



Erhvervslivets tilfredshed med
Service og Myndighedsbehandling i Københavns Kommune

Teknik- og Miljøforvaltningen, Januar 2013

ISBN: 978-87-92689-75-7

Januar 2013

©Center for Ressourcer
Teknik- og Miljøforvaltningen
Effektmåling
Njalsgade 13
Postboks 453
1505 København V

Rapporten er udarbejdet af MEGAFON i samarbejde med Teknik- og Miljøforvaltningen, Center for Ressourcer/Effektmåling.

Københavns Kommune har alle rettigheder til rapporten i henhold til lov om ophavsret.

Citater og kopiering af uddrag af rapporten er tilladt med fuld kildeangivelse:

Københavns Kommune
Teknik- og Miljøforvaltningen
Center for Ressourcer

Indhold

| | |
|---|----|
| 1. Baggrund og formål med undersøgelsen | 1 |
| 2. Om undersøgelsens gennemførelse..... | 2 |
| 2.1. Indsamlingsmetode | 2 |
| 2.2. Målgruppe..... | 2 |
| 2.3. Stikprøvestørrelse | 4 |
| 3. Undersøgelsens resultater | 5 |
| 3.1. Kort opsummering af undersøgelsens resultater..... | 7 |
| 3.2. Mulige indsatsområder..... | 10 |
| 3.3. Kommentering af resultater | 15 |
| | |
| Bilag 1 - Stratificerings og vægtningstabeller | 59 |

1. Baggrund og formål med undersøgelsen

Københavns Kommune har besluttet at styrke indsatsen i forhold til erhvervslivet, og vækst var et gennemgående tema i det indgåede budgetforlig for 2012. Bl.a. er det blevet besluttet, at erhvervslivets generelle tilfredshed med Københavns Kommunes service og indsats skal stige med 10% i 2012 med forventning om yderligere stigning i de efterfølgende år. Med henblik på at leve op til dette mål har der været behov for dokumentation af dels status på erhvervslivets tilfredshed inden igangsættelsen af den styrkede indsats, dels af fremdriften. I denne forbindelse har DI's undersøgelse "Lokalt Erhvervsklima" været nævnt som et muligt udgangspunkt. DI's "Lokalt Erhvervsklima" udmærker sig ved at indeholde megen viden, også om kommuner udenfor København. Det vurderes imidlertid, at DI's definition af både erhvervsliv og erhvervsklima ikke er dækkende for forholdene i Københavns Kommune. DI's undersøgelse adskiller sig derfor på afgørende områder fra den undersøgelse, som Københavns Kommune har brug for i denne sammenhæng. Der har derfor været et behov for, at Københavns Kommune udarbejder sin egen undersøgelse som supplement til DI's.

Som et led i den styrkede indsats i forhold til erhvervslivet, har Københavns Kommune besluttet at ændre adfærd over for erhvervslivet ved at udvikle en "servicekultur" frem for en "myndighedskultur". For at skabe en bedre og mere effektiv service overfor erhvervslivet, har Københavns Kommune derfor bl.a. d. 1. april 2012 etableret Københavns Erhvervsservice, der sikrer virksomheder én indgang til kommunen. Derudover har Københavns Kommune ligeledes fra d. 1. april 2012 implementeret en række servicemål for myndighedsbehandlingen på erhvervsområdet, der skal sikre en øget tilfredshed blandt virksomheder i København, således at Københavns Kommune opfylder sin målsætning om en øget tilfredshed blandt virksomhederne på 10% i 2012 og yderligere stigning i tilfredsheden i de følgende år. Denne målsætning skal bl.a. opnås gennem implementeringen af følgende servicemål:

- Lette byggesager skal maks. tage 1 uge, mere komplicerede byggesager maks. 4 uger, målt fra den dag virksomheden indsender en fyldestgørende ansøgning. I sager, som er for komplicerede til at falde inden for dette servicemål, skal virksomheden senest en uge efter ansøgning have en dato for afsluttet sagsbehandling.
- Sagsbehandlingstiden er reduceret med 10 pct. ved udgangen af 2012 med forventning om yderligere reduktioner i de efterfølgende år.
- "Track and trace", der gør det muligt for en virksomhed digitalt at få et overblik over hvor ens sag er henne.
- Øget digitalisering af sagsbehandlingen.
- Mulighed for at få én kontaktperson ved større og/eller mere komplekse sager.
- Øget brug af "stjernemøder".
- Afslag skal så vidt muligt altid følges op med et bud på, hvordan virksomheden kan komme videre ad anden vej.

På baggrund af ovenstående gennemførte Københavns Kommune i første omgang en baselinemåling ultimo februar/primus marts 2012, med henblik på at undersøge erhvervslivets tilfredshed med myndighedsbehandlingen inden for en række områder før ovenstående servicemål blev implementeret. Baselinemålingen er nu fulgt op med nærværende eftermåling, der er gennemført efter implementeringen af ovenstående servicemål har fundet sted og eksisteret i noget tid. Dette for at afdække, hvorvidt implementeringen af servicemålene som ønsket har haft en effekt på erhvervslivets tilfredshed med Københavns Kommune.

Derudover er formålet med undersøgelserne løbende at afdække, hvilke servicemål/indikatorer, der er vigtigst for det Københavnske erhvervsliv, således at der ud fra ”vigtighedsresultaterne” sammenholdt med ”tilfredshedsresultaterne” inden for de enkelte servicemål/indikatorer kan udledes hvordan der skal prioritere inden for de enkelte områder.

2. Om undersøgelsens gennemførelse

Denne tekstrapport har til formål at opsummere de mest centrale resultater i MEGAFONs kvantitative undersøgelse for Københavns Kommune/Teknik- og Miljøforvaltningen gennemført i perioden d. 14. januar til d. 1. februar 2013.

Tekstrapporten omhandler resultaterne af eftermålingen sammenholdt med resultaterne af baselinemålingen gennemført før implementeringen af en række servicemål

2.1. Indsamlingsmetode

Undersøgelsen er gennemført som en telefonundersøgelse kombineret med muligheden for virksomhederne for at besvare spørgeskemaet via internettet. Alle virksomheder, der har deltaget i undersøgelsen er forsøgt interviewet telefonisk for at sikre en stor og nøjagtig spredning indenfor målgruppen. Dette er medvirkende til at sikre den bedst mulige datasikkerhed og dermed en høj kvalitet i undersøgelsen.

Idet spørgeskemaet er relativt langt sammenholdt med, at der er tale om en erhvervsundersøgelse, hvor respondenterne forstyrres i deres arbejde, er respondenter, der ikke har haft tiden/lysten til at deltage i et telefoninterview, blevet tilbudt at besvare undersøgelsen via internettet. Hermed har det også været muligt at få travle respondenter med i undersøgelsen, hvorved der sikres en endnu mere nøjagtig spredning indenfor målgruppen. Dette er medvirkende til at sikre en højere kvalitet i undersøgelsen.

2.2. Målgruppe

Målgruppen for undersøgelsen er efter aftale med Københavns Kommune fastsat til at være private virksomheder beliggende i kommunen. Efter aftale er der gennemført interview med et private virksomheder tilhørende nedenstående brancher, der udgør langt størstedelen af de virksomheder, der har kontakt med Københavns Kommune:

1. Fremstillingsvirksomhed (Industri)
2. Transport og godshåndtering (Transport)
3. Liberale, Videnskabelige og tekniske tjenesteydelser
4. Rådgivende ingeniører
5. Detailhandel
6. Bygge- og anlægsvirksomhed
7. Information og kommunikation
8. Pengeinstitut- og finansvirksomhed, forsikring
9. Fast ejendom
10. Overnatningsfaciliteter og restaurationsvirksomhed
11. Kultur, forlystelser og sport

”Rådgivende ingeniører” hører egentlig under branchen ”Liberale, Videnskabelige og tekniske tjenesteydelser”, men efter ønske fra Københavns Kommune er ”Rådgivende ingeniører” trukket ud af denne branche og anses som en branche for sig selv i undersøgelsen. Opdelingen sker ud fra et ønske fra Københavns Kommunes side om efterfølgende at kunne skabe en korrelation til DI’s undersøgelse ”Lokalt Erhvervsclima 2011”, hvori medlemsbrancherne ”Industri”, ”Transport” og ”Rådgivende ingeniører” indgår.

Efter aftale med Københavns Kommune er interview stratificeret efter branche, således at der er gennemført min. 50 interview inden for hver branche. Derudover er interview stratificeret efter ”Antal ansatte” inden for de enkelte brancher, der har indgået i undersøgelsen. Der er valgt at stratificere i forhold til ”Antal ansatte” for at gøre resultaterne for de enkelte brancher repræsentative i forhold til virksomhedsstørrelse. Den ønskede fordeling af interview inden for hver branche i forhold til ”Antal ansatte” er baseret på Krak Markedsdata, 1. kvartal 2012.

Det samlede datamaterialet er efter afslutning af undersøgelsen blevet vægtet efter branchestørrelse, dvs. i forhold til den aktuelle fordeling af antal virksomheder i København inden for de brancher, der har indgået i undersøgelsen. F.eks. udgør branchen ”Fremstillingsvirksomhed” kun 4% af det samlede antal virksomheder i de 11 brancher, der indgår i undersøgelsen. Imidlertid udgør antal interview med virksomheder i denne branche 9% af det samlede antal interview, da Københavns Kommune har ønsket 50 interview i hver branche. Disse er således vægtet ned til 4% ligesom alle øvrige brancher er blevet vægtet op eller ned, således at det samlede datamateriale fremstår så repræsentativt som muligt. (kilde: Kraks virksomhedsregister). Materialets fordeling før og efter vægtningen fremgår af nedenstående tabel:

Se bilag 1 for stratificering (ønskede og opnåede antal interview) samt efterfølgende vægtning af det samlede datamateriale

2.3. Stikprøvestørrelse

Der er i alt gennemført 599 interview. Af disse er 547 interviewet gennemført telefonisk og 52 gennemført via internettet.

Efter aftale med Københavns Kommune er der gennemført min. 50 interview i hver branche. Nedenstående tabel viser antal gennemførte interview inden for hver af de 11 brancher.

| BRANCHE | ANTAL INTERVIEW |
|---|------------------------|
| Fremstillingsvirksomhed (Industri) | 55 |
| Transport og godshåndtering (Transport) | 51 |
| Liberale, Videnskabelige og tekniske tjenesteydelser (ekskl. Rådgivende ingeniører) | 58 |
| Rådgivende ingeniører | 53 |
| Detailhandel | 57 |
| Bygge- og anlægsvirksomhed | 52 |
| Information og kommunikation | 57 |
| Pengeinstitut- og finansvirksomhed, forsikring | 54 |
| Fast ejendom | 52 |
| Overnatningsfaciliteter og restaurationsvirksomhed | 54 |
| Kultur, forlystelser og sport | 56 |
| I alt | 599 |

3. Undersøgelsens resultater

Afsnit 3.1. indeholder en kort opsummering af undersøgelsens mest centrale resultater

Afsnit 3.2. indeholder mulige områder, som Københavns Kommune bør overveje at foretage eller øge indsatsen inden for.

I **afsnit 3.3.** kommenteres resultaterne af de enkelte "tilfredshedsspørgsmål" på et overordnet niveau. Dvs. ud fra det totale vægtede gennemsnit for alle 11 brancher samlet set. I kommenteringen af de enkelte tilfredshedsspørgsmål på et overordnet niveau er resultaterne endvidere sammenholdt med resultaterne fra baselinemålingen. Desuden er resultaterne nedbrudt på relevante baggrundsvARIABLE, såfremt der er fundet interessante findings/tendenser. Til sidst i kommenteringen af de enkelte "tilfredshedsspørgsmål" er resultaterne sammenholdt med resultaterne af de dertilhørende "vigtighedsspørgsmål". Dette for at fastslå, hvorvidt erhvervslivets tilfredshed med de enkelte undersøgte områder er højere eller lavere end deres vurderede vigtighed af de enkelte områder, og derved også afklare om der er tale om et muligt fremtidigt indsatsområde.

Resultater i nærværende tekstrapport er kommenteret ud fra de samlede vægtede resultater for alle brancher samlet set. Steder, hvor resultater er kommenteret på brancheniveau, er det dog de uvægtede resultater for de enkelte brancher, der er kommenteret (Se evt. afsnit 2.2. samt bilag 1 om vægtning).

Resultaterne i undersøgelsen er kommenteret inden for et 95% signifikansniveau. Dette betyder, at usikkerheden på et måleresultat (et målepunkt, eller et kvalitetstal) kan angives ved et usikkerhedsinterval (konfidensinterval), dvs. et interval, der med en sikkerhed på 95% indeholder populationsværdien.

Den gennemsnitlige score, der kommenteres i tekstrapporten samt fremgår af figurer er beregnet som gennemsnittet af svarenes fordeling. På en pointskala fra 5 til 1, vægtes svarene som følger:

1. svarkategori (meget tilfreds/i meget høj grad) vægtes med 5 points
2. svarkategori (tilfreds/i høj grad) vægtes med 4 points
3. svarkategori (hverken tilfreds eller utilfreds/i nogen grad) vægtes med 3 points
4. svarkategori (utilfreds/i mindre grad) vægtes med 2 points
5. svarkategori (Meget utilfreds/slet ikke) vægtes med 1 points.

'Ved ikke'-besvarelser indgår ikke i beregningen af gennemsnit.

(Note: I kommenteringen kan der være +/- 1% til forskel i sammenlægningen af resultater i forhold til tal, der står i parentes, hvilket skyldes afrundinger. Således kan f.eks. 10% have svaret "i høj grad" og 10% "i meget høj grad", men i sammenlægningen af disse er resultatet 21% grundet, at tallene i parentes enten er rundet op eller ned)

Vedr. "Ved ikke" besvarelser i undersøgelsen

Det har været muligt for respondenterne at svare "Ved ikke" på spørgsmål i undersøgelsen, og for flere af spørgsmålene ses en høj andel af "Ved ikke" besvarelser. Dette skyldes, at der er spurgt ind til nogle helt specifikke områder, som en del respondenter enten har haft et så lille kendskab til, ikke har benyttet sig af eller lignende. Således har de ikke haft forudsætningerne for at tage stilling til spørgsmålene.

Inden de enkelte holdningsspørgsmål havde det været muligt at stille screeningsspørgsmål, hvor respondenter uden forudsætninger for at kunne svare på de enkelte holdningsspørgsmål blev screenet fra. Dette ville dog ikke have gjort andelen (samplet), der har svaret meningsfyldt på de enkelte holdningsspørgsmål større. Og da nærværende erhvervsundersøgelse i forvejen er relativ lang blev Københavns Kommune og MEGAFON enige om at gennemføre undersøgelsen uden screeningsspørgsmål.

MEGAFON har valgt at udelade "Ved ikke" besvarelserne i kommenteringen af resultaterne. Ved at udelade respondenter, der har svaret "Ved ikke" af analysen opnås et mere reelt billede af erhvervslivets faktiske tilfredshed/utilfredshed med de enkelte områder, idet respondenter, der ikke har haft forudsætningerne for at tage stilling til de enkelte områder ikke har indflydelse på resultaterne.

Rent matematisk svarer en udeladelse af "Ved ikke" besvarelser til antagelsen om, at respondenter, der svarer "Ved ikke" i gennemsnit vil svare det samme, som de respondenter, der har taget stilling til de enkelte spørgsmål. MEGAFON vurderer denne antagelse som den bedste løsning frem for f.eks. at antage, at respondenter, der svarer "Ved ikke" har en mere positiv (eller mere negativ) opfattelse end respondenter, der har taget stilling til de enkelte spørgsmål.

I kommenteringen er vigtighedsspørgsmålet sammenholdt med det tilsvarende holdningsspørgsmål. Her er "Ved ikke" besvarelser ligeledes udeladt af analysen af samme årsager som ovenfor nævnt. For flere spørgsmål er der en væsentlig større andel, der har taget stilling til vigtighedsspørgsmål end det tilsvarende holdningsspørgsmål. Udeladelsen af "Ved ikke" besvarelser af analysen betyder derfor, at resultaterne af vigtighedsspørgsmålene er baseret på en større sample end i holdningsspørgsmålene.

Det er ikke atypisk, at respondenter ikke kan tage stilling til et holdningsspørgsmål, fordi de ikke har forudsætningerne herfor, men alligevel har forudsætningerne for at tage stilling til vigtigheden af det adspurgte serviceområde. F.eks. er der nogle respondenter, der ikke kan svare på i hvilken grad de oplever, at Københavns Kommune har en kompetent og hurtig sagsbehandling inden for miljøområdet, da de ikke har været i kontakt med Københavns Kommune i denne forbindelse. Alligevel mener de, at det er vigtigt, at kommunen har en hurtig og kompetent sagsbehandling inden for miljøområdet, da der kan være andre afdelinger eller personer i virksomheder, der er i kontakt med Københavns Kommune inden for dette område. MEGAFON har valgt at medtage disse respondenter i den efterfølgende kommentering af vigtigheden, da alle har haft muligheden for at svare "Ved ikke" i vigtighedsspørgsmålene, såfremt de ikke har følt sig i stand til at besvare spørgsmålet. Og netop fordi de har følt sig i stand til/har haft forudsætningerne for at tage stilling til disse spørgsmål, så er det også vigtigt, at deres mening medtages.

3.1. Kort opsummering af undersøgelsens resultater

50% af virksomheder er på nuværende tidspunkt overordnet set tilfredse/meget tilfredse med Københavns Kommunes service og indsats overfor erhvervslivet. Omvendt angiver næsten hver fjerde virksomhed (25%), at de er utilfredse/meget utilfredse Københavns Kommunes service og indsats overfor erhvervslivet.

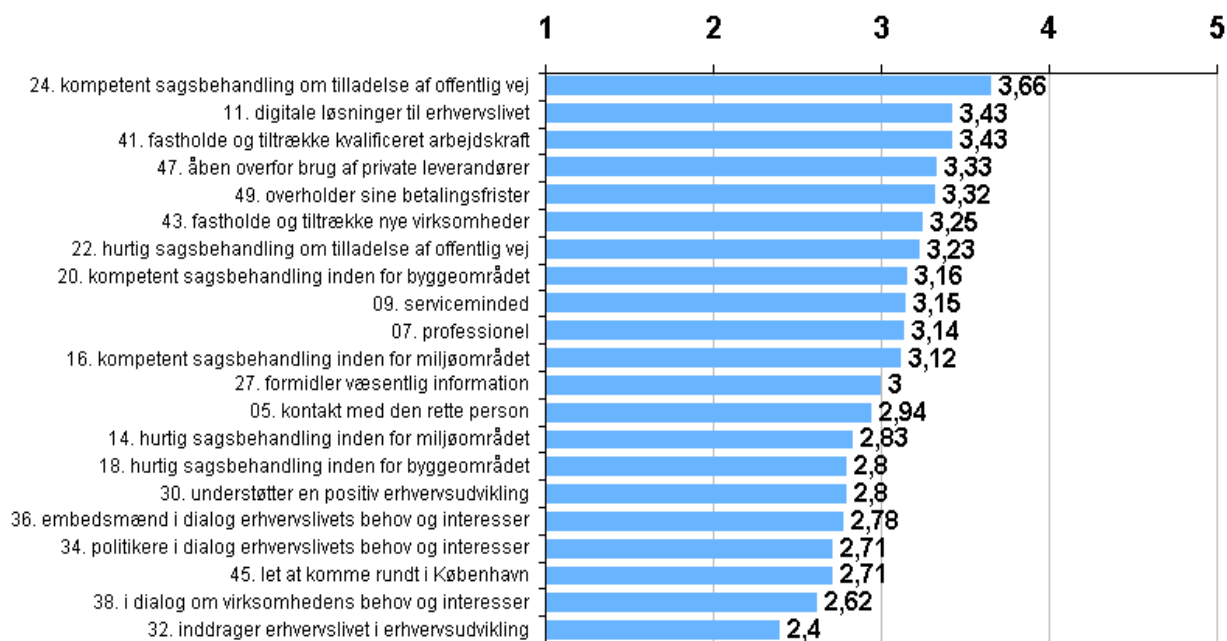
I forhold til baselinemålingen i 2012 er der sket en stigning i den samlede tilfredshed på 6 procentpoint fra 44% i marts 2012 til 50% i januar 2013. Samtidig er der sket et fald i den samlede utilfredshed på 5 procentpoint fra 30% i 2012 til 25% i 2012. Københavns Kommunes overordnede målsætning var at øge den overordnede tilfredshed i 2012 med 10%. Denne målsætning er hermed opfyldt, idet stigningen fra 44% til 50% i den samlede tilfredshed svarer til en stigning på 14% (Udregning: $(50\%/44\%)-1 = 13,6\%$, der er oprundet til 14%).

Med en samlet tilfredshedsandel på 50% og en samlet utilfredshedsandel på 25%, så må det dog samtidig konkluderes, at der fortsat er rum for forbedringer. Københavns Kommune har da også sat sig en målsætning om, at tilfredsheden skal stige yderligere i de kommende år. Ud fra resultaterne i nærværende undersøgelse vurderes det som sandsynligt at denne målsætning også kan opfyldes. Dette er vurderet ud fra, at hele 80% af virksomhederne i undersøgelsen angiver, at de på nuværende tidspunkt hverken kender eller har hørt om Københavns Erhvervsservice. Samtidig ses en klar tendens til, at jo større kendskabet er til Københavns Erhvervsservice, jo mere tilfredse er virksomhederne også med Københavns Kommunes service og indsats. At 80% af virksomhederne ikke har hørt om Københavns Erhvervsservice skaber rigtig gode muligheder for at få udbredt kendskabet til og brugen af Københavns Erhvervsservice yderligere og derved også øge den overordnede tilfredshed med kommunens service og indsats overfor erhvervslivet i de kommende år.

Som det fremgår af afsnit 3.3 så er det for stort set alle undersøgte områder i undersøgelsen gældende, at der er en sammenhæng mellem tilfredsheden med (oplevelsen af) det enkelte område og den overordnede tilfredshed med Københavns Kommunes service og indsats overfor erhvervslivet. Således vil forbedringer inden for stort set alle områder føre til en øget overordnet tilfredshed med Københavns Kommunes service og indsats. Samtidig ses også for mange af områderne, at der er en sammenhæng mellem tilfredsheden med områderne og kendskabet til Københavns Erhvervsservice. Således er der en tendens til, at jo bedre kendskab virksomhederne har til Københavns Erhvervsservice, jo mere tilfredse er de også med de enkelte områder. En styrkelse af kendskabet til Københavns Erhvervsservice vil således også kunne føre til en øget tilfredshed med de enkelte områder, der igen kan føre til en øget overordnet tilfredshed med Københavns Kommunes service og indsats overfor erhvervslivet.

Som det fremgår i gennemgangen af de enkelte områder i afsnit 3.3, så er der områder, der opnår en lavere tilfredshed (ringere oplevelse) end andre. Nedenstående figur viser den gennemsnitlige tilfredshedsscore, som de enkelte områder har opnået hver især på en skala fra 1-5, hvor 1 svarer til den mest negative bedømmelse og 5 svarer til den mest positive bedømmelse.

GNS Tilfredshed / Oplevelse



Som det fremgår af figuren, så er de 5 områder som virksomhederne er mest tilfredse følgende områder:

1. Kommunens (kompetente) sagsbehandling i forbindelse med tilladelse til brug af offentlig vej
2. Kommunens digitale løsninger til erhvervslivet
3. Kommunens indsats i forhold til at fastholde og tiltrække kvalificeret arbejdskraft
4. Kommunens åbenhed overfor brug af private leverandører
5. Kommunens overholdelse af betalingsfrister

Det kan nævnes, at kommunens overholdelse af betalingsfrister, som den eneste af de 5 nævnte områder, ikke også var en del af top-5 i baselinemålingen fra marts 2012.

