

# Holbæk Erhvervsforum

Medlemstilfredsheds-analyse

November 2012



## Generelt om undersøgelsen

---

**Tabel 1: Fakta om tilfredshedsundersøgelsen**

<b>Gennemført i perioden</b>	<b>29.10 – 16.11.2012</b>
<b>Målgruppe</b>	<b>483 virksomheder i Holbæk Kommune</b>
<b>Antal besvarelser</b>	<b>130</b>
<b>Besvarelsesprocent</b>	<b>27 %</b>

Denne undersøgelse er gennemført af Dansk ErhvervsFremme (DEF) på vegne af Holbæk Erhvervsforum (HEF). Formålet har været at afdække tilfredsheden med HEF's services og aktiviteter blandt medlemsvirksomhederne.

Respondenterne blev bedt om at vurdere Holbæk Erhvervsforums's services og interaktion med andre aktører. Dette giver en dybdegående måling af HEF's performance og belyser desuden virksomhedernes vurdering af henvisningerne til Væksthus Sjælland og private rådgivere.

### **Potentiale**

Rapporten bygger på et spørgeskemadesign udviklet af DEF til analyse af danske erhvervsfremmeaktørers tilfredshedsperformance blandt virksomheder. Der er tale om faste spørgsmål, der fokuserer på centrale dele af aktørernes aktiviteter, og som anvendes til tilfredshedsmålinger over hele landet.

Analyseresultaterne kvantificerer tilfredsheden hos virksomhederne på en række parametre – målt på en skala fra 1-4 (1 = dårligst, 4 = bedst). For hver parameter udregnes gennemsnitsværdier af besvarelserne. Dermed åbnes der mulighed for både interne tidsstudier af tilfredsheden hos de enkelte erhvervskontorer og for nationale benchmark analyser. Spørgeskema-designet kan således benyttes som et konkret styringsredskab til belysning og opfølgende måling af potentielle udviklingsområder inden for aktiviteter og services.

## Hovedkonklusioner

---

### Hovedkonklusioner på tilfredshedsanalysen:

- Holbæk Erhvervsforum har et godt image. De adjektiver virksomhederne knytter til HEF er altovervejende positive. Flest respondenter betegner HEF som "Engageret", "Troværdig" og "Kompetent"
- Undersøgelsen peger desuden mod en positiv udvikling i Holbæk Erhvervsforum image de forgangne 6 måneder. 16 % af respondenterne har ændret deres opfattelse af HEF i positiv retning
- Benchmark-analysen viser, at tilfredshedsresultaterne fra Holbæk Erhvervsforum alle ligger over det nationale gennemsnit. Vurderingskategorien *Iværksættervejledning* scorer – som i 2010 – det højest opnåede gennemsnit blandt de målte erhvervsråd. Dette vidner om en høj kvalitet i etableringsvejledningen til de lokale iværksættere
- Blandt de adspurgte virksomheder opleves *Salg og markedsføring* samt *Strategi og ledelse* som de temaer, der primært vil motivere til deltagelse i et HEF arrangement
- Virksomhederne vurderer, at de vigtigste leverancer fra Holbæk Erhvervsforum er: *Temamøder*, *Foredrag/konferencer* og *Kurser*. Færrest ser *Jobformidlingen* som vigtig.
- De adspurgte virksomheder er villige til at anbefale HEF til andre virksomheder i deres netværk. Hele 94 % af virksomhederne vil gerne stå inde for denne anbefaling.

## 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.

**Tabel 2: Holbæk Erhvervsforums tilfredshedsperformance-skema**

Vurderingskategori	Vurderingsparameter	Gns. Tilfredshedsscore 2012 (skala 1-4)
Arrangementer	Temamøder	3,30
	Kurser	3,30
	Foredrag / konferencer	3,32
	Sociale arrangementer	3,31
Kommunikation	Nyhedsbrevet	3,22
	Medlemsbladet "Viden og Vækst"	3,27
	Hjemmesiden	3,08
	Personlig formidling	3,45
Henvi sning	Problemløsning Væksthus	2,96
	Inspiration Væksthus	3,04
	Problemløsning privat rådgiver	3,40
Vejledning	Problemløsning	3,32
	Kontakt skabelse	3,39
	Sparring	3,30
Iværksættervejledning	Kontakt skabelse	3,25
	Problemløsning	3,53
	Optimering af drift	3,38
<b>Holbæk Erhvervsforums performance</b> <i>(gennemsnit af ovenstående score - afrundet)</i>		<b>3,28</b>

Problemløsningsaspektet i iværksættervejledningen scorer højest tilfredshed hos respondenterne, mens problemløsningen på baggrund af henvisningerne til Væksthuset scorer lavest (dog stadig med et relativt højt niveau af tilfredshed).

