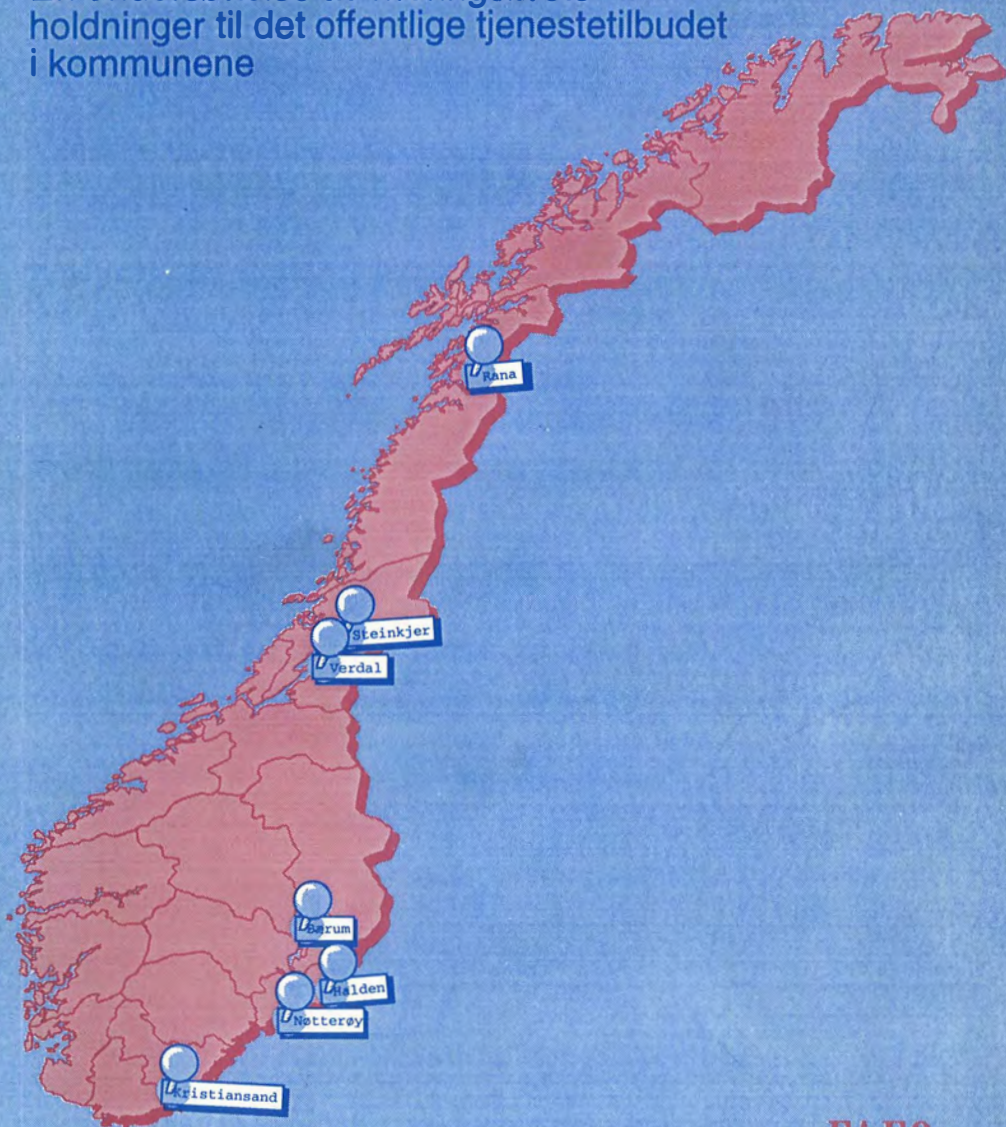


Per Egil Hødnebo og Jørgen Lund

Næringslivets favorittkommuner

En undersøkelse av næringslivets
holdninger til det offentlige tjenestetilbudet
i kommunene



FAFO

Per Egil Hødnebø og Jørgen Lund

Næringslivets favorittkommuner

**En undersøkelse av næringslivets
holdninger til det offentlige
tjenestetilbudet i kommunene**

© Forskningsstiftelsen FAFO 1994
ISBN 82-7422-137-0

Omslag: Jon S. Lahlum

Trykk  **Falch** Hurtigtrykk, Oslo

Innhold

Forord	5
Sammendrag	7
Kapittel 1 Innledning	17
1.1 Bakgrunn og målsetting for prosjektet	17
1.2 Lokaliseringsattraktivitet	18
1.3 Offentlige tjenester og service	18
1.4 Lokal næringspolitikk – kommunen som utviklingsaktør	20
1.5 Rapportens analysemodell	21
1.6 Data og begrepsavklaring	23
1.8 Presentasjon av data	25
1.8 Rapportens oppbygning	29
Kapittel 2 Lokaliseringsattraktivitet	31
2.1 Produksjons- og lokaliseringsbetingelser	31
2.2 Lokaliseringsfaktorer som inngår i denne undersøkelsen	35
2.3 Næringslivets vurdering av ulike lokaliseringsfaktorer	37
2.4 Lokaliseringsfaktorer og kjennetegn ved bedriftene	40
2.5 Kommunetyper og tilfredshet med lokalisering	43
2.6 Bedrifter med flytteplaner	44
2.7 Oppsummering	47
Kapittel 3 Offentlig tjenestetilbud	49
3.1 Kommunen som tjenesteprodusent	50
3.2 Næringslivet og det offentlige tjenestetilbudet	51
3.3 Offentlige tjenester og funksjoner som inngår i undersøkelsen ..	52
3.4 Bedriftenes vurdering av offentlige tjenester	54
3.5 Offentlige tjenester og kjennetegn ved bedriftene	59
3.6 Bedrifter med flytteplaner og tilfredshet med offentlige tjenester	65
3.7 Tilfredshet med offentlige tjenester etter kommune og kommunetype	66
3.8 Oppsummering	73

Kapittel 4 Kommunal næringspolitikk	81
4.1 Kommunal næringspolitikk som politikkområde i Norge	81
4.2 Proaktiv eller reaktiv næringspolitikk?	83
4.3 Aspekter ved kommunal næringspolitikk som tas opp i denne undersøkelsen	85
4.4 Bedriftenes syn på kommunens rolle i næringsutviklingen	87
4.5 Næringslivets vurdering av den kommunale næringspolitikken ..	88
4.6 Tilfredshet: Næringspolitiske roller, kommunetyper og trekk ved virksomhetene	92
4.5 Næringslivets favorittkommuner i næringspolitikken	95
4.7 Oppsummering	96
Kapittel 5 Kommunale tjenesteytere og service	103
5.1 Kommunen som beslutningstaker og tjenesteyter	103
5.2 Næringslivets vurdering av kommunale tjenesteytere	105
5.3 Ulike bedrifters vurdering av kommunale tjenesteytere	106
5.4 Næringslivets tilfredshet med kommunal service	108
5.5 Ulike bedrifters vurdering av kommunens servicenivå	109
5.6 Tilfredshet med tjenesteytere og servicenivå etter kommune og kommunetype	109
5.7 Oppsummering	111
Kapittel 6 Avslutning	115
6.1 Næringslivets favorittkommune	115
6.2 Oppsummering av funn	120
6.3 Utfordringer for norske kommuner	121
6.4 Framtidige forskningsfelt	121
Vedlegg 1 Data og metode	123
Vedlegg 2 Antall svar på spørsmålene om tilfredshet	130
Vedlegg 3 Spørreskjema	134
Referanser	141

Forord

Norge står overfor store utfordringer i arbeidet med å øke den nasjonale verdiskapingen. I denne prosessen betyr samspillet mellom offentlig og privat sektor mye for utviklingen av et konkurransedyktig næringsliv. Ved å forbedre rammebetingelsene og yte god service, kan det offentlige bidra til økt verdiskaping.

Prosjektet er gjennomført etter oppdrag fra Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO), og tar utgangspunkt i NHOs prosjekt rettet mot kommuneforvaltningen og offentlig sektor, «Offentlig sektor som konkurransefortrinn for norsk næringsliv». Prosjektets mål er en effektiv og næringsvennlig kommunesektor.

I prosjektet kartlegges og beskrives næringslivets holdninger til offentlige tjenester gjennom en spørreundersøkelse blant bedriftsledere i en rekke kommuner. Kommunene rangeres etter hvor tilfreds næringslivet er med tjenestetilbudet. NHO har under overveielse om undersøkelsen skal gjentas på en mer regelmessig basis.

Prosjektets referansegruppe har bestått av:

- Svein Oppegaard, Næringslivets Hovedorganisasjon
- Rådmann Hans-Petter Christensen, Nedre Eiker Kommune
- Adm.dir. Nils Tore Kristiansen, Th.Kristiansen AS
- Knut Houge, Næringslivets Ukeavis

Referansegruppen har fulgt arbeidet helt fra starten og vi takker for et godt samarbeid, praktiske råd og nyttige innspill. Vi takker også Hans Clementz og Frode Mærli fra Kommunenes Sentralforbund for konstruktive tilbakemeldinger i starten av prosjektet.

Flere kolleger ved FAFO har bidratt i arbeidet med rapporten.

Arild Steen og Ove Langeland har kommet med verdifulle synspunkter på utkast til rapporten. Kristine Nergaard har bidratt i arbeidet med tilrettelegging og analyse av data og deltatt i slutføringen av prosjektet. Jon S. Lahlum og Gunstein Bakke har redigert rapporten og klargjort den for publisering.

Eventuelle feil og mangler står som vanlig for forfatternes egen regning. Rapporten er et samarbeidsprodukt hvor Jørgen Lund er ansvarlig for kapittel 4. Kapittel 1 og 6 er skrevet i fellesskap, mens Per Egil Hødnebo er hovedansvarlig for resten av rapporten.

Oslo, desember 1994

Per Egil Hødnebo
(prosjektleder)

Jørgen Lund

Sammendrag

I denne rapporten undersøker vi hvor viktige ulike typer offentlige tjenester er for næringslivet, og hvor tilfreds bedriftene er med de samme tjenestene i sin kommune. Ett av formålene med undersøkelsen er å rangere kommunene i utvalget etter hvor tilfreds det lokale næringslivet er med det offentlige tjenestetilbudet i hjemkommunen. Vi ønsker også å kartlegge hvilke typer offentlige tjenester som er viktige for næringslivet, hvor tilfreds bedriftene er med disse tjenestene, og om ulike typer bedrifter vurderer offentlige tjenester ulikt. Datagrunnlaget er en større spørreundersøkelse blant private bedrifter i de 60 største kommunene i Norge.

Næringslivets hovedorganisasjon (NHO) er oppdragsgiver, og utgangspunktet for prosjektet er NHOs satsingsområde «Offentlig sektor som konkurransefortrinn for norsk næringsliv».

Vi undersøker først hvor tilfreds næringslivet er med et bredt spekter av bedriftseksterne lokaliseringsfaktorer. Denne gjennomgangen danner utgangspunkt for rapportens hovedtema: næringslivets vurdering av en lang rekke offentlige tjenester og funksjoner i egen kommune. Det offentlige tjenestetilbudet er gruppert i *generelle offentlige tjenester*, det vil si offentlige tjenester som rettes mot både befolkningen og næringslivet, *kommunens næringspolitiske engasjement* og *kommunal tjenesteyting overfor næringslivet*. Det blir ikke tatt hensyn til hvilket myndighetsnivå som har det formelle ansvaret for tjenestene, men vi ser i hovedsak på forhold som sorterer under primærkommunene.

Om brukerundersøkelsen

Basis for rapporten er en brukerundersøkelse blant 3067 private bedrifter i 60 av de største kommunene i landet. Om lag 50 bedrifter fra hver kommune er representert i undersøkelsen, og i de fleste tilfellene er daglig leder blitt intervjuet. Respondentene ble bedt om å angi viktighet og tilfredshet på en skala fra en til seks for en lang rekke offentlige tjenester og funksjoner.

Brukerundersøkelser som denne er ment å skulle kartlegge tilfredshet med offentlige tjenester blant de som bruker dem. Derfor er spørsmålene om tilfredshet bare stilt til de bedriftslederne som oppgir at tjenesten er relevant for egen virksomhet.

For å kunne si noe om hvor næringslivet ser rom eller behov for forbedring, har vi konstruert begrepet «kritiske brukere». Dette er de bedriftene som sier at en tjeneste er nokså eller svært viktig for dem, at de er nokså eller lite tilfreds med den, og som gir lavere score på tilfredshet enn på viktighet. Det er viktig å huske at bedriftslederne ikke er spurt direkte om de mener den offentlige innsatsen på et område bør økes, og at respondenterne heller ikke er bedt om å prioritere politikkområder.

Det er utviklet en rekke delindekser som skal fange opp graden av tilfredshet med ulike politikkområder. Delindeksene måler gjennomsnittlig tilfredshet med ulike offentlige tjenester innenfor ett politikkområde, og brukes først og fremst til å rangere kommuner og skille mellom ulike kommunetyper.

Kommunene in utvalget deles inn i storbykommuner (Oslo, Kristiansand, Stavanger, Bergen, Trondheim og Tromsø), storbynære kommuner og større regionskommuner. Videre deler vi inn bedriftene etter størrelse, bransje, hvor lenge de har vært lokalisert i kommunen, viktigste kunder/markeder og eventuelle flytteplaner.

Lokaliseringsfaktorer

Offentlige tjenester og funksjoner utgjør bare en liten del av de forholdene som har betydning for en lokaliseringsbeslutning. I rapportens kapittel 2 tar vi for oss et bredere spekter av lokaliseringsfaktorer. Dette gjør vi blant annet fordi sentrale og lokale myndigheter kan påvirke disse forholdene indirekte, gjennom ulike typer offentlige tiltak.

Innledningsvis ser vi på åtte sentrale lokaliseringsfaktorer: nærhet til kvalifisert arbeidskraft, til markeder og til leverandører, tilgang til kapital, til lokaler og til konsulenttjenester, kontakt og samarbeid i næringslivet og et variert arbeidsmarked. Lokale myndigheter kan ikke påvirke disse lokaliseringsfaktorene direkte, men har visse muligheter for å forbedre dem gjennom ulike offentlige tiltak.

Bedriftene ble spurt hvor viktige de åtte lokaliseringsfaktorene er for dem, og hvor tilfreds de er med de samme forholdene i egen kommune. De viktigste lokaliseringsfaktorene for norske bedriftsledere er nærhet til markeder og til kvalifisert arbeidskraft, samt samarbeid og nettverk i næringslivet. Over halvparten av bedriftslederne mener at disse forholdene er svært viktige for virksomheten, og nesten ingen oppfatter dem som lite viktige eller irrelevante. Minst viktig av disse faktorene er tilgang på konsulenttjenester. Nærmere 60 prosent av respondentene sier at dette er lite viktig eller ikke relevant.

I hovedsak er bedriftslederne godt tilfreds med lokaliseringsfaktorene i egen kommune. Andelen som sier at de er lite fornøyde, er lav for alle faktorene, og i snitt sier annenhver bruker seg svært tilfreds med disse faktorene. Størst andel svært tilfredse brukere finner vi for tilgang til lokaler og nærhet til markeder.

Andelen kritiske brukere er størst når det gjelder samarbeid og nettverk i næringslivet. Her ser hver tredje bruker et behov for forbedring. Et annet område hvor det finnes rom for bedring, er tilgangen til kvalifisert arbeidskraft.

Ulike typer bedrifter divergerer noe i synet på hvor viktige de ulike lokaliseringsfaktorene er. Bedrifter som satser på lokale eller regionale markeder, legger større vekt på markedsnærhet enn bedrifter som satser nasjonalt eller internasjonalt. Dette gjelder blant annet handelsbedrifter og bedrifter innen hotell- og restaurantbransjen. Videre er større bedrifter mest opptatt av tilgang på kvalifisert arbeidskraft, et variert arbeidsmarked og kontakt og samarbeid innen næringslivet. Små bedrifter er ikke mer kritiske overfor kapitaltilgang, tilgang på konsulenttjenester og nettverk i næringslivet enn hva store bedrifter er.

Bedrifter i storbyene med omland er noe mer tilfreds med tilgangen til kvalifisert arbeidskraft enn bedrifter som er lokalisert i større regionskommuner. Ellers er det små forskjeller mellom kommuner med ulik sentralitet.

Bedrifter med flytteplaner er mindre fornøyd med de sentrale lokaliseringsfaktorene enn bedrifter som ikke har slike planer. Annenhver bedrift med flytteplaner nevner behovet for å komme nærmere markedene som en grunn til å flytte. Behovet for nye lokaler er også en medvirkende årsak for mange.

Alt i alt kan vi si at de fleste bedriftene er godt tilfreds med sentrale lokaliseringsfaktorer som markedsnærhet, lokaler, kapital og tilgang til arbeidskraft. Samtidig finnes det rom for bedring, særlig når det gjelder samarbeid og nettverk mellom bedrifter og tilgangen til kvalifisert arbeidskraft. Dette er områder hvor offentlig sektor kan spille en rolle gjennom nærings- og arbeidsmarkedspolitikken.

Offentlige tjenester

I kapittel 3 fokuseres det på seks hovedgrupper offentlige tjenester og funksjoner:

- infrastrukturtenester (veinett, parkering, jernbane, flyplass, havneanlegg og tomter/arealer/lokaler)

- velferdstjenester (rekreasjonstilbud, skoletilbud, helsetjenester, barnehager og boliger/tomter)
- forskning/høyere utdanning (FoU-miljøer og høyere utdanningstilbud)
- miljøtiltak (avfallshåndtering, vann- og avløpsforhold, aktivt miljøarbeid)
- arbeidsmarkedstiltak (sysselsettingstiltak, arbeidsmarkedsetaten)
- kommunale skatter og avgifter (strømpris, eiendomsskatt og andre skatter/avgifter)

Ingen av enkeltområdene skiller seg ut som viktigere enn de andre. De enkelttjenestene som vurderes som viktigst, er parkering og veinett. Halvparten av bedriftene sier at dette er svært viktig for dem. Andre tjenester som mange tillegger stor betydning, er rekreasjonstilbud, skole- og helse-tilbud, avfallshåndtering, vann- og avløpsforhold og strømpriser. Minst viktig for bedriftene er jernbane og havneanlegg, eiendomsskatt, FoU-miljøer, barnehagetilbud og sysselsettingstiltak. Brukerne er mest fornøyd med rekreasjonstilbudet, skoletilbudet, flyforbindelser og havneanlegg. I hovedsak er det få som er lite tilfreds med det offentlige tjenestetilbudet. Unntaket fra dette er området kommunale skatter og avgifter.

Ved å sammenholde opplysninger om viktighet og tilfredshet, finner vi flere områder hvor næringslivet mener det er rom for forbedring. Andelen kritiske brukere er størst for strømpris og andre offentlige avgifter. Om lag 40 prosent av bedriftslederne mener at strømprisen er nokså eller svært viktig for bedriften, samtidig som de ikke er tilfreds med den. Mange er også kritisk til samleposten «andre skatter og avgifter», og til veinett og parkering. Hver tredje bedriftsleder er kritisk til sistnevnte infrastruktur-tjenester. På den annen side er dette (særlig veinettet) områder hvor vi også finner mange fornøyde brukere. For offentlige tjenester som barnehagetilbud, vann- og avfallshåndtering, FoU-miljøer, høyere utdanning og arbeidsmarkedstiltak, grupperer hver fjerde bedriftsleder seg som en kritisk bruker. Om lag halvparten av de som mener at disse forholdene er nokså eller svært viktige, er kritisk til tilbudet.

Bedriftenes behov for offentlige tjenester varierer i noen grad med bransje, bedriftsstørrelse, kunder, markeder og fartstid i kommunen. Hovedtendensen er likevel at det bare er liten systematisk variasjon mellom ulike typer bedrifter. Store bedrifter er mer opptatt av jernbane, havneanlegg og flyforbindelse enn mindre bedrifter, og store bedrifter er også mest kritisk til disse tjenestene. Bedrifter med stor kundekontakt (hoteller, restauranter og handelsbedrifter) er mest opptatt av og kritisk til parkeringsforholdene. Bedrifter som har vært i kommunen lenge, skiller seg fra nyetablerte bedrifter ved å legge større vekt på en del velferdstjenester,

forskning og høyere utdanning og aktivt miljøarbeid. Miljøtiltak som avfallshåndtering og vann- og avløpsforhold er viktigst for bedrifter innen primærnæringene og hotell- og restaurantbransjen. Sammen med industri-bedrifter er det også disse bransjene som er mest kritisk til miljøtiltakene.

Næringslivets tilfredshet med offentlige tjenester varierer ikke mye mellom ulike kommunetyper. Noen forskjeller finner vi likevel. For det første er næringslivet i de storbynære kommunene mest fornøyd med infrastrukturen. Storbynære kommuner vil vanligvis ha god dekning av ulike typer offentlig kommunikasjon, samtidig som de ikke opplever de samme problemene med trafikk og parkeringsmuligheter som bedrifter i storbyene gjør. For det andre er bedriftene i større regionskommuner mer fornøyd med velferdstilbudene enn bedrifter i storbyene. For det tredje er bedriftene i storbyene mest fornøyd med tilbudet innen forskning og utdanning.

Blant enkeltkommuner kommer Bærum best ut. Bærum er blant de tolv beste kommunene for fem av seks delgrupper offentlige tjenester og funksjoner.

I hovedsak kan vi si at bedriftene er moderat til godt fornøyd med den offentlige innsatsen på de fleste områdene. Ikke desto mindre synes det å være rom for bedring blant annet hva veinett og parkering angår. På den annen side er bedriftene lite tilfreds med den kommunale skatte- og avgiftspolitikken, noe som kan tyde på at de i liten grad er villig til å betale for et bedre eller mer omfattende tjenestetilbud. Men undersøkelsen sier ikke noe om hvilke aspekter ved den enkelte tjenesten som næringslivet mener bør bli bedre, og dermed heller ikke om hvor mye disse endringene eventuelt vil koste. Kanskje vil det i enkelte tilfeller være snakk om å omstrukturere tilbudet uten at dette vil kreve mer ressurser enn før. Vi vet med andre ord ikke når problemet er at den offentlige innsatsen er for liten, og når misnøyen bunner i at tjenestetilbudet kunne vært bedre tilpasset næringslivets behov.

Kommunal næringspolitikk

Den kommunale næringspolitikken blir i kapittel 4 delt inn i tre roller: forvaltnings-, produsent- og entrepenørrollen. *Forvaltningsrollen* er en passiv tjenesteytende funksjon som skal ivareta brede samfunnsmessige interesser i henhold til lovverket. Tjenestene utføres i form av saksbehandling som er underlagt faste prosedyrer i kommunen. Gjennom forvaltningsrollen er den næringspolitiske aktiviteten hovedsakelig konsentrert om fysisk tilrettelegging, saksbehandling og reguleringsplaner.

Produsentrollen er en aktiv og bedriftsrettet tjenesteytende funksjon, som først og fremst skal bidra til å styrke bedriften der den trenger det, og

som sammenfaller med kommunens bistandsordninger. Meningen er ikke at kommunen skal opptre som julenisse overfor den enkelte bedriften; funksjonen blir derimot ofte tatt i bruk for å styrke sysselsettingen på kort sikt. I denne rollen er kommunen blant annet opptatt av de virksomhetene som har et utviklings- og vekstpotensiale, og som er villig til å bruke begrensede midler selektivt for å styrke vekstgrunnlaget sitt. Produsentrollen omfatter blant annet det å vise interesse for bedriftenes problemer og utfordringer, å formidle kontakt til eksperter og fagfolk og å gi veiledning om støtteordninger.

Entreprenørrollen er en aktiv og næringslivsrettet tjenesteytende funksjon som skal stimulere til vekst i næringslivet i et bredere framtidsperspektiv. Denne tjenestefunksjonen er som oftest knyttet til strategiske næringsplaner i kommunene, som har definert visse satsingsområder og visse tiltak som skal gjøre det mulig å nå målene i planen. I denne rapporten fokuserer vi på tre forhold: om kommunen har trukket opp klare grenser mellom offentlig og privat næringsvirksomhet, om den stimulerer til kontakt mellom de næringsdrivende, og om den stimulerer til jobbskaping og etablerervirksomhet.

Alle de næringspolitiske rollene er viktige for næringslivet. Oppgavene som er gruppert under forvaltningsrollen, vurderes som aller viktigst – mellom 60 og 70 prosent av bedriftene mener at disse oppgavene er svært viktige. Mange bedriftsledere vurderer det også som svært viktig at kommunen viser interesse for bedriftenes situasjon samt stimulerer til jobbskaping og etablerervirksomhet. Bedriftene er minst opptatt av kommunens oppgave med å formidle kontakt til eksperter og fagfolk.

Bedriftslederne er fra moderat til lite tilfreds med kommunens næringspolitiske innsats. Minst fornøyd er næringslivet med visse aspekter av produsent- og entreprenørrollene. Mellom 40 og 50 prosent av bedriftene er lite tilfreds med den interessen kommunen viser for deres behov og problemer, og med kommunens evne til å gi veiledning om støtteordninger. Like mange er lite fornøyd med den innsatsen kommunen gjør for å stimulere til kontakt mellom de næringsdrivende og til jobbskaping og entrepenørvirksomhet.

Det finnes en betydelig andel kritiske brukere innenfor alle de næringspolitiske områdene. Flest kritiske brukere har forvaltningsrollen. Bedriftene oppfatter særlig kommunens arbeid med reguleringsplaner og forenkling av kommunale forskrifter som viktig, men ikke tilfredsstillende. Noe færre kritiske brukere er det for produsentrollen. Ikke desto mindre finner vi her den oppgaven som flest bedrifter (to av tre) stiller seg kritisk til, nemlig det å vise interesse for bedriftenes problemer og utfordringer. Under

entreprenørrollen er det særlig kommunenes arbeid med jobbskaping og etablerervirksomhet som kommer dårlig ut.

Ulike typer bedrifter er stort sett like tilfreds med de næringspolitiske forholdene. Primærnæringene og industri/håndverk synes å være noe mer tilfreds med forvaltningsrollen enn hva andre bransjer er. Det er ellers en gjennomgående tendens at bedrifter i storbyene er mindre tilfreds med de ulike næringspolitiske rollene enn bedrifter i storbynære kommuner og i større regionskommuner. Særlig klart er dette for forvaltningsrollen.

Steinkjer topper kommunerangeringen. På de neste plassene følger Halden og Rana. Disse kommunene har høy tilfredshetsscore på alle de tre næringspolitiske rollene.

Alt i alt kan vi si at bedriftslederne mener det er viktig at kommunen er aktiv på en rekke næringspolitiske områder. Samtidig er de kun moderat tilfreds med innsatsen, og en god del av dem er lite tilfredse. Dette skulle tilsi at kommunene oppfordres til ytterligere næringspolitisk satsing. Samtidig kan man spørre om det er mulig for kommunesektoren å imøtekomme alle næringslivets ønsker og behov på dette området.

Kommunale tjenesteytere og kommunal service

I kapittel 5 rettes fokus mot kommunens rolle som beslutningsorgan og som tjenesteyter overfor næringslivet.

Næringslivet er i kontakt med mange offentlige organer og etater. På kommunalt nivå framheves spesielt samspillet med teknisk etat, plan- og bygningsetaten, ordfører/rådmann og næringsetaten. Disse er i utgangspunktet saksorienterte idet de hovedsakelig forvalter regler og lovverk. I tillegg vil næringslivet møte kommuneforvaltningen i en rekke andre sammenhenger. Viktige forhold i den forbindelse er saksbehandlingstid, faglig kompetanse, serviceinnstilling, forståelse for næringslivets behov og kvaliteten på informasjonen.

Forholdsvis mange bedriftsledere tillegger ikke de ulike kommunale etatene særlig betydning. Mellom 40 og 50 prosent sier at teknisk etat, plan- og bygningsetaten, ordfører/rådmann og næringsetaten ikke er av relevans for deres virksomhet. Ytterligere ti prosent sier at de er av liten betydning. Teknisk etat og plan- og bygningsetaten oppfattes som noe viktigere enn de andre instansene, men forskjellene er små.

Bedriftene er fra moderat til godt tilfreds med de kommunale tjenesteyterne. Blant de som sier at en etat har betydning for egen virksomhet, er tre av fire nokså eller svært tilfredse. Minst tilfreds er bedriftene med næringsetaten. Bedrifter innen bygge- og anleggsbransjen er særlig kritisk til teknisk etat og plan- og bygningsetaten. Ledere i større bedrifter sier

oftere enn små bedrifter at disse etatene er viktige for dem. Tilfredsheten varierer ikke vesentlig mellom bedrifter fra ulike kommunetyper.

På områder som saksbehandlingstid, faglig kompetanse, forståelse for næringslivets behov og informasjon er bedriftslederne bare moderat tilfreds med den kommunale servicen. Andelen svært tilfredse bedrifter er lav sammenlignet med andre spørsmål – bare hver tiende respondent er svært tilfreds. Det er derimot en betydelig andel lite tilfredse brukere. Bedriftslederne er mest tilfreds med kommunens faglige kompetanse, minst tilfreds med saksbehandlingstiden og informasjonen. Næringslivet i storbyene er minst tilfreds med det kommunale servicenivået.

De kommunene som ble rangert høyt på næringspolitikk, kommer også høyt når det gjelder kommunal tjenesteyting. Kommuner som Steinkjer, Rana, Halden, Verdal og Ringsaker er blant disse. Storbyene Oslo og Bergen er blant de kommunene som kommer dårligst ut på alle disse områdene.

Næringslivets favorittkommune

Et av formålene med undersøkelsen er å rangere kommunene på basis av hvor tilfreds det lokale næringslivet er, for slik å identifisere «næringslivets favorittkommune».

Rangeringen tar utgangspunkt i de elleve delområdene av offentlige tjenester, kommunal næringspolitikk og kommunal service som er behandlet i rapporten. Vi bruker to rangeringsmål. For det første bruker vi gjennomsnittlig tilfredshet på de elleve delindeksene som er presentert i rapporten. I tillegg skiller vi ut den femdelen av kommunene som er høyest rangert på hver enkelt tilfredshetsindeks, samt den femdelen som er lavest rangert. Et alternativt rangeringsmål konstrueres så ved å trekke antall plasseringer blant de lavest rangerte kommunene fra antall plasseringer blant de høyest rangerte.

Steinkjer scorer høyest på begge disse målene. Som nummer to kommer Rana. Andre kommuner som scorer høyt, er Verdal, Bærum, Halden og Nøtterøy. Oslo og Bergen kommer dårligst ut på begge totalmålene.

Det er kun liten forskjell mellom den kommunen som rangeres høyest, og de som kommer på de neste plassene. Undersøkelsen viser videre at de ulike bedriftene i en kommune på ingen måte har samme vurdering av de offentlige tjenestene i kommunen. Det finnes godt tilfredse og lite tilfredse bedriftsledere i alle kommuner. Dette kan skyldes at næringslivets tilfredshet med offentlige tjenester ikke bare reflekterer tjenestens innhold, men også respondentens egne behov, forventninger, konkrete brukererfaringer og holdninger til offentlig sektor.

Det er ingen signifikante forskjeller mellom kommuner som ligger nær hverandre på indeksene. Det er altså ikke mulig å skille mellom de tre høyest rangerte kommunene, bare mellom de beste, de dårligste og de som kommer i midten.

Utfordringer for kommunene

Resultatene i denne undersøkelsen kan tyde på at næringslivets selvdefinerte behov for offentlige tjenester i sum er betydelig, og at det klart vil kreve større ressurser enn kommunene kan bidra med.

Bedriftene synes å mene at kommunene kan

- bedre en rekke offentlige tjenester og funksjoner, samtidig som nivået på kommunale skatter og avgifter bør senkes
- bedre innsatsen på de fleste næringspolitiske områdene
- bedre samhandlingen mellom næringslivet og kommunen på områder som saksbehandling og informasjon

Skal kommunene kunne bli bedre på disse områdene, er det trolig like nødvendig med bedre tilrettelegging og mer effektiv ressursbruk som med økt lokal ressursinnsats. En mer effektiv bruk av ressursene kan innebære blant annet å prioritere, å samarbeide på tvers av etater og mellom kommuner, å utvikle regionale tiltak og å arbeide for å påvirke statlige myndigheter. Det er også mulig at nye samarbeidsmønstre mellom offentlig og privat sektor kan gjøre det lettere å møte utfordringene.

En interessant problemstilling for videre forskning er hvordan forholdet mellom kommunale tjenesteytere og næringslivet er organisert i kommuner med henholdsvis tilfredse og mindre tilfredse bedrifter. En slik innfallsvinkel vil også være fruktbar for å forstå mer av hva offentlige tjenester betyr for næringslivet. I hvor stor grad har ulik vurdering av offentlige tjenester å gjøre med tjenestenes omfang og kvalitet, og i hvor stor grad skyldes misnøyen at næringslivet ikke opplever å bli lyttet til? Kan man oppnå et mer tilfreds næringsliv ved å legge tjenestene bedre til rette for bedriftene, uten at dette nødvendigvis vil gjøre dem vesentlig mer kostbare? En hypotese kan være at det som skiller «gode» fra «dårlige» kommuner, ikke bare er tjenestens innhold, men nettverket for gjensidig kontakt mellom næringslivet og kommunale etater.



Kapittel 1 Innledning

1.1 Bakgrunn og målsetting for prosjektet

Denne rapporten er utarbeidet for Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO) i forbindelse med prosjektet «Offentlig sektor som konkurransefortrinn for norsk næringsliv». NHOs hovedmål for dette prosjektet er:

- 1) å forenkle og effektivisere offentlig forvaltning samt øke servicevennligheten
- 2) å organisere en effektiv forvaltning og avklare forholdet mellom forvaltningsoppgaver og forretningsdrift
- 3) å skape en effektiv og næringsvennlig kommunesektor
- 4) å styrke relasjonene mellom offentlige innkjøpere og norsk næringsliv, og å videreutvikle det offentliges rolle som avansert kunde og referanse for norsk næringsliv internasjonalt
- 5) å sikre like konkurransevilkår for offentlig og privat virksomhet
- 6) å arbeide fram et offentlig rådgivnings- og finansieringsapparat som utgjør et konkurransefortrinn for norsk næringsliv

Utgangspunktet for denne undersøkelsen er hovedmål 3, å skape «en effektiv og næringsvennlig kommunesektor». Et av delmålene under dette punktet er å:

«... bidra til å utvikle en effektiv og næringsvennlig kommunesektor gjennom etableringen av en serviceindeks for rangering av næringsvennlige kommuner (...) det er lagt opp til en kartlegging og og rangering av landets kommuner etter nærmere kriterier (...) meningen er å sette næringslivets behov på dagsordenen og stimulere til økt næringsvennlighet».

Med dette utgangspunktet har målet med prosjektet vært å få kunnskap om:

- næringslivets behov for tjenester og infrastruktur produsert og tilrettelagt av offentlig sektor
- næringslivets vurderinger av kommunenes rolle som service- og tjenesteprodusent og utviklingsaktør

Prosjektet fokuserer på næringslivet som brukere av offentlige tjenester og forvaltning. Vi spør: Hvilke typer offentlige tjenester er viktige for næringslivet? Hvor tilfredse er bedriftene som brukere av offentlig sektor?

Er noen typer bedrifter mer tilfredse enn andre? Videre er det et hovedmål å rangere kommunene etter hvor tilfreds det lokale næringslivet er med kommunen som serviceyter, forvaltningsinstans og næringspolitisk aktør. Dette blir kartlagt gjennom en brukerundersøkelse, der et utvalg bedriftsledere er bedt om å vurdere hvor viktige ulike typer offentlige tjenester og roller er, samt hvor tilfreds de er med disse forholdene.

1.2 Lokaliseringsattraktivitet

Når næringslivet vurderer hvor attraktiv en kommune er som lokaliseringssted, går vi ut fra at denne vurderingen i noen grad avhenger av kvaliteten på offentlige tjenester og funksjoner i kommunen. Offentlige tjenester utgjør imidlertid bare noen av de forholdene en bedrift tar hensyn til ved lokalisering. Forut for en analyse av hvordan næringslivet vurderer offentlige tjenester og funksjoner, er det derfor hensiktsmessig å se nærmere også på andre faktorer som virker inn på en slik beslutning. En gjennomgang av disse ulike lokaliseringsfaktorene vil også bidra til å sette ulike offentlige tjenester og funksjoner i et videre perspektiv, og åpne for en drøfting av samspillet mellom ulike typer lokaliseringsfaktorer og offentlige tjenester og funksjoner.

Hva er det som avgjør hvor en bedrift velger å lokalisere seg? Lokaliseringsteoriene viser at en slik beslutning er basert på mange forskjellige faktorer. Enkeltfaktorene vurderes både hver for seg og i forhold til hverandre. Kommunene vil i ulik grad kunne påvirke de forskjellige lokaliseringsfaktorene. Hvilke forhold som vektlegges, vil variere med bedriftens størrelse og bransje.

I kapittel 2 ser vi nærmere på lokaliseringsspørsmål som:

- Hvilke lokaliseringsfaktorer legger næringslivet vekt på?
- Hvilke faktorer kan det offentlige påvirke?
- Hvorfor har enkelte bedrifter utarbeidet flytteplaner?

1.3 Offentlige tjenester og service

For næringslivet er det viktig med en effektiv offentlig sektor, både fordi bedriftene er avhengig av disse tjenestene, og fordi en så betydelig andel av landets ressurser må utnyttes på best mulig måte.

I Norge har offentlige utgifter økt sin andel av BNP i løpet av 1980-tallet, og offentlig sektors andel av sysselsettingen har også vokst. Mye av denne veksten har kommet i kommunesektoren, som opp gjennom etterkrigstiden har fått ansvaret for omfattende deler av velferdsstatens tjenestetilbud i tillegg til en rekke andre oppgaver som den enkelte kommune er pålagt eller selv har tatt initiativ til.

Næringslivet er avhengig av det offentlige tjenestetilbudet på en lang rekke områder, fra velferdstjenester som helsevesen og barnehager til infrastruktur og miljøtiltak. Det er flytende grenser for hvilke offentlige tiltak som rettes mot enkeltpersoner, og hvilke som rettes mot næringslivet. I senere tid har man blant annet sett at sysselsettings- og arbeidsmarkedspolitikken betraktes som del av så vel velferdsstatens tjenestetilbud som det offentlige næringspolitikk.