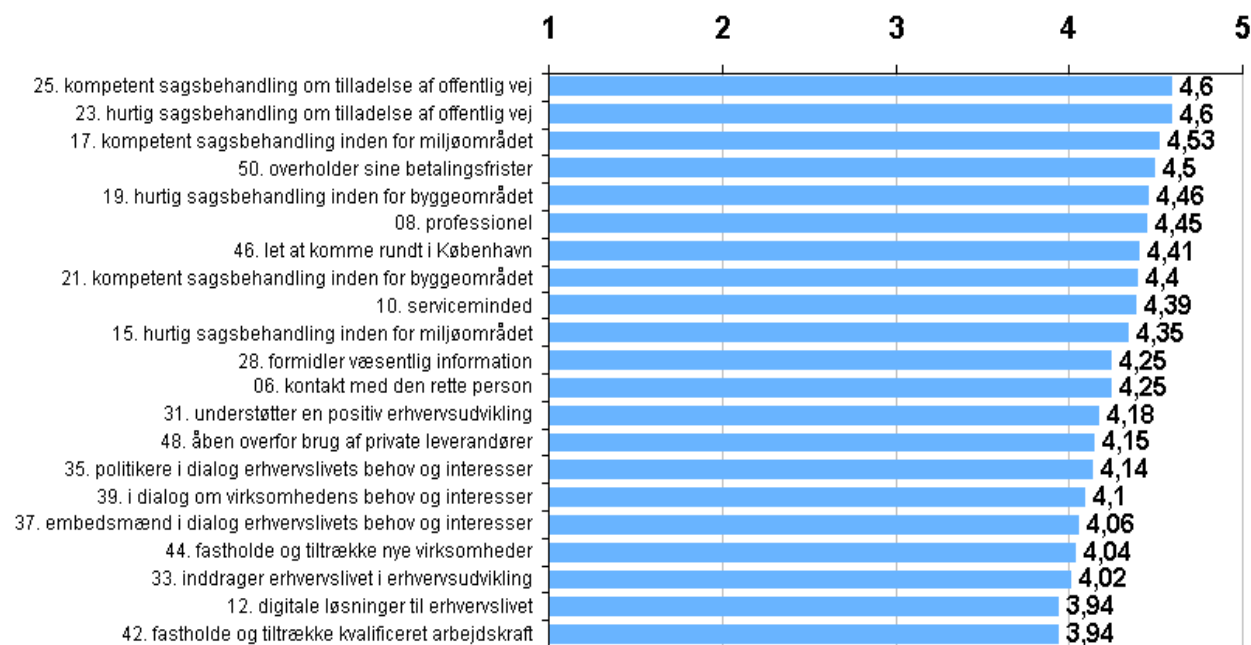
Omvendt er de 5 områder, som virksomhederne er mindst tilfredse med følgende:

1. Kommunens inddragelse af erhvervslivet i planlægningen af byens erhvervsudvikling
2. København Kommunes villighed til at indgå i dialog med virksomhederne om deres behov og interesser
3. Hvor let det er at komme rundt i København med offentligt eller privat transport
4. De kommunale politikeres villighed til at indgå i dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser
5. De kommunale embedsmænd villighed til at indgå i dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser

Det kan nævnes, at kommunens inddragelse af erhvervslivet i planlægningen af byens erhvervsudvikling samt de kommunale politikeres villighed til at indgå i dialog med virksomhederne om deres behov og interesser, også var blandt de områder der scorede lavest ved baselinemålingen i marts 2012.

Af nedenstående figur fremgår erhvervslivet gennemsnitsscore af vigtigheden af de enkelte områder, der har indgået i undersøgelsen. Figuren viser den gennemsnitlige score, som de enkelte områder har opnået på en skala fra 1-5, hvor 1 tilsvare ”Slet ikke vigtigt” og 5 tilsvare ”Meget vigtigt”.

GNS Vigtighed



Som det fremgår af figuren, så er de 5 områder som virksomhederne finder vigtigst følgende områder:

1. At kommunen har en kompetent sagsbehandling ved ansøgning om tilladelse til brug af offentlig vej
2. At kommunen har en hurtig sagsbehandling ved ansøgning om tilladelse til brug af offentlig vej
3. At kommunen har en kompetent sagsbehandling inden for miljøområdet
4. At kommunen overholder sine betalingsfrister
5. At kommunen har en hurtig sagsbehandling inden for byggeområdet

Omvendt er de 5 områder som virksomhederne finder mindst vigtige (dog fortsat vigtige, da alle områder opnår en gennemsnitsscore på mere end 3,5) følgende områder:

1. Kommunens indsats i forhold til at tiltrække og fastholde kvalificeret arbejdskraft
2. Kommunens tilbud af digitale løsninger til erhvervslivet
3. At kommunen inddrager erhvervslivet i den kommunale erhvervsudvikling
4. Kommunens indsats i forhold til at tiltrække og fastholde nye virksomheder
5. At kommunens embedsmænd går i dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser

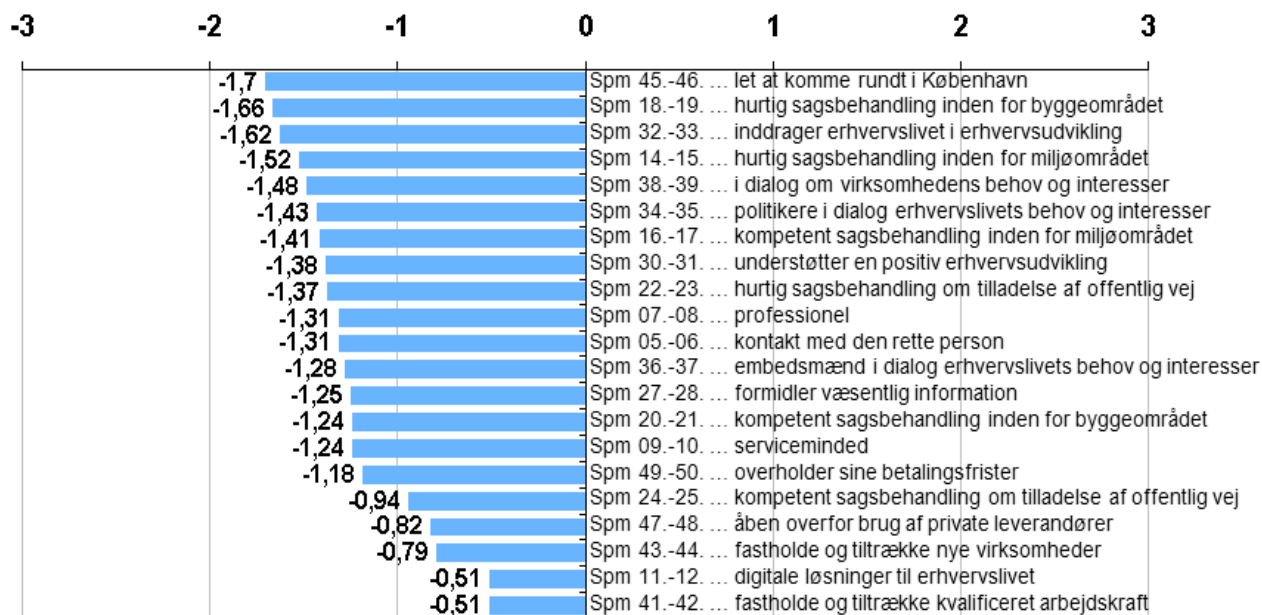
3.2. Mulige indsatsområder

I udvælgelsen af de indsatsområder, som Københavns Kommune bør fokusere på, foreslår MEGAFON at udvælge områder, hvor tilfredsheden/oplevelsen er mindre tilfredsstillende samtidig med, at virksomhederne i høj grad anser områderne som vigtige. Såfremt Københavns Kommune vælger at fokusere på de områder, der opnår en mindre tilfredsstillende score, men som virksomhederne samtidig kun i mindre grad finder vigtige, så vil en forbedring af disse områder ikke i samme grad have en positiv afsmittende effekt på virksomhedernes overordnede tilfredshed med Københavns Kommunes, som hvis virksomhederne havde fundet områderne meget vigtige. Det er derfor også vigtigt at udvælge områder, hvor vigtigheden er høj.

Der kan dog også være områder, der opnår tilfredsstillende resultater og som ikke nødvendigvis skal forbigås. F.eks. står digitalisering højt på den kommunale agenda og da der i denne teknologiske tid konstant sker en udvikling inden for området, så er dette et område, der er vigtigt løbende at fokusere på selvom området ”digitale løsninger til erhvervslivet” opnår et tilfredsstillende resultat.

For at danne sig et bedre overblik viser nedenstående figur gennemsnitsscoren for virksomhedernes tilfredshed med (oplevelse af) de enkelte områder fratrukket virksomhedernes gennemsnitsscore for de enkelte områder i forhold til vigtighed. Som det fremgår af figuren, så er det for samtlige områder gældende, at vigtigheden overstiger tilfredsheden med (oplevelse af) de enkelte områder. Deraf det negative fortegn.

GNS Tilfredshed / Oplevelse – GNS Vigtighed



Som det fremgår af ovenstående figur, så er der for følgende 16 områder en (negativ) forskel mellem tilfredshed med (oplevelse af) området og vigtigheden af området på mere end 1 point:

1. At det er let at komme omkring i København
2. Sagsbehandlingstiden inden for byggeområdet
3. At kommunen inddrager erhvervslivet i den kommunale erhvervsudvikling
4. Sagsbehandlingstiden inden for miljøområdet
5. Kommunens indsats for at indgå i dialog om virksomhedens behov og interesser
6. At de kommunale politikere indgår i dialog om erhvervslivets behov og interesser
7. At der er en kompetent sagsbehandling inden for miljøområdet
8. At kommunal- og lokalplaner understøtter en positiv erhvervsudvikling
9. At der er en hurtig sagsbehandling ved ansøgning om tilladelse til brug af offentlig vej
10. At Københavns Kommune fremstår professionel
11. At det er let at komme i kontakt med den rette person i Københavns Kommune

12. At kommunens embedsmænd indgår i dialog om erhvervslivets behov og interesser
13. At kommunen formidler væsentlig information på en hurtig og klar måde
14. At der er en kompetent sagsbehandling inden for byggeområdet
15. At Københavns Kommune er servicemindet
16. At Københavns Kommune overholder sine betalingsfrister

MEGAFON anbefaler dog ikke at Københavns Kommune tager ”mundens for fuld” og forsøger at sprede indsatsen/forbedre alle områder samtidig. Hvis man forsøger at forbedre mange områder samtidig med en begrænset mængde ressourcer så ses ofte, at indsatsen inden for de enkelte områder bliver langsommelig og lille. Ved at ”skyde med spredehagl” risikeres derfor også, at den afsmittende effekt på den overordnede tilfredshed med Københavns Kommune bliver derefter. I stedet bør Københavns Kommune opdele indsatsen i etaper, hvor der i hver etape fokuseres på enkelte udvalgte områder. Ved at fokusere på enkelte områder ad gangen er der mulighed for at afsætte flere ressourcer til disse og derved også opnå en hurtigere og større effekt inden for de enkelte områder. Idet der ses en sammenhæng mellem de enkelte områder og den overordnede tilfredshed, så burde dette have en positiv afsmittende effekt på den overordnede tilfredshed.

På baggrund af ovenstående 16 områder sammenholdt med resultaterne i de forrige 2 figurer i afsnit 3.1, der viser tilfredsheden med og vigtigheden af områderne, så **foreslår MEGAFON, at Københavns Kommune i første omgang fokusere på nedenstående 8 områder for at øge den generelle tilfredshed med Københavns Kommune:**

- Hurtigere sagsbehandlingstid inden for byggeområdet
- Hurtigere sagsbehandling inden for miljøområdet
- I forhold til ovenstående indsatsområde, så har Københavns Kommune allerede sat sig den målsætning, at sagsbehandlingstiden skal være reduceret med 10 pct. ved udgangen af 2012 med forventning om yderligere reduktioner i de efterfølgende år. Dertil at lette byggesager skal maks. tage 1 uge, mere komplicerede byggesager maks. 4 uger, målt fra den dag virksomheden indsender en fyldestgørende ansøgning. I sager, som er for komplicerede til at falde inden for dette servicemål, skal virksomheden senest en uge efter ansøgning have en dato for afsluttet sagsbehandling. Resultaterne af undersøgelsen viser, at det er vigtigt at fastholde målsætningerne for 2012, hvis de ikke allerede er opnået, samt fortsat holde fast i, at der skal ske yderligere reduktioner i sagsbehandlingstiden i de kommende år

- At kommunen i højere grad udviser villighed til at indgå i dialog med de enkelte virksomheder om deres behov og interesser
- At de kommunale politikere i højere grad udviser villighed til at indgå i dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser
- At kommunens embedsmænd i højere grad udviser villighed til at indgå i dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser
 - De 3 ovenfor foreslåede indsatsområder hænger på sin vis sammen, da de alle omhandler dialogen mellem ”kommunen” og virksomhederne om deres behov og interesser. Såfremt Københavns Kommune ønsker at ændre adfærd fra en myndighedskultur til en servicekultur, så er der også vigtigt, at virksomhederne føler, at embedsmænd, kommunale politikere mv. er villige til at indgå i dialog. Kommunens målsætning om et øget brug af ”Stjernemøder” er en god start, idet disse inviterer til samarbejde, hvis virksomheden fx har et større byggeprojekt e.lign. Ligeledes viser servicemålet om, at ”afslag så vidt muligt altid skal følges op med et bud på, hvordan virksomheden kan komme videre ad anden vej”, at kommunen lytter til virksomhedernes behov og gerne vil prøve at finde en løsning. Der bør dog overvejes yderligere tiltag indenfor disse områder, såsom at arbejde på den kommunikation og information, der gives fra ”kommune” til virksomhed, således at denne i højere grad opleves imødekommende og serviceminded og i mindre grad myndighedspræget.
- At kommunen i højere grad inddrager erhvervslivet i planlægningen af byens erhvervsudvikling
 - Der er en sammenhæng mellem dette indsatsområde og de tidligere fremsatte indsatsområder: ”Politikernes og embedsmændenes villighed til at indgå i dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser”. Når kommunen i højere grad skal inddrage erhvervslivet i planlægningen, så handler det ikke så meget om, at erhvervslivet skal bestemme erhvervsudviklingen i kommunen, men at erhvervslivet skal føle, at det bliver taget med på råd, når byens erhvervsudvikling skal planlægges. Ved at politikere og embedsmænd i højere grad udviser villighed til at indgå i dialog om erhvervslivets behov og interesser, så udviser de også villighed til at inddrage erhvervslivet i planlægningen af erhvervsudviklingen. Det er i denne forbindelse dog også meget vigtigt, at argumentationen overfor erhvervslivet er i orden, hvis/når ideer/forslag fejes af bordet, således at der i erhvervslivet skabes forståelse for, hvorfor kommunen planlægger som den gør

- At der fortsat arbejdes på at gøre det nemmere for virksomhederne at komme i kontakt med den rette person hos kommunen
 - I forhold til ovenstående indsatsområde, så forsøger Københavns Kommune allerede nu at gøre det lettere for virksomhederne at komme i kontakt med rette person, idet etableringen af Københavns Erhvervsservice sikrer virksomhederne én indgang til kommunen. Dertil er der nu mulighed for at få én kontaktperson ved større og/eller mere komplekse sager. Det bør dog alligevel overvejes om der kan gøres en yderligere indsats inden for dette område. Såfremt det ikke allerede er implementeret, så kunne Københavns Kommune overveje, at virksomheder, der tager kontakt til Københavns Erhvervsservice i første omgang skal indtaste f.eks. virksomhedens cvr. nummer, således at de fra start omstilles til en relevant person hos Københavns Erhvervsservice. Det skal hertil nævnes som undersøgelsens resultater viser, at hele 80% af de adspurgte virksomheder ikke er opmærksomme på, at Københavns Erhvervsservice er blevet etableret. Således kan en udbredelse af kendskabet til Københavns Erhvervsservice alene medvirke til, at virksomhederne oplever, at Københavns Kommune gør det nemmere for dem at komme i kontakt med rette person.

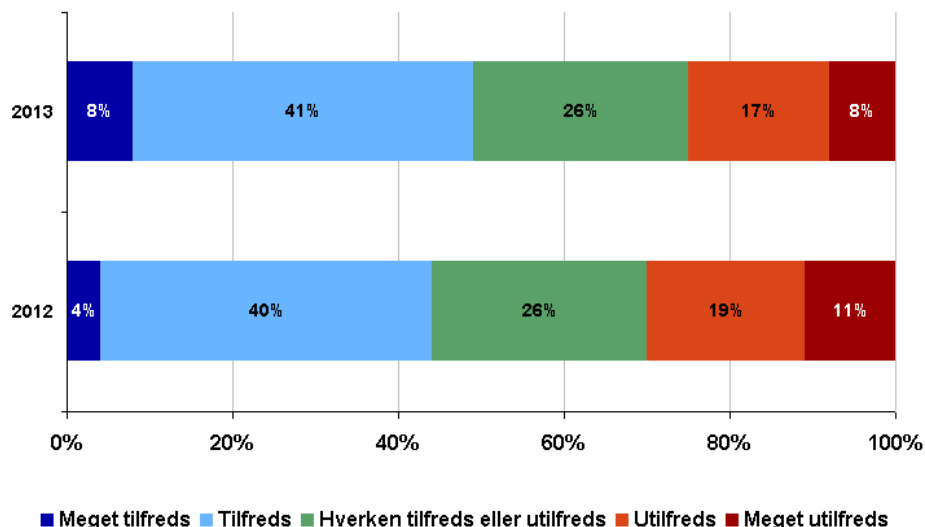
- Hertil bør der også fortsat fokuseres på de digitale løsninger til erhvervslivet.
 - I vores tidsalder med den konstante teknologiske udvikling / digitalisering, så er det vigtigt løbende at fokusere på nye, bedre og flere digitale løsninger til erhvervslivet. Løsninger, der vil kunne lette arbejde for Københavns Kommune, og ikke mindst gøre det nemmere og hurtigere for erhvervslivet at komme i kontakt med kommunen, få evt. sager hurtigere igennem systemet mv. Digitalisering ligger allerede højt på Københavns Kommunes agenda og et af de satte servicemål er da også en øget digitalisering, herunder en ”Track and trace” funktion, der gør det muligt for en virksomhed digitalt at få et overblik over hvor ens sag er henne.

3.3. Kommentering af resultater

01. Er du som erhvervsdrivende alt i alt tilfreds eller utilfreds med Københavns Kommunes indsats og service over for erhvervslivet i kommunen?

Januar 2013: 574 respondenter (Eksklusiv 25 ved ikke)

Marts 2012: 522 respondenter (Eksklusiv 40 ved ikke)



50% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet angiver, at de alt i alt er tilfredse (41%) eller meget tilfredse (8%) med Københavns Kommunes service og indsats overfor erhvervslivet.

Omvendt angiver næsten hver fjerde virksomhed (25%), at de er utilfredse (17%) eller meget utilfredse (8%) med Københavns Kommunes service og indsats overfor erhvervslivet.

4% af virksomhederne har svaret ”ved ikke” og er udeladt af analysen.

I forhold til baselinemålingen fra marts 2012 er der sket en fremgang i andelen af tilfredse/meget tilfredse fra 44% i marts 2012 til 50% i januar 2013. Dette svarer til en fremgang på ca. 14%, hvilket er pænt over København Kommunes mål om en fremgang på 10% i løbet af 2012. Samtidig er andelen af utilfredse/meget utilfredse faldet fra 30% i marts 2012 til 25% i januar 2013, hvilket svarer til et fald på knapt 17% i den samlede andel af utilfredse respondenter. Dette må ligeledes anses som tilfredsstillende set i forhold til, at der er gået under 1 år siden etableringen af Københavns Erhvervs-service og fastlæggelsen af en række servicemål.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 3,25 på en skala fra 1-5, hvor 1 tilsvarende, at virksomhederne er ”meget utilfredse” med Københavns Kommunes indsats og service over for erhvervslivet i kommunen og 5 tilsvarende, at virksomhederne er ”meget tilfredse” med denne indsats.

Brancherne ”Kultur, forlystelser og sport”, ”Fast ejendom” og ”Overnatningsfaciliteter og restaurationsvirksomhed” skiller sig positivt ud, mens brancherne ”Fremstillingsvirksomhed (Industri)” og ”Bygge- og anlægsvirksomhed” skiller sig negativt ud. Således har virksomhederne under ”Kultur, forlystelser og sport” en gennemsnitlig tilfredshed på 3,68, ”Fast ejendom” en gennemsnitlig tilfredshed på 3,56 og ”Overnatningsfaciliteter og restaurationsvirksomhed” en gennemsnitlig tilfredshed på 3,57 med Københavns Kommunes service og indsats. Modsat har virksomhederne under ”Fremstillingsvirksomhed (Industri)” en gennemsnitlig tilfredshed på 2,89 og virksomhederne under ”Bygge- og anlægsvirksomhed” 2,86.

Der er en klar tendens til, at jo bedre virksomhederne kender til Københavns Erhvervsservice, i jo højere grad er de også overordnet tilfredse med Københavns Kommune service og indsats overfor erhvervslivet. Blandt de virksomheder der ”kender og har benyttet” Københavns Erhvervsservice er hele 71% tilfredse/meget tilfredse, mens 58% af de virksomheder der ”kender, men har ikke benyttet” Københavns Erhvervsservice er tilfredse/meget tilfredse. Modsat er der lavere tilfredshed blandt virksomheder der angiver et lavere eller intet kendskab til Københavns Erhvervsservice. Blandt virksomheder der kun har ”hørt om, men ikke kender” samt ”hverken kender eller har hørt om” er der således en samlet tilfredshed på 48%.

Ligeledes ses en klar tendens til, at jo mere positiv virksomhedernes generelle opfattelse er af Københavns Kommune er, jo mere tilfredse er virksomhederne også med Københavns Kommunes indsats og service og indsats overfor erhvervslivet. 74% af virksomhederne, der har en positiv/meget positiv opfattelse af kommunen, angiver samtidig at være tilfredse/meget tilfredse med kommunens service og indsats overfor erhvervslivet. Kun 12% af de virksomheder, der har en positiv/meget positiv opfattelse af kommunen angiver at være utilfredse/meget utilfredse med kommunens service og indsats. Blandt virksomheder, der har en negativ/meget negativ opfattelse af Københavns Kommune angiver omvendt kun 7% alt i alt at være tilfredse/meget tilfredse med kommunens service og indsats overfor erhvervslivet. Samtidig angiver hele 69% af denne gruppe overordnet set at være utilfredse/meget utilfredse med kommunens service og indsats overfor erhvervslivet.

Det er gennemgående for de fleste holdningsspørgsmål gennem undersøgelsen, at jo mere positiv virksomhedernes opfattelse er af Københavns Kommune, jo bedre bedømmer de også kommunens service inden for de enkelte områder. Og omvendt jo mere negativ virksomhedernes opfattelse er af kommunen, jo dårligere bedømmelse giver de også kommunen. Dette berøres derfor ikke yderligere i denne tekstrapport, men kan aflæses i den dertilhørende tabelrapport.

