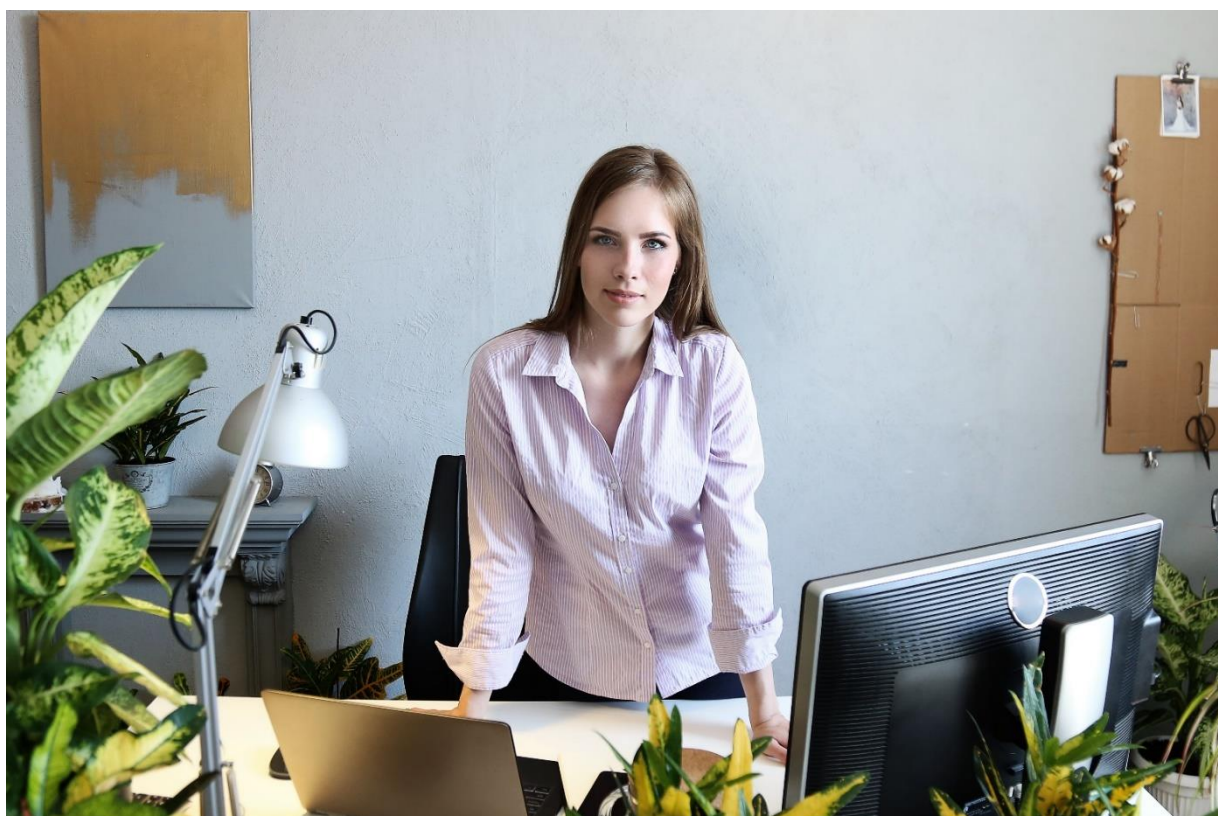


Virksomhedernes behov for erhvervsservice

HOVEDRESULTATER FRA EN UNDERSØGELSE OM VIRKSOMHEDERNE I HOLSTEBRO KOMMUNES BEHOV FOR ERHVERVSSERVICE SAMT ET INDBLIK I FREMTIDIGE YDELSER



Kulturen til forskel



HOLSTEBRO
KOMMUNE

Indhold

Virksomhedernes behov for erhvervsservice	3
Undersøgelsens grundlag	3
Forundersøgelse	3
Digital spørgeskemaundersøgelse	3
Kontakt med Erhvervsservice	4
Orientering om arrangementer	5
Tydelig kommunikationsvej.....	6
Erhvervsservice som sparringspartner	7
Samarbejde med andre aktører	8
Bistå virksomhederne	9
Forventninger til Erhvervsservice	10
Sammenfatning	11
Erhvervsservices ydelser fremadrettet.....	12

Virksomhedernes behov for erhvervsservice

Formålet med undersøgelsen er at få viden om virksomhedernes forventninger og behov for Erhvervsservice i Holstebro Kommune med henblik på at skabe et Erhvervsservice, som er målrettet virksomhederne i kommunen. Derudover er formålet at sammenligne Erhvervsservices nye strategi og vision med virksomhedernes behov, således at den service Erhvervsservice yder rent faktisk skaber værdi for virksomhederne og dermed bidrager til Holstebro Kommunes Vækst- og udviklingspolitik.

