

TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE 2019



Næstved Erhvervsråd

def
DANSK ERHVERVSFREMME



INDHOLD

UNDERSØGELSEN I OVERBLIK	3
TILFREDSHEDSPERFORMANCE	4
HVOR TILFREDSE ER VIRKSOMHEDERNE MED NÆSTVED ERHVERV? 5	
HVORDAN OPFATTER BRUGERNE NÆSTVED ERHVERV?.....	6
TILFREDSHED MED KONKRETE YDELSER	7
HVOR STORE ANDELE AF DE ADSPURGTE BRUGER YDELSERNE?	8
TILFREDSHEDEN MED CENTRALE YDELSER	9
ANBEFALINGSGRAD (NPS-SCORE)	10
HVOR MANGE VIL ANBEFALE NÆSTVED ERHVERV (NPS)?	11
FREMTIDIGE FOKUSOMRÅDER	12
HVOR ØNSKER VIRKSOMHEDERNE AT NÆSTVED ERHVERV	
FOKUSERER INDSATSEN?	13
HENVISNINGER TIL PRIVAT RÅDGIVNING	14
HVOR MANGE ER BLEVET MOTIVEREDE TIL PRIVAT	
RÅDGIVERKONTAKT?.....	15
METODE	16
HVAD HAR VI GJORT?.....	17



Analysens resultater bygger på besvarelser af et online-survey udsendt til alle unikke virksomheder, der har været i kontakt med Næstved Erhverv i perioden 1. maj 2018-22. maj 2019. 207 virksomheder har besvaret undersøgelsen – svarende til 34 pct. af populationen.

Analysen er udarbejdet af Dansk Erhvervsfremme (DEF) på vegne af Næstved Erhverv i juni 2019.

UNDERSØGELSEN I OVERBLIK



TILFREDSHED

93 pct.
af de adspurgte er tilfredse med
Næstved Erhverv

0 pct.
er utilfredse



FOKUSOMRÅDER

54 pct.
af de adspurgte ønsker et fremtidigt fokus
på at fremme erhvervslivets interesser i
kommunen.



YDELSER

58 pct.
af respondenterne har benyttet sig af
Næstved Erhvervs arrangementer



HENVISNINGER

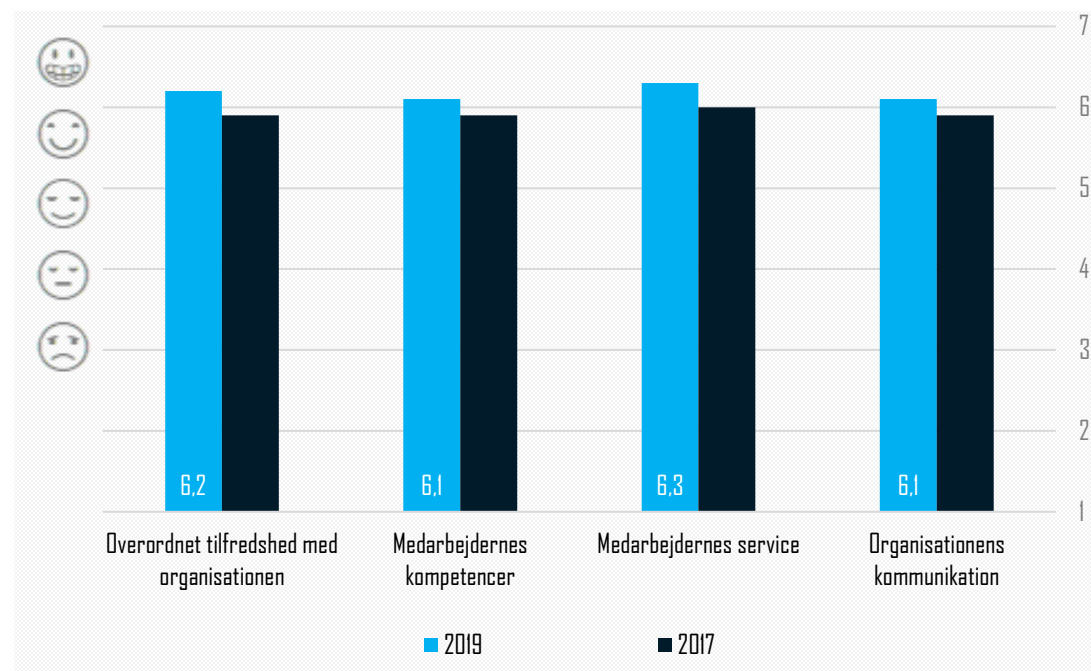
60 pct.
af respondenter, henvist til privat rådgivning,
vurderer, at Næstved Erhvervs henvisning
var den direkte årsag til deres
rådgiverkontakt



Hvor tilfredse er virksomhederne med Næstved Erhverv?