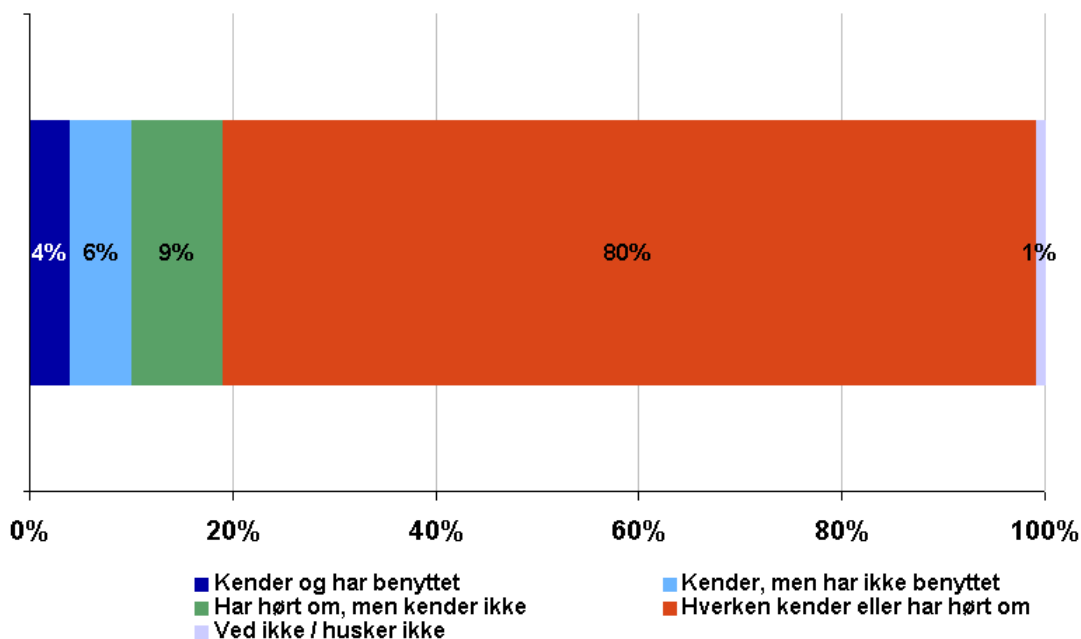
Der ses en tendens til, at jo flere ansatte, der er i virksomheden, jo mere tilfredse er virksomhederne med kommunens service og indsats overfor erhvervslivet. Således angiver 45% af virksomhederne med 1-4 ansatte, 50% med 5-19 ansatte, 54% med 20-49 ansatte og 61% med 50+ ansatte, at de er tilfredse/meget tilfredse med Københavns Kommunes service og indsats overfor erhvervslivet.

Københavns Kommune oplever en fremgang på knapt 14% i forhold til baselinemålingen i marts 2012 og det må derfor konkluderes at Københavns Kommune har nået sit mål for 2012 om en 10% stigning i den overordnede tilfredshed.

Endvidere er Københavns Kommunes målsætning, at tilfredsheden skal stige yderligere i de kommende år. Ud fra resultaterne er der god grund til at tro, at denne målsætning også kan opfyldes. Således er det tydeligt, at jo større kendskab virksomhederne har til Københavns Erhvervsservice, jo mere tilfredse er de også overordnet set med Københavns Kommunes service og indsats overfor erhvervslivet. Som det fremgår senere i denne rapport, så må kendskabet til Københavns Erhvervsservice betragtes som beskedent, idet hele 80% af virksomhederne (se spm. 04) angiver, at de hverken kender eller har hørt om Københavns Erhvervsservice. Grundet den høje tilfredshed med Københavns Kommune, blandt de virksomheder der har haft kontakt med Københavns Erhvervsservice, må det antages, at en udbredelse af kendskabet til Københavns Erhvervsservice, vil kunne forbedre den overordnede tilfredshed blandt virksomhederne i Københavns Kommune betragteligt. Det er således MEGAFONs anbefaling, at Københavns Kommune kraftigt bør overveje som indsatsområde at få markedsført/udbredt kendskabet til Københavns Erhvervsservice i højere grad. Bare det at Københavns Kommune kommer ud med, at der faktisk gøres en stor indsats for at imødekomme virksomhedernes behov, vil alene kunne øge tilfredsheden blandt virksomhederne uanset om de gør brug af en service eller ej.

04. Kender du eller har du hørt om Københavns Erhvervsservice?

Januar 2013. 599 respondenter



Som nævnt ovenfor så angiver hele 80% af de adspurgte virksomheder, at de hverken kender eller har hørt om Københavns Erhvervsservice. 9% har hørt om, men kender ikke til denne, mens 6% kender uden dog at have benyttet samt 4% både kender og har benyttet sig af Københavns Erhvervsservice. 1% ved ikke eller husker ikke.

Virksomheder fra branchen "Overnatningsfaciliteter og restaurationsvirksomhed" angiver i mindre grad (69%) end de øvrige brancher, at de hverken kender eller har hørt om Københavns Erhvervsservice.

Der er ikke yderligere tendenser i kendskabet til Københavns Erhvervsservice på tværs af subpopulationerne, hvilket naturligvis skyldes, at langt de fleste respondenter angiver ikke at kende til Københavns Erhvervsservice.

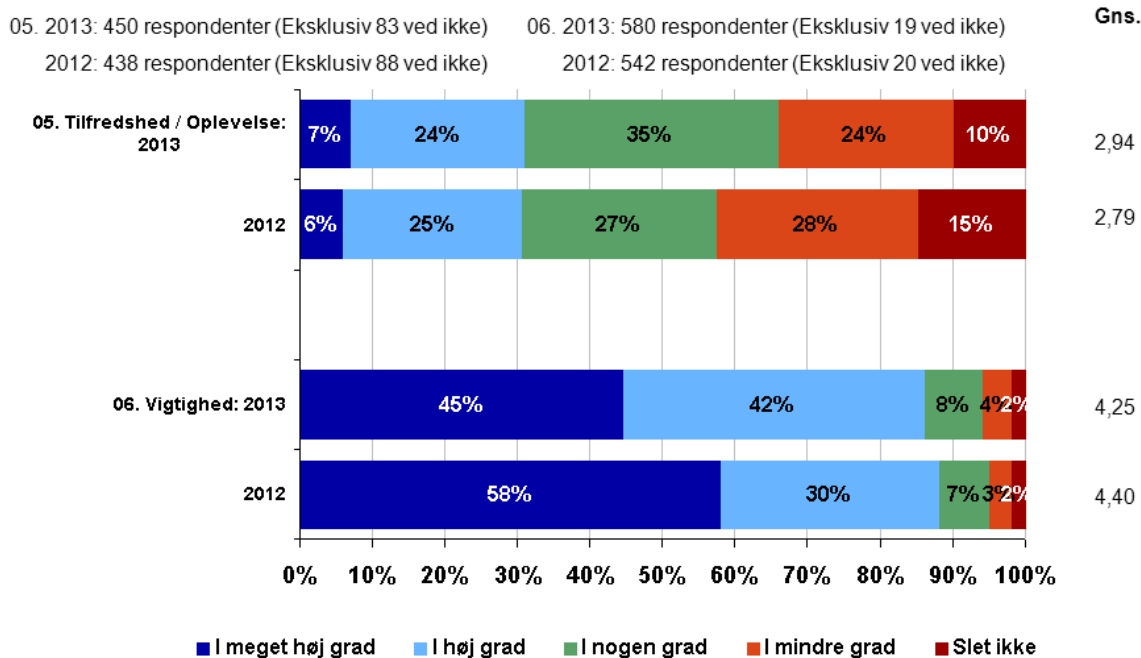
Det er dog jf. forrige spørgsmål tydeligt, at de virksomheder, der angiver at have benyttet sig af Københavns Erhvervsservice i væsentligt højere grad er tilfredse med Københavns Kommunes service indsats overfor erhvervslivet. Der er således særdeles gode grunde til at forsøge at styrke kendskabet til Københavns Erhvervsservice, hvis Københavns Kommune ønsker at forbedre tilfredsheden med kommunen blandt erhvervslivet.

Det skal nævnes, at 80%, der hverken kender eller har hørt om Københavns Kommune på sin vis er misvisende, idet det kan ses ved at krydse med, hvor ofte virksomhederne er i kontakt med Københavns Kommune, at en del virksomheder har haft kontakt med Københavns Kommune efter etableringen af Københavns Erhvervsservice. Således er resultatet i højere grad en indikation af, at virksomhederne ikke bemærker/har lagt mærke til, at de faktisk benytter sig af Københavns Erhvervsservice, når de er i kontakt med Københavns Kommune.

Dette indikerer, at virksomhederne mangler information om, at der faktisk er sket noget nyt. En information, der kan øge kendskabert og derved den overordnede tilfredshed.

Det er gældende for stort set alle holdningsspørgsmål, der gennemgås i den resterende del af denne rapport, at der er en sammenhæng mellem tilfredsen med / oplevelsen af de enkelte områder og erhvervslivets overordnede tilfredshed med Københavns Kommunes service og indsats. Således ses for stort set alle områder en tendens til at jo højere tilfredsheden (jo mere positiv oplevelsen) er med området, jo mere tilfredse er virksomhederne også med københavns Kommune overordnet set. Og omvendt jo mindre tilfredse (jo mindre positiv oplevelse) virksomhederne er med de enkelte områder, der spørges ind til, jo mindre tilfredse er de også med Københavns Kommune overordnet set. Dette berøres derfor ikke yderligere i denne tekstrapport, men kan aflæses i den dertilhørende tabelrapport.

05.+ 06. I hvilken grad oplever du/ er det vigtigt som erhvervsdrivende, at det er nemt at komme i kontakt med den rette person i Københavns Kommune?



Blandt de virksomheder, der har været i kontakt med Københavns Kommune inden for de sidste to år, oplever 31%, at det i høj grad (24%) eller i meget høj grad (7%) er let at komme i kontakt med den rette person i Københavns Kommune. Hertil angiver 35%, at det i nogen grad er let at komme i kontakt med den rette person, mens 34% kun i mindre grad (24%) eller slet ikke (10%) oplever dette.

16% har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Årsagen til den høje andel af ”ved ikke” besvarelser er sandsynligvis, at nogle virksomheder kun har haft lille kontakt med kommunen samt at det for nogle virksomheder er så længe siden, at de har haft kontakt med kommunen, at de har haft svært ved at tage stilling til spørgsmålet.

I forhold til baselinemålingen fra marts 2012, har den samlede andel tilfredse/meget tilfredse ikke ændret sig. Til gengæld er der sket en stigning i andelen af virksomheder der i nogen grad finder det let at komme i kontakt med den rette person i Københavns Kommune fra 27% i 2012 til 35% i 2013, mens andelen af virksomheder der i mindre grad/slet ikke finder det nemt at komme i kontakt med den rette person er faldet fra 42% til 34%.

I forhold til, hvor let virksomhederne oplever det er at komme i kontakt med Københavns Kommune, så opnår Københavns Kommune en gennemsnitsscore på 2,94 på en skala fra 1-5, hvor 1 er ”slet ikke” let at komme i kontakt med og 5 er ”I meget høj grad” let at komme i kontakt med.

Branchen "Fast ejendom" skiller sig positivt ud, med en gennemsnitlig tilfredshed på 3,30, mens brancherne "Fremstillingsvirksomhed (Industri)" og "Pengeinstitut- og finansvirksomhed, forsikring" skiller sig negativt ud. "Fremstillingsvirksomhed (Industri)" har således en gennemsnitlig tilfredshed på 2,61, mens "Pengeinstitut- og finansvirksomhed, forsikring" har en gennemsnitlig tilfredshed på 2,56.

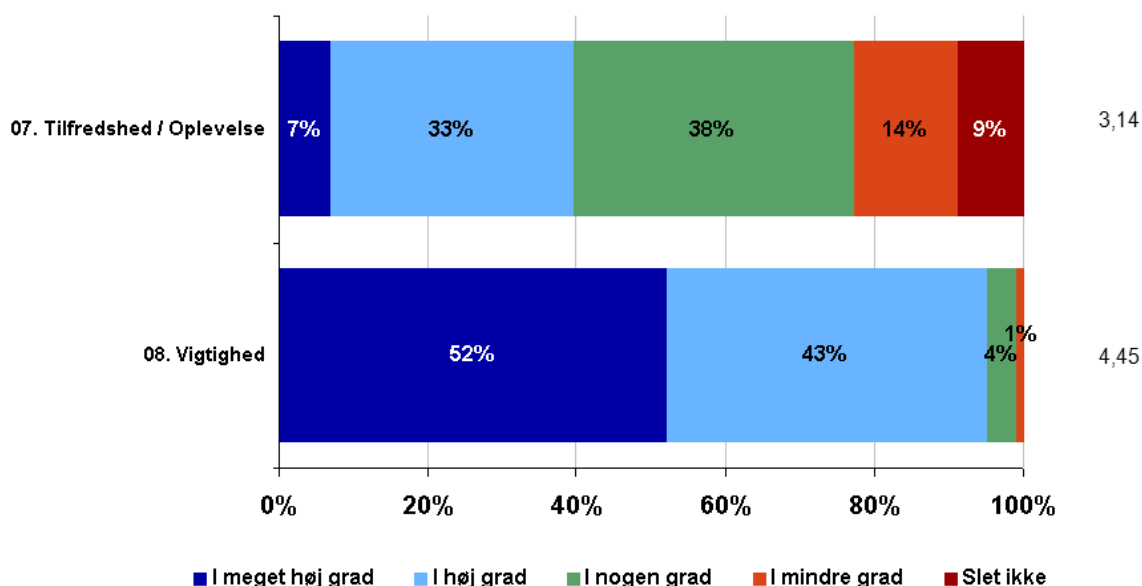
I forhold til, hvor vigtigt det er for virksomhederne let at kunne komme i kontakt med Københavns Kommune, så angiver virksomhederne i gennemsnit en score på 4,25 på en skala fra 1-5, hvor 1 er "slet ikke vigtig" er 5 "i meget høj grad vigtig". Dette står i modsætning til "oplevelsen" af, hvor let det er, at komme i kontakt med den rette person i kommunen, der ligger lavere (2,94) end vigtigheden (4,25).

Der er som nævnt sket en positiv fremgang i oplevelsen af, at der er nemt at komme i kontakt med Københavns Kommune. Men set i lyset af, at vigtigheden af området fortsat ligger væsentlig højere end oplevelsen heraf samt at kontakten til Københavns Kommune har indflydelse på virksomhedernes overordnede tilfredshed med kommunens service og indsats overfor erhvervslivet, så gør dette fortsat kontakten mellem virksomhed og kommune til et vigtigt fremtidigt indsatsområde for Københavns Kommune. Etableringen af Københavns Erhvervsservice, der sikrer virksomheder én indgang til kommunen, vurderes at være en god start, idet der allerede i nærværende undersøgelse som nævnt ses et fald i andelen der i mindre grad/slet ikke oplever, at det er nemt at komme i kontakt med den rette person i kommunen.

07. + 08. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt som erhvervsdrivende, at Københavns Kommune er professionel?

07. 530 respondenter (Eksklusiv 69 ved ikke)
08. 590 respondenter (Eksklusiv 9 ved ikke)

Gns.



39% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet oplever i høj grad (33%) eller i meget høj grad (7%), at Københavns Kommune er professionel. Hertil oplever 38% i nogen grad, at kommunen er professionel, mens 23% i mindre grad (14%) eller slet ikke (9%) oplever dette.

12% har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Disse svarer sandsynligvis som de gør, fordi deres kontakt til kommunen har været for lille til, at de har kunnet tage stilling til dette spørgsmål.

I baselinemålingen fra marts 2012, blev der spurgt ind til, i hvilken grad virksomheden oplevede Københavns Kommune som værende en *professionel* og *servicemindet* kommune. Dette spørgsmål er i nærværende undersøgelse delt op i to individuelle spørgsmål, således at der i spørgsmål 7 spørges ind til kommunens *professionalisme* og i spørgsmål 9 spørges ind til, hvor *servicemindet* kommunen er. Dette gør at resultaterne ikke kan sammenlignes med målingen fra marts 2012. Det må således være op til fremtidige undersøgelser, at fastlægge udviklingen på dette område.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 3,14 på en skala fra 1-5, hvor 1 tilsvare, at virksomhederne "slet ikke" oplever Københavns Kommune som professionel og 5 tilsvare, at virksomhederne "I meget høj grad" oplever Københavns Kommune som professionel.

Branchen ”Overnatningsfaciliteter og restaurationsvirksomhed” skiller sig positivt ud med en gennemsnitlig score på 3,44, mens brancherne ”Fremstillingsvirksomhed (Industri)” (2,81) og ”Liberale, Videnskabelige og tekniske tjenesteydelser (ekskl. Rådgivende ingeniører)” (2,89) skiller sig negativt ud.

Der er en tendens til, at jo bedre virksomhedernes kendskab til Københavns Erhvervsservice er, i jo højere grad anser man Københavns Kommune som professionel. Således angiver 63% af de virksomheder der ”kender og har benyttet” sig af Københavns Erhvervsservice, at de i høj grad/meget høj grad, oplever Københavns Kommune som professionel. Det samme gør sig gældende, blandt virksomheder der ”kender, men ikke har benyttet” sig af Københavns Erhvervsservice, hvor 65% i høj grad/meget høj grad oplever Københavns Kommune som professionel. Modsat angiver blot 34% af de virksomheder som ”har hørt om, men ikke kender” og 36% af de virksomheder der ”hverken kender eller har hørt om” Københavns Erhvervsservice, at de i høj grad/meget høj grad, oplever Københavns Kommune som professionel.

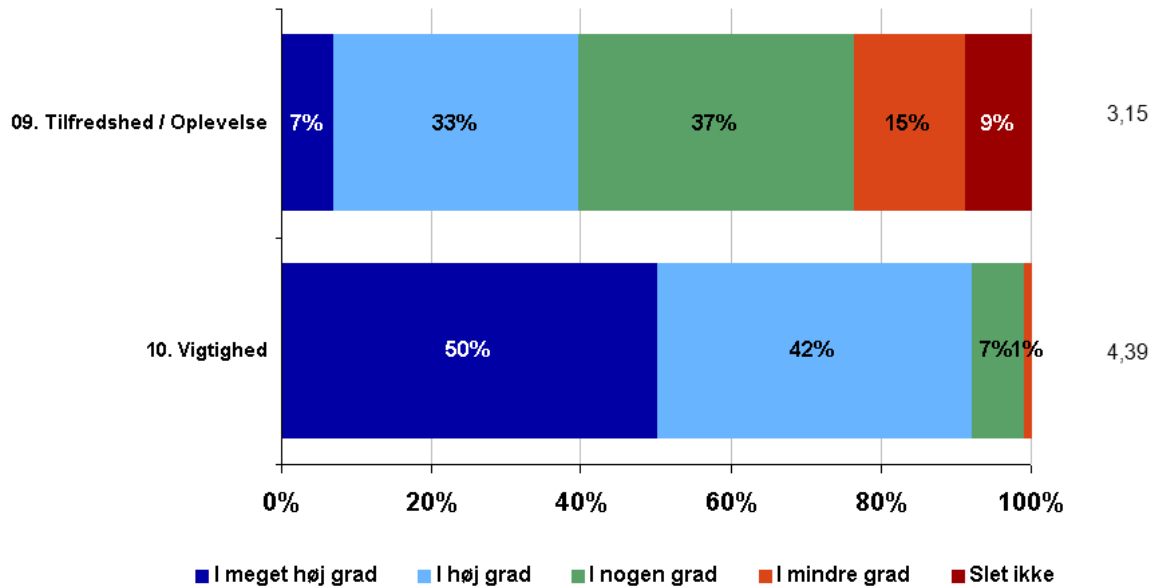
Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 4,45 i forhold til, hvor vigtigt det er for dem, at Københavns Kommune er professionel. Således ses som tidligere, at vigtigheden med området overstiger ”oplevelsen” (3,14).

Der er plads til en forbedret oplevelse af Københavns Kommune som professionel idet ”blot” 39% i høj grad/meget høj grad og 23% i mindre grad/slet ikke oplever Københavns Kommune som professionel. Samtidig er der dog som nævnt også positive tegn. Således oplever de virksomheder, der har været i kontakt med Københavns Erhvervsservice i væsentligt højere grad kommunen som professionel, hvilket yderligere styrker argumentet for at udbrede kendskabet til og brugen af denne service blandt virksomhederne i kommunen.

09. + 10. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt som erhvervsdrivende, at Københavns Kommune er servicemindet?

09. 521 respondenter (Eksklusiv 78 ved ikke)
10. 592 respondenter (Eksklusiv 7 ved ikke)

Gns.



40% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet oplever i høj grad (33%) eller i meget høj grad (7%), at Københavns Kommune er servicemindet. Hertil oplever 37% i nogen grad, at kommunen er servicemindet, mens 23% i mindre grad (15%) eller slet ikke (9%) oplever dette.

13% har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Disse svarer sandsynligvis som de gør, fordi deres kontakt til kommunen har været for lille til, at de har kunnet tage stilling til dette spørgsmål.

Dette spørgsmål er som tidligere nævnt delt op i to individuelle spørgsmål i nærværende undersøgelse, således at resultatet ikke kan sammelignes med baselinemålingen fra 2012. Det må således være op til fremtidige undersøgelser, at fastlægge udviklingen på dette område.

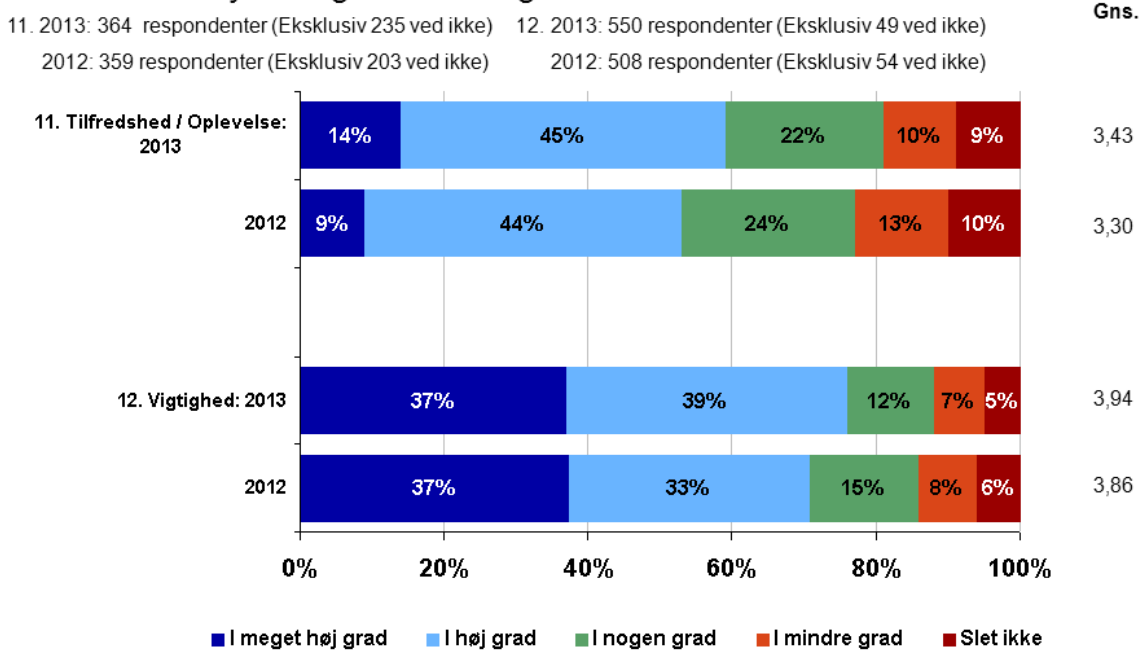
Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 3,15 på en skala fra 1-5, hvor 1 tilsvarende, at virksomhederne "slet ikke" oplever Københavns Kommune som servicemindet og 5 tilsvarende, at virksomhederne "I meget høj grad" oplever Københavns Kommune som servicemindet. I denne forbindelse skiller branchen "Fremstillingsvirksomhed (Industri)" sig negativt ud med en score på 2,66. Ingen brancher skiller sig signifikant positivt ud.

Det er endnu en gang tydeligt, at der er en tendens til, at de virksomheder der har benyttet sig af Københavns Erhvervsservice i højere grad end virksomheder der ikke har benyttet sig af denne, oplever Københavns Kommune som servicemindet. Således angiver 64% af de virksomheder der ”kender og har benyttet” sig af Københavns Erhvervsservice, at de i høj/meget høj grad oplever Københavns Kommune som servicemindet. Derimod oplever blot 37% af de virksomheder der ”hverken kender eller har benyttet” sig af Københavns Erhvervsservice i høj/meget høj grad Københavns Kommune som servicemindet.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 4,39 i forhold til, hvor vigtigt det er for dem, at Københavns Kommune er servicemindet. Igen overstiger opfattelsen af ”vigtigheden” således oplevelsen af, hvor servicemindet kommunen rent faktisk er (3,15).

