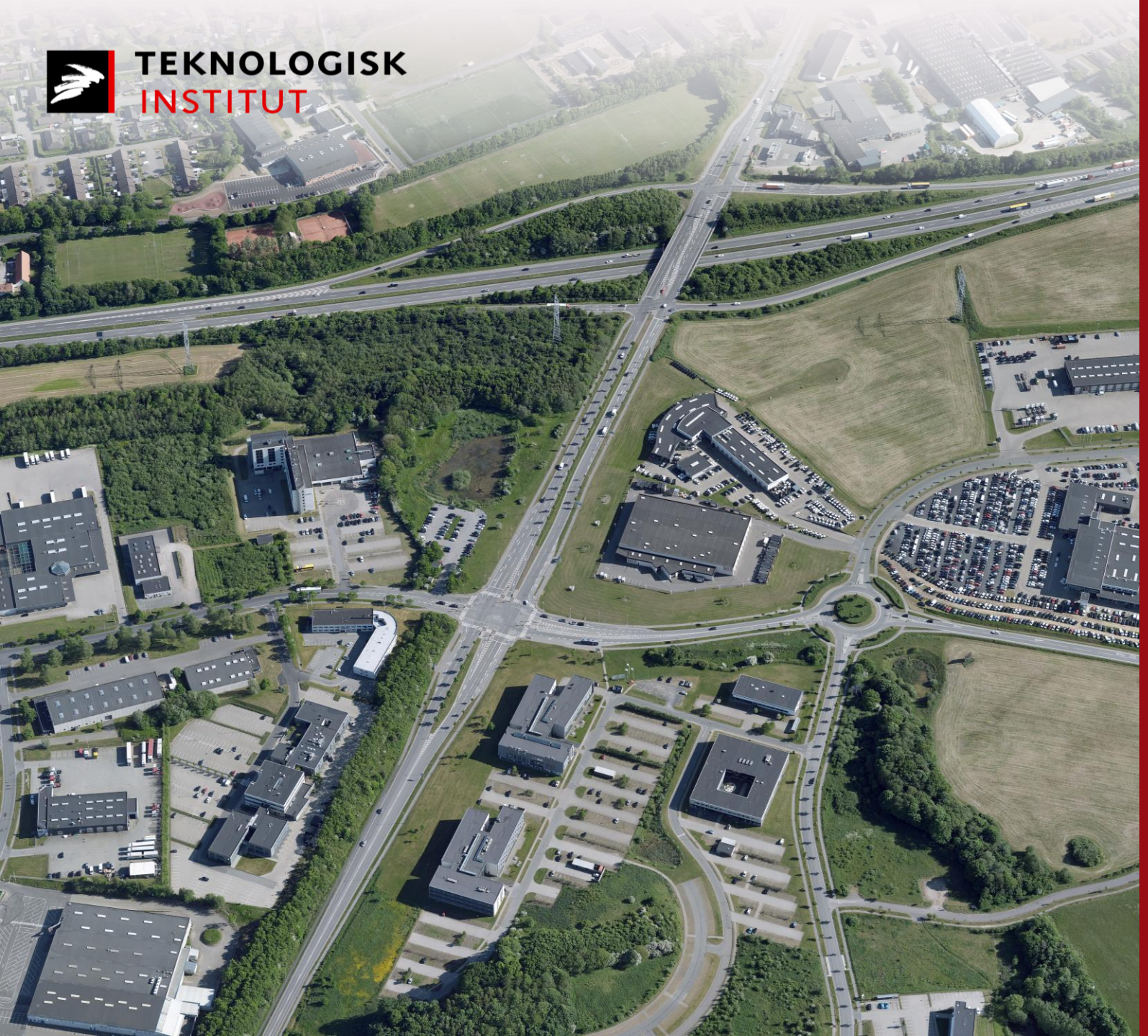
TEKNOLOGISK INSTITUT



Brugerundersøgelse af Kolding Kommunes erhvervsservice

Brugerundersøgelse af Kolding Kommunes erhvervsservice

Udarbejdet for: **Kolding Kommune**

Udarbejdet af: **Teknologisk Institut – Erhverv og Samfund med sparring fra Mads Bruun Ingstrup, Center for Bæredygtig Erhvervsfremme, Syddansk Universitet**

Indhold

Executive summary	1
Indledning og metode	3
Kolding Kommunes erhvervsservice – det samlede billede	5
Myndighedsområdet	9
Arbejdsmarkedsområdet	13
Business Kolding	17
Prioriterede anbefalinger og handlingsspor	21

Solid tillid og stærk faglighed – men koordinering og komplekse sager trækker den samlede oplevelse ned

Executive summary

Kolding Kommunes erhvervsservice vurderes relativt positivt af virksomhederne. På tværs af arbejdsmarkedsområdet, Business Kolding og den del af myndighedsservice, som hører under By- og Fællesforvaltningen oplever virksomhederne at møde kompetente medarbejdere, god personlig dialog og tilgængelig indgang til hjælp. Det afspejler sig i en samlet erhvervsserviceindikator på 72 ud af 100 og en høj tillid til, at kommunen håndtere sagerne og henvendelser professionelt.

Der opstår sjældent friktion i selve mødet med den enkelte medarbejder. Det sker i situationer, hvor virksomheder bliver overladt til selv at skabe sammenhæng, fx grundet manglende svar eller skiftende sagsbehandlere. Det gælder især, når en sag går på tværs af flere afdelinger, eller når virksomheden ikke får besked om status og næste skridt. Selvom det kun er en mindre andel af sagerne, der er tværgående eller komplekse, er det netop her, tilfredshed og tillid ligger lavest, og hvor konsekvenserne for virksomheden samtidig er størst.

Analysen peger også på, at jo mere komplekst et forløb er, desto lavere bliver tilfredsheden – særligt når sagen involverer flere afdelinger. Dette gælder både for myndighedsområdet og arbejdsmarkedsområdet.

Det største forbedringspotentiale ligger derfor ikke i den grundlæggende faglighed, men i at skabe et mere sammenhængende og internt afstemt forløb for virksomhederne. Det kræver, at ressourcer og indsats målrettes de tværgående sager, som har stor betydning for virksomhederne og hyppigere resulterer i utilfredshed og svækket tillid til Kolding Kommune.

Myndighedsservice, arbejdsmarkedsområdet og Business Kolding varetager grundlæggende forskellige opgaver med forskellige rammer, målgrupper og roller i den kommunale erhvervsservice. Analysen har til formål at afdække, hvordan hvert enkelt område kan styrke sin egen indsats – ikke at rangere de tre områder i forhold til hinanden. En lavere score på ét område er derfor ikke nødvendigvis et udtryk for en dårligere service end på et andet område med en højere score.

Nøgletal

72 / 100
Samlet erhvervsservice-indikator

7,6 / 10
Tillid til myndigheds-området

8,2 / 10
Tillid til arbejdsmarkeds-området

8,7 / 10
Vil anbefale Business Kolding

Prioriteringsmatrix

Lav prioritet

- **Optimere digitale løsninger og selvbetjeningsværktøjer**, der af nogen opleves som besværlige, men uden at det udgør en udbredt barriere.
- Business Kolding kan overveje, hvordan de kan skabe arrangementer og tilbud, som i endnu højere grad er **værdiskabende** for virksomhederne.
- **Øget fokus på opfølgning** – både på myndigheds- og arbejdsmarkeds-området. Denne del af brugerrejsen er virksomhederne mindst tilfredse med, men den er samtidig mindre vigtig end de øvrige trin.

Fasthold indsats

- Fasthold den **faglige kvalitet og kompetente rådgivning**, som opleves på tværs af alle tre serviceområder.
- Fasthold fokus på kontinuitet hos faste kontaktpersoner, som opleves særligt på arbejdsmarkedsområdet og hos Business Kolding.
- Fasthold fokus på **forhåndsdialog og tidlig vejledning**, der giver virksomhederne tryghed, inden en formel sag eller ansøgning påbegyndes.

Størst behov for forbedring

- Fokusér på hurtigere og mere **forudsigelig** sagsbehandling på myndighedsområdet.
- **Styrk koordineringen** i tværgående sager for at sikre tilfredshed og tillid, når flere afdelinger involveres.
- Øg systematik og deling af information om tidligere sagsforløb mv. gennem fx CRM-system.
- Indfør proaktiv statusinformation, når sager trækker ud, så virksomhederne ikke efterlades i uvished om årsagen og næste skridt.

Robust, men med latent risiko

- Overvej, hvordan man sikrer **tilstrækkelig intern overlevering** ved medarbejderskift, så viden om virksomhedens sag eller relation ikke går tabt, når en kontaktperson udskiftes.
- Overvej at se nærmere på **aftaler, tilmelding og indsendelse af oplysninger** på arbejdsmarkedsområdet. Det er det trin i brugerrejsen, hvor flest oplever udfordringer – om end tilfredsheden er høj.

Indledning

Som led i den politiske beslutning om at gennemføre en 360-graders brugertilfredshedsundersøgelse har Kolding Kommune igangsat denne analyse for at styrke den samlede erhvervsservice. Ambitionen er at skabe et handlingsrettet beslutningsgrundlag, der kan løfte virksomhedernes oplevelse på tværs af arbejdsmarkedsområdet, Business Kolding og den del af myndighedsservice, som hører under By- og Fællesforvaltningen. For at sikre at de fremtidige prioriteringer bygger på et aktuelt fundament, har kommunen fundet det formålstjenligt at etablere et opdateret og dybdegående vidensgrundlag.

Formålet med nærværende rapport er at levere dette centrale vidensgrundlag. Rapporten er udarbejdet på baggrund af kommunens ønske om en analyse, der identificerer, hvor i sagsforløbene servicen fungerer, og hvor der opstår friktion. Gennem et mixed-methods design, der kombinerer surveys med kvalitative dybdeinterviews, belyser rapporten virksomhedernes interaktion med kommunen fra flere vinkler. Analysen kortlægger de centrale kontaktpunkter og servicedimensioner samt oplevelsen af sammenhæng og koordination på tværs af afdelinger.

Et væsentligt element i rapporten er at give stemme til virksomhederne selv og folde deres konkrete brugerrejser ud. Gennem de kvalitative interviews afdækkes de underliggende forklaringer på surveyens mønstre, herunder oplevelsen af tilgængelighed, responstid, faglig kvalitet og dialog. Derved tilvejebringes en nuanceret forståelse af, hvor servicen skaber værdi, og hvor barrierer skaber besvær i hverdagen.

Målet er at udstyre Kolding Kommune og Business Kolding med et robust, prioriteret fundament for at træffe strategiske og operationelle valg, der kan reducere friktion og realisere kommunens erhvervspolitiske ambitioner.

Analysen er gennemført af Teknologisk Institut i samarbejde med SDU.