## National benchmarking

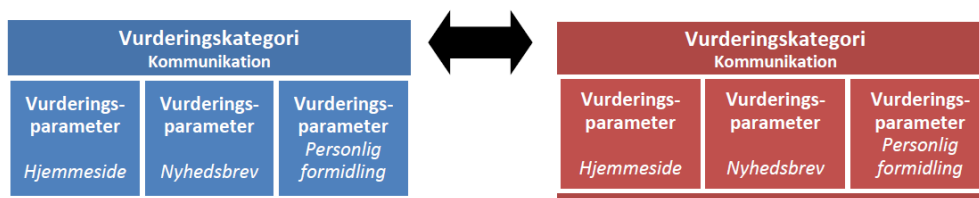
I det nedenstående sammenlignes Holbæk Erhvervsforums tilfredshedsresultater med resultaterne hos en gruppe øvrige danske erhvervsserviceleverandører, der ligeledes er blevet målt med DEF's spørgeskema-design.

I samtlige undersøgelser er et fast spørgeskemadesign med ens spørgsmålsordlyd blevet benyttet, hvilket sikrer sammenlignelige data på tværs af undersøgelserne. Blandt de øvrige målte erhvervskontorer er der stor spredning – både hvad angår geografi, budgetter og størrelsen af organisationerne.

**Tabel 3: Fakta om det samlede nationale datagrundlag**

Sammenfatning af analyser gennemført i tidsrummet	November 2009 - november 2012
Antal analyser i alt	20
Antal besvarelser i alt	3.238

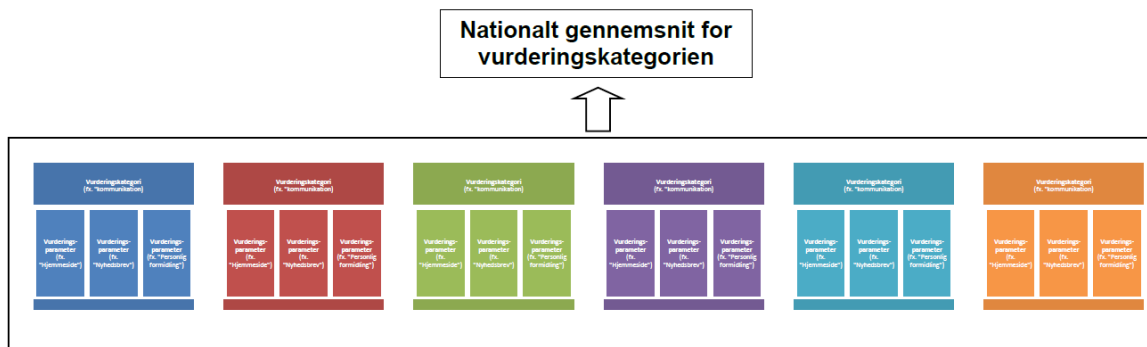
Benchmarking analysen bygger på en sammenligning af de opnåede score for vurderingskategorierne. Disse score er gennemsnitsværdier af tilfredshedsscoren på de underliggende vurderingsparametre. Nedenstående figur illustrerer en sammenligning mellem to erhvervskontorer på kategorien "Kommunikation".



Det er værdierne for kategorierne og ikke parametrene, der sammenlignes, da lokale forskelle i økonomi og bemanding vil kunne give store udsving i værdierne på de ofte meget specifikke parametre uden at identificere stort andet end ressourceforskelle. Samtlige af de overordnede kategorier hører imidlertid med til erhvervskontorerens arbejde og håndteres altid – om end forskelligt fra organisation til organisation.

### Det nationale gennemsnit

Det nationale gennemsnit for en vurderingskategori (fx "Kommunikation") er fremkommet ved at udregne gennemsnittet for de opnåede score på kategorien for samtlige undersøgelser. Der er i udregningen af det nationale gennemsnit ikke benyttet vejte gennemsnit. Erhvervskontorer med mange respondenter i deres tilfredshedsmåling har derfor samme vægt i udregningen som kontorer med få respondenter. Dette valg er truffet for at lade forskelle i serviceperformance træde tydeligere frem, end det var tilfældet, hvis man primært havde fokuseret på mængden af respondenter.



### Højeste gennemsnit

Denne værdi udtrykker det højeste gennemsnit på kategorien, som er blevet opnået i undersøgelserne. Disse gennemsnit stammer fra forskellige erhvervskontorer.