I Langtidsprogrammet (1994-97) anses det for nødvendig å prioritere blant offentlige oppgaver for å øke verdiskaping og sysselsetting. I dette arbeidet legges det blant annet vekt på at offentlig sektor skal fornyes og effektiviseres for slik å utnytte ressursene best mulig. Spørsmålet om omstilling og effektivisering av offentlig sektor dreier seg i hovedsak om å fordele ressursene og produsere tjenesten til lavest mulig pris (Fevolden, Hagen og Sørensen 1992). Dette gjør det naturlig å rette søkelyset mot kommunesektoren, som står for en høy andel av offentlig konsum og sysselsetting.

Omstillingsbehovet vil variere fra kommune til kommune. Viktig i denne forbindelse er i hvilken grad det lokale tjenestetilbudet er tilpasset brukernes behov. Hittil har få undersøkelser tatt utgangspunkt i hvordan næringslivet vurderer det offentlige tjenestetilbudet og kommunale tjenesteytere. I kapittel 3 og kapittel 5 ser vi nærmere på følgende spørsmål:

- Hvilke offentlige tjenester mener ledere i næringslivet er viktige?
- Hvor tilfreds er næringslivet med de offentlige tjenestene, og hvilke tjenester er næringslivet mest kritisk overfor?
- Er det slik at ulike typer bedrifter vurderer offentlige tjenester ulikt?
- Hvilke kommunale tjenesteytere er viktige for næringslivet, og hvilke er bedriftene mest tilfreds med?
- Er bedriftene mer eller mindre tilfreds med offentlige tjenester og tjenesteytere i noen kommuner/kommunetyper enn i andre?

1.4 Lokal næringspolitikk – kommunen som utviklingsaktør

I flere europeiske land har lokale myndigheter engasjert seg sterkere i næringspolitikken for å stimulere den økonomiske utviklingen. Denne satsingen kommer til dels som et svar på den økte arbeidsledigheten på 70- og 80-tallet. Utviklingen i den lokale næringspolitiske satsingen har gått fra en dominerende forvaltningsorientert lokal sektor til en mer offensiv lokal og regional politikk preget av allianser mellom offentlige og private tiltak (Mayer 1992). Satsingen er blitt stadig sterkere lokalt og regionalt forankret via etableringen av regionale næringsråd (Murray 1992). Aktuelle virkemidler i denne forbindelse er risikokapital og lånetilbud, rådgivning, sektorprogrammer og teknologi-innovasjon. Målet er langsiktige lokale og regionale utviklingsprogrammer. Flere av programmene skal definere og utvikle lokale og regionale konkurransefortrinn på utvalgte næringsområder.

Dette har stimulert framveksten av nye organisatoriske løsninger i den offentlige sektoren på lokalt og sentralt nivå. Blant annet ser man klare tendenser til en oppmyking av de relativt vanntette etatsskilleene i «kommunesektoren», til fordel for en sterkere enhetlig målorientering internt og en betydelig sterkere åpenhet og sensitivitet overfor eksterne interessegrupper.

Den samme utviklingen kan registreres i Norge. Det siste ti-året har næringspolitikk utviklet seg til et aktivt politikkområde for kommunesektoren. Gjennom kommunale næringsfond og strategiske næringsplaner overtar kommunesektoren store deler av det utviklingsansvaret som tidligere ble forvaltet av staten. Kommunenes rolle i næringspolitikken er ment som en førstelinjetjeneste, dels ved at kommunene tar selvstendige initiativ i nyetablering og nyskaping, dels gjennom bruken av distriktpolitiske virkemidler (NOU 1992:15). Undersøkelser viser at innsatsen relativt sett er størst i de minste kommunene. Hovedårsaken er å finne i en problematisk nærings- og folketallsutvikling (Bukve 1991). I de aktive kommunene er innsatsen preget av en differensiert strategi: det satses på alle tilgjengelige virkemidler. De mest framgangsrike kommunene i næringspolitikken skiller seg også ut ved å ha aktive entreprenører med gode nettverkskontakter i tiltaksarbeidet (Bukve 1991). Fylkeskommunens rolle i distriktpolitikken er blitt vesentlig styrket de senere årene. I det tidligere DU-fondet ble om lag 90 prosent av sakene avgjort av fylkeskommunen, mens en mindre del av dette ble desentralisert til kommunene (ibid).

Det er vanskelig å avgrense næringspolitikk fra andre politikkområder. Generelt ivaretas den kommunale næringspolitikken av tre hovedstrategier

på kommunenivå: reguleringsoppgaver (tilrettelegging av rammebetingelser), rådgivning og støtte (tiltak, individuell bedriftsbistand) og strategiske planer for næringsutvikling (definere satsingsområder og langsiktige tiltak). Hovedstrategiene motsvares av tre roller: *forvaltning*, det vil si å ivareta næringslivsinteresser gjennom reguleringsplaner m.m; *produksjon*, det vil si å bidra til resultater i bedrifter; *entreprenørskap*, som går på å utvikle kommunale og regionale planer og tiltak for utvikling av næringslivet på lengre sikt (Halvorsen 1992; Glosvik 1991; Bukve 1994). Innsatsen på disse hovedområdene varierer både i volum og i kvalitet innenfor kommunesektoren. Mens forvaltningsoppgavene i næringspolitikken har forholdsvis lang tradisjon, er både de bedriftsrettede tiltaksoppgavene og de næringsstrategiske oppgavene av nyere dato (Bukve 1994).

I rapporten undersøker vi hvordan bedriftsledelsen vurderer ulike lokale næringspolitiske roller. I kapittel 4 ser vi nærmere på følgende spørsmål:

- Hvilken rolle mener næringslivet kommunen bør spille i næringspolitikken?
- Hvor tilfreds er næringslivet med kommunenes næringspolitikk?
- Kan kjennetegn ved bedriftene forklare hvorfor de vurderer næringspolitikken ulikt?
- Opplever næringslivet situasjonen forskjellig i ulike kommuner?

1.5 Rapportens analysemodell

Hovedmålet med prosjektet er altså å belyse hvordan næringslivet vurderer kommunenes rolle som service- og tjenesteproducent og utviklingsaktør.

I rapporten prøver vi å avdekke hvilke forhold næringslivet oppfatter som viktige og mindre viktige. Videre vil undersøkelsen si noe om hvor tilfreds bedriftslederne er med de ulike forholdene.

Vi har ikke bedt bedriftslederne prioritere mellom ulike innsatsområder. Men ved å kombinere opplysningene om viktighet og tilfredshet, kan vi avdekke forhold som vurderes som viktige, men tilfredsstillende. En slik kartlegging vil et stykke på vei vise hvor næringslivet mener det er *rom* og *behov* for forbedring.

Vi spør også om det finnes systematiske variasjoner i graden av tilfredshet mellom kommuner eller ulike typer brukere. Varierende tilfredshet kan ha to årsaker. For det første kan det skyldes systematiske forskjeller mellom kommunene hva angår tjenestenes tilgjengelighet eller kvalitet; tjenestetilbudet i noen kommuner kan med andre ord være «bedre» enn i andre. En

annen forklaring er at brukerne har ulike behov og derfor i varierende grad er tilfreds med ett og samme forhold.

Kjennetegn ved kommunen

Bedriftenes tilfredshet med offentlige tjenester og funksjoner i den kommunen de er lokalisert i, varierer trolig etter kvaliteten på og omfanget av det offentlige engasjementet. De enkelte kommunene må antas å ha organisert sitt tjenestetilbud best mulig ut fra befolkningens og næringslivets behov. Samtidig er det rimelig å forvente forskjeller med utspring i den enkelte kommunens økonomi, næringsstruktur og geografiske beliggenhet. Videre vil den politiske sammensetningen av de folkevalgte organene samt kommunens omstillingsevne også kunne påvirke hvordan næringslivet vurderer kvaliteten på tjenestetilbudet i kommunen.

Ulike vurderinger av den enkelte kommunen, totalt eller for enkelte tjenestegrupper, kan også skyldes at kommunen ikke alene avgjør de forholdene som er viktige for næringslivet. Flyplass, jernbane, veinett og høyere utdanningsinstitusjoner er eksempler på tjenester vi antar er viktige for næringslivet, samtidig som den enkelte kommunen har liten mulighet til å gjøre dem mer tilgjengelige.

Ut fra dette kan vi forvente å finne forskjeller i tilfredshet basert både på kjennetegn ved ulike kommunetyper som sentralitet og næringsstruktur, og på forskjeller mellom enkeltkommuner hva angår kommuneøkonomi, omstillingsevne og satsing på ulike næringspolitiske roller. Vi vil aldri kunne skille klart mellom egenskaper ved kommunen som politisk aktør og egenskaper som langt på vei skyldes en gunstig beliggenhet eller et variert næringsliv og bedrifter som gjør det bra. I denne undersøkelsen går vi ikke nærmere inn på hvilke kjennetegn i den enkelte kommune som kan forklare forskjeller i tilfredshet, og vi ser bare på kommunetyper etter sentralitet.

Kjennetegn ved bedriften

Varierende tilfredshet kan også forklares ved at bedriftene har ulike behov og derfor vurderer den samme tjenesten eller funksjonen ulikt. I rapporten undersøker vi om tilfredsheten med offentlige tjenester og funksjoner varierer etter bedriftenes bransje eller størrelse, etter hvor lenge bedriften har vært lokalisert i kommunen, etter hvilke markeder/kunder som er viktige for bedriften, samt etter økonomisk resultat og eventuelle flytteplaner.

1.6 Data og begrepsavklaring

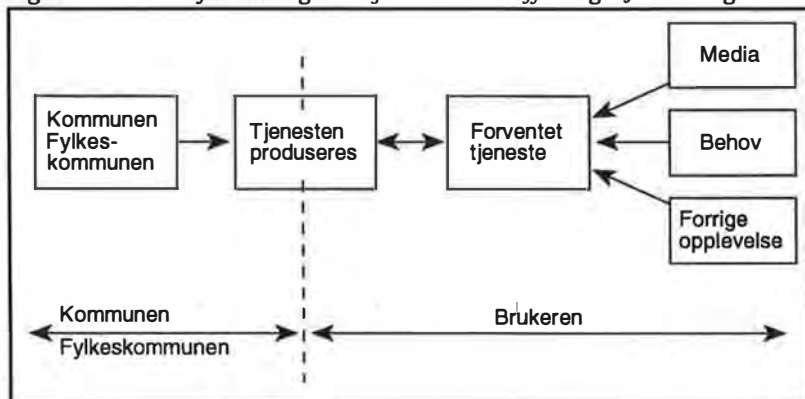
Brukerundersøkelser som metode

Rapporten baserer seg på en brukerundersøkelse blant bedrifter i privat sektor. Slike undersøkelser er de siste årene blitt stadig oftere anvendt i det offentlige for å belyse brukernes ønsker og tilfredshet. Formålet med slike undersøkelser er å avdekke hvordan brukerne opplever det offentlige tjenestetilbudet, altså å beskrive dette ut fra brukernes vurderinger.

Bedriftslederne er bedt om å vurdere hvor viktige en rekke aspekter ved offentlig sektor er, og hvor tilfreds de er med disse. Vi forsøker videre å avgrense vurderingen av tilfredshet til de som blir berørt av det enkelte forholdet. Respondentene skal kun svare på tilfredshet dersom forholdet er relevant for virksomheten. Dette vil si at de bare skal uttale seg om forhold som har betydning for egen bedrift, men svaret kan selvfølgelig være påvirket av deres egne forventninger og personlige behov (Dræge 1994).

Ved tilfredshetsundersøkelser måles ikke kvaliteten på den aktuelle tjenesten, men hvorvidt forventningene til en tjeneste eller en funksjon blir tilfredsstilt. De forventningene respondenten har til kvaliteten på offentlige tjenester og funksjoner, kan også være påvirket av forhold som media, andre brukere og egne opplevelser. Samtidig kan man argumentere for at systematiske forskjeller i tilfredshet mellom kommuner kan indikere forskjeller i tjenestenes kvalitet eller tilpasning til næringslivets behov. Det er imidlertid ikke mulig å gi noe fullgodt svar på dette ut fra det datamaterialet som denne undersøkelsen er basert på.

Figur 1.1 Modell for måling av tilfredshet med offentlige tjenester og service



Kilde: Dræge 1994

Datamaterialet¹

Spørreundersøkelsen er i hovedsak basert på telefon-intervjuer. I tillegg ble enkelte av intervjuene gjennomført via post².

Utvalget ble trukket blant private bedrifter i 60 norske kommuner. Kommuneutvalget består av de 50 største kommunene samt de ti største industrikommunene deretter. Dette betyr at mindre kommuner ikke er representert i utvalget, og at store deler av «utkant-Norge» ikke er med.

Målet var å intervju totalt 3000 virksomheter eller 50 i hver kommune. Totalt ble det gjennomført 3069 intervjuer. Opprinnelig ønsket vi å nå bedrifter med mer enn fem ansatte. Fordi det i enkelte kommuner var vanskelig få intervjuet nok bedrifter på denne størrelsen, ble også mindre bedrifter inkludert i utvalget. Dataene er vektet for å få bedre representativitet på landsnivå. Vektene er basert på kommunens folketall.

I utgangspunktet forsøkte man å intervju daglig leder. Hvis vedkommende ikke var til stede, ble en annen representant for bedriften intervjuet. Av respondentene er 77 prosent daglig leder eller tilsvarende, mens 18 prosent er mellomledere. I teksten vil vi bruke betegnelsen bedrift eller bedriftsleder om respondenten.

Undersøkelsen omfatter bedrifter som er lokalisert i kommuner med til sammen 2,5 millioner innbyggere. Disse kommunene utgjør 59 prosent av Norges befolkning. Størrelsen varierer sterkt. Oslo er med sine 478000 innbyggere størst, mens Strand er minst, med i underkant av 10000 innbyggere. De aller fleste kommunene har mer enn 15000 innbyggere, som er folketallet i den femtiende største kommunen.

Utvalget består av om lag 50 bedrifter fra hver kommune. Dette innebærer at anslagene på kommunenivå omfattes av betydelig variasjon. Usikkerheten blir også større jo større spredning det er i svarene fra ulike bedrifter i samme kommune. For analysen av data på kommunenivå er det

Tabell 1.1 Respondentens stilling i bedriften

	Antall	Prosent
Daglig leder	2350	76,6
Mellomleder	549	17,9
Annet	139	4,5
Ukjent	31	1,0

¹ Se vedlegg 1 for en nærmere beskrivelse av undersøkelsesopplegg og datamateriale.

² Respondenten ble oppringt og bedt om å gjennomføre et telefonintervju eller fylle ut et spørreskjema.

også et problem at en forholdsvis stor gruppe svarer «ikke relevant» på enkelte spørsmål om hvor viktig en bestemt tjeneste er for bedriften. Dette gjør at vi for noen av tjenestene vil få langt færre enn 50 respondenter fra hver kommune som angir tilfredshet.

Opprinnelig ønsket vi å bruke svarmuligheten «ikke relevant» for å skille ut de som mente at tjenesten var irrelevant for bedriften. Vi vet imidlertid ikke om også andre kan ha latt være å svare på spørsmålet om viktighet – enten fordi de ikke klarer å angi viktighet, eller fordi spørsmålet gjelder en tjeneste som ikke finnes i kommunen. En vurdering av viktighet vil da bli svært hypotetisk. Til tross for noe usikkerhet omkring dette, har vi valgt å legge til grunn at bedriftsledere som svarer «ikke relevant», faktisk mener at tjenesten ikke er av betydning for bedriften.

1.8 Presentasjon av data

Data blir i hovedsak presentert på tre måter i denne rapporten.

Grad av viktighet og grad av tilfredshet

Bedriftene ble bedt om å ta stilling til viktighet og tilfredshet på en skala fra 1 til 6.

Spørsmålene som går på viktighet og tilfredshet, er bygget opp på samme måte. Grunnlaget for beregningene er imidlertid ikke det samme. Viktighet er basert på alle bedrifter i utvalget, og de som svarer «ikke relevant», behandles som en egen kategori. Kun de som oppgir at en tjeneste eller funksjon er relevant for bedriften, blir spurt hvor tilfreds de er med denne. Andelen som oppgir at tjenesten ikke er relevant, varierer sterkt fra spørsmål til spørsmål.

Viktighet og tilfredshet presenteres i hovedsak som grupperte frekvenser:

- score 1 og 2 = lite tilfreds/viktig
- score 3 og 4 = nokså tilfreds/viktig
- score 5 og 6 = svært tilfreds/viktig

I figur 1.2 viser vi et eksempel på hvordan svarene kan fordele seg og hvordan svarfordelingen presenteres i rapporten. I enkelte tilfeller presenterer vi også gjennomsnittlig tilfredshetsscore på skalaen fra 1 til 6.

Kritiske brukere

Et forhold av særlig interesse er områder som oppfattes som viktige samtidig som tilfredsheten er lav. Dette må forstås som problemområder for bedriftene, og som viktige områder for politikere som ønsker å legge forholdene til rette for næringslivet.

Målet «kritiske brukere» kombinerer bedriftenes vurdering av viktighet og tilfredshet ved å skille ut de bedriftene som er lite tilfreds med tjenester de oppfatter som viktige for seg.

Etter vår definisjon grupperes en respondent som *kritisk bruker* dersom han eller hun oppgir

Figur 1.2 Frekvensfigur

Eksempel på spørsmål som ble stilt:

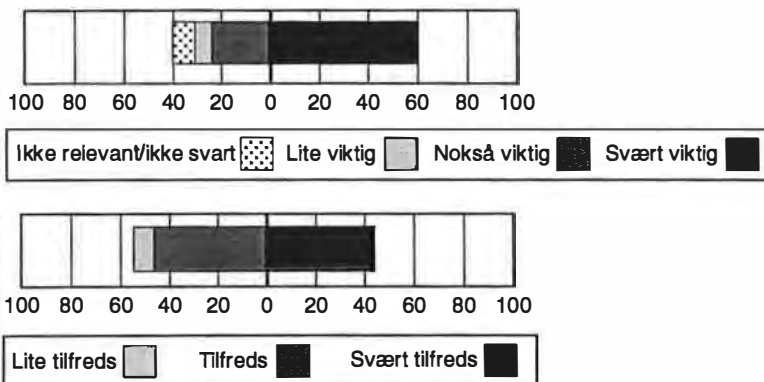
Vi vil nå nevne enkelte offentlige tjenester i din kommune som kan være viktig for din virksomhet. På en skala fra 1 til 6, der 6 er høyeste karakter, hvilke av følgende tjenester anser du som viktige for din virksomhet og hvor tilfreds er du med tjenesten i din kommune?

Viktighet

	Antall	Prosent
0	281	9,2
1	97	7,0
2	117	
3	241	23,6
4	482	
5	1024	60,3
6	827	
Sum	3069	100

Tilfredshet

	Antall	Prosent
Ikke spurt	355	-
1	65	8,4
2	192	
3	447	46,1
4	801	
5	897	44,5
6	312	
Sum	3069	100



- en viktighet på 3 eller mer for en tjeneste
- en tilfredshet på 4 eller lavere for den samme tjenesten
- lavere score på tilfredshet enn på viktighet

De skraverte rutene i figur 1.3 viser hvilke svarkombinasjoner som kvalifiserer til betegnelsen «kritisk bruker». Andel kritiske brukere beregnes på grunnlag av alle bedrifter i utvalget.

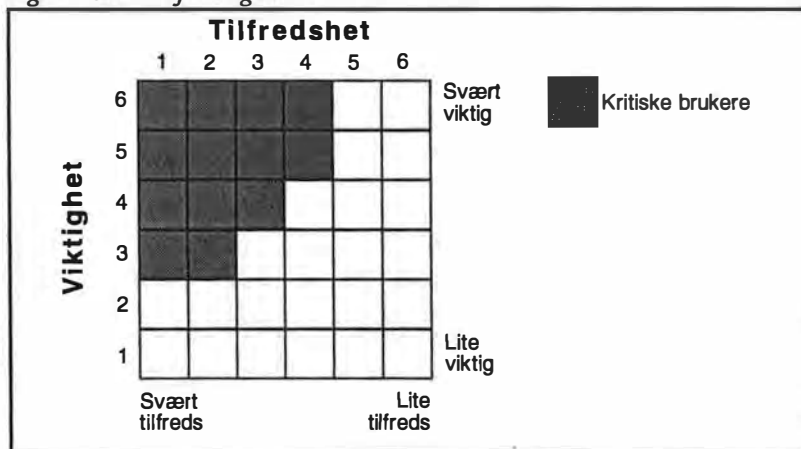
Indekser og kommunerangering

Et av målene med prosjektet har vært å utarbeide en indeks for å kunne rangere kommunene etter hvor tilfreds det lokale næringslivet er med ulike typer offentlige tjenester og funksjoner. For å sammenfatte den store mengden informasjon som ligger bak denne rangeringen av ulike offentlige tjenester, er det utarbeidet en rekke indekser som til sammen danner grunnlag for rangeringen i kapittel 6. Indeksene måler «gjennomsnittlig tilfredshet med et sett av tjenester eller funksjoner». Nærmere beskrivelse av indekskonstruksjonen er å finne i vedlegg 1.

Svarprosenten varierer fra spørsmål til spørsmål. Indeksene er konstruert på grunnlag av de avgitte svarene. De fleste delindeksene er basert på et forholdsvis høyt antall svar fra hver kommune. For enkelte delindekser er imidlertid svarprosenten svært lav i noen kommuner. Dette blir kommentert i teksten til de relevante indeksene, og kommuner hvor indeksscoren er basert på særlig lav svarprosent, er avmerket.

Kommunerangeringen viser forholdsvis klare forskjeller mellom topp og bunn. Mellom de enkelte kommunene er det imidlertid små forskjeller.

Figur 1.3 Klassifiseringen av kritiske brukere



Både tallet på bedrifter i hver kommune og den varierende svarprosenten gjør at man skal være forsiktig med å legge for stor vekt på en kommunes nøyaktige plassering. Strengt tatt kan man bare si om den enkelte kommunen havner blant de beste, i midtgruppen eller blant de med lavest score. I tabell 1.2 har vi samlet endel viktige begreper som brukes i rapporten.

Tabell 1.2 Sentrale begreper som brukes i rapporten

Viktighet	
Skala fra 1 til 6.	
Ikke relevant	0
Lite viktig	1,2
Nokså viktig	3,4
Svært viktig	5,6
Prosentueringsgrunnlaget er alle respondenter.	
Tilfredshet	
Skala fra 1 til 6. Spørsmålet ble bare stilt til de som sier at et forhold er relevant for egen virksomhet.	
Lite tilfreds	1,2
Nokså tilfreds	3,4
Svært tilfreds	5,6
Prosentueringsgrunnlag er antall respondenter som oppfatter et forhold som relevant.	
Kritiske brukere	
En respondent klassifiseres som kritisk bruker dersom	
forholdet er nokså eller svært viktig	
respondenten er lite eller nokså tilfreds	
score på tilfredshet er lavere enn score på viktighet	
Prosentueringsgrunnlaget er alle respondenter.	
Tilfredshetsscore/indeksscore	
Gjennomsnittlig score på tilfredshet for enkeltspørsmål eller grupper av spørsmål.	
De som ikke er spurt eller av andre grunner ikke har svart, er utelukket, og påvirker dermed ikke scoren.	
Kommunetype etter sentralitet	
Storbykommuner:	Oslo, Kristiansand, Stavanger, Bergen, Trondheim, Tromsø.
Storbynære kommuner:	Kommuner som ligger nær en av storbyene, dvs med en reiseavstand på mindre enn 75 minutter (90 minutter for Oslo).
Større regionskommuner:	Øvrige kommuner i utvalget.

1.8 Rapportens oppbygning

I kapittel 2 introduserer vi de viktigste lokaliserings-faktorene. Vi beskriver hvilke lokaliseringsfaktorer bedriftene i utvalget framhever som viktige, og undersøker hvor tilfreds de er med de samme faktorene. I forlengelsen av dette finner vi ut hvor stor andel av bedriftene som har flytteplaner, hva som kjennetegner disse bedriftene, og hva de oppgir som årsaker til flytteplanene.

I kapittel 3 går vi nærmere inn på offentlig sektors rolle som tjenesteprodusent. Vi ser på hvor viktige bedriftene mener ulike typer offentlige tjenester og funksjoner er, og hvor tilfreds de er med disse. En rekke enkelt-tjenester er gruppert i følgende hovedgrupper:

- infrastruktur
- velferd
- forskning og utdanning
- miljø
- arbeidsmarkedstiltak
- skatter og avgifter

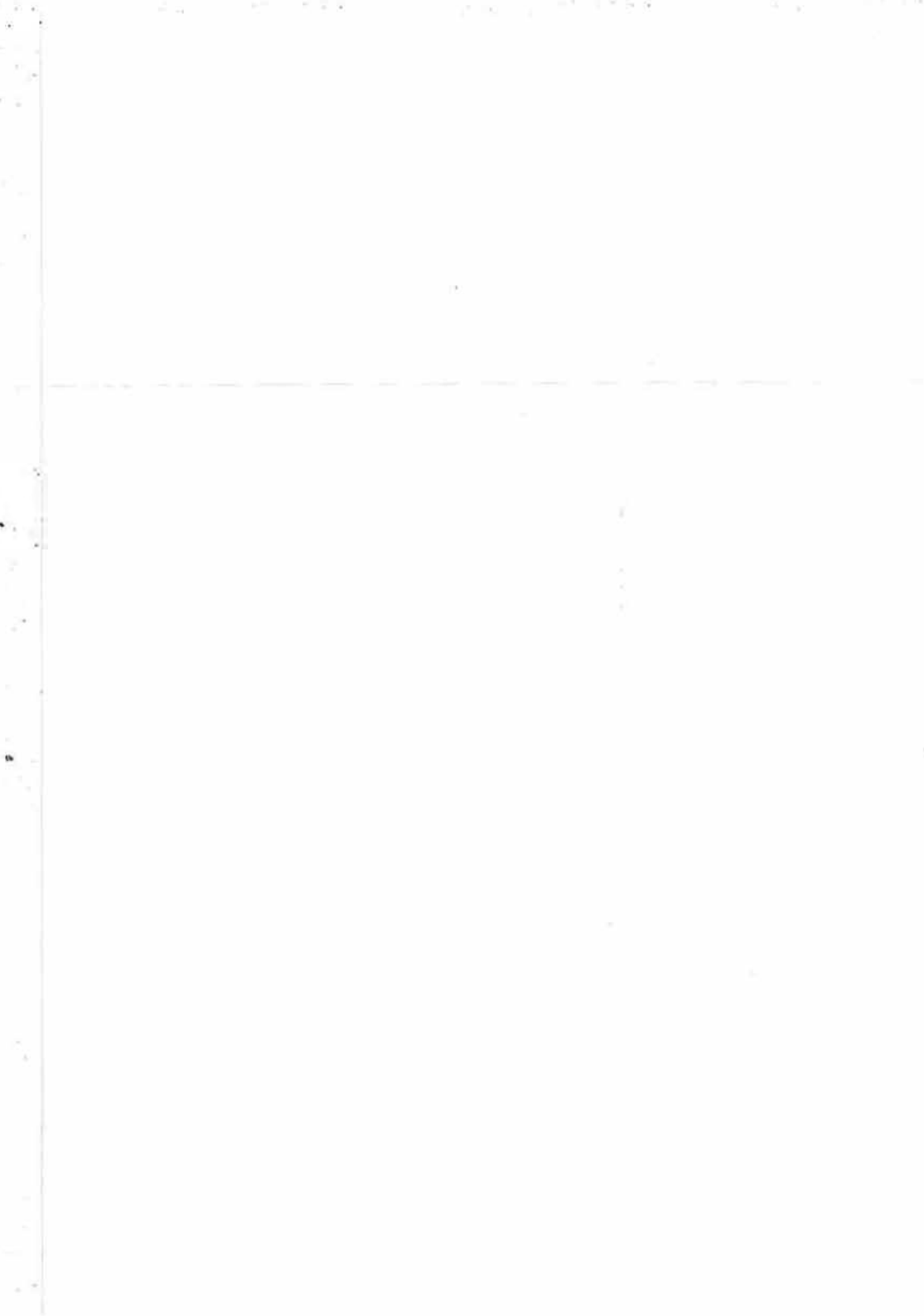
I kapittel 4 behandler vi kommunens rolle som utviklingsaktør. Kapitlet starter med en kort beskrivelse av rollen. Den næringspolitiske debatten dreier seg mye om hvilke næringspolitiske roller kommunen skal spille, og om hvordan disse skal fylles. De ti spørsmålene om kommunal næringspolitikk grupperes i tre kommunale næringspolitiske roller:

- forvalter
- produsent
- entreprenør

Vi undersøker hvor viktige disse rollene er, samt hvor tilfreds bedriftene er med ulike aspekter av kommunenes næringspolitikk.

I kapittel 5 ser vi kort på hvordan ledere i norsk næringsliv vurderer kommunen som serviceinstans. Her ser vi dels på kommunale tjenesteytere som ordfører/rådmann/etater, dels på det kommunale servicenivået når det gjelder for eksempel saksbehandlingstid og informasjon til næringslivet.

I kapittel 6 foretar vi en totalrangering av kommunene i utvalget, basert på delindeksene i kapitlene 3, 4 og 5. Til slutt vil vi oppsummere hovedfunn og skissere enkelte næringspolitiske utfordringer som kommunene står overfor.



Kapittel 2 Lokaliseringsattraktivitet

For en kommune er det viktig å sikre sysselsetting og økonomisk vekst gjennom at eksisterende bedrifter utvider sin virksomhet, eller ved at nye bedrifter etablerer seg i kommunen. En viktig oppgave for de enkelte kommunene og regionene blir derfor å legge forholdene til rette for både nyetableringer og eksisterende bedrifter.

I denne delen av undersøkelsen ser vi på hvordan næringslivet vurderer sentrale lokaliseringsfaktorer som nærhet til marked, arbeidskraft og leverandører, tilgang på kapital og lokaler, osv. For lokalsamfunnene gjelder det å besitte eller utvikle egenskaper (lokaliseringsfaktorer) som tiltrekker og stimulerer næringslivet. Hensikten med å fokusere på disse faktorene, er å antyde hvilke offentlige tjenester og funksjoner som kan forbedre dem.

I dette kapittelet spør vi:

- Hvilke lokaliseringsfaktorer legger norske bedriftsledere størst vekt på?
- Hvor tilfreds er norske bedriftsledere med de samme lokaliseringsfaktorene?
- Hvilke lokaliseringsfaktorer kan kommunene påvirke?
- Hvilke bedrifter har flytteplaner?
- Hvorfor har bedriftene flytteplaner?

I de neste kapitlene går vi nærmere inn på ulike offentlige tjenester og funksjoner som kommunene kan påvirke direkte eller indirekte.

2.1 Produksjons- og lokaliseringsbetingelser

Innledningsvis i dette kapittelet ser vi kort på hvilke forhold som gjør et lokalsamfunn eller en region attraktiv for næringsetableringer. I den forbindelse er det nyttig å skille mellom *bedriftsinterne* og *bedriftseksterne* lokaliseringsfaktorer. De bedriftsinterne faktorene kan lokalsamfunnene ikke påvirke direkte. Samtidig kan lokale myndigheter bearbeide eksterne faktorer for at selskapenes interne vurderinger lettere skal kunne løses i lokalsamfunnet (Knudsen 1988). De bedriftseksterne faktorene består av forhold som lokalsamfunnene i varierende grad kan påvirke. Enkelte faktorer er begrenset av den geografiske lokaliseringen, mens andre ligger utenfor det politikkområdet lokale myndigheter kan påvirke.

En årsak til at lokaliseringsattraktiviteten og forholdet mellom næringslivet og kommunesektoren settes på dagsorden, er de betydelige endringer som har skjedd i det økonomiske landskapet både i Norge og i andre land de siste tiårene. En økende globalisering og internasjonalisering har gitt økt konkurranse innenfor mange bransjer som tidligere var skjermet fra internasjonale konkurrenter. Tjeneste- og kunnskapssektoren er blitt sentral for den økonomiske veksten, mens enkelte tradisjonelle arbeidsintensive sektorer får redusert betydning når det gjelder sysselsetting og produksjon. I denne sammenhengen har multinasjonale selskapers strategier mye å si. Den teknologiske og organisatoriske utviklingen har medført funksjonell oppsplitting, hvilket vil si at ulike stadier av produksjonen kan lokaliseres til ulike regioner. Dette har åpnet nye muligheter for mer fleksibel produksjon i små- og mellomstore bedrifter, og betyr også at mindre lokalsamfunn framstår som betydningsfulle produksjonssteder.

Samtidig som utviklingen kjennetegnes av globale faktorer, framheves betydningen av lokale og regionale forhold og tiltak for økonomisk utvikling (Swyngedouw 1992). Begrepet «glokaliseringen» brukes av og til for å karakterisere sammenfallet av disse mekanismene. Mange mener vi står overfor, eller er midt inne i, et regimeskifte som gjør at de internasjonale prosessene vil virke mer direkte inn på lokalsamfunnene enn tidligere (NIBR 1994:103).

Endringene i de økonomiske rammebetingelsene fører til at næringslivet og myndighetene på lokalt nivå står overfor nye utfordringer. Ikke minst gjelder dette den lokale næringspolitikken, der kommunene må ta stilling til nye strategiske roller. Både næringslivet og offentlig sektor må med andre ord tilpasse seg nye og krevende rammebetingelser.

Lokaliseringsteorier

Lokaliseringsteorier beskriver hvilke faktorer som påvirker lokaliseringsvalg, og hvilke betingelser som må være til stede for at bedrifter skal kunne opprettholde en lønnsom produksjon.

Klassiske lokaliseringsteorier ser bedriftenes lokalisering som et resultat av innsatsfaktorer som arbeid og kapital samt råvarer og transport. Det anses som viktig å minimalisere kostnader som arbeidskraft og transport (Weber 1929). Ut fra denne teorien kan for eksempel treindustriens lokalisering nær skogressursene forklares med at det er billigere å transportere ferdige produkter til markedet enn å transportere tømmer til markedet for videre bearbeiding (NIBR 1992:11). Selv om Weber kanskje er den mest framtrædende innenfor klassisk lokaliseringsteori, finnes det flere nyere bidrag innefor denne tradisjonen. Men de klassiske lokaliseringsteoretikerne kritiseres ofte for å forutsette rasjonell atferd, full informasjon og profit-

maksimering. Enkelte mener det har skjedd lite innenfor denne tradisjonen som kan forklare mer komplekse sammenhenger (Vatne 1993).

Nyere teoretiske tilnærminger som *endogene vekstteorier* fokuserer på sosiale forhold ved et geografisk område. Lokale ressurser med utgangspunkt i industrielle tradisjoner, innovative miljøer og entreprenørskap, er drivkreftene bak utviklingen (NIBR 1990:135). Enkelte regioner sies å ha bedre kulturelle forutsetninger for entreprenørskap enn andre. Slike miljøer kjennetegnes av uformelle nettverk hvor folk lærer av hverandre, og består av et samspill mellom entreprenøren og de sosiale, institusjonelle og materielle strukturene (Spilling 1985). I forlengelsen av dette framheves fordeler ved å være lokalisert sammen med andre bedrifter (agglomerasjonsfordeler). Agglomerasjon brukes som en betegnelse på «økonomiske prosesser som gjør det fordelaktig å trekke sammen mennesker og økonomisk aktivitet til et sted (en agglomerasjon)» (Vatne 1993:25). Fordelene ved å være lokalisert sammen med andre bedrifter omfatter de kostnadsreduksjonene bedrifter kan oppnå gjennom å dra nytte av hverandres kompetanse, men også mer kvalitative relasjoner i form av uformell kontakt mellom bedriftene. Det vil imidlertid være vanskelig å måle den eksakte effekten av slike fordeler.

Det som kalles *industrielle distrikter* trekkes også fram for å forklare positiv næringsutvikling i enkelte områder (Pyke og Sengenberger 1990). I slike områder foregår produksjonen i mange mindre enheter, og den er konsentrert om få produkter. Nettverk mellom bedriftene står sentralt når utviklingen av disse områdene skal forklares. Slike nettverk bidrar til samhandling og samordning mellom bedrifter som kan påvirke både inntekts- og kostnadssiden (Vatne 1990), og omfatter vanligvis både uformelle og formelle kontakter. Nettverk av denne typen forutsetter geografisk nærhet og tillit mellom partene.

I nyere lokaliseringsteori vises det også til at lokale og regionale myndigheter i mange land spiller en mer aktiv rolle enn tidligere. *Lokale/regionale tiltak* inneholder ofte støtte- og overføringsordninger som kan være attraktive. Dette gjør at enkelte framhever slike tiltak som en viktig lokaliseringsfaktor (Knudsen 1988).

Lokaliseringsfaktorer

Denne korte gjennomgangen av enkelte teoretiske tilnærminger til lokaliseringsspørsmål viser betydningen av lokale forhold for økonomisk vekst. Dette gjelder kostnadene på innsatsfaktorene, men også kvalitative faktorer som eksisterende næringsstruktur, samarbeid og entreprenøraktivitet.

Tabell 2.1 gir en oversikt over de viktigste bedriftseksterne og bedriftsinterne lokaliseringsfaktorene.

Bedriftene vil vurdere lokaliseringsfaktorene hver for seg og i forhold til hverandre. Bedriftens størrelse og bransje vil også kunne bety noe for hvilke faktorer den vektlegger. Den råvarebaserte industrien legger stor vekt på areal, kraft og råvarer, mens tjenesteytende industri i større grad orienterer seg i forhold til arbeidskraft og markeder.¹ De enkelte faktorenes betydning forandres også over tid, blant annet som et resultat av den teknologiske og strukturelle utviklingen. Et eksempel er tilgangen til rådgivnings- og konsulentmiljøer (den bedriftsrettede tjeneste- og kunnskapssektoren). Slike miljøer vokser fram i nærheten av steder med velkvalifisert arbeidskraft, forsknings- og utviklingsmiljøer, moderne infrastruktur og tilgang på kapital (Rees 1986).

Tabell 2.1 Viktige lokaliseringsfaktorer

Bedriftseksterne - areal (kap 3) - arbeidskraft (kap 2 og 3) - kapital (kap 2) - lokaler (kap 2) - kraft - råvarer/innsatsvarer (kap 2) - markedsnærhet (kap 2) - tilgang til informasjon, kunnskap og rådgivning (kap 2 og 4) - agglomerasjonseffekter - samarbeid (kap 2) - velferdstilbud (kap 3) - lokal/regional næringspolitikk (kap. 4) - skatter/avgifter (kap 3)
Bedriftsinterne - bedriftens optimale størrelse - behov for vertikal integrasjon - behov for horisontal integrasjon - diversifisering - ledelsens bostedspreferanse

Kilde: Knudsen (1988) med tillegg av enkelte andre faktorer

¹ Se NIBR (1992:11) for en gjennomgang av de viktigste lokaliseringsfaktorene og utviklingen for de sentrale næringene i Norge.

