

Furesø Kommune

Tilfredshedsundersøgelse 2020

for virksomheder i Furesø Kommune

Oktober 2020



FURESØ
KOMMUNE

AM RESEARCH

Furesø Kommune har en ambitiøs Erhvervs- og Beskæftigelsespolitik, som skal skabe vækst og udvikling i erhvervslivet lokalt. Furesø Kommune ønsker aktuel viden og indsigt om virksomhedernes tilfredshed med den kommunale service og erhvervsklimaet generelt.

Eksisterende nationale erhvervsklimaundersøgelser fra blandt andet Dansk Industri og Dansk Byggeri synes ikke altid fyldestgørende til at give den nødvendige viden og indsigt i bredden af virksomheder og brancher. Erhvervsklimaundersøgelserne er ofte udfordret ved at have få svar fra virksomhederne pr. kommune. De repræsenterer heller ikke alle brancher og er desuden "fattige" på kommentarer og kvalitative svar. Furesø Kommune efterspørger et solidt faktabaseret input fra det lokale erhvervsliv, som er bredt repræsenteret i alle brancher og med uddybende feedback og kommentarer fra virksomhederne.

Målet med Furesø Kommunes Erhvervs- og Beskæftigelsespolitik er at skabe en klar og operationel plan for vækst og udvikling for erhvervslivet og dermed beskæftigelsen i kommunen. Det er relevant at følge denne udvikling og tage temperaturen hos virksomhederne, som skal opnå effekt af politikken. Baggrunden for tilfredshedsundersøgelsen er dermed at styrke Furesø Kommune i tilrettelæggelsen af arbejdet med udviklingen i tæt samarbejde og dialog med erhvervslivet.

Indhold

Side 2

Baggrund, tilfredshedsmodel, dialog med kommunen og infografik med hovedresultater

Side 6

Tilfredshedsscorer samlet set og fordeling i segmenter på tilfredsgrupper:
De mindst tilfredse, de mellem-tilfredse og de mest tilfredse

Side 11

Tilfredshedsscorer for de fem hovedområde, de 11 underområder i kommunen, samt tilfredshed i alt og imageopfattelse af Furesø Kommune

Side 18

Virksomhedernes behov for at klare sig bedre

Side 20

Anbefalinger og læring

Side 22

Metodisk beskrivelse og baggrundsinfo om virksomhederne

Side 26

Bilag A: Kodning kommentarer

Side 30

Bilag B: Frekvenstabeller

Tilfredshedsmodel

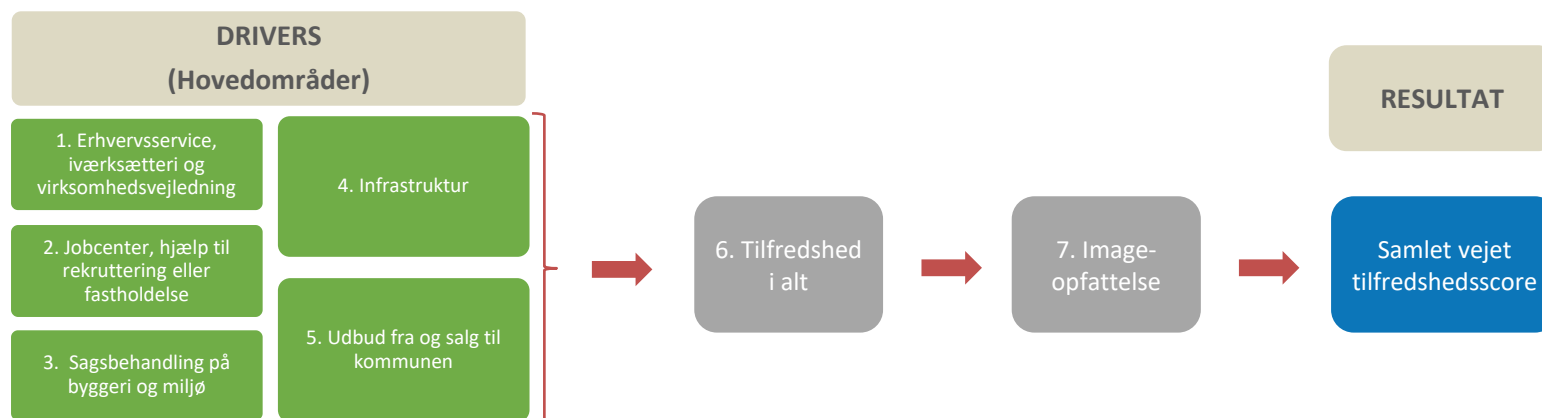
Tilfredshedsundersøgelsen består af tre moduler. Et indledende modul med fem hovedområder, som hver består af yderligere et antal underområder. Disse fremgår af beregningsmodellen side 24. Virksomhederne spørges i det første modul til deres tilfredshed med alle underområder, de har haft kontakt med. Til hvert område kan der desuden angives en kommentar for uddybning af sin tilfredshed eller utilfredshed.

Næste modul indeholder to overordnede spørgsmål, som har fokus på virksomhedernes tilfredshed i alt og imageopfattelse af Furesø Kommune.

Tredje modul fokuserer på hvad virksomhedernes behov er, for at udvikle sig i den nærmeste fremtid – hvilket især er aktuelt nu under coronakrisen og nedlukningsperioden.

Dertil kommer et afsluttende kommenteringsområde med to aspekter. Det ene handler om hvilke områder virksomhederne synes, at Furesø Kommune generelt er en god kommune at have virksomhed i. Det andet handler om hvilke områder virksomhederne synes, at Furesø Kommune kan forbedre sig til at have virksomhed i.

Modul 1 og 2 samles i en samlet tilfredshedsmodel for til sidst at resultere i en samlet vejet tilfredshedsscore (se model herunder og yderligere beskrivelse af beregningsmodellen side 24).



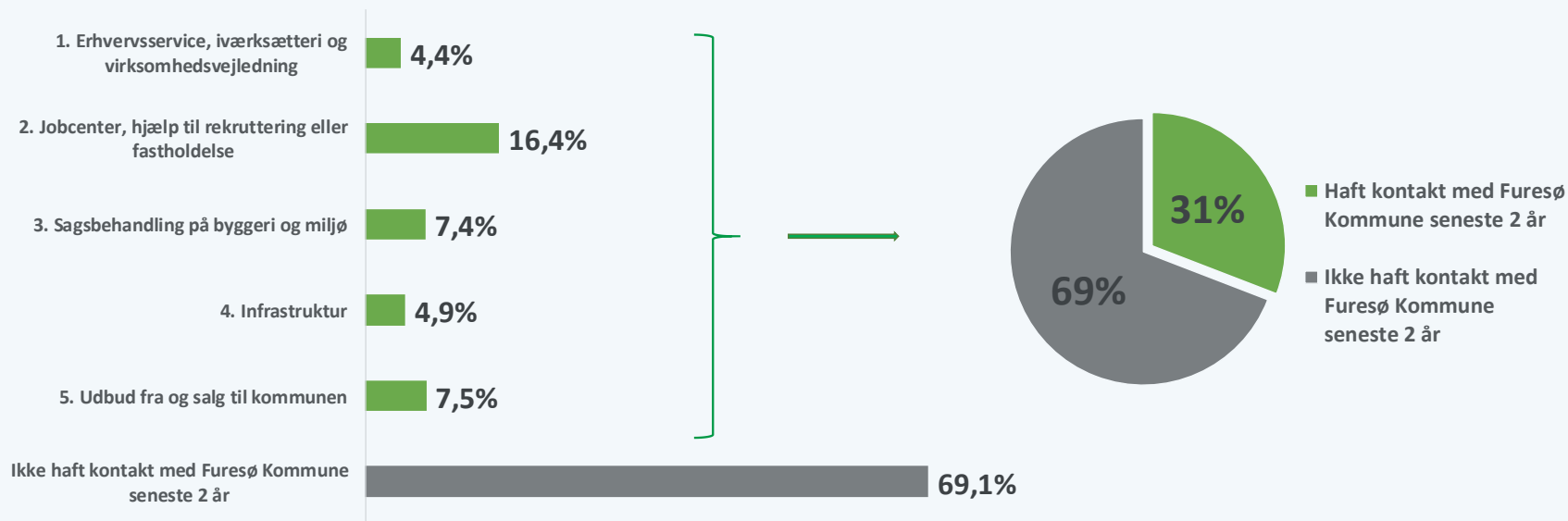
Resultaterne af alle tilfredshedsspørgsmål omregnes til en indeksscore mellem 0 og 100 (jf. beregningsmodellen side 24). For at vurdere, om virksomhederne er utilfredse, neutrale eller tilfredse, benyttes denne skala. Scorer mellem 0 og 40 er et udtryk for utilfredshed. Scorer mellem 41 og 60 er udtryk for en mere neutral holdning, mens scorer mellem 61 og 100 er udtryk for tilfredshed.



Tilfredshedsundersøgelsen er bygget sådan op, at det kun er virksomheder, som har haft dialog med eller brugt et eller flere af de fem hovedområder under Furesø Kommune, der er blevet spurgt til tilfredsheden med, på de enkelte områder. På den måde er det kun kvalificerede svar, der angives på hver af de fem hovedområder. Grænsen er lagt ved dialog eller kontakt inden for de seneste to år. Virksomheder, som ikke har haft dialog med nogle af hovedområderne de seneste to år, er passeret forbi og fortsat til de generelle tilfredsheds-, og imagespørgsmål (se tilfredshedsmodellen på forrige side).

Omkring en tredjedel (31%) har haft kontakt med et eller flere hovedområder. Jobcenteret er det mest brugte område med 16% af Furesøs virksomheder. Herefter følger udbudskontakten til kommunen og byggesagsbehandling med 7%. Erhvervsservice og infrastruktur er de to mindst brugte områder med 4-5%.

Dialog eller kontakt med Furesø Kommune på følgende områder de seneste 2 år



Kilde: AM Research
Antal svar: 349

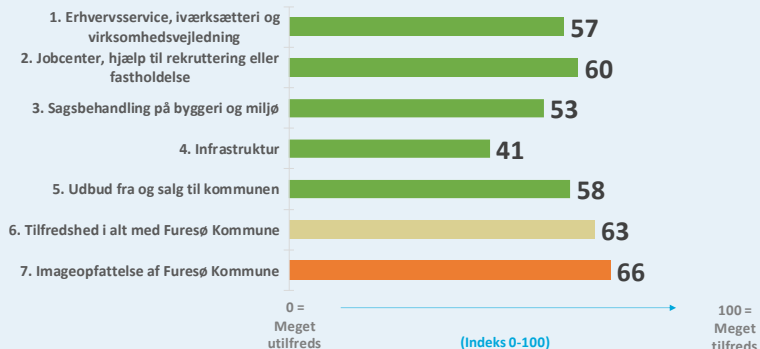
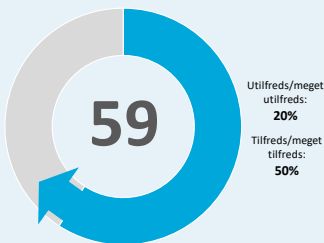
Anm: Resultatsummer over 100%, da det er muligt at angive mere end et område.

Tilfredsheden med Furesø Kommune i 2020 er samlet set en score på **59** blandt kommunens virksomheder på en skala fra 0 til 100.

Det er et samlet vejet gennemsnit beregnet på syv tilfredshedsområder. I scoren ligger andelen af tilfredse/meget tilfredse på 50%. Furesø's virksomheder har dermed overordnet set en fin grad af tilfredshed med Furesø Kommune.

De syv målte områder er en samvejning af fem specifikke områder, samt den samlede tilfredshed med og imageopfattelse af kommunen. Tilsammen giver det den samlede vejede tilfredshedsscore.