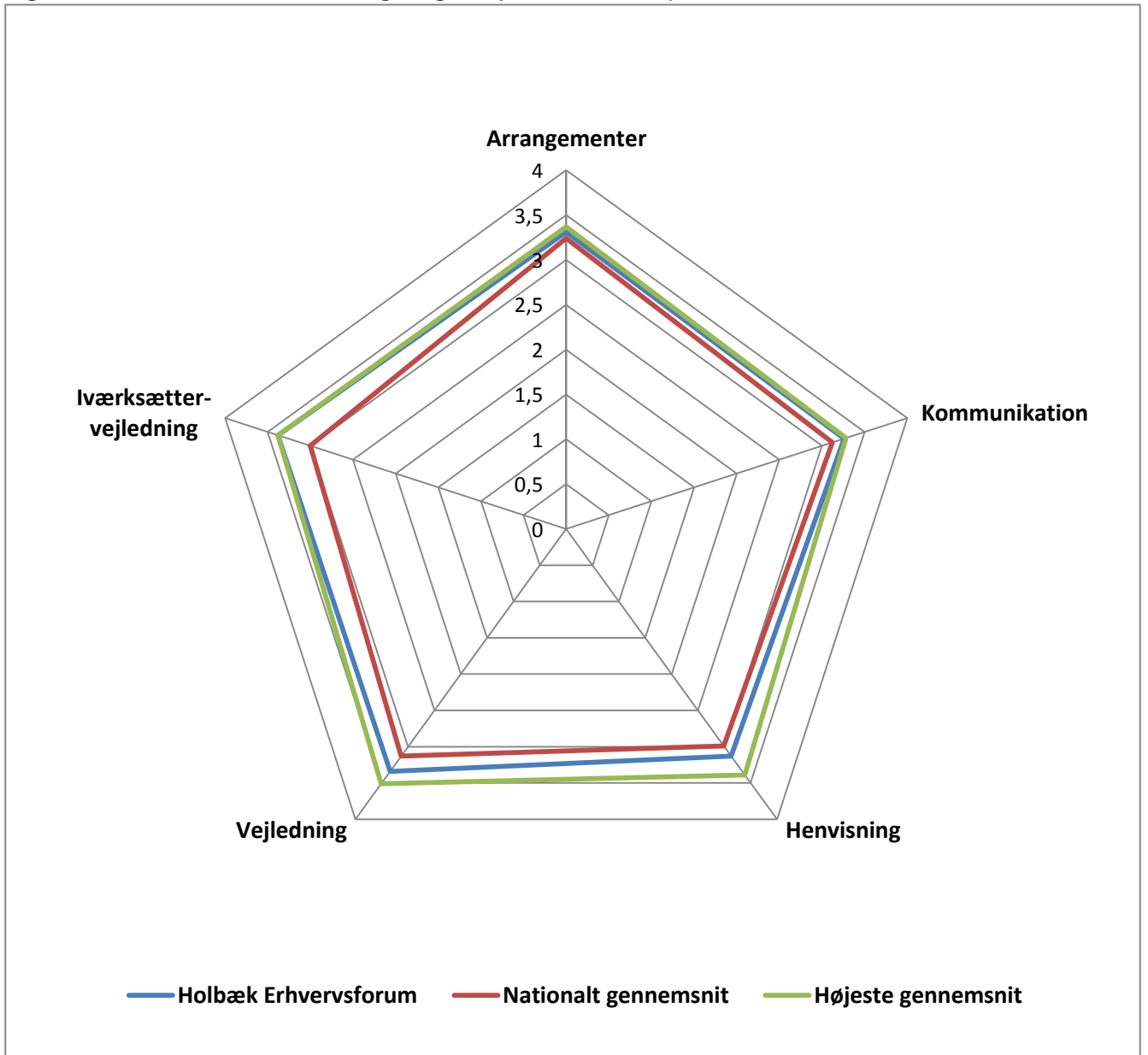
**Tabel 4: Benchmark af Holbæk Erhvervsforums tilfredshedsscore**

Vurderingskategori	Holbæk Erhvervsforum 2012	Holbæk Erhvervsforum 2010	Nationalt gennemsnit	Højeste gennemsnit
<b>Arrangementer</b> <i>Kvalitet af møder, kurser, mv.</i>	3,31	3,37	3,24	3,37
<b>Kommunikation</b> <i>Kvaliteten af hjemmeside, nyhedsbrev og konsulentformidling</i>	3,26	3,23	3,12	3,28
<b>Henvisninger</b> <i>Kvalitet/relevans af henvisningsforløb til private rådgivere og væksthus</i>	3,13	3,05	2,99	3,39
<b>Vejledning</b> <i>Kvaliteten af vejledning og sparring til etablerede virksomheder</i>	3,34	3,28	3,13	3,51
<b>Iværksættervejledning</b> <i>Kvaliteten af sparring og netværksskabelse for nyetablerede virksomheder</i>	3,38	3,38	3,00	3,38
<b>Samlet gennemsnit (afrundet)</b>	3,28	3,26	3,09	-