Virksomhederne giver Næstved Erhverv en særdeles positiv bedømmelse. Der er høj overordnet tilfredshed med organisationen, og særligt medarbejdernes service vurderes meget tilfredsstillende. Der er sket en positiv udvikling på alle parametre siden 2017.

FIGUR 1: NÆSTVED ERHVERVS TILFREDSHEDSPERFORMANCE (N=207)



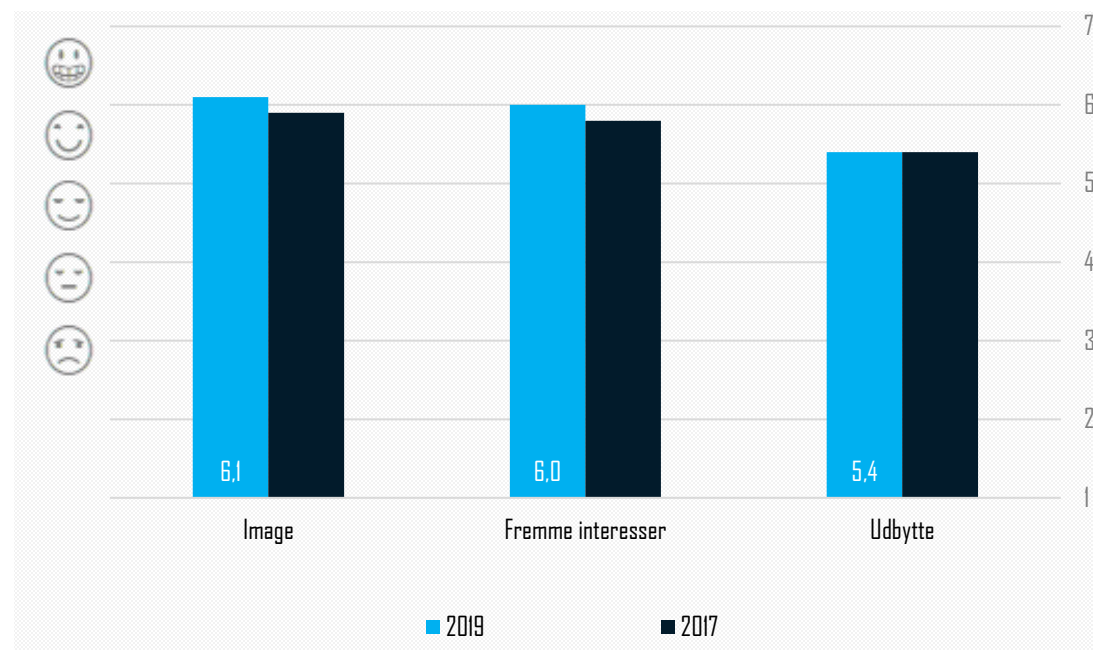
Note: Tilfredsheden med organisationen er kortlagt via en række centrale performanceparametre. For at skabe overblik over respondenternes tilfredshed er besvarelserne indekseret med en talværdi på en skala fra 1 til 7, hvor 7 er 'meget tilfreds' og 1 er 'meget utilfreds'. 'Ved ikke' svarene er fjernet fra beregningen. Derefter findes gennemsnittet af alle svar, hvilket er performancescoren for den givne parameter.

Hvordan opfatter brugerne Næstved Erhverv?

Næstved Erhverv nyder et meget positivt omdømme hos brugerne.

Med en image-score på 6,1 har Næstved Erhverv et meget godt image hos sine brugere.

FIGUR 2 NÆSTVED ERHVERVS IMAGE (N=207)



Note: For at skabe overblik over respondenternes tilfredshed er besvarelserne indekseret med en talværdi på en skala fra 1 til 7, hvor 7 er 'meget enig' og 1 er 'meget uenig', 'Ved ikke' svarene er fjernet fra beregningen. Derefter findes gennemsnittet af alle svar, hvilket er performancescoren for den givne parameter.

Spørgsmålene der ligger til grund for analysen er: "Hvor enig er du i følgende udsagn?"

