

Kristine Nergaard

# Næringslivets favorittkommuner 1996

Næringslivets vurderinger av  
det kommunale tjenestetilbudet





Kristine Nergaard

**Næringslivets  
favorittkommuner 1996**

Næringslivets vurderinger av  
det kommunale tjenestetilbudet

© Forskningsstiftelsen Fafo 1996  
ISBN 82-7422-166-4

Omslag: Jon S. Lahlum  
Trykk: Falch Hurtigtrykk

# Innhold

Forord .....	5
Sammendrag .....	7
<b>Kapittel 1 Innledning .....</b>	<b>9</b>
1.1 Problemstillinger .....	9
1.2 Undersøkelsesopplegg .....	10
<b>Kapittel 2 Lokaliseringsattraktivitet .....</b>	<b>17</b>
2.1 Lokaliseringsfaktorer .....	17
2.2 Viktighet av og tilfredshet med lokaliseringfaktorer .....	18
2.3 Bedrifter med flytteplaner .....	21
2.4 Konklusjon .....	23
<b>Kapittel 3 Kommunalt tjenestetilbud .....</b>	<b>25</b>
3.1 Næringslivet og kommunen som tjenesteprodusent .....	25
3.2 Bedriftens vurdering av offentlige tjenester .....	26
3.3 Rangering av kommunene .....	29
3.4 Oppsummering .....	31
<b>Kapittel 4 Kommunal næringspolitikk .....</b>	<b>37</b>
4.1 Kommunenes næringspolitiske roller .....	37
4.2 Bedriftenes vurdering av den kommunale næringspolitikken .....	39
4.3 Angår den kommunale næringspolitikken bedriftene? .....	42
4.4 Næringslivets favorittkommuner i næringspolitikken .....	45
4.5 Oppsummering .....	46
<b>Kapittel 5 Kommunale tjenesteytere og servicenivå .....</b>	<b>53</b>
5.1 Vurdering av kommunale beslutningstakere og etater .....	53
5.2 Kommunalt servicenivå .....	56
5.3 Kontakt med etater og beslutningstakere .....	57
5.4 Tilfredshet med etater/beslutningstakere og servicenivå etter kommune .....	59
5.5 Oppsummering .....	60

<b>Kapittel 6 Regionale forskjeller .....</b>	<b>63</b>
6.1 Vurdering av lokaliseringsfaktorer og kommunens aktivitet etter region .....	63
6.2 Oppsummering .....	66
<b>Kapittel 7 Avslutning .....</b>	<b>67</b>
7.1 Næringslivets favorittkommuner .....	67
7.2 Hvor er det størst behov for forbedring? .....	69
7.3 Kommunale tilbud og andre lokaliseringsfaktorer .....	72
Vedlegg 1 Antall svar på spørsmålene om tilfredshet .....	75
Vedlegg 2 Spørreskjema .....	76

## Forord

Hvor viktige er forskjellige kommunale tjenester og tjenesteytere for næringslivet? Hvor tilfreds er bedriftene med sin kommune i sentrale spørsmål som kommunal tjenesteyting, kommunal næringspolitikk og kommunalt servicenivå? På hvilke områder er det størst behov for forbedring? Dette var problemstillinger som ble tatt opp i Fafo-rapporten *Næringslivets favorittkommuner* i 1994. Prosjektet som danner basis for rapporten ble utført for Næringslivets Hovedorganisasjon, og skulle bidra til å kartlegge hvor stor betydning kommuneforvaltningen og offentlig sektor har for verdiskaping og et konkurransedyktig næringsliv.

Denne rapporten er en oppfølging av undersøkelsen fra 1994. Prosjektet er gjennomført på oppdrag av Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO), og inngår i NHOs satsing på «offentlig sektor som konkurransefortrinn for norsk næringsliv» som fra 1996 av har rettet sin oppmerksomhet spesielt mot kommunesektoren. NHOs hovedmål ved dette arbeidet er å medvirke til at kommunene setter tjenestetkvalitet og merverdi for innbyggerne i sentrum, at kommunene finner fram til mest mulig effektive løsninger og samtidig trykker innbyggere og sysselsetting gjennom best mulig tilrettelegging for vekst og lønnsom næringsvirksomhet.

Rapportens datagrunnlag er en intervjuundersøkelse blant 3414 ledere i private bedrifter i 73 norske kommuner. Bedriftslederne ble bedt om å vurdere betydningen av en rekke kommunale tjenester og tjenesteytere, samt å angi hvor tilfreds de var med tilbudet. Denne vurderingen danner basis for en gjennomgang av næringslivets vurdering av kommunale tjenester og tjenesteytere. I tillegg ser vi på bedriftens kontakt med sentrale kommunale beslutningstakere og etater. Datagrunnlaget brukes også for å undersøke hvilke kommuner som har det mest tilfredsstillende tjenestetilbudet, sett fra det lokale næringslivets synspunkt.

NHOs referansegruppe har bestått av direktør Øyvind Sæther, fagsjef Grete Zimmer og fagsjef Petter Haas Brubakk; alle fra seksjon for næringspolitikk. Referansegruppen har kommet med konstruktive innspill både til undersøkelsesopplegg og til sluttrapport, og takkes for et godt samarbeid. Opinon AS har gjennomført spørreundersøkelsen, og konsulent Idar Eidset takkes for en god jobb. Fafo-kolleger Ove Langeland og Jørgen Lund skal ha takk for nyttige kommentarer til spørreskjema og sluttrapport.

Oslo, oktober 1996  
Kristine Nergaard





## Sammendrag

I denne rapporten undersøker vi hvor viktige ulike typer kommunale tjenester og aktiviteter er for bedriftene, og hvor tilfreds bedriftene er med disse. Viktighet og tilfredshet kombineres i målet «kritiske brukere», som angir områder som er viktige for næringslivet, samtidig som bedriftene ikke er tilfreds med tilbudet. Fokus settes ikke bare på kommunale tjenester, innledningsvis ser vi også på et bredere spekter av lokaliseringsfaktorer. Videre tar rapporten opp bedriftenes kjennskap til kommunens næringspolitikk, og hvilken kontakt næringslivet har med kommunens næringspolitiske organer. Rapporten belyser også forskjeller mellom regioner og kommuner i hvordan næringslivet vurderer tjenestetilbudet. Rapportens datagrunnlag er en spørreundersøkelse blant 3400 bedriftsledere i 73 av de største kommunene i Norge. Undersøkelsen er en oppfølging av en tilsvarende undersøkelse fra 1994.

En sammenlikning av ulike lokaliseringsfaktorer viser at bedriftene i hovedsak er tilfreds med sin lokalisering i forhold til markeder, kunder, leverandører og arbeidskraft. Kommunenes tjenestetilbud overfor næringslivet er den lokaliseringsfaktoren som næringslivet er minst tilfreds med. Siden dette er et område som oppfattes som viktig for bedriftene blir også forbedringsbehovet, målt ved andel kritiske brukere, betydelig. Kommunale tjenester og aktiviteter er rapportens hovedtema, og rapporten tar for seg næringslivets vurdering av kommunale tjenester, den kommunale næringspolitikken, kommunale tjenesteytere og kommuneadministrasjonenes servicenivå.

Blant de kommunale tjenestene som er inkludert i vår undersøkelse er lokalt veinett og parkeringsmuligheter det forholdet som bedriftene vurderer som viktigst. Bedriftene er mest tilfreds med rekreasjons- og fritidsmulighetene, men det er også mange som sier seg tilfreds med kvaliteten på tekniske tjenester som vann, avløp og renovasjon. Minst fornøyd er næringslivet med nivået på kommunale avgifter. Forbedringspotensialet, målt ved andel kritiske brukere, er klart størst når det gjelder lokale veinett og parkeringsmuligheter, og nivået på kommunale avgiftene.

Ett gjennomgående trekk ved datamaterialet er at næringslivet vurderer den kommunale næringspolitikken som viktig. Dette gjelder både kommunens forvaltningsoppgaver (saksbehandling, regelverk, etc) og dens rolle som aktiv tilrettelegger for næringsutvikling. Tilfredsheten med kommunenes innsats på dette området er gjennomgående lav, og det er mange kritiske brukere på dette området. Til tross for den store interessen for kommunal næringspolitikk er det mange bedrifter som har begrenset kontakt med kommunens næringspolitiske etat. Bare hver fjerde bedrift har vært i kontakt med næringskonsulent eller næringsssjef siste år. Et flertall av bedriftene kjenner heller ikke til om kommunen har utviklet strategisk

næringsplan eller ikke. Det er særlig blant de små bedriftene at mange har et lite aktivt forhold til kommunens næringspolitikk. Bedriftene i mindre kommuner har best kjennskap til næringsplaner, og er oftest i kontakt med næringsetat eller andre kommunale beslutningstakere.

Vurderingen av kommuneadministrasjonens servicenivå viser at bedriftene gjennomgående bare er moderat tilfreds med kommunene når det gjelder forhold som tilgjengelighet, serviceinnstilling, informasjon og faglig kompetanse. Det samme gjelder vurderingen av kommunale etater og beslutningstakere

Når bedriftene blir bedt om å trekke fram det området hvor det er viktigst for dem at kommunen forbedrer seg, går tre saksfelt igjen: bedre tilrettelegging av den næringspolitiske satsingen, bedre lokal infrastruktur (vei, parkering, tekniske tjenester) og bedre service i kommuneadministrasjonen. Bedre tilrettelegging for næringslivet og forbedret servicenivå i kommuneadministrasjonen, er forhold som i stor grad dreier seg om en mer effektiv organisering av den kommunale virksomheten. Mange bedrifter prioriterer dermed forbedringsområder som ikke nødvendigvis behøver bety vesentlige kostnadsøkninger for kommunene.

Spørreundersøkelsen danner også grunnlag for å rangere kommunene etter hvor bedriftene er mest tilfreds med kommunale tjenester og tjenesteytere. Ullensaker kommer på topp, fulgt av Oppegård, Rana og Verdal.

# Kapittel 1 Innledning

## 1.1 Problemstillinger

Denne undersøkelsen er en oppfølging av rapporten *Næringslivets favorittkommuner*, som Fafo utarbeidet på oppdrag av Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO) i 1994. Rapporten tar opp følgende problemstillinger:

- Hvilke lokaliseringsfaktorer er viktige?
- Hvilke bedrifter har flytteplaner og hvorfor?
- Hvilke kommunale tjenester er viktige for bedriftene, og hvor tilfreds er bedriftene med disse tjenestene?
- Hvor viktig er ulike aspekter ved den kommunale næringspolitikken, og hvor tilfreds er bedriftene med måten denne utøves på?
- I hvor stor grad kjenner bedriftene til den kommunale næringspolitikken, og hvor stor andel av bedriftene har benyttet støtteordninger eller deltatt i næringsutvikling?
- Er kommunale tjenesteytere (beslutningstakere og etater) viktige for bedriftene? Hvor mange bedrifter har kontakt med slike tjenesteytere, og hvor tilfreds er de med disse?
- Er næringslivet tilfreds med kommuneadministrasjonen på områder som informasjon, kompetanse og serviceinnstilling?
- Er det forskjeller mellom ulike regioner når det gjelder vurderingen av kommunenes tjenestetilbud?
- I hvilke kommuner er bedriftene mest fornøyd med det kommunale tjenestetilbudet?

Grunnlaget for å si noe om disse problemstillingene, er en brukerundersøkelse blant norske bedriftsledere i privat sektor. Respondentene ble bedt om å vurdere hvor viktige av en rekke kommunale tjenester og tjenesteytere var for bedriften. Deretter ble de bedt om å angi hvor tilfreds de var med de samme tjeneste eller tjenesteyterne.

En brukerundersøkelse av denne typen er et mål på hvordan brukerne, det vil si bedriftslederne, vurderer tjenester som er av betydning for bedriften. Brukerundersøkelser er viktige fordi de vil gjenspeile hvor tilfreds næringslivet er med kommunale tjenester og tjenesteytere. Når dette sees i sammenheng med hvor viktige tjenestene er for bedriften, kan vurderingen brukes som en indikator på forbedringspotensiale og forbedringsbehov i den kommunale tjenesteproduksjonen. Selv om vurderingen er basert på de erfaringene bedriften har med det kommunale tilbudet, er ikke en brukerundersøkelse et nøyaktig og entydig mål på tjenestens kvalitet eller effektivitet. Bedrifter i samme kommune vurderer samme tjeneste ulikt. Dette kan dels forklares ved at bedriftene har ulike erfaringer med kommunale tjenester og tjenesteytere. Samtidig kan ulik vurdering henge sammen med forskjeller i behov eller forventninger om hva kommunen skal bidra med på et område. Vurderingene kan også påvirkes av andre forhold. Mediaoppslag kan for eksempel påvirke bedriftslederens oppfatning av om kommunen er god eller dårlig på ett område, og erfaringer med kommunen på ett område kan påvirke vurderingen av andre tjenester. Det kan også være grunn til å minne om at vurderingen av viktighet og tilfredshet heller ikke sier noe om hvor villig bedriften ville være til å betale for en eventuell forbedring av et tiltak eller en tjeneste.

## **1.2 Undersøkelsesopplegg**

### **Brukerundersøkelser**

Datagrunnlaget for denne rapporten er en spørreundersøkelse der bedriftsledere ble bedt om å vurdere viktigheten av og tilfredshet med kommunale tjenester, kommunal næringspolitikk og kommunens tjenesteytere og servicenivå på en skala fra en til ti. Det ble krevd at bedriften skulle ha brukt tjenesten eller vært i kontakt med etaten for å gi sin vurdering. Dette innebærer at grunnlaget for å gi en vurdering, vil kunne variere fra respondent til respondent. Imidlertid var flertallet av de tjenestene eller tiltakene som ble vurdert enten relevante for de fleste bedriftene (kommunal infrastruktur, kommunalt avgiftsnivå) eller av mer generell interesse for næringslivet (vurdering av den kommunale næringspolitikken). Det er også tatt hensyn til at det er vanskelig å vurdere tilfredsheten med tjenester man ikke oppfatter som særlig relevante for bedriften. Respondenter som oppgir at tjenesten/tjenesteyteren er svært lite viktig for bedriften er ikke bedt om å gi noen vurdering av sin tilfredshet.

## Utvalg

Undersøkelsen er basert på intervjuer i 3414 bedrifter fordelt på 73 kommuner i februar og mars 1996. Utvalget av kommuner består av de kommunene som ble omfattet av forrige undersøkelse, det vil si de 50 største kommunene i landet og de ti største industrikommunene utover disse. I tillegg ønsket man denne gangen en større geografisk representativitet. Utvalget er derfor utvidet slik at det er med minst tre kommuner fra hvert fylke. Dette betyr at også Finnmark og Sogn og Fjordane er med i utvalget, og at antall kommuner fra Aust-Agder, Vest-Agder, Møre og Romsdal, Sør-Trøndelag og Troms er blitt større. Ønsket om bedre geografisk representativitet førte til at de nye kommunene som er inkludert, er mindre enn dem som ville kommet med dersom utvalget bare var blitt utvidet på basis av kommunestørrelse. De nye kommunene har fra 7000 til 17 000 innbyggere. Kommunene i undersøkelsen omfatter om lag 62 prosent av befolkningen.

Utvalget er trukket på basis av det sentrale bedrifts- og foretaksregisteret, og omfatter bedrifter i privat sektor med to årsverk eller mer. Enkelte næringsgrupper omfattes ikke av registret eller er ikke registrert med antall ansatte. De viktigste næringsgruppene som ikke er med i utvalget er primærnæringene, utenriks sjøfart, lønnet husarbeid, finansiell tjenesteyting, undervisning og private helse- og sosialtjenester. Tabell 1.1 viser hvordan bedriftene i utvalget fordeles seg på næring og størrelse. Tabellen viser også fordelingen for alle bedriftene i det sentrale bedrifts- og foretaksregisteret.

Tabell 1.1 Bedriftene i utvalget etter næring. N=3414. Prosent

	Utvalget	Alle bedrifter
<b>Næring</b>		
Industri	14,1	14,3
Bygg/anlegg	10,6	12,7
Varehandel	49,5	42,2
Hotell/restaurantvirksomhet	3,8	5,8
Transport	4,7	9,5
Forretningsmessig tjenesteyting	13,7	11,6
Sosial og personlig tjenesteyting (unntatt undervisning og helse- og sosialtjenester)	3,6	4,0
Total	100	100
<b>Størrelse</b>		
2-4	36,3	53,4
5-9	29,7	24,9
10-19	15,5	12,4
20-49	9,8	6,2
50-99	3,9	1,8
Over 100	4,8	1,3
Total	100	100

Varehandel utgjør om lag halvparten av bedriftene i utvalget, mens 14 prosent klassifiseres som industribedrifter. Samme andel havner i gruppen forretningsmessig tjenesteyting. Hvis vi sammenlikner dette med registeropplysningene, ser vi at det er noen flere transportbedrifter i utvalget enn i registeret, mens det motsatte er tilfelle for bedrifter innen varehandel. Avviket behøver ikke skyldes skjevheter i utvalget, men kan ha sin forklaring i at bare de største kommunene er representert i utvalget, og at næringsstrukturen i disse avviker fra den man finner i landet som helhet. Tabell 1.1 viser også at de små bedriftene dominerer i norsk næringsliv; to av tre bedrifter i utvalget har under ti årsverk. De to kolonnene lar seg ikke umiddelbart sammenlikne, i og med at størrelsen på utvalgsbedriftene er angitt ut fra egenopplysninger.<sup>1</sup>

Antall intervjuer varierer mellom større og mindre kommuner. I kommuner med mindre enn 20 000 innbyggere er utvalget på 35 bedrifter, i kommuner med mellom 20 000 og 70 000 innbyggere på 50 bedrifter, mens 100 bedrifter er intervjuet i de fem største kommunene (Oslo, Bergen, Trondheim, Stavanger og Bærum). For å sikre oss at større bedrifter kom med i utvalget, ble disse gitt større trekk sannsynlighet enn de små bedriftene. Totalt varierer sannsynligheten for å bli trukket ut til spørreundersøkelsen, fra 0,9 prosent i Oslo til i overkant av 20 prosent i de kommunene som har færrest bedrifter. Når vi presenterer tall for alle bedrifter eller for bedrifter brutt ned på region eller kommunistørrelse, bruker vi vektorer som korrigerer for at bedrifter i små kommuner har større sjanse for å bli trukket ut til undersøkelsen enn det bedrifter i store kommuner har. Dette betyr at undersøkelsen skal være representativ for næringslivet i de 73 kommunene som er med i utvalget, eller sagt på en annen måte: for næringslivet i større norske kommuner. Alle bedrifter teller likt, uansett hvor store de er, i den forstand at svarene fra små bedrifter med få ansatte tillegges samme betydning som svarene fra store bedrifter med mange ansatte.

### **Spørreskjema, intervjuopplegg og endringer fra forrige undersøkelse**

I forrige undersøkelse ble bedriftslederne bedt om å vurdere ulike tjenester på en skala fra en til seks. I denne oppfølgingsundersøkelsen gikk vi over til en skala fra en til ti – der ti er beste karakter. Dette gir den intervjuede større muligheter til å uttrykke forskjeller mellom høy og lav tilfredshet/viktighet. I motsetning til forri-

<sup>1</sup> Det er ikke full overensstemmelse mellom antall årsverk oppgitt i Det sentrale bedrifts- og foretaksregisteret, og det bedriftene selv oppgir, i hovedsak fordi bedriftene selv oppgir flere årsverk enn det bedriften er oppført med i registeret. En grunn til dette kan være at opplysningene i registeret ikke er helt oppdaterte. En annen forklaring kan være at begrepet «enhet» forstås noe ulikt, og at respondenten i bedriften oppgir antall ansatte i foretaket totalt, mens opplysningene i registeret refererer til antall ansatte ved den enkelte bedriftsenheten

ge gang utelukket vi dem som ga lavest score på viktighet, fra oppfølgings spørsmålet om tilfredshet. Samtidig ble «ikke relevant» fjernet som svaralternativ.

Alle intervjuene er gjort via telefon, og vi har forsøkt å få kontakt med daglig leder av virksomheten. Av dem som er intervjuet, oppgir 81,5 prosent at de er toppledere i bedriften, mens 16,4 prosent er mellomledere (tabell 1.2). 17 prosent av de intervjuede er kvinner. Andelen kvinnelige intervjuobjekter er størst i små bedrifter, og kvinnene i utvalget er noe oftere mellomledere enn hva mennene er.

Tabell 1.2 Intervjuobjektene etter stilling i bedriften og kjønn. Ikke vektet

	Prosent	Antall personer
<b>Stilling</b>		
Toppleder	81,5	2782
Mellomleder	16,4	561
Annet	2,1	71
<b>Kjønn</b>		
Mann	83,0	2834
Kvinne	17,0	580

Spørreskjemaet er også endret på enkelte områder sammenliknet med forrige undersøkelse. De spørsmålene som går på å vurdere tjenester etter viktighet og tilfredshet, er færre enn i forrige undersøkelse. Dette skyldes dels at vi ville gjøre intervjuene kortere, noe som er viktig når man skal intervju travle bedriftsledere på dagtid. Dels ønsket vi også å unngå svartretthet, noe som lett kan bli resultatet når mange likt oppbygde spørsmål repeteres. Samtidig er det lagt større vekt på å begrense spørsmålene til *kommunale* tjenester. En del spørsmål fra forrige undersøkelse vedrørende regionale og nasjonale kommunikasjoner og høyere utdanningstilbud, er slått sammen til færre spørsmål og flyttet over til en bolk hvor mer allmenne lokaliseringsfaktorer står i fokus. Disse spørsmålene er også omformet, slik at bare et fåtall blir bedt om å vurdere tjenester som ikke finnes i kommunen eller i regionen. Andre spørsmål er omformet slik at de omfatter et større antall kommunale tjenester, og det er lagt vekt på å understreke at den intervjuede skal svare ut fra bedriftens behov og erfaringer. Spørsmålene om næringspolitikk, kommunale tjenesteytere og servicenivå er stort sett de samme som forrige gang, mens spørsmålene om det offentlige tjenestetilbudet både er redusert i antall, og mange er også omformulert.