Samlet vejet tilfredshedsscore
(Indeks 0-100)



Anbefalinger og læring



#1 Anbefaling

Mere servicekultur – mindre myndighedskultur

Kulturen i kontakten mellem kommunen og virksomhederne bør ses som, at virksomhederne er "samarbejdspartnere" og nogle kommunen har gavn af. Tænk "kundecentrisk".



#2 Anbefaling

Se muligheder og vær proaktiv

Nogle virksomheder savner en mere proaktiv tilgang i mødet med kommunen, som til tider kan synes tung og besværlig. Vend det til, at samarbejde og hjælp mødes proaktivt og løsningsorienteret. Se muligheder for hvordan opgaver kan løses smidigt.



#3 Anbefaling

Skab forenkling og overblik

Furesø Kommune mangler synlighed og tilstedeværelse i en del virksomheders optik. Kommunen må gerne være mere opsøgende med information om erhvervs muligheder og -tilbud.

Hvordan er det at drive virksomhed i Furesø Kommune?



En tilfreds virksomhed

"Dejlig grøn kommune. Gode muligheder for at skaffe lokal arbejdskraft. Gode og initiativrige industri- og erhvervsforeninger, som gør en kæmpe indsats for at gøre kommandovejene korte mellem erhvervsdrivende og de relevante politikere og embedsmænd. Virksomheder er stolte over at "bo" i Furesø Kommune. "Made in Furesø" kunne blive et nyt slogan".

Ejer af rådgivende ingeniørvirksomhed

En utilfreds virksomhed

"Hele Bymidten trænger virkelig til en renovering, og ikke kun lappeløsninger, vores kunder falder over brosten, der ligger forkert, træer trænger til beskæring, fejning skal foregå oftere.

Ejer af detailhandelsvirksomhed

FAKTA

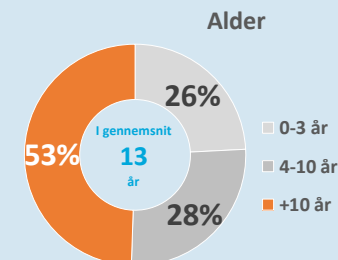
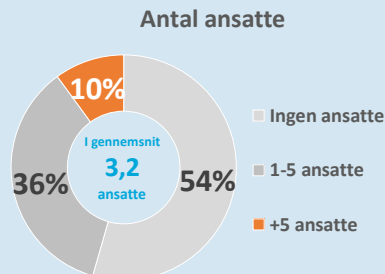
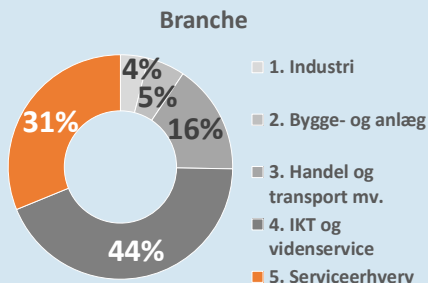
Tilfredshedsundersøgelsen er gennemført online i august 2020 med invitation via e-Boks til alle private virksomheder i Furesø Kommune.

Undersøgelsen er repræsentativ for kommunens virksomheder på brancheniveau.

Virksomheder i alt: 3.929
Antal svar: 349
Svarprocent: 9%
Statistisk usikkerhed: +/- 5 %-point

Kilde: AM Research

Baggrund om deltagende virksomheder





Resultater: tilfredshed med Furesø Kommune



FURESØ
KOMMUNE

AM RESEARCH

Samlet tilfredshedsscore

Tilfredsheden med Furesø Kommune kan samlet set opgøres til 59 på en indeksscore mellem 0 og 100. Det er det samlede vejede gennemsnit beregnet ved alle syv nævnte områder i tilfredshedsmodellen side 3. Det kan karakteriseres som, at virksomhederne generelt har en mild grad af tilfredshed med Furesø Kommune, som flere steder peger tydeligt op mod egentlig tilfredshed.

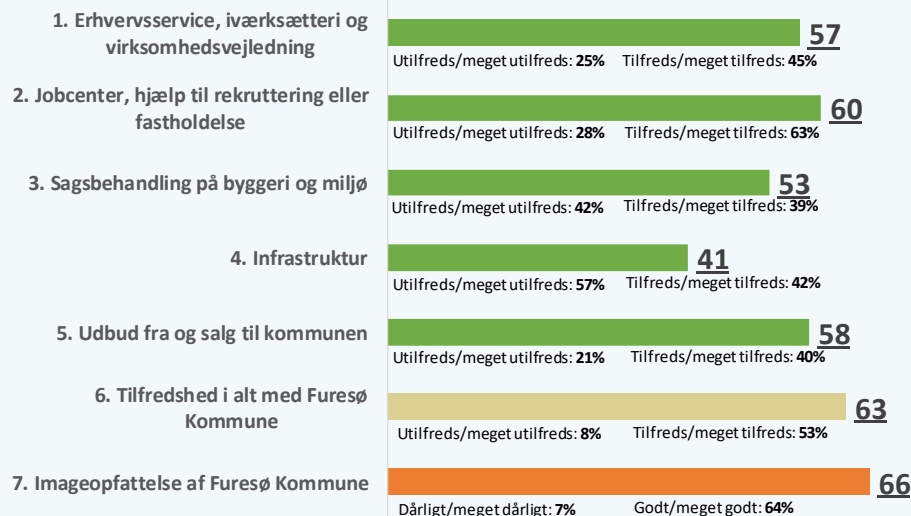
På hver af de fem hovedområder er der imidlertid store forskelle på tilfredshedsniveauerne. Jobcenter scorer højest med 60, mens infrastruktur scorer lavest med 41. Altså en forskel mellem hovedområderne på 19 indekspoint. Tilfredshed i alt (isoleret spurgt) ligger på 63 og imageopfattelse er helt oppe på 66.

Indenfor hvert af de fem hovedområder er der ligeledes forskelle i tilfredsheden med hvert underområde. Det gennemgås særskilt senere i rapporten.

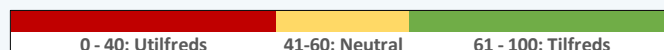
I det følgende gennemgås det, om nogen segmenter er mere tilfredse end andre. Det er derfor relevant at se på grupper af segmenter i forhold til den samlede vejede tilfredshedsscore.

Tilfredshedsscore pr. område

(Indeks 0 - 100)

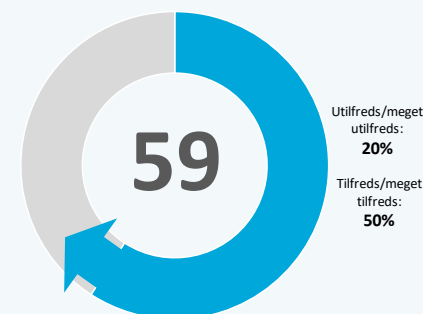


Kilde: AM Research
Antal svar: 349



Samlet vejede tilfredshedsscore

(Indeks 0-100)



Tilfredsheden er forskellig mellem brancher

Virksomhederne i undersøgelsen kan deles i tre grupper i forhold til deres samlede tilfredshedsscore. Det gøres ved at fordele dem i henholdsvis **de mindst tilfredse**, som er den "nedre kvartil" med de 25%, der samlet set har de laveste tilfredshedsscorer. I midten følger **de mellem-tilfredse**, som er "medianen" med de 50%, der samlet set har de midterste tilfredshedsscorer. I toppen ligger **de mest tilfredse**, som er den "øvre kvartil" med de 25%, der samlet set har de højeste tilfredshedsscorer. De tre grupper varierer med 21 indekspoint fra 48 i samlet tilfredsscore hos de mindst tilfredse til 69 hos de mest tilfredse.

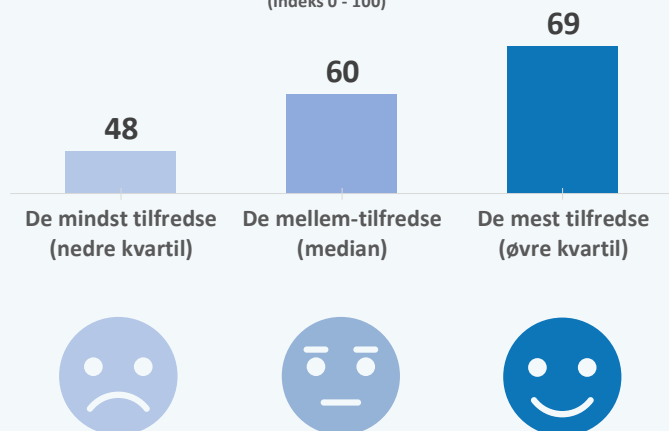
Grupperne er relevante at bruge som variabel til at fordele virksomhederne på brancheniveau, størrelse, alder, eksportaktivitet og om man har haft kontakt med Furesø Kommune eller ej. Spredningen mellem grupperne giver et nuanceret billede af forskellene mellem virksomhederne.

Som branche har bygge og anlæg, samt serviceerhvervene de største andele af mest tilfredse på 30%. Industri samt handel og transport har de laveste andele med mest tilfredse på 21-22%. Omvendt har serviceerhvervene også den største andel af mindst tilfredse på 30%. Det er således branchen med færrest i mellemgruppen (41%).

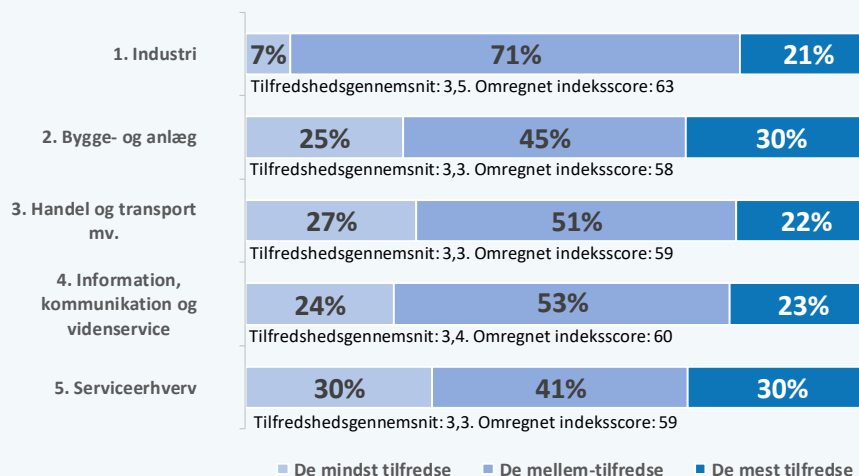
Industri har den mindste gruppe af mindst tilfredse (7%) og en meget stor gruppe af mellem-tilfredse på 71%.

Tilfredshedshedscoren varierer fra de mindst tilfredse til de mest tilfredse.

(Indeks 0 - 100)

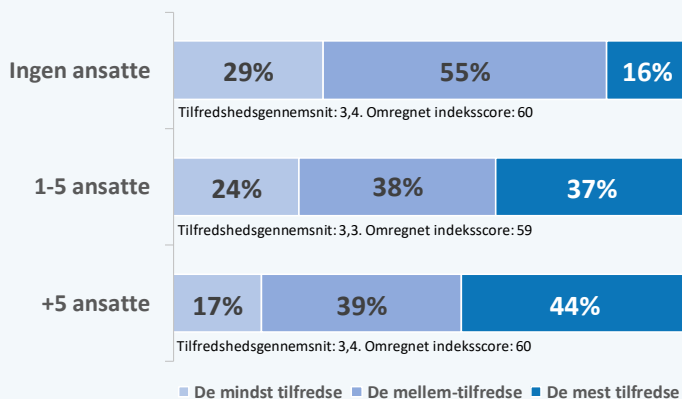


Bygge og anlæg og service er brancherne med de højeste andele af mest tilfredse med Furesø Kommune.

