



Horsens Erhvervsråd

Tilfredshedsundersøgelse

Februar
2010

Fakta om tilfredshedsundersøgelsen

Gennemført i perioden:	11. – 26. februar 2010
Målgruppe:	Virksomheder i Horsens Kommune
Antal respondenter:	235
Besvarelsesprocent:	27

Baggrund

Denne undersøgelse er blevet foretaget af Dansk Erhvervsfremme på vegne af Horsens erhvervsråd. Formålet har været at afdække tilfredsheden med Erhvervsrådets services og aktiviteter blandt virksomheder i Horsens Kommune. De adspurgte virksomheder har alle været i kontakt med Erhvervsrådet og har modtaget en service (vejledning, nyhedsbrev, arrangementsdeltagelse el. lign.).

Virksomhederne blev både spurgt om deres vurdering af Horsens Erhvervsråds services og interaktion med andre aktører. Undersøgelsen afdækker **virksomhedernes tilfredshed** med 9 centrale vurderingskategorier målt via 28 spørgsmål. Undersøgelsen belyser herunder bl.a. virksomhedernes vurdering af henvisningerne til Væksthus Midtjylland og private rådgivere.

I undersøgelsen indgår desuden en analyse af virksomhedernes:

- Bedømmelse af hjemmesiden www.horsens-erhverv.dk.
- Prioritering af Erhvervsrådets erhvervsudviklings aktiviteter
- Efterspørgsel efter Erhvervsrådets erhvervsservice ydelser.

Potentiale

Rapporten bygger på et spørgeskema-design udviklet af Dansk Erhvervsfremme til analyse af danske erhvervsfremmeaktørers tilfredshedsperformance hos virksomheder. Der er tale om et fast spørgsmålsbatteri, der fokuserer på de betydende dele af aktørernes aktivitetsportefølje, og som anvendes til tilfredshedsmålinger over hele landet.

Analyseresultaterne kvantificerer tilfredsheden hos virksomhederne på en række vurderingsparametre – målt på en skala fra 1-4 (1 = dårligst, 4 = bedst). For hver parameter udregnes gennemsnitsværdier af besvarelserne. Dermed åbnes mulighed for både interne tidsstudier af tilfredsheden hos de enkelte erhvervskontorer og for nationale benchmark analyser mhp. identifikation af best-practise.

Dette spørgeskema-design kan derfor benyttes som et redskab til belysning og opfølgende måling af potentielle udviklingsområder i Horsens Erhvervsråds aktiviteter og services.

Hovedkonklusioner på tilfredshedsanalysen:

- Ved **iværksættervejledningen** angiver iværksætterne erhvervsrådets facilitering af netværksskabelse til andre virksomheder samt sparringen på forretningsplanen, som de elementer der har betydet mest for udviklingen af deres virksomhed.
- Blandt Erhvervsrådets **arrangementer** får medlemsmøder positive vurderinger. Således udtrykker 94 % af holdningstilkendegivelserne tilfredshed med denne form for arrangement. Ingen mener at møderne er "dårlige".
- I Erhvervsrådets **kommunikation** med virksomhederne høster nyhedsbrevet en meget høj score, hvor hele 96 % af holdningstilkendegivelserne er positive.
- Blandt de virksomheder, der deltager i **netværk**, er der stor tilfredshed med Erhvervsrådets rolle i netværket. Ingen udtrykker utilfredshed.
- Virksomhederne udtrykker tilfredshed med Erhvervsrådets **individuelle vejledning og sparring**. Især er der positiv respons omkring sparring på udviklingsstrategi, hvor ingen udtrykker utilfredshed.
- Erhvervsrådet har et godt **image**, hvad angår den personlige service til virksomhederne. Her udtrykker 95 % af holdningstilkendegivelserne tilfredshed.
- Årsagerne til udvikling og vækst er svære at måle, og mange respondenter kan have svært ved at kvalificere Erhvervsrådets rolle i deres økonomiske vækst. Det er derfor interessant at 57 % af vejlednings-vurderingerne angiver en **positiv målbar effekt** af Erhvervsrådets vejledningsindsats på virksomhedens innovations evne.
- Virksomhedernes tilfredshed med de erhvervsmæssige **rammevilkår** i Horsens kommune er forholdsvis lav. Særligt trafikplanlægningen er der utilfredshed med.
- Erhvervsrådets **henvisninger** af virksomheder til Væksthuset eller private rådgivere synes kvalificerede og velbegrundede og får en positiv vurdering.
- 90 % af de adspurgte virksomheder vil **anbefale** Erhvervsrådet til andre virksomheder i deres netværk.