Analysedesign

Rapportens analytiske ramme tager afsæt i en brugerrejsebaseret tilgang, der kortlægger virksomhedernes oplevelse på tværs af faser og kontaktpunkter i mødet med kommunen og Business Kolding. Mens traditionelle målinger alene afdækker den overordnede tilfredshed, viser brugerrejsen, hvor i forløbet oplevelsen er god, og hvor den er mindre god. Brugerrejsen er tilpasset de tre serviceområder – myndighedsservice, arbejdsmarkedsområdet og Business Kolding – og respekterer deres forskellige logikker, samtidig med at den muliggør sammenligning på tværs.

Som centralt analysegreb måles der for hvert kontaktpunkt både tilfredshed og oplevet friktion. Friktion dækker over konkrete barrierer som ventetid, uklar proces eller manglende koordinering. Ved at sammenholde tilfredshed og friktion tages der afsæt i virksomhedernes faktiske oplevelser, hvilket skaber et grundlag for at prioritere, hvilke dele af servicen der bør fastholdes, forenkles eller forbedres.

For at evaluere den tværgående sammenhæng anvendes en fælles kerne af seks servicedimensioner: tilgængelighed, forståelse for behov, kommunikation, responstid, faglig kvalitet, koordination samt en yderligere dimension vedr. samlet værdiskabelse. Dette afdækker, om barrierne er knyttet til ét sagsområde eller opstår i samspillet mellem flere områder.

Med afsæt i dimensionerne har vi beregnet en samlet hovedindikator, der giver Kolding Kommune ét overordnet nøgletal for den oplevede erhvervsservice, mens de underliggende friktionsmålinger og målinger af brugerrejsens enkelte trin leverer dybden.

Metode

Undersøgelsen bygger på et robust mixed-methods design, hvor kvantitative surveydata kombineres med kvalitative dybdeinterviews. Det kvantitative spor udgør undersøgelsens primære datagrundlag og gennemføres som tre koordinerede spørgeskemaundersøgelser tilpasset henholdsvis myndighedsservice, arbejdsmarkedsområdet og Business Kolding. For at sikre høj datakvalitet og repræsentativitet kombineres e-surveys med en systematisk telefonisk rykker- og interviewprocedure (CATI). Denne tilgang reducerer risikoen for selvselektion og skævheder i svarmønstrene – hvilket er særligt kritisk, idet dataindsamlingen er gennemført i sommerperioden og dækker områder med meget forskellige respondentgrundlag.

Spørgeskemaerne er opbygget omkring en kort, præcis struktur med en besvarelsestid på 5-6 minutter for at maksimere gennemførelsesraten. Der er indsamlet 1.091 besvarelser i alt. Det samlede datasæt er vægtet efter størrelse og branche for at sikre metodisk stringens og fuld repræsentativitet.

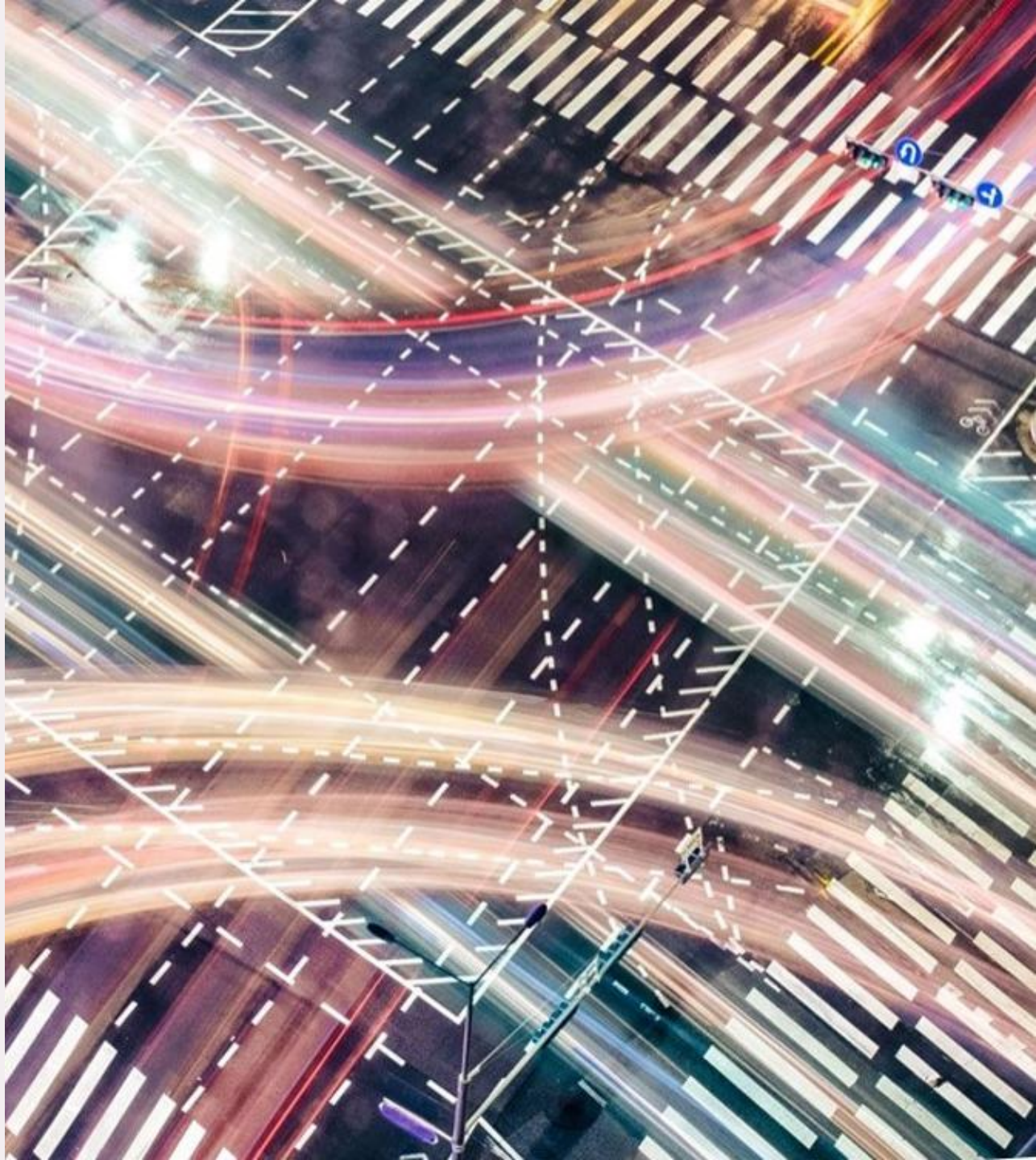
Det kvantitative datagrundlag suppleres af 20 kvalitative dybdeinterviews med udvalgte virksomheder. Disse er gennemført som semistrukturerede interviews af ca. 30 minutters varighed og følger den fastlagte ramme for brugerrejsen.

En vigtig del af undersøgelsens metodiske grundlag er, at den måler de kontaktflader og aspekter, virksomhedernes oplever som mest betydningsfulde, kompleksitet og værdifulde – ikke en objektiv eller ekstern vurdering heraf. Når en virksomhed angiver, at en sag har været "meget kompleks", eller at kontakten med Business Kolding har "skabt stor værdi", er det et udtryk for virksomhedens egen oplevelse i situationen. Det er ikke en uafhængig vurdering af sagens faktiske juridiske kompleksitet eller den objektivt målte økonomiske effekt af en given indsats.

Formålet med undersøgelsen er netop at forstå, hvordan virksomhederne oplever den lokale erhvervsservice. Derfor er virksomhedernes egne vurderinger af, hvad der opleves som komplekst, betydningsfuldt eller værdiskabende, den mest relevante målestok – uafhængigt af, om en ekstern, objektiv vurdering ville nå frem til det samme. Resultaterne bør derfor læses som et udtryk for virksomhedernes subjektive virkelighed i mødet med kommunen og som et afsæt for at forbedre den oplevede service.

Kolding Kommunes erhvervsservice

Virksomhedernes oplevelse på tværs af områder



Kolding Kommunes erhvervsservice scorer 72/100 – stærk faglighed, men potentiale for bedre sammenhæng og større værdi

Hovedbudskab

På tværs af de tre områder tegner de seks servicedimensioner et klart mønster. Virksomhederne møder dygtige medarbejdere og god kommunikation over hele linjen. Samtidig viser analysen, at der også er dimensioner af den lokale erhvervsservice, som kan styrkes.

Nogle virksomheder oplever at møde en organisation, der halter, når sager går på tværs. Koordination og brobygning er én af de dimensioner, hvor der er forbedringspotentiale – ifølge de lokale virksomheder.

Når vi lægger tallene for de seks servicedimensioner sammen, giver det en samlet erhvervsserviceindikator på 72 ud af 100. Et fornuftigt niveau på tværs af kommunen. Det bør her nævnes, at analysen ikke giver mulighed for at sammenligne denne score med resultater fra andre sammenlignelige kommuner.

Herudover er *betydningen* af kontakten eller sagsbehandlingen også en dimension, der scorer lavere (for Business Kolding målt som værdiskabelse). Det er værd at bemærke, at betydning ikke er et udtryk for kommunens performance, men et mål for, hvor meget der er på spil for virksomheden.

Det er vigtigt at påpege, at en lav score på denne dimension *ikke nødvendigvis* afspejler en mangelfuld service eller et ringe udbytte. Det kan også afspejle, at kontakten eller sagsbehandlingen har mindre kritisk betydning for virksomhedens drift.

Oplevelsen af forskellige dimensioner af den lokale erhvervsservice

Dimension//serviceområde	Myndighed-området	Arbejdsmarkeds-området	Business Kolding	Gns. score	Score 0–100
1. Tilgængelighed	3,8	3,8	4,1*	**3,9**	**72**
2. Forståelse for behov	3,7	4,0	3,9*	**3,9**	**72**
3. Kommunikation	3,9	4,1	-	**4,0**	**75**
4. Responstid	3,6	4,1	-	**3,8**	**71**
5. Faglig kvalitet	4,0	4,0	4,0*	**4,0**	**75**
6. Koordination/brobygning	3,3	3,7	3,7*	**3,6**	**65**
7. Betydning/værdi	3,4	2,8	3,3*	**3,2**	**54**

Erhvervssevice

Note: Indikatoren samler seks servicedimensioner baseret på identiske eller sammenlignelige spørgsmål på tværs af de tre områder. På de områder, hvor Business Kolding ikke har et spørgsmål, der direkte svarer til de andre områder (kommunikation, responstid), indgår området ikke i den pågældende dimension. Hver dimension omregnes til en skala 0-100, og den samlede indikator er et simpelt gennemsnit af de seks dimensioner. Den syvende dimension – Betydning/værdi – måler virksomhedens udbytte og indgår ikke som en af de seks servicedimensioner.

* Spørgsmål til denne dimension havde en anden formulering i surveyen til Business Kolding: *adgang til rette hjælp, dialog om behov, vejledningen I fik, hjælp med kontakter, direkte skabt værdi.*

Myndighedsservice, arbejdsmarkedsområdet og Business Kolding varetager grundlæggende forskellige opgaver med forskellige rammer, målgrupper og roller i den kommunale erhvervsservice. Analysen har til formål at afdække, hvordan hvert enkelt område kan styrke sin egen indsats – ikke at rangere de tre områder i forhold til hinanden. En lavere score på ét område er derfor ikke nødvendigvis et udtryk for en dårligere service end på et andet område med en højere score.