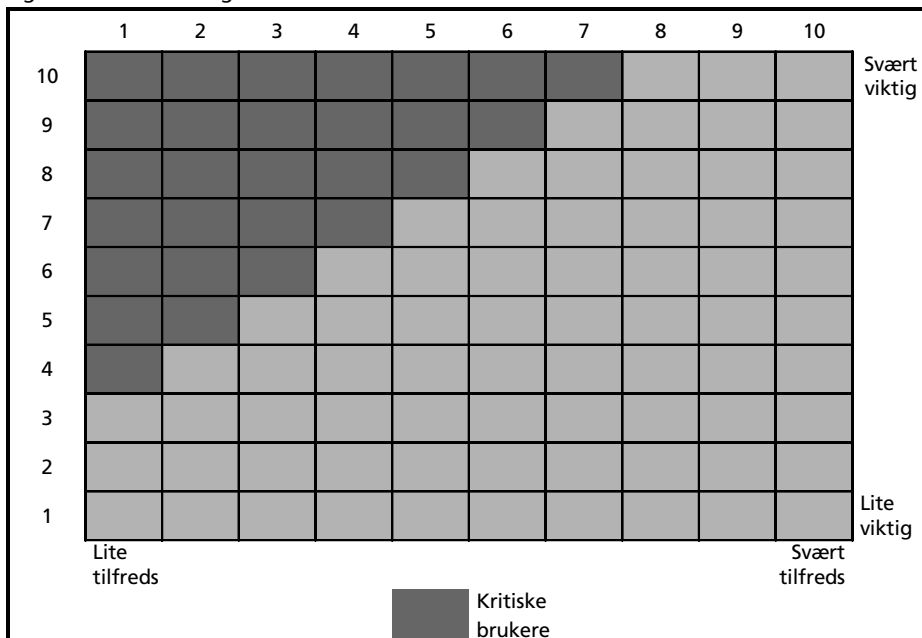
## Presentasjon av resultater: begreper og indekser

I undersøkelsen er bedriftslederne bedt om å vurdere *viktighet av og tilfredshet med* en rekke kommunale tjenester. Resultatene framstilles både grafisk som grupperte mål, og som gjennomsnittstall. Det siste benyttes særlig når vi ser på variasjon mellom kommuner. I den grafiske framstillingen av viktighet og tilfredshet velger vi å dele skalaen i fire grupper, slik at ytterpunktene (det vil si score 1 og 2, og 9 og 10) framstår som egne grupper. Figur 1.1 viser hvordan ulike verdier på vurderings-skalaen er gruppert.

Figur 1.1 Gruppering av mål for viktighet og tilfredshet

	Score
Svært lite viktig / svært lite tilfreds	1 og 2
Nokså lite viktig / nokså lite tilfreds	3, 4 og 5
Nokså viktig / nokså tilfreds	6, 7 og 8
Svært viktig / svært tilfreds	9 og 10

Figur 1.2 Klassifisering av kritiske brukere





I forrige rapport brukes begrepet *kritiske brukere* (Hødnebø og Lund 1995). Dette begrepet ble utviklet for å identifisere problemområder for bedriftene; det vil si områder som var viktige for bwsriften, samtidig som tilfredsheten med kommunens aktivitet var relativt lav. Figur 1.2 viser hvilke kombinasjoner av viktighet og tilfredshet som faller inn under vår klassifisering av kritiske brukere. Målet er bygd opp slik at det bare omfatter brukere som har angitt viktigheten av en gitt tjeneste til minst fire, samtidig som det er *minst tre poengs differanse mellom vurderingene av viktighet og tilfredshet*. Et eksempel på en kritisk bruker er en bedriftsleder som oppgir at en tjeneste har en viktighetsgrad på sju, mens tilfredsheten bare vurderes til fire. Andelen kritiske brukere framstilles i forhold til alle bedrifter; det vil si at både de som er rimelig fornøyde, og de som mener en tjeneste er lite viktig, er inkludert i prosentueringsgrunnlaget.

Et mål for dette prosjektet er å *rangere kommunene* etter hvor tilfreds det lokale næringslivet er med kommunale tjenester og tjenesteytere. For å gjøre dette, konstruerer vi indekser for grupper av tjenester basert på gjennomsnittlig tilfredshet blant bedriftene i kommunen. Bedrifter som svarer at en tjeneste er svært lite viktig (score 1 og 2), er ikke blitt bedt om å vurdere tilfredshet.

Rangeringen av kommunene er omfattet av usikkerhet, både fordi vurderingene varierer betydelig mellom bedrifter i samme kommune, og fordi vi bare har intervjuet et begrenset antall bedrifter i den enkelte kommunen (fra 35 til 100 bedrifter). Forskjellene mellom de enkelte kommunene er små. Strengt tatt kan man bare skille mellom kommuner i den beste tredelen, den midterste tredelen og den dårligste tredelen.



## Kapittel 2 Lokaliseringsattraktivitet

### 2.1 Lokaliseringsfaktorer

En rekke faktorer er viktige for hvor en bedrift velger å lokalisere sin virksomhet. Ulike typer kommunale tjenester, som er temaet for denne rapporten, vil bare være en av flere avgjørende lokaliseringsfaktorer. Nærhet til marked, kunder, leverandører og arbeidskraft er avgjørende for de fleste bedriftene. Bedriftene vil også vurdere lokaliseringsattraktivitet ut fra forhold i kommunen som kan være et offentlig anliggende, men som ikke alltid vil oppfattes som kommunens ansvarsområde. Eksempler på dette er samarbeidsforholdene i næringslivet, som kan bedres gjennom kommunal støtte til nettverksutvikling, og tilgangen til tomter og lokaler, som kan bedres gjennom kommunale næringsbygg eller tilrettelegging av tomter og arealer for næringsvirksomhet. Også potensielt viktig for bedriftene er de offentlige tjenestetilbudene som i like stor grad omfatter en region som en kommune, og som kommunene bare i begrenset grad kan påvirke, fordi tjenesten produseres av staten eller fylkeskommunen. Eksempler på dette er høyere utdanningstilbud og offentlige kommunikasjoner som fly, jernbane og veier. Men bedrifter legger også vekt på kommunale tjenester; både dem som i hovedsak rettes mot næringslivet, for eksempel saksbehandlingsregler og næringspolitikk, og det tjenestetilbudet som er rettet mot alle innbyggere mer generelt. I dette kapitlet ser vi på hvilke lokaliseringsfaktorer som er viktigst for bedriftene, og på hvor fornøyde de er med disse.

Misnøye med lokaliseringen kan føre til at bedriften vurderer å flytte virksomheten til en annen kommune. Her er vi først og fremst interessert i å finne ut om misnøye med kommunale tjenester eller manglende tilrettelegging for næringslivet er årsak til flytteplaner. I utgangspunktet er det rimelig å forvente at terskelen for en slik beslutning er høy. For de aller fleste bedriftene vil misnøye med ulike lokaliseringsfaktorer bare i begrenset grad ha umiddelbar betydning for bedriftens lokalisering, etter som det å flytte virksomheten til en annen kommune, er en beslutning med store konsekvenser for bedriften, kundene og de ansatte. For små bedrifter vil også lokaliseringen langt på vei være bestemt av hvor eieren er bosatt. Fra forrige undersøkelse vet vi at det bare var en mindre andel bedrifter som hadde flytteplaner. Vi vil likevel undersøke hvilke bedrifter som oppgir å ha flytteplaner, og hva de grunngir dette med.

## 2.2 Viktighet av og tilfredshet med lokaliseringsfaktorer

I spørreundersøkelsen ble bedriftslederne bedt om å vurdere viktigheten av og tilfredsheten med ulike typer lokaliseringsfaktorer– både faktorer knyttet til offentlig tjenestetilbud, og andre faktorer. Lokaliseringsfaktorene som inngår i undersøkelsen, er delt inn i følgende hovedgrupper:

- Lokalisering i forhold til bedriftens innsatsvarer/kunder (leverandører, markeder/kunder, arbeidskraft)
- Lokalisering i forhold til fylkeskommunale/statlige tilbud på regionsnivå (høyere utdanning, kommunikasjon ut av kommunen)
- «Næringspolitisk klima»: samarbeid i næringslivet og tilgang til tomter/arealer
- Lokalisering i forhold til kommunalt/offentlig tjenestetilbud (overfor bedriftene og overfor befolkningen)

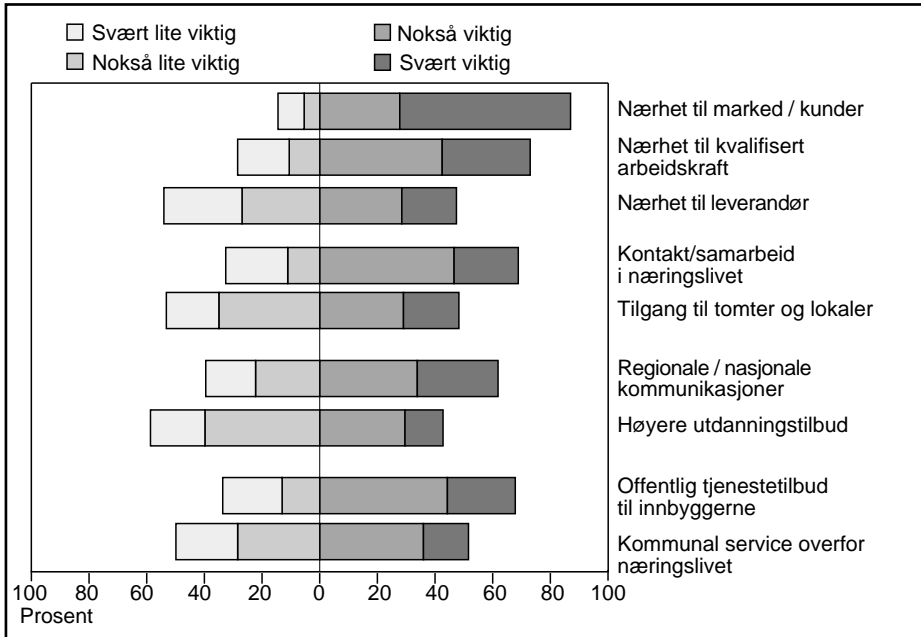
### Hvor viktige er ulike lokaliseringsfaktorer?

Figur 2.1 viser at nærhet til markedet og kundene skiller seg klart ut som den viktigste faktoren når det gjelder lokaliseringsattraktivitet. De aller fleste oppfatter dette som nokså viktig eller svært viktig. Nærhet til kvalifisert arbeidskraft samt kontakt og samarbeid i næringslivet er også viktig for de fleste, mens det er færre som er opptatt av nærheten til leverandører og tilgang til tomter og lokaler. Kommunal service overfor næringslivet er viktigere enn offentlig tjenestetilbud overfor innbyggerne og regionale eller nasjonale kommunikasjoner er viktigere enn tilbud om høyere utdanning.

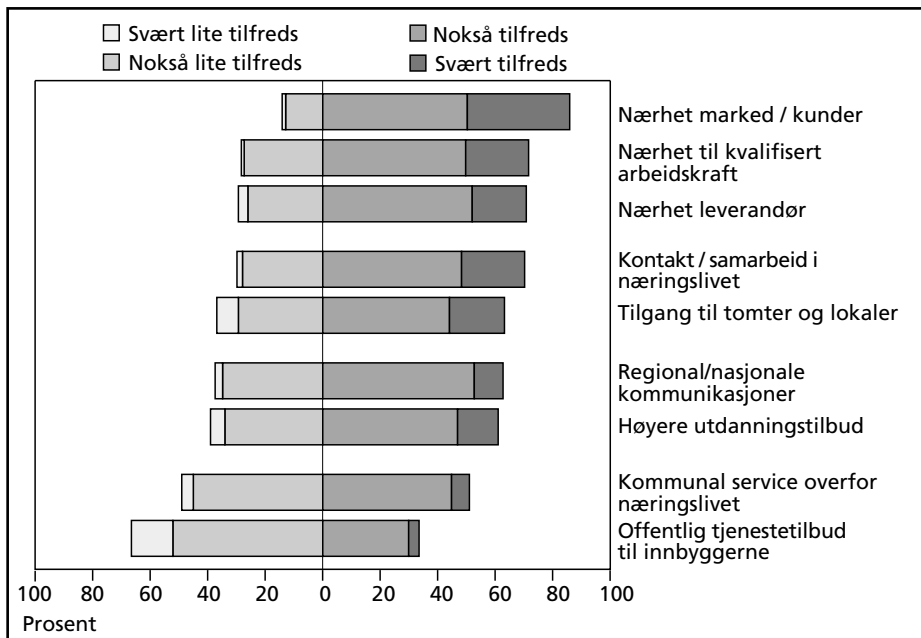
### Hvor tilfreds er bedriftene med sin lokalisering?

Bedriftene er mest tilfreds med sin lokalisering i forhold til marked/kunder (figur 2.2). Det er også forholdsvis høy tilfredshet med nærhet til leverandører og kvalifisert arbeidskraft, samt med regionale og nasjonale kommunikasjoner. Størst andel lite tilfredse bedrifter finner vi når det gjelder det kommunale tjenestetilbudet overfor bedriftene. Bedriftene er gjennomgående mindre fornøyd med dette enn med andre aspekter av det offentlige tjenestetilbudet.

Figur 2.1 Næringslivets vurdering av hvor viktige ulike lokaliseringsfaktorer er. Alle bedrifter. Prosent



Figur 2.2 Næringslivets tilfredshet med ulike lokaliseringsfaktorer. Prosent. Bedrifter som sier at et forhold er svært lite viktig, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 1

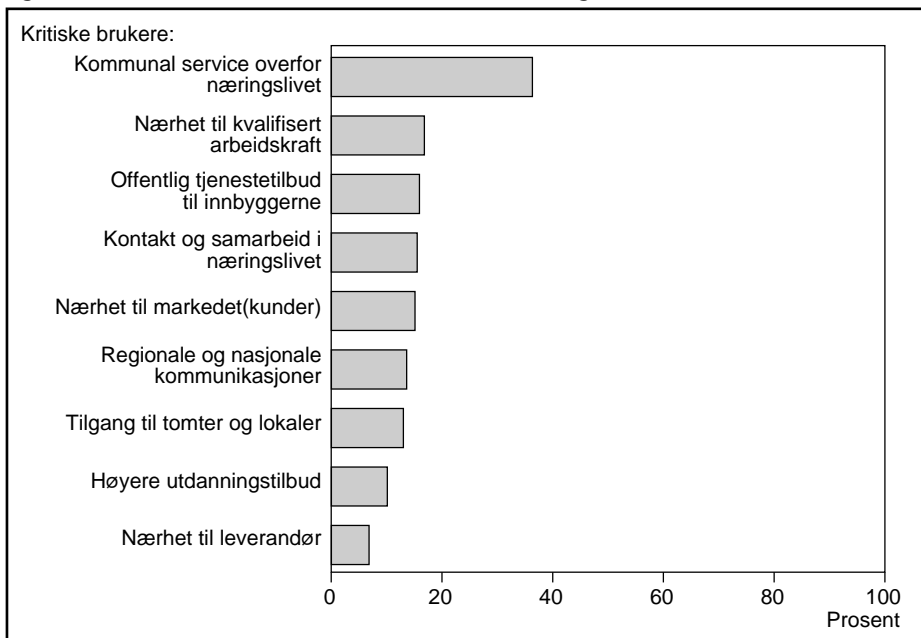


## Kritiske brukere

I denne undersøkelsen bruker vi betegnelsen «kritiske brukere» på de bedriftene som synes at en faktor er viktig, samtidig som de ikke er tilfreds med tilbudet (se figur 1.2 for en definisjon av kritiske brukere). Andel kritiske brukere benyttes som et mål på tjenestetyper hvor næringslivet signaliserer at det er et behov eller rom for forbedring. Så lenge vi ser på faktorer som nærhet til marked, nærhet til leverandør og lignende vil betegnelsen «bruker» ikke være helt treffende, men for enkelthets skyld vil vi likevel bruke dette begrepet også når vi ser på ulike typer lokaliseringsforhold.

I figur 2.3 ser vi at andelen kritiske brukere er høyest når det gjelder kommunale tjenester overfor næringslivet. Her havner en av tre bedrifter i gruppen kritiske brukere, noe som viser at bedriftene mener at det er et betydelig forbedringspotensiale innenfor de områdene som vi går videre med i denne undersøkelsen. Blant de øvrige lokaliseringsfaktorene er andelen kritiske brukere mellom 12 og 18 prosent, med unntak av nærhet til leverandør, der bare syv prosent havner i denne kategorien.

Figur 2.3 Prosent kritiske brukere i forhold til lokaliseringsfaktorer. Alle bedrifter



## 2.3 Bedrifter med flytteplaner

Det kan være mange årsaker til at en bedrift utarbeider planer om å flytte til en annen kommune: en vurdering av bedriftens plassering ut fra kunder, markeder og arbeidskraft, behov for nye lokaler eller tomter, eller årsaker som mer eller mindre kan knyttes til den offentlige innsatsen i kommunen hvor bedriften er lokalisert. I en analyse av næringslivet og det kommunale tjenestetilbudet vil det først og fremst være interessant å undersøke hvor stor andel av bedriftene som begrunner flytteplaner med forhold kommunene kan møte med et bedre tjenestetilbud eller bedre tilrettelegging for næringslivet i kommunen. Dette betyr at vi ønsker å vite hvor mange bedrifter som vurderer å flytte virksomheten på grunn av misnøye med det offentlige tjenestetilbudet på ulike nivåer, og hvor mange som eventuelt vurderer relokalisering ut fra forhold som kommunen kan påvirke gjennom næringsrettede tiltak– for eksempel manglende samarbeid i næringslivet eller behov for større lokaler. Nettverksbygging eller tilrettelegging av næringslokaler er ikke nødvendigvis

Tabell 2.1 Andel bedrifter som har utarbeidet planer som kan medføre flytting av hele eller deler av bedriften til en annen kommune de nærmeste årene etter næring, bedriftsstørrelse og region. Prosent

	Andel med flytteplaner
<b>Alle</b>	7
<b>Næring:</b>	
Industri	8
Bygg/anlegg	4
Varehandel	5
Hotell og restaurantvirksomhet	3
Transport	11
Finansiell og forretningsmessig tjenesteyting	10
Annen tjenesteyting	6
<b>Størrelse:</b>	
2 – 4 årsverk	3
5 – 9 årsverk	9
10 – 19 årsverk	6
20 – 49 årsverk	7
50 – 99 årsverk	9
100 årsverk eller mer	20
<b>Region:</b>	
Oslo, Akershus	9
Østfold, Vestfold, Buskerud, Telemark	7
Sør-Norge, Vest-Norge, Midt-Norge	5
Nord-Norge	4

en kommunal oppgave, selv om en del bedrifter vil mene at dette er en viktig del av den kommunale næringspolitikken.

Det store flertallet av bedriftene har ingen planer om å flytte virksomheten til en annen kommune. Tabell 2.1 viser at syv prosent av bedriftene har utarbeidet planer som kan medføre flytting til en annen kommune. Dette er om lag samme andel som i undersøkelsen fra 1994. Andelen bedrifter med flytteplaner er størst innen transport, forretningsmessig tjenesteyting og industri. Større bedrifter vurderer oftere å flytte virksomheten enn det små bedrifter gjør, og bedrifter i Nord-Norge har utarbeidet flytteplaner noe sjeldnere enn bedrifter i Sør-Norge.

Ønsket om å komme nærmere markedet eller kundene, oppgis oftest som årsak til at bedriftene har utarbeidet flytteplaner. Dette er forhold som kommunene bare i svært begrenset grad kan påvirke. En annen årsak, som nevnes av om lag hver fjerde bedrift med flytteplaner, er behov for nye lokaler eller tomter. Dette vil kommunen i noen grad kunne påvirke, for eksempel ved å tilrettelegge arealer for næringsformål. Disse to årsakene ble også hyppigst nevnt i forrige undersøkelse. Det kan være grunn til å merke seg at 17 prosent av bedriftene med flytteplaner oppgir at en av årsakene er mangler ved kommunens service overfor næringslivet. Disse tallene bør imidlertid tolkes forsiktig, siden kun et fåtall av bedriftene har flytteplaner, og usikkerheten omkring anslagene er betydelig. Andre forhold nevnes sjelden som begrunnelse for flytteplaner.