Performance resultater

Metode

Konverteringen af virksomhedernes vurderinger til kvantitative mål er sket ved at koble udtrykt tilfredshed til talværdier. Fra 4 point for høj tilfredshed til 1 point for lav tilfredshed. I denne sammenhæng er "ved ikke" svar og manglende svar sorteret fra.

Performance skema

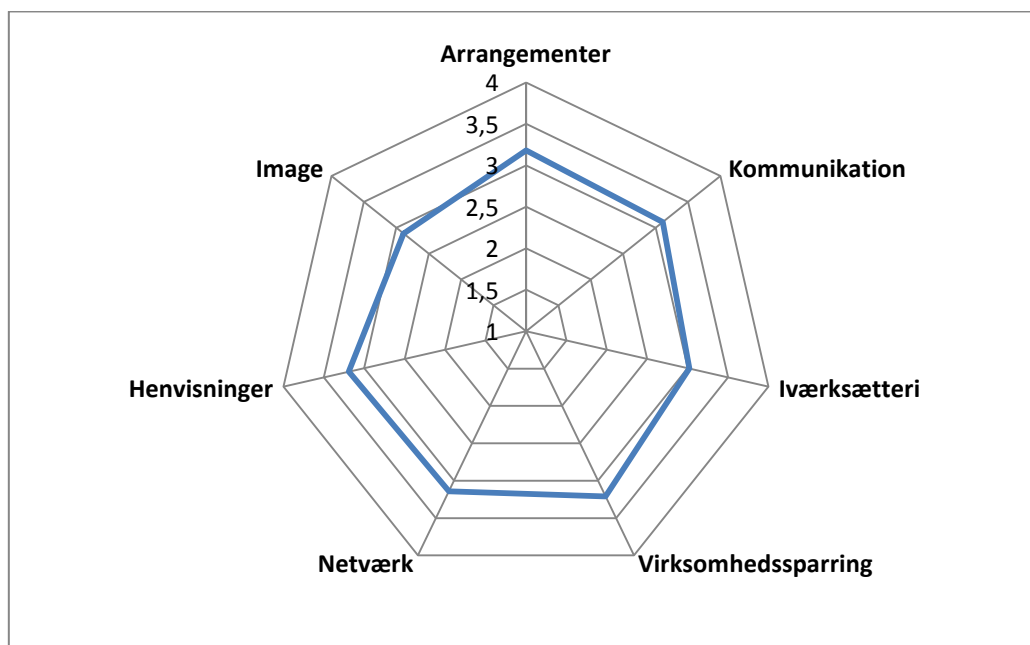
Herunder ses en skematisk fremstilling af undersøgelsens resultater. Til hver vurderingskategori er tilknyttet en række vurderingsparametre målt ved hvert sit spørgsmål. For de konkrete spørgsmålsformuleringer henvises til den tilsendte spørgsmålsoversigt.