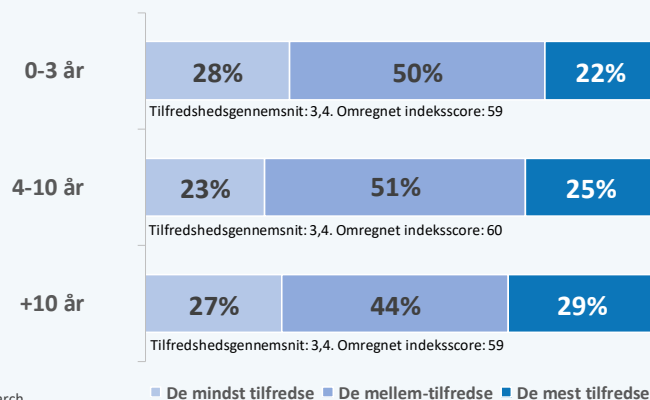


Kilde: AM Research
Antal svar: 349

Andelen af de mest tilfredse stiger med virksomhedernes størrelse.



Andelen af de mest tilfredse stiger med virksomhedernes alder.



Kilde: AM Research
Antal svar: 349

Når man sammenholder tilfredsheden med virksomhedernes størrelse og alder, er der også tydelige forskelle.

Der tegner sig et billede af, at jo større virksomhederne er, jo mere tilfredse er de. Andelen med mest tilfredse stiger fra 16% for de mindste virksomheder uden ansatte, til 44% hos de lidt større med +5 ansatte.

Det samme billede gør sig gældende ved, at jo ældre virksomhederne er, jo mere tilfredse er de. Det er dog ikke med samme store forskel som på størrelse. Andelen med mest tilfredse stiger fra 22% for de yngste virksomheder mellem 0 og 3 år, til 29% hos de lidt ældre med +10 år på bagen.

Nogle virksomheder i kategorien med +5 ansatte og +10 år udtrykker sin tilfredshed på denne måde:

” Der er en god, positiv og åben dialog mellem kommune og virksomheder. Kender mest til jobcentret, og samarbejdet er fortrinligt!
Engroshandel og transport

” Vi har oplevet hurtig og imødekommende sagsbehandling.
Serviceerhverv

Andre virksomheder i den modsatte kategori med ingen ansatte og 0-3 år udtrykker sin utilfredshed på denne måde:

” Kommunen bryster sig af at være en kommune, som gør meget for erhvervslivet, men det ikke noget der udmønter sig i den virkelige verden. I hvert fald ikke, når det drejer sig om iværksætter virksomheder.

Fødevarer

” Som "nystartet" virksomhed (2018) husker jeg ikke, at der var megen kontakt eller tilbud fra kommunen til introduktion til netværk, udbudssystemer eller kontaktpersoner. Det kunne jeg godt have brugt. Nogle møder hvor man kommer i kontakt med relevante personer fra kommunen og erhvervslivet, som kan give et netværk i kommunen.

Bygge og anlæg

Tilfredsheden påvirkes af kontakt med kommunen

Kontakt: Tilfredsheden påvirkes i høj grad af, om virksomhederne har haft kontakt med kommunen inden for de seneste 2 år eller ej. Andelen af de mest tilfredse, er knap dobbelt så stor hos gruppen af virksomheder, der har været i kontakt med kommunen: 37% mod blot 21% hos dem, der ikke har haft kontakt. De er omvendt langt mere neutrale og udgør langt flere i gruppen af mellem-tilfredse: 54% mod blot 33%.

Har man altså haft med Furesø Kommune at gøre, så har man også en tydeligere holdning til ens forhold til kommunen. Og den påvirkes positivt, når man ser resultaterne samlet set. Det er omvendt helt naturligt sværere at påvirke dem, som ikke har haft kontakt.

En virksomhed, der har haft kontakt udtrykker sin tilfredshed på denne måde:

”Blandt andet pga. den gode Fast Track-ordning, samt ikke mindst (NN), der er utrolig hjælpsom og professionel.

Serviceerhverv

Eksport: Ofte er virksomheder, der har eksport til udlandet også virksomheder med et større vækst-drive og kan måske siges, at være drevet lidt mere professionelt, end virksomheder, der ikke er internationalt orienteret. I hvert fald er det hos de internationale virksomheder, at Danmarks vækst- og skaleringsmuligheder primært kommer. Dermed kan man forvente, at eksportvirksomheder også er mere krævende, når det kommer til brug af en kommunes service og erhvervstilbud.

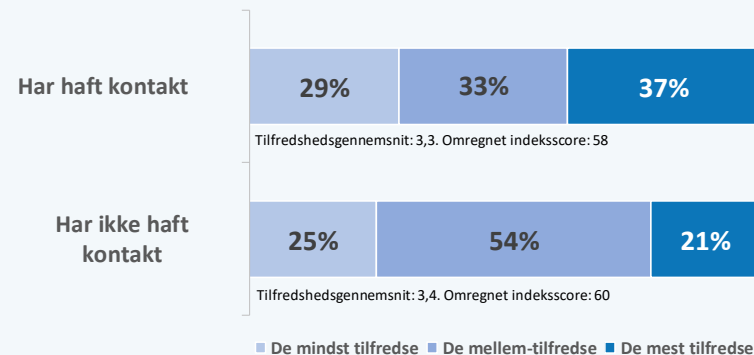
Netop derfor, er der måske også væsentligt flere i gruppen af mindst tilfredse henholdsvis færre af de mest tilfredse blandt de internationale virksomheder. Her udgør gruppen af mest tilfredse kun 13% mod 28% hos ikke eksporterende virksomheder, mens det er hele 46% i gruppen af mindst tilfredse blandt eksportaktive virksomheder mod kun 24% hos de inaktive.

En eksportaktiv virksomhed udtrykker sin utilfredshed på denne måde:

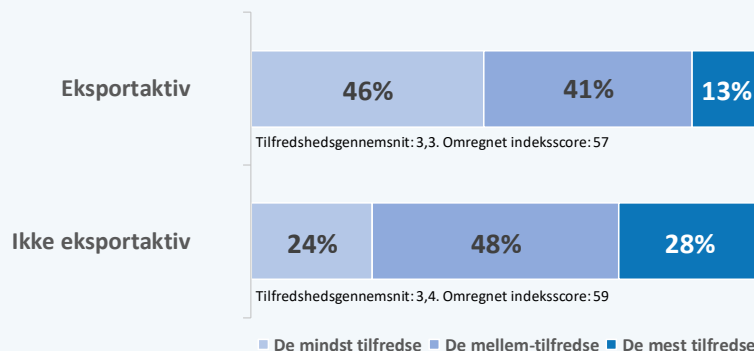
”Der er ikke en synlig strategi for at tiltrække og fastholde små virksomheder. Der mangler de store videns-virksomheder til at tiltrække opmærksomhed og kvalificeret arbejdskraft.

Serviceerhverv

Virksomheder, der har haft kontakt med Furesø Kommune, har en klarere holdning til deres tilfredshed, end de, som ikke har.



Eksportaktive virksomheder er omtrent halvt så tilfredse, som ikke eksportaktive.



Kilde: AM Research

Note: Eksportaktive er virksomheder, der har mindst 10 pct. i eksportandel

Antal svar: 349

1. Erhvervsservice

Med en score på **57** er **Erhvervsservice** det område som scorer tredje højest af de fem hovedområder. I Erhvervsservice er der to underområder, som scorer næsten ens. *Erhvervsservice med vejledning og sparring* scorer med 55 lidt lavere end *iværksætterti og virksomhedsetablering* med 58. Det kan karakteriseres som, at virksomhederne stort set er nogenlunde tilfredse med de to underområder, men at der samtidig er plads til forbedringer.

De største udfordringer med området som virksomhederne udtrykker det generelt, er synlighed og tilstedeværelse fra de forskellige erhvervsrettede tilbud fra kommunen. En del giver udtryk for, at det er svært at vide hvad Erhvervsservice herunder også iværksættertilbuddene egentlig kan bidrage med hos virksomhederne. De savner proaktivitet og en mere opsøgende adfærd derfra. Her udtrykker en virksomhed desuden:

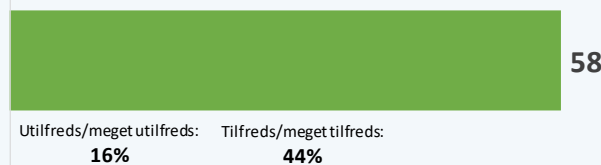
” Det er simpelthen for old school. Dem, som man møder, har ingen fornemmelse af, hvad de største udfordringer er som nyopstartet og/eller mindre virksomhed.
Serviceerhverv

Tilfredshedsscorer:
Underområder for 1. Erhvervsservice
(Indeks 0 - 100)

Erhvervsservice og erhvervsfremme
herunder vejledning og sparring

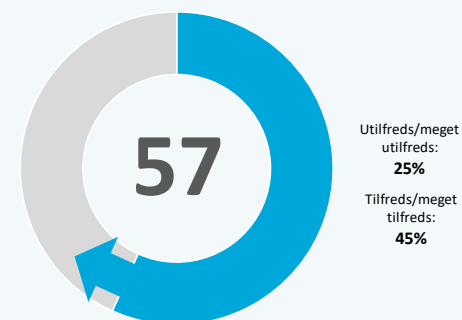


Iværksætterti herunder
virksomhedsetablering og tilflytning



Kilde: AM Research
Antal svar: 349

Samlet tilfredshedsscore
1. Erhvervsservice
(Indeks 0-100)



Tilfreds:
"Alt med erhverv har fungeret rigtig fint. Tak for hjælpen!"

Utilfreds:
"Der er INGEN som ingen kontakt fra kommunen til eksempelvis nye virksomheder - vi har nu boet her siden 2017 og der er fortsat ingen kontakt fra kommunen."

2. Jobcenter

Virksomhedernes tilfredshed med Furesø Kommune er højest, når det kommer til **Jobcenteret**. Med en score på **60** scorer området højest af de fem hovedområder. I Jobcenter er der to underområder, som scorer forskelligt med 8 indekspoint. *Jobcenterets hjælp til rekruttering* scorer højest af de to med 64, hvilket i øvrigt er det anden højeste underområde af alle 11, der er med i undersøgelsen. Noget lavere scorer *Jobcenterets fastholdelsesindsats* med 56. Samlet set kan det karakteriseres som, at virksomhederne lige akkurat er tilfredse med Jobcenteret.

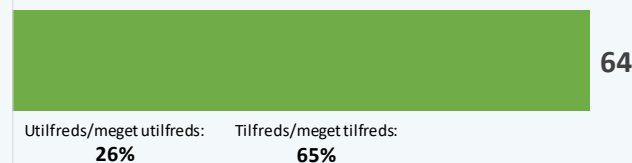
Dog lyder det på tværs af nogle virksomheder, at de har udfordringer med Jobcenteret, som de ikke finder effektive nok i opfølgningen og matchmakingen til virksomhederne. Hos nogen har den virket tilfældig og rekrutteringen slået fejl, som er spild af mange virksomheders ressourcer. Der er også kritik af selve tilgangen og håndteringen af sager, som italesættes for at være passiv og har for enkelte været kritisabel. Her udtrykker en virksomhed:

”Jeg blev lovet relativt mange ting, men der blev aldrig rigtigt fulgt op, efter en ellers rigtig behagelig samtale på Jobcenteret. Jeg søgte to stillinger, som kunne besættes med Furesø-borgere, men blev det ikke. Vi fik to profiler, som ikke matchede særlig godt.

