

Tilfredshedsundersøgelse 2019

for virksomheder i Svendborg Kommune

August 2019

Executive summary



Svendborg
Kommune

AM RESEARCH

Baggrund for Tilfredshedsundersøgelsen 2019

Svendborg Kommune har en ambitiøs erhvervs politik for perioden 2019-2022, som skal skabe vækst og udvikling i erhvervslivet lokalt. Kommunen ønsker aktuel viden og indsigt om virksomhedernes tilfredshed med den kommunale service og erhvervs klimaet generelt.

Målet med den nye erhvervs politik er at skabe en klar og operationel plan for vækst og udvikling for erhvervslivet i kommunen. Derfor er der i sommeren 2019 gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt alle kommunens virksomheder.

Et overvældende antal har deltaget i undersøgelsen. 760 af de ca. 4.700 private virksomheder (CVR-numre), der er i kommunen, har givet deres input. Med så mange virksomheder i undersøgelsen, er det også lykket at få alle brancher med, hvilket andre erhvervs-klimaundersøgelser ofte mangler. Bred repræsentativitet er vigtigt for undersøgelsen og for kvaliteten i resultaterne.



Svendborg Kommune Tilfredshedsundersøgelse 2019



Virksomhederne har givet mange, lange kommentarer om erhvervs klimaet i Svendborg Kommune. Et vigtigt parameter, da man herved får "kød og blod" på undersøgelsens indsigter. Det nuancerer og giver en god forståelse for virksomhedernes situation. Kommentarerne indgår fortolket sammen med de kvantitative resultater i undersøgelsens samlede konklusioner, anbefalinger og læring.

Netop ved at se på tværs og i dybden af især kommentarerne, opnås der forståelse for hvad virksomhederne er mest tilfredse med og hvorfor – og hvad de er mest utilfredse med og hvorfor.

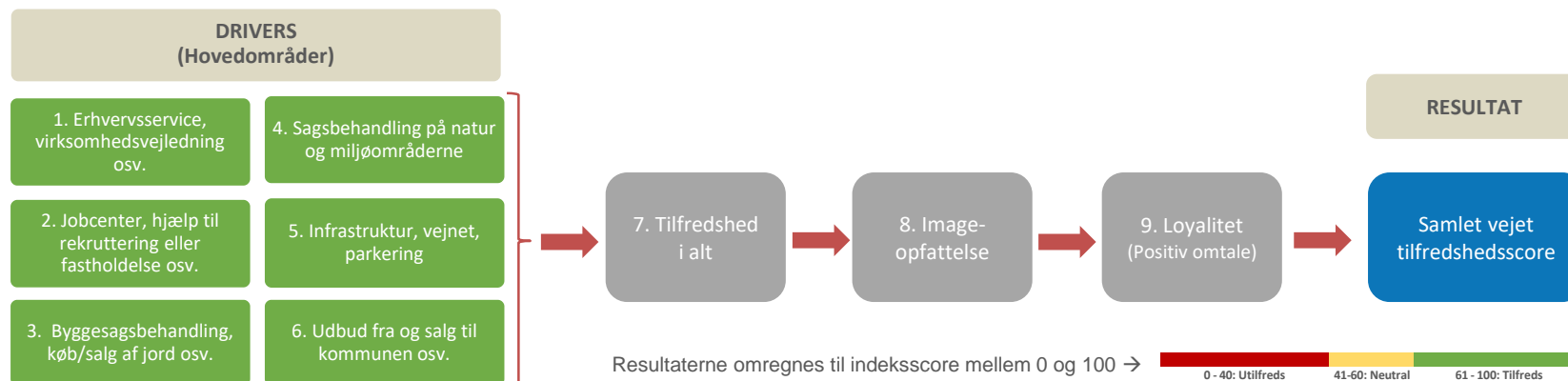
Tilfredshedsmodel

Tilfredshedsundersøgelsen er blandt andet konstrueret ud fra en tilfredshedsmodel bestående af tre moduler.

- **Modul 1:** seks hovedområder, som yderligere består af 18 underområder.
- **Modul 2:** tre overordnede spørgsmål (tilfredshedsindikatorer)
- **Modul 3:** specifik kommentering: hvilke områder er Svendborg Kommune en god kommune at have virksomhed i og hvilke områder kan Svendborg Kommune forbedre sig til at have virksomhed i.