Denne rapport er baseret på en survey foretaget af Erhvervsservice Holstebro i samarbejde med rådgivningsvirksomheden Rambøll.

Undersøgelsens grundlag

Forundersøgelse

Den samlede virksomhedsundersøgelse består udover Rambøll surveyen også af en forundersøgelse med kvalitative interviews af ni virksomheder. Virksomhederne er valgt ud fra Erhvervsservices kendskab til virksomhederne samt deres størrelse, da det var vigtigt at have både små, mellemstore og store virksomheder repræsenteret. Spørgsmålene i interviewet drejede sig om følgende temaer:

- Kontakt til kommunen
- Tilbud og ydelser
- Netværk og partnerskaber
- Branding af Erhvervsservice

Digital spørgeskemaundersøgelse

Spørgeskemaundersøgelsen er opbygget primært ud fra kvantitative og dermed lukkede spørgsmål, hvor respondenterne skulle angive i hvilken grad de var enige, neutrale eller uenige i de forskellige udsagn. Der var et enkelt åbent og kvalitativt spørgsmål til sidst, hvor virksomhederne frit kunne skrive om deres forventninger til Erhvervsservice.

I Rambøll surveyen blev cirka 3500 virksomheder adspurgt om deltagelse via e-boks, hvoraf 497 svarede på surveyen. Det er ikke en tilfældigt udvalgt stikprøve, da alle virksomheder i Holstebro Kommune er blevet spurgt, fordi vi er interesserede i alle virksomheders behov og forventninger.

Derudover er det vigtigt at nævne, at det ikke var forventeligt at samtlige 3500 virksomheder svarede på spørgeskemaundersøgelsen. Erhvervsservices fagsystem gjorde, at vi ikke kunne fravælge eksempelvis gennemfaktureringsvirksomheder uden også at fravælge alle enkeltmandsvirksomheder, da disse er placeret i samme gruppe i vores fagsystem. En stor del af virksomhederne i Holstebro Kommune er enkeltmandsvirksomheder, hvilket er endnu et argument for at holde fast i denne gruppe, men en forklaring på de mange virksomheder som ikke har besvaret undersøgelsen.

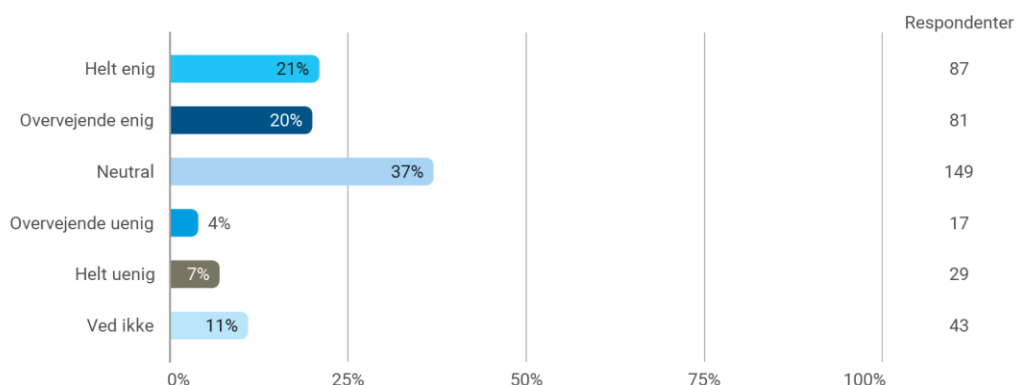
Det er desuden vigtigt at tage forbehold for, at nogle virksomheder kan være fejlregistreret eller mangler at blive valideret i forhold til om de er placeret under den rigtige branche i fagsystemet. Nogle af disse

virksomheder har enten ikke modtaget et link i e-boks til surveyen eller er placeret i den forkerte branche-gruppe. Dog anslås denne del til at være uden stor betydning for det samlede billede af branchernes fordeling i svarene.