Ligesom forrige spørgsmål vedrørende, hvor professionel Københavns Kommune anses for at være, er der for spørgsmålet vedrørende servicemindedhed plads til forbedringer. Således er det ”blot” 40% af virksomhederne der i høj grad/meget høj grad oplever kommunen som servicemindet. Til gengæld angiver markant flere af de virksomheder, der har været i kontakt med Københavns Erhvervsservice, at de i høj grad/meget høj grad finder kommunen servicemindet. Dette er således endnu et argument for at udbrede kendskabet til og brugen af Københavns Erhvervsservice.

11. + 12. Er du som erhvervsdrivende tilfreds eller utilfreds med de digitale løsninger, som Københavns Kommune tilbyder erhvervslivet / hvor vigtigt er det at Københavns Kommune tilbyder digitale løsninger til erhvervslivet?



58% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet er tilfredse (45%) eller meget tilfredse (14%) med kommunens digitale løsninger. Samtidig angiver 20% at være utilfredse (10%) eller meget utilfredse (9%). Endvidere er 22% hverken tilfredse eller utilfredse.

38% har svaret ”ved ikke” og er udeladt af analysen. Den høje andel af ved ikke besvarelser skyldes sandsynligvis, at de kontaktede respondenter hos virksomhederne enten ikke har benyttet sig af de digitale løsninger eller ikke har tilstrækkeligt overblik over, hvilke digitale løsninger, der tilbydes.

I forhold til baselinemålingen i marts 2012 er der sket en positiv udvikling, idet andelen, der svarer i høj/meget høj grad er steget fra 53% til 58%. Dette skyldes først og fremmest en stigning i andelen, der svarer ”i meget høj grad” fra 9% i 2012 til 14% i 2013. Derudover ses ingen videre udvikling i den overordnede svarfordeling.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 3,43 på en skala fra 1-5, hvor 1 tilsvare, at virksomhederne er ”meget utilfredse” med kommunens digitale løsninger og 5 tilsvare, at virksomhederne er ”meget tilfredse” med de digitale løsninger.

Branchen ”Liberale, Videnskabelige og tekniske tjenesteydelser (ekskl. Rådgivende ingeniører)” skiller sig negativt ud med en gennemsnitsscore på 3,12 ift. gennemsnittet på 3,43. Ingen brancher skiller sig positivt ud ift. de andre brancher.

Der ses en sammenhæng mellem, hvor mange ansatte der er i virksomheden, og hvor tilfreds virksomheden er med kommunens digitale løsninger. Således er der en tendens til, at jo færre ansatte virksomheden har, jo mindre tilfreds er virksomheden med kommunens digitale løsninger. Blandt virksomheder med 50+ ansatte angiver 9% således i mindre grad/slet ikke at være tilfredse, mens 28% af virksomhederne med 1-4 ansatte i mindre grad/slet ikke er tilfredse.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 3,94 i forhold til, hvor vigtigt det er for dem, at Københavns Kommune tilbyder digitale løsninger til erhvervslivet. Dette er således et af de områder, hvor der er mindst forskel mellem, hvor vigtigt området anses for at være, og hvor høj tilfredsheden er med området (3,43).

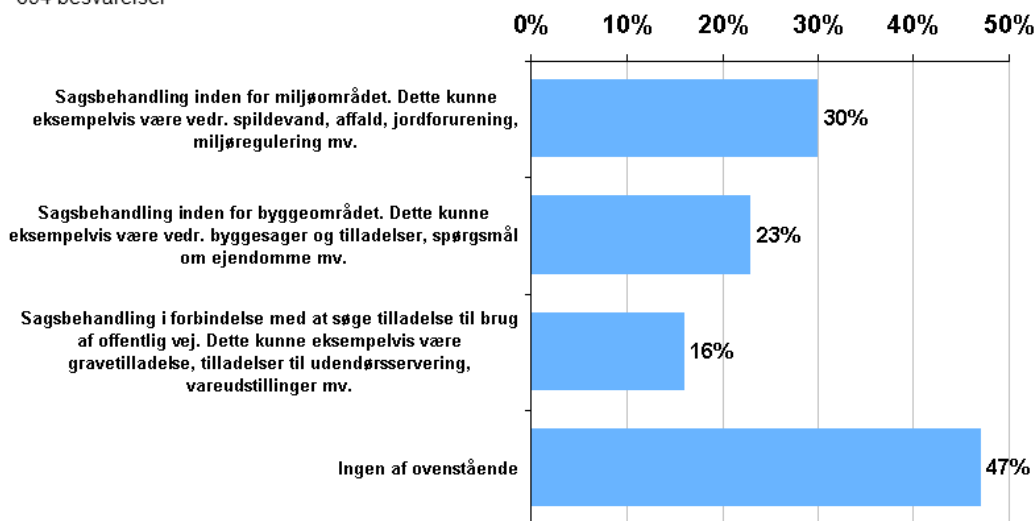
Selvom tilfredsheden er stigende samt, at forskellen i tilfredsheden med og vigtigheden af kommunens digitale løsninger er mindre end for mange af de andre undersøgte områder, så ses der fortsat fra virksomhedernes side et behov for forbedring/udvikling af de eksisterende digitale løsninger og/eller for nye typer af digitale løsninger. Dette set ud fra, at hver femte virksomhed (20%) kun i mindre grad/slet ikke er tilfredse med Københavns Kommunes tilbud af digitale løsninger til erhvervslivet. Og da der samtidig ses en sammenhæng mellem tilfredsheden med dette område og den overordnede tilfredshed med Københavns Kommune, så er en indsats inden for de digitale løsninger bestemt værd at have med i overvejsen, når Københavns Kommune skal anvende ressourcer på at forbedre servicen over for erhvervslivet.

På trods af, at området overordnet set opnår tilfredsstillende resultater og det er et af de områder, hvor der er mindst forskel mellem tilfredsheden og den vurderede vigtighed af området, så anbefales det fortsat at være et indsatsområde for Københavns Kommune at udvikle og forbedre deres digitale løsninger til erhvervslivet. Ikke kun fordi det ligger højt på den kommunale agenda, men fordi det i vores tidsalder med en konstant teknologisk udvikling, er vigtigt løbende at fokusere på nye, bedre og flere digitale løsninger til erhvervslivet. Løsninger, der vil kunne lette arbejde for Københavns Kommune, og ikke mindst gøre det lettere og hurtigere for erhvervslivet at komme i kontakt med kommunen, få evt. sager hurtigere igennem systemet mv.

Bla. kan det overvejes for at forbedre tilfredsheden yderligere, at der udvikles nogle individuelle brancheløsninger for de brancher, der er mindst tilfredse.

13. Har du som erhvervsdrivende haft kontakt med Københavns Kommune i forbindelse med et eller flere af følgende områder inden for det seneste år? (Svarkategorier oplæses og der kan noteres flere svar)

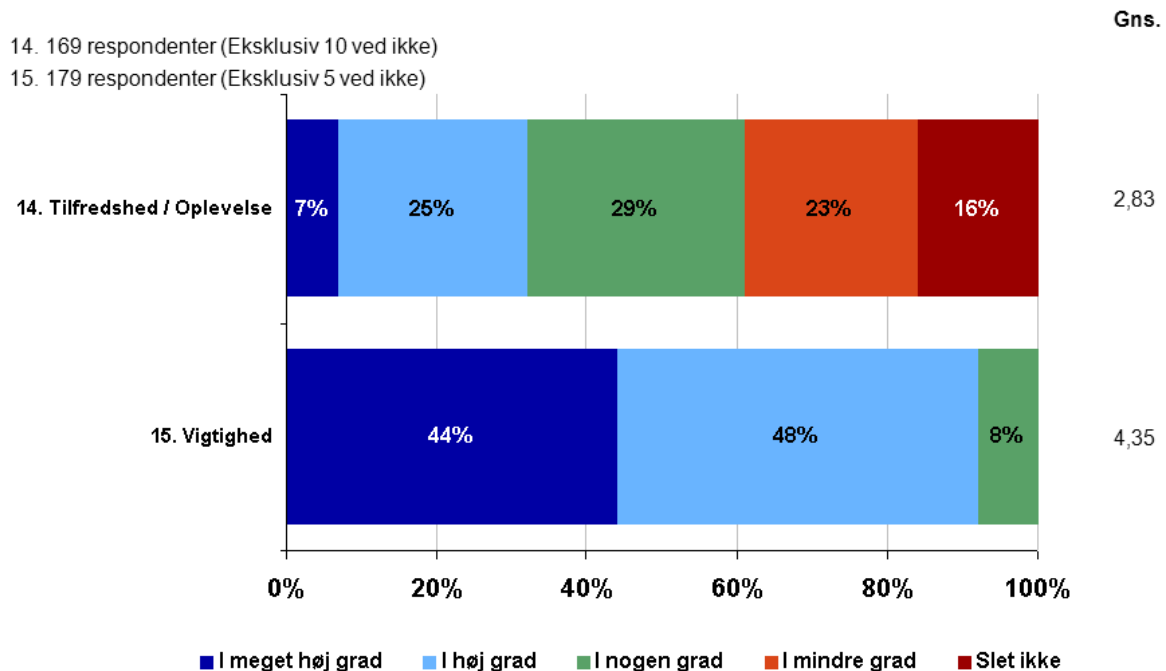
2013: 599 respondenter,
694 besvarelser



30% af de adspurgte virksomheder angiver inden for det seneste år at have haft kontakt med Københavns Kommune i forbindelse med sagsbehandling inden for miljøområdet. 23% har haft kontakt i forbindelse med sagsbehandling inden for byggeområdet og 16% i forbindelse med, at søge om tilladelse til brug af offentlig vej. 47% angiver ikke at have været i kontakt med kommunen inden for nogen af disse områder.

De efterfølgende spørgsmål omhandler virksomhedernes oplevelse af sagsbehandlingen inden for henholdsvis miljøområdet, byggeområdet og tilladelser til brug af offentlig vej. Virksomhederne er inden for hvert af de 3 ovenstående områder blevet spurgt ind til, hvorvidt de oplever sagsbehandlingen som henholdsvis hurtig og kompetent. I baselinemålingen fra 2012 var ”hurtig” og ”kompetent” samlet i samme spørgsmål. I nærværende eftermåling er ”hurtig” og ”kompetent” opdelt i to individuelle spørgsmål. Dette gør en sammenligning af resultaterne vanskelig, hvorfor der i det følgende ikke er foretaget en beskrivelse af udviklingen af virksomhedernes oplevelse af sagsbehandlingen. Det må derfor være overladt til fremtidige målinger at fastslå udviklingen i virksomhedernes opfattelse af sagsbehandlingstiden.

14. + 15. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt med en hurtig sagsbehandling, når du som erhvervsdrivende henvender dig til Københavns Kommune med sager inden for miljøområdet?



Blandt de virksomheder, der har haft kontakt med kommunen inden for miljøområdet, oplever 32% af alle virksomheder, i høj grad (25%) eller i meget høj grad (7%) en hurtig sagsbehandling inden for miljøområdet. Hertil oplever 29% i nogen grad hurtig sagsbehandling inden for miljøområdet, mens 39% i mindre grad (23%) eller slet ikke (16%) oplever dette.

10% har svaret ”ved ikke” og er udeladt af analysen, da de ikke har kunnet tage stilling til spørgsmålet. Årsagen til at respondenterne har svaret ”Ved ikke” kan bl.a. skyldes, at det er længere tid siden, at de har haft en sagsbehandling inden for miljøområdet og derfor ikke husker, hvor hurtigt sagen blev behandlet.

Det må anses som et utilfredsstillende resultat, at 39% af virksomhederne, der har haft kontakt med Københavns Kommune inden for miljøområdet i mindre grad/slet ikke oplever en hurtig sagsbehandling. Dette medvirker i høj grad til, at virksomhedernes gennemsnitsscore af området kun er 2,83 på en skala fra 1-5.

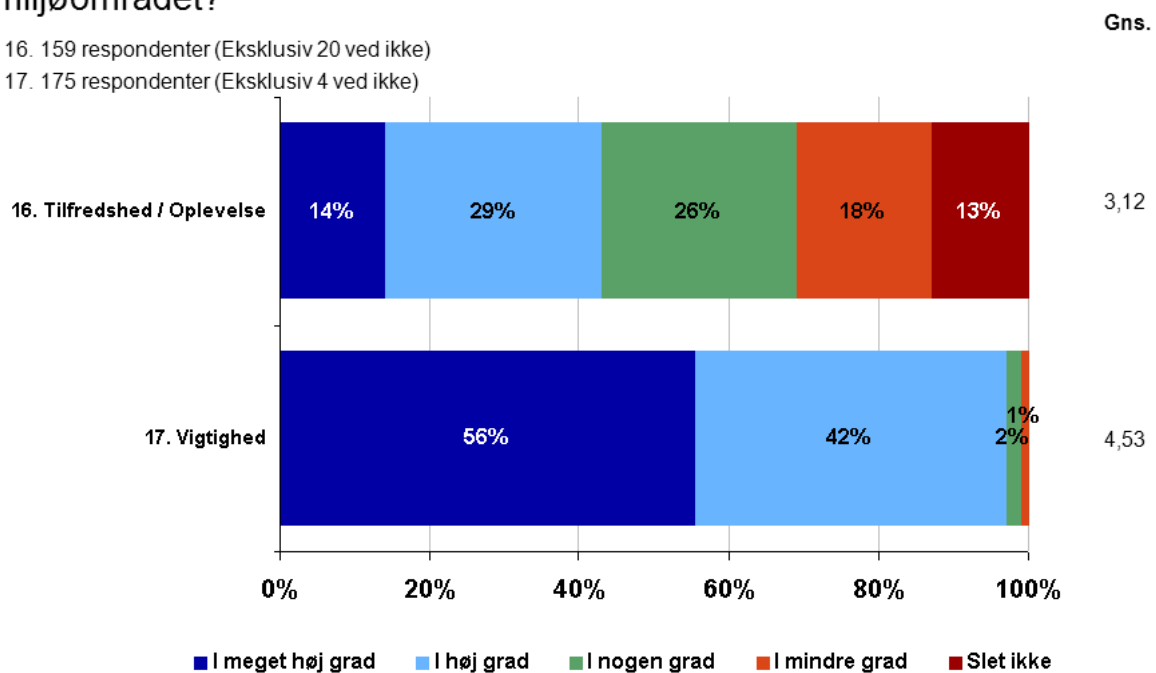
Virksomhederne angiver desuden en gennemsnitsscore på 4,35 i forhold til, hvor vigtig hurtig sagsbehandling inden for miljøområdet er. Dette betyder, at området er højt prioriteret blandt de virksomheder, der har haft kontakt med Københavns Kommune inden for miljøområdet. Samtidig lever tilfredsheden (2,83) langt fra op til denne prioritet, og dette indikerer således, at sagsbehandlingstiden bør være et af Københavns Kommunes fremtidige indsatsområder.

Københavns Kommune har opstillet en målsætning om, at sagsbehandlingstiden skal reduceres med 10 pct. inden udgangen af 2012 med forventning om yderligere reduktioner i de efterfølgende år. Det kan dog ikke på nuværende tidspunkt udledes, om opfattelsen af sagsbehandlingstiden er forbedret eller forværret, da dette spørgsmål blev stillet anderledes i forrige undersøgelse. Det må derfor være overladt til fremtidige målinger at fastslå udviklingen i virksomhedernes opfattelse af sagsbehandlingstiden.

16. + 17. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt med en kompetent sagsbehandling, når du som erhvervsdrivende henvender dig til Københavns Kommune med sager inden for miljøområdet?

16. 159 respondenter (Eksklusiv 20 ved ikke)

17. 175 respondenter (Eksklusiv 4 ved ikke)



Blandt de virksomheder, der har haft kontakt med kommunen inden for miljøområdet, oplever 43% af alle virksomheder, i høj grad (29%) eller i meget høj grad (14%) en kompetent sagsbehandling inden for miljøområdet. Hertil oplever 26% i nogen grad kompetent sagsbehandling inden for miljøområdet, mens 32% i mindre grad (18%) eller slet ikke (13%) oplever dette.

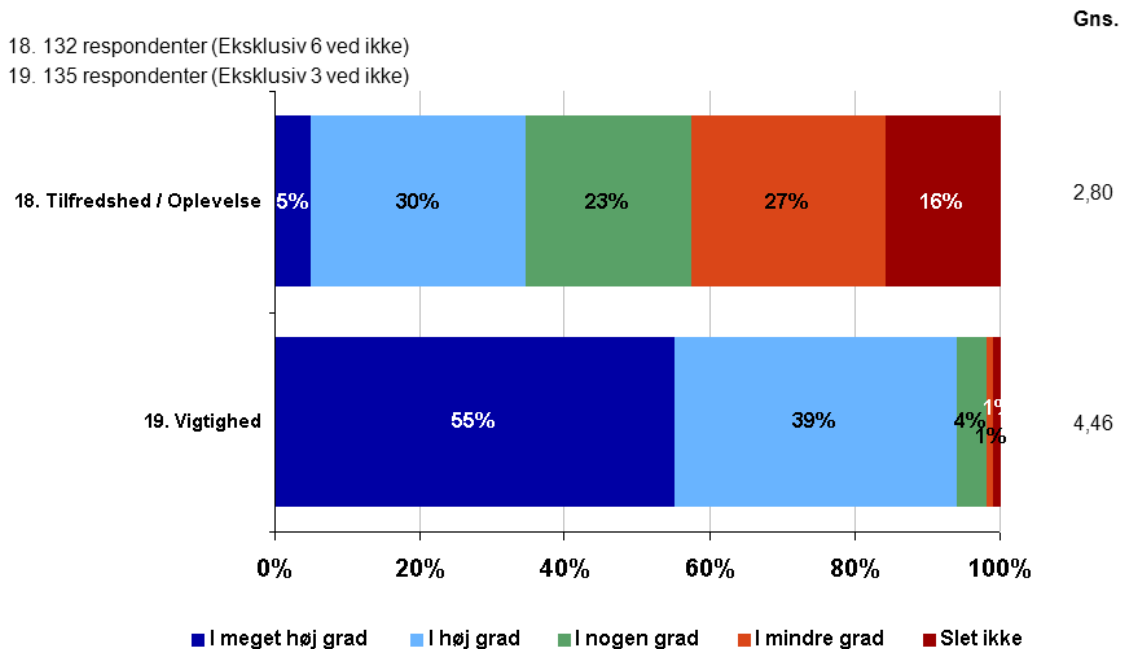
11% har svaret ”ved ikke” og er udeladt af analysen, da de ikke har kunnet tage stilling til spørgsmålet. Årsagen til, at respondenterne har svaret ”Ved ikke” kan skyldes, at det er længere tid siden, at de har haft en sagsbehandling inden for miljøområdet og derfor ikke husker Københavns kommunes behandling af sagen eller har svært ved at vurdere, hvor kompetente medarbejderne hos Københavns Kommune er.

Virksomhederne angiver en gennemsnitsscore for området på 3,12 på en skala fra 1-5, hvor 1 betyder, at man "slet ikke" oplever en kompetent sagsbehandling, og 5 betyder, at man "i meget høj grad" oplever en kompetent sagsbehandling.

Virksomhederne angiver desuden en gennemsnitsscore på 4,53 i forhold til, hvor vigtig kompetent sagsbehandling inden for miljøområdet er. Dette betyder, at området er højt prioriteret blandt de virksomheder, der har haft kontakt med Københavns Kommune inden for miljøområdet. Samtidig er der et stykke fra tilfredshedsniveauet (3,12) og op til vigtighedsniveauet. Dette indikerer at Københavns Kommune kan styrke den overordnede tilfredshed ved at øge tilfredsheden med sagsbehandlingen, da denne samtidig prioriteres meget højt blandt virksomhederne.

Med en tilfredshedsscore på 3,12 i forhold til, hvor kompetent sagsbehandlingen inden for miljøområdet opfattes, er der stadig plads til forbedringer. Samtidig ses en høj vurderet vigtighed, 4,53 på en 5-punkt skala, hvilket indikerer at Københavns Kommune også bør prioritere dette område højt. Endvidere er det tydeligt, at de virksomheder, der angiver at opleve en meget kompetent sagsbehandling, også er mere tilfredse med kommunens indsats overfor erhvervslivet generelt. Det er derfor MEGAFONs anbefaling, at Københavns Kommune fortsat har fokus på at styrke sagsbehandlingen, og i den forbindelse vurderes Københavns Erhvervsservice, at kunne have en positiv effekt, såfremt kendskabet til denne service udbredes yderligere.

18. + 19. I hvilken grad oplever du / er det vigtig med en hurtig sagsbehandling, når du som erhvervsdrivende henvender dig til Københavns Kommune inden for byggeområdet?



34% af alle virksomheder, der har haft en byggesag oplever i høj grad (30%) eller i meget høj grad (5%) en hurtig sagsbehandling inden for miljøområdet. Hertil oplever 23% i nogen grad en hurtig sagsbehandling inden for byggeområdet, mens 43% i mindre grad (27%) eller slet ikke (16%) oplever dette.

4% har svaret ”ved ikke” og er udeladt af analysen, da de ikke har kunnet tage stilling til spørgsmålet. Årsagen til at respondenterne har svaret ”Ved ikke” kan bl.a. skyldes, at det er længere tid siden, at de har haft en sagsbehandling inden for byggeområdet og derfor ikke husker, hvor hurtigt sagen blev behandlet.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en tilfredshedsscore på 2,80 med området, hvilket må siges at være i den lavere ende. Virksomhederne har således næsten den samme opfattelse af sagsbehandlingstiden inden for byggeområdet som inden for miljøområdet, hvor tilfredshedsscoren lå på 2,83.

Den relativt lave tilfredshed med sagsbehandlingstiden må anses som mindre tilfredsstillende, da hele 43% af virksomhederne i mindre grad/slet ikke oplever, at sagsbehandlingen er hurtig. Samtidig angiver virksomhederne en score på 4,46 i forhold til, hvor vigtigt det er for dem, at sagsbehandlingen foregår hurtigt. Dette betyder, at der er en stor forskel mellem, hvor vigtigt det er for virksomhederne, og hvor hurtigt virksomhederne oplever, at sagsbehandlingen inden for byggeområdet forløber. Og sagsbehandlingstiden bør derfor fortsat være et fokusområde i fremtiden.

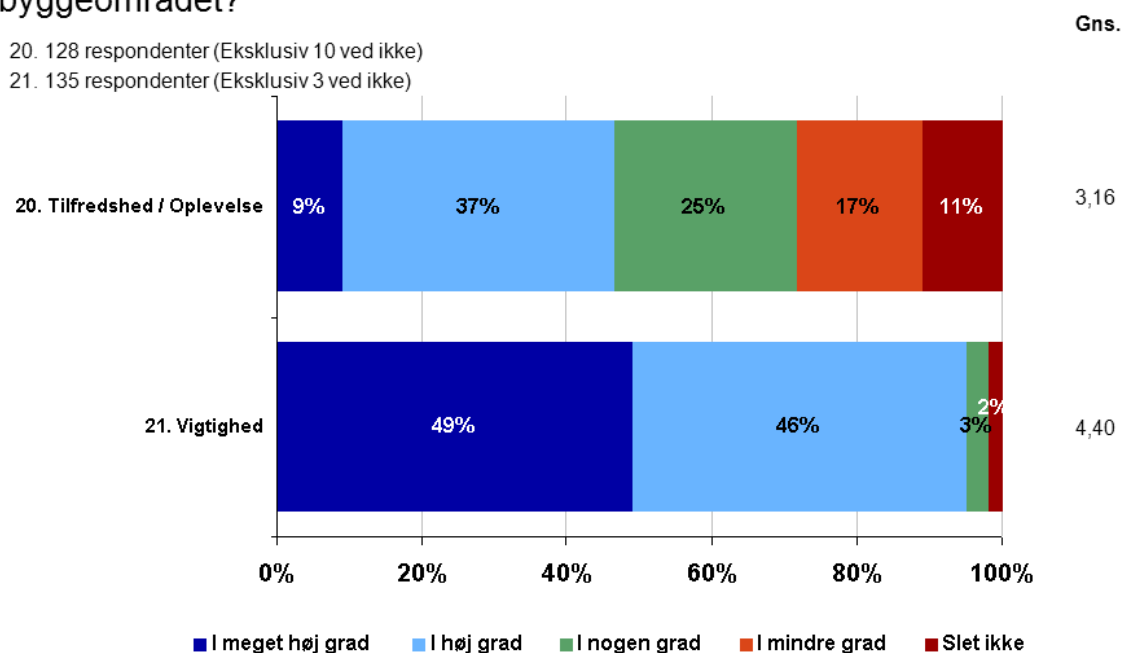
Da dette spørgsmål er blevet ændret siden sidste måling, kan det ikke udledes med sikkerhed, hvorvidt virksomhedernes opfattelse af sagsbehandlingstiden har forandret sig.