Vurderingskategori	Vurderingsparameter	Gns. tilfredshedsscore (skala: 1-4)
Arrangementer	Medlemsmøder	3,18
	Netværksmøder	3,19
Kommunikation	Nyhedsbrevet	3,24
	Hjemmesiden	2,98
	Personlig formidling	3,08
Iværksættervejledning	Kontaktskabelse	3,10
	Sparring	2,95
Virksomhedssparring	Kontaktskabelse	3,15
	Sparring	3,33
Netværk	Erhvervsrådets rolle	3,29
	Faglig kompetence udvikling	3,10
	Samarbejdsrelationer	3,03
Henvisninger	Problemløsning Væksthus	3,14
	Inspiration Væksthus	3,18
	Problemløsning privat rådgiver	3,25
Image	Fremmer interesser	2,85
	Ruster virksomheder	2,66
	Personlig service	3,13
Erhvervsrådets performance (gns. af ovenstående score)		3,10
Rammevilkår (Kommunal performance)	Byggesager	2,13
	Trafikplanlægning	1,95
	Arbejdskraft	2,68
	Indkøbs-/udbudspolitik	2,03
	Betalingsfrister	2,31
Målbar effekt af vejledning	Indtjening	2,30
	Omsætning	2,35
	Innovationsevne	2,88
	Vækst	2,58

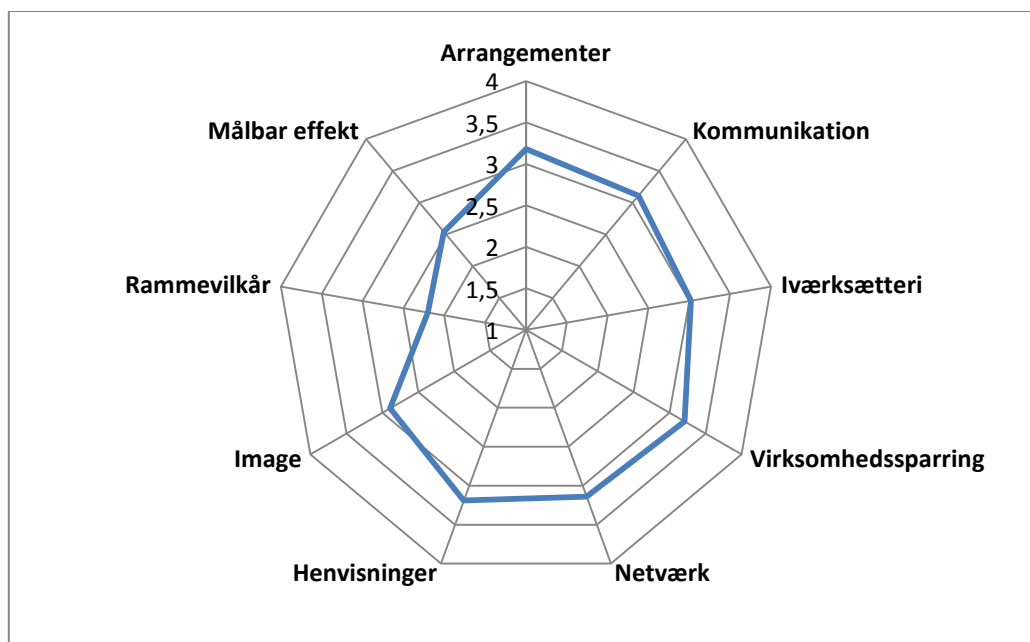
Performance diagrammer

Vurderingskategorierne med de højeste tilfredshedsscorer er "Virksomhedssparring" stærkt efterfulgt af "Henvisninger" samt "Arrangementer". Her synes Horsens Erhvervsråd at have efterladt et positivt indtryk i respondenternes bevidsthed.

Oversigtsdiagram over Erhvervskontorets tilfredshedsscore (februar 2010)



Oversigtsdiagram over samtlige parametre (februar 2010)



Vurderingskategorierne "Målbar effekt" og "Rammevilkår" har de laveste tilfredshedsscorer. Det skal dog tages med nogle forbehold, da begge kategorier i vid udstrækning bygger på faktorer, der ligger udenfor Erhvervsrådets kontrol. "Rammevilkår" og "Målbar effekt" har imidlertid deres

berettigede plads i analysen, da "Rammevilkår" udtrykker Erhvervsråd udfordring indenfor erhvervsfagligt samarbejde med Kommunen, og "Målbar effekt" trods alt er et udtryk for tydelige positive effekter af Erhvervsrådets arbejde på virksomhedernes vækst.

