

TILFREDSHEDS- ANALYSE 2017



def



Næstved Erhverv

-sammen om fremtiden

Indhold

OVERBLIK NÆSTVED ERHVERV	3
TILFREDSHED	4
TILFREDSHED M. ORGANISATIONEN	5
<i>Tilfredshedsperformance</i>	5
PRIORITERINGSKORT	6
<i>Det prioriterer respondenterne</i>	6
TILFREDSHED M. YDELSER	7
<i>Ydelsesperformance</i>	7
NET PROMOTER SCORE.....	8
HVAD ER NET PROMOTER SCORE?.....	9
NPS ANALYSE.....	9
<i>Detaljer om NPS</i>	10
HENVISNING	11
HVOR MANGE HENVISES TIL PRIVAT RÅDGIVERE?	12
METODE	13
HVAD HAR VI GJORT?.....	14
HVOR MANGE HAR SVARET?.....	14
METODE	15



Analysens resultater bygger på 257 survey-svar fra brugervirksomheder. Det betyder, at 27% af de adspurgte virksomheder har svaret på spørgeskemaet.



Analysen er udarbejdet af Dansk Erhvervsfremme (DEF) på vegne af Næstved Erhverv i juni- august 2017.

OVERBLIK NÆSTVED ERHVERV

Tilfredshed



80%
af respondenterne er tilfredse med
Næstved Erhverv

6%
er utilfredse

Udbytte



65%
af respondenterne har et udbytte af
Næstved Erhverv

7%
vurderer ikke, at de har et udbytte

Tilfredshed m. ydelser



83%
af respondenterne er tilfredse med
Næstved Erhvervs ydelser

5%
er utilfredse

Fremtidig fokus



60%
af respondenterne vurderer, at Næst-
ved Erhverv bør fokusere på at fremme
erhvervslivets interesser i kommunen

A photograph of three business professionals in a meeting. A woman on the left is writing in a notebook. A woman in the center is smiling and looking at the notebook. A man on the right is also smiling and looking at the notebook. They are sitting around a table with two coffee cups. The image has a blue tint and a semi-transparent white banner across the middle.

TILFREDSHED

Tilfredshed m. organisationen

Tilfredsheden med organisationen er kortlagt via 8 parametre.

For at skabe overblik over respondenternes tilfredshed er besvarelsener indekseret med en talværdi fra 1 til 7:

- ◆ 1 er 'meget utilfreds' / 'helt uenig',
- ◆ 7 er 'meget tilfreds' / 'helt enig'.
- ◆ 'Ved ikke' svarene er fjernet fra beregningen.

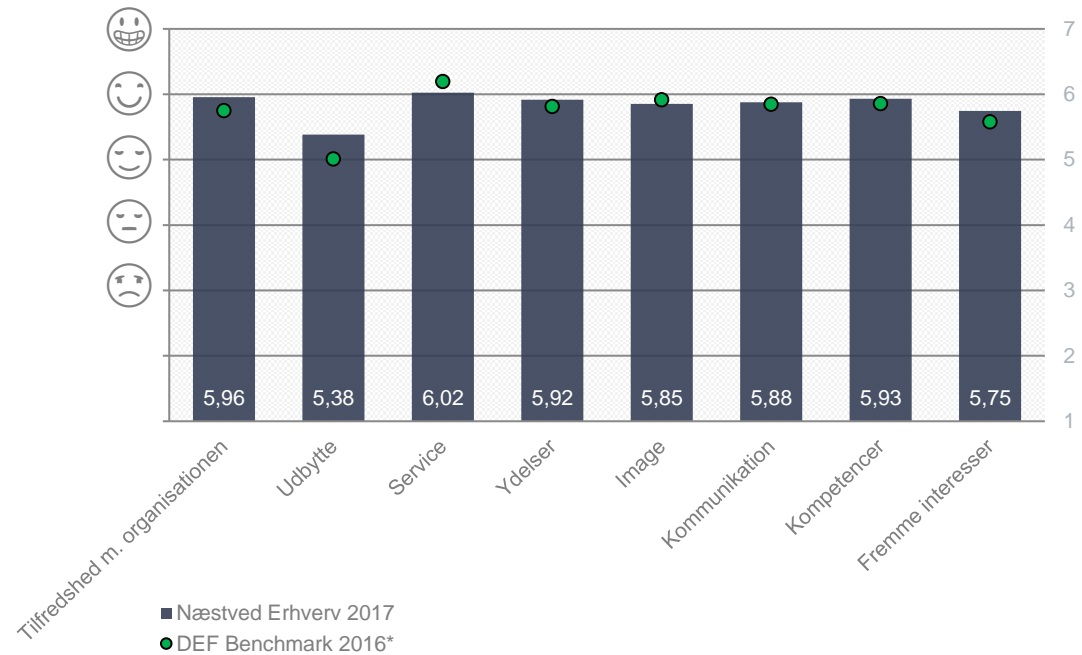
Derefter findes gennemsnittet af alle svar, hvilket er performancescoren for den givne parameter.