I nedenstående vil udvalgte spørgsmål/udsagn fremgå efterfulgt af Erhvervsservices fortolkninger og analyse af virksomhedernes svar på de pågældende udsagn.

Kontakt med Erhvervsservice

Det er vigtigt for min virksomhed, at jeg kan kontakte Erhvervsservice Holstebro på en digital platform fx via en blog/hjemmeside, Facebook og LinkedIn.

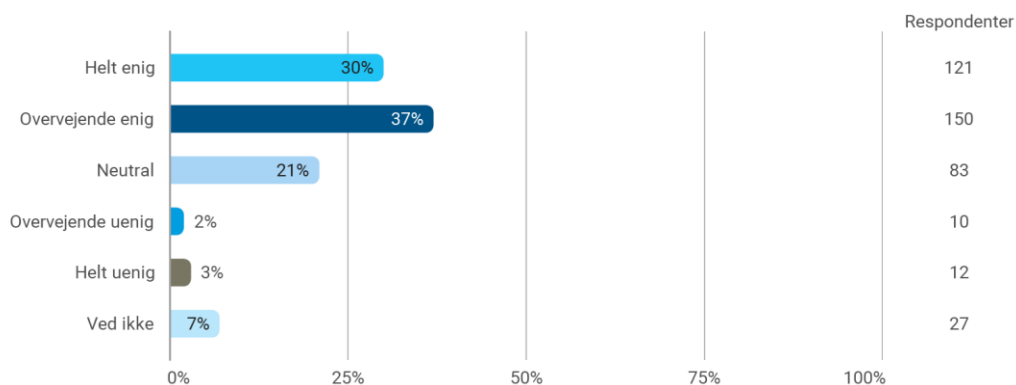


Diagrammet viser, at det for 41% af virksomhederne er vigtigt at kunne kontakte Erhvervsservice på en digital platform. 37% af virksomheder er neutrale og blot 11% er placeret i de uenige kategorier. Den neutrale kategori i kombination med det høje antal enige kan være et udtryk for, at der er en meget høj tilslutning til udsagnet. Derudover er dette det første spørgsmål i undersøgelsen, og mange virksomheder må forventes ikke at have et stort kendskab til Erhvervsservice endnu. Derfor tolker vi, at mange virksomheder endnu ikke har en holdning til spørgsmålet, fordi de har et begrænset kendskab til, hvad Erhvervsservice kan tilbyde dem. Den høje neutralitetsprocent kan også forklares ved, at virksomhedene ikke nødvendigvis kan se en mening i at have kontakt med nogen, som de ikke kender.

Ved kategorien overvejende enig er det især branchen kontor og administration, som har et behov for at kunne kontakte Erhvervsservice på en digital platform. Dette kan muligvis forklares med, at det samtidig er en branche som benytter digitale værktøjer i deres daglige arbejdsgang. Ved neutral ses et repræsentativt billede af branchernes fordeling. Ved overvejende uenig og helt uenig er det især landbruget, som ikke har et behov for at kunne kontakte Erhvervsservice gennem en digital platform. Virksomhederne fordeler sig repræsentativt i forhold til deres størrelse mellem kategorierne, det vil sige, at der ikke er forskel på, hvorvidt store virksomheder synes, det er vigtigt at kunne kontakte Erhvervsservice på en digital platform i forhold til små virksomheder.

Orientering om arrangementer

Det er vigtigt for min virksomhed, at jeg kan holde mig orienteret, når der sker noget nyt, eller hvis der er arrangementer, jeg ønsker at deltage i.