Serviceerhverv

Tilfredshedsscorer:
Underområder for 2. Jobcenter
(Indeks 0 - 100)

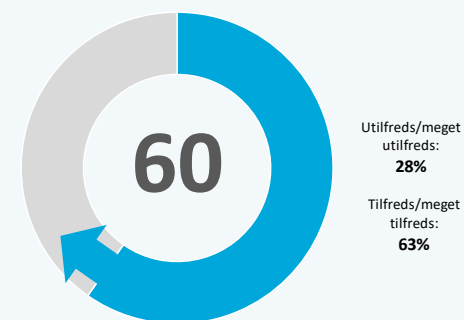
Jobcenterets hjælp til rekruttering



Jobcenterets fastholdelsesindsats og udb. sygedagpengerefusion



Samlet tilfredshedsscore
2. Jobcenter
(Indeks 0-100)



Tilfreds:
"Har brugt jobcenteret et par gange til praktikforløb og det har været godt.

Utilfreds:
"Bad om hjælp til ansættelse og rekruttering af en lærling. Det var sgu en sølle hjælp, der var at hente, så det gider jeg ikke bede om igen.

Kilde: AM Research
Antal svar: 349

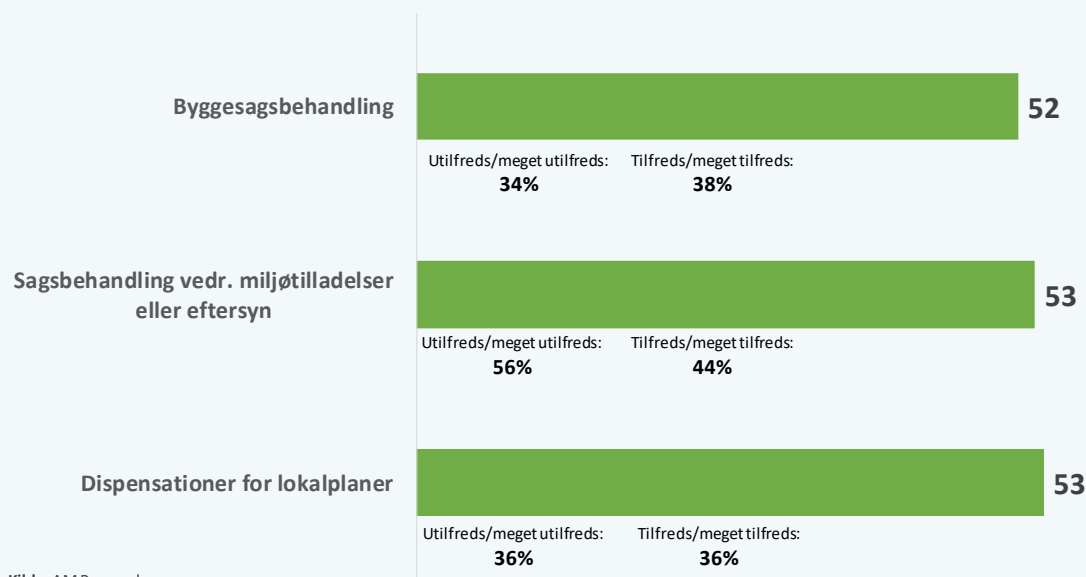
3. Byg og Miljø

Med en score på **53** ligger **Byg og Miljø** næstlavest blandt de fem hovedområder. I Byg og Miljø er der tre underområder, som scorer næsten ens. *Byggesagsbehandling* scorer med 52 et point lavere end *sagsbehandling vedr. miljø* hhv. *dispensationer for lokalplaner*, som begge scorer 53. Det kan karakteriseres som, at virksomhederne samlet set ikke er helt tilfredse med de tre underområder og at der er plads til forbedringer.

Byg og Miljø er et hovedområde med en del kritikpunkter. Selvom *Infrastruktur* scorer lavest af alle fem hovedområde, så er vurderingen i undersøgelsen, at Byg og Miljø er området virksomhederne er mest utilfredse med og har flest kritikpunkter til. Især når kommentarerne gennemgås, som indeholder en række kritikpunkter. Området indebærer en del menneskelig håndtering/vurdering og kontakt med virksomhederne, hvorfor det vurderes at være et af de hovedområder, der bør få mest opmærksomhed, som reaktion på tilfredshedsundersøgelsen.

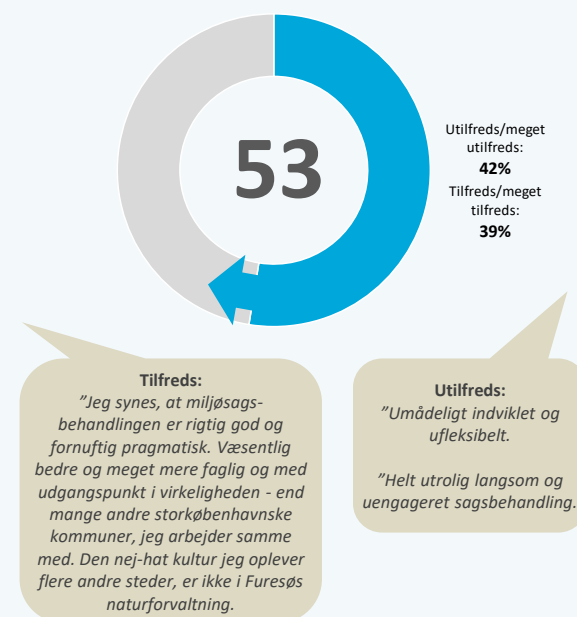
En række virksomheder giver udtryk for langsommelig behandling, ufleksibel tilgang, som er administrativ tung og bureaukratisk. Nogle virksomheder synes der mangler imødekommenhed og engagement for at være løsningsorienteret. Heldigvis er andre også positive, som citatet fra en tilfreds virksomhed herunder vidner om.

Tilfredshedsscorer:
Underområder for 3. Byg og Miljø
(Indeks 0 - 100)



Kilde: AM Research
Antal svar: 349

Samlet tilfredshedsscore
3. Byg og Miljø
(Indeks 0-100)



Virksomhedernes tilfredshed med Furesø Kommune er lavest, når det kommer til området **Infrastruktur**. Med en score på **41** scorer området altså lavest af de fem hovedområder. I Infrastruktur er der kun ét område og ingen yderligere underområder. Med 41 må det samlet set karakteriseres som, at virksomhederne ikke er tilfredse med dette område, som næsten også er i rød i tilfredshedsmodellen (jf. side 3). Det er især vejnet og parkeringsforhold, der kritiseres.

” Der savnes en helhedsplan om vejnettet og parkeringsforholdene, som er under al kritik, specielt på tidspunkt for Moskéeens åbningstid og spejdnernes genbrugsmarked og de nye fitness åbningstider. Man lapper kun og flytter rundt på problemerne. Tingene sander til. Der er for meget trængsel og kø på det overordnede vejnet. Mange lyssignaler mangler stadig videostyring og P-pladser ved kommunens tre S-stationer er stadig alt for små med overfyldte boligveje nær stationerne. Hurtigbus på motorvej savnes.

IKT og videnservice

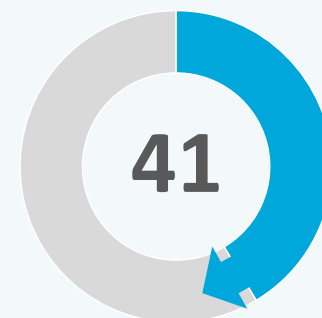
Tilfredshedsscorer:
Underområder for 4. Infrastruktur
(Indeks 0 - 100)

Eksisterende infrastruktur i kommunen (veje, parkering, offentlige transportmuligheder osv.)



Utilfreds/meget utilfreds: **57%**
Tilfreds/meget tilfreds: **42%**

Samlet tilfredshedsscore
4. Infrastruktur
(Indeks 0-100)



Utilfreds/meget utilfreds: **57%**
Tilfreds/meget tilfreds: **42%**

Tilfreds:

”Ligger i passende afstand fra hovedstaden og Kastrup Lufthavn og har gode adgangsforhold via motorvej.

Utilfreds:

”Stort set tilfreds, MEN træt af parkeringsforhold for min kunder, når jeg har virksomhed tæt på Farum station.

Kilde: AM Research
Antal svar: 349

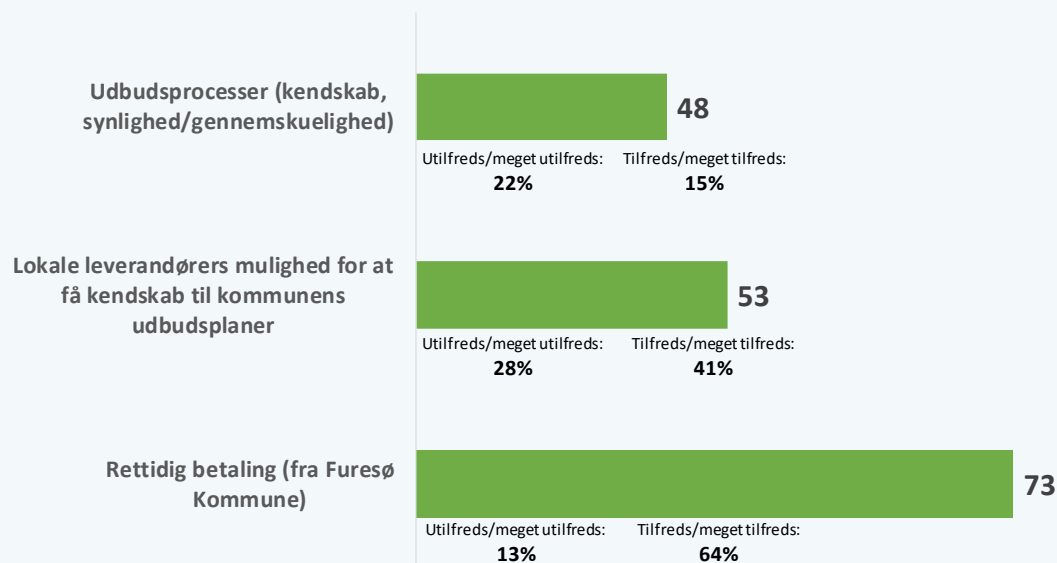
5. Udbud og salg til kommunen

Med en score på **58** er **Udbud og Salg** det område som scorer næsthøjest af de fem hovedområder. Dog skal det her understreges, at det ene af de tre underområder, trækker scoren kraftigt op. De tre underområder scorer meget forskelligt med en afstand på 25 indekspoint fra lavest til højest. *Udbudsprocesser* scorer lavest med 48, hvor *lokale leverandørers kendskab til kommunens udbudsplaner* følger efter med 53. I toppen – og det underområde, som trækker den samlede score op - ligger *rettidig betaling* (fra Furesø Kommune) med 73, hvilket også er den højeste score af alle 11 underområder i undersøgelsen. Som med Erhvervs-service, kan Udbud og Salg også karakteriseres som, at virksomhederne samlet set er nogenlunde tilfredse med området, men at der især er plads til forbedringer på de to underområder med lave scorere.

De to underområder kan nemlig siges at have større strukturel påvirkning og en bredere rækkevidde hos virksomhederne, end højdespringeren rettidig betaling, som er en ren faktisk procedure/håndteringsopgave. Den bør man hurtigere kunne vurdere om den virker eller ej og ellers korrigerer på forholdende hvis nødvendigt. Det er sværere med de to andre, hvor der både kan være flere mennesker og flere forskelligrettede interesser involveret. Det gør det muligvis mere vanskeligt at stille alle tilfredse her.