Det fremstår af ovenstående tabel, at resultaterne fra Holbæk Erhvervsforum alle ligger over det nationale gennemsnit. Vurderingskategorien "Iværksættervejledning" scorer – som i 2010 – det højeste opnåede gennemsnit blandt de målte erhvervsråd. Dette vidner om en høj kvalitet i etableringsvejledningen til de lokale iværksættere.

Herunder illustreres tilfredshedsvurderingerne i form af et diagram.

Figur 1: Tilfredsheds benchmarking-diagram (november 2012)

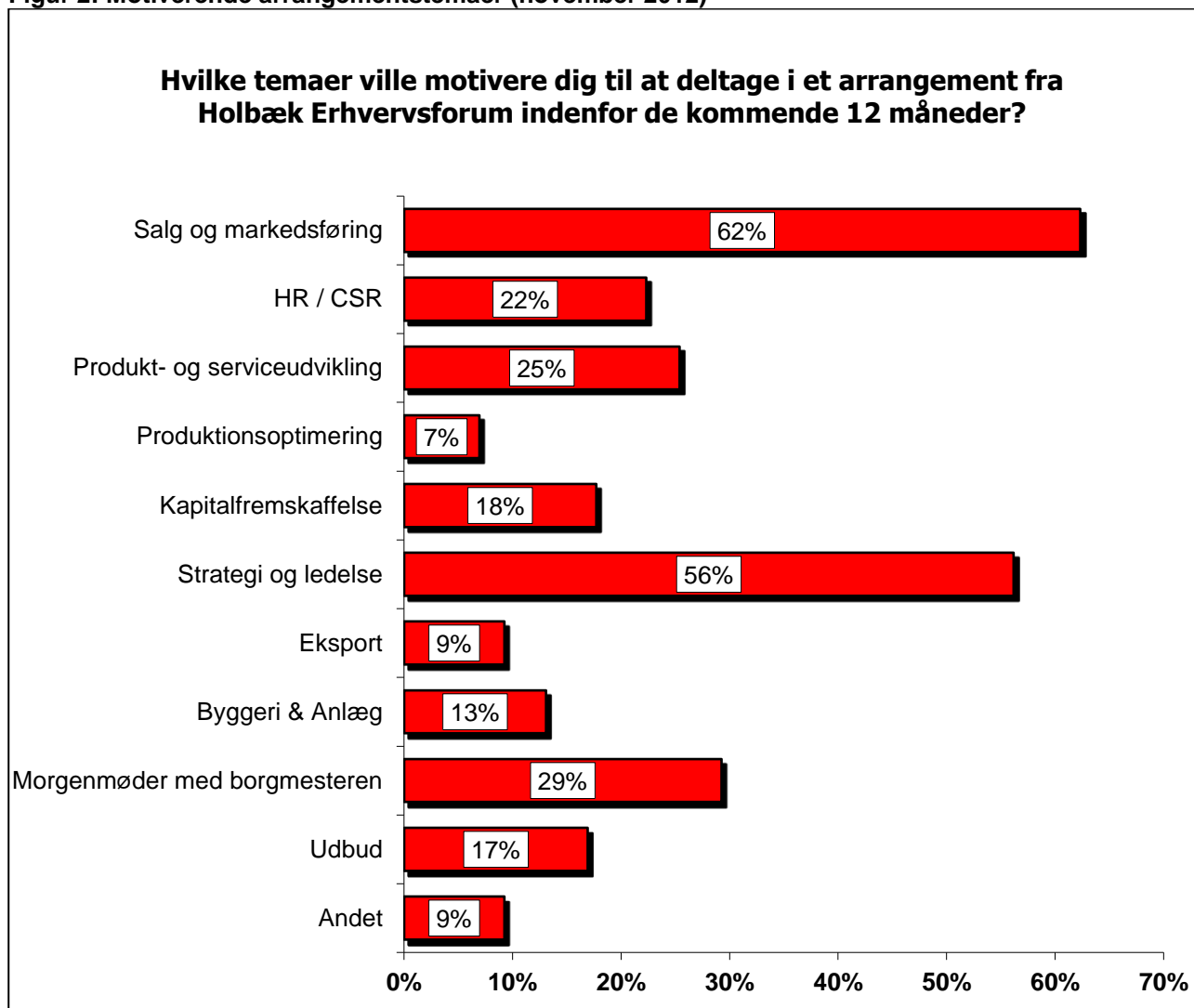




## Motiverende arrangementstemaer

I forbindelse med tilfredshedsundersøgelsen er virksomhederne blevet bedt om at angive de arrangementstemaer, der vil kunne motivere dem til at deltage i et Holbæk Erhvervsforum arrangement inden for de kommende 12 måneder. Resultatet fremgår af nedenstående figur.