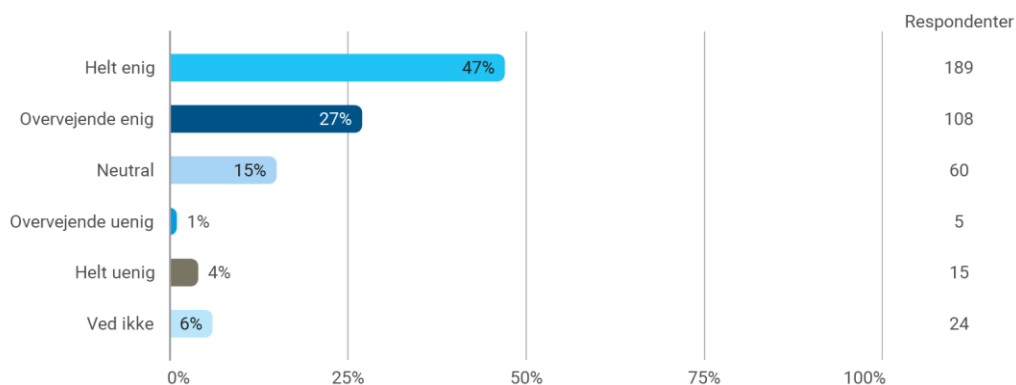
Generelt er det vigtigt for de fleste virksomheder at kunne holde sig orienteret, når der sker noget nyt eller, hvis der er arrangementer, de ønsker at deltage i. Samlet set er 67% enige i udsagnet, hvilket anses for at være en stor andel af respondenterne. Den høje andel af enige kan tolkes som, at virksomhederne er meget positivt stemte over for arrangementer i det hele taget, og at det kunne give mening for virksomhederne, at Erhvervsservice oprettede muligheden for at udsende nyhedsbreve til interesserede virksomheder. Derfor er Erhvervsservice i samarbejde med kommunikationsafdelingen ved at afsøge muligheden for, at virksomhederne kan tilmelde sig et nyhedsbrev via hjemmesiden. Med denne viden om virksomhederne er det derfor vigtigt, at Erhvervsservice husker at orientere virksomhederne løbende og har blik for, hvorvidt der er andre ting virksomhederne bør orienteres om.

Det at spørgsmålet er forholdsvist abstrakt formuleret kan forklare den høje neutralitet, da virksomhederne kan have svært ved at forestille sig, hvilke arrangementer der kan være tale om. Den høje neutralitet ses generelt ved abstrakte spørgsmål i hele undersøgelsen.

Overordnet ses et repræsentativt billede af brancherne i spændet helt enig til neutral, det vil sige, at antallet af de forskellige brancher i kommunen stemmer overens med fordelingen af brancher i de nævnte kategorier. Fx eksisterer der betydeligt flere virksomheder i Holstebro Kommune i branchen kontor og administration end i rengøring og ejendomsservice og derfor er der naturligt flere fra kontor og administration, der har besvaret spørgsmålet end fra rengøring og ejendomsservice. De store virksomheder fremgår kun i de enige kategorier, og derfor antager vi, at de har en særlig interesse i at kunne holde sig opdateret på nyheder og arrangementer. De små og mellemstore virksomheder har også en interesse i at kunne holde sig opdateret, men de er i højere grad fordelt ud over kategorierne. Med udgangspunkt i dette er det vigtigt, at Erhvervsservices nyhedsbrev både henvender sig til store og små virksomheder, da alle størrelser af virksomheder er interesserede i at blive orienteret, når der sker noget nyt.

Tydelig kommunikationsvej

Det er vigtigt for min virksomhed, at det er klart og tydeligt, hvor man kan henvende sig, når man har brug for hjælp fra Erhvervsservice.



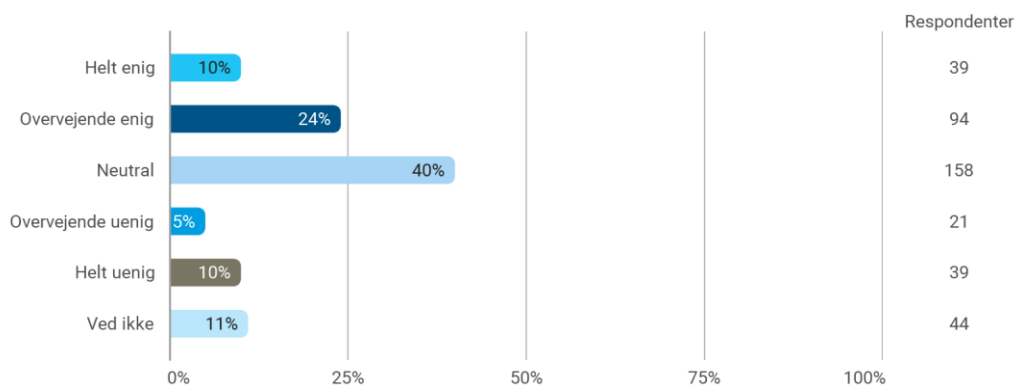
Diagrammet viser, at det for langt størstedelen af virksomhederne er vigtigt, at det er klart og tydeligt, hvor man kan henvende sig, når man har brug for hjælp fra Erhvervsservice. 74% af virksomhederne er enige i udsagnet, det tolker vi som, at der er et tydeligt behov og en stor interesse for at kunne finde Erhvervsservice digitalt. Derfor er det vigtigt, at Erhvervsservices digitale platform kommer op at køre hurtigt, og at kommunikationen og signalet er klart og tydeligt. Det er vigtigt, at virksomhederne kan komme i kontakt med Erhvervsservice og guide virksomhederne videre i systemet.