Virksomhederne spørges til deres tilfredshed med de 18 underområder de har haft kontakt med inden for 2 år, samt til spørgsmålene i modul 2. Til hvert område kan der desuden angives en kommentar for uddybning af tilfredshed/utilfredshed.

Modul 1 og 2 vejes sammen som illustreret i tilfredshedsmodellen herunder og resulterer i én samlet vejet tilfredshedsscore. De 18 underområder i modul 1 indgår hver med en vægt på 3,5% (i alt 63%) og de tre overordnede spørgsmål i modul 2 indgår med i alt 37% i den samlede tilfredshedsscore.



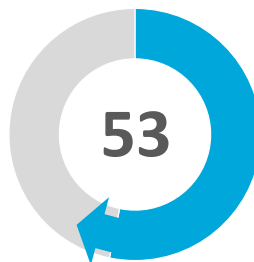
Samlet tilfredshedsscore for Svendborg Kommune

Tilfredsheden med Svendborg Kommune kan samlet set opgøres til **53** på indeksscoren mellem 0 og 100. Det er det samlede vejede gennemsnit beregnet ved alle ni områder i tilfredshedsmodellen. Det kan karakteriseres som, at virksomhederne alt i alt har en neutral holdning til Svendborg Kommune, som dog peger op mod tilfredshed.

På hver af de seks hovedområder (område 1-6) er der imidlertid stor forskel på tilfredshedsniveauerne. Jobcenter, hjælp til rekruttering/fastholdelse scorer højest med 65, mens Infrastruktur, vej & parkering scorer lavest med 44. Altså en forskel mellem hovedområderne på 21 indekspoint.

Tilfredshed i alt (isoleret spurgt) ligger på 60 og imageopfattelse på 55.

Samlet vejte tilfredshedsscore



Gennemsnitlig tilfredshedsscorer pr. område (Indeks 0 - 100)



Gennemsnitlig tilfredshedsscorer: udvalgte underområde (Indeks 0 - 100)		
Top 3	1.4 Fremtidsfabrikken, Medstrøm, ShareFifty5 eller Styrket Erhverv i Gadeplan	76
	6.3 Rettidig betaling	69
	2.2 Jobcenter til fastholdelsesindsats og udbetaling af sygedagpengerefusion	69
Bund 3	3.3 Fysisk planlægning, herunder kommuneplaner og lokalplaner	48
	3.1 Byggesagsbehandling	45
	5.2 Parkering, herunder håndværkerparkering	37

Indenfor de seks hovedområder er der ligeledes forskelle i tilfredsheden med hver af de 18 underområde. De højest placerede (top 3) scorer markant over gennemsnittet på 53, mens de lavest placerede (bund 3) scorer noget under.

Iværksætterservice med Fremtidsfabrikken, Medstrøm osv. scorer højest med 76. Rettidig betaling og Jobcenterets fastholdelsesindsats scorer begge 69.

Mange virksomheder er derfor tilfredse med de områder, som kommer til udtryk ved, at særligt iværksætteri og startup-miljøet roses. På arbejds-kraftområdet (Jobcenter m.m.) har flere haft god erfaring med hurtig kompetent hjælp ved rekruttering.

Helt nederst ligger Parkering med blot 37 og dernæst det mest omtalte område Byggesagsbehandling med 45 og Planlægning med 48. Mange er således utilfredse med de områder.

I fht. byggesag og planlægning, så er det et område en lang række virksomheder kritiserer for tidskrævende sagsbehandling og ufleksibel tilgang, som både er administrativ tung og bureaukratisk. Mange synes der mangler imødekommenhed og grundlæggende det at være løsningsorienteret.

Selvom Parkering scorer lavest, er det ikke nær så italesat og handler desuden mindre om menneskelig håndtering/vurdering, samt kontakt med virksomhederne, end fx byggesager gør.



” For mig er Fremtidsfabrikkerne et virkelig godt initiativ, som hjælper min virksomhed videre! De er gode til at vejlede og de er gode til at henvise til andre - både i huset og i Svendborg generelt.

Iværksætter med kulturvirksomhed

” Byggesagsbehandling er for langsom/træg. Sagsbehandlere bør se muligheder i stedet for begrænsninger.