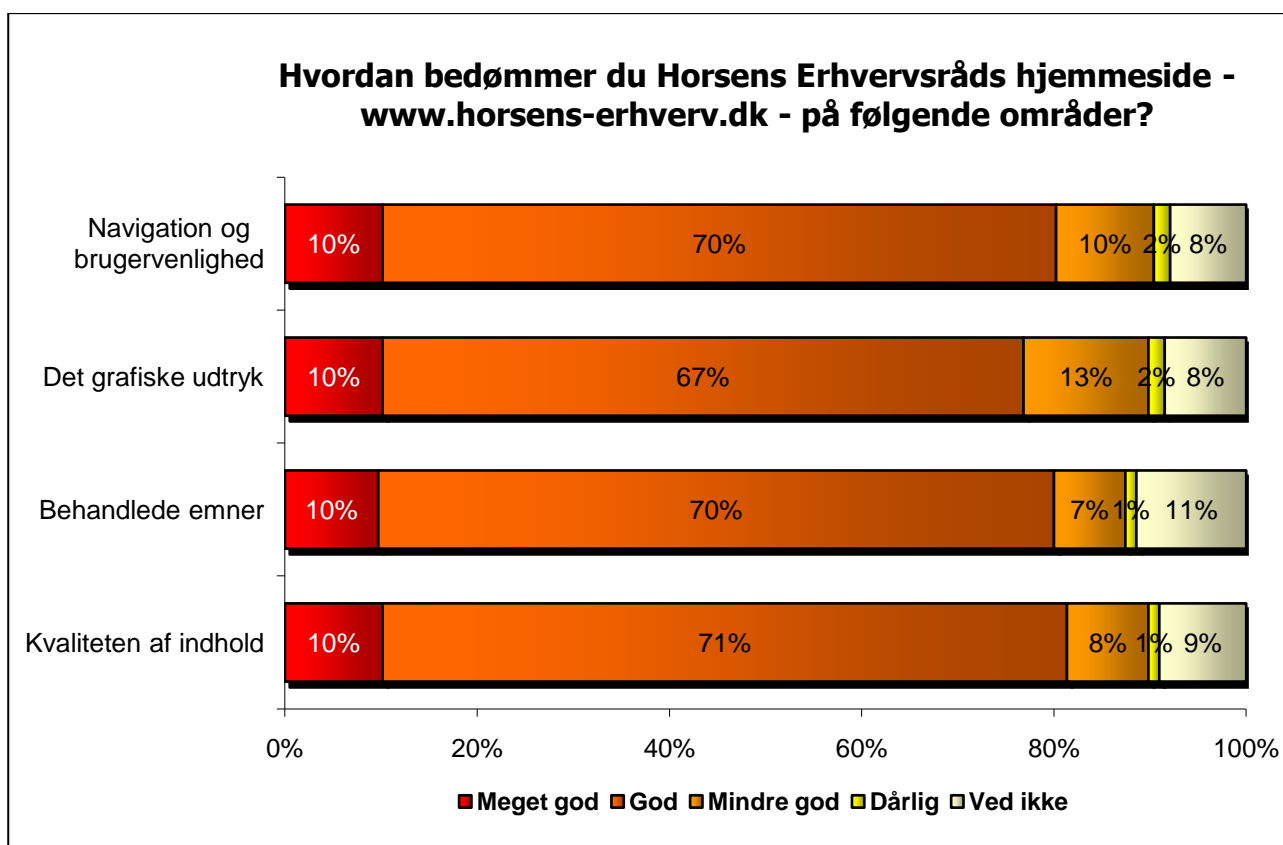
National benchmarking

Tilfredshedsresultaterne fra Horsens Erhvervsråd vil indgå i en kommende national benchmark analyse af erhvervsfremmeaktører i Danmark. Resultaterne vil således blive sammenlignet med de nationale gennemsnit. Benchmark analysen for Horsens tilsendes Erhvervsrådet separat, når et tilstrækkeligt antal tilfredshedsanalyser er gennemført. Resultatet behandles fortroligt.