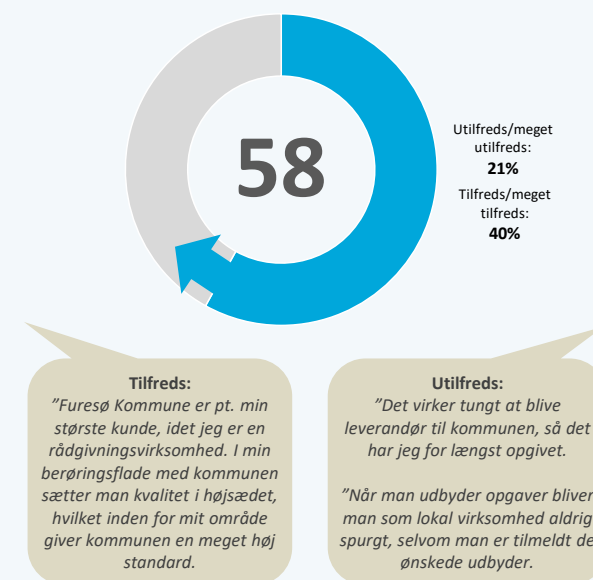
Nogle udfordringer med Udbud og Salg, som virksomhederne udtrykker det er, at lokale leverandører føler sig oversete eller at søgeprocesserne er vanskelige og tunge at komme i gang med.

Tilfredshedsscorer:
Underområder for 5. Udbud og Salg
(Indeks 0 - 100)



Kilde: AM Research
Antal svar: 349

Samlet tilfredshedsscore
5. Udbud og Salg
(Indeks 0-100)



6. Tilfredshed i alt

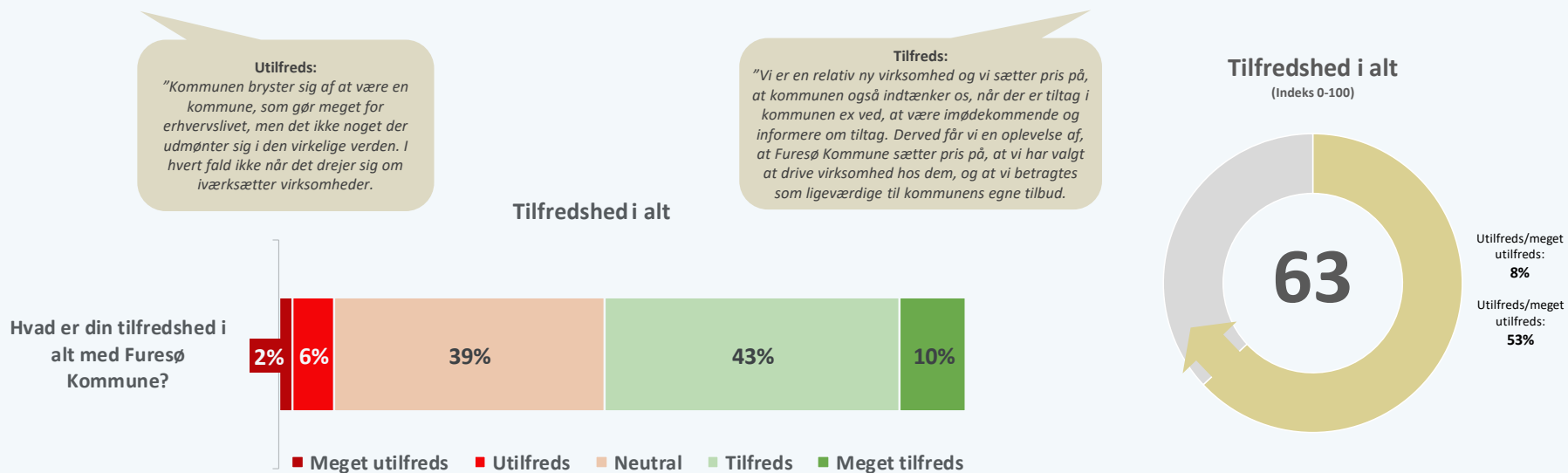
Ud over tilfredsheden med de fem hovedområder, så er virksomhederne også spurgt til deres **tilfredshed i alt** – upåagtet om de har haft kontakt med Furesø Kommune. Tilfredshed i alt opnår en score på **63**, hvilket er 4 indekspoint mere end den samlede vejede tilfredshedsscore på 59. Tilfredshed i alt er dermed højere end de individuelle hovedområder, som ligger med scorer fra 41 til 60.

Tilfredshed i alt fordeler sig mellem **53%** tilfredse eller meget tilfredse, **39%** neutrale og blot **8%** utilfredse eller meget utilfredse. Således kan det også konkluderes, at det er en stor andel af neutrale, som gør, at indeksscoren på 63 "ikke er højere". Det er ikke en stor andel utilfredse, som kan hive scoren ned – for der er kun 8%.

De grundlæggende utilfredsheder hos nogen virksomheder eller der hvor nogen synes, at Furesø Kommune kan forbedre sig, handler om, at disse virksomheder opfatter kommunen som bureaukratisk og ikke proaktiv nok i at være dels opsøgende med erhvervstilbud, men også mere løsningsorienterede i for eksempel sagsbehandlingen. Flere oplever også lav faglighed eller ringe servicetilgang blandt medarbejdere virksomhederne har haft kontakt med. Som eksempel kommenteres det hos enkelte som utilfredsstillende matchmaking i rekrutteringshjælpen, hvor krav om oplysninger virker ugennemsigtig og som nogen gange ændres i processen. Andre hæfter sig ved ineffektive arbejdsprocesser med silotækning mellem afdelinger/myndighedsområder.

De mange, der omvendt er tilfredse, udtrykker, at de finder Furesø Kommune hjælpsomme og professionelle og med en god tæt dialog. Mange giver udtryk for at have et helt generelt positivt indtryk af både medarbejdere og kommunen som helhed.

Tilfredshed i alt er et isoleret spørgsmål og skal ikke forveksles med den samlede vejede tilfredshedsscore, som er en samvejning af alle spørgsmål (jf. beregningsmodellen side 24). Tilfredshed i alt indgår med en vægt på 30% i den samlede beregning, hvor de 11 underområder indgår med 5% hver især.



Kilde: AM Research
Antal svar: 349

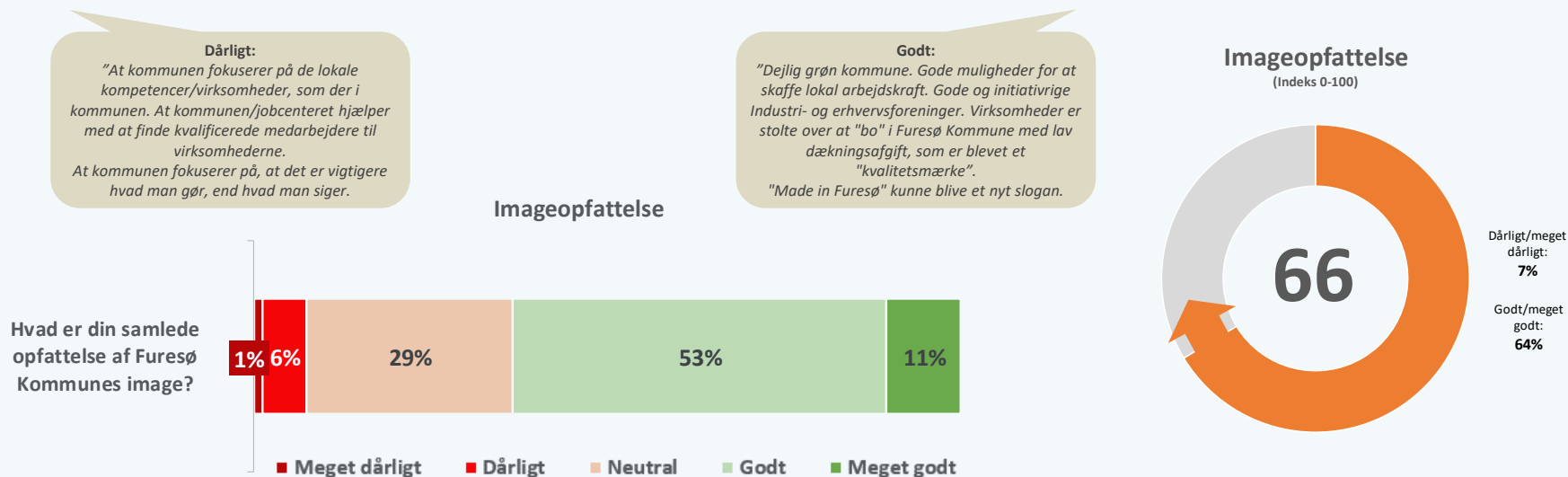
7. Imageopfattelse

Virksomhedernes opfattelse af Furesø Kommunes image er alle også spurgt til upåagt om de har haft kontakt med Furesø Kommune. Image handler om virksomhedernes opfattelse samlet set af kommunen og indgår derfor bevidst eller ubevidst i deres samlede vurdering og tilfredshed med Furesø Kommune. Derfor er det relevant at inddrage som delelement i den samlede tilfredshedsscore. Imageopfattelse indgår med en vægt på 15% i den samlede beregning.

Imageopfattelse opnår en score på 66, hvilket er 3 indekspoint mere end tilfredshed i alt og 7 mere end den samlede vejede tilfredshed på 59. Virksomhederne har altså en bedre imageopfattelse af Furesø Kommune i forhold til hvor tilfredse de samlet set er. Image fordeler sig med 64%, som svarer godt eller meget godt, 29% neutrale og kun 7% dårligt eller meget dårligt.

Det gode image kommer til udtryk hos en del virksomheder ved, at de synes, at Furesø Kommune tilbyder gode erhvervsmuligheder og –tilbud. At der er begrænset (irriterende) indblanding, men at der omvendt synes at være en responsiv administration og godt informationsflow. En positiv virksomhed udtrykker det sådan:

”Vores borgmester giver et godt og fornuftigt indtryk og Furesø kommune er ved at ryste det grimme image fra Brixtofte af, hvilket er godt for Furesøs image og dermed mine virksomhedskontakter. Derudover er Furesø kommune beliggende i naturskønne områder, som bør bevares mest muligt, og dette giver også et godt image. Jeg er meget tryk og begejstret for at have min virksomhed i Furesø kommune. Image er ”socialt og grønt ansvar”.



Kilde: AM Research
 Antal svar: 349



Resultater: virksomhedernes behov



FURESØ
KOMMUNE

AM RESEARCH

Det rigtige netværk og digitalisering skal styrke virksomhederne i nærmeste fremtid

Udover tilfredshed, så er virksomhederne også spurgt om, hvad der skal til for at de klarer sig bedre de næste 1-2 år.

Deres vurdering er, som de to vigtigste ressourceområder: *det rigtige netværk og forbedrede digitaliseringsprocesser.*

Begge områder udgør 16-17% af Furesøs virksomheder.

Med det rigtige netværk menes netværk med ligesindede og - for en selv - relevante virksomheder. Best practice fra andre om hvad der virker og ikke virker prioriteres højt – især i en tid med coronakrise.

På samme niveau peger virksomhederne på forbedret digitalisering og automatisering, som et vigtigt ressourceområde, hvis de vil klare sig bedre i fremtiden. Digitalisering handler blandt andet om at optimere processer og funktioner i virksomhederne og forbedre ydeevnen, så kunde- og markeds-grundlaget kan øges. Det kan være ved at lave en digital strategi og eksempelvis gå fra analog til digital markedsføring eller fra traditionel butik til at kombinere med onlinehandel, eller ved at optimere arbejdsgange inden for fx økonomi og administration vha. digitale systemer.