Ejer af større rådgivningsvirksomhed



Forskellige oplevelser på tværs af de seks hovedområder

1. Erhvervsservice og virksomhedsvejledning



Erhvervsservice og virksomhedsvejledning scorer med **64** næsthøjest af de seks hovedområder. Der er her fire underområder, som scorer fra 53 til 76.

Udover at Fremtidsfabrikken og generelt iværksætter og startup-miljøet roses, så italesætter virksomhederne også god service og imødekommenhed – når først der er skabt kontakt på området.

Omvendt er her nemlig også nogle udtalte udfordringer. Virksomhederne oplever begrænset synlighed og tilstedeværelse fra de forskellige erhvervsrettede tilbud fra kommunen. En del giver udtryk for, at det er svært at vide hvad Erhvervsservice og virksomhedsvejledning egentlig kan bidrage med hos virksomhederne – især hos de større etablerede virksomheder – og mange savner samtidig proaktivitet derfra.

2. Arbejdskraft (Jobcenter, rekruttering osv.)



Arbejdskraft scorer med **65** højest af de seks hovedområder. Der er her tre underområder, som scorer fra 61 til 69.

Området roses af en del for generelt et godt samarbejde. Nogle virksomheder synes de møder hjælpsomhed og imødekommenhed. Men selve de konkrete "leverancer af arbejdskraft", synes andre, at det kan halte med.

På tværs af en del andre virksomheder lyder det for eksempel, at de har udfordringer med Jobcenteret, som de ikke finder effektive nok i selve *matchmakingen*. Den kan virke tilfældig og rekrutteringen slå helt 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 nogen gange på må og få.

3. Byg (byggesag og køb/salg af jord)



Byg scorer næstlavest med **50** blandt de seks hovedområder. Der er tre underområder i Byg, som scorer fra 45 til 57.

Byg omtales positivt af få virksomheder, som primært angiver, at de fornemmer en begyndende forbedring i byggesager og håndtering af køb og salg af jord.

Omvendt er der flere, som angiver, at der er udfordringer med området. Mange virksomheder giver i særklasse udtryk for utilfredshed med behandlingen af byggesager. Det gælder dels svartider, men også selve sagsbehandlingen og kulturen i sagshåndteringen. Den synes både administrativ tung og bureaukratisk. Ansøgere savner imødekommenhed, situationsforståelse og fokus på at være løsningsorienteret hos Kommunen.

4. Miljø- og Natursag



Miljø- og Natursag deler med en score på **50** samme placering som Byg. Forskellen er dog, at kun en tredjedel har været i kontakt med Svendborg Kommune vedrørende sagsbehandling på natur og miljøområderne sammenlignet med Byg. Derfor fylder det langt mindre i virksomhedernes optik.

Enkelte virksomheder udtaler, at samarbejdet med Miljø- og Natursag har fungeret fint og med positivt resultat.

Dog er kritikken hos en del flere magen til den hos Byg, nemlig, at virksomhederne giver udtryk for lange behandlingstider, en bureaukratisk holdning hos medarbejderne, som også savner situationsforståelse og en løsningsorienteret tilgang for at klare Miljø og Natursagerne.

5. Vej og Parkering



Vej og Parkering er området, der scorer lavest af de seks hovedområder. Med en score på **44** er området næsten i rød i tilfredshedsmodellen. Der er her to underområder - Infrastruktur og Parkering – hvor det især er sidstnævnte, der trækker området ned. Med en score på blot 37 er Parkering således helt i rød, mens Infrastruktur er på 50.

På tværs af virksomhederne lyder tilbagemeldingerne, at det især er håndværkerparkering, hvor udfordringerne er størst. Det er vanskeligt bare at købe og få fat i P-tilladelser. Tilgængelig parkering ligger tilmed ofte langt fra området, hvor der arbejdes, hvilket selvfølgelig giver bøvl. Kontaktmuligheder til kommunen er tilmed begrænset og ofte for langsom udtrykker flere.

Ønsket er en mere fleksibel løsning og hurtigere tilbagemelding fra kommunen.

6. Udbud og Salg til kommunen



Med en score på **61** er Udbud og Salg det område, som scorer tredjehøjest af de seks hovedområder. Her er fire underområder, som scorer fra 52 til 69.