Figur 2: Motiverende arrangementstemaer (november 2012)



De to primære interesseområder hos virksomhederne er Salg og markedsføring samt Strategi og ledelse. Færrest har interesse i at deltage i et arrangement med Produktionsoptimering som tema.

## Vigtigheden af Holbæk Erhvervsforums leverancer

---

I nedenstående tabel ses virksomhedernes vurdering af vigtigheden af centrale leverancer fra Holbæk Erhvervsforum.

**Tabel 5: Vigtigheden af HEF's leverancer**

Hvilke 3 aktiviteter hos Holbæk Erhvervsforum er vigtigst for jeres virksomhed? (sæt max 3 krydser)	Procent
Tema-møder	49%
Foredrag/konferencer	62%
Kurser	45%
Morgen debatmøder	15%
Netværksgrupper	31%
Licitationsovervågning	11%
Vejledning/sparring	28%
Jobformidling	3%
Lokaleformidling	4%
Kundeformidling	18%
Nyhedsformidling	19%

De vigtigste aktiviteter set fra virksomhedernes synspunkt er: Temamøder, Foredrag/konferencer og Kurser. Færrest ser Jobformidlingen som vigtig.

## Image

---

Et aspekt af tilfredshedsanalysen er en belysning af det image Holbæk Erhvervsforum har blandt de adspurgte virksomheder. I denne måling fokuseres der på, hvilke karakteristika HEF signalerer, samt hvordan bevægelserne har været i respondenternes syn på HEF.

Respondenterne har i nedenstående tabel valgt en række adjektiver, som efter deres vurdering bedst beskriver HEF. Procentsatsen beskriver hvor stor en andel af det samlede antal respondenter, der foretrækker det pågældende adjektiv. Resultatet må betegnes som meget positivt.

Det mest betegnende adjektiv blev "Engageret" efterfulgt af "Troværdig" og "Kompetent". Det højst rangerende negativt ladede adjektiv blev "Ordinær".

**Tabel 6: Holbæk Erhvervsforms image – karakteriserende adjektiver (november 2012)**

Hvilke egenskaber ville passe bedst, hvis du skulle beskrive Holbæk Erhvervsforum?	Procent
Engageret	87%
Troværdig	58%
Ordinær	9%
Ubehagelig	0%
Rodet	2%
Behagelig	38%
Spændende	20%
Irriterende	1%
Nyttig	41%
Handlekraftig	35%
Uinteressant	1%
Kompetent	57%

Tabel 7 vidner om en høj grad af konsistens i respondenternes syn på Holbæk Erhvervsforum. Undersøgelsen peger desuden på en positiv udvikling i HEF's image i de forgangne 6 måneder.

**Tabel 7: Ændringer i opfattelsen af Holbæk Erhvervsforum (november 2012)**

Har du ændret opfattelse af Holbæk Erhvervsforum indenfor de seneste 6 måneder?	Procent	Antal
Ja, i positiv retning	16%	21
Ja, i negativ retning	2%	3
Nej, min opfattelse er uændret	82%	106
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>130</b>

Tabel 8 viser, at de adspurgte virksomheder er villige til at anbefale HEF til andre virksomheder i deres netværk. Hele 94 % af virksomhederne vil gerne stå inde for denne anbefaling.

**Tabel 8: Anbefalingsgraden af Holbæk Erhvervsforum (november 2012)**

Vil du anbefale Holbæk Erhvervsforum til andre virksomheder i dit netværk?	Procent	Antal
Ja	94%	122
Nej	6%	8
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>130</b>

## Kontakt

---

For spørgsmål vedrørende analyseresultaterne

Holbæk Erhvervsforum  
Ved Faurgården 7  
4300 Holbæk  
Tlf. 5944 4268  
E-mail [heforum@heforum.dk](mailto:heforum@heforum.dk)

For spørgsmål vedrørende gennemførelsen af undersøgelsen og de metodiske præmisser

Dansk ErhvervsFremme  
Chr. M. Østergaardsvej 4 A  
8700 Horsens