2.2 Lokaliseringsfaktorer som inngår i denne undersøkelsen

Bedriftseksterne lokaliseringsfaktorer

I vår undersøkelse ble norske bedriftsledere i privat sektor bedt om å ta stilling til åtte av de bedriftseksterne lokaliseringsfaktorene i tabell 2.1. Disse faktorene er sentrale for å forstå næringsutvikling på lokalt, regionalt og nasjonalt plan.

Både tradisjonelle lokaliseringsteorier og nyere teoretiske bidrag framhever *markedsnærhet* som en sentral lokaliseringsfaktor. Markedsnærhet er et spørsmål om transportkostnader, men er også avgjørende for å fange opp signaler fra konkurrenter og kunder, slik at produktet kan tilpasses endringer i markedet og kundenes behov. For bedrifter med nye produkter er det samtidig viktig å være lokalisert nær et marked av en slik størrelse at omsetningen raskt rettferdiggjør utviklingskostnadene. Offentlige myndigheter kan påvirke markedsnærhet gjennom å bygge ut transportsystemet. Infrastruktur som vei, jernbane og flyplass er i hovedsak et statlig ansvar. Kommunene har imidlertid indirekte påvirkningskraft, for eksempel ved å utøve politisk press mot sentrale myndigheter.

Nærhet til leverandør eller til de sentrale innsatsfaktorene, er en klassisk lokaliseringsfaktor. Det er naturlig for råvarebasert industri å lokalisere deler av sin bedrift i nærheten av råvareressursene, blant annet av transportmessige hensyn. Dette kan også være viktig for kunnskapsintensive bedrifter hvor tilgang til informasjon er en sentral innsatsfaktor. Lokale og sentrale myndigheter kan påvirke dette forholdet gjennom å investere i så vel tradisjonell som moderne infrastruktur.

Kvalifisert arbeidskraft er en annen klassisk lokaliseringsfaktor. Bedriftene legger vekt på tilgangen til og kostnadene ved arbeidskraften. Kunnskapsintensiv industri legger samtidig vekt på at arbeidskraften er velutdannet og kunnskapsrik. I utgangspunktet vil tilgangen på kvalifisert

Tabell 2.2 Lokaliseringsfaktorer i spørreundersøkelsen

Nærhet til markedet
Nærhet til leverandør
Kvalifisert arbeidskraft
Variert arbeidsmarked
Tilgang på kapital
Tilgang på lokaler
Kontakt og samarbeid i næringslivet
Konsulenttjenester

arbeidskraft bestemmes av størrelsen på og sammensetningen av kommunens samlede arbeidsmarked, noe som igjen vil henge sammen for eksempel med utdanningstilbud og næringslivsstruktur. Kommunene kan imidlertid ta i bruk arbeidsmarkeds- og sysselsettingstiltak for å videreutvikle den eksisterende arbeidskraften. Kommunen kan også forsøke å appellere til kvalifisert arbeidskraft gjennom å arbeide for å oppfattes som et attraktivt bosted. Dette kan gjøres blant annet ved å tilrettelegge offentlige velferdstjenester og utvikle et variert fritidstilbud.

Et *varierte arbeidsmarked* framheves ofte som viktig for å kunne tiltrekke velutdannet arbeidskraft. Når en familie flytter til en kommune, skal vanligvis to personer ha ny jobb. Arbeidsmarkedet bør derfor være av en slik størrelse og variasjon at begge ektefellene kan finne utfordrende arbeid. Kommunen kan gjøre lite med dette, bortsett fra å redusere reiseavstander gjennom å bygge ut infrastrukturen.

Kapital er et sentralt element i vekstprosesser på både makro- og mikro-nivå. Tilgang på risikovillig egenkapital og langsiktig fremmedkapital er en forutsetning for at nye produkter skal kunne utvikles og nye levedyktige bedrifter vokse fram. Kapitalbehovet vil variere mellom bransjene og etter hvilken fase bedriftene befinner seg i (Kvinge og Langeland 1994). Ifølge Masson og Harrison (1986) er kapital, og spesielt risikovillig kapital, mer begrenset i utkantområder, blant annet på grunn av sentraliseringen av finansinstitusjoner. Kommunene har på dette området visse påvirkningsmuligheter gjennom kommunale næringsfond. Det er uklart hvor mye dette har å si for utviklingen av et levedyktig næringsliv.

Tilgang på hensiktsmessige og rimelige *lokaler* oppfattes ofte som en viktig lokaliseringsfaktor for næringslivet. Mange bedrifter vil ikke ønske å investere i egne lokaler, i hvert fall ikke i en etableringsfase. Samtidig kan behovet for større eller bedre lokaler få bedrifter til å vurdere relokalisering. Mange kommuner har i næringspolitikken prioritert utbygging av lokaler for næringsvirksomhet og tilrettelegging av arealer for næringsbygg.

Kontakt og samarbeid i næringslivet framheves ofte som viktig for videreutviklingen av det lokale næringslivet, spesielt for små- og mellomstore bedrifter. Kommunen kan tilrettelegge og etablere arenaer for å stimulere forskjellige bransjer og næringslivet i sin helhet til å samarbeide og utveksle ideer. Dette nevnes ofte som et av de positive resultatene av strategiske næringsplaner. Hvor store muligheter kommunene har til å påvirke slike forhold, har å gjøre med deres størrelse og næringsstruktur.

Kompetanseoverføring og tilgang på informasjon framheves ofte som beskrankninger for utviklingen av konkurransedyktige bedrifter. Dette gjelder spesielt mindre bedrifter. Kompetansen i en bedrift utvikles over tid

gjennom et samspill med omgivelsene, men strukturerte *konsulenttjenester og veiledning* vil være viktig for bedrifter med begrenset kompetanse på ulike områder. Mindre bedrifter viser seg i hovedsak å benytte lokale eller regionale aktører (Christensen og Lindmark 1993). Kommunene har prøvd å ta hensyn til dette gjennom å etablere kommunale eller fylkeskommunale rådgivningsselskap.

Denne gjennomgangen viser at kommunene i utgangspunktet har varierende mulighet til å påvirke lokaliseringsfaktorene. Lokal handling er underlagt restriksjoner som legger positive eller negative føringer på lokalsamfunnenes muligheter. Handlingsmulighetene påvirkes blant annet av lokalsamfunnenes eksisterende næringsstruktur og bedrifter, yrkestradisjoner og erfaringer, transportnett, geografiske lokalisering, politiske kontakter og innflytelseskanaler (NIBR 1994:1).

2.3 Næringslivets vurdering av ulike lokaliseringsfaktorer

I spørreundersøkelsen er bedriftslederne bedt om å vurdere ulike lokaliseringsfaktorer med hensyn til viktighet og tilfredshet. Vi forventer at disse vurderingene vil variere sett under ett. Noen faktorer vil være viktige for alle bedrifter, uavhengig av bransje og størrelse. Dette gjelder spesielt sentrale lokaliseringsfaktorer som nærhet til markedet og tilgang på arbeidskraft.

På den annen side vil vi ikke forvente å finne store forskjeller i tilfredshet mellom ulike kommunetyper. I og med at lokaliseringsfaktorene ligger til grunn for selve lokaliseringen, vil bedriftene i hovedsak få sine behov tilfredsstilt i det området de har valgt. I forlengelsen av dette forventer vi at ledere i bedrifter med flytteplaner er mindre tilfredse enn ledere i bedrifter som ikke har slike planer.

Vi har altså følgende forventninger til undersøkelsen:

- Næringslivets vektlegging av og tilfredshet med lokaliseringsfaktorene varierer sett under ett.
- Næringslivets tilfredshet med lokaliseringsfaktorene varierer i liten grad mellom kommunetyper.
- Betydningen av de ulike lokaliseringsfaktorene vil vurderes ulikt i ulike typer bedrifter.

Viktighet

Figur 2.1 viser hvor viktige bedriftene mener at de ulike lokaliseringsfaktorene er. Den lokaliseringsfaktoren som næringslivet legger klart størst vekt på, er markedsnærhet. To av tre bedrifter mener dette er svært viktig. Deretter framheves tilgangen på kvalifisert arbeidskraft samt kontakt og samarbeid innen næringslivet. Om lag halvparten av bedriftene sier at dette er svært viktige faktorer.

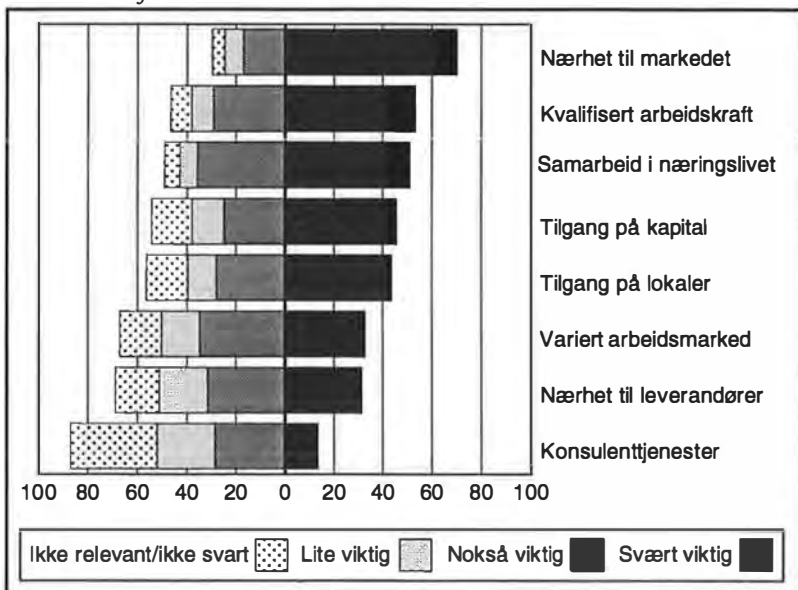
Minst vekt legges på konsulenttjenester. Bare 13 prosent av bedriftene svarer at dette er svært viktig, og nesten 60 prosent sier det er lite viktig eller ikke relevant. Ekstern rådgivning oppfattes altså ikke som en viktig lokaliseringsfaktor. Samlet viser figur 2.1 at næringslivet er opptatt av både tradisjonelle og nye lokaliseringsfaktorer.

Tilfredshet

I figur 2.2 ser vi på graden av tilfredshet blant de bedriftslederne som oppgir at et forhold har betydning for bedriften.

Gjennomgående er bedriftene godt fornøyd med de ulike lokaliseringsfaktorene. Få sier seg lite tilfredse (rangering 1 eller 2 på skalaen fra 1 til 6). Det store flertallet kan betegnes som nokså eller godt fornøyd.

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

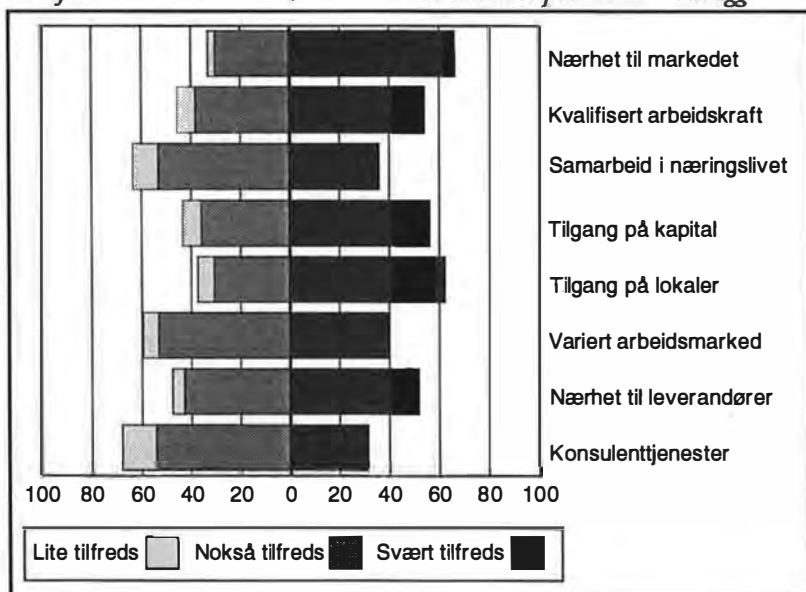


Næringslivet er mest tilfreds med nærheten til markedet og med tilgangen på lokaler. Blant de som oppgir at dette forholdet er av betydning for bedriften, svarer to av tre at de er svært tilfredse. Mer enn halvparten av bedriftene som legger vekt på tilgang på lokaler, tilgang på kapital, variert arbeidsliv og nærhet til leverandør, oppgir at de er svært tilfreds med disse forholdene. Andelen tilfredse bedrifter er lavest for konsulenttjenester og for kontakt og samarbeid i arbeidslivet.

Kritiske brukere

Figur 2.1 og figur 2.2 viser visse forskjeller i vurderingen av viktighet og tilfredshet. En viktig problemstilling er hvorvidt de bedriftslederne som oppgir at et forhold er svært viktig, også er de tilfredse brukerne, eller om det er motsatt. For å kunne peke på problemområder – og forbedringspotensiale – må vi kombinere opplysningene om viktighet og tilfredshet. Hvor mange bedriftsledere er lite fornøyd med en lokaliseringsfaktor som er viktig for virksomheten? Vi har konstruert gruppen «kritiske brukere» for å fange opp dette forholdet.²

Figur 2.2 Næringslivets tilfredshet med ulike lokaliseringsfaktorer. Bedrifter som sier at et forhold ikke er relevant, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 2



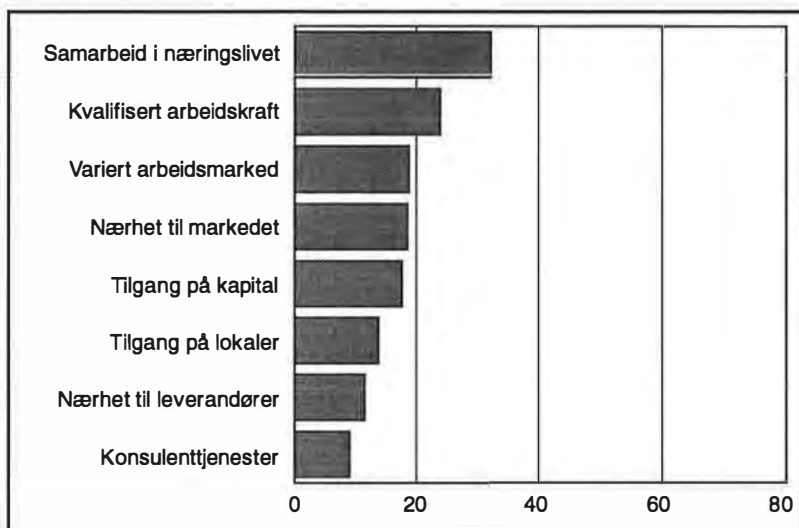
² Se tabell 1.2 for en definisjon av kritiske brukere.

Figur 2.3 viser at næringslivet er mest kritisk overfor (mangelen på) samarbeid i det lokale næringslivet. Nærmere 30 prosent av bedriftene mener slikt samarbeid er viktig, samtidig som de ikke er fornøyd med situasjonen i egen kommune. Nærhet til kvalifisert arbeidskraft er et annet område med en betydelig andel kritiske brukere – hver fjerde bedriftsleder ser problemer på dette området. Lavest andel kritiske brukere finner vi på områdene konsulenttjenester og nærhet til leverandør.

2.4 Lokaliseringsfaktorer og kjennetegn ved bedriftene

Vi forventer at bedrifter vil legge forskjellig vekt på de ulike lokaliseringsforholdene. Bedriftenes størrelse og bransje samt hvilke markeder og kunder de retter seg inn mot, vil ha mye å si for hva bedriftslederne vurderer som viktige forhold. Vi så også at fra 10 til 35 prosent av bedriftene ble klassifisert som kritiske overfor den enkelte lokaliseringsfaktoren. I dette avsnittet undersøker vi om noen spesielle bedriftstyper skiller seg ut i vurderingene sine. De åtte lokaliseringsfaktorene behandles enkeltvis.

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



Markedsnærhet

Markedsnærhet er den viktigste lokaliseringsfaktoren innen alle bransjer. Andelen som oppgir at markedsnærhet er svært viktig, er lavest blant industribedriftene og størst innen hotell- og restaurantbransjen. Bedrifter som hovedsakelig satser på det lokale eller regionale markedet, legger klart større vekt på markedsnærhet enn bedrifter som satser nasjonalt og internasjonalt. Markedsnærhet er svært viktig for fire av fem bedrifter som satser lokalt eller regionalt. Blant bedrifter som satser nasjonalt eller internasjonalt, ser knapt halvparten på markedsnærhet som svært viktig. Markedsnærhet er viktigst for bedrifter som har husholdninger som viktigste kundegruppe.

Andelen bedrifter som er kritisk til egen markedsnærhet, er størst blant hoteller, restauranter og transportbedrifter. Ellers er andelen kritiske brukere noe høyere blant bedrifter som har husholdninger som kunde, enn blant øvrige bedrifter.

Kvalifisert arbeidskraft

Totalt oppgir halvparten av bedriftene at nærhet til kvalifisert arbeidskraft er svært viktig. Ingen bransje skiller seg ut. De største bedriftene og bedrifter som satser på det internasjonale markedet, framhever dette i noe større grad enn hva andre bedrifter gjør. Hovedbildet er imidlertid at de kjennetegnene vi har sett på ved bedriftene, ikke forklarer ulik vektlegging av denne lokaliseringsfaktoren.

Tilgang på kvalifisert arbeidskraft er ett av de områdene hvor bedriftene markerer misnøye med forhold de oppfatter som viktige for virksomheten. Hver fjerde bedrift er klassifisert som en kritisk bruker. Andelen kritiske brukere er høyest innen industri og bygg og anlegg, og lavest blant handelsbedriftene. Dette kan blant annet avspeile ulik etterspørsel etter faglært arbeidskraft. Videre er det flest kritiske brukere i bedrifter med mer enn 100 ansatte, samt i bedrifter som satser på det internasjonale markedet.

Kontakt og samarbeid i næringslivet

Dette forholdet vurderes som svært viktig av halvparten av bedriftene. Av de som oppfatter dette som svært viktig, er andelen størst i hotell- og restaurantbransjen og innen transport, og lavest blant handelsbedrifter. Ut fra en hypotese om at slike nettverk blant annet skal erstatte manglende ressurser i små bedrifter, er det overraskende at små bedrifter legger noe mindre vekt på dette enn store bedrifter.

Hver tredje bedrift klassifiseres som en «kritisk bruker» når det gjelder kontakt og samarbeid i næringslivet. Bedriftene innen hotell- og restaurantbransjen er mest kritiske. Selv om det særlig er store bedrifter som legger vekt på dette forholdet, har ikke de større bedriftene noen høyere andel kritiske brukere. Man finner med andre ord også flest tilfredse brukere i denne gruppen.

Tilgang på kapital

Tilgang på kapital framheves som svært viktig av om lag halvparten av bedriftene. Transportbransjen og hotell- og restaurantbransjen legger noe større vekt på dette forholdet enn andre bransjer. Tilgang på kapital vurderes ikke som viktigere blant små bedrifter enn blant store, tendensen er heller den motsatte. Bedrifter som satser mest internasjonalt, legger noe større vekt på kapitaltilgangen enn bedrifter som satser nasjonalt eller lokalt/regionalt.

Om lag hver femte bedrift oppgir at tilgang på kapital er viktig, samtidig som de ikke er tilfreds med denne faktoren. Andelen kritiske brukere er høyest blant hoteller og restauranter, og lavest blant bedrifter innen handel og transport. Undersøkelsen avdekker ikke større misnøye med kapitaltilgangen blant små bedrifter enn blant store.

Tilgang på lokaler

To av fem bedrifter holder tilgang på lokaler for å være svært viktig. Andelen er høyest blant bedrifter innen industri, handel og transport, og klart lavest i bygge- og anleggsbransjen.

Tilgang på lokaler synes å være et mindre problem enn mange av de andre lokaliseringsfaktorene. Vi finner heller ikke noen spesielle kjennetegn ved de virksomhetene som blir gruppert som kritiske brukere.

Variert arbeidsmarked

En tredel av bedriftene oppgir at et variert arbeidsmarked er viktig for dem. Andelen er størst blant mellomstore bedrifter (50-100 ansatte) og blant bedrifter som satser på det utenlandske markedet. Her finner vi med andre ord samme mønster som for faktoren kvalifisert arbeidskraft.

Det er altså relativt få bedrifter som oppfatter dette som svært viktig, men blant disse er misnøyen ganske høy. En av fem bedrifter oppgir at det er viktig med et variert arbeidsmarked, samtidig som de er kritiske til situasjonen i egen kommune. Handelsbedrifter er minst kritiske, og små bedrifter er mindre kritiske enn større bedrifter.

Nærhet til leverandører

Hver tredje bedrift ser nærhet til leverandører som svært viktig. Viktigst er dette for bedrifter innen primærnæringene og transportsektoren. Nærhet til leverandør er minst viktig for industribedrifter, handelsbedrifter og bedrifter innen annen tjenesteyting.

Ingen gruppe bedrifter skiller seg ut som særskilt kritisk til situasjonen i egen kommune når det gjelder denne lokaliseringsfaktoren.

Konsulenttjenester

Bare 13 prosent av bedriftene mener at konsulenttjenester er svært viktige. Bedrifter innen bygge- og anleggsbransjen legger størst vekt på dette forholdet. Små bedrifter tillegger ikke dette forholdet større vekt enn hva de store gjør, og heller ingen andre grupper bedrifter skiller seg ut langs denne faktoren.

Bedriftene innen bygge- og anleggsbransjen er mest kritisk til tilbudet av konsulenttjenester i sin kommune. En av fem bedrifter innen denne bransjen mener at slike tjenester er viktige, samtidig som de ikke er tilfreds med tilbudet.

Oppsummering

Vi ser at ulike typer bedrifter varierer noe i synet på hvor viktige de ulike lokaliseringsfaktorene er.

Bedrifter som satser på lokale eller regionale markeder, legger større vekt på markedsnærhet enn bedrifter som satser nasjonalt eller internasjonalt. Dette gjelder blant annet handelsbedrifter og bedrifter innen hotell- og restaurantbransjen. Videre er større bedrifter mest opptatt av tilgang til kvalifisert arbeidskraft, av et variert arbeidsmarked og av kontakt og samarbeid innen næringslivet.

Når det gjelder kritiske brukere, er kanskje de forskjellene vi ikke finner, vel så interessante som de vi finner. Små bedrifter skiller seg ikke fra store bedrifter ved å legge større vekt på eller være mer kritiske overfor kapitaltilgang og tilgang på konsulenttjenester og nettverk i næringslivet.

2.5 Kommunetyper og tilfredshet med lokalisering

I utgangspunktet antar vi at bedriftene lokaliserer seg der hvor deres behov har størst mulighet for å bli møtt. Næringsstrukturen i den enkelte kommunen vil avspeile en tilpasning mellom bedriftenes behov og steds-spesifikke lokaliseringsfaktorer. Ut fra dette vil vi forvente små forskjeller

mellom kommunetyper når det gjelder næringslivets tilfredshet med lokaliseringsforholdene.

I tabell 2.3 undersøker vi om den gjennomsnittlige tilfredshetsscoren (dvs score på skalaen fra 1 til 6) varierer etter kommunens sentralitet.

Den gjennomsnittlige bedriftslederen er forholdsvis godt fornøyd med lokaliseringsfaktorene i egen kommune. Bedriftslederne er minst fornøyd med konsulenttjenester og mest tilfreds med tilgang på lokaler og nærhet til markedet. Som forventet finner vi bare ubetydelige forskjeller i tilfredshet mellom kommunetyperne for de fleste faktorene. Næringslivet i større regionskommuner synes å være noe mindre fornøyd med arbeidsmarkedet og tilgangen på kvalifisert arbeidskraft enn bedrifter som er lokalisert i eller i nærheten av de seks storbyene.

2.6 Bedrifter med flytteplaner

Vi kan anta at bedriftene vil vurdere omlokalisering dersom de stedsspesifikke betingelsene ikke tilfredsstiller deres langsiktige behov. Ut fra dette er det interessant å se nærmere på bedrifter som vurderer omlokalisering. Det er imidlertid verdt å huske at flytting medfører ulike typer kostnader, og at det kan være mange grunner til at en bedrift ønsker å relokalisere seg. Gruppen med flytteplaner vil derfor bare utgjøre noen av de misfornøyde bedriftene, og vil også inneholde bedrifter som ønsker relokalisering av andre årsaker enn misnøye med de lokaliseringsfaktorene vi ser på.

Tabell 2.3 Gjennomsnittlig tilfredshet med bedriftseksterne lokaliseringsfaktorer etter kommunesentralitet. Bedrifter som sier at et forhold ikke er relevant, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 2

	Storby	Storby- nære	Større regionskommuner
Nærhet til markedet	4,8	4,9	4,7
Nærhet til kvalifisert arbeidskraft	4,5	4,5	4,3
Kontakt/samarbeid i næringslivet	4,0	4,0	4,0
Tilgang kapital	4,4	4,3	4,5
Tilgang på lokaler	4,6	4,6	4,7
Variert arbeidsmarked	4,2	4,3	4,0
Nærhet til leverandører	4,4	4,5	4,3
Konsulenttjenester	3,9	3,7	3,7

Det kan ligge både bedriftseksterne og bedriftsinterne forhold til grunn for at en bedrift velger å omlokalisere virksomheten. Bedriftslederne i utvalget ble spurt om de hadde utarbeidet flytteplaner. De som svarte ja på dette spørsmålet, fikk et sett med oppfølgingsspørsmål som var ment å avdekke om planene skyldes misnøye med bedriftseksterne forhold.

Totalt var det 188 bedrifter som hadde konkrete flytteplaner for hele eller deler av virksomheten. Dette utgjør seks prosent av alle bedriftene i utvalget.

Flytteplaner og egenskaper ved bedriften

Hvilke bedrifter er det så som har flytteplaner? I tabell 2.4 undersøker vi om noen bransjer skiller seg ut på dette området.

Det er særlig bedriftene innenfor transport, primærnæringene og rest-kategorien «annet» som ser ut til å ha flytteplaner, mens andelen er lavest innen hotell- og restaurantbransjen. Bransjeforskjellene bør tolkes med forsiktighet, ettersom kun få bedrifter innen hver bransje har flytteplaner. Dette gjelder ikke minst primærnæringene, transportsektoren og hotell- og restaurantbransjen. De fleste forskjellene vil heller ikke være statistisk signifikante.

Blant bedrifter med mer enn 100 ansatte er andelen med flytteplaner noe høyere enn blant andre bedrifter. Det viser seg videre at bedriftene med underskudd oftere enn andre bedrifter vurderer å flytte. Blant bedriftene som oppgir å ha hatt større eller mindre underskudd forrige år, har 15 prosent flytteplaner. For de øvrige bedriftene er tallet fem prosent. Andelen er lavest blant bedrifter som enten er nylokalisert i kommunen, eller som har vært der lenge/hele tiden.

Tabell 2.4 Prosent bedrifter med flytteplaner etter bransje

	Prosent	N
Jordbruk/skogbruk/fiske	15	73
Transport	13	113
«Annet»	13	233
Industri	8	590
Handel	6	894
Annen tjenesteyting	4	806
Bygg/anlegg	3	249
Hotell/restaurant	1	105
Total	6	3069

Andelen varierer heller ikke mellom kommunetypene. Her vil vi imidlertid minne om at mange kommuner ikke er med i undersøkelsen, og at stort sett alle de kommunene vi behandler, må betraktes som mellomstore eller store i norsk sammenheng.

Årsaker til flytteplaner

Hvilke forhold mente bedriftene kunne medføre flytting i løpet av de nærmeste årene?

Ønske om å komme nærmere markedene samt behov for nye lokaler synes å være de viktigste årsakene til at bedriftene har flytteplaner. Tabell 2.5 viser at rundt halvparten av bedriftene med flytteplaner oppgir manglende nærhet til markedet som en av årsakene, mens tre av ti nevner behov for nye lokaler som grunn til å vurdere flytting. Andre forhold som nevnes, er ønske om å komme inn i et nettverk og ønske om bedre offentlig service/tjenester.

Andre forhold, som ønske om å komme nærmere forsknings- og utviklingsmiljøer, om å ha tilgang på konsulenttjenester og om å komme nærmere et variert eller kvalifisert arbeidsmarked, nevnes nesten ikke. De tradisjonelle lokaliseringsfaktorene synes altså å ha mest å si for flytteplanene.

Tabell 2.5 Årsaker til flytteplaner. Prosent bedrifter med flytteplaner som oppgir et forhold som relevant. N=188

Nærmere markedet	48
Behov for nye lokaler	30
Komme inn i nettverk	19
Bedre offentlig tjenester/service	17
Nærmere kvalifisert arbeidskraft	10
Nærmere leverandører	10
Nærmere variert arbeidsmarked	(6)
Tilgang på konsulenttjenester	(3)
Nærmere FoU-miljøer	(3)
Ikke sikker/annet	28

2.7 Oppsummering

Denne undersøkelsen gir et bilde av hva ledere i etablerte bedrifter mener om enkelte sentrale lokaliseringsfaktorer. Hovedinntrykket er at næringslivet legger stor vekt på klassiske lokaliseringsfaktorer som markedsnærhet og arbeidskraft. Også samarbeid og nett erk mellom bedrifter vurderes som viktig. Minst vekt legges på forhold som tilgang til lokaler og konsulent-tjenester.

Næringslivet er i hovedsak tilfreds med sentrale lokaliseringsfaktorer i sin kommune. Samtidig er det kritisk overfor enkelte forhold, blant annet manglende nettverk og samarbeid mellom bedrifter samt tilgangen til kvalifisert arbeidskraft.

Ulike typer bedrifter vurderer den enkelte lokaliseringsfaktoren noe forskjellig. Store bedrifter legger større vekt på tilgangen til kvalifisert arbeidskraft enn små bedrifter, og bedrifter som satser på lokale og regionale markeder, skiller seg ut ved å legge størst vekt på nærhet til markedet.

Alt i alt varierer næringslivets tilfredshet lite mellom kommunetypene. Dette er ikke uventet ut fra antakelsen om at bedrifter i hovedsak lokaliserer virksomheten etter å ha vurdert de stedsspesifikke betingelsene opp mot egne behov.

Om lag seks prosent av bedriftene vurderer å flytte. Ingen grupper bedrifter merker seg ut ved å ha flytteplaner i større monn enn andre. Flytteplanene begrunnes oftest med ønsket om å komme nærmere markedet samt behovet for nye lokaler. Det er videre interessant å registrere at over en femdel av bedriftene med flytteplaner er opptatt av å komme inn i et nettverk.

Utfordringene for kommunene ser ut til å være følgende:

- Å stimulere samarbeidet mellom bedrifter i det lokale næringslivet. Når kontakt og samarbeid i næringslivet framheves, tyder det på at bedriftene føler behov for å utnytte andre bedrifters kompetanse. Det tyder på at et nettverk mellom bedrifter kan stimulere næringsutviklingen.
- Å forsøke å heve kompetansen til arbeidstakerne. Dette kan gjøres gjennom å stimulere til bedriftsrettet etterutdanning, ved å stimulere samarbeidet mellom utdanningsmiljøer og næringslivet, og ved i større grad å legge arbeidsmarkedsetaten og sysselsettingstiltakene til rette for behovene til det eksisterende næringslivet.

Lokale tiltak, som å etablere næringslokaler og tilby kommunale finansieringspakker, har preget den lokale næringspolitikken de siste 15-20 årene. I denne undersøkelsen framstår disse som mindre viktige satsingsområder. Man kan spørre hvor hensiktsmessig det er å rette slike tiltak mot næringslivet generelt, selv om de kan være viktige for bedrifter i etableringsfasen. Videre er det verdt å huske at bedriftslederne i denne omgang ikke

ble bedt om å ta stilling til *det offentliges engasjement* når det gjelder å skaffe til veie lokaler eller kapital.

Avslutningsvis er det viktig å huske at undersøkelsen bare omfatter større kommuner. Næringslivet i de mindre kommunene kan skille seg fra disse med hensyn til hvilke faktorer som vektlegges, og til hvor tilfreds bedriftene er med de ulike faktorene.

Kapittel 3 Offentlig tjenestetilbud

I forrige kapittel gikk vi gjennom ulike typer bedriftseksterne lokaliseringsfaktorer, og undersøkte hvordan bedriftene vurderte disse. Dette tilbudet kan være med på å avgjøre hvor attraktiv en kommune eller region er for de bedriftene som er lokalisert der, og hvor interessant området er for bedrifter som vurderer nylokaliseringer. Gjennom det offentlige tjenestetilbudet kan lokale og sentrale myndigheter påvirke og forbedre sentrale lokaliseringsfaktorer. I tillegg er næringslivet, som andre innbyggere i kommunen, brukere av offentlige tjenester. I resten av denne rapporten vil vi konsentrere oss om næringslivets vurderinger av de tjenestene og funksjonene som det offentlige står for. Vi vil forsøke å kartlegge hvor viktige ulike typer offentlige tjenester er for næringslivet, og hvor tilfreds bedriftslederne er med tjenestene i egen kommune.

I dette kapittelet ser vi på det som noe upresist kan kalles «det offentlige tjenestetilbudet». Dette er tjenester som retter seg mot alle typer innbyggere, både husholdninger og næringslivet. Vi har også inkludert forhold som skatter og avgifter. I de neste to kapitlene ser vi på offentlige tjenester og tiltak som er mer direkte rettet mot næringslivet. Dette omfatter den kommunale næringspolitikken (kapittel 4) samt kommunal service overfor og samarbeid med næringslivet (kapittel 5).

I begrepet *offentlig tjenestetilbud* inkluderer vi offentlig infrastruktur knyttet til transport, velferdstjenester, forskning og utdanning, miljøtiltak, arbeidsmarkedstiltak og skatter og avgifter. Ulike offentlige myndighetsnivåer vil ha ansvar for disse tjenestene. Jernbane, fly og veinett er i hovedsak et statlig ansvar. Arbeidsmarkedstiltak ligger under den statlige lokalforvaltningen, men det kommunale nivået vil spille en viktig rolle for iverksettingen av tiltakene. Både fylkeskommuner og primærkommuner vil ha ansvar for helse og utdanning, mens for eksempel barnehagetilbud og bolig- og tomtepolitikk i hovedsak er primærkommunenenes ansvar.

Sentrale problemstillinger i dette kapittelet er:

- Hvilke offentlige tjenester mener ledere i næringslivet er viktige for egen virksomhet?
- Hvor tilfreds er bedriftslederne med disse tjenestene?
- Hvilke tjenester er bedriftslederne mest kritisk overfor?
- Kan strukturelle trekk ved bedriftene forklare variasjon i viktighet og tilfredshet?
- Varierer graden av tilfredshet mellom ulike kommuner?

Målet med denne delen av undersøkelsen er å gi et bilde av hvordan næringslivet vurderer sentrale offentlige tjenester. Bedriftslederne er bedt om å ta stilling til 21 forhold som kan være av betydning for bedriften og dens ansatte. Listen er ikke uttømmende, og flere forhold kunne vært inkludert.

3.1 Kommunen som tjenesteprodusent

En sentral oppgave for kommunene er produksjon av velferdstjenester innen helse- og sosialsektoren og utdanningssektoren. Mange av tjenestene er lovpålagte oppgaver innen nettopp undervisning og helse- og sosialtjeneste samt teknisk sektor. For en del av disse oppgavene vil også selve utformingen av og innholdet i tjenestetilbudet være regulert gjennom nasjonale standarder og forskrifter.

Både kommunens sentrale rolle som tjenesteprodusent og de mulighetene den har til selv å utforme et tjenestetilbud tilpasset sine innbyggere, gjør det interessant å undersøke hvor fornøyd befolkningen er med «sin» kommune. Dette er en av årsakene til at befolknings- og brukerundersøkelser er blitt et populært styringsverktøy i kommunesektoren for å måle brukernes tilfredshet og kommunens omstillingsbehov.

Ønsket om en effektiv velferdsstat og kommunesektor gjør det også interessant å se om befolkningens tilfredshet varierer mellom ulike kommuner. Undersøkelser av brukernes tilfredshet med offentlige tjenester viser at denne avtar med stigende folketall (Jamil 1991). Dette kan bety at mindre kommuner er flinkere til å tilpasse og utvikle tjenestetilbudet etter befolkningens behov. Det samme resultatet kommer fram i en dansk undersøkelse (Mouritzen 1989). Undersøkelser viser videre at kjennetegn som alder, kjønn og utdanning ikke forklarer befolkningens varierende tilfredshet med kommunale tjenester (Baldersheim 1990). Den viktigste konklusjonen fra denne undersøkelsen, er at bostedskjennetegn påvirker graden av tilfredshet. Dette tyder på at kommunene opplever kvaliteten på tjenestetilbudet forskjellig.

3.2 Næringslivet og det offentlige tjenestetilbudet

Få tidligere undersøkelser har tatt utgangspunkt i hvordan næringslivet vurderer det offentlige tjenestetilbudet. Målet med en slik undersøkelse er å kartlegge hvilke behov næringslivet har, og hvor tilfreds det er med sentrale offentlige tjenester.

I dette kapittelet ser vi nærmere på et bredt utvalg av offentlige tjenester og funksjoner. Vi spør hvor viktige de ulike tjenestene er for næringslivet, og hvor tilfreds bedriftsledere er med tjenestetilbudet. Videre undersøker vi om noen tjenester skiller seg ut som problemområder, det vil si tjenester bedriftslederne vurderer som viktige, samtidig som de ikke er fornøyd med tilbudet. Vi forventer å finne klar variasjon i hvordan næringslivet vurderer ulike typer offentlige tjenester og funksjoner. Det samme gjelder graden av tilfredshet og andel kritiske brukere.

Deretter ser vi etter eventuelle forskjeller mellom ulike typer bedrifter med hensyn til hvilke offentlige tjenester som tillegges stor vekt, og likedan med hensyn til hvor kritiske brukerne er til tjenestetilbudet. Her grupperer vi bedriftene etter bransje, størrelse, primærmarked, viktigste kunder, etableringsår og eventuelle flytteplaner. Vi forventer at ulike typer bedrifter vil vurdere de forskjellige offentlige tjenester ulikt. Det er for eksempel naturlig å forvente at et internasjonalt selskap legger større vekt på flyforbindelser enn hva en lokal handelsbedrift gjør.