Området roses for betaling til tiden og at lærlingeklausuler fungerer ok.

De primære udfordringer med Udbud og Salg, som virksomhederne udtrykker det er, at lokale leverandører føler sig oversete til fordel for fx konsulenter og specialister uden for lokalområdet. Virksomhederne oplever endvidere, at kommunen ofte ser dem som for små eller ikke i besiddelse af de rette kompetencer til at løfte opgaverne. Især mindre virksomheder udtrykker ærgrelse over ikke at kunne komme i betragtning på grund af at være for lille en virksomhed.

Anbefalinger og læring til øget tilfredshed



#1 Anbefaling

Øg fokus på servicekultur fremfor myndighedskultur



#2 Anbefaling

Se muligheder fremfor begrænsninger (vær proaktiv – ikke reaktiv)



#3 Anbefaling

Skab forenkling og overblik (udadtil)



#4 Anbefaling

Differentier erhvervsservice mellem iværksættere og etablerede virksomheder

#1 Anbefaling. Øg fokus på servicekultur fremfor myndighedskultur. Mange virksomheder oplever, at de mødes af modstand og et "nej", når de indleder dialog med kommunen. Selve indgangsvinklen skal vendes om med tanke på, at virksomheder er samarbejdspartnere og nogle man har gavn af. Tænk "kundecentrisk" og at kommunen er til for virksomhederne – ikke omvendt - ligesom virksomheder med succes har kundernes interesser og efterspørgsel i fokus. En simpel servicerende tilgang over for andre mennesker virker. Mødes man omvendt af en myndighedskultur, føler man sig ikke velkommen, tror man er til belastning og vil helst bare gå sin vej.

#2 Anbefaling. Se muligheder fremfor begrænsninger (vær proaktiv – ikke reaktiv). Der eksisterer en oplevelse hos mange virksomheder, at de mødes af en bureaukratisk tilgang til samarbejde og hjælp hos Svendborg Kommune. Der stilles hurtigt krav før ting kan ske og det forhæler processen i stedet for at tage en proaktiv tilgang til situationen. Virksomhederne synes det er tungt og besværligt at få noget gennemført, da det virker til, at krav, regler og reaktiv holdning dominerer tilgangen i dialogen. Det bør vendes til at samarbejde og hjælp mødes proaktivt og løsningsorienteret og ved at se muligheder for hvordan ting kan løses. Muligheder opstår desuden ved at øge dialogen og styrke relationerne til virksomhederne. Vær mere proaktiv og opsøgende overfor virksomhederne.

#3 Anbefaling. Skab forenkling og overblik (udadtil). Sagsbehandlingstider skal ned. Især byggesager kritiseres for meget lang behandlingstid. Det er et prioriteringsområde, som virksomhederne kritiserer og efterspørger gjort noget ved. Kortere behandlingstid og mere glat proces undervejs, er et af de vigtigste succeskriterier for at øge den samlede tilfredshed. Desuden skal dialogen mellem sagsbehandler og ansøger øges. Radiotavshed sender signal om at ingenting sker. Sørg for løbende information om sagens udvikling. Virksomheder oplever desuden en del kontaktpersoner i processen og sendes rundt mellem afdelinger. Det skaber forvirring og en fornemmelse af, at der ikke er styr på det. Det vil gavne alle parter, hvis færre medarbejdere og/eller afdelinger involveres i kontakten. Ved større henvendelser kan man overveje at have en fast kontaktperson efter princippet om "én indgang".

#4 Anbefaling. Differentier erhvervsservice mellem iværksættere og etablerede virksomheder. Positioner Svendborg Kommune som et godt erhvervscentrum og inden for bredden af brancher – ikke kun fx kunst, kultur eller turisme. Industri, byggeri, IT-tech m.fl., skal også kunne se erhvervsfordele ved at etablere og drive virksomhed i kommunen. Heri kræver det, at der skelnes mellem iværksættere og etablerede virksomheder i de erhvervsrettede tilbud. De to målgrupper har brug for noget forskelligt. Især etablerede virksomheder over 10 år har brug for præcis og målrettet (specialiseret) hjælp. Det skal kommunen kun bidrage med eller hurtigt henvise videre til tilbud der kan, så virksomheden ikke føler det er spild af tid. For iværksættere, er det mere nødvendigt at "håndbære" virksomheden i sin opstart. Hav en erhvervsspakke som velkomst klar til nye virksomheder og gerne med hotline mulighed til assistance. Til serie/vækstiværksættere, som måske allerede har investorer eller venture-kapital, skal Erhvervskontoret hurtigt kunne afdække om de kan hjælpe og ellers vide hvor iværksætteren kan gå hen for at styrke sin udvikling yderligere.