Dette resultat stemmer overens med forundersøgelsen, hvor flere informanter udtalte, at der var et stort behov for at vide, hvor man kan henvende sig, når man skal i kontakt med Erhvervsservice eller Holstebro Kommune. Derudover er det i tråd med resultaterne fra det kvalitative spørgsmål, hvor respondenterne beskriver tre ting de forventer af Erhvervsservice. Her svarer mange virksomheder, at de ønsker bedre service, og at de ikke kender Erhvervsservice. Overordnet viser dette resultat, at dialog er vigtigt for flertallet af virksomhederne, og det underbygger derfor Erhvervsservices vision om at gøre dialog til styrepind.

Generelt ses et repræsentativt billede af brancherne i kategorierne fra helt enig til neutral. Derudover fremgår de store virksomheder kun i de enige kategorier og neutral, hvilket peger i retningen af at de store virksomheder især har et behov for klar og tydelig kommunikation med Erhvervsservice og resten af kommunen. Ved neutral ses et repræsentativt billede af virksomhederne i forhold til virksomhedernes størrelse.

Erhvervsservice som sparringspartner

Min virksomhed vil gerne benytte Erhvervsservice Holstebro som sparringspartner i forbindelse med udvikling og udfordringer i virksomheden.



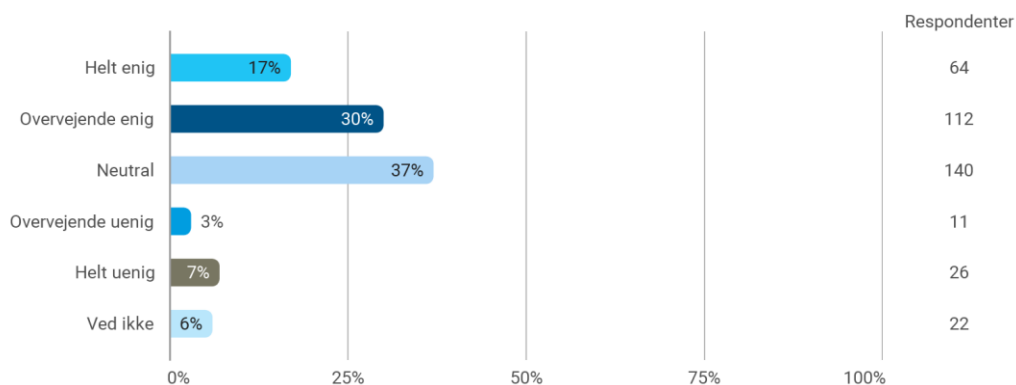
Diagrammet viser en høj neutralitet blandt virksomhederne samt 34%, der placerer sig i de enige kategorier. Vi tolker derfor, at virksomhederne måske gerne vil vide mere om Erhvervsservice, før de kan svare andet end neutralt. Det ville derfor være interessant at lave en lignende undersøgelse om nogle år, når virksomhederne har et bedre kendskab til Erhvervsservice for at undersøge om den neutrale kategori har rykket sig til enten uenig eller enig. Virksomhedernes svar indikerer, at flere gerne vil have sparring med Erhvervsservice. Vi tolker svarene positivt, da virksomhederne ikke kender Erhvervsservice særlig godt endnu, men trods dette er de fleste svar placeret i kategorierne enig og neutral. Det er vigtigt at bemærke at virksomhederne kunne have valgt "ved ikke" men det har kun 11% gjort.