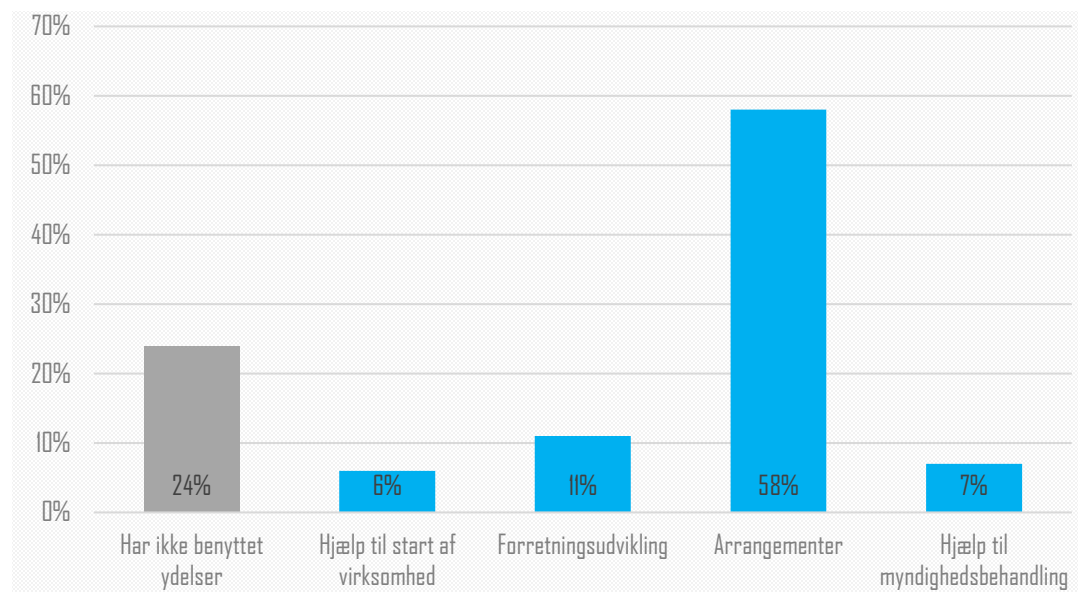
- Næstved Erhverv har et godt image
- Næstved Erhverv er god til at fremme erhvervslivets interesser i kommunen
- Din virksomhed har et udbytte af Næstved Erhvervs arbejde.



Hvor store andele af de adspurgte bruger ydelserne?

Flest respondenter har benyttet sig af Næstved Erhvervs arrangementer. Færrest har benyttet hjælp til virksomhedsstart og myndighedsbehandling.

FIGUR 3: BRUG AF NÆSTVED ERHVERVS YDELSER (N=207)

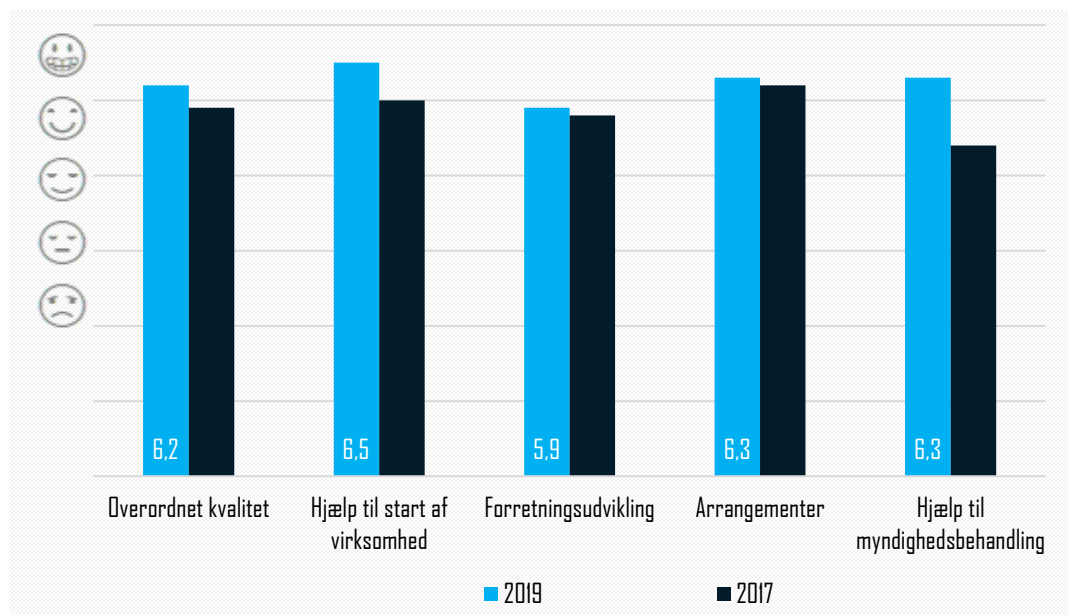


Note: Virksomhedernes brug af Næstved Erhvervs ydelser er opgjort på 4 centrale serviceydelser. Respondenterne har kunnet sætte kryds ved flere ydelser, hvorfor tallene ikke summerer til 100 %.