OVERSIGT OVER NØGLERESULTATER

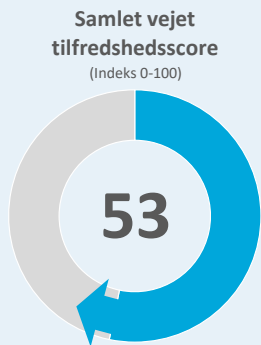
Svendborg Kommune

Tilfredshedsundersøgelse 2019

Tilfredsheden med Svendborg Kommune i 2019 er samlet set **53** blandt kommunens virksomheder på en skala fra 0 til 100.

Det er et samlet vejet gennemsnit beregnet på ni tilfredshedsområder. Svendborgs virksomheder har dermed overordnet set en neutral holdning til Svendborg Kommune, som dog peger op mod tilfredshed.

De ni målte områder er en samvejning af seks hovedområder i kommunen, som vises herunder. Herudover indgår tilfredshed i alt, imageopfattelse og loyalitet (god omtale) i det samlede tal.



(Indeks 0-100) 0 = Meget utilfreds → 100 = Meget tilfreds

Anbefalinger og læring



#1 Anbefaling

Øg fokus på servicekultur fremfor myndighedskultur



#2 Anbefaling

Se muligheder fremfor begrænsninger (vær proaktiv – ikke reaktiv)



#3 Anbefaling

Skab forenkling og overblik (udadtil)



#4 Anbefaling

Differentier erhvervsservice mellem iværksættere og etablerede virksomheder

Hvordan er det at drive virksomhed i Svendborg Kommune?



En tilfreds virksomhed

"Er meget tilfreds med de tiltag, der er gjort for at fremme kontakten og samarbejdet med erhvervslivet. Det virker for mig, som om det reelt er gået op for kommunen, at vi har "brug for hinanden".

Ejer af større bygge- og anlægsvirksomhed



En utilfreds virksomhed

"Behandlingstiden er fuldstændig uacceptabel på byggesag. Har indtil videre ventet i 2 måneder uden at høre en lyd. Desuden blev der stillet så mange krav til en ganske simpel ansøgning, at jeg måtte hyre professionel hjælp til udfyldning.

Ejer af mindre konsulentvirksomhed

FAKTA

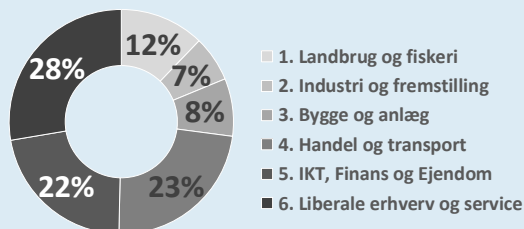
Tilfredshedsundersøgelsen er gennemført i juni 2019 med invitation via e-Boks til alle private virksomheder i Svendborg Kommune. Virksomhederne har deltaget enten online eller telefonisk. Undersøgelsen er repræsentativ på brancheniveau.

Virksomheder i alt: 4.744
Antal svar: 760
Svarprocent: 16%
Statistisk usikkerhed: +/- 3,3 %-point

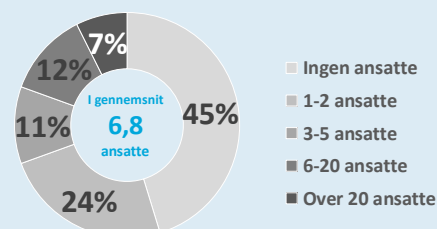
Kilde: AM Research

Baggrund om deltagende virksomheder

Branche



Antal ansatte



Udarbejdet af:

AM Research

Anders Møller

Analyserrådgiver og ejer

Søballevej 18

5270 Odense N

CVR.nr: 37624462



Svendborg
Kommune

AM RESEARCH