Da Erhvervsservice er en ny strategisk satsning, er det vigtigt løbende at indsamle informationer om, hvad virksomhederne ønsker sparring omkring. Derfor er Erhvervsservice opmærksom på, hvilke slags henvendelser virksomhederne ringer til os omkring, hvad de skriver til os, og hvad de fortæller under arrangementerne. Erhvervsservice skal løbende danne et overblik over, hvad virksomhederne nævner i dialogen med os, og på den måde kan vi løbende tilpasse os den udvikling og de udfordringer, som virksomhederne gerne vil have sparring på.

Ved kategorien neutral ses et meget repræsentativt billede af branchernes fordeling. Både bygge og anlæg samt hotel og restauration er overrepræsenteret i de enige kategorier. Ved de uenige kategorier er det især sundhed og omsorg samt landbrug, som er meget uenige. I forhold til virksomhedernes størrelse ses et meget repræsentativt billede ved kategorien neutral. De store virksomheder fremgår primært i de enige kategorier.

Samarbejde med andre aktører

Det er vigtigt for min virksomhed at kunne indgå i samarbejder med andre virksomheder, uddannelsesinstitutioner m.m.



Diagrammet viser, at 47% af virksomhederne er enige i, at det er vigtigt at kunne indgå i samarbejder med andre virksomheder og uddannelsesinstitutioner. 37% af virksomhederne er neutrale i forhold til udsagnet, mens blot 10% af virksomhederne er uenige. I den neutrale kategori er det formentlig de virksomheder, som umiddelbart er interesserede, men ikke har nok informationer, der befinder sig. Vi tolker derfor, at mange virksomheder er interesserede i at indgå i samarbejder, og at jo mere konkrete vi er i forhold til, hvilke slags samarbejder det kunne være jo færre virksomheder i den neutrale kategori.

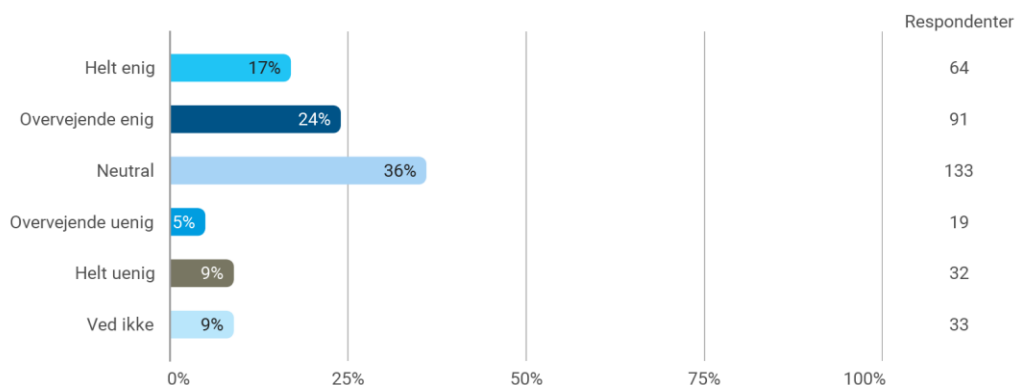
Virksomhedernes svar indikerer desuden, at det er vigtigt at Erhvervsservice er proaktive og opsøgende i forhold til at iværksætte samarbejde med virksomheder og uddannelsesinstitutioner. Derfor er der et behov for at blive endnu klogere på, hvilke konkrete former for samarbejde virksomhederne har brug for, hvorfor dette er et opmærksomhedspunkt i Erhvervsservices fremadrettede dialog med virksomhederne.

Landbrug er særligt repræsenteret i den neutrale kategori, ellers fremgår alle andre brancher i kategorien. Mange af de helt uenige er fra landbruget, som muligvis ikke har et stort behov for at samarbejde med andre. Kontor og administration, hotel og restauration, it og teleteknik, jern metal og auto samt bygge og anlæg er alle godt repræsenterede i de enige kategorier, og der er generelt en bred repræsentation af brancherne.

De store virksomheder er primært repræsenteret i de enige kategorier. Ved neutral ses en overvægt af virksomheder med 0-9 ansatte. Ligeledes er det også kun virksomheder med 0-9 ansatte, som fremgår i helt uenig. Mange af de små virksomheder i det neutrale kan forklares med, at de er nysgerrige, men har brug for hjælp til at indgå i samarbejder.

Bistå virksomhederne

Det er vigtigt for min virksomhed, at Erhvervsservice kan bistå min virksomhed i større samfundskriser som covid-19 situationen.