Hjemmesiden

Som en del af tilfredshedsanalysen gennemførtes også en mindre hjemmesideanalyse. Her blev virksomheder adspurgt om deres bedømmelse omkring forskellige områder af Horsens Erhvervsråds hjemmeside.

Diagram over virksomhedernes bedømmelse af hjemmesiden (februar 2010)

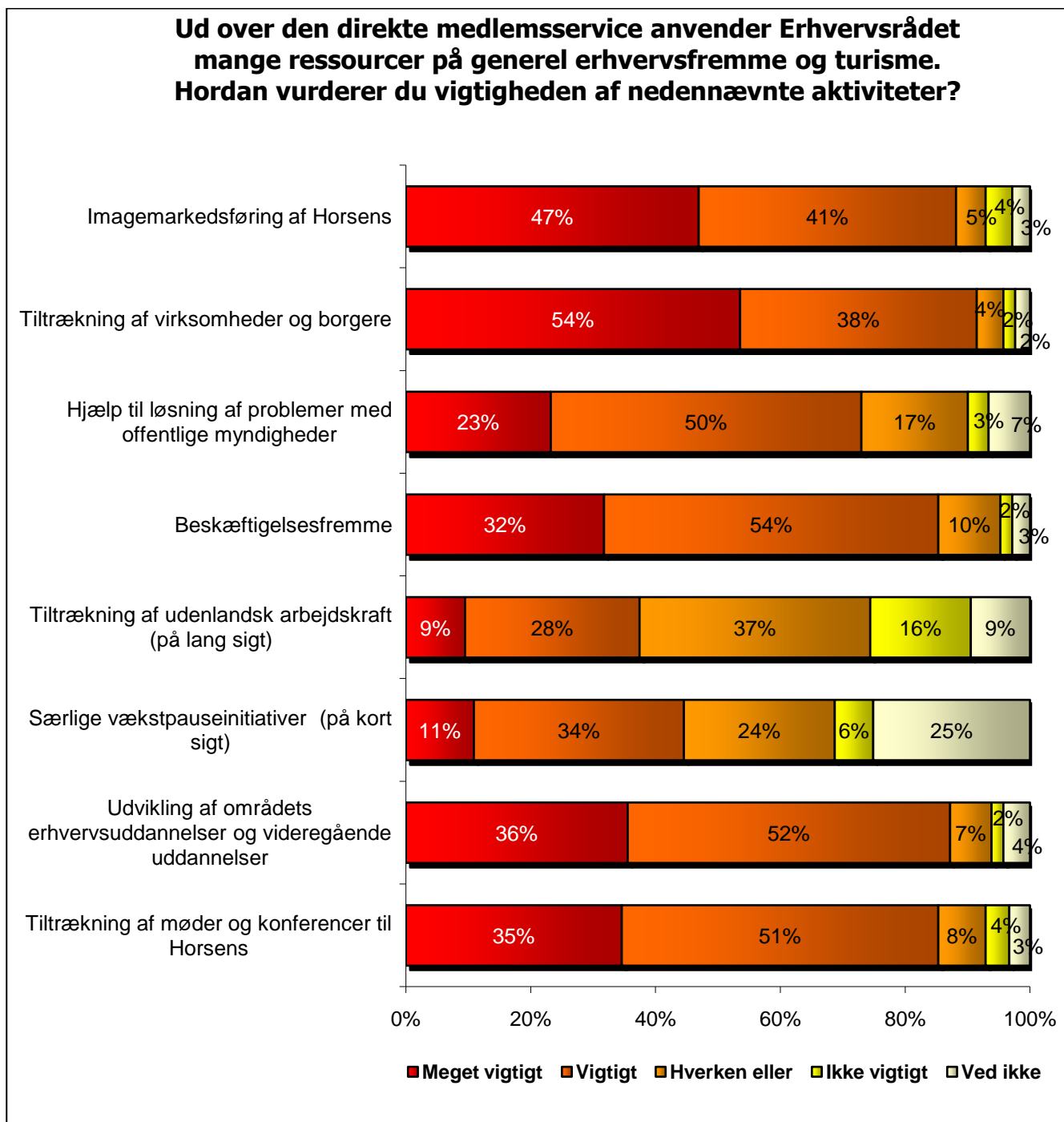


- Der er ingen markant forskel på vurderingerne af de forskellige områder, og generelt bedømmer 77 % - 81 % at hjemmesiden er "god" eller "meget god".
- Navigation og brugervenlighed, behandlede emner samt kvaliteten af indhold har dog flere positive tilkendegivelser end det grafiske udtryk.

Prioriteringsanalyse

De adspurgte virksomheder blev bedt om at tage stilling til, hvilke af Horsens Erhvervsråds aktiviteter, som de vurderede vigtigst for dem.

Diagram over virksomhedernes prioriteringer af aktiviteter (februar 2010)



- Tiltrækningen af virksomheder og borgere vurderes "meget vigtigt" eller "vigtigt" af flest virksomheder, efterfulgt af imagemarkedsføring af Horsens samt udviklingen af erhvervsuddannelser og videregående uddannelser.
- Særlige vækstpauseinitiativer samt tiltrækning af udenlandsk arbejdskraft synes at være mindre vigtige for virksomhederne.