Tilfredshedsperformance

På alle områder scorer Næstved Erhverv mellem 5 og 6 performanceindekspoint. Dette er en god score.

Derudover viser figuren, at organisationen performer på samme niveau som et benchmark af øvrige DEF medlemmers performance.

FIGUR 1: TILFREDSHEDSPERFORMANCE 2017



* DEF Benchmark 2016 består af op til 1.800 svar på de forskellige performanceparametre. Svarene er indsamlet blandt bruger- og medlemsvirksomheder hos op til 9 af DEF's medlemmer.

Spørgsmålene bag kategorierne i figuren - Hvor tilfreds/enig er du med/i følgende:

- ◆ **Tilfredshed m. organisationen:** "Din overordnede tilfredshed med organisationen"
- ◆ **Udbytte:** "Din virksomhed har et udbytte af organisationens arbejde"
- ◆ **Service:** "Medarbejdernes service (venlighed, tilgængelighed, overholdelse af deadlines mv.)"
- ◆ **Ydelser:** "Den overordnede kvalitet i organisationens ydelser (1-1 vejledning, arrangementer mv.)"
- ◆ **Image:** "Organisationen har et godt image"
- ◆ **Kommunikation:** "Organisationens kommunikation (nyhedsbrev, hjemmeside, sociale medier mv.)"
- ◆ **Kompetencer:** "Medarbejdernes kompetencer (faglige, evnen til at sætte sig ind i virksomhedens udfordringer mv.)"
- ◆ **Fremme interesser:** "Organisationen er god til at fremme erhvervslivets interesser i kommunen"

Prioriteringskort

Respondenterne er blevet bedt om at vurdere hvilke parametre, de finder det vigtigt, at organisationen har fokus på i fremtiden. Ved en kombination af disse data og tilfredshedsscorerne fra Figur 1 konstrueres et prioriteringskort.