Tilfredsheden med centrale ydelser

Tilfredsheden med Næstved Erhvervs ydelser ligger generelt meget højt. Særligt bemærkelsesværdig er den ekstraordinært høje tilfredshed med hjælp til start af virksomhed.

FIGUR 4: TILFREDSHED MED KONKRETE YDELSER (N=158)



Note: .For at skabe overblik over respondenternes tilfredshed med ydelserne er besvarelserne indekseret med en talværdi fra 1 til 7, hvor 7 er 'meget tilfreds' og 1 er 'meget utilfreds', 'Ved ikke' svarene er fjernet fra beregningen. Derefter findes gennemsnittet af alle svar, hvilket er performancescoren for den givne ydelse.

Analysen er baseret på svar fra de 158 virksomheder, der har svaret, at de har gjort brug af en eller flere af ydelserne.



Hvor mange vil anbefale Næstved Erhverv (NPS)?

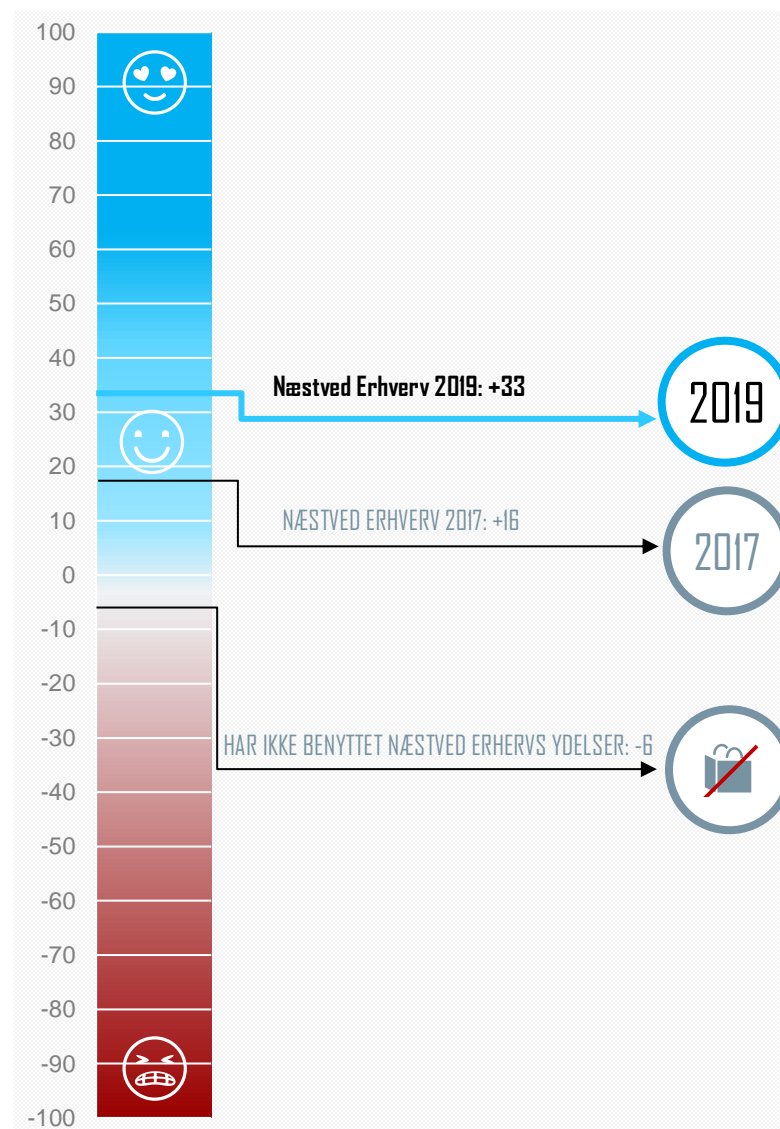
Net Promoter Score (NPS) er et værktøj, der udtrykker respondenternes samlede loyalitet over for organisationen. Respondenterne stilles følgende spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale os til andre virksomheder i dit netværk?" Respondenterne svarer på en skala fra 0-10, hvor 0 er "meget 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 score under 0 betragtes som lav, 0-50 er god og over 50 er fremragende.