Avslutningsvis ser vi etter systematiske variasjoner i graden av tilfredshet mellom ulike kommunetyper (ulik grad av sentralitet) eller enkeltkommuner (ved at næringslivet i noen kommuner er mer tilfreds enn i andre). Dersom næringslivet er mer tilfreds i noen kommunetyper enn i andre, kan dette henge sammen med at tjenestetilbudet varierer mellom kommunetyperne, eller med at bedrifter i mindre sentrale områder har større behov for enkelte tjenester sammenlignet med bedrifter i sentrale strøk. Tilsvarende kan vi spørre hvorvidt ulik tilfredshet i enkeltkommuner reflekterer kommunevise forskjeller i tjenestekvalitet. Det siste kan for eksempel skyldes at enkelte kommuner er mer effektive eller har bedre økonomi enn andre kommuner. Men årsaken kan også være at tjenestetilbudet i større grad treffer brukernes behov.

På bakgrunn av dette forventer vi at næringslivets vektlegging av og tilfredshet med offentlige tjenester

- varierer sett under ett
- varierer mellom ulike typer bedrifter
- varierer mellom kommuner og kommunetyper

3.3 Offentlige tjenester og funksjoner som inngår i undersøkelsen

Vi har bedt virksomhetene oppgi grad av viktighet og tilfredshet for et bredt utvalg offentlige tjenester.

De offentlige tjenestene er delt inn i følgende hovedgrupper:

- infrastruktur
- velferd
- forskning/utdanning
- miljøtiltak
- arbeidsmarkedstiltak
- skatter/avgifter

Infrastruktur

I kapittel 2 så vi at mange av de sentrale lokaliseringsfaktorene henger sammen med kommunens infrastruktur. Transporttilbudet påvirker blant annet nærhet til marked og leverandører, og vil også påvirke utstrekningen av det arbeidsmarkedet bedriften kan forholde seg til. Spørsmål om infrastruktur har fått stadig mer plass i den næringspolitiske debatten. Dette har resultert i tiltak for å stimulere det som kan kalles teknologiintensiv infrastruktur samt mer tradisjonelle investeringer som vei, jernbane og lufthavner. I denne undersøkelsen er fokus rettet mot den tradisjonelle infrastrukturen, og vi har bedt næringslivet vurdere viktigheten av og egen tilfredshet med:

- parkering
- veinett
- havneanlegg
- flyforbindelser
- tomter/arealer
- jernbane

Velferd

Et godt utviklet kommunalt tilbud av velferdstjenester kan sies å være en forutsetning for næringsutvikling i kommunene. Velferdstjenester som er tilpasset befolkningens behov, skaper trivsel og attraktive lokalsamfunn. Livskvalitet trekkes ofte fram som en sentral lokaliseringsfaktor for kompetansekreverende industri. Vi har bedt næringslivet ta stilling til viktigheten av og egen tilfredshet med:

- helsetilbud
- rekreasjon

- barnehage
- tilbud av grunn- og videregående skole
- bolig/tomter

Forskning og utdanning

Kompetanse og utnyttelse av forskningsresultater på bedriftsnivå, blir sett som viktig for framtidig konkurranseevne og næringsutvikling. Forskning og utdanning er derfor sentrale næringspolitiske satsingsområder, og en utfordring både for norske bedrifter og for myndighetene. Vi har bedt næringslivet vurdere viktigheten av og egen tilfredshet med:

- høyere utdanningstilbud
- forsknings- og utviklingsmiljøer

Miljøtiltak

Miljøtiltak er de siste årene blitt sentrale rammebetingelser og utfordringer for norske bedrifter og kommuner. Dette krever økt dialog mellom næringslivet og offentlige myndigheter, slik at de i fellesskap kan utarbeide retningslinjer for en kontinuerlig forbedringsprosess. Vi har bedt næringslivet ta stilling til viktigheten av og egen tilfredshet med:

- miljøarbeid
- avfallshåndtering
- vann og avløpsforhold

Arbeidsmarkedstiltak

Kapittel 2 viser at næringslivet er opptatt av å ha tilgang på velkvalifisert arbeidskraft. I den næringspolitiske debatten trekkes kompetansetung og kompetansebasert industri fram som viktige satsingsområder. Dette forutsetter tilgjengelig velkvalifisert arbeidskraft. Arbeidsmarkedstiltakene vurderes ofte som et langsiktig næringspolitisk virkemiddel. Vi har bedt næringslivet ta stilling til viktigheten av og egen tilfredshet med:

- arbeidsmarkedsetaten
- sysselsettingstiltak

Skatter og avgifter

Skatter og avgifter har alltid vært sentrale faktorer i konkurransen om bedriftene. Dette ser vi både lokalt og internasjonalt, ikke minst gjennom enkelte lands tiltak for å tiltrekke seg utenlandske direkte investeringer.

Vi har bedt næringslivet vurdere viktigheten av og egen tilfredshet med:

- eiendomsskatt
- strømpriser
- andre offentlige avgifter

I tabell 3.1 oppsummeres de ulike hovedgruppene offentlige tjenester som skal behandles i dette kapittelet.

3.4 Bedriftenes vurdering av offentlige tjenester

Viktighet

I figur 3.1 rangeres de offentlige tjenestene etter hvor viktige bedriftene vurderer dem å være. Figuren viser at enkelttjenestene varierer i viktighet, og at ingen av delområdene skiller seg ut som viktigere enn andre. Videre ser vi at norske bedriftsledere vurderer et forholdsvis bredt spekter av offentlige tjenester som viktige.

I utgangspunktet hadde vi ventet at bedriftene skulle legge stor vekt på ulike infrastrukturelle forhold. Figur 3.1 viser at de ulike infrastruktur-tjenestene befinner seg både i toppen og i bunnen av rangeringen. Mer enn halvparten av bedriftene sier at veinett og parkeringsmuligheter er svært viktig. Samtidig sier over 60 prosent at jernbane og havneanlegg er lite viktig eller ikke relevant. En mulig forklaring er at mange av disse bedriftene er lokalisert i innlandet eller i områder uten jernbaneforbindelse. Spørsmål om slike forhold kan med andre ord oppfattes som så hypotetisk

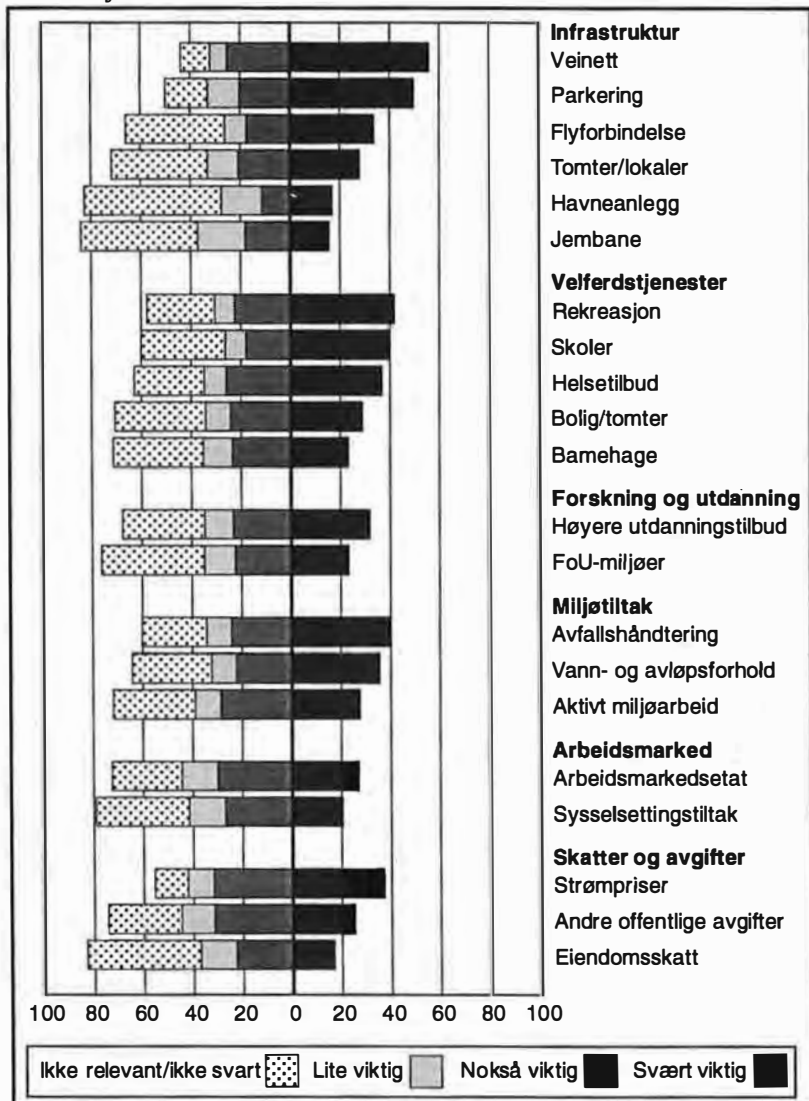
Tabell 3.1 Offentlige tjenester og funksjoner som inngår i undersøkelsen

Velferd	Helsetilbud, rekreasjon, barnehage, grunn- og videregående skole og bolig/tomter
Infrastruktur	Parkering, veinett, havneanlegg, flyforbindelser, tomter/arealer og jernbane
Forskning/utdanning	Høyere utdanning, forsknings- og utviklingsmiljøer
Miljøtiltak	Miljøarbeid, avfallshåndtering, vann- og avløpsforhold
Arbeidsmarkedstiltak	Arbeidsmarkedsetat og sysselsettings-tiltak
Kommunale skatter/avgifter	Eiendomsskatt, strømpriser og andre offentlige avgifter

at respondentene ikke vurderer den eventuelle nytteverdien av en slik tjeneste.

Rekreasjon og fritidsmuligheter, skoletilbud, helsetilbud, avfallshåndtering, aktivt miljøarbeid og strømpriser oppfattes også som viktige forhold.

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



For mange bedrifter er det irrelevant eller lite viktig med flyplass, jernbane og havneanlegg, men også med eiendomsskatt, sysselsettingstiltak og tilgang til tomter, arealer og lokaler.

Vi får bekreftet noen av funnene fra forrige kapittel. Tilgang på lokaler var blant de mindre viktige lokaliseringsfaktorene. Her ser vi at under 30 prosent av bedriftsledere oppgir tomter, arealer og lokaler som svært viktig for bedriften, og at mer enn halvparten mener dette er irrelevant eller lite viktig. Det er faktisk like mange som oppgir at bolig- og tomtepolitikken er svært viktig.

Ut fra den betydningen som ble tillagt kvalifisert arbeidskraft, er det kanskje noe overraskende at bare om lag hver femte bedriftsleder mener sysselsettingstiltak og arbeidsmarkedsetaten er svært viktig. På bakgrunn av dette kan man spørre i hvilken grad bedriftslederne ser en sammenheng mellom disse tjenestene og arbeidskraftens kvalifikasjoner.

Tilfredshet

Tilfredsheten med de ulike tjenestene varierer klart. Her minner vi om at vi bare har målt tilfredsheten blant de som oppgir den aktuelle tjenesten som relevant for virksomheten. Det hovedområdet som har flest tilfredse brukere, er infrastruktur. Særlig fornøyd er de som oppgir at flyforbindelse, havneanlegg og jernbane er av relevans for bedriften. Dette kan tolkes på to måter: Enten har bedrifter som er avhengig av slike forhold, lokalisert seg i nærheten av denne typen offentlig kommunikasjon, eller så fanger ikke spørsmålsstillingen opp behovene blant de som ikke har tilgang til slike tjenester.

Den enkelttjenesten som flest bedriftsledere er fornøyd med, er rekreasjons- og fritidstilbud. Her kan man muligens spørre i hvilken grad respondentene skiller mellom offentlige tilbud og andre fritidsaktiviteter. Også tilbudet innen grunn- og videregående skole samt vann- og avløpsforhold scorer høyt.

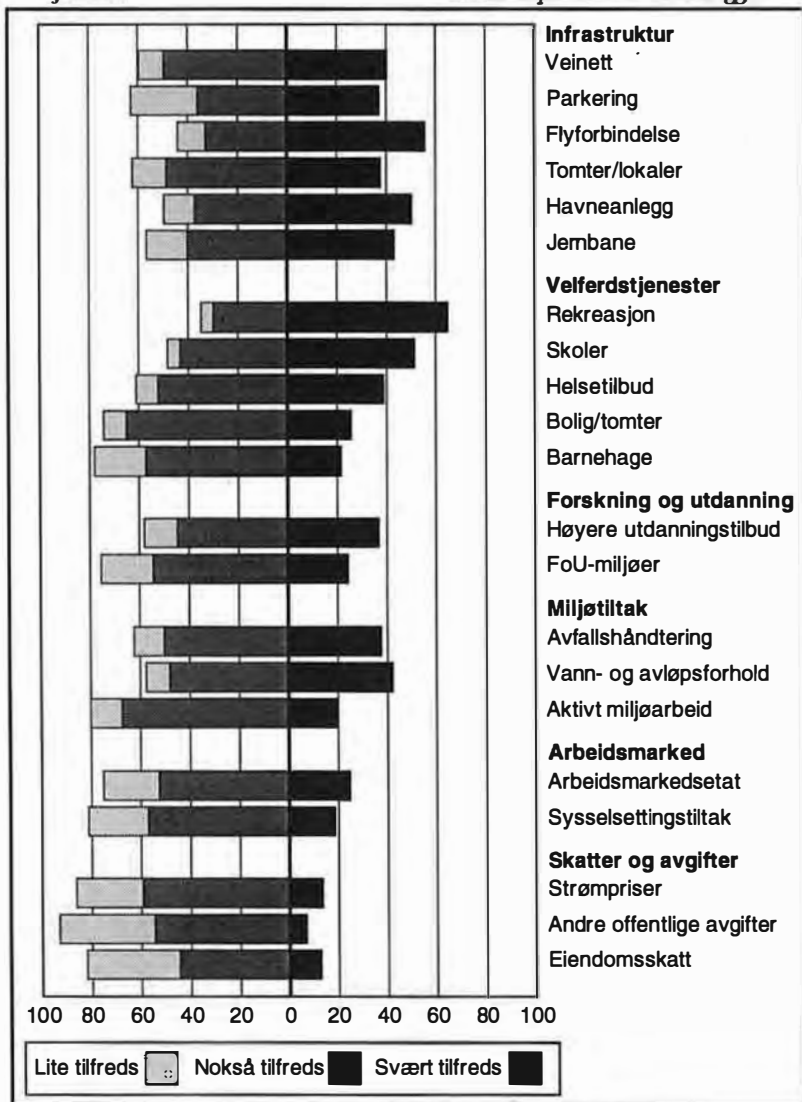
Minst fornøyd er bedriftslederne med skatter og avgifter og arbeidsmarkedstiltak. Andre forhold med få svært tilfredse brukere er aktivt miljøarbeid, barnehagetilbudet, forsknings- og utviklingsmiljøet og bolig- og tomtepolitikken.

Næringslivets tilfredshet med de ulike offentlige tjenestene henger sammen med hvor viktige det holder dem for å være. De viktigste tjenestene er også de som brukerne er mest fornøyd med. Dette mønsteret kommer fram hvis vi sammenligner svarfordelingen i figur 3.1 med den i figur 3.2.

Dette kan tolkes dithen at det offentlige i stor utstrekning har satset på forhold som er av betydning for næringslivet, og at næringslivet stort sett

kan sies å være tilfreds med den offentlige satsingen. Det finnes unntak fra dette mønsteret, spesielt innenfor sentrale næringspolitiske områder som infrastruktur og skatter/avgifter. For å kunne si mer om hvilke forhold næringslivet oppfatter som problematiske, ser vi på andelen kritiske brukere.

Figur 3.2 Næringslivets tilfredshet med ulike offentlige tjenester. Bedrifter som sier at et forhold ikke er relevant, er utelatt. For antall respondenter, se vedlegg 2



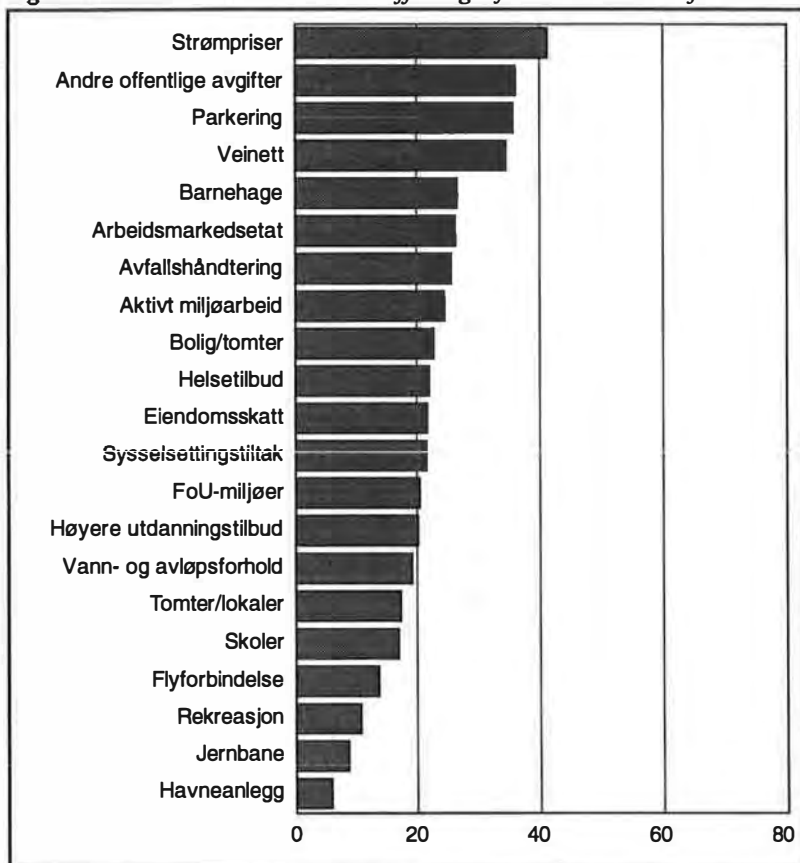
Kritiske brukere¹

Ved å kombinere viktighet med tilfredshet, kan man se hvilke områder som har størst forbedringsbehov. Dette vil også være de områdene hvor forbedringer vil påvirke flest bedrifter.

Figur 3.3 viser en rangering av offentlige tjenester/forhold etter kritiske brukere.

Størst andel kritiske brukere finner vi når det gjelder strømpris og andre offentlige avgifter: Om lag 40 prosent av bedriftslederne mener at strømprisen er nokså eller svært viktig for bedriften, samtidig som de ikke er tilfreds med det offentlige tilbudet. Mange er også kritiske til samleposten «andre skatter og avgifter». Det er kanskje ikke så overraskende at misnøyen er betydelig på dette området.

Figur 3.3 Andel kritiske brukere av offentlige tjenester. Alle bedrifter



¹ Se tabell 1.2 for en definisjon av kritiske brukere.

En annen gruppe tjenester med høy andel kritiske brukere, er veinett og parkering. Hver tredje bedriftsleder er kritisk til dette forholdet. På den annen side er dette (særlig veinettet) områder hvor vi også finner mange fornøyde brukere.

For offentlige tjenester som barnehage tilbud, vann- og avløpsforhold, avfallshåndtering, FoU-miljøer, høyere utdanning og arbeidsmarkedstiltak, grupperer hver fjerde bedriftsleder seg som en kritisk bruker. Om lag halvparten av de holder disse forholdene for å være nokså eller svært viktige, er kritiske til tilbudet.

3.5 Offentlige tjenester og kjennetegn ved bedriftene

Undersøkelsen omfatter bedrifter av ulike størrelse og med ulike bransjetilknytning, og som retter seg inn mot ulike kunder og markeder. Vi vil forvente å finne forskjeller mellom bedriftene både med hensyn til hvilke offentlige tjenester som oppfattes som viktige, og til hvilke man mener kan forbedres.

I det følgende beskriver vi kort synet på viktighet og andel kritiske brukere for hver enkelt hovedgruppe offentlige tjenester.

Infrastruktur

Veinettet er den klart viktigste av alle offentlige tjenester i undersøkelsen, og blir framhevet som svært viktig av annenhver bedrift. Særlig for transportbransjen er denne tjenesten viktig. Videre ser det ut til at veinettet betyr mer for de store bedriftene enn for de mindre.

Hver tredje bedrift grupperes som «kritisk bruker» av veinettet. De mener altså at dette er en viktig tjeneste, samtidig som de gir lavere score på tilfredshet enn på viktighet. Andelen kritiske brukere er noe høyere i transportbedrifter enn blant bedrifter i andre bransjer, men i hovedsak er det få systematiske forskjeller mellom ulike typer bedrifter.

Et annet forhold som mange bedrifter er opptatt av, særlig innen handel og hotell- og restaurantbransjen, er *parkeringsmulighetene*. Parkeringsmulighetene synes dessuten å være klart viktigst for bedrifter som satser på det lokale eller regionale markedet framfor det internasjonale, samt for de bedriftene som har private husholdninger som sine viktigste kunder. Dette henger sammen med at sistnevnte bedrifter ofte er å finne innen handel, hotell- og restaurantbransjen og annen tjenesteyting.

Vi finner størst andel kritiske brukere blant de gruppene som tillegger dette forholdet størst vekt, altså blant hoteller, restauranter og handelsbedrifter. Videre er bedrifter som i hovedsak satser på det lokale eller regionale markedet, mer kritiske enn andre.

En tredel av bedriftene framhever *flyforbindelser* som svært viktig, mens nesten halvparten mener dette er irrelevant eller lite viktig for bedriften. Transportbedrifter legger størst vekt på flyforbindelser, mens forholdet er minst viktig for bedrifter inne bygge- og anleggsbransjen. Flyforbindelser blir viktigere jo større en bedrift er; blant bedrifter med mer enn 100 ansatte sier 70 prosent at dette er viktig, mot 25 prosent blant bedrifter med under ti ansatte. Ikke uventet er flyforbindelser langt viktigere for bedrifter med internasjonale markeder enn for bedrifter med lokale eller regionale markeder.

Bare 14 prosent av bedriftslederne er kritiske brukere. Andelen er størst blant større bedrifter - hver fjerde bedrift med mer enn 50 ansatte er gruppert som en kritisk bruker. Bedrifter som satser i utlandet, er mest kritisk til flyforbindelsene.

Tomter/arealer tillegges stor betydning av om lag hver fjerde bedrift. Det er små forskjeller bransjene imellom, men bedriftene innen bygge- og anleggsbransjen synes å være mest opptatt av dette, og store bedrifter noe mer enn små. Videre virker dette å være viktigst for bedrifter som har vært lokalisert i kommunen en tid, noe som kan ha sammenheng med at disse vurderer utvidelser og nybygg oftere enn hva nyetablerte virksomheter gjør.

Store bedrifter og bedrifter innen transportbransjen og bygge- og anleggsbransjen er mest kritisk til tilbudet av tomter og tomtearealer.

Bare 17 prosent av bedriftene mener *havneanlegg* er svært viktig, og over 70 prosent sier at dette er lite viktig eller ikke relevant. Havneanlegg er viktigst for bedrifter med fra 50 til 100 ansatte, og for bedrifter som satser på det internasjonale markedet. Bare seks prosent av bedriftene er kritisk til havnetilbudet.

Jernbanen framstår som den minst viktige offentlige tjenesten i denne undersøkelsen. Den synes å være noe viktigere for større bedrifter enn for små. Ellers er det liten variasjon mellom ulike typer bedrifter.

Under ti prosent av bedriftslederne er kritiske overfor jernbanetilbudet. Blant bedrifter med mer enn 100 ansatte er imidlertid denne andelen på 20 prosent.

Velferdstjenester

Blant velferdstjenestene er det *rekreasjons- og fritidstilbud* som oftest nevnes som svært viktig. Store bedrifter og bedrifter som retter seg inn mot det internasjonale markedet, legger noe større vekt på dette enn hva andre bedrifter gjør.

I hovedsak er bedriftene godt tilfreds med dette tilbudet. Hotell- og restaurantbransjen er mest kritisk, noe som kan henge sammen med at disse bedriftene lever av folks uteliv, noe som naturlig fører til et ønske om økt aktivitet.

En annen viktig velferdstjeneste er *grunn- og videregående skoler*. Dette framheves spesielt av bedrifter med mange ansatte. Bedrifter som er forholdsvis nyetablert i kommunen, legger minst vekt på dette forholdet.

Bedriftene er i hovedsak fornøyd med skoletilbudet; andelen kritiske brukere er 17 prosent. Store bedrifter er noe mer kritiske enn mindre bedrifter, og det samme gjelder bedrifter som satser på utenlandske markeder.

I underkant av 40 prosent av bedriftene sier at *helsetilbudet* er svært viktig for dem, mens en av fire sier at denne tjenesten ikke er relevant. Store bedrifter legger noe større vekt på helsetilbudet enn små bedrifter. Når det gjelder lokaliseringstid, finner vi samme mønster for helsetjenester som for skoler; jo lenger bedriften har vært lokalisert i kommunen, jo viktigere vurderes tjenesten å være.

Bedriftene er litt mer kritiske overfor helsetilbudet enn overfor skoletilbudet - 22 prosent klassifiseres som kritiske brukere. Andelen kritiske brukere er lavest blant bedrifter som er nyetablert i kommunen, noe som henger sammen med at disse i liten grad vurderer tjenesten som viktig for seg.

Bolig- og tomtepolitikken er svært viktig for nærmere 30 prosent av bedriftene. Igjen finner vi at forholdet vurderes som viktigere jo lenger virksomheten har vært lokalisert i kommunen.

Hver fjerde bedrift er kritisk overfor bolig- og tomtepolitikken. Andelen er størst blant bedriftene i primærnæringene og i bygge- og anleggsbransjen, der 40 prosent av bedriftene klassifiseres som kritiske brukere. Vi finner den største andelen kritiske brukere blant bedrifter som har vært lokalisert lenge i kommunen.

Om lag 30 prosent av bedriftene oppgir også at *barnehagetilbudet* er svært viktig for dem. Vi finner ingen vesentlige forskjeller mellom bransjer - det er altså ikke slik at kvinnesdominerte bransjer som handel legger større vekt på dette enn mannsdominerte bransjer som industri og bygg og anlegg. Store bedrifter synes imidlertid å være noe mer opptatt av dette enn små bedrifter, og bedrifter som har vært lokalisert lenge i en kommune, oppfatter denne tjenesten som viktigere enn hva nylokaliserte bedrifter gjør.

Over en firedel av bedriftene er kritiske til barnehagetilbudet. Blant bedrifter med mer enn 100 ansatte er så mange som halvparten av bedriftene kritiske, men det er ikke noen generell sammenheng mellom bedriftsstørrelse og andel kritiske brukere.

Forskning og utdanning

Høyere utdanningstilbud tillegges stor vekt av hver tredje bedrift, mens ytterligere en firedel sier at dette er ganske viktig. Det er små forskjeller mellom ulike bransjer, men større bedrifter vurderer forholdet som viktigere enn hva små bedrifter gjør. Tre av fire ledere i bedrifter med mer enn 100 ansatte sier at tilbudet innen høyere utdanning er nokså eller svært viktig, mot hver fjerde leder i bedrifter med mindre enn fem ansatte. Bedrifter som er nyetablert i kommunen, legger mindre vekt på dette forholdet enn bedrifter som har vært lokalisert i kommunen i lengre tid.

Hver femte bedrift er kritisk til kommunens tilbud innen høyere utdanning. Vi finner bare små forskjeller mellom ulike typer bedrifter.

Forsknings- og utviklingsmiljøer anses som noe mindre viktig enn tilbudet innen høyere utdanning. Hver fjerde bedriftsleder oppgir at FoU-miljøer er svært viktig. Det er kanskje litt overraskende at vi bare finner små forskjeller mellom ulike bransjer. Unntaket er hotell- og restaurantbransjen, der bare hver tiende bedriftsleder ser tjenesten som viktig. Store bedrifter legger størst vekt på slike miljøer, og de er viktigst for bedrifter som satser på et internasjonalt marked.

Også her finner vi at en av fem bedrifter klassifiseres som kritisk bruker. Det er klare forskjeller mellom bransjene, og de mest kritiske bedriftene finner vi innen industri, primærnæringene, bygg og anlegg samt i kategorien «annen tjenesteyting». Store bedrifter er noe mer kritiske enn hva svært små bedrifter er, og bedrifter som satser på et internasjonalt marked, er mer kritiske enn de som satser på lokale eller regionale markeder.

Miljøtiltak

Avfallshåndtering synes å være en av de viktigste offentlige tjenestene for næringslivet. To av fem bedrifter sier at dette er svært viktig. Særlig bedrifter innen primærnæringene og hotell- og restaurantbransjen mener at dette forholdet er viktig for dem. Men også annenhver bedriftsleder innen industri, bygg og anlegg og transport sier at avfallshåndtering er svært viktig. Bedrifter i gruppen «annen tjenesteyting» er minst opptatt av denne tjenesten.

Hver fjerde bedrift er kritisk til tilbudet på dette området. Andelen er særlig høy innen hotell- og restaurantbransjen, men også hver tredje

industribedrift er klassifisert som en kritisk bruker. Bedrifter med mer enn 100 ansatte er oftere kritiske enn bedrifter med færre ansatte.

Et annet viktig miljøtiltak for næringslivet er *vann- og avløpsforhold*. Også her gir primærnæringene og hotell- og restaurantbransjen høyest score. Bedrifter som alltid har vært lokalisert i kommunen, tillegger forholdet noe større vekt enn bedrifter som er forholdsvis nyetablerte i kommunen.

En av fem bedrifter mener at vann- og avløpsforhold er viktig, samtidig som de ikke er fornøyd med tilbudet. Igjen ser vi at hotell- og restaurantbransjen er mest kritisk, sammen med bedrifter innen primærnæringene. Videre er andelen kritiske brukere høyere i industrien og bygge- og anleggsbransjen enn i ulike typer privat tjenesteyting. Bedrifter med lang fartstid i kommunen er noe mer kritiske enn nyetablerte bedrifter.

Aktivt miljøarbeid er det miljøtiltaket som tillegges minst vekt. Om lag halvparten av bedriftene sier at dette er noe eller svært viktig. Nok en gang ser vi at forholdet er viktigst for bedrifter som har vært lokalisert lenge i kommunen. Nyetablerte bedrifter svarer oftere enn andre at forholdet ikke er relevant. Store bedrifter synes å legge større vekt på det enn små bedrifter.

Hver fjerde bedrift er kritisk overfor kommunens miljøarbeid. Transportbedrifter og bedrifter i primærnæringene er mest kritiske, med om lag 40 prosent kritiske brukere, men det er ikke store forskjeller mellom ulike bransjer. Andelen kritiske brukere er størst i bedrifter med mer enn 100 ansatte.

Arbeidsmarkedstiltak

Arbeidsmarkedsetaten er svært viktig for hver fjerde bedrift. Om lag like mange sier at dette forholdet ikke har relevans for bedriften. Ingen bransjer framhever dette forholdet i særlig grad. Små bedrifter sier oftere enn andre at denne offentlige tjenesten ikke er relevant, og det samme gjelder nyetablerte bedrifter (som vanligvis er små).

Hver fjerde bedrift, eller nesten halvparten av de som vurderer forholdet som noe eller svært viktig, havner i den gruppen vi har definert som kritiske brukere. Andelen kritiske brukere er høy i hotell- og restaurantbransjen. Ingen andre bransjer skiller seg ut. Andelen kritiske brukere er høyest blant bedrifter som har vært lenge i kommunen, fordi disse oftere oppfatter forholdet som relevant for bedriften.

Bare en av fem bedriftsledere sier at *sysselsettingstiltak* er svært viktig for egen virksomhet, mens halvparten mener dette er lite viktig eller ikke relevant. Sysselsettingstiltakene er viktigst for store bedrifter og bedrifter som har vært lokalisert lenge i kommunen, mens det ikke er noen forskjell mellom ulike bransjer.

En av fem bedriftsledere, eller om lag halvparten av de som oppfatter denne tjenesten som noe eller svært viktig, er kritisk til sysselsettingstiltakene. Det er ingen vesentlige forskjeller mellom ulike typer bedrifter.

Skatter og avgifter

Strømpriser peker seg ut som en av de offentlige tjenestene næringslivet er mest opptatt av. Over en tredel av bedriftslederne sier at strømprisen er svært viktig, og innen primærnæringene, hotell- og restaurantbransjen og industri og håndverk, gjelder dette over halvparten.

Om lag 40 prosent av bedriftene totalt, og om lag 60 prosent av bedriftene som mener at strømprisen er noe eller svært viktig, klassifiseres som kritiske brukere. Andelen er særlig høy blant bedrifter i primærnæringene, industri og håndverk samt hotell- og restaurantbransjen. Bedrifter innen gruppen «annen tjenesteyting» er minst kritisk til strømprisene.

Restgruppen *andre offentlige avgifter* (utover strømpris eller eiendomsskatt) ses som mindre viktig enn strømprisene. Hver fjerde bedriftsleder mener slike avgifter er svært viktige. Ingen grupper skiller seg ut i vurderingen av dette forholdet.

En av tre bedrifter er kritisk til andre offentlige avgifter. Dette innebærer at 80 prosent av bedriftene som sier at disse er noe eller svært viktige for bedriften, ikke er tilfreds med situasjonen. Bedrifter som har vært etablert i kommunen over lengre tid, er noe mer kritiske enn nyetablerte bedrifter, men forskjellene er små.

Næringslivet ser ut til å mene at *eiendomsskatten* er av liten betydning. Kun 17 prosent av bedriftene synes den er svært viktig, mens hele 60 prosent svarer at dette forholdet er irrelevant eller lite viktig for bedriften. En sannsynlig forklaring på dette er at mange bedrifter ikke betaler eiendomsskatt. Det finnes ingen systematisk variasjon mellom ulike typer bedrifter i synet på hvor viktig dette forholdet er.

Om lag en femdel av bedriftene er kritisk til kommunens eiendomsskatt. Dette er om lag halvparten av de som oppfatter denne skatten som noe eller svært viktig. Disse bedriftene skiller seg ikke ut når det gjelder bransje, størrelse eller alder.

Oppsummering

Bedriftenes behov for offentlige tjenester varierer i noen grad med bransje, bedriftsstørrelse, kunder og markeder, og med hvor lenge bedriften har vært lokalisert i kommunen. Hovedtendensen er imidlertid at det finnes liten systematisk variasjon mellom ulike typer bedrifter.

Infrastruktur som jernbane, havn og flyplass vurderes som viktigst, og får mest kritikk, av større bedrifter og bedrifter med internasjonale markeder. På den annen side er det bedrifter med stor kundekontakt (hoteller, restauranter og handelsbedrifter) som er mest opptatt av og mest kritisk til parkeringsforholdene.

Bedrifter med lang fartstid i kommunen skiller seg fra nyetablerte bedrifter ved å være mer opptatt av en del velferdstjenester, av tilbudet innen FoU og høyere utdanning og av aktivt miljøarbeid. Store bedrifter er mest kritisk til disse tjenestene, noe som blant annet henger sammen med at nyetablerte bedrifter langt sjeldnere enn andre ser dem som relevante for seg. Vi kan følgelig anta at bedriften vurderer offentlige tjenester ut fra arbeidsstokkens behov, og at vurderingen også vil avhenge av hvor lenge bedriften har hatt føling med det offentlige tjenestetilbudet.

Bedrifter innen primærnæringene og hotell- og restaurantbransjen legger størst vekt på miljøtiltak som avfallshåndtering og vann- og avløpsforhold. Sammen med industribedrifter er også disse bransjene de mest kritiske. Ovennevnte bransjer er også mer opptatt av og mer kritisk til strømprisene. Det er rimelig å forklare dette med at produksjonsmessige forhold gjør disse bransjene mer avhengig av tjenesten, slik at de også har størst sjanse for å være lite tilfredse.

3.6 Bedrifter med flytteplaner og tilfredshet med offentlige tjenester

Bedriftene ble spurt om de hadde utarbeidet konkrete flytteplaner. I forrige kapittel så vi at seks prosent av bedriftene hadde slike planer. Noe under 20 prosent av bedriftene med flytteplaner nevner misnøye med offentlige tjenester som en årsak til at de vurderer relokalisering.

Tabell 3.2 Gjennomsnittlig tilfredshetsscore med ulike typer offentlige tjenester blant bedrifter med og uten flytteplaner

	Flytteplaner		Ikke flytteplaner	
		N		N
Infrastruktur	3,7	178	4,1	2768
Velferdstjenester	3,9	159	4,1	2324
Forskning/utdanning	3,3	126	3,8	1869
Miljøtiltak	3,7	152	3,9	2340
Arbeidsmarkedet	3,3	139	3,4	2001
Skatter og avgifter	2,9	155	3,1	2365

I tabell 3.2 undersøker vi om bedrifter med flytteplaner er mindre tilfreds med offentlige tjenester enn bedrifter som ikke har vurdert relokalisering. Vi bruker delindekser for å måle tilfredshet. Kort sagt betyr dette at vi ser på gjennomsnittlig tilfredshetsscore for de ulike tjenestene innen en gruppe, for eksempel velferdstjenester. Dette gir oss et enkelt mål som reflekterer tilfredshet med et sett av offentlige tjenester.²

Tabell 3.2 viser at bedrifter med flytteplaner er mindre tilfreds med infrastruktur og forsknings- og utdanningstiltak enn bedrifter uten flytteplaner. For øvrig er det små forskjeller mellom bedrifter med og uten flytteplaner.

I forrige kapittel så vi at bedrifter med flytteplaner først og fremst vurderte relokalisering på grunn av behovet for nye lokaler eller ønsket om å komme nærmere markedet. Vi kan argumentere for at de elementene som er inkludert i offentlig infrastruktur (kommunikasjon og tomter, lokaler og arealer), har en viss sammenheng med disse forholdene. Til tross for at bedrifter med flytteplaner er mindre fornøyd med tilbudet innen forskning og høyere utdanning, er det svært få som nevner dette som en flytteårsak.

3.7 Tilfredshet med offentlige tjenester etter kommune og kommunetype

Vi har hittil undersøkt om bedriftenes vurdering av ulike typer offentlige tjenester varierer etter deres bransje, størrelse, markeder og tid i kommunen.