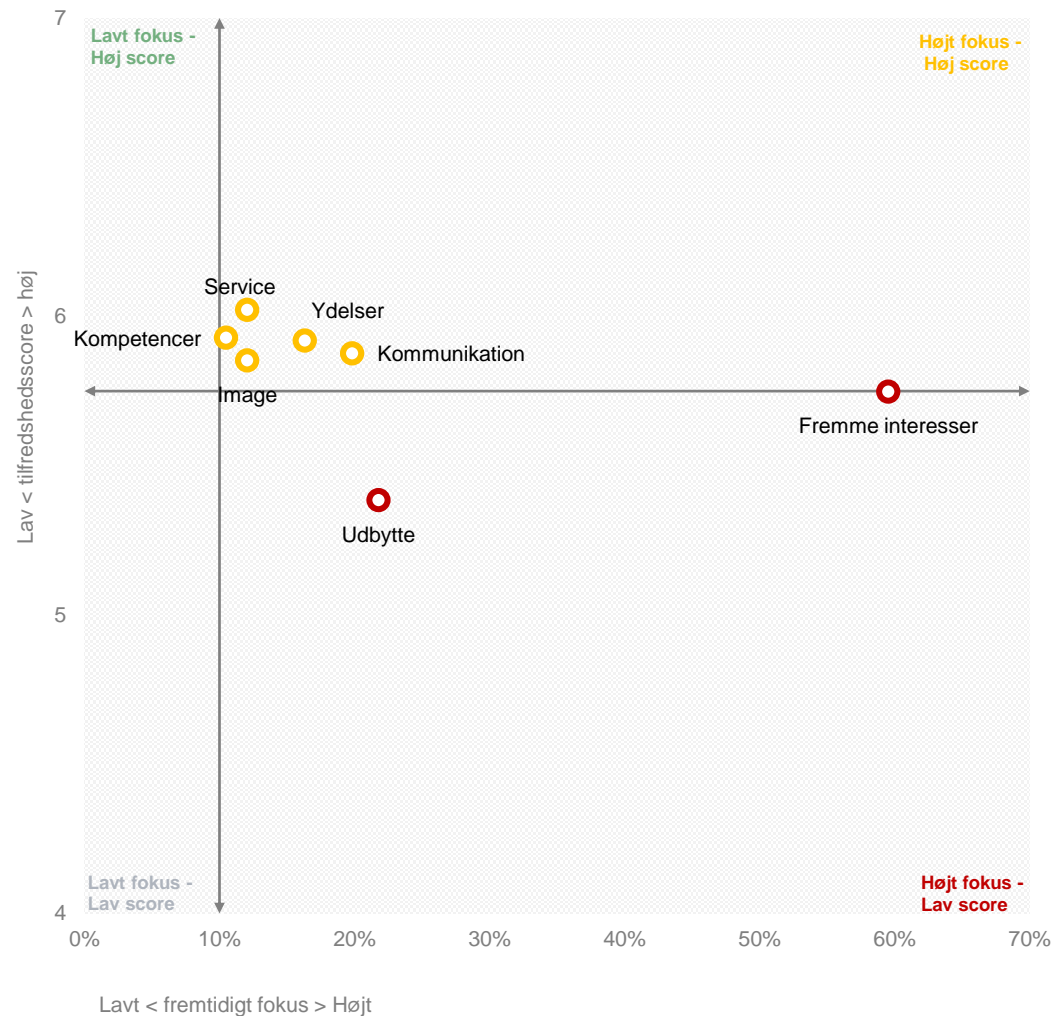
Skæringen på kortets Y-akse er sat ved tilfredshedsscoren 5,75, hvilket er gennemsnittet af DEF benchmarkscorene fra 2016 for alle parametre. Skæringen ved X-aksen er sat ved en substantiel andel (10 pct.) af respondenterne, som ønsker et givent fremtidigt fokus.

Det prioriterer respondenterne

Kortet viser, at respondenterne overordnet set ønsker en prioritering af 2 områder:

1. *Udbyttet* har både en relativt lav performancescore og et stort respondentønske om fremtidigt fokus.
2. Derudover vurderer 60 pct. af respondenterne, at organisationen bør fokusere på at *fremme erhvervslivets interesser i kommunen*.

FIGUR 2: PRIORITERINGSKORT



Tilfredshed m. ydelser

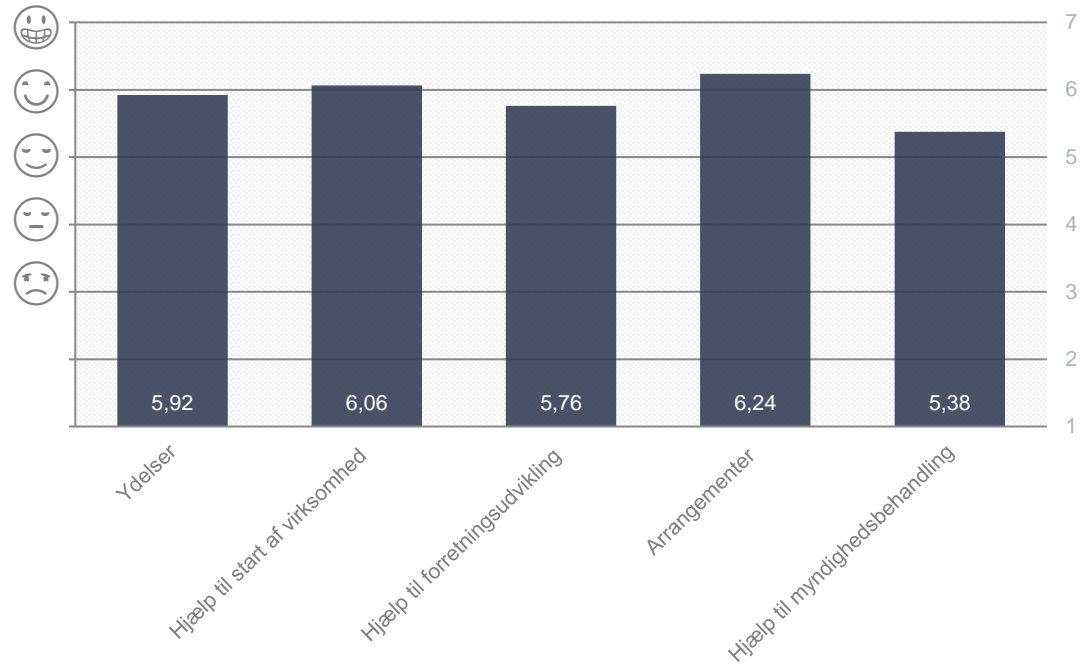
Respondenterne har vurderet 4 forskellige ydelser samt givet en overordnet vurdering af organisationens ydelser.