Som nævnt tidligere, så har Københavns Kommune allerede opstillet målsætninger for en bedre og hurtigere sagsbehandling og lykkes det for Københavns Kommune at opfylde deres målsætninger, så vurderes det også, at virksomhedernes oplevelse af sagsbehandlingen som hurtig vil forbedres. Det må dog som nævnt være op til fremtidige undersøgelser at fastlægge, hvorvidt opfattelsen af sagsbehandlingstiden forandres som konsekvens af kommunens nye målsætninger og initiativer.

20. + 21. I hvilken grad oplever du / er det vigtig med en kompetent sagsbehandling, når du som erhvervsdrivende henvender dig til Københavns Kommune inden for byggeområdet?

20. 128 respondenter (Eksklusiv 10 ved ikke)

21. 135 respondenter (Eksklusiv 3 ved ikke)



46% af alle virksomheder, der har haft en byggesag oplever i høj grad (37%) eller i meget høj grad (9%) en kompetent sagsbehandling inden for miljøområdet. Hertil oplever 25% i nogen grad en kompetent sagsbehandling inden for byggeområdet, mens 28% i mindre grad (17%) eller slet ikke (11%) oplever dette.

7% har svaret ved ikke og er udeladt af analysen, da de ikke har kunnet tage stilling til spørgsmålet. Årsagen til, at respondenterne har svaret "Ved ikke" kan skyldes, at det er længere tid siden, at de har haft en sagsbehandling inden for byggeområdet og derfor ikke husker Københavns kommunes behandling af sagen eller har svært ved at vurdere, hvor kompetente medarbejderne hos Københavns Kommune er.

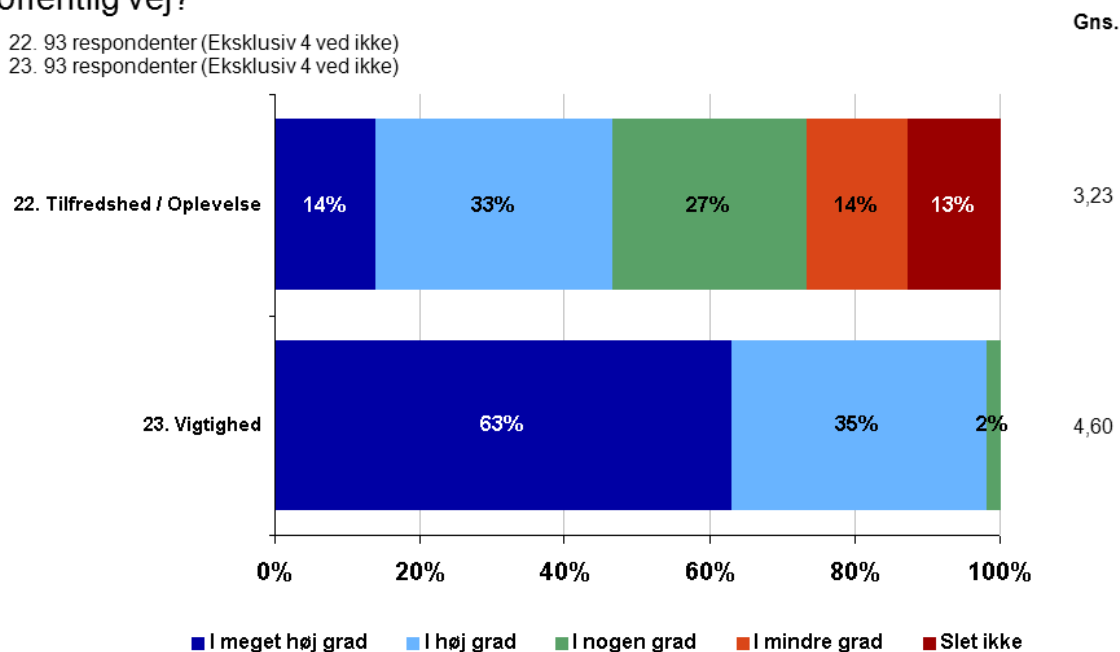
Virksomhederne angiver i gennemsnit en tilfredshedsscore på 3,16 med området på en 1-5 skala. Opfattelsen af, hvor kompetent sagsbehandlingen inden for byggerområdet er, ligger således på niveau med opfattelsen af sagsbehandlingen inden for miljøområdet (3,12).

Det er tydeligt, at virksomhederne i højere grad oplever sagsbehandlingen som kompetent end hurtig. Der er dog stadig plads til forbedringer, da 28% kun i mindre grad eller slet ikke oplever, at sagsbehandlingen er kompetent. Samtidig angiver virksomhederne en score på 4,40 i forhold til, hvor vigtigt det opfattes, at sagsbehandlingen inden for byggerområdet er kompetent. Dette betyder, at prioriteringen af området blandt virksomhederne overstiger den opfattelse, der er af, hvor kompetent sagsbehandlingen er. Dette giver selvsagt rum for forbedringer.

Da dette spørgsmål er blevet ændret siden sidste måling, kan det ikke udledes med sikkerhed, hvorvidt virksomhedernes opfattelse af sagsbehandlingstiden har forandret sig. Som nævnt tidligere, så har Københavns Kommune allerede opstillet målsætninger for en bedre og hurtigere sagsbehandling og lykkes det for Københavns Kommune at opfylde deres målsætninger, så vurderes det også, at virksomhedernes oplevelse af sagsbehandlingen som hurtig og kompetent vil forbedres. Det må dog være op til fremtidige undersøgelser at fastlægge, hvorvidt opfattelsen af sagsbehandlingen forandres som konsekvens af kommunens nye målsætninger og initiativer.

22. + 23. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt med en hurtig sagsbehandling, når du henvender dig til Københavns Kommune for at søge om tilladelse til brug af offentlig vej?

22. 93 respondenter (Eksklusiv 4 ved ikke)
23. 93 respondenter (Eksklusiv 4 ved ikke)



47% af alle virksomheder, der har haft en sagsbehandling vedrørende brug af offentlig vej, oplever i høj grad (33%) eller i meget høj grad (14%) en hurtig sagsbehandling, når der søges om tilladelse til brug af offentlig vej. Hertil oplever 27% i nogen grad en hurtig sagsbehandling, mens 26% i mindre grad (14%) eller slet ikke (13%) oplever dette.

4% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen, da de ikke har kunnet tage stilling til spørgsmålet. Dette kan igen skyldes, at det er længere tid siden, at respondenterne har søgt om tilladelse til brug af offentlig vej og derfor ikke husker, hvor hurtigt sagsbehandlingen var.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en tilfredshedsscore på 3,23, hvilket er højere end tilfredsheden med sagsbehandlingstiden inden for miljøområdet (2,83) og byggeområdet (2,80).

Selvom virksomhederne i højere grad oplever sagsbehandlingen som hurtig, når der skal søges om tilladelse til brug af offentlig vej end sagsbehandlingen inden for både bygge- og miljøområdet, så må det fortsat anses som mindre tilfredsstillende, at godt hver fjerde (26%) af virksomhederne i mindre grad/slet ikke oplever, at sagsbehandlingen inden for området er hurtig. Der er således stadig rum for forbedringer i tilfredsheden med sagsbehandlingstiden.

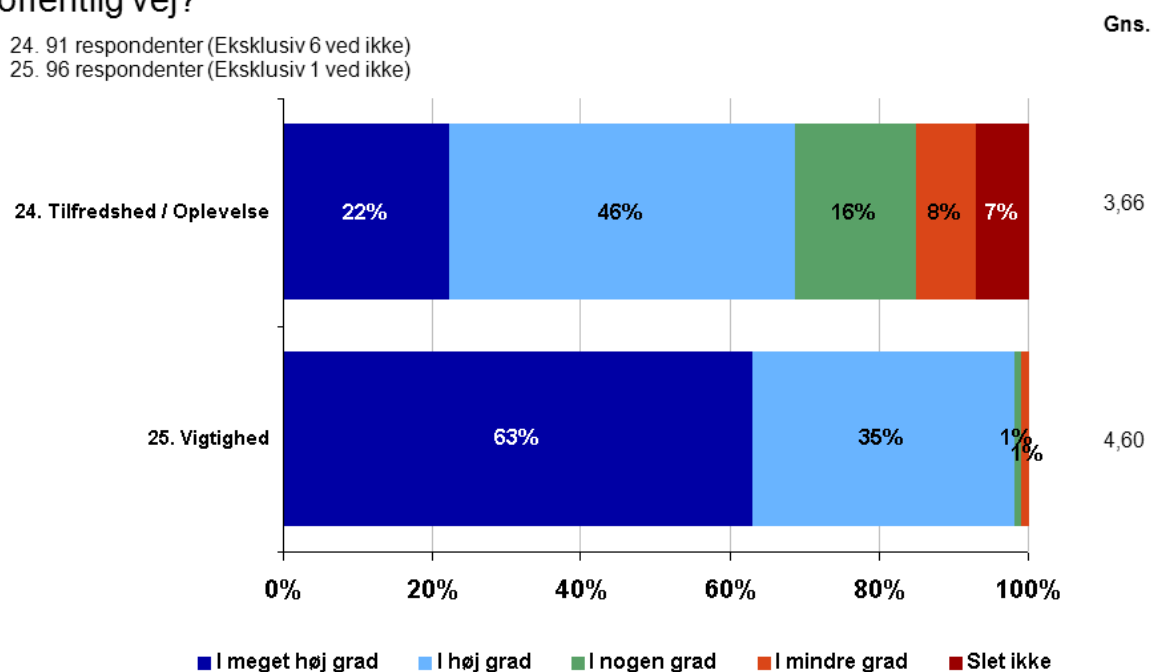
Samtidig må tilfredsheden med sagsbehandlingstiden vurderes i forhold til, hvor vigtigt området bedømmes til at være. Virksomhederne angiver i denne forbindelse en gennemsnitlig vigtighedsscore på 4,60. Området vurderes således særdeles vigtigt. Selvom tilfredsheden med området således ligger højere end inden for miljø- og byggesagsområdet, er der stadig en større forskel mellem tilfredshedsbedømmelsen (3,23) og vigtighedsbedømmelsen (4,60).

Da dette spørgsmål er blevet ændret siden sidste måling, kan det ikke udledes med sikkerhed, hvorvidt virksomhedernes opfattelse af sagsbehandlingstiden har forandret sig.

Københavns Kommune har allerede opstillet servicemål for en bedre og hurtigere sagsbehandling og lykkes det for Københavns Kommune at opfylde deres målsætninger, så vurderes det også, at virksomhedernes oplevelse af sagsbehandlingen hurtig vil forbedres. Det må dog være op til fremtidige undersøgelser at fastlægge, hvorvidt opfattelsen af sagsbehandlingstiden forandres som konsekvens af kommunens nye målsætninger og initiativer.

24. + 25. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt med en kompetent sagsbehandling, når du henvender dig til Københavns Kommune for at søge om tilladelse til brug af offentlig vej?

24. 91 respondenter (Eksklusiv 6 ved ikke)
25. 96 respondenter (Eksklusiv 1 ved ikke)



68% af alle virksomheder, der har haft en sagsbehandling vedrørende brug af offentlig vej, oplever i høj grad (46%) eller i meget høj grad (22%) en kompetent sagsbehandling, når der søges om tilladelse til brug af offentlig vej. Hertil oplever 16% i nogen grad en kompetent sagsbehandling, mens 16% i mindre grad (8%) eller slet ikke (7%) oplever dette.

6% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen, da de ikke har kunnet tage stilling til spørgsmålet. Igen kan dette skyldes, at deres sagsbehandling har fundet sted for længere tid siden og de derfor ikke husker denne godt nok til at tage stilling til spørgsmålet. Eller at de har svært ved at bedømme, hvor kompetente Københavns Kommunes sagsbehandlere er.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en tilfredshedsscore på 3,66, hvilket således ligger et stykke over tilfredsheden med sagsbehandlingen inden for miljøområdet (3,12) og byggeområdet (3,16).

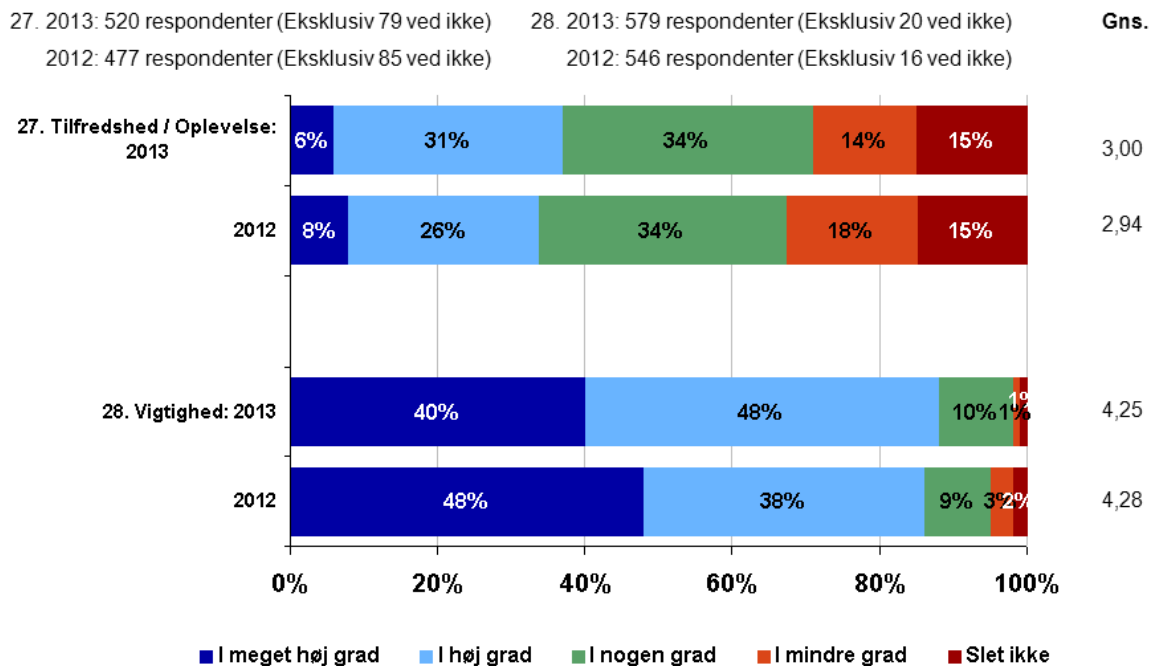
Virksomhederne oplever i højere grad sagsbehandlingen som kompetent, når der skal søges om tilladelse til brug af offentlig vej end sagsbehandlingen inden for både bygge- og miljøområdet, og det må anses som positivt, at 68% i høj grad/meget høj grad oplever sagsbehandlingen som kompetent, og at blot 16% oplever sagsbehandlingen som i mindre grad/slet ikke kompetent.

Samtidig må tilfredsheden med sagsbehandlingstiden vurderes i forhold til, hvor vigtigt området bedømmes til at være. Virksomhederne angiver i denne forbindelse en gennemsnitlig vigtighedsscore på 4,60. Området vurderes således særdeles vigtigt, blandt de virksomheder der rent faktisk har søgt om brug af offentlig vej. Selvom tilfredsheden med området således ligger højere end inden for miljø- og byggesagsområdet, er der stadig et stykke fra tilfredshedsbedømmelsen (3,66) op til vigtighedsbedømmelsen (4,60). Til trods for en forskel i tilfredsheden og den vurderede vigtighed, så må tilfredsheden med sagsbehandlingen anses at ligge på et acceptabelt niveau.

Men selvom der fortsat er rum for mindre forbedringer inden for dette område, så vurderes det på baggrund af nærværende resultater sammenholdt med resultaterne inden for miljø- og byggeområdet, at det først og fremmest er inden for miljø- og byggeområdet, at der først og fremmest bør gøres en yderligere indsats.

Da dette spørgsmål er blevet ændret siden sidste måling, kan det ikke udledes med sikkerhed, hvorvidt virksomhedernes opfattelse af sagsbehandlingstiden har forandret sig. Det er dog bemærkelsesværdigt, at resultaterne i forhold til spørgsmålet i baselinemålingen er forbedret så markant. Som nævnt tidligere, så har Københavns Kommune allerede opstillet målsætninger for en bedre og hurtigere sagsbehandling og lykkes det for Københavns Kommune at opfylde deres målsætninger, så vurderes det også, at virksomhedernes oplevelse af sagsbehandlingen som hurtig vil forbedres. Det må dog være op til fremtidige undersøgelser at fastlægge, hvorvidt opfattelsen af sagsbehandlingstiden forandres som konsekvens af kommunens nye målsætninger og initiativer.

27. + 28. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt med, at Københavns Kommune hurtigt og klart formidler væsentlig information til jeres virksomhed?



37% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet oplever i høj grad (31%) eller i meget høj grad (6%), at Københavns Kommune hurtigt og klart formidler væsentlig information til deres virksomhed. Hertil oplever ligeledes 34% i nogen grad, at Københavns Kommune hurtigt og klart formidler væsentlig information til deres virksomhed, mens 29% i mindre grad (14%) eller slet ikke (15%) oplever dette.

14% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen.

I forhold til baselinemålingen fra marts 2012, er der ikke sket nævneværdige signifikante ændringer i det overordnede svarmønster.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en tilfredshedsscore på 3,00. I denne forbindelse skiller branchen ”Fast ejendom” sig positivt ud med en gennemsnitsscore på 3,26, mens branchen ”Fremstillingsvirksomhed (Industri)” skiller sig negativt ud med en gennemsnitsscore på 2,50.

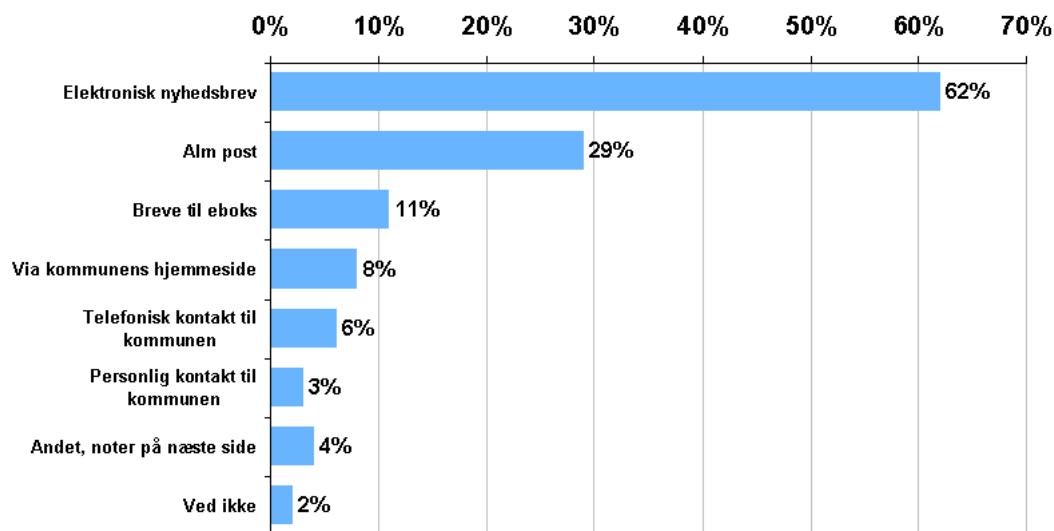
Der er en sammenhæng mellem, hvor godt man kender Københavns Erhvervsservice, og om man oplever, at Københavns Kommune hurtigt og klart formidler væsentlig information til virksomheden. Blandt virksomheder, der ”kender og har benyttet” Københavns Erhvervsservice er der blot 10%, der ”i mindre grad/slet ikke” oplever, at Københavns Kommune hurtigt og klart formidler væsentlig information til virksomheden, mens denne andel er helt oppe på 30% blandt virksomheder, der ”hverken kender eller har hørt om” Københavns Erhvervsservice.

At virksomhederne samtidig angiver en gennemsnitsscore på 4,25 på en skala fra 1-5 i forhold til, hvor vigtigt det er for dem, at Københavns Kommune hurtigt og klart formidler væsentlig information til deres virksomhed, så indikerer dette, at område fortsat bør være et område, som Københavns Kommune fokuserer på i den fremtidige service og indsats overfor det københavnske erhvervsliv.

Som nævnt viser resultaterne, at jo bedre kendskabet er til Københavns Erhvervsservice, jo højere tilfredshed er der også med informationen fra Københavns Kommune. Således indikerer dette endnu engang, at det bør være et fremtidigt indsatsområde for Københavns Kommune at få udbredt kendskabet til og brugen af Københavns Erhvervsservice yderligere. Dette vil i sig selv kunne påvirke oplevelsen af informationen såvel som en lang række af de allerede gennemgåede områder i en positiv retning, hvilket vil påvirke den overordnede tilfredshed med Københavns Kommune positivt

29. Hvordan foretrækker du at modtage generelle informationer (ikke sagsspecifikke informationer) fra kommunen?

599 respondenter,
753 besvarelser



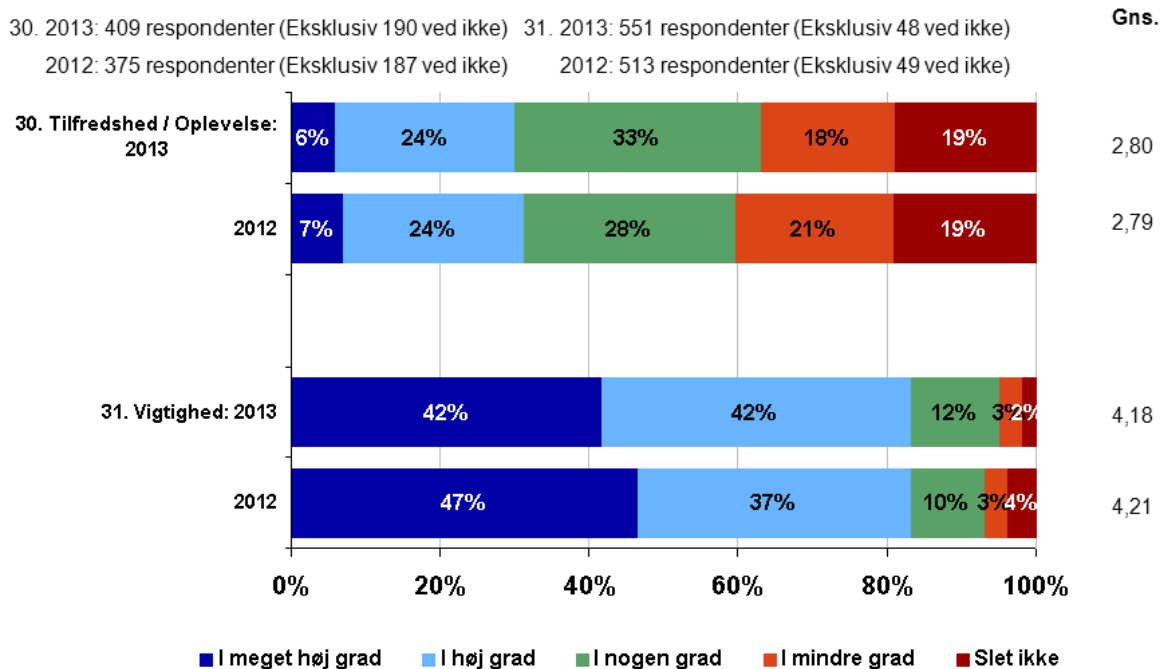
Besvarelser under 1%
er udeladt

Klart flest virksomheder (62%) ønsker at modtage et elektronisk nyhedsbrev med generelle informationer. Dernæst følger almindelig post (29%), og breve til e-boks (12%). 8% ønsker at modtage information på kommunens hjemmeside, 6% gennem deres brancheforening og 3% gennem personlig kontakt til kommunen.