Vi spør nå om lokaliseringen - den kommunen eller kommunetypen bedriften hører hjemme i - kan forklare ulik tilfredshet med offentlige tjenester. Her ser vi på gjennomsnittlig tilfredshet for ulike grupper offentlige tjenester, det vil si indeksscore for tilfredshet. For enkelhets skyld bruker vi betegnelsen *delindeks* for disse målene.

En eventuell variasjon mellom enkeltkommuner eller kommunetyper kan skyldes at tjenestenes kvalitet eller treffsikkerhet varierer fra kommune til kommune. Dette kan igjen ha å gjøre med hvordan kommunene har organisert tjenester og service. Trolig reflekterer denne organiseringen blant annet kommunens økonomi, størrelse, demografiske utvikling og næringsstruktur.

Samtidig er det klart at tilfredshetsscore ikke nødvendigvis er det samme som tjenestekvalitet. Respondentens forventninger overfor de ulike kommunale tjenestene vil kunne være påvirket av media, av andre brukere og

² Se vedlegg 1 for en nærmere gjennomgang av måten indeksene er konstruert på.

av egne opplevelser. Dette gjør at man ved tilfredshetsundersøkelser ikke kun måler kvaliteten ved tjenesten, men også om forventningene blir tilfredsstilt. Hvis vi finner store forskjeller i tilfredshet mellom de beste og de dårligste kommunene, kan dette tyde på at tilfredshetsscoren reflekterer reell tjenestekvalitet, det vil si hvor godt tjenestene er tilpasset næringslivets behov. Vi kan imidlertid ikke si noe om forskjeller i tjenestekvalitet ut fra disse dataene.

I utgangspunktet ønsker vi å se om bedriftene vurderer det offentlige tjenestetilbudet ulikt i ulike kommuner. I tabell 3.3 viser vi høyeste og laveste kommunescore på de seks delindeksene, som er konstruert på basis av de 21 delspørsmålene om offentlige tjenester. Vi viser også gjennomsnittlige standardavvik på kommunenivå og et mål på hvor mye av variasjonen i tilfredshetsscore som forklares av kommunetilknytning (eta).

De to første tallkolonnene i tabell 3.3 viser forskjellen mellom de kommunene som scorer henholdsvis høyest og lavest på tilfredshet. Vi finner størst forskjell på forskning og utdanning, minst når det gjelder miljøtiltak. Med om lag 50 bedrifter fra hver kommune vil anslagene være svært usikre.

Med utgangspunkt i tabell 3.3 kan vi skille de «beste» kommunene fra de med lavest tilfredshetsscore, men i hovedsak er det ikke statistisk grunnlag for å si at kommune nummer en skiller seg vesentlig fra kommune nummer ti. Det er videre viktig å være klar over at indeksen bare baserer seg på de som har svart at forholdet har viktighet. For noen tjenester, blant annet innen infrastruktur og høyere utdanning/FoU-miljøer, betyr dette at forholdsvis mange bedrifter faller fra. Det vil også være en viss systematikk i dette, slik at indeksen for disse tjenestetypene vil være basert på svært få enheter for enkelte kommuner sin del.

De gjennomsnittlige standardavvikene og koeffisientene for forklart varians (eta) viser betydelig variasjon i tilfredshet mellom ulike bedrifter i

Tabell 3.3 Høyeste og laveste tilfredshetsscore for enkeltkommuner innen hvert hovedområde for offentlige tjenester og funksjoner. Gjennomsnittlig standardavvik etter kommune og forklart varians (eta)

	Høy	Lav	Differanse	Snitt std	Eta
Velferdstjenester	4,6	3,6	1,0	0,91	0,08
Infrastruktur	4,6	3,6	1,0	0,81	0,06
Forskning/utdanning	4,6	1,5	3,1	1,14	0,23
Miljøtiltak	4,4	3,5	0,9	0,96	0,05
Arbeidsmarkedstiltak	4,1	2,7	1,4	1,18	0,05
Skatter/avgifter	4,0	2,5	1,5	1,00	0,08

samme kommune. Kommunitilknytning forklarer bare en liten del av variasjonen i tilfredshet. Med andre ord: Dersom vi skulle forklare hvorfor bedriftsledere i ulik grad er tilfreds med offentlige tjenester, måtte vi søkt andre forklaringer i tillegg til lokalisering.

Med disse forebeholdene i mente vil vi se nærmere på tilfredshet med ulike typer offentlige tjenester etter kommune og kommunetype.

Velferdstjenester

Velferdstjenestene er i hovedsak tjenester som tilbys av primærkommuner og fylkeskommuner. Selv om særlig helse- og skoletilbudet er regulert gjennom statlige lover og forskrifter, vil det lokale beslutningsnivået spille en betydelig rolle ved utformingen av disse og andre velferdstjenester. Det er derfor naturlig å vente en viss variasjon kommunene imellom når det gjelder hvor tilfreds næringslivet er med disse tjenestene.

Tabell 3.4 viser gjennomsnittlig tilfredshetsscore for velferdstjenestene i ulike kommunetyper.

Tabellen viser at bedriftene i storbyene er minst tilfreds med velferdstjenestene, mens næringslivet i større regionskommuner er mest tilfreds. Forskjellene er størst for barnehagetilbudet, men bedriftene i storbyene er gjennomgående noe mindre fornøyd med alle typene velferdstjenester. Storbrynære kommuner plasserer seg mellom storbyer og de større regionskommunene.

På bakgrunn av dette er det ikke uventet at kommunene som kommer best ut på velferdsindeksen, klassifiseres som større regionskommuner. Tabell 3.5 (side 75) viser at de fem beste kommunene tilhører denne kategorien, og det samme gjelder 16 av de 20 beste. Blant kommunene med minst tilfredse bedrifter finner vi en overvekt av storbyer og storbrynære kommuner. Storbyene Oslo, Bergen og Stavanger blir rangert blant de aller

Tabell 3.4 Gjennomsnittlig tilfredshetsscore for velferdstjenester enkeltvis og som delindeks. Bedrifter som sier at tjenesten ikke er relevant, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 2

	Storby	Storbrynære kommuner	Større regionskommuner	Totalindeks
Helsetilbud	3,9	4,2	4,2	4,1
Rekreasjon/fritid	4,6	4,6	4,8	4,7
Barnehage	3,2	3,6	3,8	3,5
Grunn/videregående skole	4,2	4,4	4,6	4,4
Bolig/tomtepolitikk	3,7	3,8	3,9	3,8
Total	3,9	4,1	4,3	4,1

dårligste. Videre er det et interessant trekk at Lørenskog, Skedsmo og Ullensaker, som alle ligger i Oslo med omland, kommer forholdsvis dårlig ut.

Infrastruktur

Hovedinntrykket fra undersøkelsen så langt er at næringslivet vurderer infrastrukturen forholdsvis likt i de forskjellige kommunetyperne (kapittel 2). Samtidig vet vi at det rent faktisk er betydelige forskjeller i tilgangen til ulike typer offentlig kommunikasjon som fly, jernbane og havneanlegg. Finner vi klarere forskjeller når vi ser på gjennomsnittlig tilfredshetsscore for hver enkelt infrastrukturetjeneste?

Sett under ett er det små forskjeller mellom kommunetyperne når det gjelder infrastrukturetjenestene (tabell 3.6). Når vi ser på tjenestene hver for seg, får vi fram større variasjon. Storbyenære kommuner kommer godt ut på alle områder (bortsett fra havneanlegg) sammenlignet med de andre kommunetyperne. Disse kommunene scorer klart høyere enn storbyene på forhold som parkering, veinett og tilgang på tomter, lokaler og arealer. Flyforbindelser er et svakt punkt hos større regionskommuner, mens parkering peker seg ut som det store ankepunktet for bedriftene i storbyene.

Ut fra dette er det ikke overraskende at de enkeltkommunene som kommer best ut når det gjelder infrastruktur samlet, er det vi har kalt storbyenære kommuner. Tabell 3.7 (side 76) viser at tre av de fem beste kommunene er storbyenære, og at elleve av de 20 beste hører til denne kategorien. Blant de dårligste er alle kommunetyperne representert, men med en hovedvekt av større regionskommuner. Det er et interessant trekk at Oslo kommer forholdsvis svakt ut sammenlignet med de andre storbyene, samtidig som omkringliggende kommuner som Bærum og Oppegård kommer ut blant de aller beste.

Tabell 3.6 Gjennomsnittlig tilfredshetsscore for infrastrukturetjenester enkeltvis og som delindeks. Bedrifter som svarer at tjenesten ikke er relevant, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 2

	Storby	Storbyenære	Større regionskommuner	Totalindeks
Parkering	3,3	4,2	4,0	3,7
Veinett	3,9	4,3	4,1	4,1
Jernbane	3,9	4,0	4,0	4,0
Havneanlegg	4,4	3,9	4,2	4,2
Flyforbindelser	4,7	4,7	3,8	4,4
Tomter/arealer	3,8	4,1	4,0	4,0
Total	3,9	4,2	4,0	4,0

Forskning og utdanning

Vi vet at mange kommuner ikke har tilbud for høyere utdanning. For en del kommuner er det også rimelig å anta at tilbudet av forsknings- og utviklingstiltak er begrenset. Her forventer vi at særlig storbyene kommer godt ut, i og med at alle de seks storbyene har større utdanningsinstitusjoner og forskningsmiljøer knyttet opp til disse.

I tabell 3.8 ser vi at næringslivet i storbyene er klart mest tilfreds med forsknings- og utdanningstilbudet. Dette gjelder både høyere utdanning og forsknings- og utviklingsmiljøer.

I kommunerangeringen (tabell 3.9, side 77) kommer storbyen i den øvre halvdel, med Oslo som den svakeste. Flertallet av kommunene som ligger i den øvre delen, har sentrale eller regionale utdanningsinstitusjoner. Dette gjelder ikke kommunene i nedre halvdel av tabellen. Her bør man også merke seg den lave svarprosenten i en del kommuner, noe som skyldes at mange bedriftsledere har svart at disse tjenestene ikke er relevante.

Miljøtiltak

Er det noen kommunetyper som skiller seg ut når det gjelder ulike miljøtiltak? Tabell 3.10 viser at det er små forskjeller mellom kommunetyperne i vurderingen av miljøtiltakene både totalt og enkeltvis. Vi finner for øvrig ikke samme misnøye i storbyene på dette området som for velferdstilbud og parkering/veinett/arealer og tomter.

Tabell 3.8 Gjennomsnittlig tilfredshetsscore for tjenester innen forskning og høyere utdanning enkeltvis og som delindeks. Bedrifter som svarer at tjenesten ikke er relevant, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 2

	Storby	Storbynære	Større regionskommuner	Totalindeks
Høyere utdanningstilbud	4,3	3,6	3,8	4,0
FoU-miljøer	3,9	3,2	3,3	3,5
Total	4,1	3,5	3,6	3,8

Tabell 3.10 Gjennomsnittlig tilfredshetsscore for miljøtiltak hver for seg og som delindeks. Bedrifter som svarer at tjenesten ikke er relevant, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 2

	Storby	Storbynære	Større regionskommuner	Totalindeks
Aktivt miljøarbeid	3,6	3,7	3,6	3,6
Avfallhåndtering	3,9	4,1	4,0	4,0
Vann/avløpsforhold	4,0	4,1	4,2	4,11
Total	3,8	4,0	3,9	3,9

I tabell 3.11 (side 78) ser vi på tilfredshet med miljøtiltak blant enkeltkommuner. Blant kommunene i øvre del av tabellen finner vi stort sett storbynære kommuner og større regionskommuner, mens storbyene i hovedsak befinner seg i nedre halvdel. I øvre del av rangeringen finner vi kommunene Moss, Vennesla og Nedre Eiker, som alle kjennetegnes av bedrifter med tradisjonelt store miljøutslipp. Disse kommunene har imidlertid arbeidet aktivt med miljø de siste årene, et arbeid som synes å ha ført til resultater. Økt fokusering på miljøtiltak kjennetegner også OL-byen Lillehammer.

Arbeidsmarked

Det vil være visse forskjeller mellom enkeltkommuner når det gjelder arbeidsledighet og omfanget av sysselsettingstiltak. Finner vi så noen systematisk variasjon mellom kommunetyper i næringslivets vurdering av slike tiltak (tabell 3.12)?

Det er ingen forskjeller mellom kommunetyper i hvordan næringslivet vurderer tilbudet fra arbeidsmarkedsetaten og kommunenes organisering av sysselsettingstiltak.

Kommunerangeringen i tabell 3.13 (side 79) viser at større regionskommuner dominerer øvre del, mens storbyene Bergen og Oslo kommer i nedre halvdel.

Skatter og avgifter

Kommunale skatter og avgifter har vist seg å være det forholdet næringslivet er minst tilfreds med. I tabell 3.14 ser vi om tilfredsheten varierer mellom ulike kommunetyper.

Næringslivets vurdering av skatter og avgifter totalt viser ingen forskjeller mellom ulike kommunetyper. Det er bare små forskjeller mellom kommunetyperne også når vi ser på de enkelte tjenestene.

Tabell 3.12 Gjennomsnittlig tilfredshetscore for arbeidsmarkedstiltak hver for seg og som delindeks. Bedrifter som svarer at tjenesten ikke er relevant, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 2

	Storby	Storbynære	Større regionskommuner	Totalindeks
Arbeidsmarkedsetaten	3,5	3,5	3,6	3,5
Sysselsettingstiltak	3,4	3,4	3,4	3,4
Total	3,4	3,5	3,5	3,4

Kommunerangeringen i tabell 3.15 (side 80) viser at storbykommunene Bergen og Stavanger kommer i nedre halvdel.

Oppsummerende drøfting av kommuneforskjeller

Hovedinntrykket er at det er små forskjeller mellom *kommunetyperne* når det gjelder gjennomsnittlig tilfredshet med offentlige tjenester. Noen forskjeller er imidlertid verdt å kommentere.

For det første er de storbynære kommunene mest fornøyd med infrastrukturen. Dette er ikke overraskende. Storbynære kommuner vil sannsynligvis ha god dekning av ulike typer offentlig kommunikasjon, samtidig som de ikke opplever de samme problemene med trafikk og parkering som bedriftene i storbyene gjør.

For det andre er bedriftene i større regionskommuner mer fornøyd med velferdstilbudene enn bedrifter i storbyene.

For det tredje er bedriftene i storbyene mest fornøyd med tilbudet innen forskning og utdanning. Vi vet at både de sentrale universitets- og høyskolemiljøene og store deler av forskningsmiljøene er plassert i de største byene.

Når det gjelder forskjeller mellom enkeltkommuner, finner vi klare forskjeller mellom topp og bunn for de fleste grupper offentlige tjenester. Det er ikke mulig å sammenfatte kommunerangeringen i noen få enkle funn, men et par trekk kan likevel påpekes. Oslo kommer langt ned på lista for de fleste tjenestene, og såpass forskjellige kommuner som Bærum, Verdal, Nøtterøy og Porsgrunn scorer høyt på de fleste grupper offentlige tjenester.

Tabell 3.14 Gjennomsnittlig tilfredshetsscore for skatter og avgifter hver for seg og som delindeks. Bedrifter som svarer at tjenesten ikke er relevant, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 2

	Storby	Storbynære	Større regionskommuner	Totalindeks
Eiendomsskatt	2,9	3,2	2,9	3,0
Strømpriser	3,2	3,2	3,2	3,2
Andre offentlige avgifter	2,7	3,0	2,9	2,8
Total	3,0	3,1	3,0	3,0

3.8 Oppsummering

I dette kapittelet har vi konsentrert oss om næringslivets behov for offentlige tjenester. Undersøkelsen viser at næringslivet sett under ett har klare preferanser. Mer enn halvparten av bedriftene framhever veinett og parkering som svært viktig. Andre viktige forhold er fritids- og rekreasjonstilbud, helsetilbud, avfallshåndtering og vann- og avløpsforhold. Minst viktig er eiendomsskatt, jernbane og havneanlegg. Mindre enn 20 prosent av bedriftslederne mener disse forholdene er svært viktige.

Bedriftene er mest kritisk til strømpriser, andre offentlige avgifter, parkering og veinett. Minst kritiske er de overfor infrastruktur som flyforbindelser, jernbane og havneanlegg. Dette viser at næringslivet ønsker ressurskrevende investeringer fra det offentliges side, i kombinasjon med reduserte skatter og avgifter.

Hvor stor vekt bedriftene legger på ulike typer offentlige tjenester, varierer i noen grad med bransje, bedriftsstørrelse og fartstid i kommunen. Trekk ved bedriftene forklarer bare en liten del av variasjonen i holdninger til offentlige tjenester.

Ut fra bedriftenes egne vurderinger kan næringspolitikken bli bedre på følgende områder:

- Nivået på offentlige skatter og avgifter. Bedriftene er ikke fornøyd med nivået på strømprisen og andre offentlige skatter og avgifter. Spørsmålet er hvilken mulighet og handlefrihet kommunene har til å endre disse forholdene, og hvilke konsekvenser dette har for satsingen på andre områder.
- Investeringer i infrastruktur. Dette gjelder spesielt parkering og veinett. Sett under ett virker det som om investeringer til flyforbindelser, jernbane og havneanlegg er av mindre betydning. Her er det viktig å huske at store deler av utkant-Norge ikke er med i undersøkelsen, og at det kan være større behov for denne typen offentlig kommunikasjon i disse kommunene.
- Satsing på miljøtiltak. Bedriftene signaliserer at avfallshåndteringen kan bli bedre, men ønsker også et mer aktivt miljøengasjement generelt.
- Videreutvikling av enkelte velferdstjenester. Her framstår det som viktig å satse mer på barnehagetilbudet, helsetilbudet og bolig- og tomtepolitikken.
- Arbeidsmarkedstiltakene. Deler av næringslivet er kritisk overfor både arbeidsmarkedsetaten og sysselsettingstiltakene i de enkelte kommunene.

Det er betimelig å minne om at vi ikke har bedt bedriftslederne prioritere ulike tiltak mot hverandre, og at de heller ikke er spurt om bedriften er villig til å betale mer for et bedre tilbud.

Når det gjelder ulike kommunetyper, finner vi kun små forskjeller i tilfredshet for de fleste tjenestene. For enkeltkommunene sin del er det forholdsvis klare forskjeller mellom topp og bunn i rangeringen.

Tabell 3.5 Delindeks velferdstjenester

	Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar		Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar
Nøtterøy	4.6	31	43.5	Ålesund	4.2	30	33.3
Molde	4.6	35	48.6	Kongsvinger	4.2	41	64.7
Porsgrunn	4.5	46	80.8	Trondheim	4.2	49	82.0
Larvik	4.5	47	78.0	Ski	4.2	42	47.7
Verdal	4.5	36	60.8	Sarpsborg	4.2	49	74.6
Harstad	4.4	50	93.7	Hamar	4.1	46	61.6
Strand	4.4	39	70.0	Oppegård	4.1	40	63.5
Lillehammer	4.4	49	76.9	Bamble	4.1	46	73.6
Bærum	4.4	45	63.1	Karmøy	4.1	51	73.6
Halden	4.4	34	47.6	Lindås	4.1	40	70.4
Stord	4.4	46	76.1	Stange	4.1	67	80.6
Gjøvik	4.3	50	96.8	Skien	4.1	37	50.0
Bodø	4.3	50	82.8	Asker	4.1	37	56.0
Eigersund*	4.3	25	38.0	Narvik	4.1	45	72.5
Tønsberg*	4.3	27	31.6	Askøy	4.0	49	84.3
Sola	4.3	41	71.6	Ullensaker*	4.0	18	26.4
Time	4.3	43	68.8	Lier	4.0	49	80.0
Kristiansand	4.3	50	91.8	Ringsaker	4.0	44	58.1
Tromsø	4.3	47	78.8	Sandnes	4.0	44	72.9
Nedre Eiker	4.3	48	75.3	Haugesund	4.0	35	38.1
Vestre Toten	4.3	48	92.0	Drammen	4.0	46	85.6
Elverum	4.3	36	51.6	Sandefjord	3.9	35	50.0
Arendal	4.3	42	60.7	Skedsmo	3.9	43	68.4
Kongsberg	4.3	48	89.6	Stjørdal	3.9	43	65.6
Ringerike	4.3	36	47.5	Stavanger	3.9	46	79.2
Steinkjer	4.3	41	67.6	Borre*	3.9	19	30.4
Rana	4.3	50	90.4	Bergen	3.8	42	61.2
Fredrikstad	4.3	45	82.0	Oslo*	3.7	28	36.8
Vennesla	4.2	32	50.4	Lørenskog	3.6	32	34.0
Moss	4.2	41	68.4	* Få svar			

Tabell 3.7 Delindeks infrastruktur

	Prosent av mulige svar				Prosent av mulige svar		
	Tilfredshet	N			Tilfredshet	N	
Oppegård	4.6	49	64.1	Lier	4.1	49	65.0
Stjørdal	4.5	50	69.0	Stord	4.1	47	58.2
Bærum	4.5	50	66.0	Stavanger	4.1	48	69.9
Tromsø	4.5	50	75.7	Askøy	4.1	50	63.4
Nøtterøy	4.4	43	42.9	Narvik	4.1	50	75.8
Vennesla	4.4	50	56.3	Strand	4.0	45	50.0
Sandnes	4.4	50	70.3	Sarpsborg	4.0	50	57.4
Sola	4.4	49	73.3	Haugesund	4.0	52	53.8
Ullensaker	4.4	47	44.0	Bergen	4.0	48	66.0
Eigersund	4.4	46	55.8	Larvik	4.0	49	70.0
Steinkjer	4.4	48	66.7	Borre	4.0	47	47.3
Time	4.4	48	64.7	Trondheim	3.9	51	78.8
Karmøy	4.4	54	64.9	Skedsmo	3.9	50	53.0
Tønsberg	4.4	47	36.3	Skien	3.9	50	58.7
Nedre Eiker	4.3	51	54.6	Porsgrunn	3.9	48	68.7
Bodø	4.3	50	77.0	Gjøvik	3.9	50	71.7
Verdal	4.3	48	59.0	Drammen	3.9	49	73.0
Elverum	4.3	48	45.7	Ålesund	3.9	57	54.1
Lørenskog	4.3	48	45.7	Asker	3.9	41	57.7
Moss	4.3	50	66.3	Hamar	3.9	49	49.7
Kristiansand	4.3	50	76.1	Fredrikstad	3.9	50	72.7
Lillehammer	4.3	50	64.1	Bamble	3.8	49	61.7
Stange	4.2	71	55.6	Sandefjord	3.8	50	62.8
Ringerike	4.2	52	50.3	Ringsaker	3.7	49	39.4
Harstad	4.2	50	74.2	Oslo	3.7	39	43.0
Kongsvinger	4.2	50	57.2	Vestre Toten	3.7	49	51.0
Molde	4.2	48	43.5	Arendal	3.6	53	70.7
Rana	4.2	50	84.3	Kongsberg	3.6	49	65.0
Ski	4.2	49	47.1	Halden	3.6	43	35.3
Lindås	4.1	43	46.3				

Tabell 3.9 Delindeks forskning/utdanning

	Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar		Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar
Tromsø	4.6	35	64.0	Nøtterøy*	3.5	22	30.8
Trondheim	4.5	46	80.4	Drammen	3.5	45	73.0
Porsgrunn	4.5	42	79.0	Fredrikstad	3.5	44	79.0
Kongsberg	4.5	44	75.0	Harstad	3.5	47	78.4
Bodø	4.4	41	70.0	Rana	3.5	46	79.0
Narvik	4.3	41	68.6	Ski*	3.4	24	37.5
Stavanger	4.1	43	74.5	Ullensaker*	3.4	13	22.0
Bergen*	4.1	29	49.0	Vestre Toten	3.4	40	53.0
Gjøvik	4.1	48	82.0	Askøy	3.3	35	58.8
Halden*	4.1	25	41.0	Karmøy	3.2	42	63.4
Bærum	4.1	30	45.2	Tønsberg*	3.2	17	22.0
Steinkjer	4.0	37	61.0	Arendal	3.1	35	60.2
Verdal*	4.0	27	40.0	Hamar*	3.1	28	42.0
Kristiansand	4.0	46	74.5	Time*	3.1	28	43.0
Oslo*	3.9	26	44.0	Asker	3.1	31	51.0
Borre*	3.9	24	41.0	Sola	3.1	30	53.0
Skien*	3.9	29	39.0	Stange	3.0	53	57.6
Skedsmo	3.9	34	58.0	Stjørdal*	3.0	27	41.0
Sarpsborg	3.8	38	62.5	Kongsvinger	3.0	39	67.6
Ålesund	3.8	33	46.5	Oppegård*	2.9	27	47.1
Lørenskog*	3.8	23	34.0	Lier	2.9	43	73.0
Elverum	3.8	30	48.0	Moss	2.9	37	60.0
Haugesund*	3.7	24	32.7	Vennesla*	2.8	19	35.0
Molde*	3.7	27	43.1	Lindås	2.7	32	50.0
Lillehammer	3.7	44	79.4	Nedre Eiker	2.6	39	62.7
Sandefjord*	3.7	23	34.6	Larvik	2.6	34	58.0
Stord	3.7	35	52.0	Eigersund*	2.4	15	27.6
Ringerike*	3.6	27	40.6	Strand*	2.4	20	33.0
Sandnes	3.6	38	61.8	Ringsaker	1.5	33	52.9
Bamble	3.6	36	65.0		* Få svar		

Tabell 3.11 Delindeks miljøtiltak

	Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar		Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar
Moss	4.4	44	76.7	Trondheim	3.9	45	83.7
Elverum	4.4	38	58.0	Haugesund	3.9	33	42.3
Vennesla	4.4	36	54.7	Larvik	3.9	45	77.3
Lillehammer	4.3	44	76.5	Tønsberg	3.9	32	40.0
Nedre Eiker	4.3	46	79.7	Arendal	3.9	43	69.8
Bærum	4.3	46	75.0	Asker	3.9	33	56.0
Verdal	4.2	37	59.3	Ringerike	3.9	39	61.0
Oppegård	4.2	38	66.7	Narvik	3.9	45	74.5
Sandefjord	4.2	33	46.8	Askøy	3.9	50	92.2
Stjørdal	4.2	46	76.0	Stord	3.9	47	73.2
Nøtterøy	4.2	41	64.7	Lier	3.9	48	82.0
Rana	4.1	46	86.7	Fredrikstad	3.9	46	82.0
Kongsvinger	4.1	42	68.0	Kongsberg	3.9	46	88.0
Skien	4.1	38	58.7	Drammen	3.8	47	86.0
Porsgrunn	4.1	42	78.0	Skedsmo	3.8	43	74.7
Sola	4.1	43	70.7	Eigersund*	3.8	28	45.6
Harstad	4.0	49	90.8	Bamble	3.8	46	83.3
Sarpsborg	4.0	48	84.0	Ringsaker	3.8	44	60.9
Hamar	4.0	42	62.7	Oslo*	3.8	21	32.7
Steinkjer	4.0	44	74.0	Bodø	3.7	42	71.3
Stange	4.0	63	79.6	Vestre Toten	3.7	47	87.3
Ålesund	4.0	44	53.8	Halden	3.7	39	60.7
Kristiansand	4.0	47	88.9	Bergen	3.6	41	66.0
Time	4.0	42	72.0	Strand	3.6	46	80.7
Stavanger	4.0	44	80.4	Karmøy	3.6	45	71.4
Sandnes	3.9	43	73.2	Ski*	3.6	29	42.3
Gjøvik	3.9	49	94.7	Ullensaker*	3.6	23	35.3
Lørenskog	3.9	38	54.7	Borre*	3.5	22	32.7
Tromsø	3.9	45	78.7	Molde	3.5	32	38.6
Lindås	3.9	43	81.3		* Få svar		

Tabell 3.13 Delindeks arbeidsmarked

	Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar		Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar
Sandefjord	4.1	36	59.6	Askøy	3.4	39	70.6
Steinkjer	4.0	38	69.0	Narvik	3.4	39	68.6
Ringerike	4.0	33	54.7	Arendal	3.4	37	63.9
Eigersund*	3.9	24	42.9	Time	3.4	34	58.0
Strand	3.9	34	61.0	Ski*	3.4	29	45.2
Kongsvinger	3.8	32	54.9	Bamble	3.4	43	82.0
Verdal	3.8	32	59.0	Borre	3.4	31	60.0
Ullensaker*	3.8	22	35.0	Bergen	3.4	35	62.7
Nøtterøy*	3.7	26	43.3	Stord	3.4	37	68.6
Haugesund	3.7	35	55.8	Sarpsborg	3.4	42	75.0
Harstad	3.7	45	80.4	Stavanger	3.4	38	65.7
Bærum	3.7	36	59.6	Sandnes	3.4	40	68.6
Rana	3.7	43	76.0	Tønsberg*	3.3	23	30.0
Moss	3.7	36	61.0	Hamar	3.3	36	52.0
Trondheim	3.7	44	80.4	Skedsmo	3.3	36	60.0
Skien	3.7	36	60.0	Elverum*	3.3	29	47.0
Ringsaker	3.6	39	58.7	Halden	3.3	33	55.0
Drammen	3.6	42	75.0	Vestre Toten	3.3	33	60.0
Lier	3.6	41	70.0	Stjørdal	3.3	37	66.0
Gjøvik	3.5	47	91.0	Vennesla*	3.3	28	52.0
Ålesund	3.5	35	46.5	Fredrikstad	3.2	45	83.0
Kristiansand	3.5	37	64.7	Asker*	3.2	27	47.0
Nedre Eiker	3.5	33	54.9	Oppegård	3.2	31	55.9
Lillehammer	3.5	40	68.6	Lindås	3.2	39	73.0
Lørenskog*	3.5	26	40.0	Oslo*	3.1	26	38.0
Larvik	3.5	42	72.0	Kongsberg	3.1	39	69.0
Molde	3.5	31	52.9	Stange	3.1	49	62.5
Tromsø	3.5	40	67.0	Bodø	3.0	39	75.0
Karmøy	3.4	42	67.0	Sola	2.7	33	59.0
Porsgrunn	3.4	39	73.0		* Få svar		

Tabell 3.15 Delindeks skatter/avgifter

	Prosent av mulige svar			Prosent av mulige svar		
	Tilfredshet	N		Tilfredshet	N	
Oppegård	4.0	47	78.4	Larvik	3.0	45 69.3
Elverum	3.9	40	69.3	Time	3.0	41 64.0
Sola	3.7	41	64.7	Trondheim	3.0	47 83.7
Sandefjord	3.6	38	55.1	Haugesund	3.0	44 63.5
Borre	3.5	30	41.3	Skedsmo	3.0	42 62.0
Sandnes	3.4	48	73.2	Bamble	3.0	49 84.7
Tønsberg*	3.4	24	29.3	Harstad	3.0	48 81.0
Rana	3.3	46	73.3	Kristiansand	3.0	47 72.5
Porsgrunn	3.3	43	78.7	Moss	2.9	45 75.3
Halden	3.3	38	54.0	Karmøy	2.9	44 66.1
Skien	3.3	43	68.7	Vennesla	2.9	37 58.0
Narvik	3.3	46	66.0	Vestre Toten	2.9	46 68.7
Bærum	3.3	44	62.2	Ullensaker	2.9	35 44.7
Verdal	3.3	36	55.3	Drammen	2.9	47 91.3
Oslo	3.2	36	48.7	Hamar	2.8	43 60.0
Ski*	3.2	16	23.1	Stange	2.8	65 78.7
Asker	3.2	42	66.7	Lillehammer	2.8	45 75.2
Askøy	3.2	47	77.1	Ringerike	2.8	44 70.4
Lier	3.2	48	70.7	Eigersund	2.8	35 50.3
Arendal	3.2	44	59.9	Nedre Eiker	2.8	43 65.4
Ringsaker	3.2	40	54.5	Stavanger	2.8	44 74.5
Nøtterøy	3.2	32	46.2	Bodø	2.8	43 74.0
Lørenskog	3.1	37	46.0	Stord	2.8	41 61.4
Kongsberg	3.1	47	80.0	Strand	2.7	44 74.7
Tromsø	3.1	40	62.7	Stjørdal	2.7	46 74.7
Molde	3.0	31	42.5	Gjøvik	2.6	50 94.0
Fredrikstad	3.0	47	80.7	Sarpsborg	2.6	49 81.4
Lindås	3.0	42	74.7	Bergen	2.6	31 51.0
Kongsvinger	3.0	39	66.0	Ålesund	2.5	47 52.0
Steinkjer	3.0	41	62.7	* Få svar		

Kapittel 4 Kommunal næringspolitikk

Kapittel 1 og 2 viser at lokal næringspolitikk spiller en stadig viktigere rolle internasjonalt. Det samme skjer i Norge. Sentralt i den norske diskusjonen er spørsmålet om hvor aktive kommunene skal være, og hvilken rolle de skal spille overfor næringslivet. I dette kapittelet ser vi nærmere på følgende spørsmål:

- Ønsker næringslivet at kommunen skal spille en aktiv rolle i næringspolitikken?
- Hvilke aspekter ved den kommunale næringspolitikken mener ledere i næringslivet er viktige?
- Hvor tilfreds er næringslivet med de kommunale næringspolitiske rollene?
- Hvilke roller er næringslivet mest kritisk overfor?
- Hvilke strukturelle trekk ved selskapene kan forklare variasjonen i tilfredshet?
- Varierer tilfredsheten mellom kommunene?

Målet med dette kapittelet er å få et inntrykk av hvordan næringslivet ser på kommunens roller i næringspolitikken. Vi ber næringslivet ta stilling til ti forhold som representerer tre næringspolitiske hovedroller. Det er viktig å merke seg at næringslivet ikke blir bedt om å ta stilling til alle de næringspolitiske oppgavene og tiltakene som er eller kan oppfattes som aktuelle innenfor den enkelte kommunen, men til et utvalg sentrale elementer, som igjen brukes til å speile satsingen i den enkelte kommunen.

4.1 Kommunal næringspolitikk som politikkområde i Norge

Næringspolitikk er et forholdsvis nytt politikkområde for kommunesektoren, og framveksten av en kommunal næringspolitikk faller sammen med økningen i arbeidsledigheten i første halvdel av 1980-årene (Knutzen 1986). Ved inngangen til 80-årene var bare 25 prosent av kommunene aktivt engasjert i lokal næringsutvikling, mot cirka 80 prosent i dag (St. meld. nr. 33, 1992-93).

Undersøkelser de senere årene viser at næringslivet betrakter den kommunale næringspolitikken som viktig for bedriftsutviklingen. Mange kommuner har tatt konsekvensen av dette tjenestebehovet og organisert egne næringsetater med spesialister for å ivareta kommunens politikk overfor næringslivet.

En undersøkelse av næringslivet som bruker av næringsetatens tjenester i såkalte frikommuner (Glosvik og Lesjø 1990), viser at 83 prosent av bedriftene i utvalget har vært i kontakt med næringsetaten i kommunen i løpet av de tre siste årene. De viktigste formålene med kontakten var

- å diskutere planer og ideer
- å få råd og veiledning om støtteordninger
- å få økonomisk støtte

Ovennevnte undersøkelse viser at en forholdsvis moderat del av næringslivet er godt fornøyd med den næringspolitiske servicen:

- Under en tredel av bedriftene mener at informasjonen om økonomiske støttemuligheter i stor grad er god. Andelen misfornøyd er 18 prosent.
- Om lag hver fjerde bedrift mener at næringsetaten i stor grad er god som diskusjonspartner og veileder, mens en like stor andel er misfornøyd.
- I overkant av hver fjerde bedrift mener at næringsetaten i stor grad har den nødvendige faglige kompetansen. 20 prosent er misfornøyd.
- Hver fjerde bedrift mener næringsetaten yter rask saksbehandling. Andelen misfornøyd er 21 prosent.

Vi kan altså konstatere et moderat antall meget godt fornøyd og misfornøyd brukere, og en stor gruppe mellomfornøyd brukere.

En annen undersøkelse som har evaluert tiltaksapparatet i et utvalg innlandskommuner, bekrefter at det er forholdsvis få meget godt fornøyd brukere av den næringspolitiske servicen. Av de som hadde vært i kontakt med tiltaksapparatet, var to av tre mellomfornøyd, mens bare tolv prosent var svært godt fornøyd. Derimot var 21 prosent av brukerne lite fornøyd eller misfornøyd (Bolkesjø 1986).

Senere års brukerundersøkelser av næringspolitiske tjenester gir forholdsvis klare svar på utvalgte tjenestefaktorer. Dette kan tyde på at næringspolitikk blir sett på som viktig av næringslivet. Det bekreftes av undersøkelsen av næringslivet i innlandskommunene, som gir følgende hovedkonklusjoner (Bolkesjø 1986):

- Tiltaksarbeid har mye å si for næringsutviklingen i kommunene, og det er viktig at kommunene driver tiltaksarbeid.

- Kommunene bør ha egne tiltakskonsulenter.
- Det bør opprettes en nemnd eller et råd, bestående av politikere og folk fra næringslivet, som fungerer som styringsorgan for tiltaksarbeidet.
- Kontakten mellom kommunens tiltaksapparat og de næringsdrivende bør bli bedre, og det bør arbeides mer aktivt for bedre kontakt og informasjon.
- Tiltaksapparatet i kommunene bør i første rekke bistå de næringsdrivende med å få byggesøknader og lignende raskt gjennom de kommunale organene, med finansieringsplaner og søknader av ulike slag, og ved å formidle kontakt til fagfolk, institusjoner m.v.

4.2 Proaktiv eller reaktiv næringspolitikk?

Når undersøkelser viser at et høyt antall bedrifter har vært i kontakt med næringssetaten og tiltaksapparatet, og dessuten framhever apparatets betydning for næringsutviklingen i kommunen, kan dette tolkes dithen at det næringspolitiske området er på frammarsj som et *proaktivt politikkområde*.

På den annen side kan et moderat antall meget godt fornøydde brukere av næringsetatens tjenester tyde på at næringspolitikken er *reaktiv* - det vil si at den henger etter utviklingen og behovene i næringslivet.

De refererte undersøkelsene gir ikke noe eksplisitt svar på denne problemstillingen, men en mulig tolkning kan være at næringspolitikken i mange kommuner befinner seg et sted mellom to roller i sin utvikling: rollen som kriseløser og rollen som entreprenør/utvikler.