Kun respondenter, der har tilkendegivet, at de har benyttet ydelserne inden for de seneste 12 måneder, har haft mulighed for at tilfredshedsvurdere disse. Antallet af besvarelser svinger derfor fra 25 til 200.

Ydelsesperformance

Alle ydelser opnår en tilfredshedscore på mellem 5 og 6 indekspoint. Det er en god score.

FIGUR 3: YDELSESPERFORMANCE 2017



Spørgsmålene bag kategorierne i figuren - Hvor tilfreds er du med kvaliteten af følgende ydelser:

- ◆ Hjælp til start af virksomhed (iværksættervejledning, iværksætterkursus mm.)
- ◆ Hjælp til forretningsudvikling (eksport, strategi, digitalisering mm)
- ◆ Arrangementer (fyraftensmøder, konferencer, nytårskur, kåring af årets iværksætter mm)
- ◆ Hjælp til myndighedsbehandling i Næstved Kommune (En Indgang til kommunen)
- ◆ Den overordnede kvalitet i organisationens ydelser (1-1 vejledning, arrangementer mv.)



NET PROMOTER SCORE

Hvad er Net Promoter score?

Net Promoter Score (NPS)¹ er et udtryk af respondenternes samlede loyalitet over for organisationen.

Respondenterne stilles følgende spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale os til andre virksomheder i dit netværk?"

Respondenterne svarer på en skala fra 0-10, hvor 0 er "usandsynligt" og 10 er "meget sandsynligt".

Andelen af respondenter, der svarer 9-10 (kategoriseres som loyale) fratrækkes andelen, der svarer 0-6 (kategoriseres som ikke-loyale). Derved opnås Net Promoter Score. En samlet score under 0 betragtes som lav, en score mellem 0-50 er god og over 50 er fremragende.