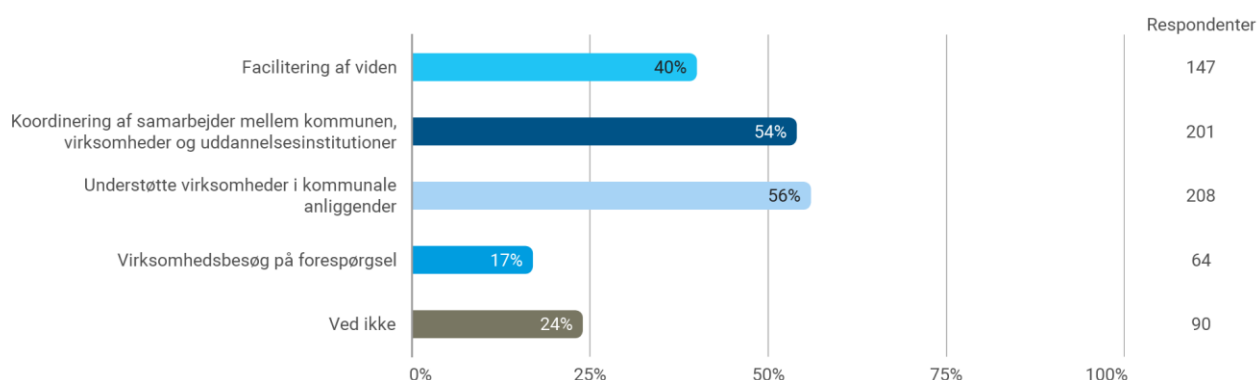
Diagrammet viser, at 42% af virksomhederne er enige i, at det er vigtigt, at Erhvervsservice kan bistå deres virksomhed i større samfundskriser som covid-19 situationen. Der er meget få virksomheder, der er uenige i udsagnet, men 36% af virksomhederne er neutrale. Vi tolker, at mange virksomheder har oplevet at få tilværelsen vendt på hovedet under covid-19 og i sådanne situationer har de brug for Erhvervsservice til at skabe klarhed og understøtte dem.

Virksomhedernes svar tyder på, at de gerne vil benytte sig af Erhvervsservices hjælp i større samfundskriser. Det betyder derfor, at Erhvervsservice skal forberede og arbejde med forskellige former for beredskaber, som er tilpasset givne situationer, således at vi er klar til at håndtere potentielle samfundskriser.

I de to enige kategorier er det især brancherne sundhed og omsorg, rengøring samt jern metal og auto, som fremgår. Ved kategorien neutral ses et meget repræsentativt billede i forhold til branchefordelingen. I forhold til virksomhedernes størrelse ses generelt et meget repræsentativt billede i alle kategorier, dog er de store virksomheder særligt til stede i de to enige kategorier.

Forventninger til Erhvervsservice

Angiv hvad du forventer Erhvervsservice står for (vælg minimum 2)



Diagrammet viser, hvilke tilbud eller hvilken form for service virksomhederne forventer Erhvervsservice står for. Flest virksomheder har valgt: Understøtte virksomheder i kommunale anliggender (56%) og Koordinering af samarbejder mellem kommunen, virksomheder og uddannelsesinstitutioner (54%). Dernæst er der 40%, som har valgt facilitering af viden, og 17% der har valgt virksomhedsbesøg på forespørgsel. Dermed er der færrest virksomheder, der forventer, at Erhvervsservice står for virksomhedsbesøg, hvilket er i overensstemmelse med Erhvervsservices egen opfattelse af virksomhedernes behov.

Virksomhederne er overordnet set positive over for den strategi, som Erhvervsservice har lagt i og med, at de har valgt de tre kategorier, som Erhvervsservice forestiller sig bliver centrale i den fremtidige service. Virksomhedernes svar bekræfter derfor behovet for Erhvervsservices tilgang med at understøtte virksomhedernes behov for erhvervsservice. Derudover peger undersøgelsen på, at virksomhedene generelt har udfordringer ved at navigere i det kommunale system, og at de derfor har brug for Erhvervsservice, som kan tage virksomhedernes perspektiv og understøtte dem i de forskellige processer. Virksomhederne kender ikke de kommunale kommunikationsveje eller den organisatoriske opdeling internt, hvilket kan betyde at det ikke er tydeligt for dem, hvor de skal henvende sig.