Oddbjørn Bukve har sett nærmere på næringspolitikken de siste tre tiårene, og finner tre utviklingsstadier med hver sin distinkte rolle for næringspolitikken - tilretteleggingskommunen, tiltakskommunen og målstyringskommunen.

Bukve beskriver stadiene og rollene slik:

«I første fase, fra midten av 60-talet til siste del av 70-talet, kan vi karakterisere den næringspolitiske aktive kommunen som ein *tilretteleggingskommune*. I denne perioden var kommunane si formelle rolle i næringspolitikken avgrensa til fysisk tilrettelegging for industriutbygging. Staten hadde hand om både dei økonomiske verkemidla og den offentlege bedriftsrådgjevinga. Men innanfor denne ramma voks det fram ein meir aktiv næringspolitikk i ei rekke distriktkommunar. Desse kommunane la vekt på aktiv marknadsføring og kontakt med bedrifter som kunne tenke seg å flytte til kommunen. Rimelege tomter og gunstig investeringsfinansiering

gjennom DU var dei viktigaste korta kommunane hadde på handa. Vona var at ein gjennom tilrettelegging kombinert med utoverretta akkvisisjonsverksemd skulle kunne trekke til seg bedrifter utanfrå. Akkvisisjonsverksemda er eit typisk døme på kopling mellom næringsinitiativ og verkemiddel, det eg ovanfor har kalla tiltaksarbeid. Tiltaksarbeidet var såleis ein aktivitet som voks fram innanfor ramma av tilretteleggingskommunen. Frå slutten av 70-talet til slutten av 80-talet slo det kommunale *tiltaksarbeidet* for alvor igjennom. I denne perioden blir merksemda i aukande grad retta mot å utvikle lokale ressursar framfor å trekke til seg ny verksemd utanfrå. Mange kommunar tilsette eigne tiltaksmedarbeidarar som på ulike måtar arbeidde for å utvikle nye næringstiltak. Bedriftsrådgjeving, kompetanseutvikling og mobiliseringsprosjekt utgjorde viktige nye verkemiddel i kommunane sitt repertoar. 1978 - 1987 er *tiltaksarbeidskommunen* sitt store tiår. Frå 1987 får distriktskommunane med innføringa av kommunale næringsfond råderett over endå eit nytt verkemiddel. Men samstundes går utviklinga mot ei sterkare *målstyring av den lokale næringspolitikken*, mellom anna med statlege plankrav og målstyring som verkemiddel. I utforminga av dei bedriftsretta verkemidla blir merksemda i større grad retta mot marknadens krav om fornying og konkurransedugleik, til kva som er vekstbransjar og vilkåra for å lykkast i ein stadig hardare konkurranse.» (Bukve 1994: 15-16)

I forhold til Bukves rolletyper kan vi betrakte tilretteleggingskommunen som den typiske kriseløseren, det vil si en reaktiv rolle. Med tiltaksarbeidskommunen begynner næringspolitikken å komme mer på offensiven, og med målstyring eller strategisk næringsplan som virkemiddel ved inngangen til 90-årene, er næringspolitikken i ferd med å bli proaktiv.

Med utviklingen av den proaktive rollen bør vi kunne forvente et større samsvar mellom kommunenes ytelser og næringslivets krav og vurderinger.

På bakgrunn av Bukves rollebeskrivelser og annen tilgjengelig forskning, som viser en moderat andel meget godt fornøyde brukere, har vi følgende forventninger til den foreliggende brukerundersøkelsen:

- Næringslivet mener det er viktig med en aktiv næringspolitikk
- På bakgrunn av senere års utvikling i kommunesektoren bør det være mulig å registrere en viss andel kommuner med aktiv næringspolitikk.

4.3 Aspekter ved kommunal næringspolitikk som tas opp i denne undersøkelsen

For å etterprøve de forventningene vi avsluttet foregående avsnitt med, har vi bedt virksomhetene i utvalget oppgi grad av viktighet av og tilfredshet med noen utvalgte tjeneste- eller serviceindikatorer for det næringspolitiske området. Serviceindikatorene er valgt med det for øye å:

- gi et bredt bilde av næringslivets holdninger til den lokale næringspolitikken
- relatere næringslivets oppfatninger av næringspolitikken til tre forskjellige næringspolitiske roller - forvaltningsrollen, produsentrollen og entreprenørrollen

Forvaltningsrollen

er en *passiv* tjenesteytende funksjon som skal ivareta brede samfunnsmessige interesser som er lovregulert. Tjenestene utføres i form av saksbehandling som er underlagt faste prosedyrer i kommunen. For næringslivet vil det være viktig at kommunen har en godt utbygd og effektiv forvaltning som kan ivareta den enkelte bedrifts behov ved siden av de samfunnsmessige interessene. Gjennom forvaltningsrollen er den næringspolitiske aktiviteten hovedsakelig konsentrert om *tilretteleggingsfunksjoner*: fysisk tilrettelegging, saksbehandling, reguleringsplaner. I denne rollen er ikke kommunen spesielt opptatt av enkeltforetak, men bestreber seg på en mest mulig effektiv tjenesteyting når behovet oppstår. Forvaltningsrollen stemmer overens med Bukves «tilretteleggingskommune». Vi har bedt brukerne ta stilling til viktigheten av og egen tilfredshet med

- rask behandling av byggesøknader
- gode reguleringsplaner
- forenkling av kommunale forskrifter

Produsentrollen

er en *aktiv* og *bedriftsrettet* tjenesteytende funksjon, som først og fremst skal hjelpe til å styrke bedriften på de nødvendige områdene, og som sammenfaller med kommunens bistandsordninger. Denne tjenestefunksjonen er ikke en gavepakke til den enkelte bedriften, men har som mål å avhjelpe sysselsettingsproblemer, ofte på kort sikt. Følgelig skal også produsentrollen ivareta bredere samfunnsmessige interesser. Denne rollen har som oftest vært reaktiv når den ikke inngår som del av en strategisk plan (jf. entreprenørrollen). Som sådan bidrar den med tiltak først når behovene er blitt

påtrengende eller akutte, og det er tilfeldig hvilke bedrifter som får støtte. I produsentrollen opererer næringspolitikken også mer selektivt som tjenesteyter overfor næringslivet. Da fungerer produsentrollen i en mer strategisk sammenheng. I denne rollen er kommunen blant annet opptatt av de virksomhetene som har utviklings- og vekstpotensiale, og er villig til å bruke begrensede midler selektivt for å *styrke vekstgrunnlaget* i disse virksomhetene. Produsentrollen faller sammen med Bukves «tiltaksarbeidskommune». Vi har bedt brukerne vurdere viktigheten av og egen tilfredshet med at kommunen

- viser interesse for bedriftenes problemer og utfordringer
- formidler kontakt til eksperter og fagfolk
- gir veiledning om støtteordninger

Entreprenørrollen

er en *aktiv og næringslivsrettet* tjenesteytende funksjon som skal stimulere vekst i næringslivet sett i et videre framtidsperspektiv. Næringspolitikken er blitt proaktiv: Den satser på vekstområder med basis i lokale konkurransefortrinn.

Denne tjenestefunksjonen er som oftest knyttet til strategiske næringsplaner i kommunene, som har definert hvilke satsingsområder og typer tiltak den enkelte kommunen skal gå inn på for å nå målene i planen. Som vi var inne på i innledningen av dette kapittelet, er tendensen at de langsiktige kommunale strategiske planene samordnes i den enkelte fylkeskommunen og sågar innarbeides i en bredere regionalpolitisk næringslivsstrategi. De delene av næringslivet som tenker langsiktig og offensivt, er sannsynligvis de som vil være mest tjent med en strategisk næringsplan. Slik

Tabell 4.1 Næringspolitiske roller og tjenester

Næringspolitiske roller	Næringspolitiske tjenester
Forvaltningsrollen	Behandle byggesøknader, utvikle reguleringsplaner, forenkle kommunale forskrifter
Produsentrollen	Vise interesse for bedriftens utfordringer og problemer, formidle kontakt til eksperter og fagfolk, veilede om støtteordninger
Entreprenørrollen	Stimulere til kontakt mellom de næringsdrivende, stimulere jobbskaping og etablerervirksomhet, trekke grenser mellom offentlig og privat næringsvirksomhet, stimulere næringslivet gjennom innkjøpspolitikken

vi bruker entreprenørrollen for å belyse den kommunale næringspolitikken, stemmer den overens med Bukves «målstyringskommune».

Vi har bedt brukerne ta stilling til viktigheten av og egen tilfredshet med følgende kommunale tjenester:

- å stimulere til kontakt mellom de næringsdrivende
- å stimulere til jobbskaping og etablerervirksomhet
- å trekke klare grenser mellom offentlig og privat næringsvirksomhet
- å stimulere næringslivet og konkurranseevnen gjennom innkjøpspolitikken

Tabell 4.1 viser hvilke elementer vi har valgt å la representere de ulike næringspolitiske rollene. Et godt utviklet tilbud av kommunale næringspolitiske tjenester vil dekke alle tre rolleområder - forvaltning, produsent og entreprenør. Vi har bare tatt med de næringspolitiske tjenestene som vi mener er typiske og illustrerende for hver enkelt rolle. Det betyr at kommunenes næringspolitiske virksomhet har et betydelig mer variert innhold i virkeligheten enn det vi vil vise gjennom datapresentasjonen.

4.4 Bedriftenes syn på kommunens rolle i næringsutviklingen

71 prosent av bedriftslederne i vårt utvalg sier det er svært viktig at kommunen er aktiv i den lokale næringsutviklingen. Kun sju prosent mener dette er lite viktig.

En stor del av næringslivet ser altså på kommunens engasjement som viktig i næringspolitikken. Vi skulle derfor tro at kjennskapen til den faktiske næringspolitikken var tilsvarende god. Det kan være to grunner til det:

1. Kommunen har oppfanget signaler fra næringslivet, og har lagt mye arbeid i å informere om næringspolitiske tiltak.
2. Næringslivet tar selv kontakt med kommunen for å innhente informasjon, uavhengig av kommunens innsats på området.

Det viser seg at slike resonnementer ikke holder stikk. Kun 17 prosent av bedriftslederne sier de har svært god kjennskap til kommunens næringspolitikk. Hele 28 prosent sier de har dårlig kjennskap, mens 54 prosent mener de har middels god kjennskap til næringspolitikken i sin kommune.

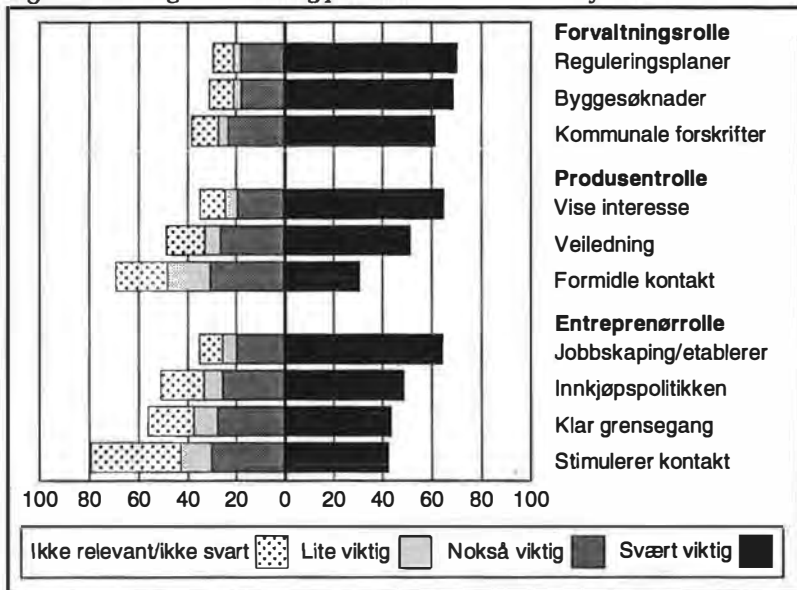
Tallene kan tyde på at informasjon om næringspolitikk er underprioritert av de ansvarlige i kommunesektoren i forhold til behovet.

Mangelfull informasjon om et viktig politikkområde kan være en årsak til at store deler av næringslivet bare er mellomfornøyd når vi spør om kvaliteten på kommunens næringspolitikk: 66 prosent mener den er midt-dels god, mens 22 prosent mener den er dårlig. Bare 12 prosent mener den er svært god. Tallene kan tolkes dithen at kommunesektoren har et «image»-problem i næringspolitikken. Bedre informasjon om hva den enkelte kommunen faktisk gjør innenfor næringsutvikling, kan skape mer positive holdninger i næringslivet. Samtidig kan vi anta at næringslivets bedømmelse av kvaliteten på næringspolitikken i hovedsak bygger på reelle erfaringer. I så fall må dette informasjonsproblemet angripes mer strategisk.

4.5 Næringslivets vurdering av den kommunale næringspolitikken

Vi har tidligere vist til Bukves undersøkelse om utviklingen i de kommunale næringspolitiske rollene, fra et forvaltningsfokus via bedriftstilpasset støtte til entreprenørskap. Dette betyr ikke at den ene rollen utelukker den andre, men at fokus har skiftet over tid. Som både norske og utenlandske undersøkelser viser, er en differensiert næringspolitikk tuftet på en regional strategi en viktig utfordring for kommunesektoren i dag. For å kunne

Figur 4.1 Viktighet av næringspolitiske roller. Alle bedrifter



lykkes, må kommunene i stadig større grad kunne spille på et variert register av tjenester, roller og strategier.

I henhold til senere undersøkelser synes mange kommuner etter hvert å ha utviklet en mer differensiert næringspolitikk, som spenner over forvaltning, bedriftsrettede tiltak og kommunale/regionale næringsstrategier. Men trolig er det ennå lenge til kommunene mestrer disse ulike rollene og klarer å yte viktig og differensiert service til næringslivet. Ettersom kommunene har lengst erfaring og størst kompetanse i forvaltningsoppgaver, forventer vi at næringslivet er mest tilfreds med denne næringspolitiske rollen.

Med utgangspunkt i brukerundersøkelsen spør vi hvor viktige kommunens ulike næringspolitiske roller er for bedriftene, og hvor tilfreds de er med disse rollene.

Viktighet - næringspolitiske roller

Figur 4.1 viser at alle de næringspolitiske rollene eller hovedfunksjonene anses som viktige av store deler av næringslivet. De næringspolitiske oppgavene som er gruppert under forvaltningsrollen, vurderes som viktigst. Mellom 60 og 70 prosent av bedriftene mener at alle elementene som inngår i denne rollen, er svært viktige.

To av tre bedrifter sier det er svært viktig at kommunen viser interesse for bedriftenes problemer og utfordringer. Det oppfattes også som viktig at kommunen stimulerer til jobbskaping og etablerervirksomhet (entreprenørrollen). Minst vekt legger bedriftene på det å formidle kontakt til eksperter og fagfolk.

Tilfredshet - næringspolitiske roller

Er så næringslivet fornøyd med den kommunale innsatsen innen næringspolitikken? Figur 4.2 viser at bedriftslederne for en stor del er lite eller nokså tilfreds med kommunens næringspolitiske innsats. Minst tilfreds er næringslivet med aspekter av produsent- og entreprenørrollene. Mellom 40 og 50 prosent av bedriftslederne er lite fornøyd med kommunens evne til å vise interesse for bedriftenes behov og problemer, og til å gi veiledning om støtteordninger. Like mange er lite fornøyd med innsatsen for å stimulere til kontakt mellom de næringsdrivende og til jobbskaping og entreprenørvirksomhet. Det er med andre ord betydelig misnøye ved sentrale deler av produsent- og entreprenørrollene.

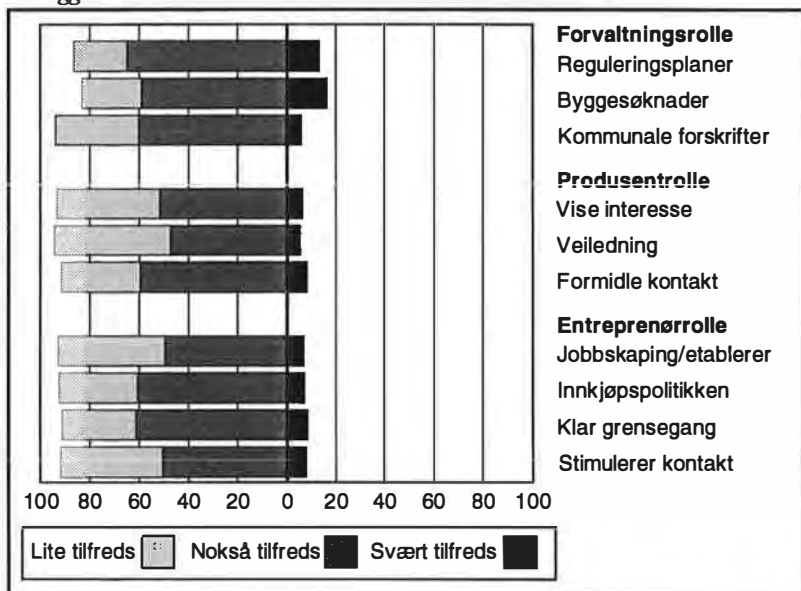
Som forventet råder det større tilfredshet med forvaltningsoppgavene. Særlig gjelder dette rask behandling av byggesøknader samt det å utvikle gode reguleringsplaner, der bare en av fire er lite tilfreds, og der henholdsvis 14 og 17 prosent av bedriftene sier seg svært tilfredse. Dette svekker imidlertid ikke det generelle inntrykket av at næringslivet jevnt over er moderat tilfreds med næringspolitikken både totalt og i dens enkelte oppgaver, og at det på alle områder finnes en betydelig andel bedrifter som er lite tilfredse.

Kritiske brukere - næringspolitiske roller¹

Når vi ser på viktighet og tilfredshet, finner vi jevnt over et betydelig gap mellom hvor viktig et næringspolitisk område vurderes å være, og hvor tilfredsstillende det oppleves å fungere. Dette gapet har vi benyttet til å finne de områdene i næringspolitikken som har de mest *kritiske brukerne*. Disse vurderer et område som viktig, samtidig som de gir det lav score på tilfredshet.

Ved å fokusere på kritiske brukere og kombinasjonen av viktighet og tilfredshet, får vi en pekepinn om hvilke næringspolitiske funksjoner/roller og oppgaver som næringslivet mener bør forbedres i kommunen.

Figur 4.2 Næringslivets tilfredshet med ulike næringspolitiske roller. Bedrifter som sier at et forhold ikke er relevant, er utelatt. For antall respondenter se vedlegg 2



¹ Se tabell 1.2 for en definisjon av kritiske brukere.

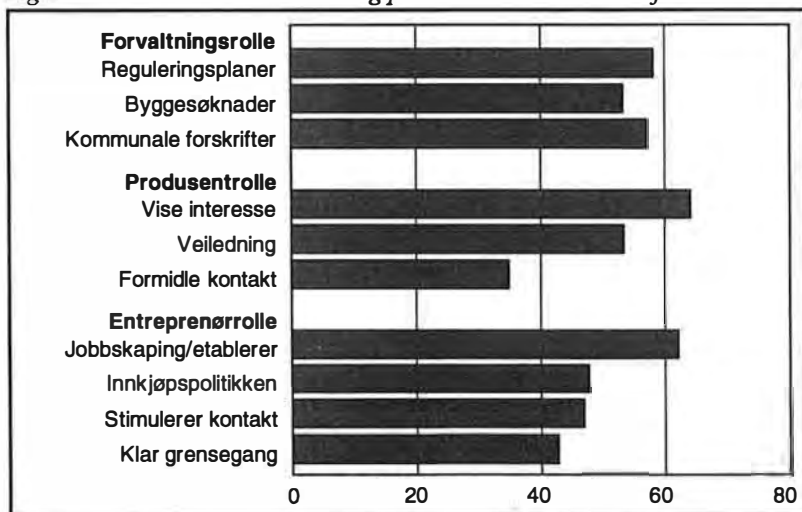
Figur 4.3 viser at det finnes en betydelig andel kritiske brukere til alle de næringspolitiske rollene. Flest kritiske brukere har forvaltningsrollen. Bedriftene oppfatter særlig kommunens arbeid med reguleringsplaner og forenkling av kommunale forskrifter som viktig, men ikke tilfredsstillende. Det kan tyde på at næringsvirksomhet hemmes både som følge av langtrukken saksbehandling, og av et - i næringslivets øyne - for omfattende regelverk.

Noe færre kritiske brukere har vi under produsentrollen. Ikke desto mindre finner vi her den oppgaven som har flest kritiske brukere, nemlig det å vise interesse for bedriftens problemer og utfordringer. To av tre bedrifter mener dette er viktig samtidig som de stiller seg kritisk til hvordan kommunen skjøtter oppgaven. Det kan tyde på at mange bedrifter sliter i en form for ensomhet (kanskje ofte de små bedriftene), eller at de ikke får bistand når de føler behov for det.

Under entreprenørrollen er det særlig kommunenes arbeid med jobbskaping og etablerervirksomhet som kommer dårlig ut, med 62 prosent kritiske brukere. Det kan tyde på at kommunenes arbeid med strategisk næringsplan foreløpig har kastet lite av seg i form av synlige resultater.

Alt i alt finner vi kritiske brukere innenfor alle de næringspolitiske hovedfunksjonene. Ergo står kommunene overfor en kjempeoppgave som kommer til å kreve streng prioritering. De må utvikle planer og ressurser og iverksette tiltak som kan forbedre forvaltningsvirksomheten, samtidig

Figur 4.3 Kritiske brukere - næringspolitiske roller. Alle bedrifter



som kortsiktige, bedriftstilpassede tiltak ivaretas og langsiktige, utviklingsorienterte strategier utarbeides og iverksettes. Man kan spørre om dette i det hele tatt er overkommelige oppgaver for kommunesektoren i dag.

Det er også verdt å merke seg at vi finner klart flere kritiske brukere på det næringspolitiske serviceområdet enn hva undersøkelsen viser for de andre tjenestetypene.

4.6 Tilfredshet: Næringspolitiske roller, kommunetyper og trekk ved virksomhetene

Vi skal nå se om det er mulig å knytte tilfredshet med de næringspolitiske hovedfunksjonene til spesielle trekk ved kommuner og virksomheter. Nærmere bestemt ser vi på:

- bransjer
- antall ansatte
- kommunens sentralitet
- hvor lenge bedriften har vært lokalisert i kommunen

Vi har tidligere sett at næringslivets tilfredshet med næringspolitikken varierer for de forskjellige tjenestene. Går vi dypere inn på spørsmålet om tilfredshet, er det grunn til å tro at bedriftenes erfaringer med næringspolitikken er avhengig av forhold som bransje, størrelse, lokaliseringstid, flytteplaner, kommunetype m.m.

I utgangspunktet vil det være minst to ulike årsaker til dette, nemlig 1) næringspolitikk som ressursprosjekt og 2) næringspolitikk som planområde. Begge faktorene vil antagelig gjøre seg gjeldende - det vil si at ressursgrunnlaget er utilstrekkelig til å tilfredsstille alle behov, og at både mangel på og tilstedeværelse av strategisk næringsplan i kommunesektoren vil favorisere visse deler av næringslivet på bekostning av andre. Men en tredje faktor kan også ha noe å si: graden av kriseopplevelse i kommunen. Tidligere utredninger viser at kommuner med negativ befolkningsutvikling og krise i næringslivet også har en tendens til å ta hele virkemiddelapparatet i bruk (NOU 1992:15). Tendensen går dessuten i retning av større kriseopplevelse i små kommuner (Bukve 1991). Graden av sentralitet kan derfor også være med på å forklare ulik tilfredshet i næringslivet.

Med utgangspunkt i disse problemstillingene forventer vi at tilfredsheten i næringslivet varierer etter bransje, bedriftsstørrelse, lokaliseringstid i kommunen og kommunens sentralitet.

Ulikhet mellom bransjene kan skyldes at enkelte bransjer innehar en dominerende stilling, og at de derfor påkaller seg mer oppmerksomhet enn andre, mer marginale næringsområder. Det kan også skyldes at enkelte bransjer er dyktigere enn andre til å markedsføre behovene sine. En tredje mulig forklaring er kontaktnettverkene i kommunen, som kan føre til at enkelte bedrifter og bransjer i sum favoriseres.

Ulikhet mellom bedrifter med ulik størrelse kan henge sammen med bedriftens profesjonelle evne til å formulere en salgbar problemstilling og kommunisere den til de rette menneskene. I andre sammenhenger - for eksempel når det gjelder å få støtte til bedriftsintern opplæring - viser undersøkelser at store bedrifter med godt utbygde personal- og opplæringsfunksjoner er flinkere enn små bedrifter til å skaffe seg fordeler (Lund 1989). Det er god grunn til å tro at det samme fenomenet kan gjøre seg gjeldende på det næringspolitiske området.

Dersom tilfredsheten varierer etter hvor lenge virksomheten har vært lokalisert i kommunen, kan det ha å gjøre med at nyetableringer tiltrekker seg støtte og gir mer fornøyde brukere, mens veletablerte bedrifter glemmes. Men det motsatte kan også tenkes, nemlig at de solide, velrenomerte bedriftene - kommunens hjørnестener i sysselsettingspolitikken og skatteinngangen - utvikler sterke nettverk med det næringspolitiske beslutningssystemet og tiltrekker seg mer oppmerksomhet og støtte enn nyetablerte bedrifter.

Variasjon mellom regionskommuner og bykommuner kan ha sammenheng med at hele spekteret av næringspolitiske tiltak er blitt brukt til krieseløsning på et tidligere tidspunkt og i langt sterkere grad i distriktene enn i byene.

I tabell 4.2 ser vi på gjennomsnittlig tilfredshetsscore for de enkelte næringspolitiske rollene (delindekser)² for ulike typer bedrifter. Tabellen bekrefter først og fremst inntrykket fra figur 4.2 av at næringslivet gjennomgående er noe mer tilfreds med forvaltningsrollen enn med produsent- og entreprenørrollene.

Tabellen er for øvrig preget av små forskjeller mellom ulike typer bedrifter. Noen forskjeller skal likevel kommenteres. Primærnæringene og industri/håndverk synes å være noe mer tilfreds med forvaltningsrollen enn hva andre bransjer er. Bygge- og anleggsbransjen tenderer dessuten mot noe sterkere misnøye med entreprenørrollen enn gjennomsnittet.

Det er små forskjeller mellom store og små bedrifter, men vi bedrifter med mer enn 50 ansatte har en tendens til å være noe mer tilfreds med produsentrollen enn mindre bedrifter. Det er ingen klare forskjeller mellom bedrifter etter hvor lenge de har vært lokalisert i kommunen.

¹ Se vedlegg 1 for en nærmere gjennomgang av måten indeksene er konstruert på.

Det er ellers en gjennomgående tendens at bedrifter i storbyene er mindre tilfreds med de ulike næringspolitiske rollene enn bedrifter i storbynære kommuner og større regionskommuner. Særlig klart er dette for forvaltningsrollen sin del. Slik sett er dataene stort sett i tråd med tidligere forskning som viser at den næringspolitiske satsingen har vært sterkere i distriktene enn i sentrale strøk (storbykommunene). Stor satsing er imidlertid ikke ensbetydende med et tilsvarende godt resultat i form av økt sysselsettingseffekt, sterkere omsetningstall med videre, men inntrykket er like fullt at det skjer noe i kommunen, og at de offentlige myndighetene er på offensiven.

Hovedinntrykket så langt er at vi får fram noe klarere forskjeller i tilfredshet når vi splitter næringspolitikken opp i ulike roller og ser disse i forhold til ulike strukturelle trekk, enn ved å vurdere næringspolitikken som helhet. Men forskjellene er i hovedsak små, og må tolkes med forsiktighet.

Tabell 4.2 Tilfredshet med forvaltningsrollen, produsentrollen og entreprenørrollen etter bransje, antall ansatte, lokaliseringstid i kommunen og kommunens sentralitet. Bare enheter som har oppgitt at forholdet er av betydning for virksomheten. For antall respondenter se vedlegg 2 (tabell V2.2)

	Forvaltning	Produsent	Entreprenør
Totalt	3,2	2,7	2,9
Primærmæringer	3,5	2,9	3,0
Industri/håndverk	3,5	2,9	3,0
Bygg/anlegg	3,2	2,6	2,6
Transport	3,1	2,9	3,1
Hotell/restaurant	3,1	2,6	2,9
Handel	3,1	2,7	2,8
Annen tjenesteyting	3,1	2,7	2,9
Annet	3,1	2,9	2,9
Antall ansatte			
Mindre enn 50	3,2	2,7	2,8
Mer enn 50	3,2	3,1	3,0
Lokaliseringstid			
Mindre enn 3 år	3,1	2,6	2,8
Mer enn 3 år	3,2	2,8	2,9
Sentralitet			
Større regionskommuner	3,4	2,9	3,0
Storbynære	3,3	2,8	2,9
Storby	2,9	2,6	2,7

4.5 Næringslivets favorittkommuner i næringspolitikken

Er det store forskjeller i tilfredshet med de næringspolitiske rollene etter hvilken kommune bedriftene er lokalisert i? Med utgangspunkt i de mulighetene kommunene har til selv å utvikle næringspolitikken sin, vil vi vente å finne visse forskjeller fra kommune til kommune.

Før vi rangerer kommunene i undersøkelsen etter hvor tilfreds næringslivet er med næringspolitikken, foretar vi en rangering for hver hovedoppgave/rolle i næringspolitikken. Vi starter med å se hvordan kommunene rangeres når det gjelder forvaltningsrollen (tabell 4.3 side 98).

Tabellen viser en tilfredshetsscore opp mot 4,0 for de høyest rangerte kommunene og ned mot 2,7 for de lavest rangerte. Vi finner med andre ord en markert forskjell mellom toppen og bunnen av listen. Denne forskjellen kan vi utlegge omtrent som følger: I de høyest rangerte kommunene er næringslivet godt fornøyd med den måten kommunen ivaretar forvaltningsoppgavene på. I de lavest rangerte kommunene er næringslivet mellomfornøyd, men med en tendens i retning av å være lite fornøyd. I tabell 4.4 (side 99) ser vi på rangeringen av kommuner for produsentrollen.

Stort sett er det de samme kommunene som kommer høyest på denne delindeksen som på den forrige, men noen av dem bytter plass. Nederst på tabellen er det større omveltninger. Ellers viser tabellen at næringslivet jevnt over er mindre tilfreds med produsentrollen enn med forvaltningsrollen. Eller sagt på en annen måte: Næringslivet er stort sett lite tilfreds når det gjelder kommunens evne til å veilede om støtteordninger og lignende samt vise interesse for den enkelte bedriftens problemer og utfordringer. Selv i de høyest rangerte kommunene næringslivet forholdsvis moderat tilfreds.

I hvilke kommuner er så næringslivet mest tilfreds med den kommunale innsatsen i entrepenørrollen? Tabell 4.5 (side 100) viser kommunerangeringen for dette næringspolitiske delområdet. Nederst på tabellen er det visse endringer, men mønsteret endres ikke vesentlig.

Samlet vurdering av kommunal næringspolitikk

I de ti høyest rangerte kommunene er næringslivet godt fornøyd med måten kommunen håndterer sine forvaltningsoppgaver på. Bedriftene er mindre tilfreds med den bedriftsrettede næringsservicen og den strategiske funksjonen i kommunene. Noe generelt kan næringslivets vurdering av den kommunale næringspolitikken utlegges som følger: De beste kommunene er forholdsvis gode på forvaltningsoppgaver, men mer moderate når det gjelder å stille opp for enkeltbedrifter som trenger støtte/hjelp. En

lignende tendens kan spores med hensyn til kommunenes evne til å jobbe strategisk i eget distrikt.

Avslutningsvis ser vi på næringslivets tilfredshet med den kommunale næringspolitikken totalt. Tabell 4.6 (side 101) viser gjennomsnittlig tilfredshetsscore for de 10 delspørsmålene som går på kommunenes næringspolitiske innsats.

Samlet er de ti høyest rangerte kommunene moderat til godt tilfreds med næringspolitikken. De ti lavest rangerte kommunene er moderat til lite tilfreds med næringspolitikken.

Høyest rangert av alle kommunene er Steinkjer (3,7 i tilfredshet), tett fulgt av Rana og Halden. Steinkjer er blant de to høyest rangerte kommunene på alle delindeksene.

Nederst kommer Askøy, Kongsvinger, Bergen og Oslo. Askøy, Bergen og Oslo er å finne blant de tolv lavest rangerte kommunene på alle delindeksene.

4.7 Oppsummering

Vi har delt kommunenes næringspolitiske satsing inn i tre roller: forvaltningsrollen, produsentrollen og entrepenørrollen. Næringslivet betrakter alle rollene som viktige, og på de fleste enkeltspørsmålene svarer fra 50 til 70 prosent av bedriftene at tjenesten er svært viktig for dem. Bare et lite mindretall sier at kommunens oppgaver innen næringspolitikken er lite viktige eller ikke relevante for dem.

Bedriftenes er gjennomgående moderat tilfreds med næringspolitikken, men en betydelig andel brukere er lite tilfredse. Når tilfredshet ses i forhold til de ulike næringspolitiske rollene og visse strukturelle trekk i næringslivet og kommunene, finner vi at næringslivet er mer tilfreds med forvaltningsrollen enn med den bedriftsrettede bistanden (produsentrollen). Det er ingen klare forskjeller i tilfredshet mellom ulike typer bedrifter etter bransje, størrelse eller lokaliseringstid i kommunen. Derimot ser vi en tendens til at bedriftene i storbyene er minst tilfreds med den kommunale næringspolitikken. Dette gjelder alle de næringspolitiske rollene, og er særlig markert for forvaltningsrollen sin del.

Det er jevnt over en høy andel kritiske brukere overfor alle de næringspolitiske hovedfunksjonene/rollene. Andelen kritiske brukere er også høyere på det næringspolitiske området enn på de andre serviceområdene vi har undersøkt.

Kommunene står overfor viktige utfordringer når det gjelder næringspolitikken:

- Næringslivet signaliserer forbedringsbehov for alle de næringspolitiske rollene.
- Gitt dagens ressursituasjon kan ikke kommunesektoren tilfredstille alle brukerne. En viktig oppgave er å prioritere mellom roller, tiltak og brukere, slik at innsatsen blir mest mulig effektiv.
- Viktige næringspolitiske oppgaver for kommunene er en hensiktsmessig organisering av næringspolitikken, og en mest mulig effektiv bruk av kommunesektorens interne ressursene som personell, kompetanse og økonomi.

Vi har også undersøkt hvor bedriftene er henholdsvis mest og minst tilfreds med næringspolitikken. Næringslivets favorittkommune i så måte er Steinkjer, tett fulgt av Rana og Halden. Disse kommunene scorer høyt på alle de tre næringspolitiske rollene. Vi ser også at flere av de kommunene som kommer dårligst ut, scorer lavt på alle rollene. Dette tyder på at kommuner som har en god næringspolitikk, behersker alle de tre rollene - og vice versa.