Vurdering af de seks dimensioner af erhvervsservice

Hovedbudskab

På denne og næste side præsenteres den gennemsnitlige tilfredshed med de seks målte dimensioner af den lokale erhvervsservice samt den oplevede værdiskabelse/betydning af kontakten hertil.

På tværs af myndighedsområdet, arbejdsmarkedsområdet og Business Kolding vurderes medarbejdernes faglighed, kommunikation og adgang til hjælp som velfungerende aspekter af den lokale erhvervsservice.

Omvendt er der også forbedrings-potentialer. De ligger især i det, der sker mellem kontaktpunkterne – herunder koordinering, kontinuitet, fremdrift og opfølgning.

Den samlede erhvervsserviceindikator på 72/100 bør derfor først og fremmest ses som et udgangspunkt for at gøre en allerede velfungerende service mere sammenhængende og handlingsorienteret.

Tilgængelighed

72/100

Tilgængelighed er en tværgående styrke, men én tydelig indgang og kontinuitet kan styrke den positive oplevelse yderligere.

Tilgængeligheden vurderes at være høj på tværs af de tre områder. Myndighedsservice ligger på 3,8, arbejdsmarkedsområdet på 3,8, mens Business Koldings analoge mål – adgang til den rette hjælp – ligger på 4,1.

Virksomhederne oplever dermed generelt, at det er forholdsvis let at få kontakt til den relevante hjælp. De kvalitative svar peger dog på, at værdien af den gode adgang falder, hvis virksomheden efterfølgende bliver sendt videre eller skal skifte kontaktperson.

Forståelse for behov

72/100

Behovsforståelsen er god, men mere individuel målretning og forventningsafstemning kan skabe større værdi.

Virksomhedsforståelsen vurderes også positivt. Myndighedsservice ligger på 3,7, arbejdsmarkedsområdet på 4,0, mens Business Koldings dialog om virksomhedens behov scorer 3,9.

Arbejdsmarkedsområdet står således særligt stærkt, mens både myndighedsservice og Business Kolding har et lidt større potentiale for at målrette indsatsen til den enkelte virksomheds situation.

Kommunikation

75/100

Den personlige kommunikation fungerer godt – udviklingsbehovet her handler især om klar og sammenhængende proceskommunikation.

Kommunikation er en af de stærkeste fælles dimensioner. Myndighedsservice ligger på 3,9 og arbejdsmarkedsområdet på 4,1. Business Kolding har ikke et direkte sammenligneligt kvantitativt spørgsmål og indgår derfor ikke i scoren.

På begge kommunale områder fremhæves klar og konstruktiv dialog som en styrke, mens problemer især opstår, når information kommer drypvis frem for samlet, krav er uklare, eller når virksomheden ikke ved, hvad næste skridt er.

Vurdering af de seks dimensioner af erhvervsservice

Responstid

71/100

Responstid er ikke et generelt tværgående problem på tværs af Kolding Kommunes erhvervsservice. Dog synes der at være et potentiale på myndighedsområdet, hvor hurtigere fremdrift og mere løbende kommunikation bør prioriteres.

Den samlede score på 71 dækker således over væsentlige forskelle mellem områderne.

Arbejdsmarkedsområdet vurderes relativt højt, mens myndighedsservice vurderes noget lavere på dette parameter (Business Kolding har ikke et direkte sammenligneligt mål for responstid).

På myndighedsområdet er hurtig og forudsigelig behandling samtidig et parameter, virksomhederne tillægger stor betydning for deres samlede oplevelse.

Faglig kvalitet

75/100

Fagligheden er en stærk tværgående styrke for hele Kolding Kommunes erhvervsservice. Forbedringspotentialet på tværs af områder ligger derfor ikke i at højne de faglige kompetencer, men i organiseringen og sammenhængen i den faglige service.

Faglig kvalitet er ét af de parametre, der er størst tilfredshed med. Myndighedsservice og arbejdsmarkedsområdet ligger begge på 4 ud af 5, og vurderingen af Business Koldings vejledning (anvendt som proxy) ligger også på 4.

Virksomhedsinterviews understøtter billedet af kompetente og fagligt vidende medarbejdere, som generelt bidrager til at højne tilliden til Kolding Kommunes sagsbehandling.

Koordination og brobygning

65/100

Koordination og brobygning har det tydeligste tværgående forbedringspotentiale for Kolding Kommunes erhvervsservice, idet koordination er den lavest vurderede dimension.

Her vurderes myndighedsområdet gennemsnitligt til 3,3 ud af 5 blandt virksomheder med komplekse, tværgående sager, mens arbejdsmarkedsområdet vurderes til 3,7. Business Koldings hjælp til relevante kontakter anvendes som proxy for brobygning og ligger på 3,7.

Samtidig involverer 22 % af myndigheds-forløbene og 17 % af arbejdsmarkeds-forløbene flere kommunale enheder.

Der er et udtalt ønske fra virksomhederne om én samlet kontakt og om, at kommunen tager ansvar for den interne koordinering. Hos Business Kolding handler den tilsvarende udfordring om at omsætte netværk og virksomhedskendskab til konkrete forbindelser.

Værdi og betydning

54/100

Denne dimension adskiller sig grundlæggende fra de øvrige og skal derfor fortolkes anderledes.

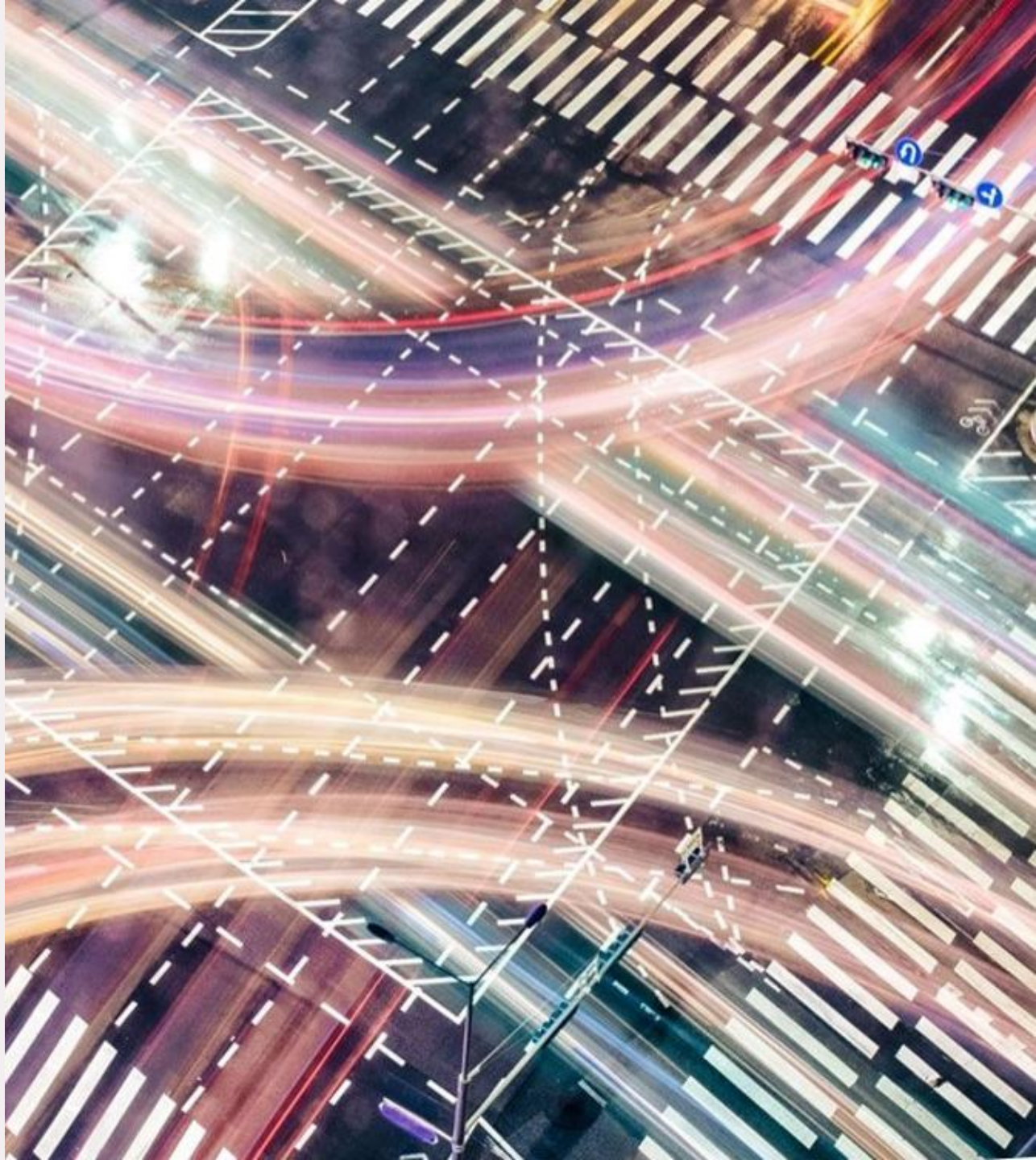
Betydningen af sagsbehandlingen indikerer, hvor vigtigt det er for virksomhederne at få vejledning, støtte eller sagsbehandling fra Kolding Kommune.

At myndighedsområdets sager i gennemsnit vurderes som mere betydningsfulde end eksempelvis en netværkskontakt hos Business Kolding er ikke udtryk for, at myndighedsområdet "leverer mere værdi".

Det afspejler grundlæggende, at en byggetilladelse eller miljøgodkendelse ofte er direkte forretningskritisk for virksomheden, mens deltagelse i et netværksmøde har en anden, mere indirekte og relationel karakter. Denne forskel er ikke et udtryk for et problem, der skal løses – det er en naturlig konsekvens af de to områders fundamentalt forskellige roller over for virksomhederne, og tallene bør derfor ikke sammenlignes på tværs af rækkerne i tabellen.