Spørgsmålet er dog, hvor mange virksomheder/kontaktpersoner, der egentlig har tilmeldt sig et elektronisk nyhedsbrev fra Københavns Kommune. Dette er ikke undersøgt, men det formodes at ligge et stykke under de 62%, der er angivet i nærværende spørgsmål. Hvis dette er tilfældet, så kunne en fremtidig informationsindsats være, at få udbredt kendskabet til og brugen af Københavns Kommunes elektroniske nyhedsbreve yderligere.

Det gode ved et elektronisk nyhedsbrev er, at informationen kommer hurtig frem og kan stiles til de rette personer i virksomheden. Derudover vil Københavns Kommune sikkert kunne spare nogle penge på den alm. post, som kun 29% foretrækker at få generel information via. Dertil er der ved alm. post også en risiko for at breve ikke når frem til rette person i virksomheden.

30. + 31. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt for dig som erhvervsdrivende, at Københavns Kommunes kommune- og lokalplanlægning understøtter en positiv erhvervsudvikling?



30% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet oplever i høj grad (24%) eller i meget høj grad (6%), at Københavns Kommunes kommune- og lokalplanlægning understøtter en positiv erhvervsudvikling. Hertil oplever 33% i nogen grad, at Københavns Kommunes kommune- og lokalplanlægning understøtter en positiv erhvervsudvikling, mens 37% i mindre grad (18%) eller slet ikke (19%) oplever dette.

32% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Den høje andel af ved ikke besvarelser skyldes formentligt, at respondenterne ikke kender kommune- og lokalplanlægningen.

I forhold til baselinemålingen fra marts 2012, er der ikke sket en videre signifikant udvikling i resultaterne.

Blandt de virksomheder der har taget stilling til spørgsmålet, angives en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 2,80. I denne forbindelse skiller branchen ”Fast ejendom” (3,14) og ”Kultur, forlystelser og sport” (3,31) sig positivt ud med højere tilfredshedsscorer. Ingen brancher skiller sig omvendt negativt ud.

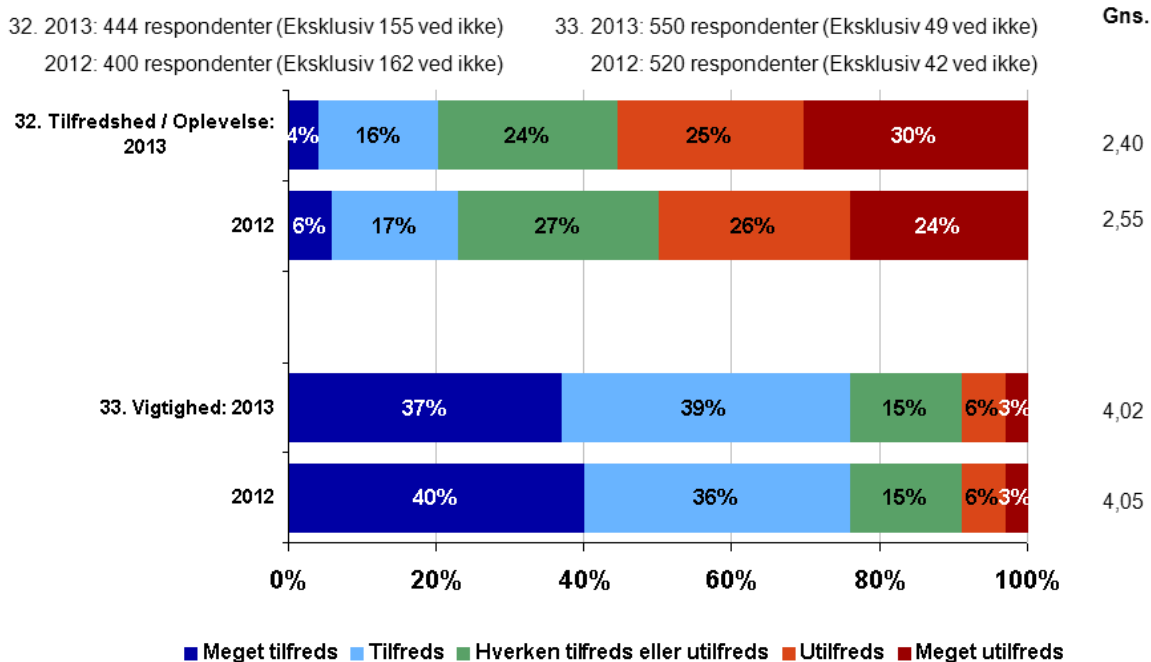
Der kan observeres en tendens til, at jo bedre kendskab virksomhederne har til Københavns Erhvervsservice, i jo højere grad oplever man at Københavns Kommunes kommune- og lokalplaner understøtter en positiv erhvervsudvikling. Blandt virksomheder der ”kender og har benyttet” og ”kender, men har ikke benyttet” angiver hhv. 55% og 50% at de i høj grad eller meget høj grad oplever dette. Til sammenligning angiver virksomheder, der ”har hørt om, men kender ikke” og ”hverken kender eller har hørt om” kun i hhv. 19% og 29% af tilfældene, at de i høj grad eller meget høj grad oplever dette.

I forhold til, hvor vigtigt dette ”område” er for virksomhederne, så angiver virksomhederne en gennemsnitsscore på 4,18. Dette ligger således et stykke over tilfredshedsscore på 2,80.

Dette område omhandler dog om meget mere end blot at skabe en bedre og mere effektiv service overfor erhvervslivet, som Københavns Kommune er i gang har igangsat i forbindelse med etableringen af Københavns Erhvervsservice. Det handler også om bl.a. infrastruktur, byfornyelse mv., der alt sammen skal være med til at skabe gode rammer for erhvervslivet. For at forbedre tilfredsheden med dette område, skal der således en mere langsigtet indsats til. Det er således MEGAFONs vurdering, at det er vanskeligt at skabe hurtige ændringer i den overordnede tilfredshed med dette område.

Samtidig må det dog siges, at virksomheder der kender til eller har benyttet sig af Københavns Erhvervsservice, vurderer dette område væsentligt bedre, end virksomheder der ikke har benyttet sig af denne service. Det er derfor MEGAFONs anbefaling, at Københavns Kommune forsøger at styrke kendskabet til Københavns Erhvervsservice, og samtidig følger ”området” nøje.

32. + 33. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt for dig som erhvervsdrivende, at Københavns Kommunes inddrager erhvervslivet i planlægningen af byens erhvervsudvikling?



21% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet oplever i høj grad (16%) eller i meget høj grad (4%), at Københavns Kommune inddrager erhvervslivet i planlægningen af byens erhvervsudvikling. Hertil oplever 24% i nogen grad, at Københavns Kommune inddrager erhvervslivet i planlægningen af byens erhvervsudvikling, mens mere end halvdelen (55%) i mindre grad (25%) eller slet ikke (30%) oplever dette.

27% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Den høje andel af ved ikke besvarelser kan skyldes, at respondenterne ikke selv har forsøgt at blive inddraget i planlægningen af erhvervsudviklingen og derved heller ikke kan tage stilling til spørgsmålet.

I forhold til baselinemålingen fra marts 2012, ses en negativ udvikling, idet der er en stigning i andelen der ”slet ikke” oplever, at kommunen inddrager erhvervslivet i planlægningen af byens erhvervsudvikling fra 25% til 30% i 2013.

Som nævnt tidligere i rapporten (spm 30), så angiver kun 30% af virksomhederne, at de i høj/meget høj grad oplever, at Københavns Kommunes kommune- og lokalplanlægning understøtter en positiv erhvervsudvikling, mens 37% i mindre grad/slet ikke oplever dette. Dette mindre tilfredsstillende resultat kan måske forbedres ved i højere grad at inddrage erhvervslivet i planlægningen. Som det fremgår af nærværende resultat, så oplever mere end halvdelen af virksomhederne kun i mindre grad eller slet ikke, at de bliver inddraget i planlægningen af byens erhvervsudvikling.

Københavns Kommune bør derfor fortsat overveje at undersøge, hvorvidt og hvorledes erhvervslivet kan inddrages yderligere i planlægningen af byens erhvervsudvikling. Sammen med erhvervslivet kan Københavns Kommune måske få frembragt nogle gode ideer til, hvordan kommune- og lokalplanlægningen i endnu højere grad kan være med til at understøtte en positiv erhvervsudvikling.

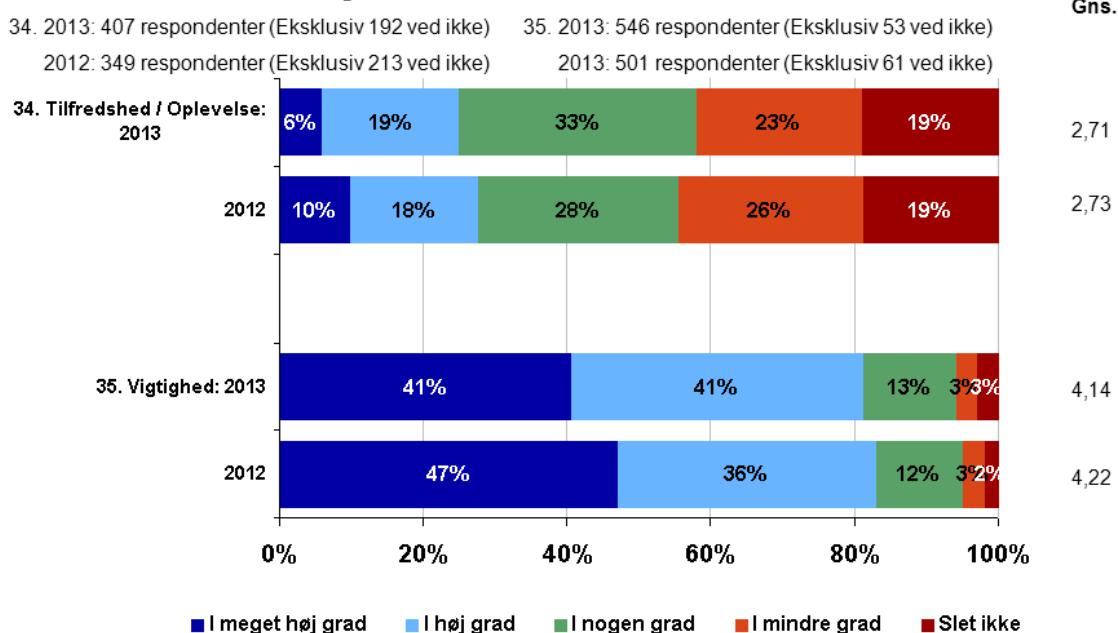
Den gennemsnitlige tilfredshedsscore ligger således på 2,40. I den forbindelse skiller branchen "Detailhandel" sig negativt ud med en score på 2,18. "Rådgivende ingeniører" (2,81) og "Kultur, forlystelser og sport" (2,89) skiller sig derimod positivt ud.

Igen ses en sammenhæng mellem tilfredsheden med nærværende område og kendskabet til Københavns Erhvervsservice. Således er der kun 26% af de virksomheder, der "kender og har benyttet" sig af Københavns Erhvervsservice, der i mindre grad eller slet ikke oplever, at Københavns Kommune inddrager erhvervslivet i planlægningen af byens erhvervsudvikling. Til sammenligning er der samlet set 55% af alle virksomheder, der svarer i mindre grad/slet ikke. Virksomheder, der har benyttet Københavns Erhvervsservice har således en langt mere positiv opfattelse af området.

Virksomhederne angiver en gennemsnitsscore på 4,02 på en skala fra 1-5 i forhold til, hvor vigtigt det er for dem at blive inddraget i planlægningen. Vigtigheden ligger således væsentligt over tilfredshedsscoren på 2,40, hvilket indikerer at Københavns Kommune som tidligere nævnt bør undersøge, hvorvidt og hvorledes erhvervslivet kan inddrages yderligere i planlægningen af byens erhvervsudvikling.

| |
|---|
| Et initiativ kunne være, at forsøge at udbrede kendskabet til og brugen af Københavns Erhvervsservice, da der er en tendens til, at de virksomheder der har benyttet sig af denne, generelt er mere positivt indstillet overfor kommunen end andre virksomheder er. |
|---|

34. + 35. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt som erhvervsdrivende, at de kommunale politikere i Københavns Kommune er villige til at indgå i en dialog med erhvervslivet om erhvervslivets behov og interesser?



25% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet oplever i høj grad (19%) eller i meget høj grad (6%), at de kommunale politikere er villige til at indgå i en dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser. Hertil oplever 33% i nogen grad, at de kommunale politikere er villige til at indgå i en dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser, mens 42% i mindre grad (23%) eller slet ikke (19%) oplever dette.

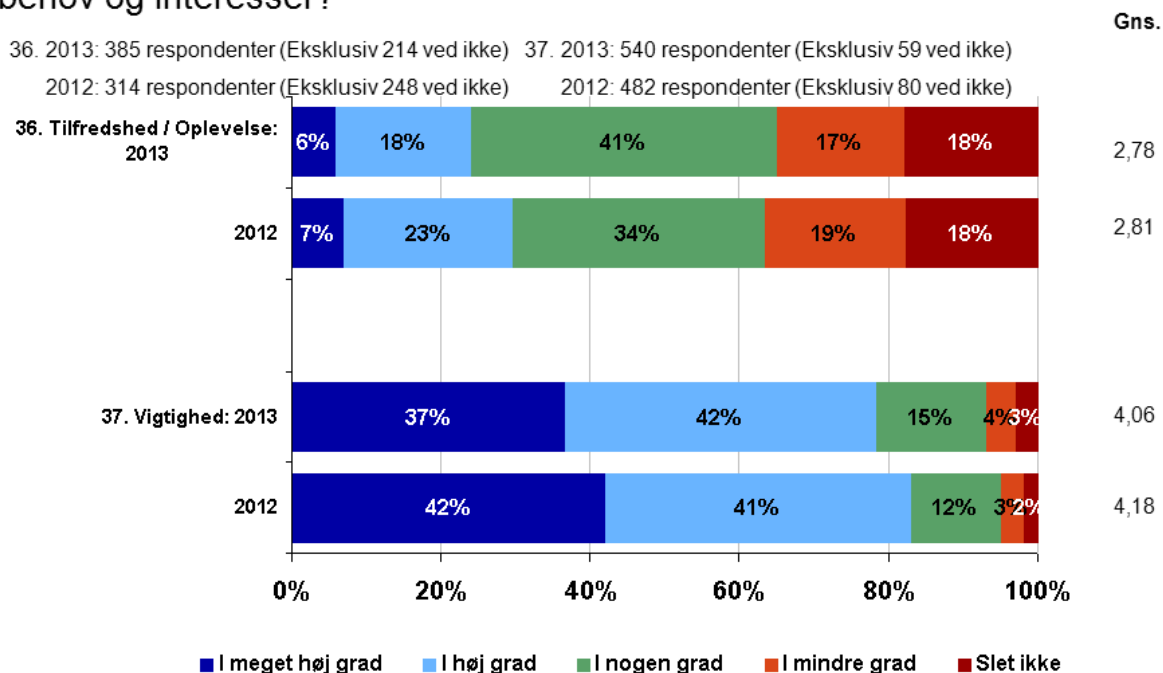
35% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Den høje andel af ved ikke besvarelser skyldes for størstedelen af respondenterne, at de ikke selv har forsøgt at indgå i en dialog med de kommunale politikere og heller ikke har kendskab til andre, der har forsøgt dette. De har derfor ikke kunnet tage stilling til spørgsmålet.

I forhold til baselinemålingen fra marts 2012 er der ikke sket en signifikant udvikling i resultaterne.

”De kommunale politikeres villighed til at indgå i dialog med erhvervslivet” opnår en gennemsnitsscore på 2,71 på en skala fra 1-5. I den forbindelse skiller branchen ”Kultur, forlystelser og sport” sig positivt ud, men en gennemsnitsscore på 3,10.

Samtidig angiver virksomhederne i gennemsnit en score på 4,14 på en skala fra 1-5 i forhold til, hvor vigtigt det er for dem, at de kommunale politikere er villige til at indgå i en dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser. Det må således konkluderes, at der set fra erhvervslivets side er plads til forbedringer i dialogen mellem de kommunale politikere og det københavnske erhvervsliv.

36. + 37. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt for som erhvervsdrivende, at Københavns Kommunes embedsmænd er villige til at indgå i en dialog med erhvervslivet om erhvervslivets behov og interesser?



24% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet oplever i høj grad (18%) eller i meget høj grad (6%), at kommunens embedsmænd er villige til at indgå i en dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser. Hertil oplever 41% i nogen grad, at de kommunale politikere er villige til at indgå i en dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser, mens 35% i mindre grad (17%) eller slet ikke (18%) oplever dette.

40% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Den høje andel af ved ikke besvarelser skyldes for størstedelen af respondenterne, at de ikke selv har forsøgt at indgå i en dialog med kommunens embedsmænd og heller ikke har kendskab til andre, der har forsøgt dette. De har derfor ikke kunnet tage stilling til spørgsmålet.

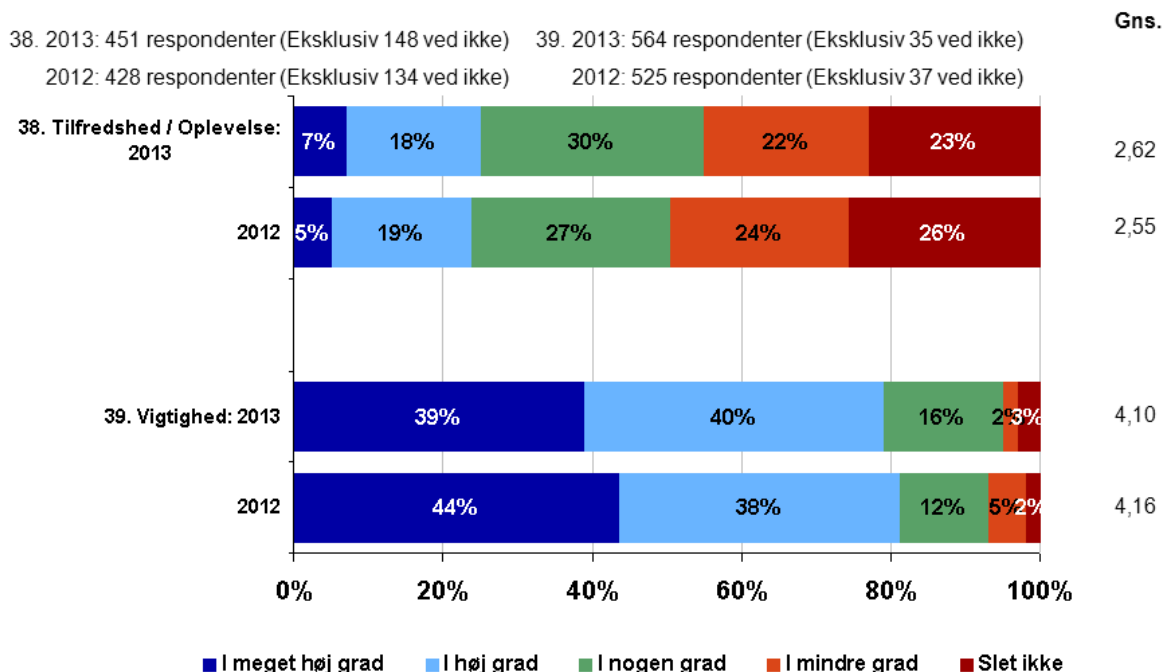
I forhold til baselinemålingen fra marts 2012, ses et fald i andelen, der i høj/meget høj grad oplever, at kommunens embedsmænd er villige til at indgå i en dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser fra 30% i 2012 til 24% i 2013. Omvendt ses en fremgang i andelen der angiver, at de i nogen grad oplever, at kommunens embedsmænd er villige til at indgå i en dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser fra 34% i 2012 til 41% i 2013. Andelen, der svarer i mindre grad/slet ikke er forblevet den samme.

”Kommunens embedsmænds villighed til at indgå i dialog med erhvervslivet” opnår en gennemsnitsscore på 2,78 på en skala fra 1-5. I denne forbindelse skiller branchen ”Fast ejendom” sig positivt ud med en gennemsnitsscore på 3,22. Ingen brancher skiller sig negativt ud.

Endnu engang ses en tendens til, at jo bedre kendskab virksomhederne har til Københavns Erhvervsservice, i jo højere grad oplever man, at kommunens embedsmænd er villige til at indgå i en dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser. Virksomheder der ”kender og har benyttet” eller ”kender, men har ikke benyttet” Københavns Erhvervsservice, angiver således i hhv. 44% og 52% af tilfældene, at de i høj grad eller meget høj grad oplever, at kommunens embedsmænd er villige til at indgå i en dialog. Derimod angiver virksomheder, der kun ”har hørt om, men kender ikke” eller ”hverken kender eller har hørt om” Københavns Erhvervsservice kun i hhv. 19% og 22% af tilfældene, at de i høj grad eller meget høj grad oplever, at kommunens embedsmænd er villige til at indgå i dialog med erhvervslivet om dets interesser og behov.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 4,06 i forhold til, hvor vigtigt det er for dem, at embedsmændene er villige til at indgå i en dialog med erhvervslivet om dets behov og interesser. Det må således konkluderes, at der set fra erhvervslivets side er plads til forbedringer i dialogen mellem kommunens embedsmænd og det københavnske erhvervsliv.

38. + 39. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt for dig, at Københavns Kommune er villig til at indgå i en dialog med dig som erhvervsdrivende om jeres virksomheds behov og interesser?



24% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet oplever i høj grad (18%) eller i meget høj grad (7%), at Københavns Kommune er villig til at indgå i en dialog med netop deres virksomhed om dens behov og interesser. Hertil oplever 30% i nogen grad, at Københavns Kommune er villig til at indgå i en dialog med netop deres virksomhed om dens behov og interesser, mens 45% i mindre grad (22%) eller slet ikke (23%) oplever dette.

24% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Den høje andel af ved ikke besvarelser skyldes for størstedelen af respondenterne, at de ikke selv har forsøgt at indgå i en dialog med Københavns Kommune om deres virksomheds behov og interesser. Dertil kan der være nogle, hvor kontakten med Københavns Kommune har været så lille eller så længe siden, at de har haft svært ved at huske den. De har derfor ikke kunnet tage stilling til spørgsmålet.

I forhold til baselinemålingen fra marts 2012, er der sket en mindre positiv udvikling, idet andelen af virksomheder, der kun i mindre grad/slet ikke oplever, at Københavns Kommune er villig til at indgå i en dialog med netop deres virksomhed om dens behov og interesser er faldet fra 50% til 45%. Der er ikke øvrige signifikante udviklinger i svaremøsteret.

”Københavns Kommunes villighed til at indgå i dialog med virksomhederne om deres behov og interesser opnår en gennemsnitsscore på 2,62 på en skala fra 1-5. I den forbindelse skiller brancherne ”Fast ejendom” (3,20) og ”Kultur, forlystelser og sport” (3,15) sig positivt ud. Brancherne ”Fremstillingsvirksomhed (Industri)” (2,34) og ”Liberale, Videnskabelige og tekniske tjenesteydelser” (2,31) skiller sig derimod negativt ud.