52 pct. af Næstved Erhvervs brugere kan kategoriseres som loyale, men samtidig kan 19 pct. beskrives som ikke-loyale. Det giver en score på +33. Dette er en god score, som indikerer kundeloyalitet hos Næstved Erhverv.

Scoren er steget siden målingen i 2017 hvilket viser stigende kundeloyalitet.

Der er markant forskel på NPS-scoren afhængigt af, om virksomhederne har brugt Næstved Erhvervs ydelser. Ikke-brugere er mindre villige til at give organisationen deres anbefaling (-6).

FIGUR 5: NET PROMOTER SCORE (N=207)





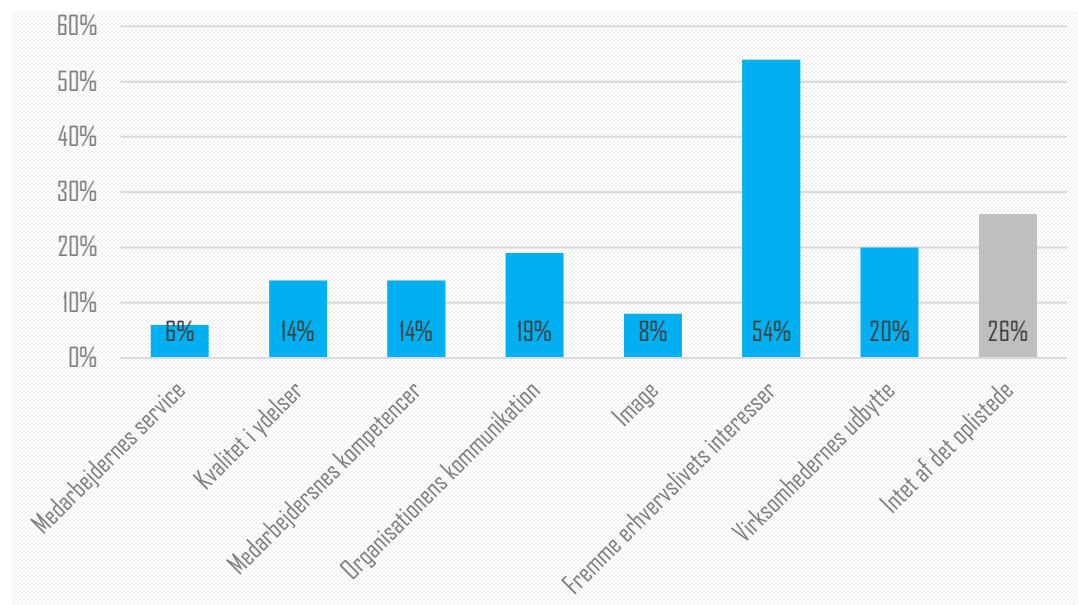
Hvor ønsker virksomhederne at Næstved Erhverv fokuserer indsatsen?

Størst fokus ønsker de adspurgte på at fremme erhvervslivets interesser i kommunen.

Færrest ønsker, at Næstved Erhverv prioriterer ressourcer til at forbedre sin service og sit image.

Ca. hver fjerde har ikke ønsker om prioritering af de listede indsatsområder.

FIGUR 6: VIRKSOMHEDERNES ØNSKER TIL FREMTIDIGT FOKUS (N=207)



Note: Virksomhederne har haft mulighed for at vælge mere end et indsatsområde (med undtagelse af de, der har valgt "ingen af de oplyste") Den samlede procentsats overstiger 100%, fordi der ikke er tale om gensidigt udelukkende kategorier.