Myndighedsservice

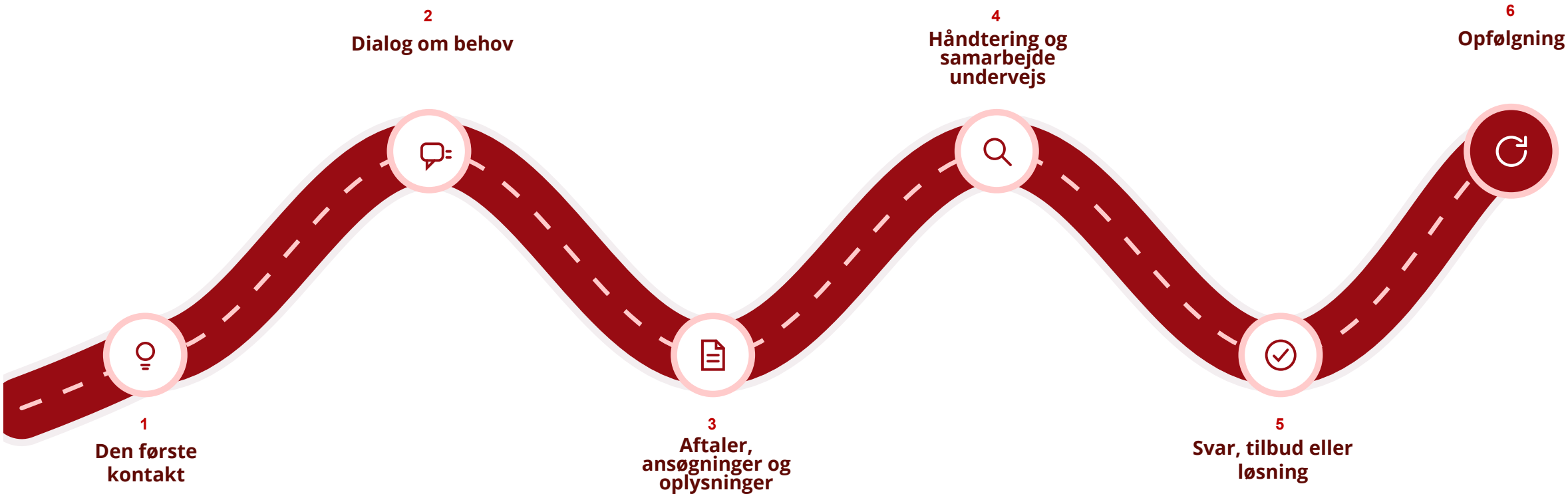
Virksomhedernes oplevelse



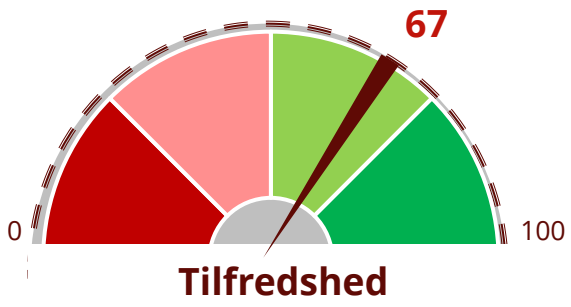
Brugerrejse

Myndighedsservice

For at forstå, hvor i kontakten med myndighedsservice virksomhedernes oplevelse skabes – og hvor den eventuelt udfordres – tager analysen afsæt i en konkret brugerrejse. Rejsen følger virksomhedens forløb gennem seks kontaktpunkter: opstået behov, forhåndsdialog, ansøgning, sagsbehandling, afgørelse og opfølgning. I de følgende afsnit gennemgås hvert af disse trin med fokus på tilfredshed og friktion, så resultaterne peger direkte på, hvor indsatsen bør prioriteres.

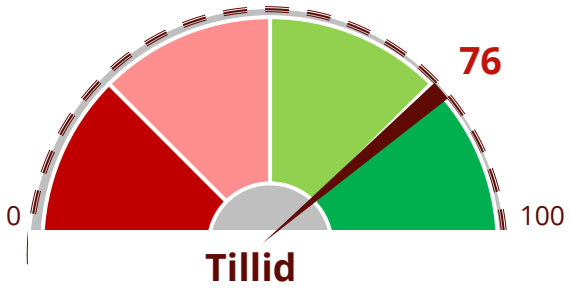


Overblik over virksomhedernes oplevelse



Tilfredshed

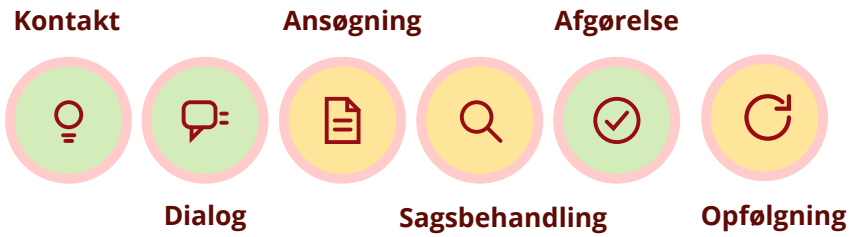
Samlet tilfredshed med sagsforløbet



Tillid

Tillid til, at Kolding Kommune håndterer tilsvarende sager på god og professionel vis

Tilfredshed med brugerrejsen



Top 5 kontaktårsager



Tre væsentlige indsigter

Tilfredshed med erhvervsservice

Tilfredsheden er overvejende høj – og tilliden endnu højere. 67 % er tilfredse eller meget tilfredse med deres sagsforløb, mens tilliden til kommunens fremtidige håndtering ligger på 76 %.

Kompleksitet er en akilleshæl

Komplekse sager ændrer billedet markant. Fra meget enkle til meget komplekse forløb falder tilfredsheden fra 4,5 til 2,2 og tilliden fra 4,6 til 3,2. Samtidig er de komplekse sager vigtigere for virksomhederne.

Udfordring i processerne

Kommunikation og faglig kompetence er styrker, mens tempo og fremdrift halter. Hurtig og forudsigelig behandling er klart det forhold, flest virksomheder tillægger betydning, mens sagsbehandlingen undervejs er det forhold, flest angiver skaber friktion.

335 besvarelser, svarprocent 36 %

Virksomhederne er tilfredse med myndighedsområdet og har stor tillid til sagsbehandlingen

Myndighedsservice

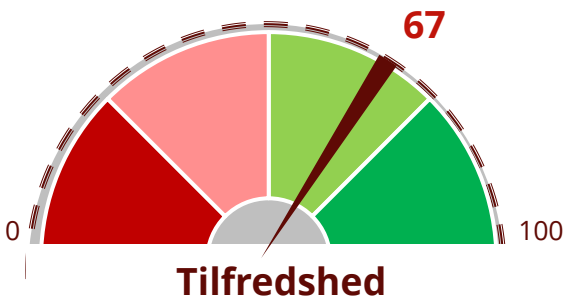
Hovedbudskab

Virksomhedernes vurdering viser et **klart positivt billede**, men også en tydelig forskel mellem tilfredshed med håndteringen af det konkrete sagsforløb og den mere generelle tillid til kommunen.

Tilliden ligger højere end tilfredsheden med det konkrete forløb. Der er langt flere virksomheder, der forventer, at Kolding Kommune også fremover vil håndtere en tilsvarende sag professionelt, end der er virksomheder med negative forventninger. Det tyder på, at enkelte mindre gode erfaringer i konkrete sagsforløb ikke nødvendigvis svækker virksomhedernes grundlæggende tillid til kommunen.

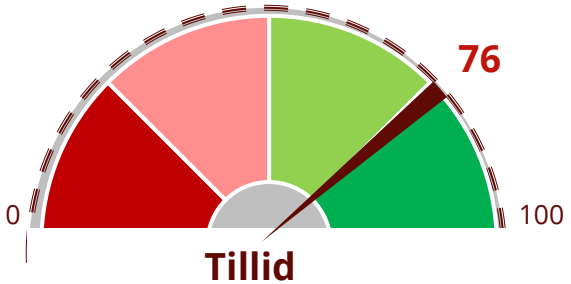
Dybdegående interviews med virksomheder, der for nyligt har været igennem et konkret sagsforløb, bekræfter et overvejende positivt billede af brugernes samlede tilfredshed med Kolding Kommunes myndighedsområder.

Dog varierer virksomhedernes konkrete oplevelser afhængigt af sagsområdet. Hvor sager om grøn drift og store fondsprojekter roses for smidig forhåndsdialog og hurtig sagsbehandling, oplever en del af det traditionelle erhvervsliv i etablerings- og miljøsager en mere tung forvaltning præget af en manglende plan for sagsforløb, løbende information og krav fremfor en samlet udmelding og afvisninger frem for løsninger.



Tilfredshed

Samlet tilfredshed med sagsforløbet



Tillid

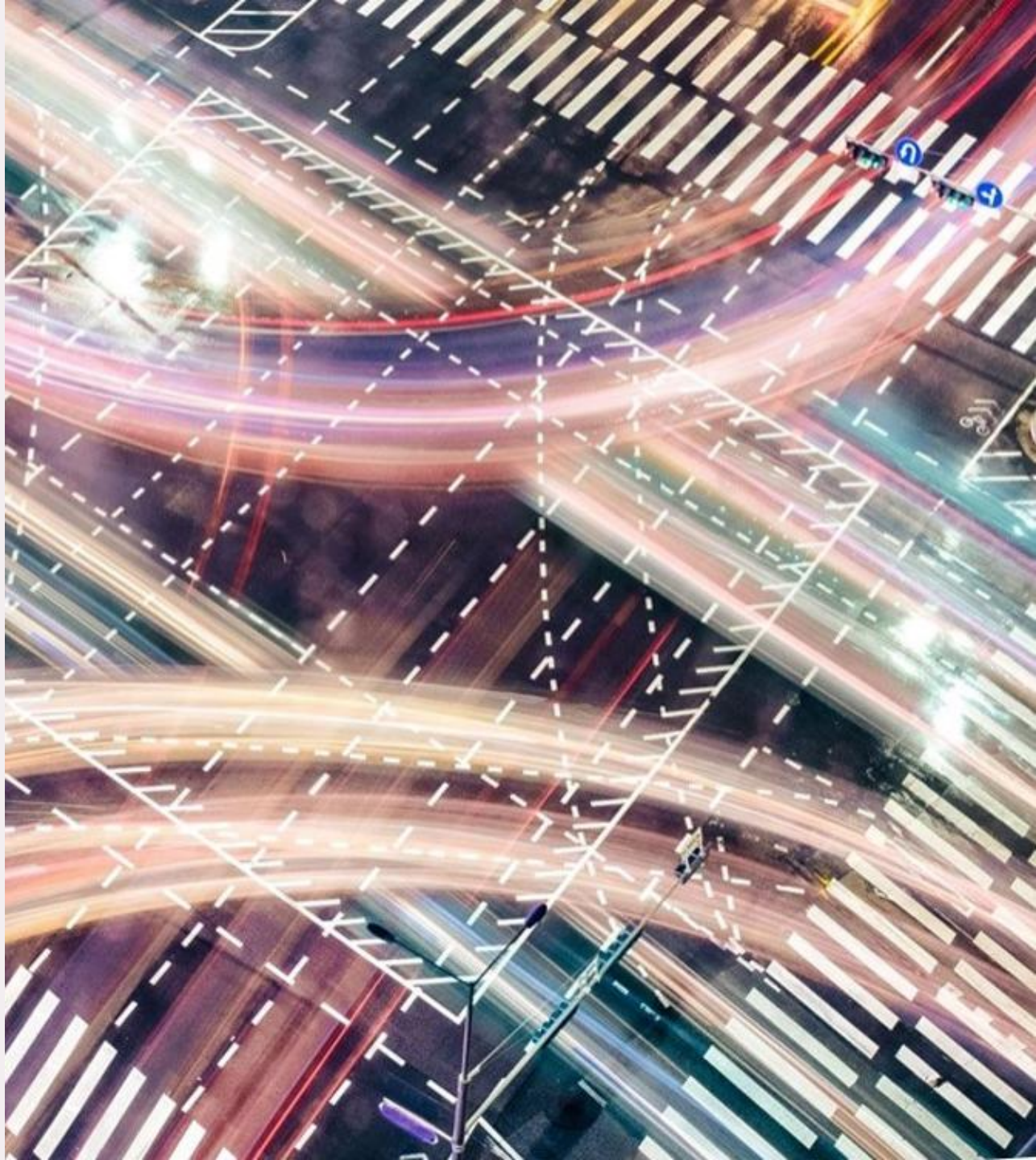
Tillid til, at Kolding Kommune vil håndtere en tilsvarende sag eller kontakt på en god og professionel måde

Note: Måleren for tilfredshed viser det gennemsnitlige svar på en skala fra 0 til 100. Tilfredshed blev målt på en skala fra 1 (meget utilfreds) til 5 (meget tilfreds). Tillid blev målt på en skala fra 0 (ingen tillid) til 10 (meget stor tillid). n=335.