Tabell 4.3 Rangering av kommunene - forvaltningsrollen

	Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar		Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar
Halden	3.9	47	74.7	Skedsmo	3.3	40	66.0
Steinkjer	3.9	47	84.7	Skien	3.3	47	78.7
Rana	3.8	48	92.0	Porsgrunn	3.3	46	85.3
Ringsaker	3.7	50	78.8	Stange	3.3	67	87.5
Nøtterøy	3.6	43	69.2	Strand	3.3	46	88.0
Nedre Eiker	3.6	48	83.7	Kongsvinger	3.3	43	77.1
Bamble	3.6	45	86.0	Fredrikstad	3.3	46	87.3
Lillehammer	3.6	50	83.7	Tønsberg	3.3	44	68.0
Verdal	3.6	43	74.0	Larvik	3.2	45	80.7
Sandefjord	3.5	41	53.8	Vestre Toten	3.2	46	89.3
Oppegård	3.5	44	73.9	Moss	3.2	42	74.0
Ski*	3.5	26	35.3	Ullensaker	3.2	42	66.0
Kristiansand	3.5	47	77.1	Bodø	3.2	39	65.3
Elverum	3.5	48	90.0	Harstad	3.2	46	86.9
Sarpsborg	3.5	45	79.5	Lier	3.2	38	67.3
Sola	3.5	48	87.3	Hamar	3.2	46	82.0
Bærum	3.5	44	69.9	Gjøvik	3.2	50	94.0
Asker	3.4	32	53.3	Lindås	3.2	43	80.7
Eigersund	3.4	46	81.6	Drammen	3.1	45	87.3
Borre	3.4	23	36.0	Lørenskog	3.1	34	44.7
Haugesund	3.4	50	79.5	Tromsø	3.1	48	87.3
Stord	3.4	43	77.8	Arendal	3.0	47	77.8
Stavanger	3.4	44	79.1	Stjørdal	3.0	45	79.3
Ringerike	3.4	49	79.9	Ålesund	2.9	55	78.9
Sandnes	3.4	45	77.1	Trondheim	2.9	48	90.2
Kongsberg	3.4	48	94.0	Bergen	2.8	45	78.4
Molde	3.4	49	89.5	Oslo	2.8	42	68.7
Karmøy	3.4	49	78.6	Narvik	2.8	46	77.8
Vennesla	3.3	41	69.3	Askøy	2.7	51	93.5
Time	3.3	42	78.0	* Få svar			

Tabell 4.4 Rangering av kommunene - produsentrollen

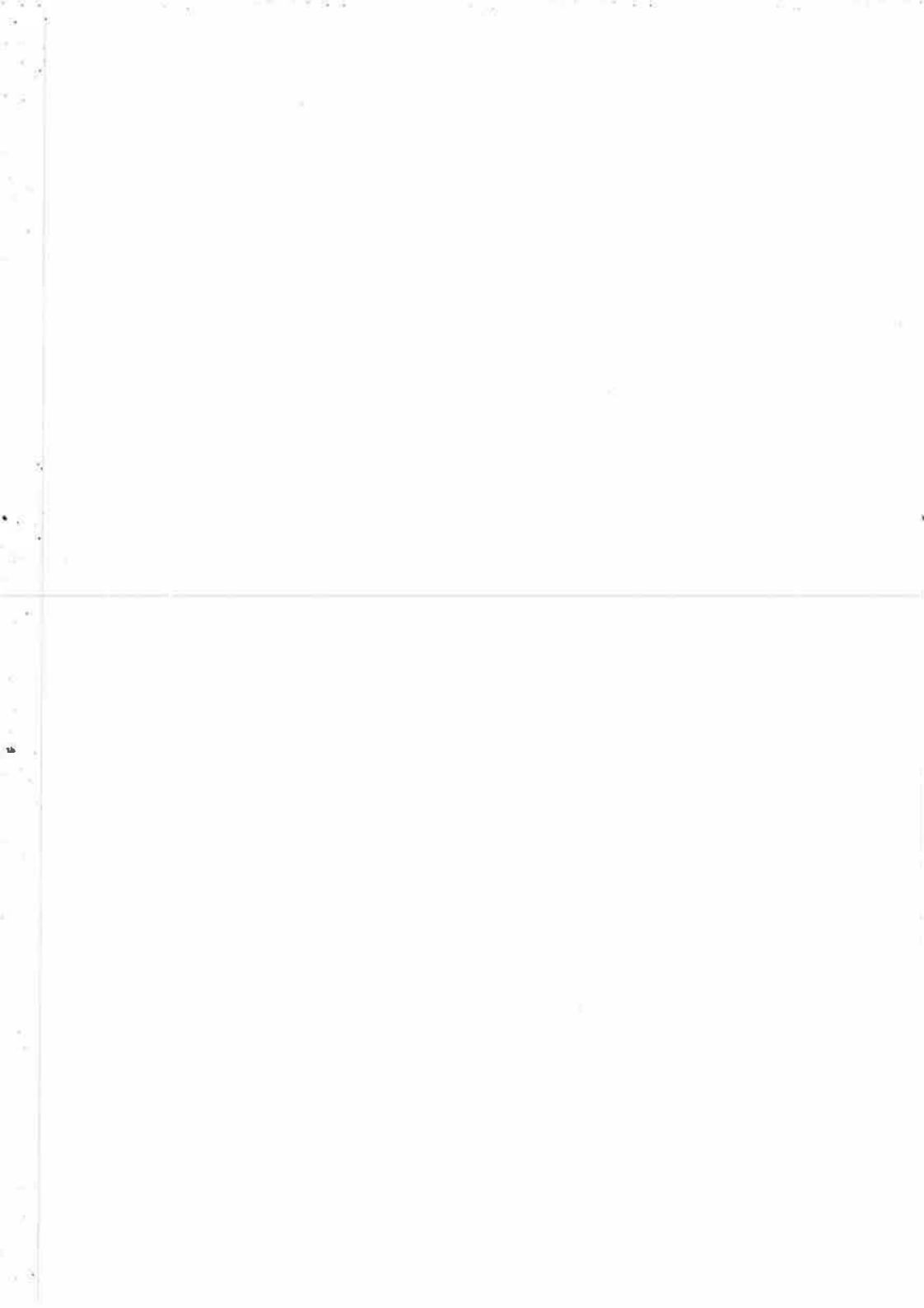
	Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar		Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar
Steinkjer	3.5	47	82.0	Hamar	2.8	47	71.3
Eigersund	3.4	45	70.7	Kongsberg	2.8	49	88.7
Ringsaker	3.3	49	67.3	Gjøvik	2.8	49	94.0
Halden	3.3	48	82.0	Drammen	2.8	48	82.7
Rana	3.2	50	87.3	Ullensaker	2.8	41	54.7
Borre	3.2	38	55.3	Fredrikstad	2.8	47	79.3
Kristiansand	3.1	47	82.4	Skedsmo	2.8	42	60.7
Bamble	3.1	47	90.0	Vennesla	2.7	44	76.0
Sandnes	3.1	47	81.7	Oppegård	2.7	45	69.3
Verdal	3.0	44	79.3	Trondheim	2.7	46	84.3
Haugesund	3.0	46	74.4	Nedre Eiker	2.7	47	70.6
Lindås	3.0	44	80.0	Stjørdal	2.7	45	78.0
Ringerike	3.0	47	78.0	Lillehammer	2.7	46	72.5
Bærum	3.0	42	59.0	Sandefjord	2.7	41	58.3
Tønsberg	3.0	37	46.0	Ålesund	2.6	56	64.3
Narvik	2.9	42	69.3	Harstad	2.6	50	92.8
Sarpsborg	2.9	48	80.8	Tromsø	2.6	47	79.3
Moss	2.9	45	81.3	Stange	2.6	67	85.2
Porsgrunn	2.9	48	82.7	Karmøy	2.6	43	68.5
Elverum	2.9	44	68.7	Stord	2.5	48	76.5
Ski*	2.9	19	24.4	Vestre Toten	2.5	49	87.3
Asker	2.9	38	54.0	Strand	2.5	48	86.7
Skien	2.8	44	67.3	Lørenskog	2.5	36	43.3
Arendal	2.8	46	69.8	Kongsvinger	2.5	47	81.0
Stavanger	2.8	42	71.2	Lier	2.5	48	70.7
Molde	2.8	47	71.2	Bodø	2.5	40	58.7
Larvik	2.8	46	72.7	Oslo	2.5	37	56.0
Time	2.8	44	74.7	Bergen	2.4	35	56.9
Nøtterøy	2.8	33	48.7	Askøy	2.3	49	87.6
Sola	2.8	47	84.7		* Få svar		

Tabell 4.5 Rangering av kommunene - entreprenørrollen

Prosent av mulige svar				Prosent av mulige svar			
	Tilfredshet	N			Tilfredshet	N	
Steinkjer	3.6	44	76.5	Nøtterøy	3.0	32	50.0
Rana	3.5	48	67.5	Stavanger	2.9	45	76.0
Eigersund	3.4	43	69.9	Oppegård	2.9	45	71.1
Halden	3.4	47	70.0	Narvik	2.9	47	76.5
Verdal	3.3	44	79.0	Vennesla	2.9	43	76.0
Kristiansand	3.3	50	88.2	Bærum	2.9	39	56.3
Ringsaker	3.2	49	66.3	Ringerike	2.9	46	80.2
Haugesund	3.2	48	70.2	Sola	2.9	46	83.5
Sandnes	3.2	49	79.9	Harstad	2.9	49	92.6
Ullensaker	3.	422	46.5	Arendal	2.8	47	67.1
Hamar	3.	441	58.0	Sarpsborg	2.8	48	83.2
Bamble	3.1	47	87.0	Bodø	2.8	47	76.5
Time	3.1	42	65.5	Molde	2.8	48	65.7
Ski*	3.1	29	39.4	Vestre Toten	2.8	49	84.0
Borre	3.1	35	47.5	Lillehammer	2.8	46	73.0
Tønsberg	3.1	35	46.5	Tromsø	2.8	48	85.5
Lindås	3.1	44	77.5	Stord	2.8	47	80.4
Nedre Eiker	3.0	46	71.6	Karmøy	2.8	48	74.1
Kongsberg	3.0	48	85.0	Fredrikstad	2.7	45	76.5
Moss	3.0	47	86.0	Oslo	2.7	57	43.0
Elverum	3.0	47	80.5	Strand	2.7	49	83.0
Skedsmo	3.0	44	63.0	Trondheim	2.7	50	86.8
Gjøvik	3.0	50	94.5	Lørenskog	2.6	34	39.5
Skien	3.0	48	77.5	Sandefjord	2.6	40	59.1
Asker	3.0	33	51.0	Bergen	2.6	42	61.8
Ålesund	3.0	54	64.5	Stange	2.6	68	86.5
Drammen	3.0	47	88.0	Lier	2.5	42	56.5
Stjørdal	3.0	45	77.0	Askøy	2.5	48	87.7
Larvik	3.0	46	72.5	Kongsvinger	2.4	48	91.7
Porsgrunn	3.0	47	84.0	* Få svar			

Tabell 4.6 Rangering av kommunene - hele næringspolitikken

Prosent av mulige svar				Prosent av mulige svar			
	Tilfredshet	N			Tilfredshet	N	
Steinkjer	3.7	48	80.6	Sarpsborg	3.0	48	81.3
Rana	3.5	50	80.8	Molde	3.0	51	74.5
Halden	3.5	49	75.0	Larvik	3.0	48	75.0
Ringsaker	3.4	51	70.4	Porsgrunn	3.0	50	84.0
Eigersund	3.4	47	73.7	Asker	3.0	42	52.6
Kristiansand	3.3	50	83.1	Gjøvik	3.0	50	94.2
Verdal	3.3	46	77.6	Vennesla	3.0	46	74.0
Borre	3.3	43	46.4	Sandefjord	3.0	46	57.3
Bamble	3.3	47	87.6	Drammen	2.9	48	86.2
Sandnes	3.2	49	79.6	Karmøy	2.9	52	73.8
Bærum	3.2	47	61.2	Arendal	2.9	51	71.1
Haugesund	3.2	52	74.2	Fredrikstad	2.9	49	80.6
Ski	3.2	37	33.7	Stjørdal	2.9	48	78.0
Tønsberg	3.2	45	52.8	Stord	2.9	49	78.4
Nøtterøy	3.2	45	55.4	Bodø	2.9	49	67.8
Elverum	3.1	48	79.8	Ålesund	2.9	57	68.8
Nedre Eiker	3.1	51	74.9	Harstad	2.9	50	91.0
Time	3.1	46	72.0	Vestre Toten	2.9	49	86.6
Skien	3.1	49	74.8	Narvik	2.8	49	74.7
Oppegård	3.1	48	71.4	Tromsø	2.8	48	84.2
Sola	3.1	49	85.0	Strand	2.8	49	85.6
Stavanger	3.1	45	75.5	Stange	2.8	68	86.4
Ullensaker	3.1	45	54.8	Trondheim	2.8	50	87.1
Kongsberg	3.1	50	88.8	Lørenskog	2.7	43	42.2
Lindås	3.0	44	79.2	Lier	2.7	49	64.0
Ringerike	3.0	52	79.4	Bergen	2.7	48	65.3
Moss	3.0	49	81.0	Oslo	2.6	46	60.2
Skedsmo	3.0	48	63.2	Kongsvinger	2.6	48	84.1
Lillehammer	3.0	51	76.1	Askøy	2.5	51	89.4
Hamar	3.0	50	69.2	* Få svar			



Kapittel 5

Kommunale tjenesteytere og service

Så langt i denne rapporten har vi sett på offentlige tjenester generelt og den kommunale næringspolitikken spesielt. I kapittel 3 forsøkte vi ikke å skille mellom tjenester som kommunene har ansvar for, og tjenester som fylkeskommuner og staten står for. I kapittel 4 så vi på den delen av kommunenes tjenester som er direkte rettet mot næringslivet. I begge disse kapitlene konsentrerte vi oss om tjenestenes innhold og deres betydning for bedriftene.

En annen innfallsvinkel til forholdet mellom næringslivet og kommunesektoren, er å se på kommunens rolle som myndighet og som tjenesteyter. Bedriftene vil møte de ulike kommunale etatene som beslutningstaker i en rekke sammenhenger. Samtidig vil de møte kommunen som tjenesteyter og serviceinstans.

I dette kapitlet spør vi:

- Hvor viktig er samarbeidet med sentrale kommunale tjenesteytere for næringslivet?
- Hvor tilfreds er bedriftene med dette samarbeidet?
- Hvor tilfreds er næringslivet med kommunens servicenivå?

Vi ønsker med dette å fokusere på kommunale tjenesteytere som næringslivet har kontakt med, samt å se på de mer servicerettede sidene ved kommunens forhold til næringslivet.

5.1 Kommunen som beslutningstaker og tjenesteyter

Fornyelsen og effektiviseringen av offentlig sektor har som grunnleggende mål å skape en sterk og effektiv offentlig sektor gjennom bedre samarbeid og samordning. Sentralt i denne prosessen står brukerorientering og bedre offentlig service. Dermed blir det viktig hvordan det offentlige organiserer og tilrettelegger sine tjenester.

Kvaliteten på offentlige tjenester vurderes på forskjellige måter. Infrastrukturen er en offentlig tjeneste som kan oppfattes som et materielt produkt der kvaliteten avgjøres av bruken over tid. Andre offentlige tjenester er ikke-materielle produkter hvor kvaliteten består i en sosial interaksjon

med tjenesteytere (Glosvik og Lesjø 1990). Dette er en samhandling som vil preges av forhold som informasjon, kompetanse og felles forståelse.

Kommunale tjenesteytere

Næringslivet er i kontakt med mange offentlige organer og etater. På kommunalt nivå dominerer særlig samspillet med teknisk etat, plan- og bygningsetaten, ordfører/rådmann og næringsetaten. Disse er i utgangspunktet saksorienterte, i og med at de hovedsaklig forvalter regler og lovverk. Vi har spurt bedriftene hvor tilfreds de er med samarbeidet med

- ordfører og rådmann
- teknisk etat
- plan- og bygningsetat
- næringsetat

Det kommunale servicenivået

Kvaliteten på tjenesten ligger i den sosiale interaksjonen mellom tjenesteytere og brukere (Bukve 1990). Det må legges særlig vekt på kvaliteten i produksjonsprosessen. Vi har spurt bedriftene hvor tilfreds de er med kommunens

- faglige kompetanse
- forståelse for næringslivets behov
- saksbehandlingstid
- informasjon
- serviceinnstilling

Tabell 5.1 Kommunale tjenesteytere og kommunal service

Kommunale tjenesteytere	Ordfører og rådmann, teknisk etat, plan- og bygningsetat, næringsetat
Kommunal service	Faglig kompetanse, forståelse for næringslivets behov, saksbehandlingstid, informasjon og serviceinnstilling

5.2 Næringslivets vurdering av kommunale tjenesteytere

Viktighet

Figur 5.1 viser hvordan bedriftene rangerer ulike kommunale tjenesteytere på en skala fra 1 til 6, og hvor mange som har sagt at forholdet ikke er relevant.

Figuren viser at forholdsvis mange bedriftsledere ikke tillegger disse tjenestene betydning. Mellom 40 og 50 prosent sier at organer som ordfører/rådmann, teknisk etat, plan- og bygningsetat og næringsetat, ikke er relevante for deres virksomhet. Ytterligere ti prosent sier at forholdet er av liten betydning.

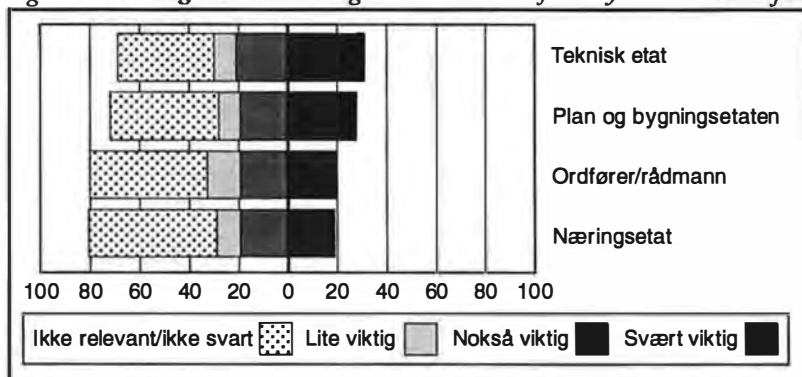
Videre er det små forskjeller i vurderingen av de ulike tjenesteyterne. Teknisk etat og plan- og bygningsetaten oppfattes som viktigst: 30 prosent av bedriftene vurderer disse som svært viktige for seg, og ytterligere 20 prosent svarer at de er noe viktige. Ordfører/rådmann og næringsetat vurderes som noe mindre viktige beslutningstakere. Hver femte bedrift sier at disse organene er svært viktige, og ytterligere en femdel mener de er noe viktige.

Dette innebærer også at bedriftene vurderer disse tjenesteyternes betydning nokså forskjellig. Om lag halvparten av svarer at tjenesteyterne ikke er av betydning, mens 20-30 prosent mener de er svært viktige.

Tilfredshet

Figur 5.2 viser tilfredshet med kommunale tjenesteytere blant den halvparten av bedriftslederne som sier at disse er av betydning for bedriften.

Figur 5.1 Næringslivets vurdering av kommunale tjenesteytere. Alle bedrifter



Næringslivet er mest tilfreds med ordfører/rådmann. Blant de som mener at etaten har relevans for egen virksomhet, svarer 30 prosent at de er svært fornøyd med tjenesten, mens 45 prosent sier seg noe fornøyd. Lavest andel svært fornøyde bedrifter finner vi for næringssetaten. Denne tjenesten har bare 13 prosent svært tilfredse brukere. Vi finner videre at mellom 20 og 25 prosent av bedriftene er svært fornøyd med teknisk etat og plan- og bygningsetaten, samtidig som mer enn halvparten sier at de er noe fornøyd. Samlet betyr dette at tre av fire bedriftsledere som tillegger disse tjenestene betydning, er ganske eller svært tilfredse. Alt i alt er næringslivet rimelig godt fornøyd med de kommunale tjenesteyterne.

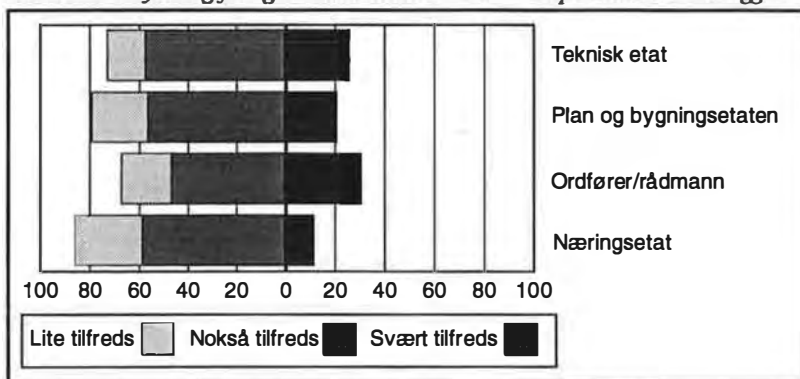
Kritiske brukere

Lavest andel kritiske brukere¹ finner vi for ordfører/rådmann, nemlig 17 prosent. For de andre tjenestene blir om lag hver fjerde bedrift klassifisert som kritisk bruker. Dette betyr at over halvparten av de bedriftslederne som sier at disse tjenesteyterne er nokså eller svært viktige for bedriften, er kritiske brukere.

5.3 Ulike bedrifters vurdering av kommunale tjenesteytere

Vi skal se nærmere på de enkelte tjenesteyterne/etatene. Er det slik at noen typer bedrifter legger større vekt på disse enn hva andre gjør, og finnes det systematiske forskjeller i andelen kritiske brukere?

Figur 5.2 Tilfredshet med kommunale tjenesteytere blant bedrifter som sier at forholdet har betydning for egen virksomhet. For antall respondenter se vedlegg 2



¹For definisjon av dette begrepet se tabell 1.2.

Det er særlig bygge- og anleggsbransjen som legger stor vekt på *teknisk etat*. Hele 60 prosent av disse bedriftene sier at etaten er svært viktig for virksomheten, og ytterligere 20 prosent mener den er noe viktig. Store bedrifter er noe mer opptatt av etaten enn små bedrifter, men forskjellen er ikke stor.

Halvparten av alle bedriftene innen bygge- og anleggsbransjen er kritisk til teknisk etat, mot en firedel av bedriftene totalt. Ellers er det små forskjeller mellom ulike typer bedrifter.

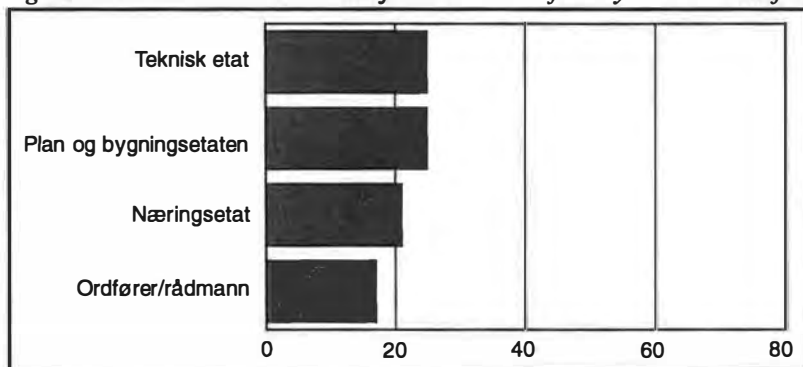
Vurderingen av *plan- og bygningsetaten* følger samme mønster som for teknisk etat. Bedrifter innen bygge- og anleggsbransjen legger størst vekt på plan- og bygningsetaten – nesten 60 prosent mener denne etaten er svært viktig, og store bedrifter legger større vekt også på denne etaten enn hva mindre bedrifter gjør. Videre ser vi igjen at bygge- og anleggsbransjen er mest kritisk, mens det bare er små forskjeller mellom andre grupper bedrifter.

Store bedrifter legger også større vekt på samarbeidet med *ordfører/rådmann* enn hva små bedrifter gjør. Blant ledere i små bedrifter sier en av tre at disse beslutningstakerne er nokså eller svært viktige. Blant bedrifter med mer enn 50 ansatte er andelen 60 prosent. Ledere i nyetablerte bedrifter sier langt oftere enn andre at dette beslutningsnivået ikke er relevant for bedriften.

Vi finner ingen vesentlige variasjoner mellom ulike bedrifter når det gjelder andelen kritiske brukere. Store bedrifter er oftere kritiske enn de helt små, samtidig som andelen fornøyde brukere også er høyere blant store bedrifter.

Primærnæringene og hotell- og restaurantbransjen legger noe større vekt på samarbeidet med *den kommunale næringsetaten* enn andre typer bedrifter. Det er ingen forskjeller mellom store og små bedrifter, men bedrifter

Figur 5.3 Andel kritiske brukere overfor kommunale tjenesteytere. Alle bedrifter



som nylig har etablert seg i kommunen, sier oftere enn andre at forholdet til denne etaten ikke er relevant.

Hotell- og restaurantbransjen er også mer kritisk til denne etaten enn hva andre bransjer er, og bedrifter som satser på utenlandske markeder, er noe mer kritiske enn bedrifter som satser på ulike typer nasjonale markeder.

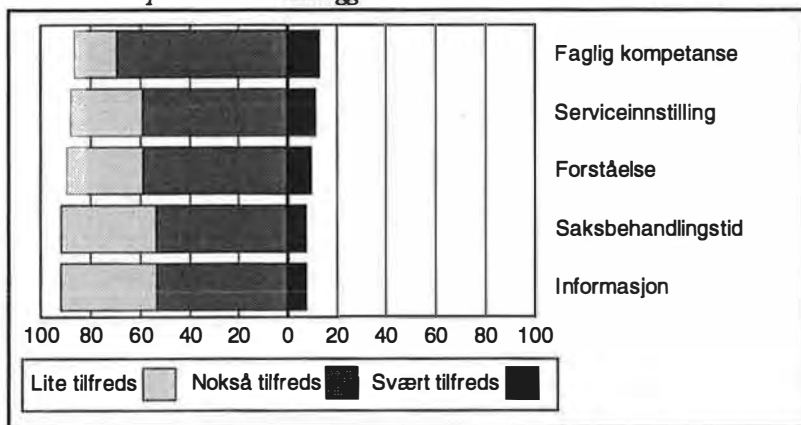
5.4 Næringslivets tilfredshet med kommunal service

For områdene faglig kompetanse, forståelse for næringslivets behov, saksbehandlingstid, informasjon og serviceinnstilling, ble bedriftslederne bare bedt om å angi hvor tilfreds de var.

Figur 5.4 viser at næringslivet totalt sett bare virker moderat tilfreds med den kommunale servicen på disse områdene. Andelen svært tilfredse bedrifter er lav sammenliknet med andre spørsmål, og varierer fra åtte til tretten prosent. Andelen som sier seg lite tilfreds (1 eller 2 på en skala fra 1 til 6), varierer fra 17 til 39 prosent. Ut fra dette er det naturlig å sammenligne vurderingene av kommunalt servicenivå og kommunal næringspolitikk. Her skal man imidlertid være klar over at oppsettet her er et annet enn for andre spørsmål – vi spør ikke hvor viktig den kommunale servicen er. Det er også en del respondenter som ikke har svart på spørsmålet; frafallet varierer fra 10 til 20 prosent.

Bedriftene synes å være mest fornøyd med kommunens faglige kompetanse, minst fornøyd med saksbehandlingstiden og kommunens informasjon.

Figur 5.4 Næringslivets tilfredshet med kommunalt servicenivå. Alle bedrifter. For antall respondenter se vedlegg 2



5.5 Ulike bedrifiers vurdering av kommunens servicenivå

I det neste avsnittet går vi nærmere gjennom de enkelte serviceområdene for å se om noen typer bedrifter er særlig tilfreds eller utilfreds med den kommunale servicen.

De ulike bransjene er omtrent like tilfreds med kommunens *faglige kompetanse*. Det ser videre ut til at større bedrifter, det vil si bedrifter med mer enn 50 ansatte, er noe mer tilfredse enn de mindre.

Heller ikke med hensyn til hvor godt kommunen *forstår næringslivets behov*, finner vi store forskjeller mellom bransjene. Bedrifter som har vært lokalisert i kommunen i mer enn ti år, er noe mer positive enn bedrifter som har vært fra tre til ti år i kommunen.

Ledere for bedrifter med mer enn 50 ansatte er noe mindre negative til *saksbehandlingstiden* enn ledere i mindre bedrifter. Videre er nyetablerte bedrifter (under fem år i kommunen) mer kritisk til dette forholdet enn bedrifter som har vært lokalisert lenge i kommunen.

Ingen bransjer virker mer tilfredse enn andre når det gjelder *informasjon fra kommunen*. De mellomstore bedriftene (50-100 ansatte) er mest tilfredse, og de mindre bedriftene er klart mest negative. I bedrifter med under 20 ansatte sier 42 prosent at de er lite tilfreds med kommunens informasjon, mot 19 prosent blant bedrifter med mer enn 50 ansatte. Nyetablerte bedrifter i kommunen er også de minst tilfredse hva dette forholdet angår.

Ingen bransjer skiller seg ut i vurderingen av *kommunens serviceinnstilling*. Bedriftens størrelse synes heller ikke å bety noe. Bedrifter som er nyetablerte i kommunen, virker imidlertid noe mer negative til dette enn de som har vært der en stund.

5.6 Tilfredshet med tjenesteytere og servicenivå etter kommune og kommunetype

Vi har antydnet at forskjeller i tilfredshet kan reflektere hvordan de enkelte kommunene har organisert sitt tjenestetilbud og servicenivå, og at ulik organisering av tilbudet vil henge sammen både med strukturelle kjennetegn ved kommunen og med kommunens totale organisering. Vi argumenterer videre for at det i så fall bør være mulig å registrere varierende tilfredshet mellom kommunetyper og kommuner.

Kommunale tjenesteytere

I tabell 5.2 ser vi etter forskjeller mellom små og store kommuner når det gjelder tilfredshet med kommunale tjenesteytere. I utgangspunktet kunne man forvente at bedriftsledere i storbyene er minst fornøyd med forholdene. Jo større kommune, jo større kommuneadministrasjon, og jo mer byråkrati vil man forvente. Videre vil det være mindre sannsynlighet for at bedriftslederne kjenner beslutningstakerne personlig. Dette kan gjøre det vanskeligere å formidle behov og synspunkter.

Kommunetypene har omtrent samme gjennomsnittlige tilfredshetsscore på spørsmålene om kommunale beslutningstakere og tjenesteytere. Den eneste forskjellen som kan noteres, er at bedriftene i storbyene er noe mindre fornøyd med teknisk etat og plan- og bygningsetaten.

I tabell 5.3 (side 113) rangerer vi enkeltkommuner etter tilfredshet med kommunale tjenesteytere. For en del kommuner er indeksscoren basert på svært få svar. Næringslivet i Lørenskog², Halden og Nedre Eiker er mest fornøyd med de kommunale tjenesteyterne. Storbyene Bergen, Trondheim og Oslo er blant de kommunene hvor bedriftene er minst fornøyd.

Tabell 5.2 Gjennomsnittlig tilfredshet med kommunale tjenesteytere etter sentralitet. For antall respondenter se vedlegg 2

	Storby	Storbynære	Større regionskommuner	Totalindeks
Ordfører/rådmann	3,5	3,6	3,7	3,6
Teknisk etat	3,4	3,7	3,7	3,6
Plan/byggingsetat	3,2	3,5	3,6	3,4
Næringsetat	3,1	3,0	3,1	3,1
Total	3,4	3,5	3,6	3,5

Tabell 5.4 Gjennomsnittlig tilfredshet med kommunal service etter sentralitet. For antall respondenter se vedlegg 2

	Storby	Storbynære	Større regionskommuner	Totalindeks
Faglig kompetanse	3,2	3,7	3,6	3,4
Serviceinnstilling	2,8	3,4	3,3	3,1
Forståelse for næringslivets behov	2,8	3,3	3,3	3,1
Informasjon	2,6	3,0	3,1	2,9
Saksbehandlingstid	2,5	3,1	3,1	2,8
Total	2,6	3,2	3,3	3,0

²Anslaget for Lørenskog er basert på svært få svar.

Kommunalt servicenivå

Finner man så forskjeller mellom kommunetypene når det gjelder tilfredshet med informasjon, saksbehandlingstid, forståelse for næringslivets behov, med videre? Man kan anta at større kommuner gir mindre oversikt og dermed større misnøye. Det motsatte argumentet er at større kommuner har større ressurser, og at de derfor kan få bygd ut en mer profesjonalisert samhandling med næringslivet.

Tabell 5.4 viser at næringslivet klart virker minst fornøyd med servicen i storbyene. Det er ingen forskjeller mellom storbynære kommuner og større regionskommuner. Den negative vurderingen fra bedrifter i storbyene gjelder for alle forholdene.

I tabell 5.5 (side 114) rangeres kommunene etter gjennomsnittlig tilfredshetsscore for servicenivå. Rana, Ringsaker, Nedre Eiker og Steinkjer er på topp. Storbyene Trondheim, Oslo og Bergen havner i nederste del av rangeringen.

5.7 Oppsummering

Vi har i dette kapittelet kort sett nærmere på hvordan næringslivet vurderer sentrale kommunale tjenesteytere og tjenester.

Bedriftslederne legger størst vekt på teknisk etat og plan- og bygnings-etaten, mens bare hver femte bedriftsleder sier at ordfører/rådmann er svært viktig for deres bedrift. Mellom 40 og 50 prosent av bedriftslederne mener at *kommunale beslutningstakere* som ordfører/rådmann, teknisk etat, plan- og bygningsetat og næringsetat ikke er av betydning for deres bedrift. Tre av fire bedriftsledere som tillegger disse tjenesteyterne betydning, er ganske eller svært tilfredse.

Bedriftene innen bygg og anlegg legger større vekt på teknisk etat og plan- og bygningsetaten enn andre bedrifter. Det samme gjelder store bedrifter. Store bedrifter legger også større vekt på samarbeidet med ordfører/rådmann. Det er ikke usannsynlig at store bedrifter og bedrifter innen bygge- og anleggsbransjen oftere enn andre bedrifter har kontakt med disse etatene.

De aller fleste bedriftene er verken særlig fornøyd eller klart misfornøyd med *kommunens service* overfor næringslivet. Vi finner imidlertid flere lite fornøyde enn svært fornøyde.

De store bedriftene virker altså mer tilfredse enn de mindre, og de bedriftene som har vært etablert lenge i kommunen, er mer tilfredse enn nyetablerte bedrifter. Dette kan henge sammen med at store og veletablerte

bedrifter er flinkere til å formulere en salgbar problemstilling og kommunisere den til de rette menneskene. Bedrifter som har vært lenge i kommunen, vil også ha hatt mer tid på seg til å etablere kontakter med kommunale beslutningstakere, og kan også ha utviklet mer realistiske forventninger til det kommunale servicenivået.

Hvilke utfordringer står så kommunene overfor på områdene kommunal service og kommunale tjensteytere?

- Sett under ett virker næringslivet å være noenlunde tilfreds med samhandlingen med sentrale beslutningstakere og etater, selv om enkelte ting kan bli bedre. At halvparten av bedriftslederne mener at sentrale kommunale næringspolitiske aktører som ordfører/rådmann og næringsetat ikke har relevans for egen virksomhet, kan imidlertid være en utfordring for kommunene!
- Det er en god del misnøye med kommunenes saksbehandlingstid, informasjon, serviceinnstilling og forståelse for næringslivet. Dette er områder som burde kunne forbedres uten alt for store kostnader.

Samlet finner vi små forskjeller i tilfredshet mellom kommunetypene. Forskjellen er imidlertid større mellom de beste og de dårligste kommunene. Mange av de kommunene som kommer høyt opp på indeksen for kommunale tjensteytere, har også høy rangering når det gjelder kommunal service. Vi finner også flere av disse kommunene på topp hva kommunal næringspolitikk angår. Storbyene er blant de kommunene som rangeres lavest når det gjelder disse faktorene.

Tabell 5.3 Kommunerangering etter tilfredshet med kommunale tjenesteytere

	Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar		Tilfredshet	N	Prosent av mulige svar
Lørenskog*	4.1	19	16.0	Time	3.5	42	61.0
Halden	4.1	39	61.5	Elverum	3.5	41	52.5
Nedre Eiker	4.1	37	37.3	Stavanger	3.5	43	67.6
Haugesund*	4.0	28	26.4	Bodø	3.5	42	57.5
Rana	4.0	46	72.5	Karmøy	3.5	46	65.2
Ringsaker	4.0	39	45.2	Sarpsborg	3.4	46	60.1
Skien	3.9	31	36.5	Sandnes	3.4	37	52.5
Ski*	3.9	24	26.4	Fredrikstad	3.4	40	58.0
Bærum	3.9	32	38.9	Bamble	3.4	46	75.0
Eigersund	3.8	38	51.5	Harstad	3.4	46	74.5
Steinkjer	3.8	42	73.5	Asker	3.4	30	46.5
Molde	3.8	37	45.1	Stord	3.4	44	59.8
Ringerike	3.8	33	40.1	Porsgrunn	3.4	43	72.0
Hamar	3.8	42	51.5	Kongsberg	3.4	43	64.0
Kristiansand	3.8	40	44.1	Gjøvik	3.3	47	79.5
Sandefjord	3.8	37	45.7	Trondheim	3.3	39	58.3
Ålesund	3.7	35	35.5	Arendal	3.3	37	55.6
Moss	3.7	33	45.0	Sola	3.3	42	68.5
Verdal	3.7	35	53.0	Oslo*	3.3	19	20.5
Tromsø	3.7	42	60.0	Askøy	3.3	47	74.0
Skedsmo	3.7	38	48.5	Vennesla	3.3	37	57.5
Larvik	3.7	42	63.0	Drammen	3.3	40	57.0
Borre*	3.7	27	28.5	Oppegård	3.3	42	55.4
Nøtterøy*	3.7	29	38.0	Narvik	3.3	33	40.7
Stjørdal	3.6	39	57.5	Bergen	3.2	36	46.6
Tønsberg	3.6	34	36.0	Ullensaker*	3.2	22	27.5
Lillehammer	3.6	47	74.5	Stange	3.2	62	71.5
Lindås	3.5	41	63.0	Lier	3.2	38	50.0
Kongsvinger	3.5	40	57.8	Vestre Toten	3.1	42	64.5
Strand	3.5	45	69.5		* Få svar		

Tabell 5.5 Kommunerangering etter tilfredshet med kommunalt servicenivå

		N	Prosent av mulige svar			N	Prosent av mulige svar
Tilfredshet							
Rana	3.8	49	89.6	Bærum	3.2	45	68.5
Steinkjer	3.7	45	86.8	Ringerike	3.2	52	91.7
Ringsaker	3.7	52	94.6	Stavanger	3.2	48	89.4
Nedre Eiker	3.7	42	77.3	Larvik	3.2	43	79.2
Ski	3.6	47	73.1	Stjørdal	3.2	50	92.4
Halden	3.6	50	96.0	Oppegård	3.2	43	75.3
Kristiansand	3.5	46	88.6	Vennesla	3.2	49	89.2
Sandnes	3.5	50	91.8	Gjøvik	3.2	50	98.4
Nøtterøy	3.5	43	76.9	Karmøy	3.2	55	93.2
Lindås	3.5	45	84.8	Asker	3.2	43	75.2
Sandefjord	3.4	49	88.1	Ålesund	3.2	57	90.9
Eigersund	3.4	49	93.9	Kongsvinger	3.1	49	91.4
Verdal	3.4	49	90.0	Strand	3.1	49	94.8
Bamble	3.4	48	92.4	Askøy	3.1	47	90.2
Ullensaker	3.3	45	76.4	Stange	3.1	66	86.7
Hamar	3.3	49	89.2	Borre	3.1	48	83.2
Haugesund	3.3	48	80.4	Tromsø	3.1	44	84.4
Sola	3.3	49	95.2	Stord	3.1	48	88.2
Skedsmo	3.3	43	76.4	Vestre Toten	3.1	50	98.0
Porsgrunn	3.3	50	94.8	Bodø	3.1	50	95.6
Tønsberg	3.3	46	85.6	Sarpsborg	3.0	49	90.8
Kongsberg	3.3	50	97.2	Lørenskog	3.0	46	64.8
Moss	3.3	48	86.4	Arendal	2.9	49	87.0
Drammen	3.3	49	94.4	Time	2.9	42	80.8
Elverum	3.3	48	91.6	Lier	2.9	47	80.0
Fredrikstad	3.3	45	86.8	Trondheim	2.8	48	91.4
Harstad	3.2	51	98.0	Bergen	2.7	47	88.2
Molde	3.2	50	91.4	Narvik	2.7	41	67.5
Skien	3.2	44	81.6	Oslo	2.5	44	82.4
Lillehammer	3.2	49	87.8				

Kapittel 6 Avslutning

6.1 Næringslivets favorittkommune

Et av hovedmålene med denne undersøkelsen er å rangere kommunene etter utvalgte kriterier. En forutsetning for å kunne gjøre dette, er at bedriftenes tilfredshet med disse kriteriene varierer mellom ulike kommuner.

I rapporten har vi pekt på at kommunetilknytning bare forklarer en liten del av den variasjonen vi finner i vurderingen av offentlige tjenester, kommunale tjenesteytere og kommunal næringspolitikk. Vi finner også store forskjeller innen den enkelte kommunen. Dette kan skyldes at vi ikke har klart å fange opp variasjonen mellom kommunene gjennom de spørsmålene som er stilt, eller at forskjellene henger sammen med andre forhold enn hvilken kommune bedriften er lokalisert i.