Tabell 2.2 De viktigste årsakene til at bedrifter har utarbeidet flytteplaner. Prosent av bedrifter med flytteplaner. N=22

Vil komme nærmere markedet/kundene	28
Behov for nye tomter/lokaler	23
For dårlig kommunal service overfor næringslivet (saksbehandling, tilrettelegging, næringspolitikk etc)	17
Vil komme inn i et større nettverk	(7)
For dårlige regionale og nasjonale kommunikasjoner	(6)
Ønske om bedre lokal infrastruktur	–
Vil komme nærmere kvalifisert arbeidskraft	–
Vil komme nærmere leverandører	–
Vil komme nærmere høyere utdanningstilbud	–
Ikke sikker/annet	25



Selv om man skal tolke disse tallene forsiktig, er det lite som tyder på at mange bedrifter går så langt som til å utarbeide flytteplaner på grunn av misnøye med det kommunale tjenestetilbudet.

## 2.4 Konklusjon

Nærhet til markedet, nærhet til kvalifisert arbeidskraft og kontakt og samarbeid i næringslivet vurderes som de viktigste lokaliseringsfaktorene av bedriftene i undersøkelsen. Bedriftene er gjennomgående fornøyd med disse, noe som tyder på at man velger lokalisering ut fra en vurdering av slike behov. Av de lokaliseringsfaktorene som inngår i vår undersøkelse, vurderes høyere utdanningstilbud og tilgang til tomter og lokaler som minst viktig. Samtidig er behov for nye tomter/lokaler en av de årsakene som oppgis hyppigst av de bedriftene som har flytteplaner, noe som tyder på at denne faktoren kan være avgjørende for dem som ikke har tilfredsstillende forhold. Bedriftene er minst fornøyd med de kommunale tjenestene overfor næringslivet. Mer enn hver tredje bedrift grupperes som kritisk bruker av det kommunale tjenestetilbudet til næringslivet. Dette tyder på at bedriftene ser et klart forbedringspotensiale når det gjelder hvordan kommunal sektor tilrettelegger sin aktivitet overfor næringslivet. Andelen kritiske brukere er klart lavere når det gjelder andre deler av det offentlige innsats, eller potensielle satsingsområder, så som høyere utdanningstilbud, tilgang på tomter og arealer, og offentlige tjenester overfor innbyggerne.



## Kapittel 3 Kommunalt tjenestetilbud

### 3.1 Næringslivet og kommunen som tjenesteprodusent

Kommunene er landets største tjenesteprodusenter, har og ansvar for alt fra tekniske tjenester til barnehager og undervisning. Ofte vil kommunen være alene om å produsere disse tjenestene, enten fordi det offentlige tilbudet finansieres ved skatteinntekter, fordi adgangen til å sette i gang tjenesteproduksjon reguleres av lovverket, eller fordi tjenesten tradisjonelt har vært organisert som offentlig næringsdrift.

Enkelte typer kommunale tjenester vil berøre både næringsliv og privatpersoner i kommunen, siden alle (eller de aller fleste) innbyggere er brukere og kjøpere av visse typer tjenester. Eksempler på dette er tekniske tjenester som vannforsyning, kloakknnett og renovasjon. Det varierer imidlertid hvor avhengig den enkelte bedriften er av denne typen infrastruktur. For mange bedrifter vil også kommunal tilrettelegging av tomter og arealer være en viktig offentlig tjeneste, og det samme gjelder veier og parkeringsplasser. Samtidig vil både disse og andre kommunale tjenester kunne være av mer indirekte nytte for bedriftene. Velferdstilbud som skolevesen, barnehager og helsestell brukes både av bedriftens ansatte og av kunder, og kvaliteten på dette tilbudet vil påvirke både hvor lett det er å få arbeidskraft til å bosette seg i kommunen, hvor gode tilbud ansatte får ved behov (sykdom), og om kommunen framstår som et attraktivt sted å bo for folk flest. En kommune som innbyggerne ikke oppfatter som et godt sted å bo, vil kunne rammes av fraflytting, eller iallfall ikketrekke til seg nye innbyggere, noe som fort vil skade næringslivet.

I forrige undersøkelse (1994) så vi på en rekke ulike offentlige tjenester— i alt ble det stilt spørsmål om 21 ulike typer tjenestetilbud. Denne gangen har vi valgt å stille betraktelig færre spørsmål. Vi har beholdt de fleste temaene, men har slått sammen tjenester til større grupper. Offentlige tjenester som i liten grad påvirkes av *kommunale* beslutninger, er utelukket. Eksempler på dette er regionale og nasjonale kommunikasjoner samt høyere utdanningstilbud. Disse behandles nå som generelle lokaliseringfaktorer i kapittel 2. I de påfølgende avsnittene ser vi på hvordan næringslivet vurderer ulike offentlige tjenester.

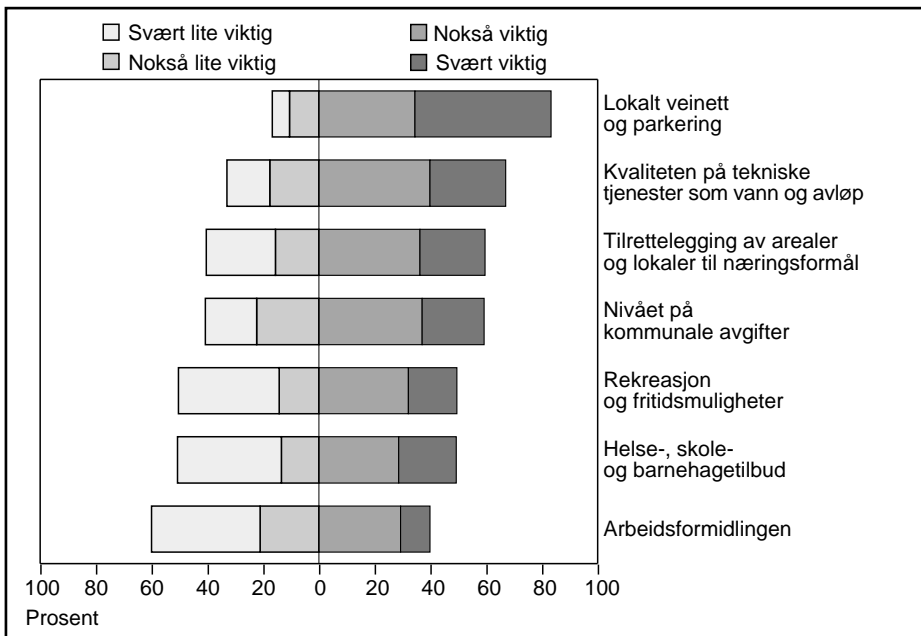
## 3.2 Bedriftens vurdering av offentlige tjenester

Vi har spurt hvor viktige ulike offentlige tjenester er for bedriftene, og hvor tilfreds bedriftene er med disse. Følgende tjenester er inkludert:

- Lokalt veinett og parkeringsmuligheter
- Tilrettelegging av arealer og lokaler til næringsformål
- Helse-, skole- og barnehage tilbud
- Rekreasjons- og fritidsmuligheter
- Nivået på kommunale avgifter
- Kvaliteten på tekniske tjenester som vann, avløp og renovasjon
- Arbeidsformidlingen

Med unntak av arbeidsformidlingen er dette tjenestetilbud som (hovedsakelig) er et kommunalt ansvar.

Figur 3.1 Næringslivets vurdering av hvor viktige ulike offentlige tjenester er. Alle bedrifter. Prosent



### **Hvor viktige er ulike offentlige tjenester?**

I figur 3.1 ser vi at den kommunale tjenesten som bedriftene oppfatter som viktigst, er lokalt veinett og parkeringsmuligheter. Halvparten av bedriftene mener dette er svært viktig (en score på 9 eller 10), mens ytterligere 37 prosent mener denne tjenesten er nokså viktig for dem. Et annet forhold som er viktig for næringslivet, er kvaliteten på tekniske tjenester som vann, avløp og renovasjon. En av tre oppgir at dette er svært viktig, mens 40 prosent sier disse tjenestene er nokså viktige. Andre tjenester som mange oppfatter som viktige, er nivået på kommunale avgifter og tilrettelegging av arealer og lokaler til næringsformål. Bedriftene legger minst vekt på arbeidsformidlingen – bare 40 prosent mener denne tjenesten er nokså eller svært viktig. Det er også forholdsvis mange (i underkant av 40 prosent) som oppgir at helse-, skole- og barnehagetilbud samt rekreasjons- og fritidsmuligheter er svært lite viktig for dem. Kvinnelige respondenter skiller seg ikke ut ved å vurdere disse tjenestene som viktigere for bedriften enn det mannlige respondenter gjør.

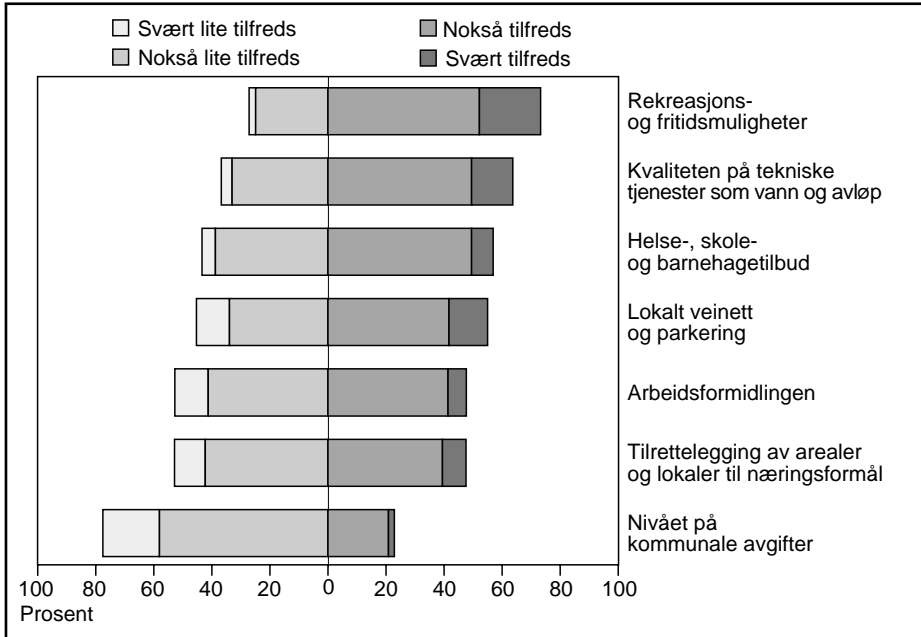
Veinett og parkering var også den tjenesten som ble oppfattet som viktigst ved forrige undersøkelse, mens arbeidsformidlingen var blant de tjenestene som ble vurdert som minst viktige.

### **Hvor tilfreds er bedriftene med kommunale tjenester?**

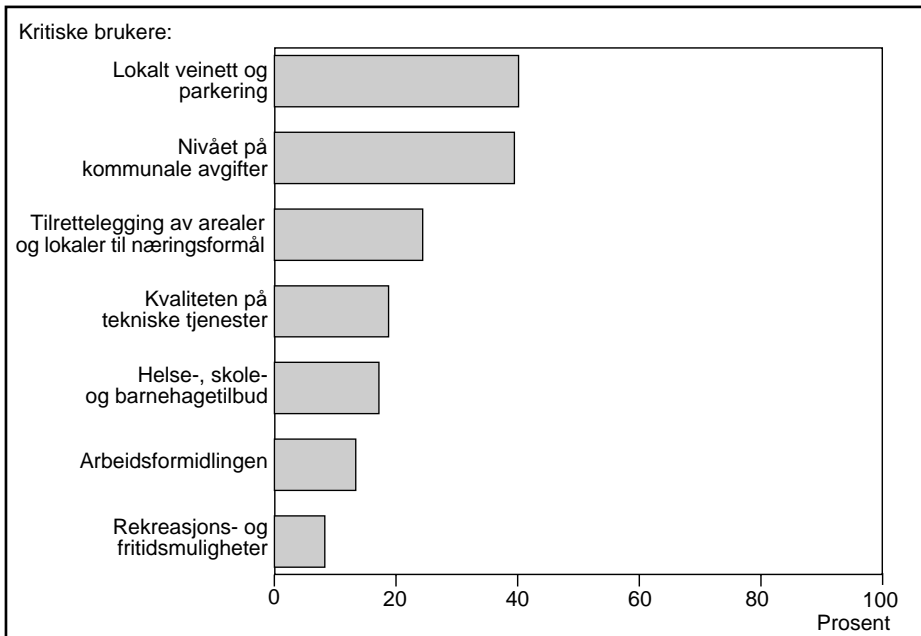
Figur 3.2 viser at bedriftene er mest fornøyd med rekreasjons- og fritidsmulighetene. Nesten ingen oppgir at de er svært lite tilfreds med dette tilbudet, og 75 prosent oppgir at de er nokså eller svært tilfreds. Selv om det i innledningen til denne spørsmålsgruppen ble understreket at man ønsket en vurdering av offentlige tjenester, ser vi ikke bort fra at spørsmålet også kan fange opp en helhetsvurdering av offentlige tiltak, kultur- og underholdningstilbud i privat regi og fellesgoder som turterreng og andre muligheter til friluftsliv. Det er også få som er svært misfornøyd med kvaliteten på tekniske tjenester som vann, avløp og renovasjon. Dette er en tjenestegruppe som gjennomgående vurderes som viktig av bedriftene.

Lokalt veinett og parkeringsmuligheter er et av de områdene som en god del av bedriftene er forholdsvis misfornøyd med. I underkant av 40 prosent er svært eller nokså misfornøyd med denne tjenesten. Lavest andel tilfredse brukere finner vi ikke overraskende når det gjelder nivået på kommunale avgifter. Bare 20 prosent av bedriftene oppgir at de er nokså eller svært tilfreds med disse. Like mange havner i gruppen svært lite tilfredse.

Figur 3.2 Næringslivets tilfredshet med ulike offentlige tjenester. Prosent. Bedrifter som sier at et forhold er svært lite viktig, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 1.



Figur 3.3 Prosent kritiske brukere i forhold til offentlige tjenester. Alle bedrifter



## **Kritiske brukere – kommunalt tjenestetilbud**

Hvilke deler av det kommunale tjenestetilbudet har et forbedringspotensiale i den forstand at tjenesten er viktig for bedriftene, samtidig som disse ikke er tilfreds med den? (Se figur 1.2 for en definisjon av kritiske brukere.) I figur 3.3 ser vi at den tjenesten som har størst andel kritiske brukere, er veinett og parkering: her er to av fem bedrifter gruppert som kritiske brukere. Nivået på kommunale avgifter er også et område som har mange kritiske brukere. Andelen kritiske brukere er lavest for rekreasjons- og fritidsmuligheter og arbeidsformidlingen. Det siste er noe overraskende; i forrige undersøkelse var dette et av de områdene hvor størst andel av bedriftene så et forbedringsbehov.

## **3.3 Rangering av kommunene**

Et av målene med denne rapporten er å se om bedriftenes tilfredshet med kommunale tjenester varierer fra kommune til kommune. En slik variasjon kan skyldes at noen kommuner er dyktigere eller mer effektive i sin drift enn andre. Det er også rimelig å vente at noen kommuner vil få høy score på tjenester rettet mot befolkningen generelt, mens andre vil score høyt når det gjelder tjenester av mer teknisk art. Dette kan avspeile ulike prioriteringer kommunene imellom. For å ta hensyn til dette grupperer vi de syv spørsmålene som går på det kommunale tjenestetilbudet, i fire grupper, og ser hvordan kommunene rangeres innen hver av disse. De fire gruppene er:

- Velferdstjenester (helse-, skole- og barnehagetilbud, rekreasjons- og fritidsmuligheter)
- Kommunal infrastruktur (lokale veier og parkeringsmuligheter, tilrettelegging av arealer og lokaler til næringsformål)
- Tekniske tjenester (kvaliteten på tjenester som vann, avløp og renovasjon, nivået på kommunale avgifter)
- Arbeidsformidlingen

Selv om arbeidsformidlingen ikke er en kommunal tjeneste, inkluderer vi den i rangeringen, siden den vil framstå som et lokalt tjenestetilbud for bedriftene.

Indeksene konstruerer vi ved å se på gjennomsnittlig score for den enkelte tjenesten innen hver kommune. Bedrifter som ikke har svart på spørsmålet om tilfredshet (dette gjelder i hovedsak dem som oppga at tjenesten var av svært liten betydning), er ikke inkludert, og påvirker således ikke gjennomsnittet i noen ret-

ning. Vi minner om at anslagene er omfattet av statistisk usikkerhet og at forskjeller mellom kommuner som ligger nær hverandre i gjennomsnittsscore, kan være tilfeldige.

### **Velferdstjenester**

Tabell 3.1 viser rangeringen av kommuner på delindeksen for velferdstjenester. Alta og Oppegård oppnår høyest score når bedriftene angir sin tilfredshet med dette tjenesteområdet. Blant dem som scorer høyt på denne indeksen, finner man kommuner fra ulike deler av landet, men ingen av de større byene. De største byene havner alle i den lavest rangerte tredelen av kommunene, med Bergen nederst.

### **Infrastruktur**

Blant de høyest rangerte kommunene finner vi mellomstore kommuner fra de fleste av landets regioner. Oppegård, Ullensaker, Ringsaker, Alta og Elverum er blant de kommunene som oppnår høyest score på vår indeks for infrastruktur (tabell 3.2). Disse er alle kommuner som også scoret høyt på indeksen for velferdstjenesten, noe som kan tyde på at bedriftene i disse kommunene generelt er tilfreds med det kommunale tjenestetilbudet. Det samme gjelder kommuner som Rana, Skedsmo og Lørenskog. Også på dette området havner storbyene i gruppen med lavest score. Enkelte kommuner som ble rangert høyt i forrige undersøkelse, kommer noe dårligere ut nå; dette gjelder både Steinkjer og Bærum. Her kan det være grunn til å minne om at ved forrige undersøkelse omfattet infrastrukturspørsmålene forhold som flyplass, havneanlegg og jernbane.

### **Tekniske tjenester**

Indeksen for tekniske tjenester (tabell 3.3) omfatter både kvalitet og pris på kommunale tjenester som vann, avløp og renovasjon. Alta, Kvinnherad, Vennesla og Oppegård er rangert øverst. Også her kommer kommuner som Rana, Elverum, Skedsmo og Ullensaker høyt på rangeringen. Oslo havner om lag midt på treet, mens Bergen, Trondheim og Stavanger befinner seg i den tredelen som kommer dårligst ut. Andre kommuner med lav score er Skien, Sarpsborg, Stange og Ringerike.

### **Arbeidsformidlingen**

Vurderingen av arbeidsformidlingen skiller seg klart fra de tre foregående delindeksene, noe som kan skyldes at dette er en vurdering av en ikke-kommunal tjeneste (tabell 3.4). På toppen finner man flere kommuner som har hatt en middels til lav



rangering på kommunale tjenester, for eksempel Ringerike, Sør-Varanger og Skien. Andre kommuner med høy score er Rana, Ullensaker og Verdal. Disse er blant dem som har scoret høyt på andre indekser over kommunale tjenester. I gruppen som scorer lavt på tilfredshet med arbeidsformidlingen, finner vi også kommuner som gjennomgående er blitt høyt rangert på de øvrige delindeksene for kommunale tjenestetilbud. Eksempler på dette er Oppegård, Alta og Sandnes. Også Bærum scorer lavt på spørsmålet om tilfredshet med arbeidsformidlingen. De største byene befinner seg noe under midten.

### **3.4 Oppsummering**

Blant de kommunale tjenestene som er inkludert i vår undersøkelse, er lokalt veinett og parkeringsmuligheter det bedriftene vurderer som viktigst. Minst vekt legger bedriftene på arbeidsformidlingen. Bedriftene er mest tilfreds med rekreasjons- og fritidsmulighetene, men det er også mange som sier seg nokså tilfreds med kvaliteten på tekniske tjenester som vann, avløp og renovasjon. Minst fornøyd er næringslivet med nivået på kommunale avgifter. Forbedringspotensialet, målt i andel kritiske brukere, er klart størst når det gjelder lokale veinett og parkeringsmuligheter samt nivået på kommunale avgifter. Her havner om lag 40 prosent i gruppen kritiske brukere. Også i forrige undersøkelse pekte disse tjenestene seg ut som områder hvor bedriftene ser et betydelig forbedringspotensiale.