"Sagsbehandlingen er hurtig, overskuelig og præcis, og tidsfristerne bliver overholdt. Det har enorm værdi at kunne ringe direkte til sagsbehandleren og få klar besked med det samme."

Arbejdsmarkeds-området

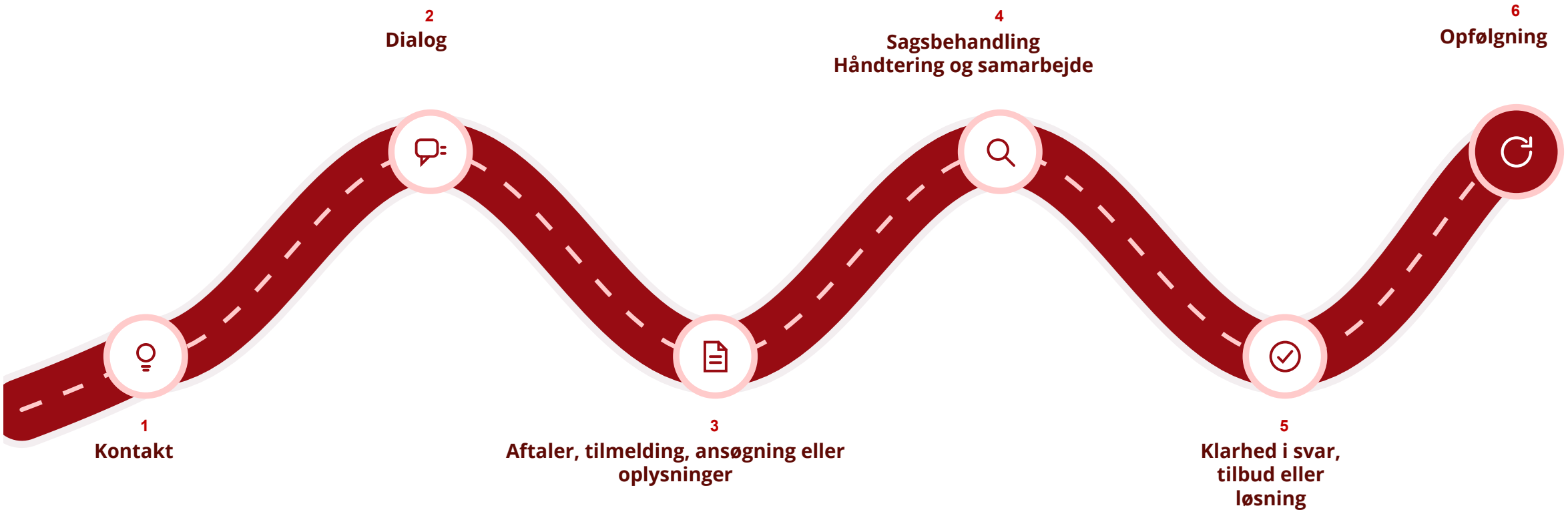
Virksomhedernes oplevelse



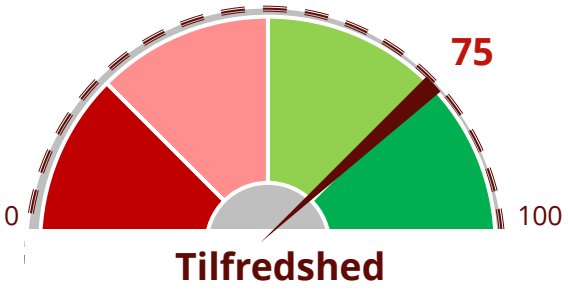
Brugerrejse

Arbejdsmarkedsområdet

For at forstå, hvor i kontakten med arbejdsmarkedsområdet virksomhedernes oplevelse skabes – og hvor den eventuelt udfordres – tager analysen afsæt i en konkret brugerrejse. Rejsen følger virksomhedens forløb gennem seks kontaktpunkter. I de følgende afsnit gennemgås hvert af disse trin med fokus på tilfredshed og friktion, så resultaterne peger direkte på, hvor indsatsen bør prioriteres.

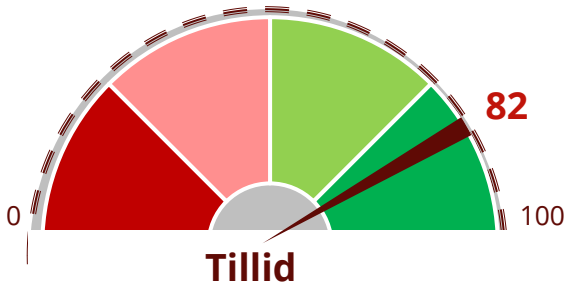


Overblik over virksomhedernes oplevelse



Tilfredshed

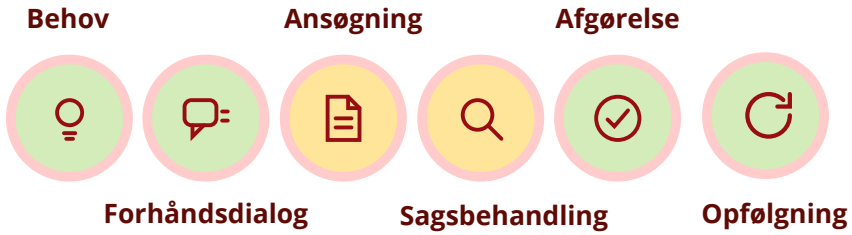
Samlet tilfredshed med sagsforløbet



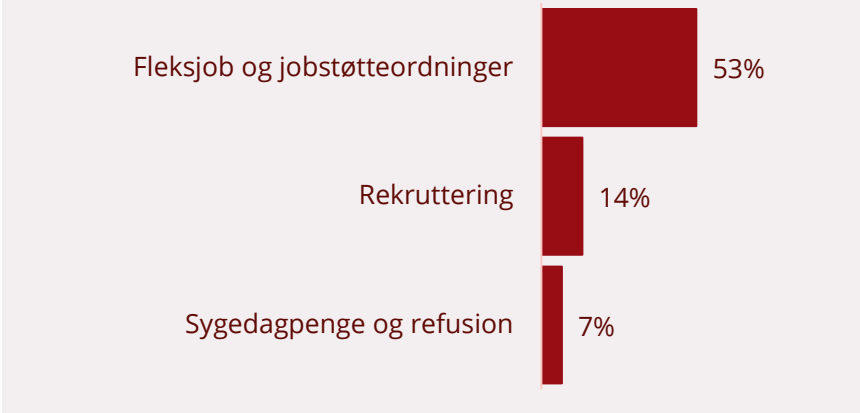
Tillid

Tillid til, at Kolding Kommune håndterer tilsvarende sager på god og professionel vis

Tilfredshed med brugerrejsen



Top 3 kontaktårsager



Tre væsentlige indsigter

Arbejdsmarkedsområdet står stærkt hos virksomhederne

Tilliden er meget høj, og de fleste oplever processen som enkel. Tilfredsheden er høj på tværs af brugerrejsen, og tre ud af fire vurderer deres tillid til 8–10.

Den personlige relation er arbejdsmarkedsområdets særlige styrke

Det går igen i de positive svar, at en kendt kontaktperson, der forstår virksomheden, følger op og kan finde relevante kandidater, er en styrke.

Problemerne opstår især, når kontinuiteten brydes

Skiftende medarbejdere, mangelfuld opfølgning og uklarhed om regler eller ansvar udgør de tydeligste forbedringsområder. Komplekse forløb hænger samtidig sammen med markant lavere tilfredshed og tillid.

351 besvarelser, svarprocent 34 %

Høj tilfredshed og endnu højere tillid

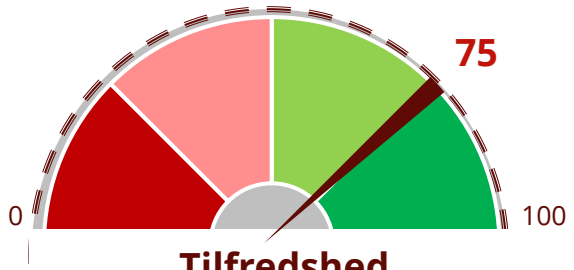
Arbejdsmarkedsområdet

Hovedbudskab

Både tilfredshed og tillid ligger på et højt niveau, men tilliden til arbejdsmarkedsområdets fremtidige håndtering står særligt stærkt. De kvalitative svar understøtter billedet: Virksomhederne fremhæver kompetente medarbejdere, gode relationer, hurtig kontakt og en konstruktiv dialog. Det tyder på et solidt fundament, hvor udfordringer i enkelte processer ikke nødvendigvis rokker ved virksomhedernes mere grundlæggende tillid til samarbejdet.

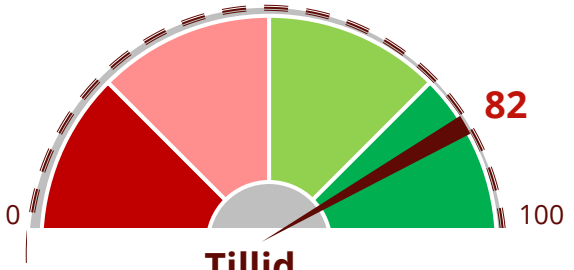
Virksomhederne uddyber i interviews, at de generelt oplever en professionel og imødekommende kontakt med de enkelte jobkonsulenter. Hvor rekrutteringsforløb kører smidigt (f.eks. til ufaglært produktion), opleves servicen på højde med private rekrutteringsbureauer med hurtige svartider og præcise match.

I mere komplekse forløb (f.eks. for udsatte borgere eller praktikanter) forekommer det, at virksomhederne oplever bureaukratiske og rigide rammer for arbejdsmarkedsservice. De oplever bl.a. manglende fleksibilitet til varige skåne-/deltidstimer, for tidligt pres for overgang til ordinær fuldtid eller møder styret af faste tidsfrister og paragraffer frem for borgerens reelle situation. Alligevel fastholdes tilliden, fordi de enkelte konsulenter udviser reel forretningsforståelse, god personlig dialog og løbende opfølgning ude på virksomheden.



Tilfredshed

Samlet tilfredshed med sagsforløbet?