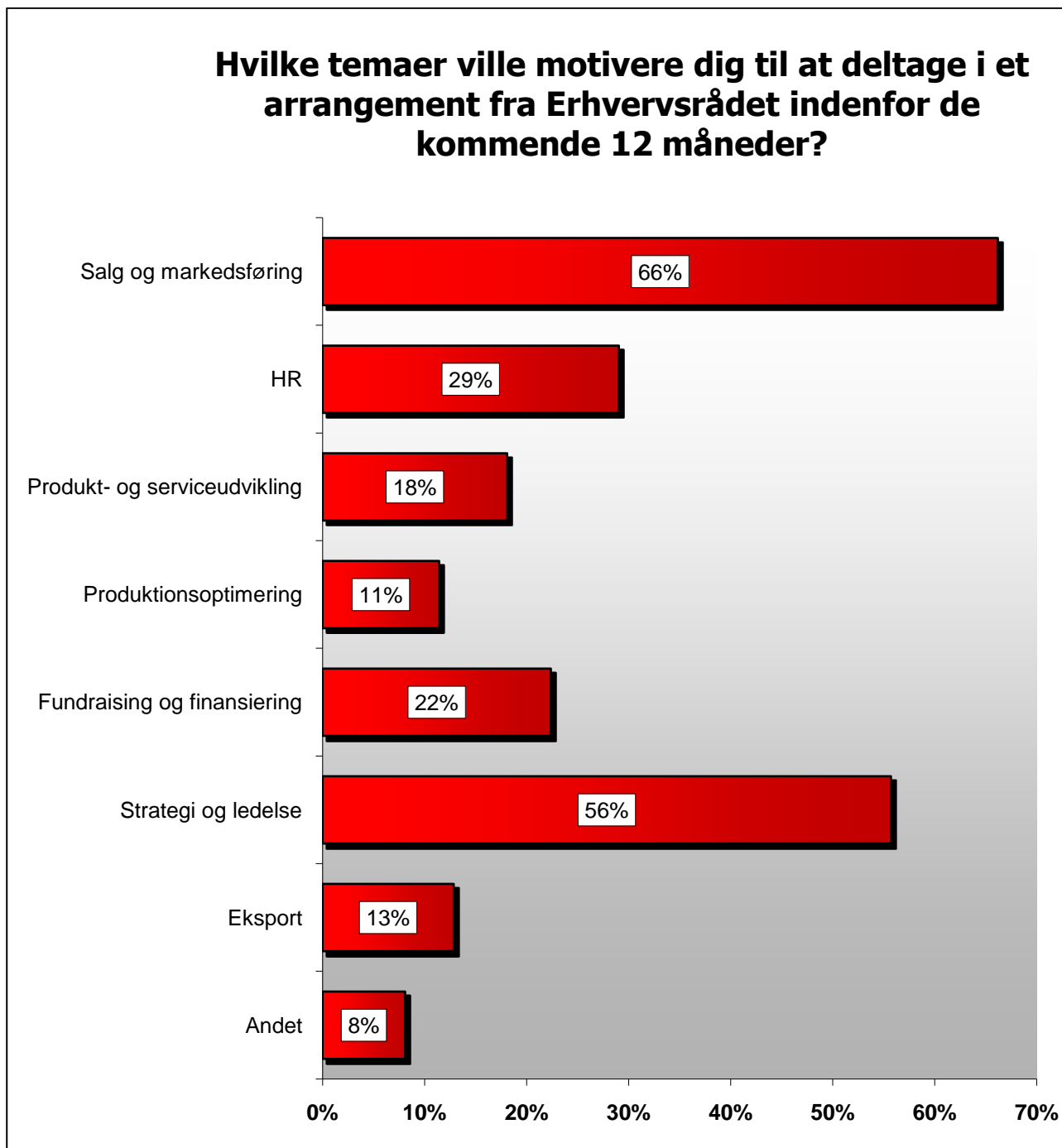
Behovsanalyse

Som et led i analysen blev virksomhederne bedt om at vurdere deres fremtidige behov for Erhvervsrådets services i et 12 måneders perspektiv. Der blev sat fokus på **generelle aktiviteter** og på **arrangements-temaer**.

Diagram over respondenternes behovstilkendegivelser - generelt (februar 2010)

Hvor ofte vil din virksomhed, efter din vurdering, benytte sig af nedenstående tilbud fra Erhvervsrådet indenfor de kommende 12 måneder?	5 gange eller flere		3-4 gange		1-2 gange		0 gange	
	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal
Generel vejledning og sparring	2%	5	8%	16	39%	83	51%	109
Deltagelse i arrangementer	5%	11	31%	67	54%	115	9%	20
Deltagelse i netværksgrupper	8%	18	13%	27	29%	61	50%	107
Henvisninger og tips i nyhedsbrevet	13%	27	19%	41	50%	107	18%	38
Total	7%	61	18%	151	43%	366	32%	274

- Erhvervsrådets **arrangementer** er der flest virksomheder, der giver udtryk for at ville benytte. I løbet af de kommende 12 måneder er der således 90 % af virksomhederne der forventer at deltage i et arrangement.
- Henvisninger i **nyhedsbrevet** er ligeledes populært med en forventet benyttelse af denne service blandt 82 % af virksomhederne.
- **Generel vejledning og sparring** er der derimod kun ca. halvdelen af respondenterne, der forventer at benytte sig af.



- De absolut mest populære arrangementstemaer er hhv. **salg og markedsføring** med 139 tilkendegivelser samt **strategi og ledelse** med 117 tilkendegivelser.
- De mindst populære temaer er derimod **produktionsoptimering** og **eksport** med hhv. 24 og 27 tilkendegivelser.

For spørgsmål vedrørende analyseresultaterne

Horsens Erhvervsråd
Chr. M. Østergaardsvej 4
8700 Horsens

For spørgsmål vedrørende gennemførslen af undersøgelsen og de metodiske præmisser

Dansk ErhvervsFremme
Chr. M. Østergaardsvej 4
8700 Horsens