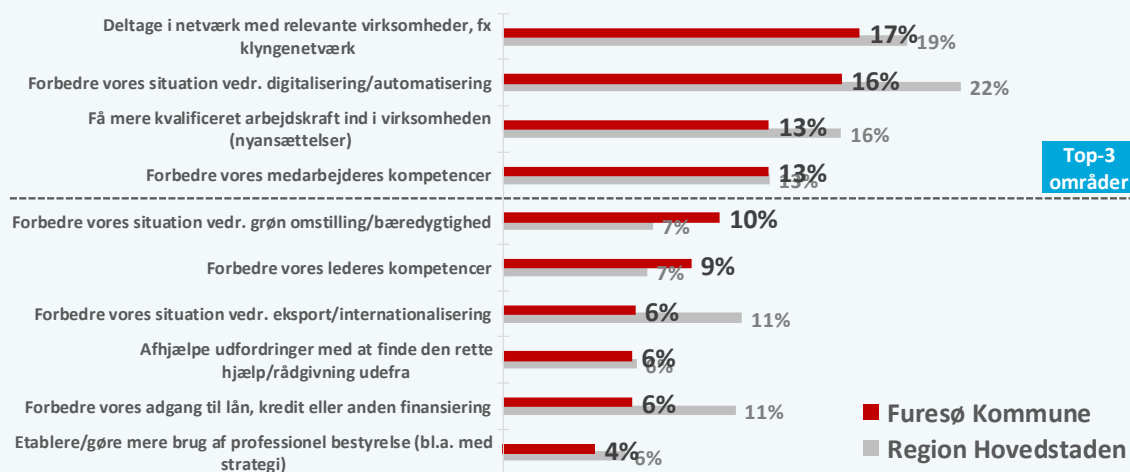
Tiltrækning af kvalificeret arbejdskraft og kompetenceforbedring blandt medarbejdere er på en delt tredjeplads endnu et vigtigt område. Det er måske et tegn på genåbning af driften (efter corona-nedlukningen), hvilket kalder på den helt rigtige arbejdskraft til at løse for eksempel de nye udfordringer på markedet eller til at øge virksomhedernes effektiviseringsgrad.

Disse områder vil være kerneområder, som Furesø Kommunes erhvervsfokus med rette kan understøtte hvor muligt eller henvise videre i erhvervsfremmesystemet.

Der er lavet en lignende rundspørge blandt virksomheder i hele Region Hovedstaden i juni 2020, som peger på de samme behov, som de vigtigste. Dog adskiller Furesøs virksomheder sig blandt andet ved at have mindre fokus på internationalisering, men mere fokus på grøn omstilling, end resten af Hovedstadens virksomheder.

Ressourceområder

Hvad skal der til for at jeres virksomhed klarer sig bedre om 1-2 år sammenlignet med i dag?



Kilde: AM Research og Erhvervshus Hovedstaden

Note: Virksomhederne har angivet mellem et og tre af deres vigtigste områder.

Antal svar: 349; (Erhvervshus Hovedstaden: 1.688)



Anbefalinger og læring



FURESØ
KOMMUNE

AM RESEARCH

Som resultaterne i undersøgelsen viser, så har virksomhederne overordnet set en mild grad af tilfredshed med Furesø Kommune på flere områder. Der er mange tilfredse kommentarer om samarbejdet og forholdet til kommunen. Selvom man angiver tilfredshed, er der dog stadig en række kommentarer om hvad man synes ikke virker eller kunne laves om eller bedre. Følgende tre anbefalinger tager afsæt i det og koncentrerer sig om mulige forbedringsområder.



#1 Anbefaling

Mere servicekultur -
Mindre myndighedskultur



#2 Anbefaling

Se muligheder og
vær proaktiv



#3 Anbefaling

Skab forenkling og overblik
(udadtil)

#1 Anbefaling.

Øg fokus på servicekultur fremfor myndighedskultur.

Nogle virksomheder udtaler, at de mødes med besvær i kontakten til kommunen. Kulturen i kontakten mellem virksomhed og kommune bør ske med tanke på, at virksomheder er "samarbejdspartnere" og nogle kommunen har gavn af. Tænk "kundecentrisk" og at kommunen er til for virksomhederne.

Arbejd på tværs af afdelinger og forvaltninger, fremfor *vertikalt* i siloer. Mødes man af en servicekultur og ikke en myndighedskultur, føler man sig mere velkommen og ikke til belastning.

#2 Anbefaling.

Se muligheder og vær proaktiv.

I forlængelse af anbefaling 1, gælder der en oplevelse hos nogle virksomheder, at de finder kommunen for passiv og savner en mere proaktiv tilgang. Nogle synes at kontakten kan være tung og besværlig. Det kan være i situationer med hjælp til rekruttering eller i bygge- og miljøsagsbehandlinger, som kan være rigid, langsommelig eller ikke udført tilfredsstillende.

Begrænsninger i hvad der synes muligt skaber en mere reaktiv holdning og tilgang. Det bør vendes til at samarbejde og hjælp mødes proaktivt og løsningsorienteret og ved at se muligheder for hvordan opgaver kan løses lidt mere smidigt.

#3 Anbefaling.

Skab forenkling og overblik (udadtil).

Furesø Kommune mangler synlighed og tilstedeværelse i en del virksomheders optik. For eksempel ved at sørge for løbende information om udviklingen i en sagsbehandling. Radiotavshed sender et dårligt signal og medfører i sidste ende ringere tilfredshed.

Nogle savner at kommunen er mere opsøgende overfor især nye virksomheder med information om kommunens erhvervsmuligheder og –tilbud.



Metodisk beskrivelse



FURESØ
KOMMUNE

AM RESEARCH

Metodik – dataindsamling og antal svar

Dataindsamling

Tilfredshedsundersøgelsen er gennemført som en onlineundersøgelse med en kontaktperson pr. virksomhed, som har et aktivt CVR eller P.nr. beliggende i Furesø Kommune. Målgruppen for undersøgelsen er ejeren eller en leder i kommercielle private virksomheder, da det handler om erhvervsklimaet, rammebetingelser og tilfredsheden med Furesø Kommunes erhvervstilbud, hvor det som regel kun er ejer eller en leder, der er beslutningsdygtige på vegne af virksomheden. Offentlige organisationer og virksomheder, samt holdingselskaber indgår ikke i målgruppen. For yderligere at sikre, at der kun inddrages kommercielle private virksomheder, er det kun CVR og P. numre med virksomhedsformerne aktieselskab, anpartsselskab, enkeltmandsvirksomhed, interessentselskab, iværksætterselskab eller personlig mindre virksomhed, der indgår.

Tilfredshedsundersøgelsen er udsendt til virksomhederne via e-Boks på vegne af Furesø Kommune og er gennemført i perioden 19. august til 4. september 2020. På den måde er der sørget for, at alle virksomheder har modtaget invitation til undersøgelsen og alle kan deltage på lige vilkår. Der er sendt to breve via e-Boks: en invitation og en påmindelse til dem, som ikke svarede på første henvendelse.

Antal svar

Der er opnået 349 svar fra Furesøs 3.929 virksomheder. Det giver en svarprocent på 9% og en statistisk usikkerhed på +/- 5 %-point, når populationen på 3.929 virksomheder er kendt i forvejen. Det anses for at være en acceptabel usikkerhed i spørgeskemaundersøgelser.

Repræsentativitet

Repræsentativitet i tilfredshedsundersøgelsen er vigtigt for Furesø Kommune, da det ønskes, at alle brancher høres ligeligt og repræsentativt. Det er styret ved at følge populationens fordeling i alle brancherne (for alle virksomhederne). Danmarks Statistik registrerer løbende antal virksomheder fordelt på hovedbrancher (fra CVR-registeret). Ved at følge den i dataindsamlingen, opnås en statistisk valid og stærk undersøgelse, som er repræsentativ på branchefordelingen for virksomhederne i Furesø Kommune.

For at ramme fordelingen helt præcist med 100%, er data efterfølgende vejret med små vægte for at justere de sidste marginaler på plads. Vægtene fremgår herunder af tabellen over antal svar pr. branche. En vægt under 1 betyder, at branchen vejes ned (der er for mange interviews) og branchen skal "fylde mindre" for ikke at over-repræsentere og dominere i resultaterne. Normalt anses vægte mellem 0,5 og 2, som acceptable. I tilfredshedsundersøgelsen ligger branchegrupperne i et interval mellem 0,69 og 1,46, som må anses for helt acceptable vægte.

BRANCHEREPRÆSENTATIVITET	Alle virksomheder		Svar i tilfredshedsundersøgelsen		
	Antal i brancherne	Andel i pct. brancherne	Antal i brancherne	Andel i pct. brancherne	Vægt
1. Industri	149	3,79%	14	4,01%	0,945
2. Bygge- og anlæg	263	6,69%	20	5,73%	1,168
3. Engroshandel og transport	399	10,16%	37	10,60%	0,958
4. Detailhandel	224	5,70%	22	6,30%	0,904
5. Serviceerhverv	1635	41,61%	99	28,37%	1,467
6. Information og kommunikation	465	11,84%	55	15,76%	0,751
7. Videnservice	794	20,21%	102	29,23%	0,691
Hovedtotal	3929		349		
Kilde: Danmarks Statistik og CVR-registeret					

Metodik – én samlet score

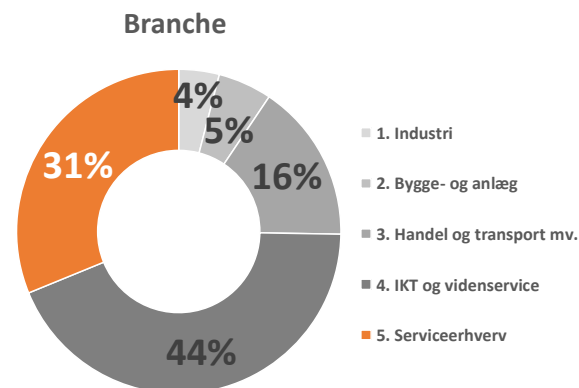
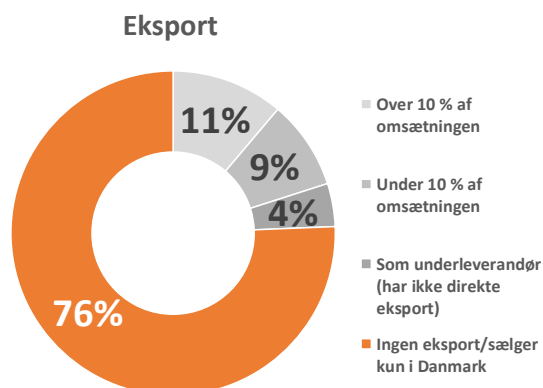
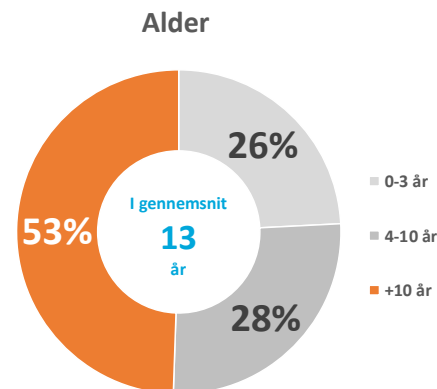
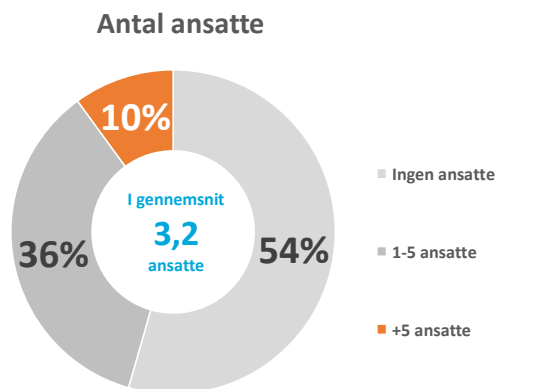
Tilfredshedsundersøgelsen skal blandt andet resultere i én samlet score, som er beregnet ved indeksering og vejning af samtlige svar. Beregningsmodellen til en samlet score er konstrueret ved at tage hvert tilfredshedsområde i undersøgelsen og omregne hvert gennemsnit til en indeksscore. Det sker ved først at indeksere gennemsnittet til et tal mellem 0 og 100. Herefter er hvert område tillagt en vægt idet hvert område ikke skal indgå med samme vægt i den endelige beregning. Fx skal tilfredshed i alt veje (fylde) mere, end hvert enkelt underområde. Herefter ganges vægten på indekseringen og en endelig vejet indeksscore fremstår ved hvert område. Det er valgt at tilegne underområderne en vægt på 5%. Tilfredshed i alt er størst ("tungest") med 30% og image fylder 15%. I alt 100%.