Tabell 3.1 Delindeks for velferdstjenester

Kommune	Tilfredshet	N	Kommune	Tilfredshet	N
Alta	6,8	29	Harstad	5,7	37
Oppegård	6,7	33	Lillehammer	5,7	31
Elverum	6,5*	23	Bodø	5,7	32
Ullensaker	6,5	26	Grimstad	5,6*	20
Rana	6,5	40	Stryn	5,6	29
Skedsmo	6,4	25	Nedre Eiker	5,6*	20
Ringsaker	6,4	29	Bamble	5,6*	24
Sandefjord	6,3	41	Strand	5,6*	24
Lørenskog	6,3	30	Borre	5,6	36
Kvinnherad	6,2	26	Stange	5,6	27
Stjørdal	6,2	27	Steinkjer	5,6	37
Sandnes	6,2	28	Hamar	5,6	39
Orkdal	6,1*	20	Tromsø	5,5	33
Haugesund	6,1	36	Tønsberg	5,5	28
Asker	6,1	30	Karmøy	5,5	36
Egersund	6,1	25	Trondheim	5,5	62
Sola	6,1*	23	Lenvik	5,5	27
Bærum	6,0	67	Ålesund	5,4	33
Time	6,0	25	Lindås	5,4	29
Moss	6,0	25	Vestre Toten	5,4*	23
Verdal	6,0	27	Oslo	5,4	66
Vennesla	5,9	27	Narvik	5,4	28
Molde	5,9	38	Stavanger	5,4	66
Fredrikstad	5,9	29	Arendal	5,4	39
Larvik	5,9	30	Førde	5,4	28
Stord	5,9	29	Askøy	5,3*	22
Gjøvik	5,9	29	Kristiansund	5,3	28
Lillesand	5,8*	24	Sarpsborg	5,3	37
Kristiansand	5,8	31	Hammerfest	5,2	29
Ski	5,8	35	Skien	5,2	36
Mandal	5,8*	24	Sør-Varanger	5,2	28
Nøtterøy	5,8*	18	Kongsvinger	5,2	26
Halden	5,8	35	Ringerike	5,2	38
Melhus	5,8*	22	Flora	5,1	28
Drammen	5,7	35	Kongsberg	5,0	36
Porsgrunn	5,7	34	Bergen	4,9	60
Lier	5,7	28		*Få svar	

Tabell 3.2 Delindeks for infrastruktur

Kommune	Tilfredshet	N	Kommune	Tilfredshet	N
Opppegård	6,9	35	Strand	5,9*	24
Ullensaker	6,9	25	Kvinnherad	5,9	27
Ringsaker	6,8	37	Lillehammer	5,9*	25
Alta	6,8	29	Vestre Toten	5,9	28
Elverum	6,8	35	Nedre Eiker	5,9	66
Skedsmo	6,7	33	Førde	5,9	36
Rana	6,6	67	Halden	5,9	25
Lørenskog	6,6	30	Drammen	5,9*	23
Sandnes	6,6	30	Bodø	5,9*	24
Verdal	6,5	25	Ringerike	5,8	36
Stange	6,5	26	Karmøy	5,8	60
Sandefjord	6,5	66	Borre	5,8	29
Molde	6,5	26	Hamar	5,8	26
Sola	6,5	39	Arendal	5,7*	22
Ski	6,5	29	Stavanger	5,7	29
Stjørdal	6,4	27	Lindås	5,7	28
Fredrikstad	6,4*	23	Stryn	5,7	28
Lillesand	6,4	31	Harstad	5,7	29
Haugesund	6,4	29	Porsgrunn	5,7	38
Moss	6,3*	23	Stord	5,7	28
Larvik	6,3	35	Trondheim	5,7	33
Gjøvik	6,3	36	Skien	5,6	62
Egersund	6,3	38	Tønsberg	5,5*	20
Orkdal	6,3*	20	Kristiansund	5,5*	22
Asker	6,2	28	Ålesund	5,5	37
Kristiansand	6,2	36	Vennesla	5,4	27
Steinkjer	6,2	28	Narvik	5,3	27
Nøtterøy	6,1	41	Oslo	5,3	32
Time	6,1	30	Lenvik	5,2	28
Melhus	6,1*	18	Askøy	5,1	40
Bærum	6,1	34	Kongsberg	5,1	37
Grimstad	6,0	36	Hammerfest	5,0	33
Lier	6,0*	24	Sør-Varanger	5,0	27
Mandal	6,0*	20	Bergen	5,0	29
Bamble	6,0	39	Kongsvinger	4,9	29
Tromsø	5,9*	24	Flora	4,8	28
Sarpsborg	5,9	31		*Få svar	

Tabell 3.3 Delindeks for tekniske tjenester (pris og kvalitet)

Kommune	Tilfredshet	N	Kommune	Tilfredshet	N
Alta	6,7	35	Lillehammer	5,5	44
Kvinnherad	6,6	31	Gjøvik	5,5	46
Vennesla	6,5	32	Kongsvinger	5,4	34
Oppegård	6,4	45	Kristiansand	5,4	46
Rana	6,3	47	Ålesund	5,4	44
Elverum	6,3	32	Hammerfest	5,4	32
Skedsmo	6,2	44	Borre	5,4	47
Ullensaker	6,2	34	Flora	5,4	32
Sandefjord	6,1	42	Nedre Eiker	5,4	34
Stord	6,1	30	Verdal	5,4	34
Orkdal	6,0	34	Lier	5,4	44
Asker	6,0	44	Fredrikstad	5,4	40
Bærum	6,0	81	Sør-Varanger	5,4	32
Stjørdal	6,0	31	Hamar	5,3	47
Lørenskog	6,0	42	Molde	5,3	47
Time	5,9	31	Strand	5,3	31
Ringsaker	5,9	43	Bamble	5,3	32
Haugesund	5,9	47	Lillesand	5,3	27
Egersund	5,9	35	Trondheim	5,3	87
Sandnes	5,8	44	Grimstad	5,3	29
Porsgrunn	5,8	48	Lindås	5,2	34
Halden	5,7	37	Kristiansund	5,2	32
Lenvik	5,7	29	Ski	5,2	42
Harstad	5,7	45	Karmøy	5,2	47
Mandal	5,7	31	Tromsø	5,1	47
Sola	5,6	31	Stavanger	5,1	90
Moss	5,6	44	Arendal	5,1	47
Drammen	5,6	46	Steinkjer	5,0	46
Stryn	5,6	31	Vestre Toten	5,0	30
Askøy	5,5	32	Bergen	4,9	88
Oslo	5,5	89	Kongsberg	4,9	50
Nøtterøy	5,5	33	Førde	4,8	32
Melhus	5,5	31	Sandefjord	4,8	44
Narvik	5,5	34	Sarpsborg	4,7	47
Tønsberg	5,5	43	Stange	4,7	33
Bodø	5,5	44	Ringerike	4,5	45
Larvik	5,5	41		*Få svar	

Tabell 3.4 Delindeks for arbeidsformidlingen

Kommune	Tilfredshet	N	Kommune	Tilfredshet	N
Alta	6,7	35	Lillehammer	5,5	44
Kvinnherad	6,6	31	Gjøvik	5,5	46
Vennesla	6,5	32	Kongsvinger	5,4	34
Oppegård	6,4	45	Kristiansand	5,4	46
Rana	6,3	47	Ålesund	5,4	44
Elverum	6,3	32	Hammerfest	5,4	32
Skedsmo	6,2	44	Borre	5,4	47
Ullensaker	6,2	34	Flora	5,4	32
Sandefjord	6,1	42	Nedre Eiker	5,4	34
Stord	6,1	30	Verdal	5,4	34
Orkdal	6,0	34	Lier	5,4	44
Asker	6,0	44	Fredrikstad	5,4	40
Bærum	6,0	81	Sør-Varanger	5,4	32
Stjørdal	6,0	31	Hamar	5,3	47
Lørenskog	6,0	42	Molde	5,3	47
Time	5,9	31	Strand	5,3	31
Ringsaker	5,9	43	Bamble	5,3	32
Haugesund	5,9	47	Lillesand	5,3	27
Egersund	5,9	35	Trondheim	5,3	87
Sandnes	5,8	44	Grimstad	5,3	29
Porsgrunn	5,8	48	Lindås	5,2	34
Halden	5,7	37	Kristiansund	5,2	32
Lenvik	5,7	29	Ski	5,2	42
Harstad	5,7	45	Karmøy	5,2	47
Mandal	5,7	31	Tromsø	5,1	47
Sola	5,6	31	Stavanger	5,1	90
Moss	5,6	44	Arendal	5,1	47
Drammen	5,6	46	Steinkjer	5,0	46
Stryn	5,6	31	Vestre Toten	5,0	30
Askøy	5,5	32	Bergen	4,9	88
Oslo	5,5	89	Kongsberg	4,9	50
Nøtterøy	5,5	33	Førde	4,8	32
Melhus	5,5	31	Sandefjord	4,8	44
Narvik	5,5	34	Sarpsborg	4,7	47
Tønsberg	5,5	43	Stange	4,7	33
Bodø	5,5	44	Ringerike	4,5	45
Larvik	5,5	41			



## Kapittel 4 Kommunal næringspolitikk

### 4.1 Kommunenes næringspolitiske roller

For kommunene vil det være viktig å legge forholdene til rette for det lokale næringslivet, slik at arbeidsplasser og skatteinntekter sikres. I mediene fokuseres det på kommunens problemer når hjørnesteinsbedrifter trues med nedleggelse, eller når industri eller andre større virksomheter flytter ut fra de større byene fordi kommunene i omegnen kan bidra med bedre tomter eller rimeligere lokaler. Selv om store bedrifter er viktige for kommunen, fordi de betyr mange arbeidsplasser, og fordi de utgjør en viktig kunde for øvrige virksomheter, er de fleste norske bedrifter små eller mellomstore. Disse står også for en betydelig andel av arbeidsplassene. Kommunal næringspolitikk vil omfatte tiltak rettet mot såvel små som store bedrifter innen både vareproduksjon og tjenesteyting. Her er vi interessert i hvordan bedriftene i vårt utvalg, som består av mange mindre bedrifter, vurderer den kommunale næringspolitikken.

Vi lar begrepet næringspolitikk omfatte et bredt spekter av tiltak som går på tilrettelegging for næringslivet. I forrige rapport (Hødnebo og Lund 1994) analyserte man kommunal næringspolitikk ut fra tre roller som kommunene kan inneha vis-à-vis næringslivet: forvaltningsrollen, produsentrollen og entreprenørrollen. Disse begrepene er beholdt i denne rapporten, og de ulike rollene avspeiler bredden i de næringspolitiske tiltakene som er viktige for bedriftene. Alle kommuner har en *forvaltningsrolle*: De forvalter et lovverk, er pålagt å utvikle reguleringsplaner, og så videre. Vi vil forvente at det er viktig for bedriftene hvordan kommunen ivaretar sin forvaltningsrolle; at de er opptatt av om saksbehandlingen er rask og god, om forskrifter er enkle og lett forståelige og om reguleringsplanene er gode.

Kommunen vil også kunne legge forholdene mer aktivt til rette for det lokale næringslivet, for eksempel ved å veilede om støtteordninger, formidle kontakt til fagfolk, og mer generelt vise interesse og engasjement overfor bedriftene. Hensikten med slike aktiviteter er å bidra til flere arbeidsplasser og økt aktivitet i kommunen. Denne rollen har vi kalt *produsentrollen*.

En siste næringspolitisk rolle er det som i forrige rapport ble kalt *entreprenørrollen*. Denne skiller seg fra produsentrollen ved å omfatte mer målstyrt aktivitet knyttet til langsiktig strategisk planlegging (for eksempel strategiske næringsplaner).

Spørsmålene som går på hvordan bedriftene vurderer viktigheten av og tilfredsheten med ulike næringspolitiske tiltak, samsvarer i hovedsak med dem som ble stilt i forrige undersøkelse. Her viser vi hvilke temaer som er plassert under de respektive næringspolitiske rollene.

#### **Forvaltningsrollen:**

- Rask og god saksbehandling
- Utvikle gode reguleringsplaner
- Forenkle kommunale forskrifter

#### **Produsentrollen:**

- Vise interesse for og engasjement i bedriftenes problemer og utfordringer
- Formidle kontakt mellom næringslivet og fagfolk
- Veilede om støtteordninger

#### **Entreprenørrollen:**

- Stimulere til kontakt mellom de næringsdrivende, utvikle nettverk
- Stimulere til jobbskaping og ny etablering
- Bidra til likeverdige konkurranseforhold gjennom innkjøpspolitikk og anbudspraksis

I neste avsnitt ser vi både på hvor viktige disse ulike rollene er for bedriftene, og på hvor tilfreds de er med kommunens innsats i dem. Vi kombinerer deretter disse opplysningene for å få et mål på forbedringspotensialet (andel kritiske brukere).



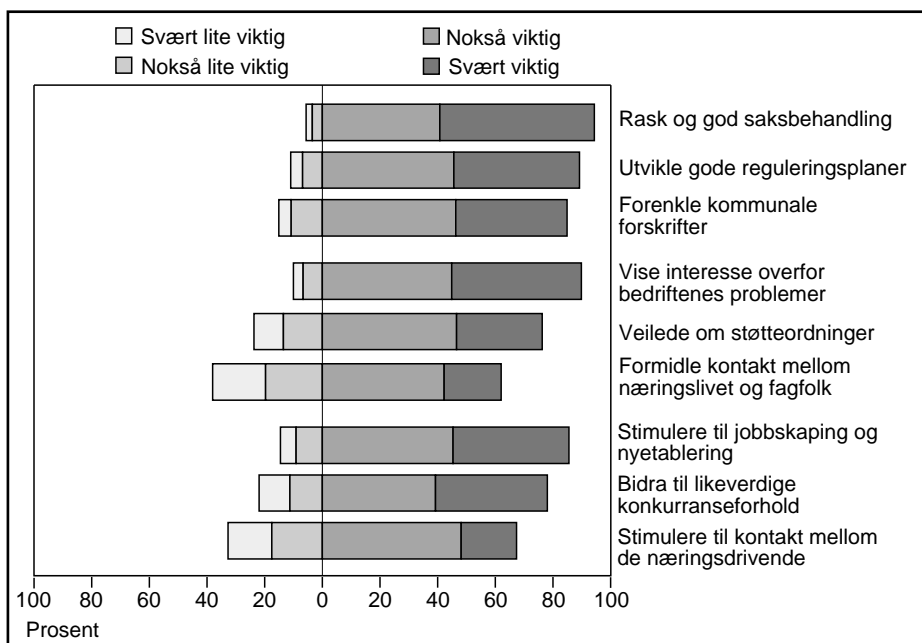
## 4.2 Bedriftenes vurdering av den kommunale næringspolitikken

### Viktigheten av ulike næringspolitiske roller

Alle de næringspolitiske rollene vurderes som viktige av bedriftslederne; mellom 60 og 95 prosent oppgir at de ulike rollene er nokså viktige eller svært viktige (figur 4.1). Sett under ett har forvaltningsrollen størst betydning. 44–54 prosent sier at de temaene som som sorterer under denne er svært viktige, og under fem prosent mener at de er av svært liten betydning for bedriften. Her har vi ikke spurt direkte om næringspolitikkenes betydning for egen bedrift, noe som gjør at vi nok fanger opp en mer generell vurdering av hvor viktige disse momentene er for næringslivet. Minst vekt legger bedriftene på at kommunen skal formidle kontakt mellom bedriftene og fagfolk, og på at kommunen skal bidra til å skape kontakt mellom de næringsdrivende. En forklaring på at om lag 40 prosent av bedriftene i utvalget ser det som lite viktig at kommunen bidrar til å knytte kontakter mellom bedriftene og fagfolk, kan være at man mener dette kan gjøres uten offentlige initiativ.

Vi finner små forskjeller i vurderingen av ulike næringspolitiske roller når vi sammenlikner med forrige undersøkelse (1994). Også da var bedriftene sterkt

Figur 4.1 Næringslivets vurdering av hvor viktig kommunal næringspolitikk er. Alle bedrifter. Prosent

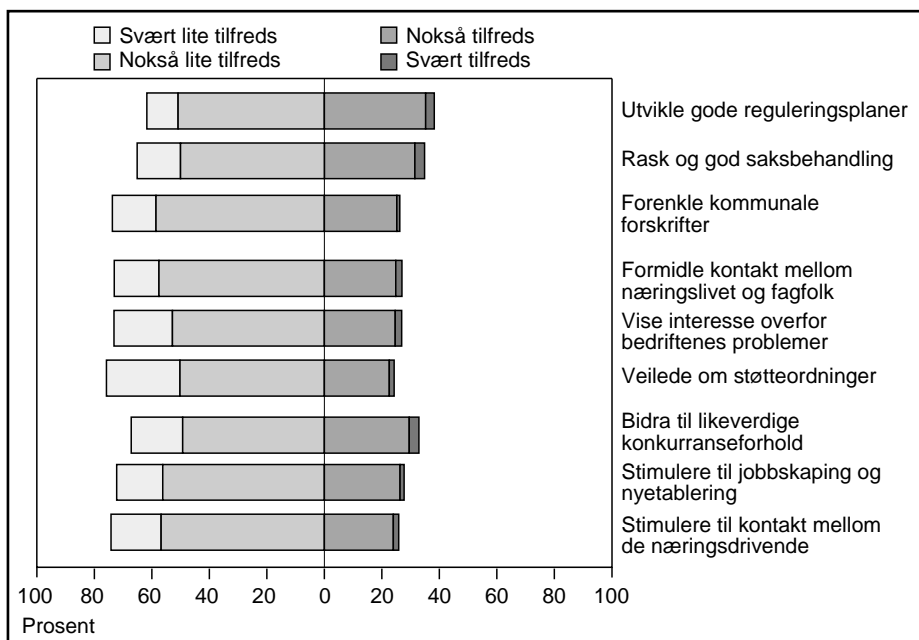


opptatt av kommunal næringspolitikk, det ble lagt størst vekt på forvaltningsrollen, og blant de næringspolitiske tiltakene ble kontaktskaping og nettverksbygging oppfattet som den minst viktige oppgaven for kommunene.

### Tilfredshet med kommunal næringspolitikk

I figur 4.2 ser vi at bedriftene gjennomgående er nokså misfornøyd med kvaliteten på den kommunale næringspolitikken; det er nesten ingen som oppgir at de er svært tilfreds med kommunens innsats, og mellom 60 og 80 prosent klassifiseres som nokså eller svært lite tilfreds. Det er likevel visse forskjeller i vurderingen av ulike tjenester. Andelen tilfredse brukere er størst når det gjelder «gode reguleringsplaner», og minst under spørsmålene som tar opp veiledning om støtteordninger og til nettverksutvikling. Det kan være grunn til å merke seg at mange også er lite fornøyd med kommunens evne til å forenkle kommunale forskrifter. Forskjellene fra forrige undersøkelse er små.

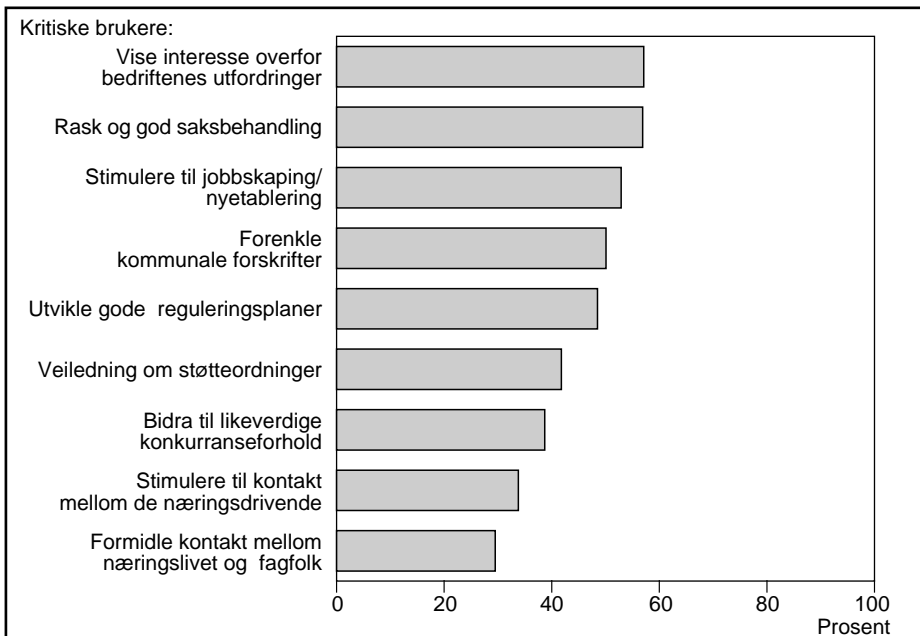
Figur 4.2 Næringslivets tilfredshet med kommunal næringspolitikk. Prosent. Bedrifter som sier at et forhold er svært lite viktig, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 1



## Kritiske brukere – næringspolitikk

Vi forventer å finne en betydelig andel kritiske brukere – i betydningen at man ikke er tilfreds med et tilbud som vurderes som viktig – når det gjelder den kommunale næringspolitikken. Figur 4.3 viser at en stor andel ser et forbedringsbehov på det næringspolitiske området, men at det også er klar variasjon i andelen kritiske brukere mellom de ulike spørsmålene og de ulike næringspolitiske rollene. Sett under ett er forbedringsbehovet størst når det gjelder forvaltningsrollen, men vi finner også en høy andel brukere som er kritiske til kommunens evne til å vise interesse for næringslivets problemer og utfordringer. Dette siste kan blant annet innebære at en mer «næringsvennlig» forvaltningspraksis etterlyses. I tillegg er det en høy andel brukere som er kritiske til kommunens innsats for å stimulere til jobbskaping og etablering.

Figur 4.3 Prosent kritiske brukere i forhold til kommunal næringspolitikk. Alle bedrifter



## 4.3 Angår den kommunale næringspolitikken bedriftene?

Spørreundersøkelsen viser at bedriftene ser det som viktig at kommunen legger forholdene til rette for dem, og at den fører en aktiv næringspolitikk. Videre framgår det klart av undersøkelsene at bedriftene ikke er tilfreds med situasjonen slik den er i dag. Dette signaliserer at bedriftene ser klare forbedringsmuligheter på det næringspolitiske området, og at de vurderer den kommunale næringspolitikken som viktig for seg. I den forbindelse er det interessant å se *hvor mange av bedriftene som er mer direkte involvert i kommunens næringspolitiske satsing*. Vi ser på tre forhold som kan indikere hvor stor andel av bedriftene som er mer direkte involvert i kommunenes næringsutviklingstiltak:

- Hvor mange bedrifter kjenner til om kommunen har en strategisk næringsplan, og hvor viktig er eventuelt denne for bedriften?
- Hvor mange bedrifter har vært i kontakt med kommunens næringsjef/næringskonsulent det siste året?
- ✓ Hvor mange bedrifter har samarbeidet med kommunen når det gjelder næringsutvikling, og/eller har mottatt økonomisk støtte fra kommunen?