Som for de andre ”dialog spørgsmål”, så er der også her en sammenhæng mellem opfattelsen af dialogen og kendskabet til Københavns Erhvervsservice. Jo bedre kendskab virksomhederne har til Københavns Erhvervsservice, i jo højere grad angiver virksomhederne, at kommunen er villig til at indgå i en dialog med deres virksomhed om dens behov og interesser. 59% af de virksomheder der ”kender og har benyttet” sig af Københavns Erhvervsservice angiver således, at de i høj grad eller meget høj grad mener, at Københavns Kommune er villig til at indgå i en dialog med deres virksomhed om dens behov og interesser. Modsat gælder dette for blot 22% af de virksomheder, der ”hverken kender eller har hørt om” Københavns Erhvervsservice.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 4,10 på en skala fra 1-5 i forhold til, hvor vigtigt det er for dem, at Københavns Kommune er villige til at indgå i en dialog med deres virksomhed om dens behov og interesser. Idet der samtidig kun opnås en ”tilfredshedsscore” på 2,62 og der fortsat er en meget stor andel (45%), der kun i mindre grad/slet ikke oplever, at kommunen er villig til at indgå i en dialog med deres virksomhed om dens behov og interesser, så må det konkluderes, at der set fra de enkelte virksomheders side fortsat er plads til forbedringer i dialogen mellem kommunen og virksomhederne.

Til gengæld betyder sammenhængen mellem kendskabet til Københavns Erhvervsservice og oplevelsen af Københavns Kommunes villighed til at indgå i en dialog også, at et styrket kendskab til og brug af Københavns Erhvervsstyrke vil kunne forbedre virksomhedernes holdning til kommunens villighed til at indgå i dialog om virksomhedernes behov og interesser.

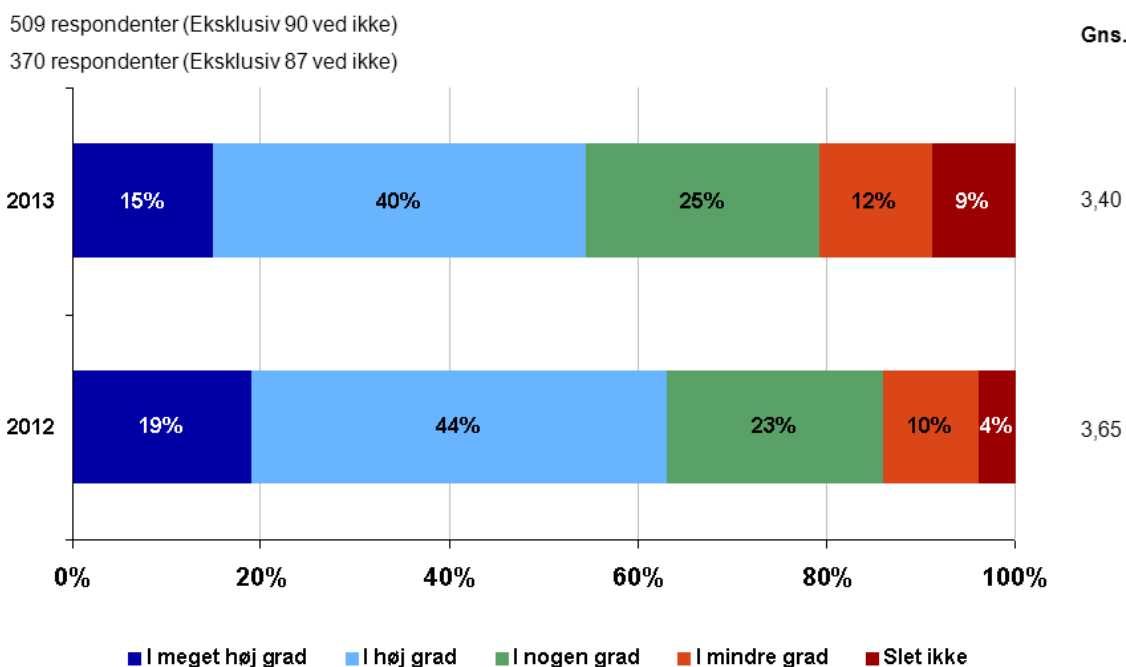
At en stor del af virksomhederne fortsat i mindre grad/slet ikke oplever, at Københavns Kommune inddrager dem i planlægningen af erhvervsudviklingen samt at en stor andel af virksomhederne i mindre grad/slet ikke oplever, at de kommunale politikere og embedsmænd er villige til at indgå i en dialog om virksomhedernes behov og interesser, må anses som problematisk. Specielt set i forhold til, at dette er områder, som mange virksomheder finder meget vigtige.

Københavns Kommune bør derfor overveje, hvorledes kommunen, de kommunale politikere og embedsmænd fremadrettet kan indgå en tættere dialog med virksomhederne samt inddrage virksomhederne yderligere i planlægningen af erhvervsudviklingen på en måde, hvor planlægningen af erhvervsudviklingen i højere grad kan opfylde virksomhedernes behov og interesser. Hermed vil virksomhederne også i højere grad opleve, at kommune- og lokalplanlægningen understøtter en positiv erhvervsudvikling, hvilket en stor andel af virksomhederne på nuværende tidspunkt kun i mindre grad/slet ikke oplever.

En af de faktorer der ser ud til at kunne gøre en forskel, er Københavns Erhvervsservice. For alle de ovenstående områder, angiver respondenter der har benyttet sig af Københavns Erhvervsservice mere positive besvarelser. Kendskabet til Københavns Erhvervsservice er dog endnu meget lav. Der er derfor grundlag for at forvente, at udbredelsen af kendskabet til og brugen af Københavns Erhvervsservice, vil kunne forbedre virksomhedernes opfattelse af kommunen inden for alle disse områder.

Og da det for alle ovenfor omtalte områder er gældende, at der er en sammenhæng mellem virksomhedernes oplevelse af områderne og virksomhedernes overordnede tilfredshed med Københavns Kommunes service og indsats (spm 1), så vil en yderligere inddragelse og dialog med virksomhederne også føre til en højere overordnet tilfredshed med Københavns Kommune i de kommende år.

40. I hvilken grad oplever du som erhvervsdrivende i Københavns Kommune, at du har adgang til kvalificeret arbejdskraft?



54% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet oplever i høj grad (40%) eller i meget høj grad (15%), at virksomheden har adgang til kvalificeret arbejdskraft i kommunen. Hertil oplever 25% i nogen grad, at de har adgang til kvalificeret arbejdskraft i kommunen, mens 20% i mindre grad (12%) eller slet ikke (9%) oplever dette.

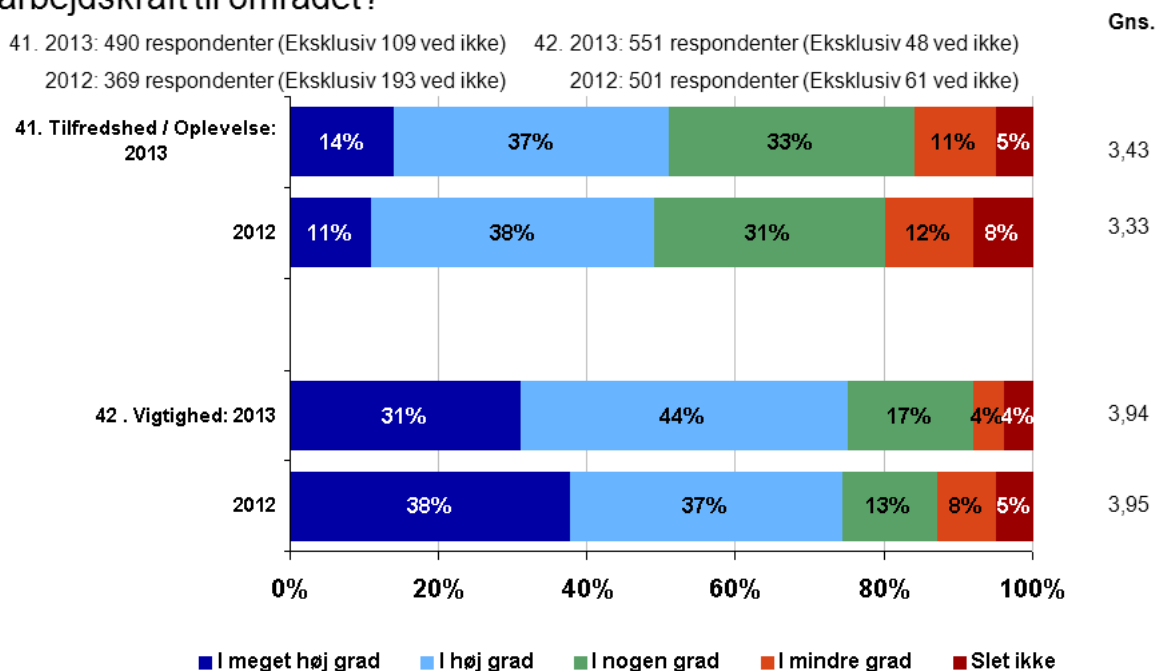
17% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Den høje andel af ved ikke besvarelser skyldes sandsynligvis, at adspurgte respondenterne ikke har viden om alle områder i virksomheden og derfor heller ikke viden om behovet for kvalificeret arbejdskraft andre steder i virksomheden.

I forhold til baselinemålingen i marts 2012, er der sket et markant fald i andelen der angiver, at de i høj grad eller meget høj grad har adgang til kvalificeret arbejdskraft i kommunen, fra 63% i 2012 til 54% i 2013. Samtidig steg andelen der svarer i mindre grad eller slet ikke fra 14% til 20%.

Virksomhederne angiver en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 3,40. Branchen "Kultur, forlystelser og sport" skiller sig positivt ud, med en gennemsnitsscore på 3,94. Samtidig skiller branchen "Bygge- og anlægsvirksomhed" sig negativt ud med en gennemsnitsscore på 2,94.

Til dette spørgsmål er der ikke stillet et tilhørende vigtighedsspørgsmål. Spørgsmålet er en pendant til et spørgsmål stillet i DI's undersøgelse "Lokalt Erhvervsklima 2011". I tillæg til dette spørgsmål er der på de følgende sider i tekstrapporten stillet yderligere spørgsmål vedrørende Københavns Kommunes indsats i forhold til at tiltrække og fastholde kvalificeret arbejdskraft i kommunen. Her er ovenstående spørgsmål om adgang til kvalificeret arbejdskraft omformuleret, således at det i højere grad omhandler Københavns Kommunes indsats i forhold til at tiltrække og fastholde kvalificeret arbejdskraft i kommunen. Dette skyldes, at resultaterne af spørgsmålet om "adgang til kvalificeret arbejdskraft" stillet i DI's undersøgelse og medtaget i denne undersøgelse ikke direkte kan overføres til Københavns Kommunes indsats, da spørgsmålet stilles meget "åbent" (virksomhederne svarer generelt om adgang til kvalificeret arbejdskraft og ikke kun på kommunens indsats).

41. + 42. Er du som erhvervsdrivende tilfreds eller utilfreds / I hvilken grad er det vigtigt med Københavns Kommunes indsats i forhold til at fastholde og tiltrække kvalificeret arbejdskraft til området?



Ca. halvdelen (51%) af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet er tilfredse (37%) eller meget tilfredse (14%) med Københavns Kommunes indsats i forhold til at fastholde og tiltrække kvalificeret arbejdskraft til området. Hertil angiver 33% hverken at være tilfreds eller utilfreds med kommunens indsats i forhold til at tiltrække og fastholde kvalificeret arbejdskraft til området, mens 16% er utilfredse (11%) eller meget utilfredse (5%) med dette.

26% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Den høje andel af ved ikke besvarelser skyldes bl.a. manglende viden om kommunens indsats i forhold til at tiltrække og fastholde kvalificeret arbejdskraft til området.

I forhold til baselinemålingen fra marts 2012, ses en mindre positiv udvikling, idet andelen, der er utilfredse/meget utilfredse med Københavns Kommunes indsats er faldet fra 20% til 16%. Der er ikke sket en øvrig signifikant udvikling i svarmønstret.

Så i modsætning til det forrige generelle spørgsmål om kvalificeret arbejdskraft i Kommunen, hvor der var sket en negativ udvikling, så er der faktisk sket en mindre positiv udvikling i virksomhedernes tilfredshed med Københavns Kommunes indsats i forhold til at fastholde og tiltrække kvalificeret arbejdskraft til kommunen.

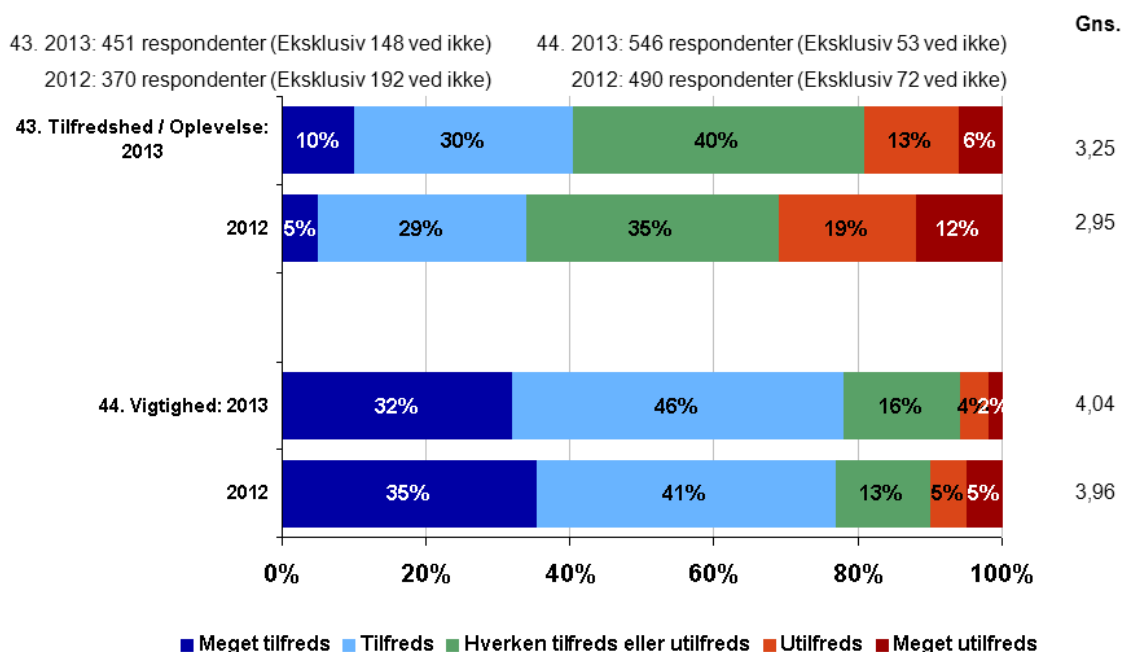
Virksomhederne angiver i gennemsnit en tilfredshedsscore på 3,43. I den forbindelse skiller branchen "Kultur, forlystelser og sport" sig positivt ud med en tilfredshedsscore på 3,81. Branchen "Bygge- og anlægsvirksomhed" skiller sig derimod negativt ud, med en score på 3,11.

Ligesom for de fleste af de foregående områder, så ses en sammenhæng mellem virksomhedernes tilfredshed med kommunens indsats på dette område og virksomhedernes overordnede tilfredshed med Københavns Kommunes service og indsats overfor erhvervslivet (spørgsmål 1). For begge områder er det gældende, at de respondenter, der er tilfredse med kommunens indsats på dette område også i højere grad er tilfredse med kommunens service og indsats overfor erhvervslivet.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 3,94 på en skala fra 1-5 i forhold til, hvor vigtigt det er for dem, at Københavns Kommune gør en indsats for at tiltrække og fastholde kvalificeret arbejdskraft til Kommune. Således er forskellen mellem virksomhedernes tilfredshed (3,43) og vigtighed ikke langt fra hinanden, hvorfor der kan argumenteres for ikke at foretage en yderligere indsats på netop dette område, men blot fastholde den eksisterende indsats. Dertil er der også andre faktorer, der hjælper Københavns Kommune i tiltrækningen af den kvalificerede arbejdskraft til området. Udover at København som metropol automatisk tiltrækker arbejdskraft til området, så bør/gør erhvervslivet også selv dette. Og så er hele uddannelsessystemet også medbestemmende for, hvor kvalificeret arbejdskraften er.

Et sundt og attraktivt erhvervsliv er i sig selv medvirkende i forhold til at tiltrække mere arbejdskraft og herigennem også kvalificeret arbejdskraft. I tiltrækningen og fastholdelsen af kvalificeret arbejdskraft til området, er der derfor mindst lige så vigtigt, hvis ikke vigtigere, at Københavns Kommune tiltrækker og fastholder virksomheder til kommunen. Måder hvorpå man både kan fastholde eksisterende virksomheder til kommunen samt tiltrække nye er bl.a. ved, at kommune- og lokalplanlægningen understøtter erhvervsudviklingen, at erhvervslivet inddrages i planlægningen af byens erhvervsudvikling og at kommunen/politikere/embedsmænd udviser villighed til at indgå i dialog om erhvervslivet behov og interesser.

43. + 44. Er du som erhvervsdrivende tilfreds eller utilfreds / I hvilken grad er det vigtigt med Københavns Kommunes indsats i forhold til at fastholde og tiltrække nye virksomheder til kommunen?



41% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet er tilfredse (30%) eller meget tilfredse (10%) med Københavns Kommunes indsats i forhold til at tiltrække og fastholde nye virksomheder til kommunen. Hertil angiver 40% hverken at være tilfreds eller utilfreds med kommunens indsats i forhold til at tiltrække og fastholde nye virksomheder til kommunen, mens 19% er utilfredse (19%) eller meget utilfredse (12%) med dette.

29% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Den høje andel af ved ikke besvarelser skyldes bl.a., at respondenterne ikke har viden om kommunens indsats i forhold til at tiltrække og fastholde nye virksomheder til kommunen.

I forhold til baselinemålingen fra marts 2012, ses en klar fremgang i tilfredsheden med Københavns Kommunes indsats for at tiltrække og fastholde nye virksomheder til kommunen. Andelen der svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse stiger fra 34% til 41%, mens andelen der angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse falder fra 31% til 19%. Dette må anses for en meget tilfredsstillende fremgang.

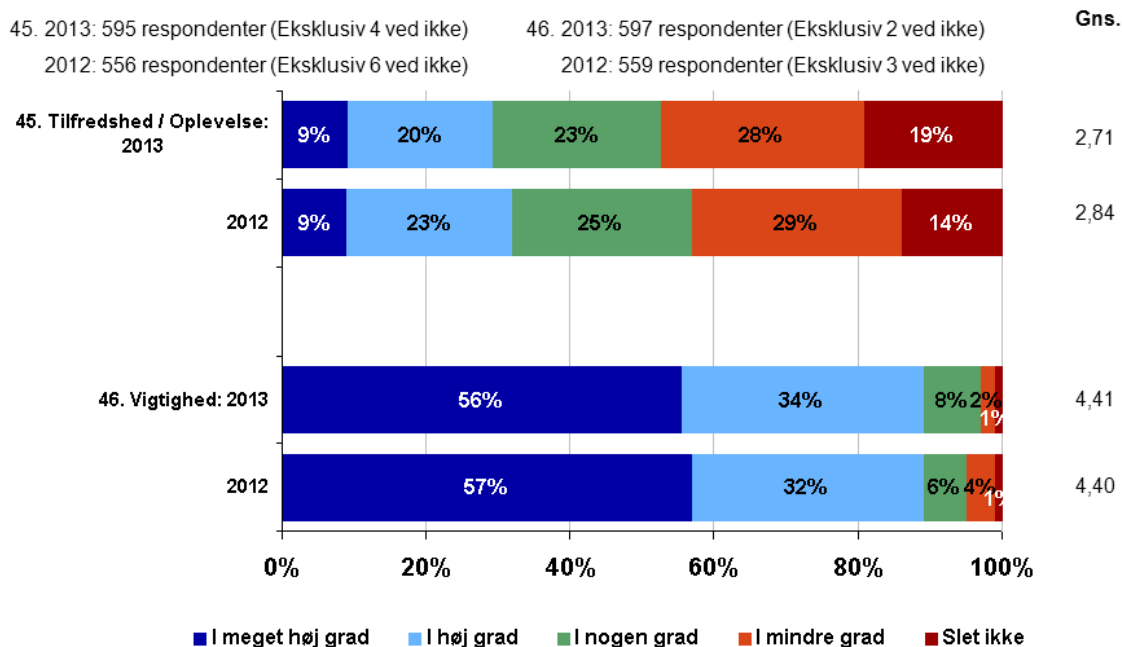
Virksomhederne angiver en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 3,25. Ingen brancher adskiller sig positive eller negativt i forhold til dette resultat.

Endnu engang ses en tendens til, at de virksomheder der har benyttet sig af Københavns Erhvervsservice, har et mere positivt syn på kommunens indsats i forhold til at fastholde og tiltrække nye virksomheder. Virksomheder der således ”kender og har benyttet” sig af Københavns Erhvervsservice angiver i 64% af tilfældene, at de er tilfreds eller meget tilfreds med Københavns Kommunes indsats i forhold til at fastholde og tiltrække nye virksomheder til kommunen. Modsat angiver blot 38% af de virksomheder der ”hverken kender eller har hørt om” Københavns Erhvervsservice, at de er tilfredse eller meget tilfredse med kommunens indsats.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 4,04 på en skala fra 1-5 i forhold til, hvor vigtigt det er for dem, at Københavns Kommune gør en indsats for at tiltrække og fastholde nye virksomheder til kommunen. I forhold til resultaterne vedr. indsatsen i forbindelse med tiltrækning og fastholdelse af kvalificeret arbejdskraft, så er forskellen mellem tilfredshed og vigtighed lidt større, hvad angår tiltrækning og fastholdelse af nye virksomheder til kommunen. Skal Københavns Kommune derfor gøre en yderligere indsats inden for disse områder, så bør indsatsen først og fremmest sigte mod at tiltrække og fastholde nye virksomheder. Som nævnt tidligere kan dette have en positiv afsmittende effekt på tiltrækningen og fastholdelsen af den kvalificerede arbejdskraft i området.

Dog må en tilfredshedsscore på 3,25 i forhold til fastholdelse og tiltrækning af nye virksomheder anses som tilfredsstillende og der er derfor andre områder, som Københavns Kommune i første omgang bør sigte på at forbedre. Nogle af disse områder vil i sig selv kunne have en afsmittende effekt på fastholdelsen og tiltrækningen af nye virksomheder og igen på fastholdelsen og tiltrækningen af kvalificeret arbejdskraft.

45. + 46. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt som erhvervsdrivende, at det er let at komme rundt i København? Her tænkes både med offentlig og privat transport.



29% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet oplever i høj grad (20%) eller meget høj grad (9%), at det er let at komme rundt i København med offentligt og/eller privat transport. Hertil angiver (23%), at det i nogen grad er let at komme rundt i København, mens 48% i mindre grad (28%) eller slet ikke (19%) oplever dette.

1% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen.