Ved at sammenlægge af alle vejede indeksscorer fremkommer én samlet score mellem 0 og 100. I tilfredshedsundersøgelsen for 2020 er scoren på 59.

Beregningsmetodik til opnåelse af én score					
Udsagn	Andel meget utilfreds/ utilfreds hvv. tilfreds/meget tilfreds	Opnået gennemsnit på svarskala	Indeksering af gennemsnit (0-100)	Vægt	Vejet indeksscore
Erhvervsservice og erhvervsfremme herunder vejledning og sparring	26% / 45%	3,2	55	5%	2,8
Iværksætterier herunder virksomhedsopretning og tilflytning	16% / 44%	3,3	58	5%	2,9
Jobcenter til rekruttering og opkvalificering	26% / 65%	3,5	64	5%	3,2
Jobcenter til fastholdelsesindsats og udbetaling af sygedagpengerefusion	28% / 59%	3,2	56	5%	2,8
Byggesagsbehandling	34% / 38%	3,1	52	5%	2,6
Miljøopsyn og eftersyn	56% / 44%	3,1	53	5%	2,6
Dispensationer for lokalplaner	36% / 36%	3,1	53	5%	2,6
Eksisterende infrastruktur i kommunen (veje, parkering, offentlig transportmuligheder osv.)	57% / 42%	2,7	41	5%	2,1
Udbudsprocesser	22% / 15%	2,9	48	5%	2,4
Lokale leverandørers mulighed for at få kendskab til kommunens udbudsplaner	28% / 41%	3,1	53	5%	2,6
Rettidig betaling (fra Furesø Kommune)	13% / 64%	3,9	73	5%	3,7
Tilfredshed i alt med Furesø Kommune	8% / 53%	3,5	63	30%	18,9
Imageopfattelse af Furesø Kommune	7% / 64%	3,7	66	15%	9,9
Samlet score mellem 0 og 100					59

Baggrund om deltagende virksomheder

De deltagende virksomheder i tilfredshedsundersøgelsen repræsenterer et bredt udsnit af alle aktive virksomheder i Furesø Kommune i 2020. Diagrammerne viser bredden af virksomhedernes størrelse (antal ansatte), alder, internationalisering (eksportaktiv) og brancheforhold.



Anm.: Virksomhederne er defineret som eksportaktive i analysen, hvis deres eksportandel er mere end 10% af omsætningen. Dermed er virksomhedens *mindset* mere internationalt orienteret, end virksomheder med kun lidt eller ingen eksport. Dette niveau er lignende Danmarks Statistiks definition af egentlig eksporterende virksomheder.



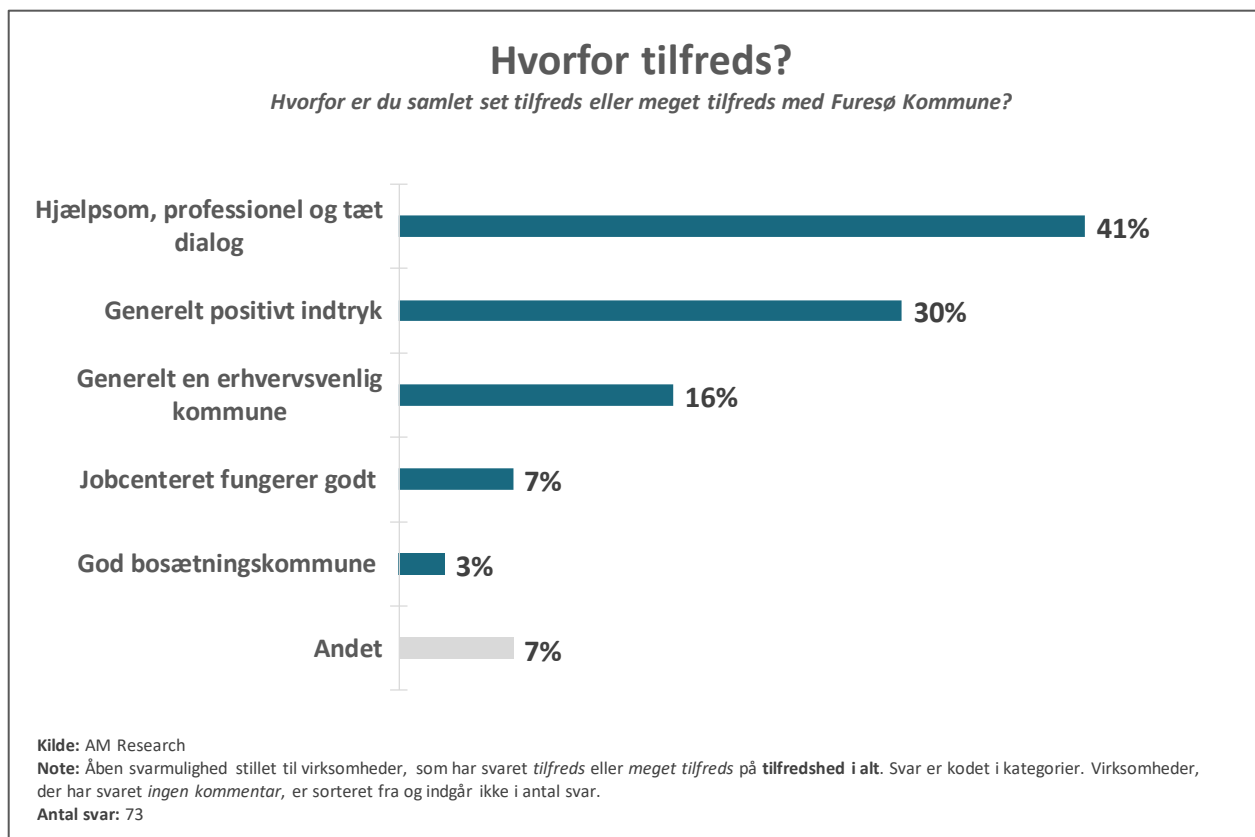
Bilag A: Kodning af kommentarer



FURESØ
KOMMUNE

AM RESEARCH

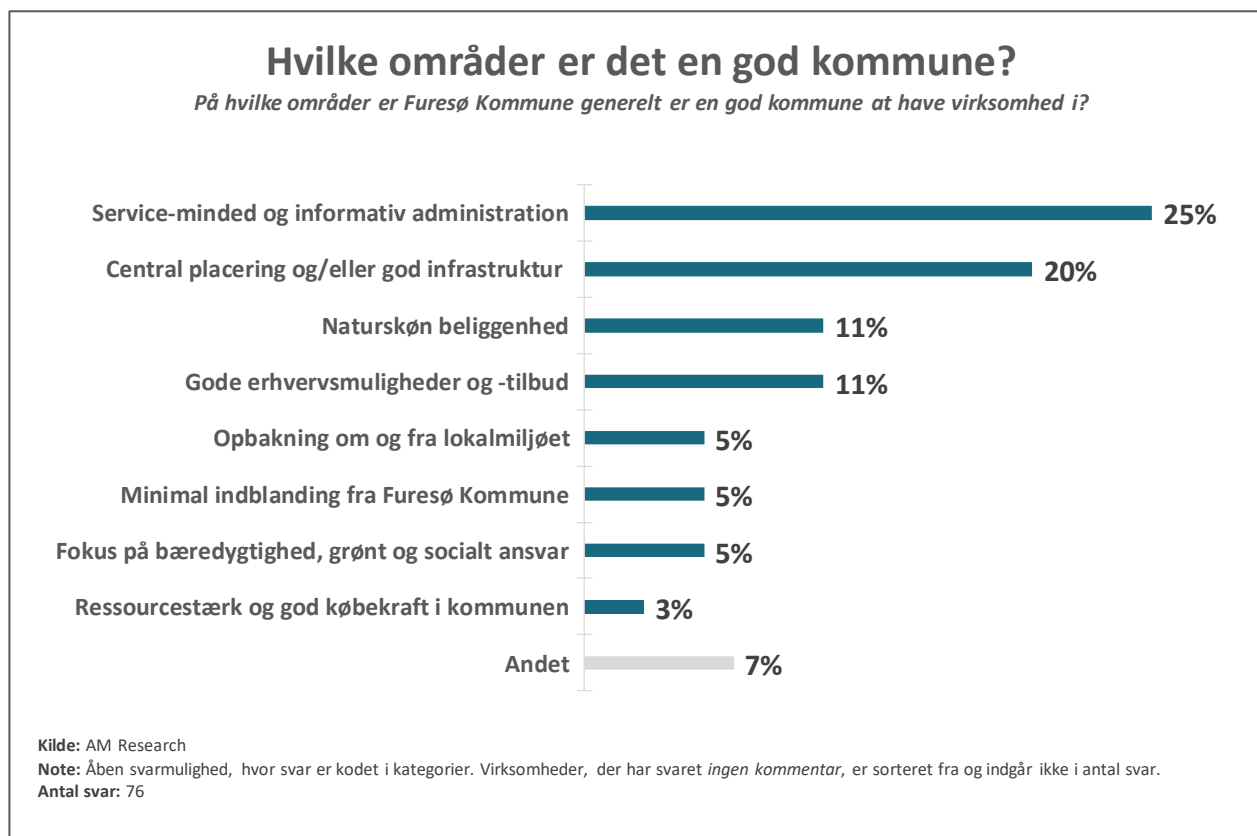
Dette bilag viser en kodning af de kommentarer virksomhederne har givet om hvorfor de er tilfredse med Furesø Kommune. Der er ingen kodning af de utilfredse dels fordi der er så få, der har svaret at de er utilfredse eller meget utilfredse og dels fordi en del af dem, som er det, ikke har ønsket at give en kommentar (der er for få svar til at det giver mening at kode).



Hvilke områder er det en god kommune?

Kodning af kommentarer

Dette bilag viser en kodning af de kommentarer virksomhederne har givet til hvorfor de er tilfredse med Furesø Kommune. Der er ingen kodning af hvad de utilfredse er utilfreds med fordi der dels er så få, der har svaret at de er utilfredse eller meget utilfredse og dels fordi nogen af dem, som er det, ikke har ønsket at give en kommentar.



Hvor kan Furesø blive en bedre kommune?

Kodning af kommentarer

Dette bilag viser en kodning af de kommentarer virksomhederne har givet til hvorfor de er tilfredse med Furesø Kommune. Der er ingen kodning af hvad de utilfredse er utilfreds med fordi der dels er så få, der har svaret at de er utilfredse eller meget utilfredse og dels fordi nogen af dem, som er det, ikke har ønsket at give en kommentar.