### Strategisk næringsplan

Et av de tiltakene som kommunene kan bruke for å utforme en politikk som stimulerer til jobbskaping og nyetableringer, er en strategisk næringsplan. Her definerer man hvilke mål kommunen har for næringsutviklingen, og man klarlegger satsingsområder og hvilke tiltak som skal iverksettes for å nå målene. En strategisk næringsplan er et sentralt hjelpemiddel for kommuner som tar sikte på å fylle entreprenørrollen i næringsutviklingen, men vil også være viktig når det gjelder mer generelle tiltak overfor næringslivet, det vil si for produsentrollen (Hødnebø og Lund 1994).

Et interessant spørsmål er hvor godt bedriftene kjenner til disse planene, og hvor stor vekt de legger på dem. Er dette dokumenter som er viktige for bedriftene fordi de fastlegger satsingsområder for kommunens næringspolitikk, og dermed bestemmer viktige rammebetingelser for bedriftene? Eller er strategiske næringsplaner dokumenter som behandles i politiske organer på ulike nivåer, men som i liten grad når ned til den enkelte bedriften?

I tabell 4.1 ser vi at to av tre bedrifter ikke kjenner til om kommunen har utviklet en strategisk næringsplan eller ikke. Ut fra den store etterspørselen etter «mer næringspolitikk» og ønsket om at kommunen skal spille en mer aktiv entreprenør-

rolle, er dette overraskende. Når så mye som 65 prosent av bedriftene ikke kan svare på dette spørsmålet, tyder det enten på at kommunene er dårlige til å formidle sine næringspolitiske tiltak, eller på at bedriftene er lite interessert i næringspolitikk på et mer langsiktig og overgripende plan. Sannsynligvis er begge disse faktorene til stede.

Tabell 4.1 «Bedriftenes kjennskap til om kommunen har utarbeidet strategisk næringsplan». Alle bedrifter. Prosent

Kommunen har utviklet strategisk næringsplan	31
Kommunen har ikke utviklet strategisk næringsplan	4
Ikke sikker	65
Total	100

Bedrifter som svarer at kommunen har en strategisk næringsplan, ble spurt hvor viktig denne planen er for bedriften. Av dem som *kjente til at kommunen hadde utarbeidet en næringsplan*, oppgir om lag halvparten at denne er nokså eller svært viktig for bedriften, mens 17 prosent sier at næringsplanen er av svært liten betydning for dem. Tar vi utgangspunkt i *alle* bedriftene i utvalget, finner vi at om lag 15 prosent mener at den strategiske næringsplanen er svært eller nokså viktig for dem, mens den er svært eller nokså lite viktig for 14 prosent av bedriftene. Det er med andre ord bare et mindretall av bedriftslederne som mener at kommunens strategiske næringsplan, som vil være et grunnlag for den aktive og målrettede næringspolitikken, er viktig for dem selv.

Andelen som ikke kjenner til om kommunen har en strategisk næringsplan, er noe høyere i større kommuner enn i små kommuner. I kommuner med mindre enn 20 000 innbyggere kjenner 46 prosent av bedriftene til om kommunen har en strategisk næringsplan eller ikke. Andelen som svarer «ikke sikker», er 61 prosent i

Tabell 4.2: «På en skala fra 1 til 10, der 10 er høyeste karakter, hvor viktig mener du denne næringsplanen er for din bedrift?» Prosent

	Av dem som kjenner til at kommunen har næringsplan	Av alle bedrifter i utvalget
Svært lite viktig (score 1, 2)	17	5
Nokså lite viktig (score 3,4,5)	31	9
Nokså viktig (score 6,7,8)	39	11
Svært viktig (score 9,10)	13	4
Ikke næringsplan / vet ikke	–	71
Total	100	100
Gjennomsnittsscore	5,6	–

kommuner med mellom 50 000 og 90 000 innbyggere, og 70 prosent blant bedriftene i de fem største kommunene. Andelen som svarer «vet ikke», er høyest blant ledere i mindre bedrifter, men selv i bedrifter med mer enn 50 ansatte, svarer over 40 prosent at de ikke kjenner til om kommunen har utarbeidet en strategisk næringsplan eller ikke.

### **Hvor mange bedrifter mottar støtte eller samarbeider med kommunen om næringspolitikk?**

En annen indikator på om bedriftene har samarbeidet med kommunen i saker som angår den mer aktive næringspolitikken, er *om bedriften har mottatt støtte eller samarbeidet med kommunen om næringsutvikling*.

I tabell 4.3 ser vi at til sammen syv prosent av bedriftene enten har mottatt økonomisk støtte eller på andre måter samarbeidet med kommunen om næringsutvikling det siste året. Dette kan synes lite, men innebærer at mellom 3000 og 4000 bedrifter i «våre» kommuner har mottatt økonomisk støtte eller samarbeidet med kommunen om næringsutvikling på andre områder. Andelen som oppgir å ha fått økonomisk støtte, er omlag den samme blant større og mindre bedrifter, men større bedrifter oppgir oftere enn andre at de samarbeider med kommunen om næringsutvikling. Blant bedrifter med mer enn 50 ansatte oppgir en av åtte å ha samarbeidet med kommunen om næringsutvikling det siste året.

Tabell 4.3 «Har bedriften mottatt støtte fra kommunen (som lån, tilskudd eller garantier) eller samarbeidet med kommunen om næringsutvikling det siste året?» Alle bedrifter. Prosent

Ja, har mottatt økonomisk støtte	2
Ja, har samarbeidet om næringspolitikk	4
Ja, begge deler	1
Nei	93
Vet ikke	–
Total	100

### **Kontakt med nærings sjef/næringskonsulent**

Vi vil også se på hvor ofte bedriftene oppgir at de har kontakt med det organet i kommunen som har hovedansvaret for den aktive næringspolitikken, nemlig nærings sjef/næringskonsulent. I alt oppgir 22 prosent at de har vært i kontakt med

ansatte i næringssetaten. Også her finner vi forskjeller mellom små og store kommuner, og mellom sentrale og mindre sentrale deler av landet. I kommuner med under 20 000 innbyggere har 34 prosent av bedriftene hatt kontakt med nærings-sjef/næringskonsulent det siste året, mot 17–18 prosent i kommuner med mer enn 50 000 innbyggere. Andelen bedrifter som har kontakt med nærings-sjef/næringskonsulent, er høyest i Nord-Norge (33 prosent) og lavest i Oslo/Akershus (16 prosent). Det er også store forskjeller etter bedriftsstørrelse; blant bedrifter med mindre enn ti ansatte har 84 prosent ikke hatt noen slik kontakt, mens dette bare gjelder 47 prosent av bedriftene med mer enn 50 ansatte. I den siste gruppen har en av tre hatt kontakt med næringssetaten tre ganger eller mer i løpet av siste år. Dette betyr imidlertid ikke at de kommunale næringsetatene stort sett forholder seg til større bedrifter; det er mange flere små enn store bedrifter i Norge, og halvparten av de bedriftene som hadde vært i kontakt med næringssetaten, har under ti ansatte.

Tabell 4.4 «Hvor mange ganger i løpet av det siste året har bedriften vært i kontakt med nærings-sjef/næringskonsulent?». Alle bedrifter. Prosent

Ikke i det hele tatt	77
1–2 ganger	11
3–5 ganger	5
Flere enn 5 ganger	6
Ikke sikker	1
Total	100

## 4.4 Næringslivets favorittkommuner i næringspolitikken

Det er konstruert delindekser for hver av de tre næringspolitiske rollene: forvaltningsrollen, produsentrollen og entreprenørrollen. Disse viser gjennomsnittlig score på de spørsmålene som inngår i delindeksen. Her viser vi hvordan kommunene er rangert i hver av disse tre rollene. I tillegg ser vi på den samlede rangeringen av kommunenes innsats innen næringspolitikken. Ut fra erfaringene fra undersøkelsen i 1994 er det ingen grunn til å vente store variasjoner i tilfredshet mellom de ulike næringspolitiske rollene. Hvis bedriftene er fornøyd med kommunens innsats på ett område, vil de vanligvis også være tilfreds med innsatsen på de øvrige.

### **Forvaltningsrollen**

Tabell 4.5 viser at næringslivet i Ullensaker, Oppegård, Orkdal og Lørenskog er mest tilfreds med hvordan kommunen skjøtter forvaltningsrollen. Andre kommuner som er blant de høyest rangerte, er Rana, Asker og Steinkjer. Mange av kommunene som befinner seg i gruppen med høyest score på forvaltningsrollen, er også blant de høyest rangerte på offentlige tjenester. Narvik, Oslo, Kongsvinger og Bergen har lavest score på forvaltningsrollen. Også Trondheim og Bergen befinner seg nær bunnen, mens Stavanger er rangert om lag på midten.

### **Produsentrollen**

I tabell 4.6 er kommunene rangert etter score på produsentrollen, det vil si den mer aktive og generelle næringspolitikken. Her scorer Ullensaker høyest. Igjen befinner Narvik og Kongsvinger seg nederst på rangeringen.

### **Entreprenørrollen**

Sandnes og Time er rangert høyest når vi ser på hvordan bedriftene vurderer kommunens entreprenørrolle, det vil si kommunen som utøver av en strategisk og målstyrt næringspolitikk (tabell 4.7). Også her scorer Skedsmo og Ullensaker høyt, mens Nedre Eiker og Fredrikstad havner nederst. Steinkjer, som ble rangert høyest ved forrige undersøkelse, har en overraskende lav score på entreprenørrollen.

### **Næringspolitikken totalt**

Når de tre næringspolitiske rollene sees under ett, er Ullensaker på topp, fulgt av Sandnes, Time, Skedsmo og Rana. Oslo, Bergen og Trondheim befinner seg langt nede på rangeringen, mens Stavanger er i øvre halvdel (tabell 4.8). Nederst finner vi Narvik, Askøy, Fredrikstad og Kongsvinger.

## **4.5 Oppsummering**

Næringslivet vurderer de ulike aspektene ved den kommunale næringspolitikken som viktige for bedriften, og er gjennomgående nokså lite tilfreds med innsatsen. Med unntak av lokalt veinett og parkering samt nivået på kommunale avgifter, er andelen kritiske brukere langt større overfor den kommunale næringspolitikken enn



overfor de kommunale tjenestene som er tatt opp i kapittel 3. Andelen kritiske brukere er størst når forvaltningsrollen tas opp, og når det gjelder kommunens evne til å vise interesse for bedriftenes behov. Den næringspolitiske oppgaven som færrest er kritiske til, er det å formidle kontakt mellom næringslivet og fagfolk. Her kan man anta at en del bedrifter ikke oppfatter dette som noen viktig oppgave for det offentlige.

Til tross for den store interessen for kommunal næringspolitikk, er det mange bedrifter som har liten kontakt med den mer aktive delen av denne. Et flertall kjenner ikke til om kommunen har utviklet strategisk næringsplan, og tre firedeler har ikke vært i kontakt med næringssetaten det siste året. Det er særlig de små bedriftene som har liten næringspolitisk kontakt. En forklaring på dette kan være at disse små bedriftene har nok med den daglige driften, og at de har verken tid, personell eller behov for å engasjere seg i næringspolitiske satsingstiltak.

Tabell 4.5 Delindeks for forvaltningsrollen

Kommune	Tilfredshet	N	Kommune	Tilfredshet	N
Ullensaker	5,9	34	Kristiansand	5,1	44
Oppegård	5,9	45	Mandal	5,0	34
Orkdal	5,8	34	Stange	5,0	34
Lørenskog	5,8	41	Ålesund	5,0	46
Rana	5,7	45	Lier	5,0	46
Asker	5,7	46	Nedre Eiker	5,0	30
Steinkjer	5,7	49	Lindås	4,9	34
Molde	5,6	47	Nøtterøy	4,9	36
Sandnes	5,6	45	Drammen	4,9	45
Vestre Toten	5,6	33	Hammerfest	4,9	35
Verdal	5,6	34	Larvik	4,9	47
Lillehammer	5,5	46	Lillesand	4,9	35
Bodø	5,5	45	Tønsberg	4,9	47
Egersund	5,5	34	Alta	4,9	35
Time	5,5	32	Kongsberg	4,9	48
Gjøvik	5,5	47	Flora	4,9	33
Elverum	5,4	34	Lenvik	4,8	34
Skedsmo	5,4	44	Sarpsborg	4,8	44
Porsgrunn	5,4	46	Borre	4,7	48
Kvinnherad	5,4	34	Hamar	4,7	49
Sandefjord	5,4	44	Kristiansund	4,7	33
Haugesund	5,3	47	Tromsø	4,7	48
Melhus	5,3	33	Askøy	4,7	34
Stjørdal	5,3	33	Fredrikstad	4,6	46
Grimstad	5,3	33	Stord	4,6	34
Ringsaker	5,3	50	Sør-Varanger	4,6	34
Stavanger	5,3	92	Ringerike	4,5	47
Bærum	5,2	88	Strand	4,5	34
Bamble	5,2	36	Arendal	4,5	48
Vennesla	5,2	30	Førde	4,5	33
Sola	5,2	34	Trondheim	4,5	98
Karmøy	5,2	48	Halden	4,4	48
Moss	5,2	46	Bergen	4,4	95
Ski	5,2	43	Kongsvinger	4,4	34
Stryn	5,2	34	Oslo	4,4	92
Harstad	5,2	50	Narvik	4,1	34
Skien	5,1	48			

Tabell 4.6 Delindeks for produsentrollen

Kommune	Tilfredshet	N	Kommune	Tilfredshet	N
Ullensaker	5,6	31	Borre	4,5	49
Sandnes	5,3	45	Ringsaker	4,5	47
Time	5,3	34	Stavanger	4,5	92
Haugesund	5,3	45	Hammerfest	4,5	35
Oppegård	5,2	40	Ski	4,5	40
Orkdal	5,2	32	Arendal	4,5	49
Skedsmo	5,2	44	Moss	4,4	45
Molde	5,1	44	Karmøy	4,4	48
Stjørdal	5,1	31	Trondheim	4,4	94
Egersund	5,1	35	Kongsberg	4,4	51
Gjøvik	5,0	47	Alta	4,4	35
Rana	5,0	47	Stange	4,4	35
Verdal	5,0	34	Lillesand	4,4	34
Bærum	4,9	89	Grimstad	4,3	33
Sandefjord	4,9	41	Halden	4,3	47
Stryn	4,8	34	Nøtterøy	4,3	35
Larvik	4,8	48	Hamar	4,3	46
Porsgrunn	4,8	46	Sør-Varanger	4,2	33
Skien	4,8	46	Lindås	4,2	33
Melhus	4,8	32	Flora	4,2	33
Drammen	4,8	44	Lier	4,2	44
Sola	4,8	32	Strand	4,2	33
Elverum	4,8	34	Oslo	4,2	88
Ålesund	4,7	42	Vennesla	4,2	31
Steinkjer	4,7	49	Harstad	4,1	49
Kristiansand	4,7	43	Kristiansund	4,1	32
Kvinnherad	4,7	32	Førde	4,1	32
Asker	4,7	46	Bamble	4,1	35
Mandal	4,7	33	Tromsø	4,0	46
Lillehammer	4,7	47	Bergen	4,0	94
Ringerike	4,7	47	Fredrikstad	4,0	44
Sarpsborg	4,6	48	Nedre Eiker	3,8	32
Bodø	4,6	45	Stord	3,8	32
Tønsberg	4,6	46	Askøy	3,7	34
Lenvik	4,6	35	Kongsvinger	3,7	33
Lørenskog	4,6	45	Narvik	3,4	32
Vestre Toten	4,5	33			

Tabell 4.7 Delindeks for entreprenørrollen

Kommune	Tilfredshet	N	Kommune	Tilfredshet	N
Sandnes	5,6	42	Flora	4,7	47
Time	5,6	31	Lillesand	4,7	34
Skedsmo	5,5	34	Sola	4,7	34
Ullensaker	5,5	90	Arendal	4,6	43
Verdal	5,4	31	Lenvik	4,6	34
Stjørdal	5,4	33	Stord	4,6	51
Orkdal	5,4	33	Larvik	4,6	43
Rana	5,4	85	Ringerike	4,6	90
Haugesund	5,3	47	Ringsaker	4,6	43
Alta	5,3	33	Lørenskog	4,6	48
Molde	5,3	32	Sør-Varanger	4,6	44
Oppegård	5,2	32	Narvik	4,6	34
Lillehammer	5,2	48	Hamar	4,6	34
Egersund	5,2	33	Bamble	4,5	46
Kristiansand	5,1	29	Lier	4,5	85
Skien	5,1	49	Trondheim	4,5	30
Porsgrunn	5,1	40	Sarpsborg	4,5	46
Bodø	5,1	34	Nøtterøy	4,4	47
Ålesund	5,1	34	Hammerfest	4,4	45
Drammen	4,9	47	Ski	4,4	46
Kvinnherad	4,9	95	Steinkjer	4,4	48
Bærum	4,9	44	Vestre Toten	4,4	41
Gjøvik	4,9	36	Strand	4,3	36
Stryn	4,9	47	Tromsø	4,3	43
Grimstad	4,9	34	Kongsvinger	4,3	46
Moss	4,9	32	Kristiansund	4,3	47
Harstad	4,8	44	Melhus	4,3	35
Asker	4,8	46	Borre	4,3	46
Tønsberg	4,8	43	Oslo	4,3	47
Stavanger	4,8	45	Lindås	4,2	33
Kongsberg	4,8	34	Vennesla	4,2	32
Elverum	4,8	35	Førde	4,2	34
Sandefjord	4,7	48	Bergen	4,1	33
Stange	4,7	30	Askøy	4,0	38
Mandal	4,7	33	Nedre Eiker	3,9	32
Karmøy	4,7	45	Fredrikstad	3,8	43
Halden	4,7	33			

Tabell 4.8 Delindeks for hele næringspolitikken

Kommune	Tilfredshet	N	Kommune	Tilfredshet	N
Ullensaker	5,7	50	Karmøy	4,8	34
Sandnes	5,5	48	Larvik	4,8	33
Time	5,5	50	Tønsberg	4,8	36
Oppegård	5,4	48	Harstad	4,7	48
Orkdal	5,4	46	Ski	4,7	96
Skedsmo	5,4	49	Kongsberg	4,7	49
Rana	5,4	96	Stange	4,7	34
Molde	5,3	49	Lenvik	4,7	35
Verdal	5,3	48	Lillesand	4,6	34
Haugesund	5,3	47	Sarpsborg	4,6	49
Stjørdal	5,3	35	Hammerfest	4,6	99
Egersund	5,3	96	Bamble	4,6	34
Lillehammer	5,1	34	Ringerike	4,6	34
Gjøvik	5,1	50	Flora	4,6	35
Porsgrunn	5,1	50	Nøtterøy	4,6	34
Bodø	5,1	35	Lier	4,5	34
Asker	5,1	35	Vennesla	4,5	34
Bærum	5,0	49	Arendal	4,5	34
Skien	5,0	49	Hamar	4,5	49
Kvinnherad	5,0	34	Borre	4,5	33
Sandefjord	5,0	47	Halden	4,5	50
Kristiansand	5,0	52	Sør-Varanger	4,5	100
Stryn	5,0	48	Lindås	4,5	34
Elverum	5,0	33	Trondheim	4,5	35
Lørenskog	5,0	49	Kristiansund	4,4	50
Steinkjer	4,9	49	Strand	4,4	34
Ålesund	4,9	48	Tromsø	4,3	34
Sola	4,9	45	Stord	4,3	48
Drammen	4,9	49	Oslo	4,3	34
Stavanger	4,9	36	Førde	4,3	48
Alta	4,9	48	Nedre Eiker	4,2	50
Moss	4,8	49	Bergen	4,2	50
Grimstad	4,8	36	Kongsvinger	4,1	35
Vestre Toten	4,8	34	Fredrikstad	4,1	35
Mandal	4,8	49	Askøy	4,1	35
Melhus	4,8	35	Narvik	4,0	34
Ringsaker	4,8	44			



# Kapittel 5 Kommunale tjenesteytere og servicenivå

## 5.1 Vurdering av kommunale beslutningstakere og etater

I kommunene vil bedriftene måtte forholde seg til såvel de administrative etatene som politikere på ulike nivåer, både når det gjelder beslutninger som skal fattes, og når det gjelder kommunale tjenester. Her ønsker vi å få en vurdering av de kommunale etatene/beslutningstakerne, og likeledes av det kommunale servicenivået vis-à-vis publikum. Når det gjelder kommunale etater/beslutningstakere, ser vi på følgende enheter:

- Ordfører eller andre kommunepolitikere
- Rådmann
- Næringssjef/næringskonsulent
- Teknisk etat/plan- og bygningsetat

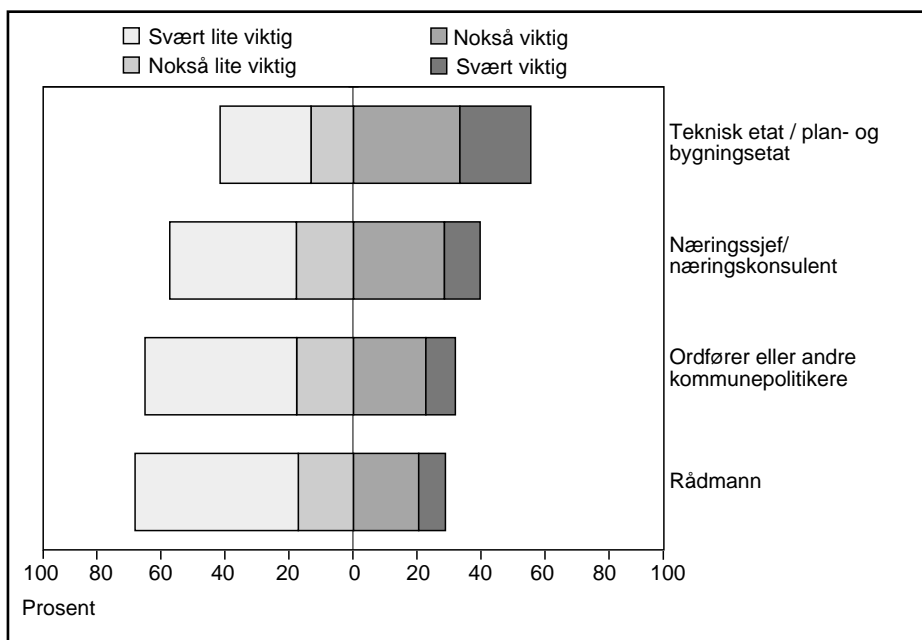
Vi spør etter hvilken betydning disse etatene har for bedriftene, og hvor tilfreds bedriftene er med samarbeidet. I tillegg ønsker vi å vite hvor ofte bedriftene faktisk har kontakt med disse enhetene, og om en slik kontakt eventuelt bidrar til en mer positiv vurdering av etaten eller beslutningstakeren.