NPS analyse

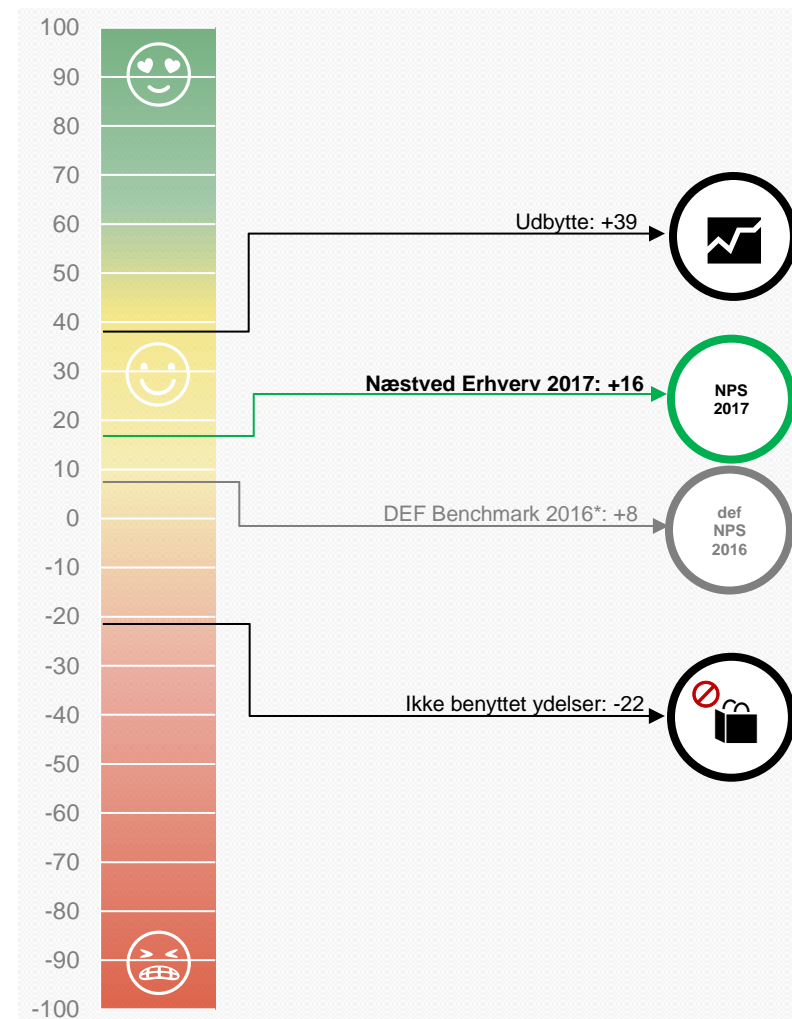
40 pct. af medlemmerne kan kategoriseres som loyale, men samtidig kan 24 pct. beskrives som ikke-loyale. Det giver en god score på +16. Scoren er ikke statistisk signifikant forskellig fra DEF Benchmark 2016 (NPS)*.

Analysen viser endvidere, at 2 segmenter er statistisk signifikant forskellige fra gennemsnittet.

(1) Respondenter, som ikke har brugt nogle af de testede ydelser, er signifikant mindre loyale.

(2) Respondenter, som konstaterer et udbytte af organisationens arbejde, er statistisk signifikant mere loyale.

FIGUR 4: NET PROMOTER SCORE



* DEF Benchmark 2016 (NPS) består af 1.974 svar indsamlet blandt bruger- og medlemsvirksomheder hos 10 af DEF's medlemmer.

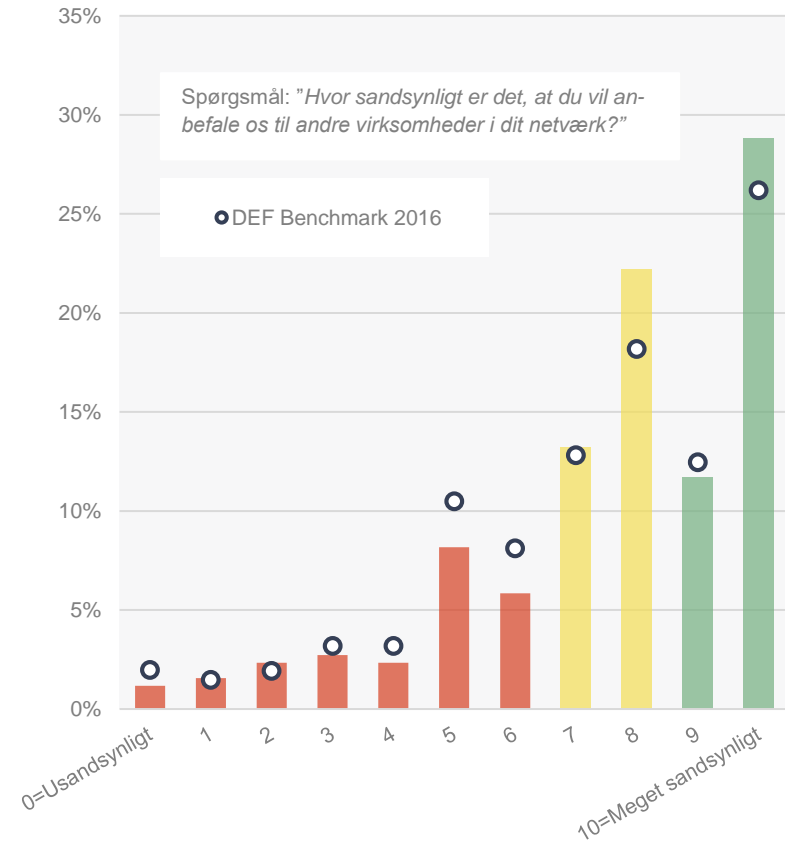
¹Net Promoter® and NPS® are registered service marks of Bain & Company, Inc., Fred Reichheld and Satmetrix Systems, Inc.