Tillid

Tillid til, at Kolding Kommune vil håndtere en tilsvarende sag eller kontakt på en god og professionel måde

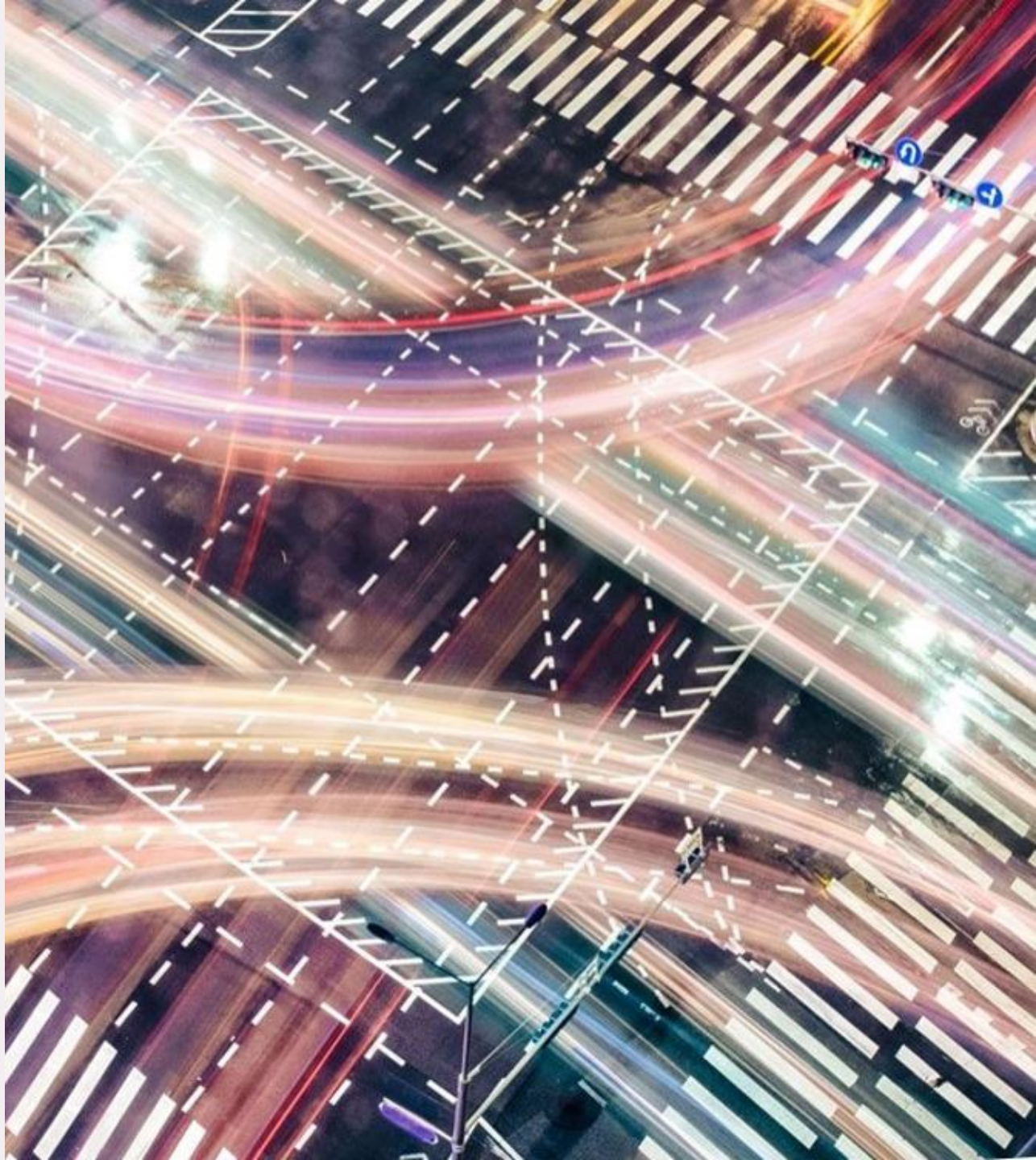
Note: Måleren for tilfredshed viser det gennemsnitlige svar på en skala fra 0 til 100. Tilfredshed blev målt på en skala fra 1 (meget utilfreds) til 5 (meget tilfreds). Tillid blev målt på en skala fra 0 (ingen tillid) til 10 (meget stor tillid). n=335.

"De har altid været nemme at komme i kontakt med og tale med."

"Jobkonsulentens rolle og samarbejdskompetencer er forbilledlige."

Business Kolding

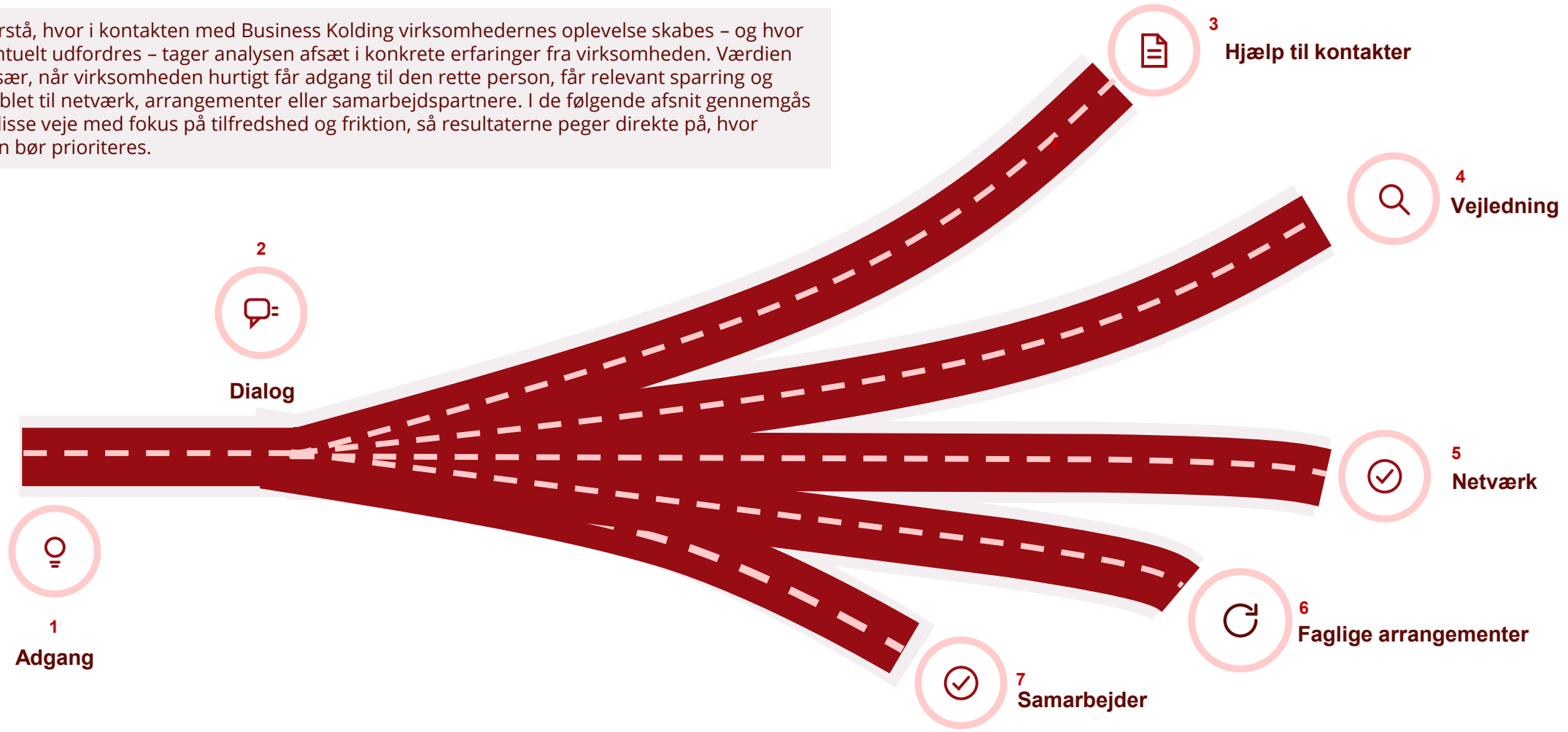
Virksomhedernes oplevelse



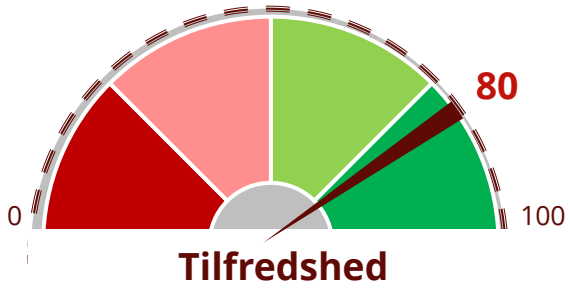
KUNDEREJSE

Business Kolding – flere veje til værdi

For at forstå, hvor i kontakten med Business Kolding virksomhedernes oplevelse skabes – og hvor den eventuelt udfordres – tager analysen afsæt i konkrete erfaringer fra virksomheden. Værdien skabes især, når virksomheden hurtigt får adgang til den rette person, får relevant sparring og bliver koblet til netværk, arrangementer eller samarbejdspartnere. I de følgende afsnit gennemgås hver af disse veje med fokus på tilfredshed og friktion, så resultaterne peger direkte på, hvor indsatsen bør prioriteres.

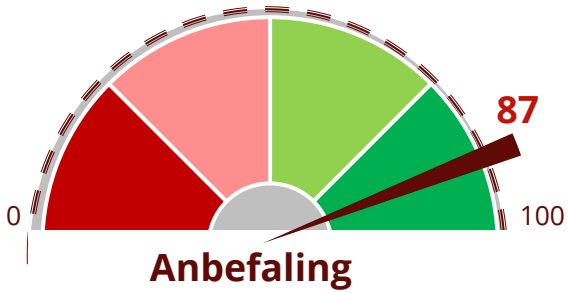


Overblik over virksomhedernes oplevelse



Tilfredshed

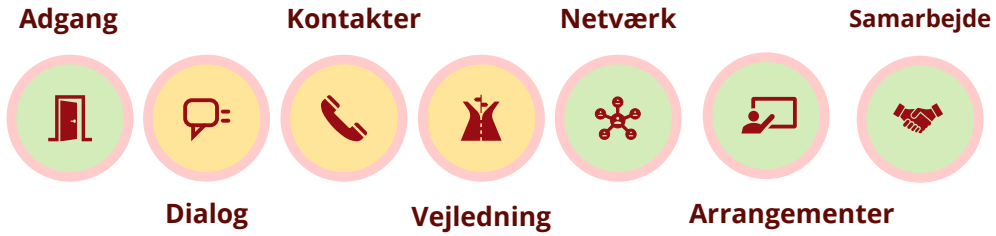
Samlet tilfredshed med seneste kontakt med Business Kolding