I forrige undersøkelse kom det fram at mange ikke oppfattet ulike kommunale etater og beslutningstakere som viktige for bedriftene. Dette bekreftes også i denne oppfølgingsundersøkelsen. Om lag halvparten av bedriftene oppgir at rådmannen og ordfører eller andre kommunepolitikere er av liten betydning for dem. Blant dem som ikke avfeier beslutningstakeren som irrelevant, er det imidlertid flere som sier nokså viktig, enn det er som sier nokså lite viktig. I alt oppgir hver tredje bedrift at ordfører eller andre politikere og rådmannen er nokså eller svært viktige. Teknisk etat og/eller plan- og bygningsetaten er den viktigste av de beslutningstakerne/etatene som er inkludert i undersøkelsen. Over halvparten vurderer denne som viktig, og 23 prosent sier at etaten(e) er svært viktig.

Det store flertallet av bedriftene er enten nokså fornøyd eller nokså misfornøyd med kommunale beslutningstakere og etater (figur 5.2). Andelen tilfredse brukere er høyest for teknisk etat/plan- og bygningsetaten; om lag halvpartene av bedriftene kan sies å være nokså eller svært fornøyd med denne etaten. Minst tilfreds er bedriftene med næringsssjef/næringskonsulent; her er bare en av tre nokså eller svært tilfreds. Dette er ikke overraskende når vi vet at bedriftene stiller seg klart kritiske til kommunenes næringspolitikk (kapittel 4).

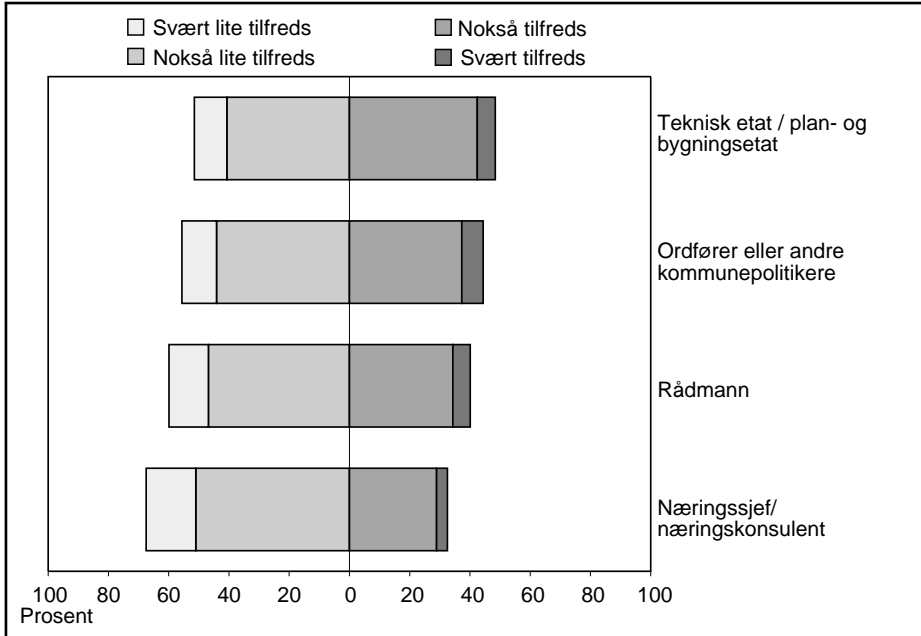
Hvilke forbedringsbehov ser så næringslivet hos disse kommunale tjenesteyterne? I figur 5.3 ser vi at andelen kritiske brukere er størst når det gjelder teknisk etat/plan- og bygningsetaten, til tross for at det var her vi fant størst andel nokså eller svært fornøyde brukere. En av fire bedrifter ser et forbedringspotensiale i denne etaten. Andelen kritiske brukere er minst når det gjelder rådmann og politikere – bare rundt ti prosent. Her minner vi om at en kritisk bruker er en som ikke er tilfreds med en tjeneste som er viktig for bedriften (se figur 1.2 for en definisjon).

Figur 5.1 Næringslivets vurdering av hvor viktig kommunale beslutningstakere og etater er. Alle bedrifter. Prosent

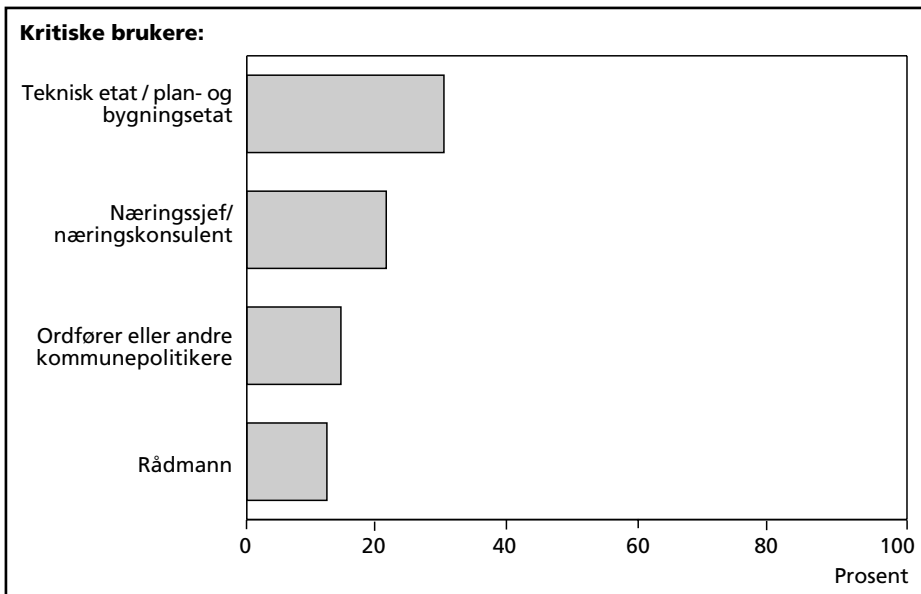




Figur 5.2 Næringslivets tilfredshet med kommunale beslutningstakere og etater. Prosent. Bedrifter som sier at et forhold er svært lite viktig, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 1.



Figur 5.3 Prosent kritiske brukere i forhold til kommunale beslutningstakere og etater. Alle bedrifter



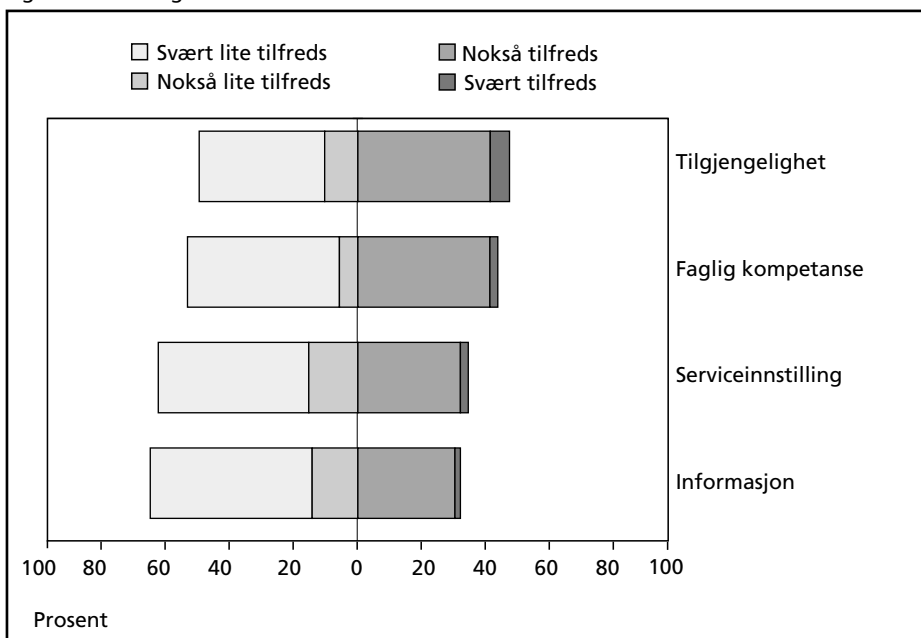
## 5.2 Kommunalt servicenivå

Næringslivets vurdering av kommunen omfatter også det generelle inntrykket av servicenivået i kommuneadministrasjonen. Er tjenesteyterne kompetente og serviceinnstilte? Informerer kommunen godt? Er tilgjengeligheten i kommuneadministrasjonen bra? Siden dette er momenter som vi i utgangspunktet antar vil være av betydning for alle kommunens innbyggere og næringsdrivende, har vi bare spurt hvor tilfreds bedriftene er med kommunen når det gjelder følgende forhold:

- Faglig kompetanse
- Informasjon
- Serviceinnstilling
- Tilgjengelighet

Figur 5.4 viser at næringslivet er mest fornøyd med kommunale beslutningstakers tilgjengelighet; her er halvparten svært eller nokså tilfreds. Minst tilfreds er næringslivet når det gjelder informasjon og serviceinnstilling – her blir bare en tredel av bedriftene gruppert som nokså eller svært tilfredse brukere. Når fra halvparten til to tredeler av bedriftene ikke er tilfreds med viktige deler av kommunens

Figur 5.4 Næringslivets tilfredshet med kommunens servicenivå. Alle bedrifter. Prosent

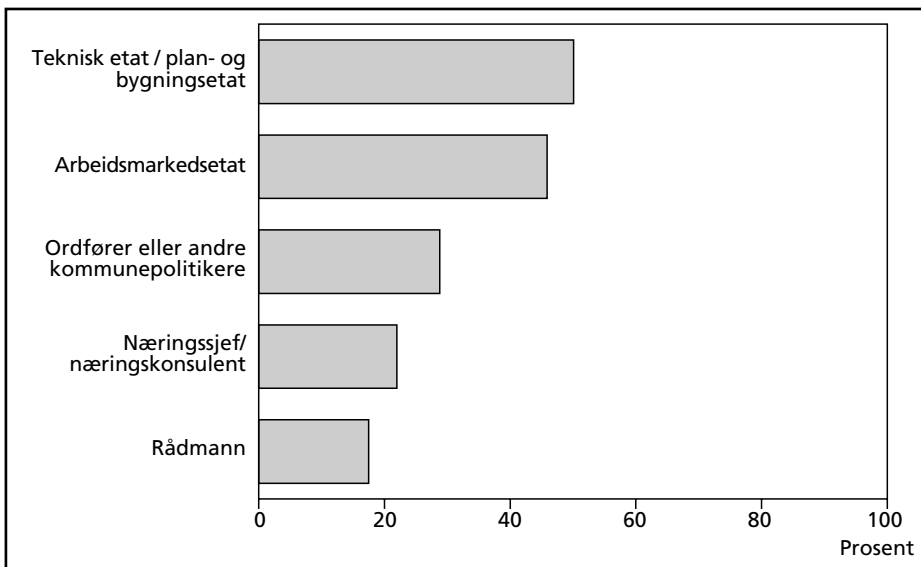


service overfor næringslivet, tyder dette på et betydelig forbedringspotensiale. Bedret innsats på disse områdene behøver ikke nødvendigvis være så kostnadskrevende; bedre informasjon og serviceinnstilling burde langt på vei kunne oppnås uten store omdisponeringer av midler.

### 5.3 Kontakt med etater og beslutningstakere

Figur 5.5 viser hvor stor andel av bedriftene som oppgir å ha hatt kontakt med ulike beslutningstakere i løpet av det siste året. Her har vi i tillegg til de etatene og beslutningstakerne som er nevnt i avsnitt 5.1, også inkludert arbeidsmarkedsetaten. Hyppigst kontakt har bedriftene med teknisk etat/plan- og bygningsetaten. Halvparten av bedriftene har vært i kontakt med disse etatene i løpet av siste år. Om lag 29 prosent oppgir å ha hatt kontakt med ordfører eller andre kommunepolitikere. Minst kontakt har bedriftene med kommunens rådmann. Variasjonen i kontakt er ikke overraskende. Bedriftene vil henvende seg til teknisk etat eller plan- og bygningsetaten for å få løst en rekke praktiske problemer. Det er mer uklart hva som kan føre til at en bedrift tar kontakt med politikere eller kommunens administrative ledelse, men det er ikke urimelig å vente at både innbyggerne og kommunens næ-

Figur 5.5 Andel bedrifter som har vært i kontakt med ulike kommunale beslutningstakere/ etater det siste året. Alle bedrifter. Prosent

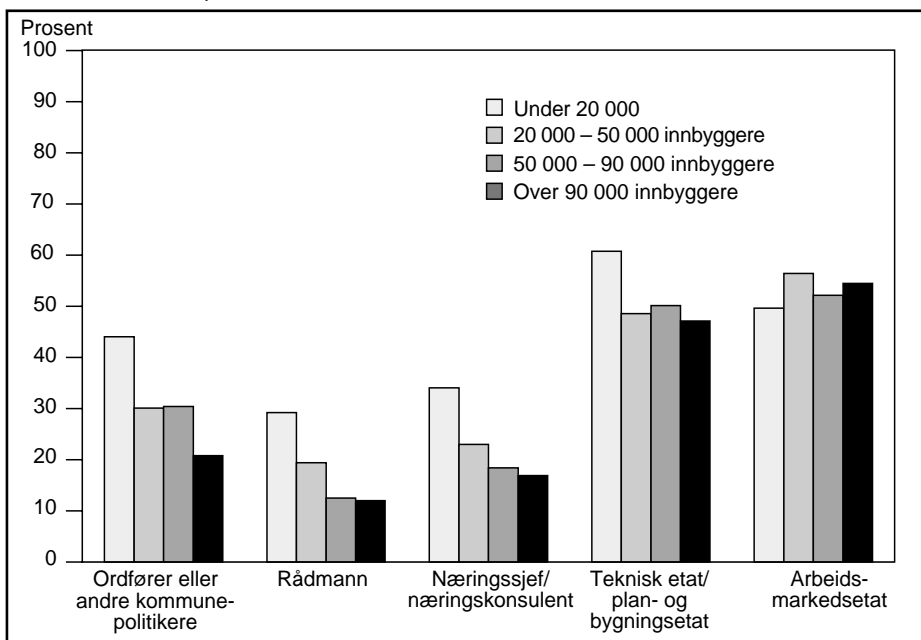


ringsliv vil henvende seg til denne typen beslutningstakere for å kunne påvirke beslutningsprosesser eller få fortgang i disse.

Vi vil forvente at kontakten med politikere og rådmann er høyere i mindre kommuner enn i større kommuner. Videre venter vi at bedriftene i små kommuner mener at disse beslutningstakerne er viktigere enn det bedrifter i større kommuner gjør. Basis for disse hypotesene er at politikerne vil være lettere tilgjengelige i mindre kommuner. Vi finner at bedriftene i små kommuner oftere har kontakt med både rådmann og politikere enn det bedrifter i store kommuner har (figur 5.6). Det samme gjelder kontakt med næringssjef/næringskonsulent. Forskjellene mellom ulike kommuner er minst når det gjelder kontakten med teknisk etat/plan- og bygningsetaten. Dette er ikke så overraskende. Her vil kontakten være basert mer på praktiske behov enn på et ønske om å påvirke kommunens politiske eller administrative beslutninger av mer overgripende art.

Hvordan påvirker så kontaktmønsteret den vurderingen som bedriften gir av en etat? I tabell 5.1 ser vi at bedrifter som har vært i kontakt med en etat, vurderer den som klart viktigere enn hva tilfellet er blant dem som ikke har vært i kontakt. En slik sammenheng kan nesten sies å være selvsagt. Det er likevel verdt å merke seg at forskjellen i synet på viktighet er betydelig. De som har vært i kontakt med etaten, er gjennomgående noe mer tilfreds enn de som ikke har hatt noen kontakt.

Figur 5.6 Andel bedrifter som har vært i kontakt med ulike kommunale beslutningstakere/etater det siste året, etter kommunestørrelse. Alle bedrifter. Prosent



Kontaktmønsteret har imidlertid langt større effekt på vurderingen av viktighet enn på vurderingen av tilfredshet.

Tabell 5.1: Gjennomsnittlig score på viktighet av og tilfredshet med etater/beslutningstakere, etter om bedriften har vært i kontakt med etaten/beslutningstakeren det siste året eller ikke.

	Viktighet		Tilfredshet	
	Har kontakt	Har ikke kontakt	Har kontakt	Har ikke kontakt
Politikere	6,4	3,0	5,8	4,9
Rådmann	6,9	3,1	5,8	4,8
Nærings sjef / -konsulent	6,8	3,9	5,3	4,4
Teknisk etat / plan- og bygningsetat	7,6	3,4	5,8	5,0
Arbeidsmarkedsetat	5,8	3,5	5,6	5,2

## 5.4 Tilfredshet med etater/beslutningstakere og servicenivå etter kommune

### Rangering av kommunale etater og beslutningstakere

Tabell 5.2 viser rangeringen av kommuner etter indeksen for kommunale etater og beslutningstakere. Indeksen angir tilfredshet med ordfører/andre politikere, rådmann, nærings sjef/næringskonsulent og teknisk etat/plan- og bygningsetaten. Verdal, Oppgård, Sandefjord, Skien og Sandnes kommer høyest på denne indeksen. Lavest score har Strand, Fredrikstad og Kongsvinger.

### Rangering av kommunenes servicenivå

Slår vi sammen de ulike faktorene som utgjør servicenivået, det vil si tilgjengelighet, serviceinnstilling, informasjon og faglig kompetanse, får vi en indeks for kommunens servicenivå slik dette framstår for bedriftene (tabell 5.3). Egersund, Sandnes og Time har høyest score på denne indikatoren. Andre kommuner som scorer høyt, er Verdal, Lillehammer, Elverum, Rana og Molde. De fleste av disse kommunene scorer også høyt på de ulike indeksene for kommunal næringspolitikk. Lavest score har landets to største bykommuner, Oslo og Bergen.

## 5.5 Oppsummering

Kommunale tjenesteytere som etater og beslutningstakere er, i likhet med administrasjonens servicenivå, en viktig del av «kommunen» slik den framstår for innbyggere og næringsliv. I dette kapitlet ser vi at beslutningstakere som ordfører, andre kommunepolitikere og rådmann vurderes som svært lite viktige av annenhver bedrift, mens en av tre vurderer disse som nokså eller svært viktige for bedriften. Det er flere misfornøyde enn fornøyde brukere av disse etatene, og forbedringsbehovet er størst for teknisk etat/plan- og bygningsetaten. Samtidig er andelen kritiske brukere langt lavere her enn når det for eksempel gjelder kommunens næringspolitiske innsats. Bedriftene er generelt nokså lite tilfreds med kommunens servicenivå på områder som informasjon, serviceinnstilling og faglig kompetanse.

Andelen bedrifter som har vært i kontakt med kommunale beslutningstakere/etater, varierer fra 17 prosent (rådmann) til 50 prosent (teknisk etat/plan- og bygningsetaten). I underkant av en tredel av bedriftslederne oppgir at de har vært i kontakt med ordfører eller andre kommunepolitikere i løpet av det siste året.