Detaljer om NPS

Søjlerne i Figur 5 viser Næstved Erhvervs procentvise fordeling af svar for, hvor sandsynligt det er, at respondenterne vil anbefale organisationen. De sorte bobler er DEF Benchmarket fra 2016.

Analysen viser, at der ikke er markante forskelle mellem Næstved Erhverv's performance og de organisationer, som indgår i DEF's benchmark.

FIGUR 5: NPS - FREKVENSOPELDT





HENVISNING

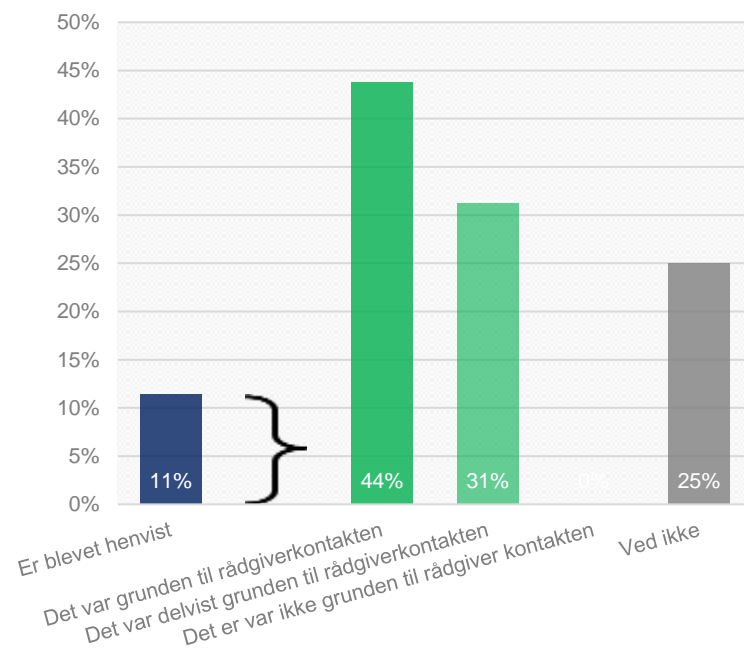
Hvor mange henvises til privat rådgivere?

Omkring hver 10. vejledte respondent er blevet henvist til en privat rådgiver efter endt vejledning.

Over 40 pct. af disse vurderer, at Næstved Erhvervs henvisning var årsagen til, at respondenterne tog kontakten til den private rådgiver. 31 pct. vurderer, at henvisningen delvist var grunden til rådgiverkontakten.

Figuren skal tages med det forbehold, at kun 16 respondenter har svaret på spørgsmålene om henvisning.

FIGUR 6: HENVISNING TIL PRIVAT RÅDGIVER





METODE

Hvad har vi gjort?

Dansk Erhvervsfremme har gennemført undersøgelsen i perioden 20.06. – 11.08.2017 som en elektronisk spørgeskemaundersøgelse adresseret til:

- ♦ brugere af Næstved Erhverv

Hvor mange har svaret?

TABEL 1: GENNEMFØRELSESSTATISTIK

	<i>Antal</i>	<i>Andel</i>
<i>Antal deltagere (Total)</i>	945*	100%
<i>Ikke svaret</i>	541	57%
<i>Ufuldstændige</i>	147	16%
<i>Gennemførte interview</i>	257	27%

* Kontaktlisten bestod af 964 email, hvoraf 19 blev returneret.

UDARBEJDET AF



+45 62 22 75 50



Info@danskerhvervsfremme.dk



Chr. M. Østergaardsvej 4a, Lokale 4.16a, 8700 Horsens



Find os på LinkedIn



www.danskerhvervsfremme.dk