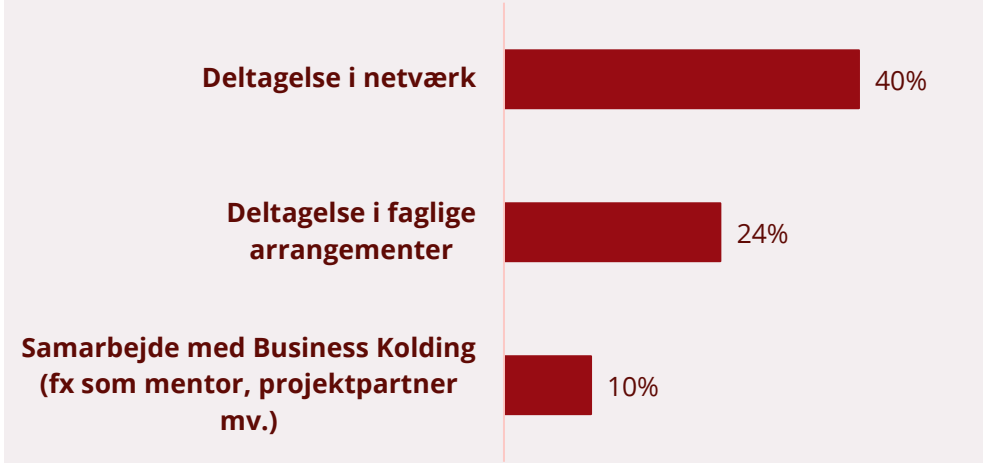
Anbefaling

Sandsynlighed for at virksomhederne vil anbefale Business Kolding til andre

Tilfredshed med Business Kolding



Top 3 kontakter til Business Kolding



Tre væsentlige indsigter

Meget stærk samlet vurdering
Business Kolding er et relevant og attraktivt tilbud til virksomheder. Tilfredsheden med Business Kolding er høj. Det samme gælder tilbøjeligheden til at anbefale dem til andre.

Netværk er kernen i kontakten
40 % havde senest kontakt med Business Kolding gennem netværk og 24 % gennem faglige arrangementer. Sammen med andre samarbejder udgør de omkring tre fjerdedele af virksomhedernes seneste kontakter.

Potentiale for mere brobygning
Det største udviklingspotentiale ligger i at hjælpe virksomheder mere aktivt med at skabe relevante kontakter og omsætte netværket til konkrete samarbejder og forretning.

401 besvarelser

Skarpere rolleafklaring kan skabe mere værdi end flere specialiserede tilbud

Organisatoriske og ressourcemæssige implikationer af undersøgelsens resultater

Denne analyse indikerer et tydeligt udviklingspotentiale for Business Kolding i form af mere målrettede og specialiserede arrangementer og netværkstilbud, idet virksomhederne i nogen grad efterspørger netop dette.

Der ligger dog en væsentlig strategisk overvejelse her for Business Kolding. Selvom virksomhederne efterspørger det, er det ikke nødvendigvis hensigtsmæssigt at prioritere ressourcer til at udvikle flere specialiserede tilbud, men i stedet at blive skarpere på at formidle organisationens rolle som videreformidler og brobygger til andre specialiserede aktører i det samlede danske erhvervsfremmesystem.

Det er værd at overveje, om Business Kolding skaber mest værdi for virksomhederne, indirekte, ved at forbinde de lokale virksomheder med andre tilbud og aktører i erhvervsfremmesystemet og i stedet prioritere ressourcer til at opbygge en systematik og en endnu skarpere brobygningsfunktion.

Organisatoriske og ressourcemæssige implikationer

Prioritér bredde og relation frem for dybde
Fasthold og styrk ressourcerne til det brede netværk, tilgængelighed og den personlige kontaktflade, som er kernen i den oplevede værdi.
Styrk rollen som "trafikdirigent": Udvikl en mere systematisk og synlig henvisningspraksis, så virksomheder med specialiserede behov hurtigt og trygt kan guides videre til den rette aktør (erhvervshus, klynge, privat rådgiver).

Undgå ressourcespredning
Vær varsom med at opbygge nye, specialiserede tilbud (fx dybdegående branchespecifikke forløb) til en relativt lille målgruppe af modne virksomheder, hvis dette risikerer at gå ud over den brede, opsøgende indsats, som skaber værdi for langt flere.

Kommunikér rollen tydeligt
Vær eksplicit i kommunikationen med medlemmerne om, hvad Business Kolding kan og ikke kan hjælpe med, så forventningerne stemmer overens, og henvisninger til andre aktører opleves som en styrke – ikke en afvisning.

Høj anbefaling og tilfredshed – men værdien kan gøres mere synlig

Business Kolding

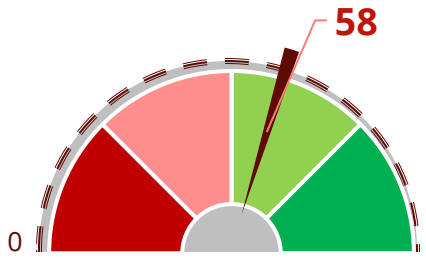
Hovedbudskab

Business Kolding står stærkt på relationelle mål. Virksomhederne er meget villige til at anbefale Business Kolding og er generelt tilfredse med brugeroplevelsen. Det vidner om en organisation, der er dygtig til at opbygge gode relationer til virksomhederne og som leverer på det, den lover.

Analysen viser også, at den værdi, virksomhederne oplever ved kontakten med Business Kolding, er mere moderat – om end positiv. Det kan ses som et udtryk for, at nogle oplever kontakten som god uden nødvendigvis at se en klar forretningsmæssig effekt.

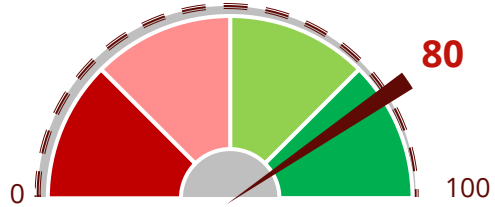
Analysen viser også, at Business Koldings konsulenter roses bredt for høj faglighed, imødekommenhed og stærke netværksaktiviteter, som skaber god lokal synlighed og relevante, uformelle relationer. Værdien på bundlinjen opleves dog mere begrænset – særligt for mere etablerede virksomheder. Blandt disse er der en efterspørgsel på mere branchespecifik sparring, B2B-matchmaking mod byens store industrier og strategiske netværksgrupper frem for generiske kurser og introforløb for nystartede.

Flere peger desuden på, at det direkte forretningsmæssige udbytte er svært at måle, hvorfor medlemskabet primært ses som en langsigtet relationel investering eller samfundsmæssig opbakning til lokalområdet.



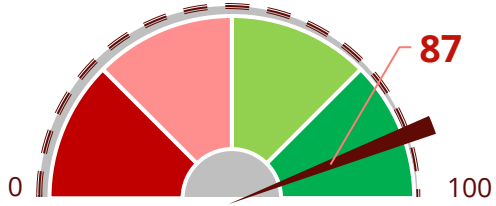
Værdiskabelse

Virksomhedernes oplevede værdi af kontakten med Business Kolding



Tilfredshed

Samlet tilfredshed med seneste kontakt med Business Kolding



Anbefaling

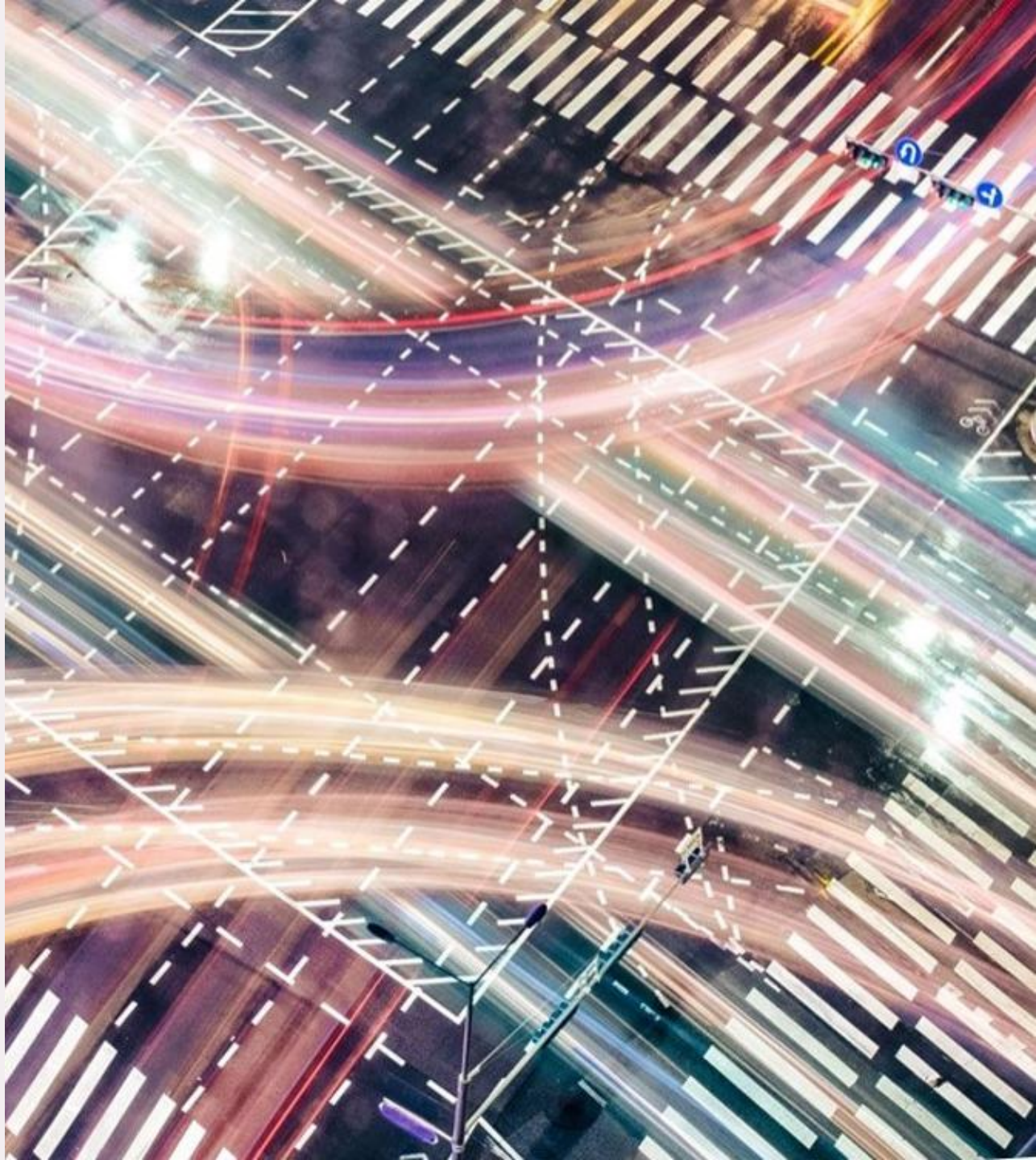
Sandsynlighed for at virksomhederne vil anbefale Business Kolding til andre

Note: Målerne viser det gennemsnitlige svar på en skala fra 0 til 100.

"Vi havde en god kontaktperson til sparring, som altid var til rådighed."