Tabell 5.2 Delindeks etter tilfredshet med kommunale etater og beslutningstakere

Kommune	Tilfredshet	N	Kommune	Tilfredshet	N
Verdal	6,3	27	Drammen	5,4	35
Oppegård	6,2	31	Lillesand	5,4	31
Sandefjord	6,2	34	Ski	5,4	38
Skien	6,2	39	Kvinnherad	5,4	29
Sandnes	6,1	35	Mandal	5,4	28
Rana	6,0	40	Stavanger	5,4	74
Egersund	6,0	28	Nedre Eiker	5,4	26
Ringsaker	6,0	38	Karmøy	5,3	43
Elverum	5,9	30	Kristiansund	5,3	28
Haugesund	5,9	39	Hamar	5,2	40
Vestre Toten	5,9	26	Arendal	5,2	44
Alta	5,9	34	Kristiansand	5,2	41
Molde	5,9	42	Porsgrunn	5,2	33
Tilne	5,8	26	Halden	5,1	38
Ullensaker	5,8	28	Lillehammer	5,1	36
Skedsmo	5,8	31	Nøtterøy	5,1	29
Lørenskog	5,8	33	Stord	5,1	32
Stjørdal	5,8	28	Kongsberg	5,1	38
Flora	5,7	27	Lier	5,1	35
Orkdal	5,7	27	Ringerike	5,1	39
Larvik	5,7	37	Borre	5,0	37
Bodø	5,6	38	Lindås	5,0	31
Ålesund	5,6	37	Vennesla	4,9	29
Asker	5,6	35	Tromsø	4,9	42
envik	5,6	31	Bærum	4,8	51
Stange	5,6	29	Sarpsborg	4,8	44
Steinkjer	5,6	44	Bamble	4,8	27
Askøy	5,5	30	Oslo	4,8	62
Tønsberg	5,5	34	Førde	4,7	27
Hammerfest	5,5	31	Sør-Varanger	4,7	29
Trondheim	5,5	74	Bergen	4,7	74
Melhus	5,5	24	Harstad	4,7	41
Moss	5,5	39	Narvik	4,7	32
Sola	5,5	29	Strand	4,5	29
Stryn	5,5	33	Fredrikstad	4,5	34
Grimstad	5,4	27	Kongsvinger	4,4	30
Gjøvik	5,4	34			

Tabell 5.3 Delindeks for kommunens servicenivå

Kommune	Tilfredshet	N	Kommune	Tilfredshet	N
Egersund	6,3	36	Nøtterøy	5,4	35
Sandnes	6,1	45	Ringerike	5,4	45
Time	6,1	34	Flora	5,4	32
Verdal	6,0	34	Stord	5,4	34
Lillehammer	6,0	49	Bærum	5,3	91
Elverum	6,0	35	Mandal	5,3	34
Rana	6,0	46	Stjørdal	5,3	34
Molde	6,0	47	Lindås	5,3	34
Porsgrunn	5,9	46	Moss	5,3	48
Lenvik	5,9	35	Larvik	5,3	46
Orkdal	5,9	33	Bamble	5,3	34
Ringsaker	5,9	51	Sola	5,3	34
Stange	5,9	32	Hammerfest	5,3	34
Stryn	5,9	35	Vennesla	5,2	30
Bodø	5,8	47	Tromsø	5,2	49
Oppegård	5,8	47	Lier	5,2	47
Sandefjord	5,8	44	Gjøvik	5,2	47
Skedsmo	5,8	48	Borre	5,2	49
Nedre Eiker	5,8	30	Halden	5,2	50
Drammen	5,7	48	Sarpsborg	5,1	49
Hamar	5,7	50	Ski	5,1	49
Ullensaker	5,7	33	Trondheim	5,1	99
Lørenskog	5,7	47	Sør-Varanger	5,1	33
Alta	5,7	35	Arendal	5,0	49
Karmøy	5,6	46	Kristiansund	5,0	34
Asker	5,6	48	Tønsberg	5,0	47
Vestre Toten	5,6	32	Kongsberg	5,0	51
Melhus	5,6	31	Kvinnherad	5,0	33
Harstad	5,6	50	Strand	5,0	34
Sandefjord	5,5	46	Ålesund	4,8	46
Haugesund	5,5	47	Førde	4,8	34
Askøy	5,5	34	Fredrikstad	4,8	49
Lillesand	5,5	34	Kongsvinger	4,7	35
Steinkjer	5,4	49	Narvik	4,6	34
Grimstad	5,4	34	Bergen	4,6	100
Stavanger	5,4	95	Oslo	4,5	92
Kristiansand	5,4	44			



## Kapittel 6 Regionale forskjeller

### 6.1 Vurdering av lokaliseringsfaktorer og kommunens aktivitet etter region

I denne undersøkelsen ønsket vi å ha alle landets fylker representert, for å kunne si noe om eventuelle regionale forskjeller i hvilke typer tjenester bedriftene legger vekt på, og i hvor tilfreds de er med de samme tjenestene. Geografiske forskjeller kan skyldes både ulike behov (viktighet) og forskjeller i tjenestetilbud og prioritering av midler (tilfredshet). Selv om undersøkelsen bare omfatter 73 kommuner, det vil si at bare hver sjettede norske kommune er med i utvalget, utgjør disse kommunene 62 prosent av landets innbyggere. Det er flest kommuner fra Rogaland (åtte) og Akershus (syv). Alle fylkene er imidlertid representert med minst tre kommuner. Det er likevel store forskjeller mellom fylkene med hensyn til hvor stor andel av innbyggerne som bor i de kommunene som er med i undersøkelsen. Lavest andel finner vi i Sogn og Fjordane, der de tre kommunene omfatter 24 prosent av innbyggerne i fylket, og i Møre og Romsdal, der 28 prosent av innbyggerne er med. Undersøkelsen dekker størst andel av innbyggerne i Rogaland (76 prosent) og Vestfold (74 prosent).

For å si noe om eventuelle geografiske forskjeller i vurderingen av lokaliseringsfaktorer, kommunale tjenester og tjenesteytere samt kommunal næringspolitikk, deler vi landets kommuner inn i åtte regioner. Siden vi forventer at Oslo vil skille seg ut fra nabokommunene, lar vi hovedstaden stå som en egen region.

- ∨ Oslofjord-regionen (Østfold, Akershus, Vestfold, Buskerud, Telemark)
- ∨ Oslo
- ∨ Hedmark, Oppland
- ∨ Aust-Agder, Vest-Agder
- ∨ Rogaland, Hordaland
- ∨ Sogn og Fjordane, Møre og Romsdal
- ∨ Sør-Trøndelag, Nord-Trøndelag
- ∨ Nordland, Troms, Finnmark

## Lokaliseringsfaktorer

Det er forskjeller regionene imellom når det gjelder nærhet til større befolkningskonsentrasjoner, flyplass, jernbane, havn og høyere utdanningsinstitusjoner. I mange kommuner er det langt til nærmeste flyplass eller nærmeste universitet. Samtidig er det ikke sikkert at nærhet til slike tilbud er like viktig for alle typer bedrifter, og man kan anta at de bedriftene som er mest avhengige av slike lokaliseringsfaktorer, lar dette styre sitt lokaliseringsvalg. I vår undersøkelse oppgir nærmere 80 prosent at bedriftens primærmarked ligger lokalt eller regionalt, noe som innebærer at den mest relevante nærhetsbaserte lokaliseringsfaktoren vil være avstanden til et lokalt eller regionalt sentrum. Dette betyr sannsynligvis at bedriften er mer avhengig av lokale/regionale enn av nasjonale kommunikasjoner. Bedriftene i Nord-Norge oppgir oftest at de betjener et lokalt eller regionalt marked.

Det er små forskjeller mellom ulike regioner når det gjelder vurderingen av de lokaliseringsfaktorene som er inkludert i spørreundersøkelsen. Bedrifter i de tre nordligste fylkene skiller seg ut ved å legge noe større vekt på kommunale tjenester overfor næringslivet, på infrastruktur og på høyere utdanning. Mellom landets øvrige regioner er det bare mindre forskjeller. Undersøkelsen viser heller ingen store forskjeller i tilfredshet med de forskjellige lokaliseringsfaktorene landsdelene imellom, selv om Oslo-bedriftene skiller seg ut ved å være noe mer tilfreds med lokalisering i forhold til marked og kunder. Kombinerer vi viktighet og tilfredshet i målet kritiske brukere, finner vi at andelen av disse varierer noe mellom regionene. Blant bedriftene i Nord-Norge grupperes 27 prosent som kritiske i forhold til lokaliseringsfaktoren «nærhet til kvalifisert arbeidskraft», mens dette bare gjelder 13 prosent av bedriftene i Agder-fylkene og 14 prosent i Oslo. Bedriftene i Nord-Norge skiller seg også ut ved at en større andel av bedriftene er kritiske overfor faktoren «kontakt og samarbeid i næringslivet». En forklaring på dette kan være de store avstandene i landsdelen.

## Kommunale tjenester

Ser vi på kommunale tjenester, skiller bedriftene i Nord-Norge seg ut ved å legge større vekt på offentlige velferdstjenester som helse-, skole- og barnehage tilbud og på rekreasjons- og fritidsmuligheter. Dette kan skyldes at næringslivet i Nord-Norge er opptatt av tjenester som kan bidra til å opprettholde innbyggertallet og sikre tilgang på kvalifisert arbeidskraft. Oslo-bedriftene skiller seg ut ved å være mindre tilfreds med lokalt veinett og parkeringsmuligheter, noe som langt på vei skyldes at Oslo er en storby med tett bebyggelse og mye trafikk. Bortsett fra dette er det ingen systematiske forskjeller mellom landsdelene med hensyn til hvor tilfreds bedriftene er med de forskjellige typene kommunale tjenester.

De regionale forskjellene fra forrige avsnitt gjenspeiles også i andelen kritiske brukere. For helse-, skole- og barnehage tilbud varierer denne andelen fra ni prosent i Agder-fylkene til 30 prosent i Nord-Norge. Når det gjelder lokalt veinett og parkeringsmuligheter, er andelen kritiske brukere høyest i Oslo (58 prosent) og lavest i den øvrige Oslofjord-regionen (32 prosent). Utover dette er det bare små regionale variasjoner i andelen kritiske brukere.

### **Næringspolitikk**

Hvor store forskjeller er det mellom kommuner fra ulike regioner når det gjelder vurdering av den kommunale næringspolitikken? En antakelse er at kommuner fra de mindre sentrale delene av landet vil legge størst vekt på at kommunen driver aktiv næringsutvikling. Slike kommuner ligger langt fra større befolkningskonsentrasjoner, noe som påvirker både markedsmuligheter, transportkostnader og tilgangen på arbeidskraft med høyere utdanning. Et aspekt ved den kommunale næringspolitikken vil være å motvirke slike «lokaliseringsulempen». Samtidig er det ikke sikkert at bedriftene blir mer tilfreds jo større den kommunale innsatsen er; store forventninger kan også føre til streng bedømming av innsatsen!

Kommuner fra Nord-Norge bedømmer næringspolitikken – og særlig deler av entreprenørrollen – som noe viktigere enn det bedrifter i resten av landet gjør. Forskjellene er imidlertid ikke store; bedriftene mener disse oppgavene er viktige, uansett hvor i landet de befinner seg. Det er bare små forskjeller i gjennomsnittlig score på tilfredshet med de ulike næringspolitiske rollene. Selv om det er enkelte mindre forskjeller i hvordan bedrifter fra ulike regioner vurderer viktigheten av ulike næringspolitiske roller, finner vi ikke forskjeller i gjennomsnittlig tilfredshet. Gjennomgående er andelen kritiske brukere noe høyere i Nord-Norge enn i øvrige regioner, og den er ofte lavest blant bedriftene på Nord-Vestlandet (Sogn og Fjordane, Møre og Romsdal). Sett under ett kan man likevel si at det ikke er store regionale forskjeller i vurderingen av kommunenes rolle i næringspolitikken. Det som kjenner seg ut ved å legge liten vekt på det politiske beslutningssystemet (ordfører og andre kommunepolitikere), er at de ikke er tilfreds med den kommunale næringspolitikken.

### **Vurdering av kommunale etater/beslutningstakere og kommunens servicenivå**

Bedriftene i Nord-Norge vurderer gjennomgående kommunale etater og beslutningstakere som viktigere enn det bedrifter i resten av landet gjør. Dette gjelder både ordfører/andre kommunepolitikere, rådmann og næringsetaten. Oslo-bedriftene skiller seg ut ved å legge liten vekt på det politiske beslutningssystemet (ordfører og andre kommunepolitikere). Bedriftene fra Trøndelagsfylkene er mer tilfreds med

kommunepolitikerne enn hva bedrifter i resten av landet er. Bedriftene i Oslo er jevnt over minst tilfreds med sine beslutningstakere og etater. Oslo har særlig lav tilfredshet med næringssetaten. Også på dette området skiller bedriftene i Nord-Norge seg ut ved å ha høyest andel kritiske brukere.

Det er ingen klare forskjeller mellom ulike regioner når det gjelder hvor tilfreds bedriftene er med servicenivået i kommuneadministrasjonen. Unntaket er at Oslo-bedriftene er langt mindre tilfreds med tilgjengeligheten i kommuneadministrasjonen enn det man ser i andre regioner.

## **6.2 Oppsummering**

Bedriftene i Nord-Norge skiller seg ut ved at de gjennomgående legger større vekt på både kommunale tjenester og kommunal næringspolitikk enn det bedrifter i landets øvrige regioner gjør. Oslo-bedriftene er minst tilfreds med kommunale beslutningstakere/etater og servicenivået i kommunen. Bortsett fra dette finner vi få forskjeller regionene imellom når det gjelder vurdering av kommunale tjenester og tjenesteytere.

# Kapittel 7 Avslutning

## 7.1 Næringslivets favorittkommuner

I dette avslutningskapitlet vil vi presentere en samlet indeks som omfatter både kommunal tjenesteyting, kommunal næringspolitikk, kommunale etater og beslutningstakere samt servicenivået i kommuneadministrasjonen. Indeksen er konstruert på følgende måte:

- Kommunal tjenesteyting (teller 2/6)
- Kommunal næringspolitikk (teller 2/6)
- Kommunale etater og beslutningstakere (1/6)
- Servicenivå i kommuneadministrasjonen (1/6)

I rapporten fra forrige undersøkelse (Hødnebo og Lund 1994) er det diskutert ulike typer problemer knyttet til rangering av kommuner. Det er verdt å minne om enkelte av disse også i denne oppfølgingsundersøkelsen. For det første gir bedriftsledere i samme kommune ulik vurdering av den kommunale tjenesteytingen, noe som betyr at det er betydelig variasjon i hvordan bedrifter i samme kommune vurderer en kommunal tjeneste eller tjenesteyter. For det andre er det foretatt forholdsvis få intervjuer i den enkelte kommunen (fra 35 til 100). Samlet fører dette til at det er ganske stor usikkerhet knyttet til den enkelte kommunens score, og at rangeringen må betraktes med forsiktighet. Det vil ikke være statistisk grunnlag for å si at det er forskjeller i tilfredshet mellom kommuner som ligger nær hverandre på totalrangeringen. Strengt tatt vil man bare kunne snakke om forskjeller mellom kommuner som befinner seg henholdsvis i øverste del, i midten eller i nederste del av indeksen.

Som i forrige undersøkelse har vi valgt å supplere totalindeksen med en «alternativ indeks» som tar utgangspunkt i stabiliteten i en kommunes rangering. Vi teller opp hvor mange ganger en kommune befinner seg henholdsvis i den beste og i den dårligste sjettedelen (det vil si blant de tolv beste eller de tolv dårligste) på alle de 24 spørsmålene som inngår i totalindeksen. Kommunen får ett poeng for en plassering blant de tolv kommunene med høyest score, og mister ett poeng for hver plassering blant de tolv med lavest score.

Tabell 7.1 Totalrangering av næringslivets favorittkommuner og alternativ rangering (antall plasser blant de tolv med høyest score minus antall plasser blant de tolv med lavest score)

Kommune	Tilfredshet	Alternativ rangering	Kommune	Tilfredshet	Alternativ rangering
Ullensaker	6,1	14	Drammen	5,4	-2
Oppegård	6,0	13	Bærum	5,4	0
Rana	6,0	13	Hamar	5,4	-1
Verdal	6,0	14	Tønsberg	5,3	-1
Egersund	5,9	10	Nøtterøy	5,3	-2
Molde	5,9	14	Harstad	5,3	-4
Sandnes	5,9	11	Ski	5,3	-3
Skedsmo	5,9	11	Karmøy	5,3	-1
Orkdal	5,9	11	Vennesla	5,3	-4
Time	5,9	13	Stavanger	5,3	-2
Sandefjord	5,8	8	Ålesund	5,3	-3
Alta	5,8	5	Flora	5,3	-1
Elverum	5,8	7	Hammerfest	5,2	-2
Haugesund	5,8	9	Nedre Eiker	5,2	-5
Ringsaker	5,7	8	Ringerike	5,2	-5
Lørenskog	5,7	4	Bamble	5,2	-5
Asker	5,6	4	Stord	5,2	-7
Stryn	5,6	5	Halden	5,2	-7
Stjørdal	5,6	5	Trondheim	5,2	-4
Porsgrunn	5,6	2	Arendal	5,1	-7
Lillehammer	5,6	5	Borre	5,1	-5
Vestre Toten	5,6	-1	Kongsberg	5,1	-4
Kvinnherad	5,5	2	Askøy	5,1	-10
Bodø	5,5	3	Lier	5,1	-5
Skien	5,5	3	Kristiansund	5,1	-6
Mandal	5,5	3	Sør-Varanger	5,1	-6
Sola	5,5	3	Sarpsborg	5,0	-8
Gjøvik	5,5	5	Lindås	5,0	-9
Steinkjer	5,5	0	Tromsø	5,0	-9
Grimstad	5,5	3	Strand	5,0	-10
Moss	5,5	-1	Fredrikstad	5,0	-11
Lenvik	5,5	4	Førde	5,0	-11
Melhus	5,5	3	Oslo	4,8	-14
Larvik	5,4	1	Narvik	4,8	-14
Stange	5,4	2	Kongsvinger	4,8	-13
Lillesand	5,4	1	Bergen	4,7	-18
Kristiansand	5,4	2			

Tabell 7.1 viser at Ullensaker har høyest gjennomsnittlig tilfredshetscore, tett fulgt av Oppegård, Rana og Verdal. Disse kommunene kommer også best ut på vår alternative rangering, Ullensaker og Verdal er blant de beste kommunene i hele 14 av 24 spørsmål. Kommunen som toppet lista forrige gang, Steinkjer, havner lenger nede på rangeringen denne gangen. Rana og Verdal er blant kommunene med høyest score begge år.

Også denne gangen kommer storbyene dårlig ut; Bergen havner helt nederst og Oslo ikke langt unna. Dette kan i noen grad skyldes at i storbyene har en mindre andel av bedriftene i utvalget vært i kontakt med kommunen, og vi vet at det å ha brukt en etat, øker sjansen for å gi denne en positiv vurdering. Selv om slike forhold nok er med å påvirke plasseringen, er det neppe den eneste forklaringen på at de største byene kommer såpass dårlig ut. Disse byene står uansett overfor det problemet at næringslivet har et forholdsvis kritisk syn på kommunens tjenestetilbud, fortjent eller ufortjent!

Mange kommuner har endret sin plassering i rangeringen av «næringslivets favorittkommuner». Et eksempel er Steinkjer; «vinneren» i forrige undersøkelse plasserer seg denne gangen midt i utvalget. Det er også andre eksempler på kommuner med større endringer i plassering. Slike forskyvninger kan ha flere årsaker. For det første kan kommunens tjenestetilbud ha endret seg i positiv eller negativ retning. Bedriftenes vurderinger kan også påvirkes av aktuelle mediaoppslag eller andre lokale begivenheter. Men endringer i plassering kan også ha andre grunner. Det hefter alltid statistisk usikkerhet ved utvalgsundersøkelser. Videre er spørsmålene i denne undersøkelsen endret noe i forhold til den forrige. Dette gjelder særlig spørsmålene som omhandler det offentlige tjenestetilbudet (infrastruktur, velferdstjenester, osv). Denne typen tjenester teller også mindre enn forrige gang, denne gangen har vi lagt større vekt på næringspolitikk, kommunale tjenesteytere og kommunalt servicenivå når vi har konstruert totalindeksen. Bedriftene er også trukket fra et annet register enn ved forrige undersøkelse.

## **7.2 Hvor er det størst behov for forbedring?**

En undersøkelse som dette fører lett til at man framhever en rekke områder som er viktige, og som har et behov for forbedring. I kapittel 3 så vi at mange bedrifter var opptatt av parkeringsplasser og lokale veier, og i kapittel 4 ble det pekt på at bedriftene legger stor vekt på næringspolitikken, og at mange ikke er tilfreds med kommunens innsats her. Et problem med vurderingen av såvel viktighet som tilfredshet samt med målet «kritiske brukere», er at bedriftene slipper å prioritere

mellom ulike tjenestetyper, og at de slipper å veie bedre tjenester opp mot økte kostnader.

For å si litt mer om bedriftenes prioriteringer, skal vi avslutningsvis presentere svarene på et spørsmål hvor vi ba bedriftene oppgi det området som det, sett fra deres synspunkt, var viktigst at kommunen forbedret seg på. Dette ble stilt som et åpent spørsmål, men intervjuerne kodet svarene etter en forholdsvis omfattende liste med svaralternativer (se spørreskjemaet, vedlegg 2). Svar som ikke lot seg kode i de 14 gruppene som var valgt på forhånd, ble skrevet ned og kodet i etterhånd.