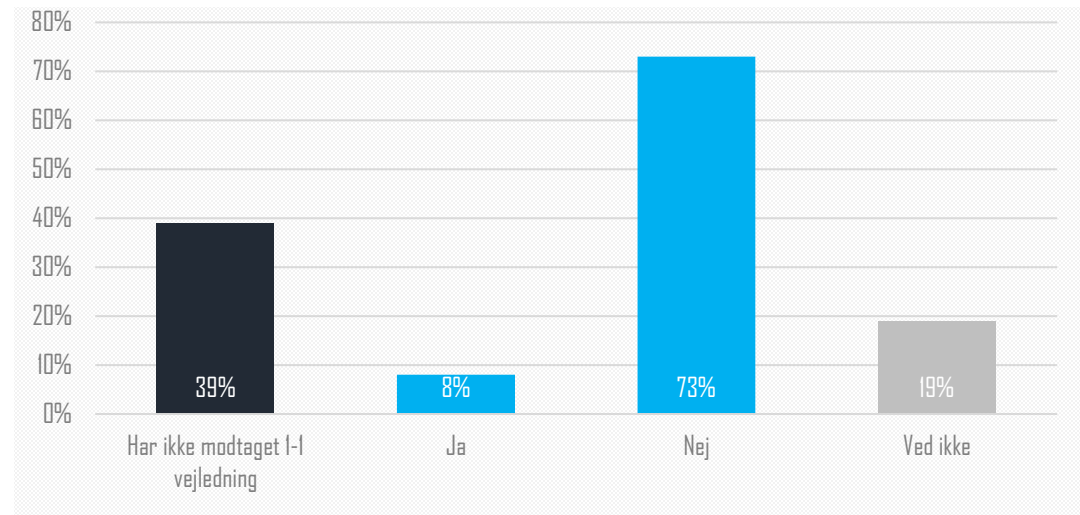
HENVISNINGER TIL PRIVAT RÅDGIVNING

Hvor mange er blevet motive- rede til privat rådgiverkontakt?

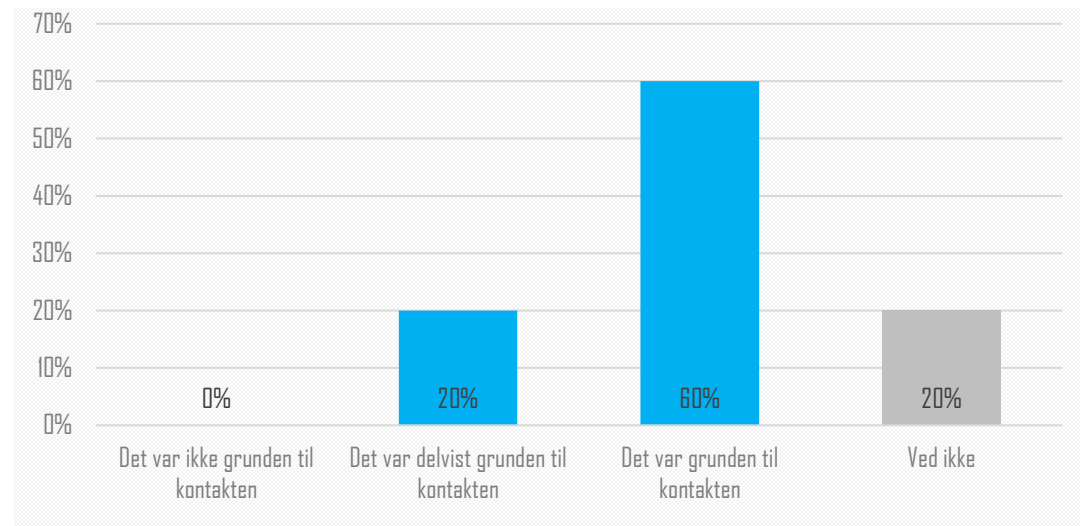
Lidt under hver tiende respondent, der har modtaget 1-1 vejledning, er blevet henvist til privat rådgiver.

Af disse erklærer over halvdelen, at det var Næstved Erhvervs henvisning, der fik dem til at tage kontakt til rådgiveren.

FIGUR 7: HENVISNINGSGRAD VED 1-1 VEJLEDNING (N=207)



FIGUR 8: KONTAKTMOTIVATION VED HENVISNING (N=207)






Hvad har vi gjort?


Dansk Erhvervsfremme har gennemført undersøgelsen på vegne af Næstved Erhverv i perioden 03.06. – 14.06.2019. Spørgeskemaundersøgelsens data er indsamlet igennem en kontakliste bestående af unikke brugere af Næstved Erhverv i perioden 1.maj 2018-22.maj 2019. Dublet e-mail er fjernet inden udsendelse.

TABEL 1: GENNEMFØRELSESSTATISTIK


	Antal	Andel
Antal deltagere (Total)	630	100%
Ikke svaret	333	55%
Vil ikke deltage	55	9%
Ufuldstændige	13	2%
Gennemførte	207	34%
Bounce emails	22	




 62 22 75 50

 info@danskerhvervsfremme.dk

 Inge Lehmanns Gade 10, 8000 Aarhus C

 Find os på LinkedIn

 www.danskerhvervsfremme.dk