Virksomhedernes svar tyder på, at de har lettere ved at forholde sig til dette spørgsmål i forhold til nogle af de foregående spørgsmål med en høj neutralitetsprocent, fordi dette spørgsmål vedrører konkrete eksempler på erhvervsservice. Virksomhederne kobler sig på Erhvervsservices forslag, så snart det er konkret, derfor er det særligt vigtigt, at Erhvervsservice fremadrettet i sin dialog med virksomhedene er konkret og praksisnær.

Generelt er alle brancher repræsenteret i de forskellige kategorier. Det er især landbruget, som fylder i "ved ikke" kategorierne. I forhold til virksomhedernes størrelse bemærkes det, at især de store og mellemstore virksomheder forventer, at Erhvervsservice koordinerer samarbejder mellem kommunen, virksomheder og uddannelsesinstitutioner. De små virksomheder er primært repræsenteret i kategorieme: facilitering af viden og at understøtte virksomheder i kommunale anliggender. Denne tendens kan muligvis forklares ved, at små virksomheder ikke altid har medarbejdere ansat til at løse opgaver vedrørende facilitering af viden og kommunale anliggender. Medarbejdere i små virksomheder varetager ofte mange forskellige arbejdsopgaver, og derfor er det naturligt, at de gerne vil have Erhvervsservices hjælp til at løse de nævnte opgaver.

Sammenfatning

Virksomhedsundersøgelsens overordnede pointer



Pull fremfor push. Det vil sige, at Erhvervsservice skal tiltrække virksomhedene med differentierede tilbud, de selv har været med til at udpege.



Gå i dialog med virksomhederne om hvad god erhvervsservice er, og tilrettelæg en erhvervsservice efter hvad virksomhederne udtrykker af behov og forventninger.



Forstærk det tværgående samarbejde i kommunen.



Forstærk samarbejdet med eksterne samarbejdspartnere, opsøg og iværksæt samarbejder mellem kommune, virksomheder og uddannelsesinstitutioner samt andre vigtige aktører.

De overordnede tendenser blandt virksomhederne er, at de ønsker synlighed på digitale platforme, orientering om relevante arrangementer, tydelige kommunikationsveje og en forstærket service. Virksomhederne er generelt åbne over for Erhvervsservice som sparringspartner og samarbejdspartner og ønsker hjælp fra Erhvervsservice i større samfundskriser. Virksomhederne ønsker, at Erhvervsservice varetager opgaver der indebærer at facilitere viden, koordinere samarbejder og understøtte virksomhederne i kommunale anliggender. Virksomhederne ønsker ikke nødvendigvis besøg fra Erhvervsservice, men først og fremmest et større kendskab til hvad Erhvervsservice kan tilbyde.

Virksomhederne udviser generelt set en stor åbenhed over for, hvad Erhvervsservice bør tilbyde dem i fremtiden, og undersøgelsen tyder på, at der er et stort behov for at være konkret over for virksomhederne i forhold til hvilken service og hvilke ydelser, der kan tilbydes virksomhederne.

Erhvervsservices ydelser fremadrettet

Med udgangspunkt i virksomhedernes behov og forventninger til erhvervsservice, vil vi kunne tilbyde følgende ydelser fremadrettet i Erhvervsservice Holstebro. Dog kan ydelserne ændre sig løbende, da de følger virksomhedernes behov.



Telefonisk service

Overvejende servicering og facilitering af virksomhederne med viden, vejledning og sparring gennem koordinering med kommunens øvrige forvaltninger.



Digital service

En hjemmeside med kontaktoplysninger, seneste nyt, tilmelding til nyhedsbrev, en side med kommunale projekter, en side med samarbejder, en aktivitetskalender samt løbende upload af informationer og vejledninger.



Facilitering af viden

1:flere-services gennem arrangementer, relevante netværk og dialogmøder. 1:1-services som sparring og vejledning til den enkelte virksomhed.



Partnerskaber, projekter, netværk

Et Erhvervsservice der proaktivt opsøger og iværksætter samarbejder internt i kommunen samt mellem kommune, virksomheder, uddannelsesinstitutioner og andre relevante aktører.



Virksomhedsbesøg

Virksomhedsbesøg på virksomhedens præmisser.