I tabell 7.2 ser vi at bedriftene nevner et forholdsvis vidt spekter av områder kommunen kan forbedre seg på. Blant dem som nevnes oftest, er bedre lokale kommunikasjoner som veier og parkering (17 prosent). Andre forhold som går inn under samlebetegnelsen lokal infrastruktur, er tomter/arealer (fem prosent) og tekniske tjenester (tre prosent). I alt oppgir 25 prosent av bedriftslederne forbedringsområder som er knyttet til kommunal infrastruktur. Et annet prioritert område som nevnes av forholdsvis mange, er bedre service/bedre informasjon i kommuneadministrasjonen (elleve prosent). Slår vi dette sammen med raskere/bedre saksbehandling, finner vi at 17 prosent ser det som viktigst å forbedre servicenivået i kommuneadministrasjonen.

Ulike oppgaver som faller inn under begrepet næringsutvikling/planlegging, nevnes av hele 29 prosent av bedriftene. En rekke ulike temaer er gruppert under denne samlebetegnelsen. Blant dem som nevnes, er større lydhørhet overfor næringslivets behov både generelt og i arealplanleggingen, og ønske om en mer offensiv næringspolitikk. Det kan være noe overraskende at bare om lag tre prosent mener det er viktigst med lavere kommunale avgifter. Dette er om lag den samme andelen som prioriterer bedre innkjøps- og/eller anbudspolitik og effektivisering av kommunal virksomhet. Gruppen som er kodet under «annen næringspolitikk», omfatter en rekke temaer, blant annet ønsker om endringer i skjenkepolitikken og økt satsing på sentrum. Noen bedriftsledere ga også uttrykk for at kommunen burde satse mer på det etablerte næringslivet. Det er få som prioriterer bedre velferdstjenester, økt satsing på fritidsaktiviteter eller bedre arbeidsformidling. Det er også verdt å merke seg at om lag 17 prosent av bedriftene sier at de stort sett er fornøyd med kommunen.

Det er også visse geografiske forskjeller med hensyn til hva som prioriteres. Bedrifter i Oslo og Akershus skiller seg ut ved at de oftere enn andre prioriterer saksfelt knyttet til infrastruktur (veier, parkering, tomter, etc). Bedrifter utenfor det sentrale Oslo-området er i noe større grad opptatt av næringsutvikling og temaer knyttet til næringspolitikk.

En oppsummering av opplysningene i tabell 7.2 viser at bedriftene vektlegger tre hovedområder; bedre næringspolitikk (29 prosent), bedre veier og parkeringsmuligheter (25 prosent) og bedre servicenivå i kommuneadministrasjonen (17 prosent). Blant temaene som er gruppert under bedre næringspolitikk, er ønsket om



økt lydhørhet overfor næringslivets behov i areal- og reguleringsplanleggingen, bedre innkjøpspolitikk, bedre og mer langsiktig planlegging og effektivisering av kommunal virksomhet. Verken de sistnevnte forholdene eller bedre servicenivå i

Tabell 7.2 «Hvis du skulle peke ut det området som det for din bedrift er viktigst at kommunen forbedrer seg på, hva ville det være?». Alle bedrifter. Prosent

<b>Forbedringsområder</b>	<b>Prosent</b>
<b>Infrastruktur</b>	
Bedre lokale kommunikasjoner	17
Tilgang på tomter/arealer	5
Bedre infrastruktur/bedre teknisk etat	3
<b>Kommunale tjenesteytere</b>	
Bedre service/ informasjon i kommuneadministrasjonen	11
Bedre/raskere saksbehandling	6
<b>Næringsutvikling /næringspolitikk</b>	
Mer lydhør overfor næringslivets behov/mer offensiv næringspolitikk, osv	6
Større midler, økt innsatsing på nyetablering, nettverksarbeid, osv	6
Større hensyn til næringslivets behov i areal- og reguleringsplaner	6
Bedre innkjøpspolitikk, anbudspraksis	3
Lavere kommunale avgifter	3
Effektivisering av kommunal virksomhet	3
Annen næringspolitikk	2
<b>Annet</b>	
Arbeidsformidling/arbeidsmarkedpolitikk/høyere utdanning	2
Velferdspolitikkk/rekreasjon etc	2
Øvrige områder	3
<b>Ikke sikker</b>	6
<b>Ikke noe spesielt/stort sett fornøyd</b>	17
<b>Oppsummering – hovedområder</b>	
Infrastruktur	25
Kommunale tjenesteytere –	17
Næringsutvikling/næringspolitikk	29
Annet/ikke sikker	13
Ikke noe spesielt/stort sett fornøyd	17
Total	101

kommuneadministrasjonen, er områder som behøver å medføre store kostnader for kommunene. Det som etterlyses på disse områdene, er like mye en mer effektiv organisering av nåværende virksomhet, som at kommunen skal bruke mer penger. Ser man bort fra de bedriftene som sier at de stort sett er fornøyd med kommunens virksomhet, nevner en av tre bedrifter forbedringsområder som hovedsakelig innebærer at kommunen bør gjøre ting bedre eller mer effektivt, heller enn at den skal gjøre mer. Bedriftene ser dermed et forbedringspotensiale selv i kommuner som ikke har anledning til å bruke flere midler på næringslivsrettede tiltak.

### **7.3 Kommunale tilbud og andre lokaliseringsfaktorer**

Tabell 7.1 viser blant annet at de største bykommunene kommer dårlig ut på totalrangeringen, som er basert på tilfredsheten med kommunale tjenester/tjenesteytere. Dette betyr imidlertid ikke at bedriftene i Oslo, Bergen og Trondheim generelt er misfornøyd med sin lokalisering. Bedrifter i hovedstaden vil være nær store markeder og leverandører, tilbudet av arbeidskraft er stort, og bedriftene er lokalisert nær store utdanningsinstitusjoner samt innen- og utenlandske kommunikasjoner. Næringslivet i Bergen og Trondheim vil være i noe av den samme situasjonen. Avslutningsvis vil vi derfor se på hvordan bedriftene i de ulike fylkene og i de største byene vurderer sin lokalisering ut fra andre faktorer enn kommunale tjenester.

Når vi ønsker å kartlegge lokaliseringsfaktorer som har å gjøre med beliggenhet og ikke med kommunale tjenester eller mer generell tilrettelegging i kommunen, kan følgende faktorer inkluderes i en «lokaliseringsindeks»:

- Nærhet til kvalifisert arbeidskraft
- Nærhet til marked/kunder
- Nærhet til leverandører
- Tilgang til tomter og lokaler
- Regionale og nasjonale kommunikasjoner (tog, fly, veier ut av kommunen)
- Kontakt og samarbeid i næringslivet
- Høyere utdanningstilbud

Indeksen konstrueres på samme måte som tidligere (gjennomsnittlig tilfredshetscore legges sammen), og hvert av de sju momentene gis samme vekt. De fire største

byene – Oslo, Bergen, Stavanger og Trondheim – behandles som egne enheter. Utover dette ser vi på fylkene.

Tabell 7.3 viser at Oslo kommer best ut på lokaliseringsindeksen, fulgt av Stavanger, Trondheim og fylkene Akershus og Troms. Lavest scorer Aust-Agder, Hordaland og Sogn og Fjordane. Gjennomgående er det forholdsvis små forskjeller mellom fylkene i tilfredshet med lokalisering. På kommunenivå er det ingen sammenheng mellom score på totalindeks og score på lokaliseringsindeks.

En kommune som kommer godt ut på lokaliseringsindeksen, men dårlig ut på totalindeksen, kan vurdere dette på to ulike måter. For det første kan man ta som utgangspunkt at sentral beliggenhet og et stort tilfang av markeder/kunder og

Tabell 7.3 Lokaliseringsindeks for fylkene og de fire største byene

	Lokaliseringsfaktorer unntatt kommunale tjenester
Oslo	6,3
Stavanger	6,1
Trondheim	6,1
Akershus	6,0
Troms	6,0
Nordland	5,9
Vest-Agder	5,9
Møre og Romsdal	5,9
Telemark	5,9
Østfold	5,9
Oppland	5,8
Rogaland	5,8
Vestfold	5,8
Bergen	5,8
Nord-Trøndelag	5,8
Buskerud	5,7
Hedmark	5,7
Sør-Trøndelag	5,7
Finnmark	5,5
Aust-Agder	5,5
Hordaland	5,5
Sogn og Fjordane	5,4

arbeidskraft, gjør at kommunen kan prioritere annerledes enn om den var mindre «heldig» beliggende. Næringspolitikk og tilrettelegging for bedriftene kan være mindre viktig, siden disse allikevel vil oppfatte kommunen som attraktiv. Alternativt vil en slik beliggenhet være et godt utgangspunkt for å gjøre kommunen enda mer attraktiv gjennom en best mulig tilrettelegging av dens tjenestetilbud og service-nivå.

På samme måte kan man argumentere for at kommuner som er «uheldige» med sin lokalisering, må kompensere for dette med økt kommunal tilrettelegging og satsing på næringspolitikk. Med unntak av storbyenes plassering finner vi imidlertid ikke noen systematisk variasjon i tilfredshet etter sentralitet; blant de kommunene som scorer høyt på totalindeksen, finner vi både Akershus- og Rogalandskommuner og kommuner fra mindre tettbygde deler av landet som Nordland og Nord-Trøndelag. Her er det grunn til å minne om at de fleste av kommunene i undersøkelsen må oppfattes som ganske store i norsk målestokk, og at mange vil være sentrale i sitt fylke eller sitt distrikt. Vi har derfor ikke noe grunnlag for å si noe om situasjonen i de kommunene som ligger minst sentralt til i forhold til større befolkningssentra.

## Vedlegg 1 Antall svar på spørsmålene om tilfredshet

Antall respondenter som har svart på de ulike spørsmålene om tilfredshet med kommunale tjenester og tjenesteytere

	Antall svar	Prosent som svarer på spørsmålet om tilfredshet
Nærhet til kvalifisert arbeidskraft	3024	89
Nærhet til markedet(kunder)	3145	92
Nærhet til leverandør	2460	72
Tilgang til tomter og lokaler	2152	63
Regionale og nasjonale kommunikasjoner	2693	79
Kontakt og samarbeid i næringslivet	3013	88
Offentlig tjenestetilbud til innbyggerne	2366	69
Kommunal service overfor næringslivet	2861	84
Høyere utdanningstilbud	2011	59
Lokalt veinett og parkering	3157	92
Tilrettelegging av arealer og lokaler til næringsformål	2441	71
Helse, skole og barnehagetilbud	2086	61
Rekreasjon og fritidsmuligheter	2120	62
Nivået på kommunale avgifter	2747	80
Kvaliteten på tekniske tjenester som vann, avløp og renovasjon	2849	83
Arbeidsformidlingen	1989	58
Rask og god saksbehandling	2958	87
Utvikle gode reguleringsplaner	2888	85
Forenkle kommunale forskrifter	2723	80
Vise interesse og engasjement overfor bedriftenes problemer/utfordringer	2977	87
Formidle kontakt mellom næringslivet og eksperter/fagfolk	2171	64
Veiledning om støtteordninger	2472	72
Stimulere til kontakt mellom de næringsdrivende (nettverksutvikling)	2495	73
Stimulere til jobbskaping og etablerervirksomhet	2831	83
Bidra til likeverdige konkurranseforhold gjennom innkjøpspolitikk og anbudspraksis	2429	71
Ordfører eller andre kommunepolitikere	1800	53
Rådmann	1637	48
Næringssjef/næringskonsulent	1780	52
Teknisk etat/Plan og Bygningsetat	2325	68



4. HVIS «JA» PÅ SPØRSMÅL 3!

Hva er de viktigste årsakene til at bedriften har utarbeidet slike planer?

- 1: Vil komme nærmere kvalifisert arbeidskraft
- 2: Vil komme nærmere markedet (kundene)
- 3: Nærmere leverandører
- 4: Behov for nye tomter/lokaler
- 5: For dårlige regionale og nasjonale kommunikasjoner (tog, fly, veier ut av kommunen)
- 6: Nærmere høyere utdanningstilbud, FoU-miljøer og konsulenttjenester
- 7: Komme inn i et større nettverk
- 8: Bedre lokal infrastruktur (vann, avløp, renovasjon, parkering)
- 9: For dårlig kommunal service overfor næringslivet (saksbehandling, tilrettelegging, næringspolitikk etc)
- 10: Annet
- 11: Ikke sikker

B. OFFENTLIGE TJENESTER

20. Jeg skal nå nevne noen offentlige tjenester i kommunen som kan være viktig for din bedrift. På en skala fra 1 til 10, der 10 er høyeste karakter, hvor viktige er følgende tjenester for din bedrift, og hvor tilfreds er du med den enkelte tjeneste i kommunen?

20.01 Lokalt veinett og parkeringsmuligheter

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(0= Ikke sikker/Ubesvart)

20.02 Tilrettelegging av arealer og lokaler til næringsformål

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

20.03 Helse, skole og barnehage tilbud

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

20.04 Rekreasjon og fritidsmuligheter

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

20.05 Nivået på kommunale avgifter

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

20.06 Kvaliteten på tekniske tjenester som vann, avløp og renovasjon

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

20.07 Arbeidsformidlingen

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. VURDERING AV NÆRINGSPOLITIKK OG KOMMUNENS ROLLE

30. Har du kjennskap til om kommunen har utarbeidet strategisk næringsplan?

- 1: Kommunen har utarbeidet strategisk plan
- 2: Kommunen har ikke utarbeidet plan
- 3: Ikke sikker

31. HVIS JA I SPM 30

På en skala fra 1 til 10, der 10 er høyeste karakter, hvor viktig mener du denne næringsplanen er for din bedrift?

Ikke viktig	Svært viktig	Ikke sikker
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		0

32. På samme skala, hvor viktig mener du det er at kommunen er aktiv i den lokale næringsutviklingen?

Ikke viktig	Svært viktig	Ikke sikker
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		0

33. På samme skala hvor tilfreds er du med kommunens næringspolitikk?

Ikke tilfreds	Svært tilfreds	Ikke sikker
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		0

34. Jeg skal nå nevne noen forhold man antar har betydning for kommunens rolle i næringsutviklingen. På en skala fra 1 til 10, hvor viktige mener du følgende oppgaver er i næringspolitikken, og hvor tilfreds er du med din kommune på det enkelte felt?

34.01 Rask og god saksbehandling

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(0= Ikke sikker/Ubesvart)	

34.02 Utvikle gode reguleringsplaner

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

34.03 Forenkle kommunale forskrifter

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

34.04 Vise interesse og engasjement overfor bedriftenes problemer og utfordringer

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

34.05 Formidle kontakt mellom næringslivet og eksperter og fagfolk

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

34.06 Veiledning om støtteordninger

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

34.07 Stimulere til kontakt mellom de næringsdrivende, nettverksutvikling

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

34.08 Stimulere til jobbskaping og etablerervirksomhet

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

34.09 Bidra til likeverdige konkurranseforhold gjennom innkjøpspolitikk og anbudspraksis

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### D. VURDERING AV KOMMUNESEKTOREN

40. Jeg skal nå nevne noen sentrale tjenesteytere og etater i kommunen som vi antar har betydning for din bedrift. På en skala fra 1 til 10, hvor viktig er den enkelte tjenesteyter eller etat for din bedrift, og hvor tilfreds er du med samarbeidet?

40.01 Ordfører eller andre kommunepolitikere?

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(0= Ikke sikker/ubesvart)	

40.02 Rådmann

Viktighet	Tilfredshet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



- 40.03 Nærings sjef/nærings konsulent  
 Viktighet Tilfredshet  
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 40.04 Teknisk etat/plan og bygning setat  
 Viktighet Tilfredshet  
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
41. Hvor mange ganger i løpet av det siste året, har bedriften vært i kontakt med....
- 41.01 Ordfører eller andre kommunepolitikere?  
 1: Ikke i det hele tatt  
 2: 1-2 ganger  
 3: 3-5 ganger  
 4: Flere enn 5 ganger  
 5: Ikke sikker
- 41.02 Råd mann?  
 1: Ikke i det hele tatt  
 2: 1-2 ganger  
 3: 3-5 ganger  
 4: Flere enn 5 ganger  
 5: Ikke sikker
- 41.03 Nærings sjef/nærings konsulent  
 1: Ikke i det hele tatt  
 2: 1-2 ganger  
 3: 3-5 ganger  
 4: Flere enn 5 ganger  
 5: Ikke sikker
- 41.04 Teknisk etat/Plan og bygning setat  
 1: Ikke i det hele tatt  
 2: 1-2 ganger  
 3: 3-5 ganger  
 4: Flere enn 5 ganger  
 5: Ikke sikker
- 41.05 Arbeids marked setat  
 1: Ikke i det hele tatt  
 2: 1-2 ganger  
 3: 3-5 ganger  
 4: Flere enn 5 ganger  
 5: Ikke sikker
42. På en skala fra 1 til 10, hvor fornøyd er du generelt med de kommunale etater og tjenesteytere når det gjelder....
- 42.01 Faglig kompetanse?  
 Ikke tilfreds Svært tilfreds Ikke sikker  
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 0
- 42.02 Informasjon?  
 Ikke tilfreds Svært tilfreds Ikke sikker  
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 0
- 42.03 Serviceinnstilling?  
 Ikke tilfreds Svært tilfreds Ikke sikker  
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 0
- 42.04 Tilgjengelighet?  
 Ikke tilfreds Svært tilfreds Ikke sikker  
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 0

Bakgrunn: BEDRIFTEN

50. Har bedriften mottatt økonomisk støtte fra kommunen (som lån, tilskudd eller garantier) eller samarbeidet med kommunen om næringsutvikling det siste året?

- 1: Ja, har mottatt økonomisk støtte
- 2: Ja, har samarbeidet om næringsutvikling
- 3: Ja, begge deler
- 4: Nei
- 5: Ikke sikker

51. Hvis du skulle peke ut det området som det for din bedrift er viktigst at kommunen forbedrer seg på, hva ville det være?

- 1: Bedre kommunal infrastruktur (vann, kloakk, renovasjon)
- 2: Bedre lokale kommunikasjoner (veier parkering, offentlig transport)
- 3: Bedre tilgang på tomter, arealer, lokaler etc
- 4: Bedre velferdstjenester som helse, skole, barnehager
- 5: Bedre rekreasjons- og kulturtilbud
- 6: Økt aktivitet og innsats overfor sentrale myndigheter
- 7: Bedre arbeidsformidling
- 8: Lavere kommunale avgifter
- 9: Raskere saksbehandling, enklere regler
- 10: Bedre service, info, tilgjengelighet i kommuneadministrasjonen
- 11: Mer hensyn til næringslivets behov i areal- og reguleringsplaner
- 12: Flere midler, økt innsats til etableringsvirksomhet, nettverksarbeid etc
- 13: Bedre innkjøpspolitikk, anbudspraksis
- 14: Effektivisering av kommunal virksomhet
- 15: Annet
- 16: Ikke noe spesielt, er stort sett fornøyd
- 17: Ikke sikker

53. Hvor mange ansatte (årsverk) har bedriften?

- 1: 2-4
- 2: 5-9
- 3: 10-19
- 4: 20-49
- 5: 50-99
- 6: Over 100

54. Hvor vil du si at virksomhetens primærmarked ligger?

- 1: Lokalt
- 2: Regionalt
- 3: Nasjonalt
- 4: Internasjonalt

Bakgrunn til den som svarer

60. Hva er din stilling i bedriften?

- 1: Toppleder
- 2: Mellomleder
- 3: Annet

61. Kjønn

- 1: Mann
- 2: Kvinne



# Næringslivets favorittkommuner 1996

Hvor tilfreds er bedriftsledere med det kommunale tjenestetilbudet og kommunens næringspolitiske innsats? Hvor viktige er ulike kommunale tjenester og tjenesteytere for næringslivet? Dette er problemstillinger som tas opp i en spørreundersøkelse blant bedriftsledere i 73 av de største norske kommunene. Rapporten er en oppfølging av et tilsvarende prosjekt fra 1994. I denne undersøkelsen er alle landets fylker representert med minst tre kommuner, og tilsammen er 3414 bedriftsledere bedt om å vurdere kommunens innsats på områdene næringspolitikk, tjenestetilbud og servicenivå i kommuneadministrasjonen. Oppdragsgiver for prosjektet er Næringslivets hovedorganisasjon.

De viktigste spørsmålene som stilles i rapporten er:

- Hvilke kommunale tjenester er viktige for bedriftene, og hvor tilfreds er de med dem?
- Hvor viktig er ulike aspekter av den kommunale næringspolitikken, og hvor tilfreds er bedriftene med måten den utøves på?
- I hvor stor grad kjenner bedriftene til den kommunale næringspolitikken, og hvor stor andel av bedriftene har benyttet støtteordninger/deltatt i næringsutvikling?
- Er politikere og kommunale etater av betydning for bedriftene, og hvor tilfreds er de med disse tjenesteytere?
- Er næringslivet tilfreds med servicenivået i kommuneadministrasjonen?
- I hvilke kommuner er bedriftene mest fornøyd med tjenestetilbudet?



**Fafo**

Forskningsstiftelsen Fafo  
Borggata 2B/Postboks 2947 Tøyen  
N-0608 Oslo  
[HTTP://www.fafo.no](http://www.fafo.no)

Fafo-rapport 206  
ISBN 82-7422-166-4