Bilag B: frekvenstabeller



FURESØ
KOMMUNE

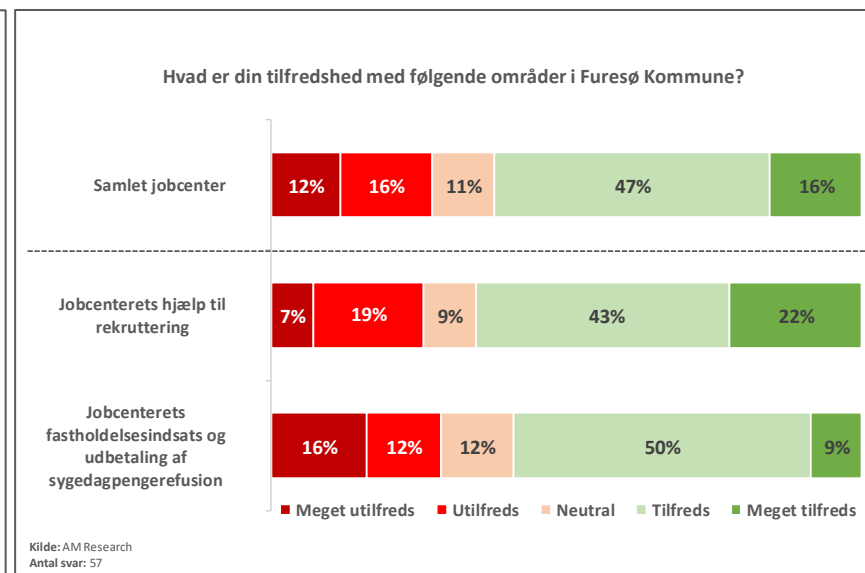
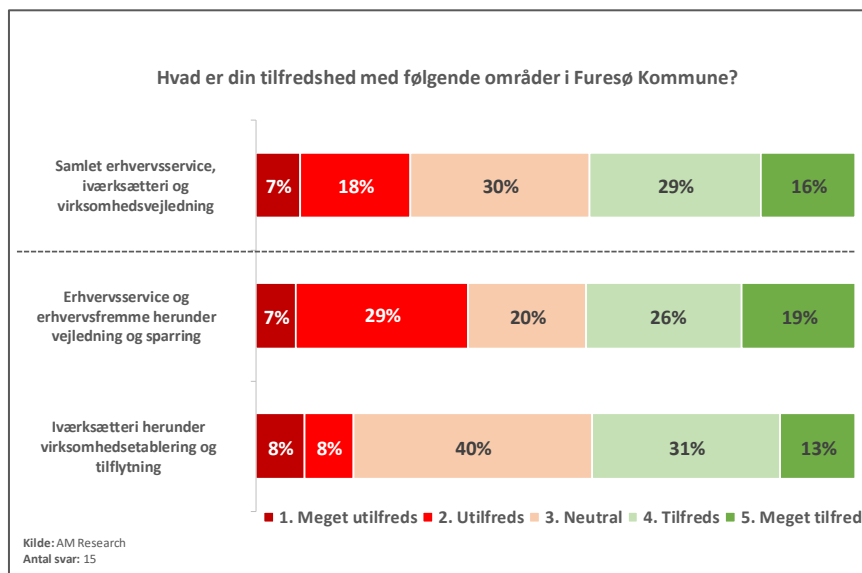
AM RESEARCH

Tilfredshed med 1. Erhvervsservice og 2. Jobcenter

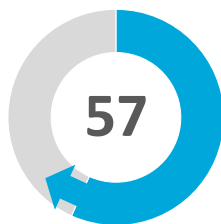
Fordeling på fempunktsskala

Dette bilag viser hvordan virksomhedernes svar fordeler sig på fempunktsskalaen de har svaret på, til følgende hoved- og underområder:

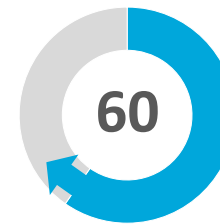
1. Erhvervsservice
2. Jobcenter



Samlet tilfredshedsscore
1. Erhvervsservice
(Indeks 0-100)



Samlet tilfredshedsscore
2. Jobcenter
(Indeks 0-100)

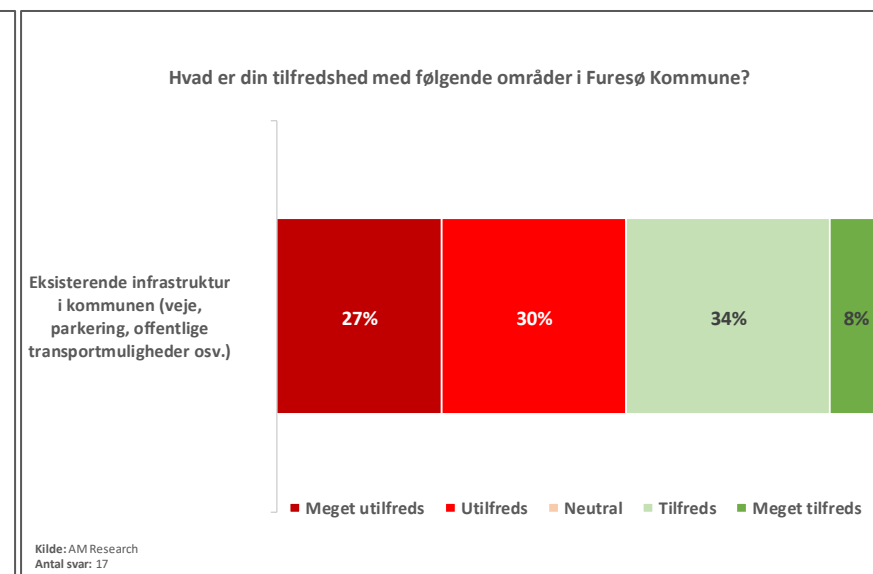
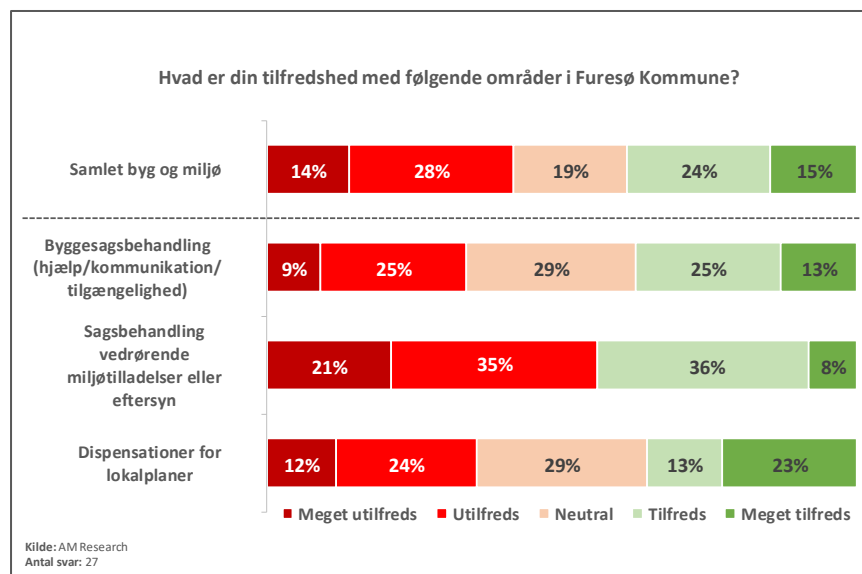


Tilfredshed med 3. Byg og miljø og 4. Infrastruktur

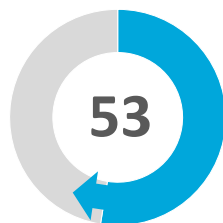
Fordeling på fempunktsskala

Dette bilag viser hvordan virksomhedernes svar fordeler sig på fempunktsskalaen de har svaret på, til følgende hoved- og underområder:

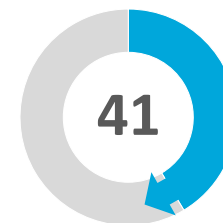
3. Byg og miljø
4. Infrastruktur



Samlet tilfredshedsscore
3. Byg og Miljø
(Indeks 0-100)



Samlet tilfredshedsscore
4. Infrastruktur
(Indeks 0-100)

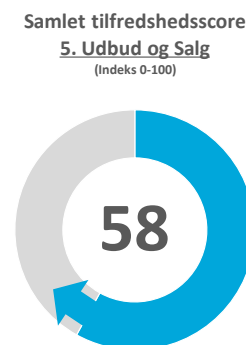
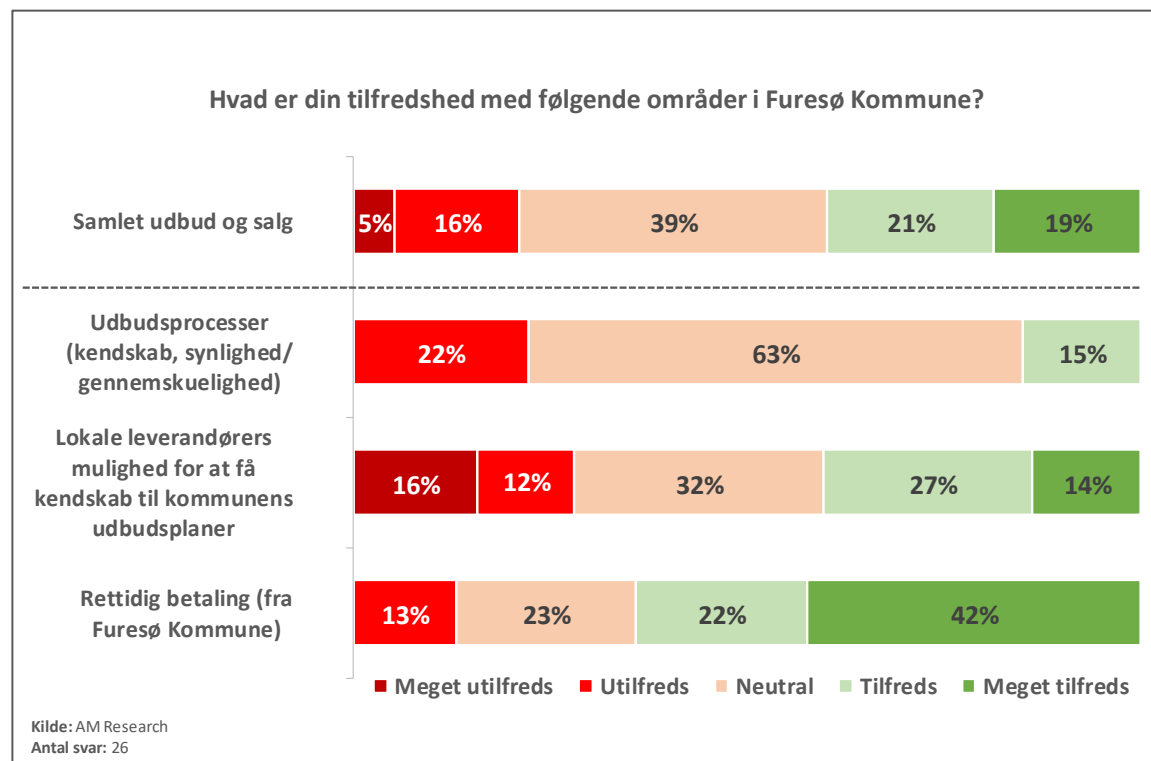


Tilfredshed med 5. Udbud og Salg

Fordeling på fempunktsskala

Dette bilag viser hvordan virksomhedernes svar fordeler sig på fempunktsskalaen de har svaret på, til følgende hoved- og underområder:

5. Udbud og salg



Udarbejdet af:

AM Research

Søballevej 18

5270 Odense N

CVR: 37624462

amresearch.dk



**FURESØ
KOMMUNE**

AM RESEARCH