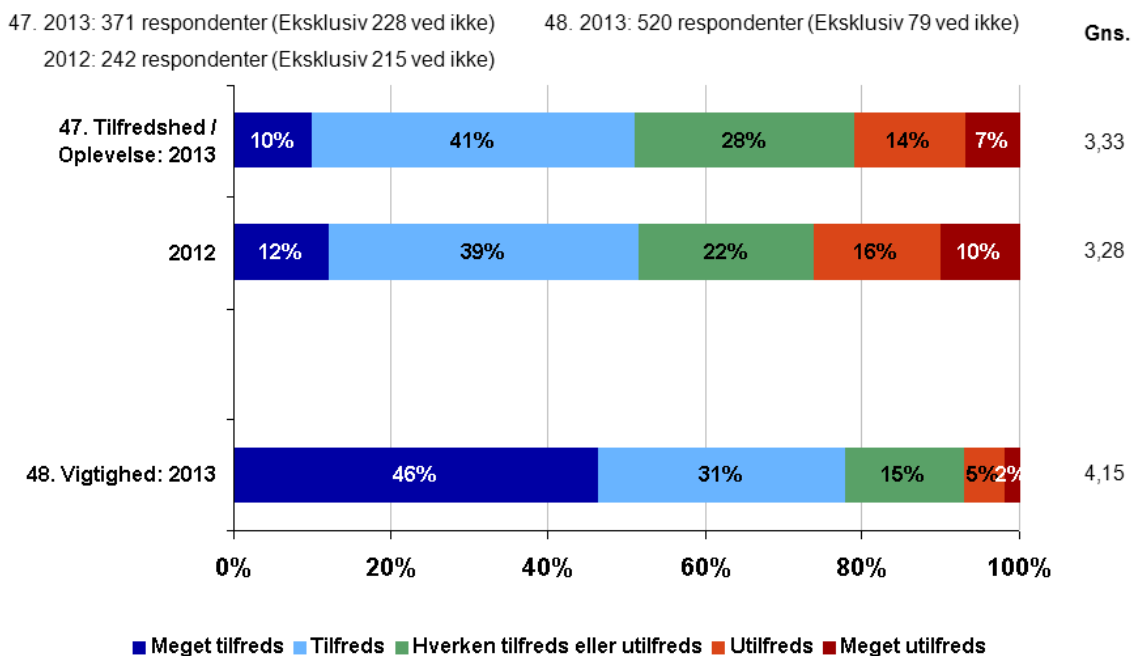
I forhold til baselinemålingen fra marts 2012, er der sket en lille stigning i andelen der ”slet ikke” oplever, at det er let at komme rundt i København med offentligt og/eller privat transport, fra 14% i 2012 til 19% i 2013.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en tilfredshedsscore på 2,71 på en skala fra 1-5. Brancherne ”Rådgivende ingeniører” (3,15) og ”Information og kommunikation” (3,04) skiller sig positivt ud i forhold til det samlede resultat i forhold til, hvor let det opleves at komme rundt i København. Omvendt skiller brancherne ”Bygge- og anlægsvirksomhed” (2,31) og ”Pengeinstitut- og finansvirksomhed, forsikring” (2,28) sig negativt ud.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 4,41 på en skala fra 1-5 i forhold til, hvor vigtigt det er for dem, at det er let at komme rundt i København. Dette ligger således et stykke over tilfredshedsscoren på 2,71.

Ikke overraskende er der en markant forskel i virksomhedernes oplevelse af, hvor let det er at komme omkring i København og hvor vigtigt det er for dem at kunne komme let rundt i trafikken. Det har længe været kendt, at myldretidstrafikken ofte skaber problemer. Dertil er der i øjeblikket en del vejarbejde i Københavnsområdet, både i forbindelse med opførelsen af Metro Cityringen, ombygningen af Nørreport og generelt vedligeholdelsesarbejde på vejene. At dette samtidig har fået meget omtale i medierne kan medvirke forværre respondenternes opfattelse af forholdene. Nørreport, Metro Cityringen, øget vejarbejde og den megen medieomtale er sandsynligvis årsag til, at der kan ses en stigning i andelen der ”slet ikke” oplever, at det er let at komme rundt i København. Trængselsringen har som kendt været oppe som løsning på trængselsproblemet, men er som kendt også taget af bordet igen. Så man må bare vente og se om politikerne kommer op med af løsning på problemet. Resultaterne indikerer hvert fald, at noget bør gøres.

47. + 48. I hvilken grad oplever du / er det vigtigt som erhvervsdrivende, at Københavns Kommunes er åben overfor brug af private leverandører?



Lidt mere end halvdelen (51%) af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet er tilfredse (41%) eller meget tilfredse (10%) med Københavns Kommunes åbenhed over for brug af private leverandører. Hertil angiver 28% af virksomhederne, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med Københavns Kommunes åbenhed overfor brugen af private leverandører, mens 21% er utilfredse (14%) eller meget utilfredse (7%) med dette.

42% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Den høje andel af ved ikke besvarelser skyldes formentlig, at en del respondenterne ikke har ”handlet” med Københavns Kommune og derfor ikke har den fornødne viden om kommunens åbenhed overfor brug af private leverandører til at kunne besvare spørgsmålet.

Spørgsmålet er en pendant til et spørgsmål stillet i DI's undersøgelse "Lokalt Erhvervsklima 2011".

I forhold til baselinemålingen fra marts 2012, ses en mindre positiv udvikling. Således er andelen, der har svaret utilfreds/meget utilfreds faldet fra 26% i 2012 til 21% i 2013. Samtidig er andelen, der hverken er tilfredse eller utilfredse steget fra 22% i 2012 til 29% i 2013.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en tilfredshedsscore på 3,31 med "området". I denne forbindelse skiller branchen "Fast ejendom" sig positivt ud med en gennemsnitsscore på 3,89. Omvendt skiller brancherne "Liberale, Videnskabelige og tekniske tjenesteydelser (ekskl. Rådgivende ingeniører)" (2,82) og "Bygge- og anlægsvirksomhed" (2,83) sig negativt ud med lavere gennemsnitsscores.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en score på 4,15 i forhold til, hvor vigtigt dette område er for dem. Der er således knapt så langt mellem tilfredshedsniveauet og vigtighedsniveauet, som der har været på nogle af de foregående områder.

Idet kun ca. halvdelen af virksomhederne, der har taget stilling til spørgsmålet er tilfredse/meget tilfredse med kommunens åbenhed overfor brug af private leverandører, så bør Københavns Kommune overveje om der kan gøres en yderligere indsats inden for området. Resultatet behøver dog ikke nødvendigvis at være et udtryk for, at kommunen ikke er åben overfor private leverandører. Københavns Kommune skal følge de offentlige udbudsregler, der netop giver private leverandører muligheden for at byde ind på opgaver, når der skal foretages offentlige indkøb. At der ikke er mere end ca. halvdelen af virksomhederne, der er tilfredse/meget tilfredse kan derfor ligeså vel være et udtryk for, at Københavns Kommune ikke er gode nok til at få kommuniket brugen af private leverandører ordentlig ud til de private virksomheder. Kommunikationen mellem Københavns Kommune og de private virksomheder kan derfor være et område, som Københavns Kommune skal undersøge nærmere for om der skal gøre en yderligere indsats.

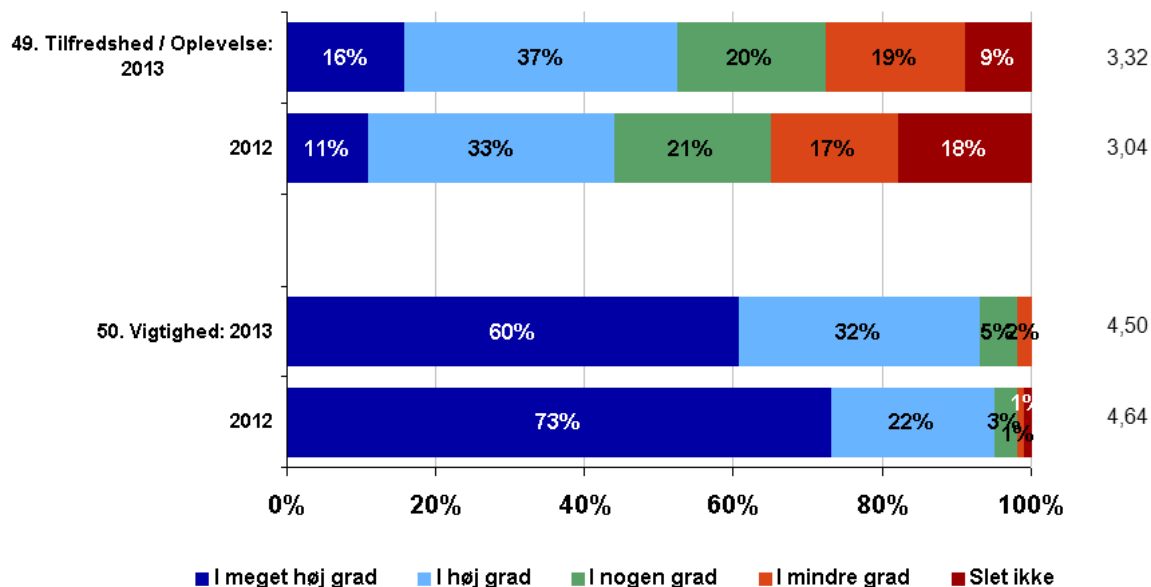
49. + 50. Er du som erhvervsdrivende tilfreds eller utilfreds / I hvilken grad er det vigtigt med Københavns Kommunes overholdelse af betalingsfrister, når kommunen køber tjenesteydelser hos private virksomheder?

49. 2013: 284 respondenter (Eksklusiv 258 ved ikke)

39. 477 respondenter (Eksklusiv 85 ved ikke)

2012: 284 respondenter (Eksklusiv 278 ved ikke)

Gns.



52% af alle virksomheder, der har taget stilling til spørgsmålet er tilfredse (37%) eller meget tilfredse (16%) med Københavns Kommunes overholdelse af betalingsfrister. Hertil angiver 20% af virksomhederne, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med Københavns Kommunes overholdelse af betalingsfrister, mens 27% er utilfredse (19%) eller meget utilfredse (9%) med denne.

46% af respondenterne har svaret ved ikke og er udeladt af analysen. Den høje andel af ved ikke besvarelser skyldes bl.a., at en del af de adspurgte respondenterne ikke har ”handlet” med Københavns Kommune eller at de ikke har kendskab til om betalingsfrister overholdes, da betalinger af regninger ligger i en regnskabsafdeling.

I forhold til baselinemålingen fra marts 2012 ses en stigning i andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med København Kommunes overholdelse af betalingsfrister, fra 45% i 2012 til 52% i januar 2013. Endvidere ses et fald i andelen der er utilfredse eller meget utilfredse fra 34% i marts 2012 til 27% i januar 2013.

Virksomhederne angiver i gennemsnit en tilfredshedsscore på 3,32 med området. I den forbindelse. Ingen brancher adskiller sig markant fra gennemsnittet.

Resultatet kan både anses tilfredsstillende og utilfredsstillende. Det må ses som tilfredsstillende, at der er en stigende tilfredshed med området blandt virksomhederne i kommunen. Samtidig må det anses som et mindre tilfredsstillende resultat, at der fortsat er mange virksomheder, som ikke mener Københavns Kommune overholder deres betalingsfrister – i hvert fald for de virksomheder, hvor Københavns Kommune ikke overholder betalingsfristen.

MEGAFON vurderer dog, at resultatet ikke kun afspejler Københavns Kommunes faktiske overholdelse af betalingsfrister. I så fald betyder resultatet, at Københavns Kommune i mere end 1 ud af 4 tilfælde ikke overholder deres betalingsfrist (27% af virksomhederne angiver, at kommunen kun i mindre grad/slet ikke overholder betalingsfristen). MEGAFON vurderer, at resultatet også afspejler en utilfredshed med de betalingsbetingelser (længden af betalingsfristen), som Københavns Kommune opstiller, når de udliciterer en opgave til det private arbejdsmarked. Mange virksomheder har normalt en betalingsfrist på 1-2 uger, men Københavns Kommune kræver ofte en længere betalingsfrist. Deraf kan noget af den utilfredshed som resultatet viser opstå.

Virksomhederne angiver dette område som særdeles vigtigt. Således afgiver virksomhederne i gennemsnit en score på 4,50 på en skala fra 1-5 i forhold til, hvor vigtigt dette område er for dem.

Der ses en klar sammenhæng mellem virksomhedernes tilfredshed med overholdelse af betalingsfrister og deres opfattelse af Københavns Kommune samt overordnet tilfredshed med kommunens service og indsats overfor erhvervslivet. Således har virksomheder, der er utilfredse med kommunens overholdelse af betalingsfrister også en mere negativ opfattelse af kommunen samt er mindre tilfredse med kommunens service og indsats overfor erhvervslivet. Dette indikerer, at det selvfølgelig er meget vigtigt, at Københavns Kommune overholder deres betalingsfrister. Hvorvidt dette faktisk er tilfældet vides ikke af MEGAFON. Men det kan i hvert fald konkluderes, at overholdelse af betalingsfrister har stor betydning både for den overordnede tilfredshed med Københavns Kommunes service og indsats overfor erhvervslivet såvel som i forhold til kommunes image. MEGAFON mener derfor, at det er værd at undersøge nærmere, hvad de præcise årsager er til, at virksomhederne svarer på spørgsmålet, som de gør.

Bilag 1 - Stratificerings og vægtningstabeller

STRATIFICERING:

Materialet er stratificeret efter branche og antal ansatte. Den ønskede fordeling for disse variable er baseret på Krak Markedsdata, 1. kvartal 2012.

Den ønskede og opnåede fordeling indenfor branche og antal ansatte fremgår af nedenstående tolv stratificeringstabeller for branche og antal ansatte:

Branche fordeling Københavns Kommune (Overordnet branchestratificering)

| I alt 599 gennemførte interview | Ønsket fordeling af interview | | Opnået fordeling af interview | |
|--|-------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Fremstillingsvirksomhed (Industri) | 50 | 9% | 55 | 9% |
| Transport og godshåndtering (Transport) | 50 | 9% | 51 | 9% |
| Liberales, Videnskabelige og tekniske tjenesteydelser (ekskl. Rådgivende ingeniører) | 50 | 9% | 58 | 10% |
| Rådgivende ingeniører | 50 | 9% | 53 | 9% |
| Detailhandel | 50 | 9% | 57 | 10% |
| Bygge- og anlægsvirksomhed | 50 | 9% | 52 | 9% |
| Information og kommunikation | 50 | 9% | 57 | 10% |
| Pengeinstitut- og finansvirksomhed, forsikring | 50 | 9% | 54 | 9% |
| Fast ejendom | 50 | 9% | 52 | 9% |
| Overnatningsfaciliteter og restaurationsvirksomhed | 50 | 9% | 54 | 9% |
| Kultur, forlystelser og sport | 50 | 9% | 56 | 9% |
| Total | 550 | 100% | 599 | 100% |

De nedenstående 11 tabeller (1 – 11) viser stratificeringen inden for de enkelte brancher i forhold til antal ansatte for at gøre dem så repræsentative som muligt. Efter aftale mellem Københavns Kommune og MEGAFON, er virksomheder med 0 ansatte udeladt af undersøgelsen:

Tabel 1. Antal ansatte - Fremstillingsvirksomhed (Industri)

| 55 gennemførte interview | Ønsket fordeling | | Opnået fordeling | |
|--|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Virksomheder med 1 ansat | 15 | 31% | 18 | 33% |
| Virksomheder med 2 – 4 ansatte | 16 | 33% | 17 | 31% |
| Virksomheder med 5 – 9 ansatte | 8 | 15% | 9 | 16% |
| Virksomheder med 10 – 19 ansatte | 4 | 8% | 5 | 9% |
| Virksomheder med 20 – 49 ansatte | 3 | 6% | 1 | 6% |
| Virksomheder med 50 ansatte og derover | 4 | 8% | 5 | 9% |
| Total | 50 | 100% | 55 | 100% |

Tabel 2. Antal ansatte - Transport og godshåndtering (Transport)

| 51 gennemførte interview | Ønsket fordeling | | Opnået fordeling | |
|--|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Virksomheder med 1 ansat | 23 | 45% | 21 | 41% |
| Virksomheder med 2 – 4 ansatte | 12 | 24% | 15 | 29% |
| Virksomheder med 5 – 9 ansatte | 5 | 10% | 4 | 8% |
| Virksomheder med 10 – 19 ansatte | 5 | 10% | 5 | 10% |
| Virksomheder med 20 – 49 ansatte | 2 | 4% | 3 | 6% |
| Virksomheder med 50 ansatte og derover | 4 | 8% | 3 | 6% |
| Total | 50 | 100% | 51 | 100% |

Tabel 3. Antal ansatte - Liberale, Videnskabelige og tekniske tjenesteydelser

| 58 gennemførte interview | Ønsket fordeling | | Opnået fordeling | |
|--|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Virksomheder med 1 ansat | 20 | 39% | 24 | 41% |
| Virksomheder med 2 – 4 ansatte | 14 | 27% | 15 | 26% |
| Virksomheder med 5 – 9 ansatte | 7 | 14% | 7 | 12% |
| Virksomheder med 10 – 19 ansatte | 5 | 10% | 5 | 9% |
| Virksomheder med 20 – 49 ansatte | 3 | 6% | 3 | 5% |
| Virksomheder med 50 ansatte og derover | 2 | 4% | 4 | 7% |
| Total | 50 | 100% | 58 | 100% |

Tabel 4. Antal ansatte - Rådgivende ingeniører

| 53 gennemførte interview | Ønsket fordeling | | Opnået fordeling | |
|--|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Virksomheder med 1 ansat | 6 | 13% | 7 | 13% |
| Virksomheder med 2 – 4 ansatte | 4 | 8% | 3 | 6% |
| Virksomheder med 5 – 9 ansatte | 1 | 2% | 4 | 8% |
| Virksomheder med 10 – 19 ansatte | 1 | 2% | 3 | 6% |
| Virksomheder med 20 – 49 ansatte | 1 | 2% | 5 | 9% |
| Virksomheder med 50 ansatte og derover | 1 | 2% | 3 | 6% |
| Virksomheder med 0 ansatte | 35 | 70% | 28 | 53% |
| Total | 50 | 100% | 53 | 100% |

Note: Idet Rådgivende Ingeniører består af få virksomheder i Københavns Kommune, så har det ikke været muligt at frasortere små virksomheder uden ansatte og samtidig opnå min. 50 besvarelser. Efter aftale med Københavns Kommune er virksomheder med 0 ansatte derfor medtaget for denne branche.

Tabel 5. Antal ansatte - Detailhandel

| 57 gennemførte interview | Ønsket fordeling | | Opnået fordeling | |
|--|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Virksomheder med 1 ansat | 16 | 31% | 13 | 23% |
| Virksomheder med 2 – 4 ansatte | 13 | 25% | 14 | 25% |
| Virksomheder med 5 – 9 ansatte | 6 | 12% | 8 | 14% |
| Virksomheder med 10 – 19 ansatte | 4 | 8% | 5 | 9% |
| Virksomheder med 20 – 49 ansatte | 4 | 8% | 6 | 11% |
| Virksomheder med 50 ansatte og derover | 8 | 16% | 11 | 19% |
| Total | 50 | 100% | 57 | 100% |

Tabel 6. Antal ansatte - Bygge- og anlægsvirksomhed

| 52 gennemførte interview | Ønsket fordeling | | Opnået fordeling | |
|--|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Virksomheder med 1 ansat | 19 | 37% | 20 | 38% |
| Virksomheder med 2 – 4 ansatte | 16 | 31% | 15 | 29% |
| Virksomheder med 5 – 9 ansatte | 9 | 18% | 9 | 17% |
| Virksomheder med 10 – 19 ansatte | 4 | 8% | 5 | 10% |
| Virksomheder med 20 – 49 ansatte | 2 | 4% | 2 | 4% |
| Virksomheder med 50 ansatte og derover | 1 | 2% | 1 | 2% |
| Total | 50 | 100% | 52 | 100% |

Tabel 7. Antal ansatte - Information og kommunikation

| 57 gennemførte interview | Ønsket fordeling | | Opnået fordeling | |
|--|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Virksomheder med 1 ansat | 16 | 31% | 18 | 32% |
| Virksomheder med 2 – 4 ansatte | 14 | 27% | 15 | 26% |
| Virksomheder med 5 – 9 ansatte | 8 | 16% | 9 | 16% |
| Virksomheder med 10 – 19 ansatte | 5 | 10% | 6 | 11% |
| Virksomheder med 20 – 49 ansatte | 4 | 8% | 6 | 11% |
| Virksomheder med 50 ansatte og derover | 4 | 8% | 3 | 5% |
| Total | 50 | 100% | 57 | 100% |

Tabel 8. Antal ansatte - Pengeinstitut- og finansvirksomhed, forsikring

| 54 gennemførte interview | Ønsket fordeling | | Opnået fordeling | |
|--|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Virksomheder med 1 ansat | 17 | 34% | 16 | 30% |
| Virksomheder med 2 – 4 ansatte | 12 | 24% | 12 | 22% |
| Virksomheder med 5 – 9 ansatte | 5 | 10% | 6 | 11% |
| Virksomheder med 10 – 19 ansatte | 4 | 8% | 5 | 9% |
| Virksomheder med 20 – 49 ansatte | 3 | 6% | 5 | 9% |
| Virksomheder med 50 ansatte og derover | 9 | 18% | 10 | 19% |
| Total | 50 | 100% | 54 | 100% |

Tabel 9. Antal ansatte - Fast ejendom

| 52 gennemførte interview | Ønsket fordeling | | Opnået fordeling | |
|--|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Virksomheder med 1 ansat | 26 | 53% | 22 | 42% |
| Virksomheder med 2 – 4 ansatte | 8 | 16% | 11 | 21% |
| Virksomheder med 5 – 9 ansatte | 4 | 8% | 6 | 12% |
| Virksomheder med 10 – 19 ansatte | 3 | 6% | 3 | 6% |
| Virksomheder med 20 – 49 ansatte | 2 | 4% | 2 | 4% |
| Virksomheder med 50 ansatte og derover | 7 | 14% | 8 | 15% |
| Total | 50 | 100% | 52 | 100% |

Tabel 10. Antal ansatte - Overnatningsfaciliteter og restaurationsvirksomhed

| 54 gennemførte interview | Ønsket fordeling | | Opnået fordeling | |
|--|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Virksomheder med 1 ansat | 20 | 39% | 19 | 35% |
| Virksomheder med 2 – 4 ansatte | 13 | 25% | 15 | 28% |
| Virksomheder med 5 – 9 ansatte | 8 | 16% | 6 | 11% |
| Virksomheder med 10 – 19 ansatte | 5 | 10% | 6 | 11% |
| Virksomheder med 20 – 49 ansatte | 2 | 4% | 2 | 4% |
| Virksomheder med 50 ansatte og derover | 3 | 6% | 6 | 11% |
| Total | 50 | 100% | 54 | 100% |

Tabel 11. Antal ansatte - Kultur, forlystelser og sport

| 56 gennemførte interview | Ønsket fordeling | | Opnået fordeling | |
|--|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Virksomheder med 1 ansat | 23 | 46% | 17 | 30% |
| Virksomheder med 2 – 4 ansatte | 11 | 22% | 10 | 18% |
| Virksomheder med 5 – 9 ansatte | 5 | 10% | 6 | 11% |
| Virksomheder med 10 – 19 ansatte | 4 | 8% | 9 | 16% |
| Virksomheder med 20 – 49 ansatte | 3 | 6% | 6 | 11% |
| Virksomheder med 50 ansatte og derover | 4 | 8% | 8 | 14% |
| Total | 50 | 100% | 56 | 100% |

VÆGTNING:

Det samlede datamateriale er efter gennemførelsen af undersøgelsen blevet vægtet efter branche i forhold til den aktuelle fordeling af antal virksomheder i København inden for de brancher, der har indgået i undersøgelsen, således at det samlede materialer fremstår så repræsentativt som muligt. (kilde: Kraks virksomhedsregister).

Interview fordelt på branche før og efter vægtningen fremgår af nedenstående tabel:

| I alt gennemført 599 interview | Uvægtede data | | Vægtede data | |
|---|----------------------|-------------|---------------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| Fremstillingsvirksomhed (Industri) | 55 | 9% | 24 | 4% |
| Transport og godshåndtering (Transport) | 51 | 9% | 19 | 3% |
| Liberale, Videnskabelige og tekniske tjenesteydelser | 58 | 10% | 101 | 17% |
| Rådgivende ingeniører | 53 | 9% | 17 | 3% |
| Detailhandel | 57 | 10% | 156 | 26% |
| Bygge- og anlægsvirksomhed | 52 | 9% | 37 | 6% |
| Information og kommunikation | 57 | 10% | 70 | 12% |
| Pengeinstitut- og finansvirksomhed, forsikring | 54 | 9% | 22 | 4% |
| Fast ejendom | 52 | 9% | 47 | 8% |
| Overnatningsfaciliteter og restaurationsvirksomhed | 54 | 9% | 90 | 15% |
| Kultur, forlystelser og sport | 56 | 9% | 17 | 3% |
| Total | 599 | 100% | 599 | 100% |