"De følger virksomhederne, så der er en rød tråd. Det er normalt de samme, jeg taler med, og de er gode til at forstå virksomheden."

Anbefalinger og handlingsspor



Tre prioriteter for myndighedsservice

Skab hurtigere og mere forudsigelige forløb

Realistiske tidsplaner, hurtig første afklaring, løbende status og besked ved forsinkelser. Tempo og forudsigelighed er den vigtigste faktor for virksomhederne. Løbende status og gennemsigtighed om sagens fremdrift giver virksomhederne forståelse for forsinkelser og stilstand. En mulig løsning kan fx være et digitalt system, hvor virksomheder kan følge sagsforløbet i realtid.

Giv virksomheden én tydelig indgang og ét ansvar

Det skal være let at finde frem til den rette person. Ved tværgående sager bør én medarbejder være tovholder for henvendelsen, kontaktpunkt for virksomheden og ansvarlig for kommunens interne koordinering. Mange har kontakt med flere afdelinger, men påpeger meget tydeligt værdien af én indgang.

Gør det lettere at navigere i komplekse sager

Tidlig forventningsafstemning, klare krav, hjælp til at finde muligheder inden for reglerne og tilstrækkelig beslutningskraft. Fokusér især på komplekse og tværgående sager, fordi det er her tilfredshed og tillid er lavest.

Det skal bevares

Virksomhederne fremhæver især kompetente og imødekommende medarbejdere, god personlig dialog og en løsningsorienteret tilgang. Når først den rette sagsbehandler er fundet, opleves kontakten ofte som fagligt stærk og konstruktiv. Tydelig vejledning tidligt i forløbet bidrager til smidige processer og højere tilfredshed.

Det bør styrkes

Kortere sagsbehandlings- og svartider samt bedre information om sagens status er blandt de mest oplagte forbedringsområder. Virksomhederne efterspørger også lettere adgang til den rette medarbejder og bedre koordinering mellem kommunens afdelinger.

Tre prioriteter for arbejdsmarkedsområdet

Bevar den nære virksomhedskontakt og begræns unødige skift
Kontinuiteten i relationen er afgørende for virksomhedernes oplevelse. Når kontaktpersonen hos Kolding Kommune udskiftes uden en ordentlig overlevering, oplever virksomhederne, at de må starte dialogen forfra, og at værdifuld viden om deres situation går tabt. Én fast, gennemgående kontaktperson bør derfor prioriteres højt, særligt i de længerevarende eller mere komplekse forløb, hvor relationen er selve fundamentet for samarbejdet.

Skarpere match mellem virksomhed og kandidat
Et godt match kræver, at Kolding Kommune både forstår virksomhedens praktiske rammer og kandidatens forudsætninger samt eventuelle skånebehov. Analysen viser, at tilfredsheden falder markant i de komplekse forløb. En mere realistisk og ærlig forventningsafstemning fra start kan derfor øge sandsynligheden for, at virksomhederne oplever forløbet som en succes.

Følg forløbet til døre
Opfølgning er det trin i brugerrejsen, der samlet set får den laveste tilfredshedsvurdering, om end niveauet fortsat er højt. Virksomhederne efterspørger en mere systematisk og proaktiv opfølgning, hvor konsulenten selv tager initiativ til at følge op på, om et forløb eller match fungerer – frem for at det er virksomheden, der skal rykke for kontakt.

Det skal bevares

Fast og personlig kontakt, fagligt stærke virksomhedskonsulenter, fleksibilitet, hurtig respons og gode kandidatmatch er de aspekter, virksomhederne fremhæver som særligt værdifulde og/eller tilfredsstillende i kontakten med Kolding Kommunes arbejdsmarkedsområde.

Det bør styrkes

Det tydeligste forbedringsområde er kontinuitet ved medarbejderskift, hvor overlevering af viden om virksomhedens situation og tidligere aftaler i dag ofte er mangelfuld. Hertil kommer et ønske om bedre screening og match, mere systematisk opfølgning samt en mere ensartet praksis på tværs af sagsbehandlere – særligt i forbindelse med administrative processer som sygedagpenge og fleksjobordninger.

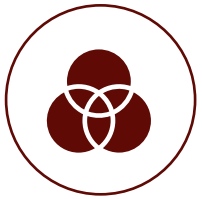
Tre prioriteter for Business Kolding



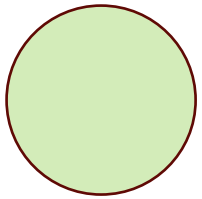
Stærke relationer til brugerne er organisationens styrke
Virksomhederne er generelt meget tilfredse med Business Kolding og fremhæver især den personlige kontakt, tilgængelighed og kontinuitet. Den høje anbefalingsvillighed understreger et stærkt samlet omdømme. Business Kolding bør derfor fastholde sin relationelle tilgang og den personlige kontakt, herunder den opsøgende og proaktive kontaktform, som særligt nystartede virksomheder værdsætter højt.



Netværk og arrangementer er den tydeligste styrke
Netværk og deltagelse i arrangementer er den hyppigste årsag til kontakt. Begge kontaktårsager hører samtidig til blandt de bedst vurderede. De kvalitative svar viser, at Business Kolding opleves som et vigtigt samlingspunkt for erhvervslivet. Fremadrettet efterspørges dog i højere grad mindre og mere faciliterede netværksformater, hvor virksomheder matches efter branche, behov eller udviklingstrin, frem for brede arrangementer.

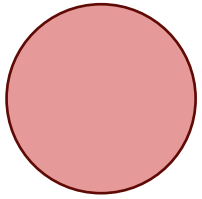


Næste skridt er mere målrettet brobygning og differentiering
Der ligger et uforløst potentiale i flere tilbud og i at gøre indsatsen mere målrettet. Virksomhederne efterspørger konkret matchmaking og B2B-brobygning. Samtidig peger flere på behovet for mere differentierede tilbud, der rækker ud over de generiske introkurser, samt en mere klar retning mod fremtidens behov, herunder AI, digitalisering og adgang til kvalificeret arbejdskraft.



Det skal bevares

Den opsøgende, uformelle og let tilgængelige konsulentkontakt er en af Business Koldings tydeligste styrker. Hertil kommer de velfungerende netværksformater og faglige arrangementer, som skaber lokal synlighed og sammenhold blandt de lokale virksomheder. Samlet set fungerer Business Kolding som virksomhedernes første trygge indgang til det lokale erhvervsliv.



Det bør styrkes

Der kan være et potentiale for at styrke den konkrete matchmaking og B2B-brobygning, der kan føre til reelle forretningsmuligheder, frem for blot at tilbyde generelle netværksaktiviteter. Samtidig efterspørger virksomhederne en mere systematisk opfølgning, så gode dialoger og aftaler i højere grad kan omsættes til konkret handling. Endelig peger virksomhederne på et behov for mere differentierede tilbud og et fremadrettet fokus på AI, digitalisering, rekruttering og vækststrategi – særligt for de mere etablerede virksomheder.

Organisatoriske og ressourcemæssige overvejelser

Anbefalinger og handlingsspor

Denne analyse indikerer en række forbedringspotentialer for henholdsvis myndighedsområdet, arbejdsmarkedsområdet og Business Kolding. Flere af resultaterne og de konkrete forbedringspotentialer fordrer også **ressourcemæssige og organisatoriske overvejelser og prioriteringer**.

Myndighedsservice

Der synes at være et særligt potentiale i at skabe en tydeligere struktur for ansvarsdeling i de komplekse sager, der går på tværs af afdelinger. En mulighed kunne være at oprette en ny funktion med en tværgående projektleder eller "key account", der ejer relationen til virksomheden på tværs af de involverede afdelinger. Det vil kræve et klart mandat til at koordinere internt, men kan reducere den friktion, der i dag opstår, når ansvaret er fordelt på flere fagområder.

Arbejdsmarkedsområdet

Arbejdsmarkedsområdets styrke er i høj grad bundet til den enkelte konsulents relation til virksomheden. Det gør området sårbart ved medarbejderskift, hvor viden om virksomhedens behov og aftaler risikerer at gå tabt. Der er et organisatorisk potentiale i at understøtte relationen systemisk, fx ved at samle viden om den enkelte virksomhed og tidligere forløb ét sted, så kontinuiteten i højere grad er forankret i organisationen end i den enkelte medarbejder.

Business Kolding

Analysen peger på, at det største udviklingspotentiale ikke nødvendigvis ligger i flere specialiserede tilbud, men i at gøre Business Koldings rolle i erhvervsfremmesystemet tydeligere for virksomhederne. Den efterspurgte specialisering tilbydes ofte allerede af andre aktører (fx erhvervshuse, klynger, private rådgivere). Ressourcerne bør derfor prioriteres til den brede, relationelle kontaktflade og en endnu stærkere henvisning til relevante tilbud.

Tværgående ressourceprioritering

Denne analyse viser, at de komplekse og tværgående myndighedssager har den markant størst *oplevede* betydning for den enkelte virksomhed. Samtidig er det også her, tilfredsheden med sagsforløbet og tilliden til Kolding Kommune er lavest. Det er en naturlig og forventelig forskel, at myndighedssager som byggetilladelser og miljøgodkendelser generelt har en mere direkte forretningskritisk karakter end eksempelvis deltagelse i et netværksarrangement hos Business Kolding. Pointen her er derfor ikke at sammenligne de tre områders "værdi" eller "performance", men at pege på en konkret ressourcemæssig overvejelse. Netop fordi konsekvenserne for virksomhederne er størst i de komplekse myndighedssager, og fordi det samtidig er her, den nuværende tilfredshed er lavest, kan der argumenteres for at prioritere yderligere ressourcer hertil – eksempelvis gennem en tværgående taskforce eller key account-funktion.

Denne prioritering skal ses i lyset af, at virksomhederne allerede er meget tilfredse med arbejdsmarkedsområdet og Business Koldings indsats. Yderligere tiltag på disse områder vil derfor ikke nødvendigvis have samme mærkbare effekt for virksomhederne som en styrket indsats i komplekse myndighedssager.

Både på myndighedsområdet og arbejdsmarkedsområdet peger analysen på et gennemgående behov for bedre vidensdeling om virksomhederne på tværs af medarbejdere og afdelinger. I dag går værdifuld viden om virksomhedens situation, tidligere aftaler og særlige forhold ofte tabt, når en sag flyttes til en ny afdeling, eller når en medarbejder skifter stilling.

Et fælles CRM-system eller anden systematisk vidensdeling kan adressere denne udfordring og reducere den friktion, virksomhederne i dag oplever ved at skulle "starte forfra" i dialogen. Det skal dog bemærkes, at en sådan løsning vil kræve, at den enkelte sagsbehandler bruger mere tid på systematisk dokumentation. Den forventede gevinst i form af mindre friktion og bedre oplevelser for virksomhederne bør derfor afvejes mod den administrative tid, det vil kræve at indføre og vedligeholde løsningen.

TEKNOLOGISK INSTITUT

Center for Bæredygtig Erhvervsfremme

Kolding Kommune