Dette mønsteret – stor variasjon innad i en kommune og liten variasjon mellom kommuner – kan antagelig forklares både ved selve metoden (brugerundersøkelse) og ved at bedrifter i samme kommune faktisk vurderer samme forhold ulikt. Når bedriftsledere vurderer en offentlig tjeneste, vil trolig en rekke bedriftsspesifikke forhold som ikke lar seg fange opp av de spørsmålene vi har stilt, spille inn – for eksempel hvor mye man har brukt tjenesten. Det kan også påvirke undersøkelsen at kommunen i en del tilfeller ikke er den enheten bedriften forholder seg til. Eksempelvis kan en bedrift være godt fornøyd med infrastruktur eller FoU-miljøer som befinner seg i nabokommunen. At respondenten selv fastlegger skalaen, er også en kilde til usikkerhet i en brukerundersøkelse av denne typen.

Samlet betyr dette at rangeringen av kommuner må betraktes med en viss forsiktighet. Dette gjelder også den totalrangeringen som skal gjøres i dette kapitlet. For det første vil det være så vel godt fornøyd som lite fornøyd bedriftsledere både i de kommunene som rangeres høyest, og i de som rangeres lavest. Videre det liten forskjell mellom den kommunen som rangeres høyest, og de som kommer på de neste plassene. Usikkerheten forsterkes av at utvalgene er forholdsvis små, og av at frafallet på en del spørsmål er betydelig. Det finnes neppe signifikante forskjeller mellom kommuner som ligger nær hverandre. Trolig er det ikke mulig å skille mellom de tre topprangerte kommunene, bare mellom kommuner som befinner seg henholdsvis øverst, nederst eller i midten av fordelingen.

Totalrangering

I kapitlene 3, 4 og 5 har vi rangert kommunene etter elleve delindekser. Av disse er seks basert på vurderinger av offentlige tjenester generelt, mens tre går på næringspolitikk og to er mål på kommunale tjenesteytere og kommunal service. For å foreta en samlet vurdering, ser vi på gjennomsnittlig tilfredshetsscore på alle disse delområdene. Vi lar dem telle likt. Det betyr at de forholdene som er behandlet i kapittel 3 (offentlige tjenester), teller 6/11, mot 3/11 for de tre næringspolitiske rollene til sammen og 2/11 for ulike aspekter ved kommunen som tjenesteyter. Elementene i totalindeksen vises i tabell 6.1.

For sikkerhets skyld suppleres totalindeksen med et rangeringsmål. Dette skal fange opp stabilitet i rangering langs ulike delindekser, samtidig som det er noe mer robust for tilfeldig variasjon. For hver delindeks skiller vi ut den femdelen av kommunene som har høyest score, og den femdelen som scorer lavest. Kommunene får ett poeng for hver plassering i øverste femdel – det vil si hvis de plasserer seg blant de tolv beste kommunene. For hver plassering blant de tolv dårligste kommunene trekkes ett poeng.

Tabell 6.1 Delindekser som inngår i totalindeks for rangering av kommuner

	Vekt
Offentlig tjenester: offentlig infrastruktur	1/11
Offentlig tjenester: velferdstjenester	1/11
Offentlig tjenester: forskning og høyere utdanning	1/11
Offentlig tjenester: miljøtiltak	1/11
Offentlig tjenester: arbeidsmarkedstiltak	1/11
Offentlig tjenester: kommunale skatter/avgifter	1/11
Næringspolitikk: forvaltningsrolle	1/11
Næringspolitikk: produsentrolle	1/11
Næringspolitikk: entreprenørrolle	1/11
Offentlig service: samkvem tjenesteytere	1/11
Offentlig service: servicenivå	1/11

Dette betyr at scoren regnes ut som følger:

antall rangeringer i øverste femdel

minus

antall rangeringer i nederste femdel

I og med at vi forholder oss til elleve delområder, får vi en skala som går fra +11 til -11 (se tabell 6.2).

Tabell 6.3 viser rangeringen av kommunene etter totalindeksen og etter den alternative rangeringen.

Som vi ser kommer Steinkjer på topp, tett fulgt av Rana. De to kommunene har samme score på totalindeksen, men Steinkjer har én plassering mer enn Rana blant de tolv beste kommunene. Oslo og Bergen kommer dårligst ut på begge rangeringsmålene.

Selv om forskjellene mellom enkeltkommunene er små, er det likevel en viss variasjon i hvor tilfreds næringslivet er med ulike aspekter av offentlige tjenester, funksjoner og servicenivå. Dette kan ha sammenheng med interne prosesser i kommunen. I næringspolitikken ser mobiliseringsfaktorene ut til å kunne deles inn i tre hovedgrupper (Bukve 1994):

«Personar: Lokale eldsjeler med tillit i lokalsamfunnet, kompetanse på ulike område og velutbygde nettverk til ulike miljø.

Lokale ressursar: Særligne lokale ressursar som har spelt ei rolle for mobiliseringa er eit velutvikla lokalt organisasjonsliv, ein felles kultur og lokal identitet, og ytre trugssmål som medverka til å samle lokalsamfunnet.

Eksterne ressursar: Begge prosjekta lykkast med ei mobilisering av eksterne ressursar, både økonomisk og personleg støtte.»

Tabell 6.2 Alternativ rangering av kommuner basert på antall plasseringer i øverste og nederste femdel

Plassering	Poeng	Score
I øverste femdel	1	Maksimum score: +11 poeng (blant de tolv beste kommunene på alle elleve delområdene)
Verken høy eller lav tilfredshetsscore	0	
I nederste femdel	-1	Minimum score: -11 poeng (blant de tolv dårligste kommunene på alle elleve delområdene)

Tabell 6.3 Totalrangering – næringslivets favorittkommune. Totalindeks og alternativ rangering

	1	2	3	4		1	2	3	4
Steinkjer	3.8	8	8		Skedsmo	3.4	-1		1
Rana	3.8	7	7		Time	3.4	0	1	1
Verdal	3.7	6	6		Ringsaker	3.4	2	5	3
Bærum	3.7	6	6		Ullensaker	3.4	1	3	2
Halden	3.7	6	8	2	Sarpsborg	3.4	-2		2
Nøtterøy	3.7	6	6		Narvik	3.4	-2	1	3
Kristiansand	3.7	3	3		Lørenskog	3.4	-4	1	5
Elverum	3.6	2	2		Hamar	3.4	0	1	1
Porsgrunn	3.6	3	3		Bodø	3.4	-4	1	5
Sandnes	3.6	4	5	1	Trondheim	3.4	-2	1	3
Sandefjord	3.6	2	5	3	Vennesla	3.4	-1	2	3
Haugesund	3.6	3	4	1	Ålesund	3.4	-2		2
Skien	3.6	2	2		Larvik	3.4	0	1	1
Eigersund	3.6	3	5	2	Lindås	3.4	-1	2	3
Tromsø	3.6	1	2	1	Stord	3.4	-2	1	3
Ringerike	3.6	0	1	1	Kongsvinger	3.4	-2	1	3
Ski	3.5	2	3	1	Fredrikstad	3.4	-3		3
Nedre Eiker	3.5	2	4	2	Asker	3.4	-2		2
Lillehammer	3.5	3	3		Drammen	3.4	-3		3
Tønsberg	3.5	1	1		Stjørdal	3.4	-2	2	4
Borre	3.5	0	2	2	Karmøy	3.4	-3		3
Oppegård	3.5	1	4	3	Arendal	3.3	-3		3
Moss	3.5	0	1	1	Strand	3.3	-3	2	5
Molde	3.5	1	2	1	Stange	3.3	-4		4
Bamble	3.5	1	2	1	Vestre Toten	3.3	-5		5
Kongsberg	3.5	-1	1	2	Lier	3.3	-5		5
Harstad	3.5	2	2		Askøy	3.3	-4		4
Stavanger	3.5	-1	1	2	Bergen	3.2	-7	1	8
Gjøvik	3.5	0	1	1	Oslo	3.2	-9		9
Sola	3.4	0	2	2					

1. Totalrangering

2. Alternativ rangering

3. Antall plasser blant de 12 høyest rangerte kommunene

4. Antall plasser blant de 12 lavest rangerte kommunene

Kommunene er rangert matematisk etter hundredeler.

Vi skal nå belyse tre av «toppkommunene» med utgangspunkt i disse betraktningene. Hva kan forklare at tre så forskjellige kommuner som Steinkjer, Rana og Bærum rangeres så høyt?

Kommunen som endte på andre plass i denne rangeringen, Rana, kjennetegnes av tilgang på betydelige eksterne ressurser. Dette kan ha satt i gang en prosess hvor offentlig og privat sektor sammen har fokusert på næringslivets behov. Går vi tilbake til delindeksene, finner vi at Rana plasserer seg blant de beste kommunene både med hensyn til de ulike næringspolitiske rollene og når det gjelder bedriftenes tilfredshet med kommunale serviceytere og servicenivå.

En annen kommune som kommer høyt opp, er Bærum. Bærum er en velstående kommune med sentral beliggenhet. Bedriftene i Bærum er særlig fornøyd med nivået på almene offentlige tjenester og med kommunens serviceytere og servicenivå. Kommunen rangeres som nummer tre når det gjelder infrastruktur, og er blant de tolv høyest rangerte kommunene på fem av de seks delgruppene for offentlig tjenesteyting. Derimot er ikke kommunen blant de beste når det gjelder kommunal næringspolitikk. Dette kan tyde på at kommuner som i utgangspunktet er attraktive lokaliseringssteder, ikke trenger å være like aktive når det gjelder næringspolitikken. Bærum er også den kommunen som scorer høyest på de lokaliseringsfaktorene som ble diskutert i kapittel 2.

Steinkjer scorer høyt på tilfredshet med de næringspolitiske roller, og særlig på entreprenørrollen. Kommunen scorer også høyt på arbeidsmarkedstiltak og kommunal service. Steinkjer skiller seg ikke vesentlig ut når det gjelder de øvrige typene offentlige tjenester, selv om næringslivet også her er rimelig fornøyd. En hypotese er at Steinkjer kommune fokuserer sterkt på lokal utvikling. Kommunen har for eksempel vært forsøkskommune i frikommuneprosjektet.

Det er vanskelig å si hvorfor storbyene kommer så dårlig ut både totalt og på de fleste delområdene. Bergen og Oslo ender helt på bunn, Trondheim ender under midten og oljebyen Stavanger plasserer seg akkurat på midten.

Vi har tidligere diskutert hvorvidt grad av tilfredshet er et godt mål på kvalitet, ettersom vurderingen også vil påvirkes av de forventningene respondenten har overfor den enkelte kommunale tjenesten. Disse kan på sin side påvirkes av media, andre brukere og egne faktiske opplevelser. Kan det tenkes at næringslivet i Oslo og Bergen har større forventninger enn i andre kommuner? Påvirkes bedriftslederne i Oslo av presseoppslag om storbyproblemer? Det kan også være en trøst for storbyene at de kommer bedre ut på generelle lokaliseringsfaktorer som nærhet til marked og leverandør,

samt på tilgang til lokaler og kvalifisert arbeidskraft og andre forhold drøftet i kapittel 2. Med andre ord: Misnøye med offentlige tjenester betyr ikke nødvendigvis misnøye med lokaliseringssted.

6.2 Oppsummering av funn

I rapporten har vi sett at næringslivet samlet legger vekt på et bredt spekter av offentlige tjenester. Hovedinntrykket er at majoriteten av bedriftslederne er rimelig tilfreds med disse tjenestene, samtidig som de ser rom for forbedring på de fleste områdene.

Bedriftene framhever kommunens ulike roller som næringspolitisk aktør som den viktigste offentlige tjenesten. Kommunesektorens næringspolitiske engasjement spenner fra å behandle byggesøknader effektivt og forenkle kommunale forskrifter, til å skape kontakt mellom bedrifter og vise interesse for deres problemer og utfordringer. Gjennomsnittlig mener to av tre bedriftsledere at disse forholdene er svært viktige. Bedriftene er bare moderat fornøyd med kommunenes innsats i disse rollene. Kun en forsvinnende liten andel av bedriftslederne sier seg svært tilfreds med kommunens engasjement på disse områdene, og en betydelig andel sier at de er lite tilfredse. Den lave tilfredsheten kan skyldes at bedriftene har høye og kanskje noe urealistiske forventninger til hva kommunen kan bidra med på dette området. Men den forteller nok også om et politikkområde som i mange tilfeller fungerer uten en grundig gjennomarbeidet plan.

Andre forhold som oppfattes som viktige, er veinett og parkering. Bedriftene er noe mer fornøyd med disse infrastrukturtjenestene, men man ser også en tendens til polarisering. Om lag 35 prosent av bedriftslederne er kritisk til disse forholdene, mens like mange er godt fornøyd. Mye tyder på at bedriftens lokalisering påvirker både hvor viktige disse forholdene vurderes å være, og hvor tilfredse brukerne er. Bedrifter i storbyene og bedrifter innen handel og hotell- og restaurantbransjen er for eksempel minst fornøyd med parkeringsmulighetene.

Skatter og avgifter, og særlig strømprisen, er et annet forhold bedriftene er lite tilfreds med. Arbeidsmarkedsetaten og sysselsettingstiltakene er også tjenester med en betydelig andel kritiske brukere. Det samme gjelder barnehagetilbudet og tjenester som vann, avløp og avfallshåndtering. Riktignok finner vi en god del bedrifter som ikke vurderer disse som særlig viktige, men blant de som legger vekt på dem, er om lag halvparten kritiske til tilbudet. Det synes også å eksistere et ønske om bedre samhandling med kommunale instanser som teknisk etat og plan- og bygningsetaten, samt om kortere saksbehandlingstid og bedre informasjon.

6.3 Utfordringer for norske kommuner

Kommunesektoren er viktig så vel for å ivareta velferdsoppgaver overfor befolkningen som for å legge forholdene til rette for næringslivet. Opp gjennom etterkrigstiden har kommunene fått stadig flere oppgaver knyttet til framveksten av velferdsstaten. Dette gjelder blant annet utdannings-tjenester og tjenester innen helse- og sosialsektoren. Kommunens rolle som velferdsprodusent for befolkningen vil være svært viktig også i framtida.

Samtidig har kommunene oppgaver overfor næringslivet, både med tilrettelegging og med utvikling/nyskaping. Ut fra resultatene av denne undersøkelsen kan vi anta at næringslivets selvdefinerte behov for offentlige tjenester i sum vil være betydelig, og at det klart vil kreve mer enn de ressursene en kommune kan bidra med.

Med utgangspunkt i næringslivets vurderinger av viktighet og tilfredshet, peker følgende oppgaver seg ut for kommunen:

- bedre en rekke offentlige tjenester og funksjoner, blant annet veinett og parkeringsmuligheter, samtidig som...
- bedre samhandlingen mellom næringslivet og kommunen, blant annet når det gjelder saksbehandling og informasjon
- legge til rette for bedre kontakter og nettverk mellom de næringsdrivende i kommunen

Skulle kommunen gripe fatt i alle disse forholdene, ville det krevd betydelig økning i ressurb Bruken. I dagens situasjon vil det være like viktig for kommunene å prioritere, å samarbeide på tvers av etater og mellom kommuner, å utvikle regionale tiltak og å arbeide for å påvirke statlige myndigheter. Kanskje kan også nye samarbeidsmønstre mellom offentlig og privat sektor gjøre det lettere å møte utfordringene.

6.4 Framtidige forskningsfelt

Denne rapporten er basert på en brukerundersøkelse blant bedriftsledere. Det er ikke gjort noen forsøk på å kontrollere tilbudssiden, det vil si innholdet i og organiseringen av de kommunale tjenestene. En kobling mellom brukerundersøkelser og undersøkelser av kommunens faktiske tjenestetilbud, vil kunne gi bedre innsikt i hva som ligger til grunn for næringslivets vurdering av offentlige tjenester.

Det kan også være interessant å forske på hvordan nye samarbeidsmønstre vokser fram både mellom kommuner, mellom regioner og mellom det offentlige og næringslivet. I forlengelsen av dette kan det være fruktbart å

se hvilke næringspolitiske organisasjonsformer man har valgt, og å sammenligne forholdet mellom kommunale tjenesteytere og næringsliv i kommuner med henholdsvis høy og lav grad av tilfredshet blant bedriftene. En slik innfallsvinkel vil også være fruktbar for å forstå mer av hva offentlige tjenester betyr for næringslivet. I hvor stor grad har ulik vurdering av offentlige tjenester å gjøre med tjenestenes omfang og kvalitet, og i hvor stor grad skyldes misnøyen at næringslivet ikke opplever å bli lyttet til? Kunne man oppnådd et mer tilfreds næringsliv ved å legge tjenestene bedre til rette for bedriftene, uten at dette nødvendigvis ville gjøre dem vesentlig mer kostbare? En hypotese kan være at det som skiller «gode» kommuner fra «dårlige», ikke bare er tjenestens innhold, men også kanalene for gjensidig kontakt mellom næringsliv og kommunale etater. I den forbindelse er det interessant å minne om at næringslivet for en stor del kritiserer den kommunale næringspolitikken for ikke å vise tilstrekkelig interesse for bedriftenes ve og vel. Kanskje rammer denne kritikken kontaktforholdene i kommunen vel så mye som omfanget av de bedriftsrettede støttetiltakene.

Vedlegg 1 Data og metode

V1.1 Opplegg for intervjuundersøkelsen

Datagrunnlaget for undersøkelsen er en spørreundersøkelse blant norske bedrifter. Formålet med denne var å kartlegge hvilke kommunale forhold bedriftene mener er viktige, og hvor tilfreds de er med disse i sin egen kommune. Et annet mål var å utarbeide en indeks for å rangere kommunene etter hvor tilfreds det lokale næringslivet er med et bredt utvalg offentlige tjenester og funksjoner.

Utvalg

Bruttoutvalget for undersøkelsen var 9000 bedrifter i privat sektor, som ble trukket tilfeldig fra Televerkets Bedriftsdatabase. I første omgang ble det trukket ut bedrifter med mer enn fem ansatte. Til sammen 3750 bedrifter ble trukket ut etter dette kriteriet. Deretter ble det trukket ut 2750 bedrifter der vi ikke hadde informasjon om ansatte, men som var oppført med sentralbord, trukket. Som siste gruppe ble andre bedrifter trukket ut, og denne gruppen utgjorde 2550 bedrifter.

Intervjumetode

Spørreundersøkelsen ble gjennomført av Opinion AS i periodene 27.6 - 13.7.1994 og 1.8 - 16.8.1994. Intervjuperioden ble såpass lang fordi den falt sammen med sommerferien.

Undersøkelsen ble i hovedsak gjennomført som telefonintervjuer. I tillegg ble enkelte intervjuer gjennomført per post. Intervjuobjektene ble oppringt og bedt om et intervju. De kunne velge om de ville ringes opp på ny eller motta et spørreskjema i posten. Tabell V1.1 viser hvordan intervjuformene fordeler seg.

Tabell V1.1 Intervjuform

	Antall	Prosent
Telefonintervjuer	2534	82,6
Postalintervjuer	535	17,4
Total	3069	100

Svarprosent og frafall

I telefonintervjuene fikk vi en svarprosent på 87 (532 bedrifter nektet).

1400 respondenter ønsket å spørreskjemaet tilsendt i posten. Av disse returnerte 535 skjemaet, noe som gir en svarprosent på 38. Den lave svar-

prosenten har sannsynligvis sammenheng med at en del respondenter som ba om spørreskjema, ikke egentlig ønsket å svare.

Dette gir en svarprosent på 68,7 for undersøkelsen som helhet.

Kommuneutvalget

Utvalget av bedrifter er trukket fra 60 kommuner. Kommuneutvalget består av de 50 største kommunene, samt de ti største industrikommunene deretter. Disse 60 kommunene utgjør 59 prosent av Norges befolkning. Størrelsen på kommunene varierer sterkt. Oslo er med sine 478000 innbyggere størst, mens Strand er minst, med i underkant av 10000 innbyggere. De aller fleste kommunene har mer enn 15000 innbyggere, som er folketallet i den femtiende største kommunen. I avsnitt V1.4 gis en oversikt over de kommunene som er med i undersøkelsen.

Det ble intervjuet om lag 50 bedrifter i hver kommune.

Vekting

Prosedyren med å trekke 50 bedrifter fra hver kommune sikrer et utvalg på kommunenivå som er stort og representativt nok til at det er mulig å uttale seg om næringslivet på dette nivået.

Utvalget må vektes når man skal bruke det som helhet eller bryte det ned på andre undergrupper enn den enkelte kommunen. Vi har valgt å vekte det ut fra innbyggertallet i kommunen (tabell V1.2). Dette betyr at bedriftene fra de største kommunene, og særlig Oslo-bedriftene, veier tungt i utvalget. Samtidig vil bedriftene fra de mindre kommunene telle mindre enn 1. Vektene varierer fra 11,55 (Oslo) til 0,3 (Strand).

Usikkerhet

Usikkerhet vil alltid være knyttet til utvalgsundersøkelser. Den øker jo mindre utvalget er, og jo mer svarene varierer. Dette betyr at særlig utsagn på kommunenivå vil være forbundet med usikkerhet. På nasjonalt nivå

Tabell V1.2 Utvalget fordelt på storbykommuner, storbynære kommuner og større regionskommuner før og etter vekting

	Ikke vektet		Vektet	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Storby	254	8	1241	40
Storbynære	1111	37	764	25
Større regionskommuner	1654	55	1062	35
	3019	100	3067	100

øker usikkerheten noe på grunn av utvalgsmetoden (50 bedrifter fra hver kommune).

Opinion AS anslår usikkerheten på nasjonalt nivå til tre til fem prosent, og feilmarginen på kommunenivå til opp til 15 prosent.

V1.2 Utformingen av spørsmål

Spørreskjemaet er lagt ved som vedlegg 3. Tre tema tas opp i forbindelse med selve spørsmålsformuleringen og oppbyggingen av spørreskjemaet; frafall på enkeltspørsmål, svartretthet og spørsmålenes treffsikkerhet.

Frafall på enkeltspørsmål

Store deler av spørreskjemaet er bygd opp på en slik måte at vurdering av viktighet fungerer som filter for videre spørsmål om tilfredshet. De som svarer at en tjeneste ikke er relevant, blir ikke spurt hvor tilfreds de er med tjenesten i egen kommune. Hensikten med dette er å sikre at bare de som blir berørt av en tjeneste, skal vurdere hvordan denne fungerer i deres egen kommune.

I en del tilfeller svarer så mange «ikke relevant» at vi får få svar på kommunenivå for enkelte typer tjenester. Vi kommer nærmere inn på dette i avsnitt V1.3.

Svartretthet

Opinion AS, som gjennomførte spørreundersøkelsen, viser til at såpass mange repeterende spørsmål kan medføre svartretthet blant respondentene.

Spørsmålenes treffsikkerhet

Et problem med denne typen undersøkelse er at spørreskjemaet må kunne anvendes i alle kommuner uavhengig av hvordan den kommunale virksomheten er organisert. Dette betyr at noen spørsmål vil treffe mindre bra i enkelte kommuner. I noen kommuner vil for eksempel teknisk etat og plan- og bygningsetat være slått sammen til en felles etat, underlagt et hovedutvalg. Også andre spørsmål kan være tolket noe ulikt fra kommune til kommune.

Et annet problem i forlengelsen av dette, er at det i noen tilfeller er uklart hva som gjør at respondenten ikke kan svare på hvor viktig en tjeneste er for virksomheten. I noen kommuner vil man for eksempel ikke finne den aktuelle offentlige tjenesten (kan gjelde infrastruktur, institusjoner for høyere utdanning, m.m.). Dette kan føre til to typer svaratferd. Respondenten kan svare ikke relevant selv om tjenesten kunne vært nyttig, fordi det blir svært hypotetisk å vurdere nytten av en slik tjeneste. Eller han kan svare ut fra den nytten en slik tjeneste ville ha hatt for bedriften

(som var det vi ønsket). Vi antar også at det vil være relativt flytende grenser mellom det å svare «lite viktig» (1-2 på skalaen for viktighet) og det å svare «ikke relevant».

V1.3 Indekskonstruksjon

Et av målene med undersøkelsen er å sammenfatte hvor tilfreds næringslivet er med en lang rekke tjenester. For å kunne gjøre dette, har vi konstruert elleve delindekser og en totalindeks. Delindeksene er dannet på basis av 40 enkeltspørsmål, og skal reflektere ulike politikkområder. Totalindeksen er igjen basert på de 11 delindeksene.

Tabell V1.3 Oppbygging av delindekser for ulike typer offentlige tjenester og funksjoner

1. Offentlig tjenesteyting	
1.1 Velferd	Helsetilbud, rekreasjon, barnehage, grunn/videregående skole og bolig/tomter
1.2 Infrastruktur	Parkering, veinett, havneanlegg, flyforbindelser, tomter/arealer og jernbane
1.3 Forskning/høyere utdanning	Høyere utdanning, forsknings- og utviklingsmiljøer
1.4 Miljøtiltak	Miljøarbeid, avfallshåndtering, vann- og avløpsforhold
1.5 Arbeidsmarkeds-tiltak	Arbeidsmarkedsstat og sysselsettingstiltak
1.6 Kommunale skatter og avgifter	Eiendomsskatt, strømpriser og andre offentlige avgifter
2 Kommunal næringspolitikk	
2.1 Forvaltningsrollen	Behandle byggesøknader, utvikle reguleringsplaner, forenkle kommunale forskrifter
2.2 Produsentrollen	Vise interesse for bedriftens utfordringer og problemer, formidle kontakt til eksperter og fagfolk, veilede om støtteordninger
2.3 Entreprenørrollen	Stimulere til kontakt mellom de næringsdrivende, stimulere jobbskaping og etablerervirksomhet, trekke grenser mellom offentlig og privat næringsvirksomhet, stimulere næringslivet gjennom innkjøpspolitikken
3 Kommunale tjenesteytere og kommunal service	
3.1 Kommunale tjenesteytere	Ordfører og rådmann, teknisk etat, plan- og bygningsetat, næringsetat
3.2 Kommunal service	Faglig kompetanse, forståelse for næringslivets behov, saksbehandlingstid, informasjon og serviceinnstilling

Gruppering av spørsmål i delindekser

Delindeksene er basert på fra to til seks offentlige tjenester/funksjoner. I hovedsak er tjenester gruppert sammen i en delindeks etter hvilke områder som naturlig danner et politikkområde.

Samtidig ønsker vi at delindeksene skal danne politikkområder som bedriftene har en noenlunde konsistent vurdering av, slik at de er enten tilfreds eller misfornøyd med tjenestene i en delindeks. Med andre ord ønsker vi at de enkelte tjenestene i en delindeks skal avspeile et bakenforliggende politikkområde. Gjennom en teknikk som kalles faktoranalyse, finner vi at tjenestene i hver delindeks i all hovedsak grupperer seg sammen, hvilket vil si at bedriftene har en nokså konsistent vurdering av de ulike tjenestene i en delindeks.

Indekskonstruksjon

Indeksene som er brukt i denne rapporten, er enkelt konstruert. Vi ser på gjennomsnittlig tilfredshet for de spørsmålene respondenten har svart på. Dette betyr at «ikke-relevant»-svarene ikke påvirker indeksscoren.

Det kan argumenteres for at vi burde ha konstruert indeksene på en annen måte. To forhold er særlig aktuelle i den forbindelse:

- 1) Graden av tilfredshet burde vært vektet etter hvor viktig respondenten mener et forhold er
- 2) Vi burde ha ekskludert de som sier at et forhold er lite viktig, fordi det er uklare grenser mellom svarene ikke relevant og lite viktig

Disse forholdene er vurdert forholdsvis nøye, og vi har også forsøkt indeksere hvor scoren på tilfredshet er vektet etter viktighet, og hvor vi har utelukket de som svarer «lite viktig».

Når vi likevel har valgt den enkleste måten å konstruere indeksene på, har dette to årsaker. For det første får vi omtrent samme resultat uavhengig av hvordan vi velger å bygge opp indeksene. Korrelasjonen mellom de

Tabell V1.4 Eksempel på utregning av tilfredshetsscore på delindeks med fire spørsmål

	Person A	Person B
Spørsmål 1	5	2
Spørsmål 2	3	3
Spørsmål 3	ikke svart	4
Spørsmål 4	5	2
Indeksscore	$13/3=4.33$	$11/4=2.75$

ulike delindeksene ligger på cirka 0,90. For det andre ønsker vi å bruke en indekskonstruksjon som er lett å forstå for leserne av rapporten. I og med at resultatet blir omtrent det samme som ved en mer kompleks indeks, fant vi det forsvarlig å bruke den enkleste.

Et spesielt problem ved enkelte delindekser er at enkelte kommuner har særlig høyt frafall på enkeltspørsmål. Et eksempel vil være spørsmålet om havneanlegg for innlandskommuner. Dette betyr at vi for enkelte delindekser får mindre enn 30 svar per kommune. Delindekser som baserer seg på svar fra færre enn 30 respondenter, er merket med stjerne (*) i tabellen.

V1.4 Inndeling av kommunene etter sentralitet

I en del tilfeller har vi valgt å skille kommunene etter sentralitet.

Kommunene er delt inn i følgende tre grupper:

- storbyer
- storbynære kommuner
- større regionskommuner

Tabell V1.5 viser hvordan kommunene i utvalget fordeler seg etter sentralitet.

Statistisk Sentralbyrå definerer sentralitet på følgende måte:

«Med sentralitet menes en kommunes geografiske beliggenhet sett i forhold til et senter hvor det finnes funksjoner av høy orden (sentrale funksjoner). De sentrale funksjoner lokaliseres først og fremst til tettsteder.»

For å karakterisere nærheten til disse tettstedene, har vi delt kommunene inn i tre sentralitetsnivåer:

Sentralitet 3A: Landets seks største landsdelssentre med omlandskommuner innen en omkrets av maksimalt 75 minutters reisetid (90 til Oslo) med offentlige kommunikasjonsmidler.

Sentralitet 2A/2B: Byer med mer enn 15000 innbyggere og kommuner med mindre enn 60 minutters reisetid til disse.

Sentralitet 1A/B: Tettsteder med mellom 5000 og 15000 innbyggere og kommuner med mindre enn 45 minutters reisetid til disse.

Utgangspunktet for prosjektet er et ønske om å gjennomføre en undersøkelse blant landets 50 største kommuner samt de ti største industrikommunene deretter. Dette medfører at de fleste kommunene tilhører sentralitet 3A eller 2A. Enkelte tilhører 2B og 1A¹. Utvalget består således ikke av utkantkommuner.

¹ Kvinnherad blir utelukket fra de stedene i undersøkelsen hvor vi ser på kommune-type eller enkeltkommune, fordi kommunen er den eneste som ikke omfattes av de sentralitetskategoriene vi bruker.

Tabell V1.5 Inndeling av kommunene i utvalget etter sentralitet

	1	2	3		1	2	3
Halden	X			Porsgrunn	X		
Moss		X		Skien	X		
Sarpsborg	X			Bamble	X		
Fredrikstad	X			Arendal	X		
Ski		X		Kristiansand			X
Oppegård		X		Vennesla		X	
Bærum		X		Eigersund	X		
Asker		X		Sandnes		X	
Lørenskog		X		Stavanger			X
Skedsmo		X		Haugesund	X		
Ullensaker		X		Time		X	
Oslo			X	Sola		X	
Kongsvinger	X			Strand		X	
Hamar	X			Karmøy	X		
Ringsaker	X			Bergen			X
Stange	X			Stord	X		
Elverum	X			Askøy		X	
Lillehammer	X			Lindås		X	
Gjøvik	X			Molde	X		
Vestre Toten	X			Ålesund	X		
Drammen		X		Trondheim			X
Kongsberg		X		Steinkjer	X		
Ringerike		X		Stjørdal		X	
Nedre Eiker		X		Verdal	X		
Lier		X		Bodø	X		
Borre	X			Narvik	X		
Tønsberg	X			Rana	X		
Sandefjord	X			Harstad	X		
Larvik	X			Tromsø			X
Nøtterøy	X						

1: Større regionskommuner

2: Storbynære kommuner

3: Storbykommuner

Tabell V2.1 forts...

	Storby- nære Storby	Større regions- kommuner	Total	Svar- prosent	
I: Produsentrolle					
Vise interesse for bedriftens problemer	1402	863	239	2550	83.1
Formidle kontakt til eksperter/fagfolk	1037	620	205	1894	61.8
Veilede om støtteordninger	1216	756	222	2232	72.8
Indeks: produsentrolle	1479	915	254	2695	87.9
J: Entreprenørrolle					
Kontakt mellom næringsdrivende	1216	764	224	2242	73.1
Stimulere jobbskaping/etablerervirksomhet	1358	851	227	2481	80.9
Grenseoppgang offentlig/ privat virksomhet	1140	687	220	2084	67.9
Stimulere gjennom innkjøpspolitikken	1149	693	215	2088	68.1
Indeks: entreprenørrolle	1485	908	278	2718	88.6
K: Kommunale tjenesteytere					
Ordfører/rådmann	886	479	160	1560	50.9
Teknisk etat	1105	643	179	1963	64.0
Plan-/bygningsetat	945	558	162	1697	55.3
Næringsetat	755	400	153	1331	43.4
Indeks: kommunale tjenesteytere	1283	761	219	2303	75.1
L: Kommunalt servicenivå					
Faglig kompetanse	1447	844	272	2609	85.1
Forståelse for næringslivets behov	1490	918	268	2722	88.8
Saksbehandlingstid	1387	817	259	2504	81.6
Informasjon	1517	983	227	2773	90.4
Serviceinnstilling	1510	949	226	2732	89.1
Indeks: kommunalt servicenivå	1569	981	277	2876	93.8

Tabell V2.2 Antall respondenter for tabell 4.2 (tilfredshet med de ulike næringspolitiske rollene etter bransje, bedriftsstørrelse, antall år bedriften har vært lokalisert i kommunen og kommunens sentralitet).

	Forvaltningsrolle	Produsentrolle	Entreprenørrolle
Bransje			
Jordbruk, skogbruk, fiskeri	66	68	62
Industri og håndverk	509	522	519
Bygg og anlegg	235	227	227
Transport	101	100	103
Hotell og restaurant	97	95	97
Handel	782	776	788
Annen tjenesteyting	713	703	721
Annet	187	200	197
Antall ansatte			
1-50	2443	2452	2470
Over 50	231	221	226
Antall år lokalisert i kommunen			
Under tre år	194	188	197
Tre år eller mer	2489	2496	2509
Kommunens sentralitet			
Større regionskommune	1480	1479	1485
Storbynær kommune	893	915	908
Storbykommune	274	254	278

Vedlegg 3 Spørreskjema



OPINION AS
POSTBOKS 2500
5037 BERGEN

Besøksadresse:
SOLHEIMSGT. 23 B

TELEFON 55 20 32 00
TELEFAX 55 20 19 60
F.NR. 937072864

Bergen, juni 1994

Bedriftsundersøkelse.

Jeg viser til kontakt med en av våre intervjuere og takker for din deltakelse på undersøkelsen «Næringslivets favorittkommune» som vi gjennomfører på oppdrag fra NHO.

Vedlagt finnes spørreskjema for undersøkelsen. Vi ber deg om å svare ved å sette ring rundt svaralternativet. På hvert enkeltspørsmål skal det settes ett kryss. Hvis du kan sette flere kryss, er dette merket med FLERE SVAR MULIG.

Vi har satt på navn på skjemaet, for å kunne krysse ut svarene etter hvert som de kommer tilbake til oss. Imidlertid er behandlingen av undersøkelsen ellers anonymisert. Ingen opplysninger om din bedrift blir videreformidlet til andre. Den endelige rapporteringen skal kun være statistiske oppstillinger der bedriftens identitet ikke blir avslørt.

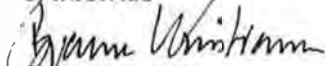
P.g.a. ferietiden ville vi sette pris på om du kunne fylle ut skjemaet og returnere det til oss snarest.

Vennligst ta kontakt med oss om du har spørsmål om undersøkelsen eller om utfylling av skjemaet.

På forhånd takk for ditt samarbeid.

Med vennlig hilsen

OPINION A/S


Bjørne Kristiansen

OPINION A/S

BEDRIFTSUNDERSØKELSE JUNI 1994

NÆRINGSLIVETS FAVORITTKOMMUNE

A. OM BEDRIFTEN:

1. Hvilken bransje tilhører bedriften?

- | | | | |
|---|---------------------------|---|----------------------|
| 1 | Jordbruk/skogbruk/Fiskeri | 2 | Industri og håndverk |
| 3 | Bygg- og anlegg | 4 | Transport |
| 5 | Hotell- restaurant | 6 | Handel |
| 7 | Annen tjenesteyting | 8 | Annet |

2. Er bedriften en selvstendig enhet eller en del av et konsern/selskap?

- | | | | |
|---|-------------------|---|-------------------|
| 1 | Selvstendig enhet | 2 | Del av et konsern |
|---|-------------------|---|-------------------|

3. Hvor mange ansatte (årsverk) har bedriften?

- | | | | |
|---|----------|---|----------|
| 1 | 5 - 10 | 2 | 11 - 20 |
| 3 | 21 - 50 | 4 | 51 - 100 |
| 5 | Over 100 | 7 | Under 5 |

4. Hva var virksomhetens omsetning ifjor?

- | | | | |
|---|---------------|---|---------------|
| 1 | Under 2 mill | 2 | 2 - 5 mill |
| 3 | 6 - 10 mill | 4 | 11 - 20 mill |
| 5 | 21 - 50 mill | 6 | 51 - 100 mill |
| 7 | Over 100 mill | | |

5. Hvordan vil du vurdere resultatet fra ifjor?

- | | | | |
|---|-------------------|---|-------------------|
| 1 | Stort underskudd | 2 | Mindre underskudd |
| 3 | Omtrent i balanse | 4 | Mindre overskudd |
| 5 | Stort overskudd | | |

6. Hvor vil du si at virksomhetes primærmarked ligger?

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

7. Hva er virksomhetens viktigste kunder?

- | | | | |
|---|------------------------------|---|--|
| 1 | Husholdninger | 2 | Private bedrifter |
| 3 | Offentlige institusjoner | 4 | Offentlig forvaltn. (kommune, fylke ,stat) |
| 5 | Utenlandske marked og kunder | | |

B. LOKALISERING

8. Når ble virksomheten etablert?

- | | | | |
|---|-------------|---|-------------|
| 1 | Før 1980 | 2 | 1981 - 1985 |
| 3 | 1986 - 1990 | 4 | Etter 1991 |

9. Hvor mange år har bedriften vært lokalisert i denne kommunen?

- | | | | |
|---|-----------------|----|-----------|
| 1 | Under ett år | 2 | 1 - 2 år |
| 3 | 3 - 5 år | 4 | 6 - 10 år |
| 5 | 1 mer enn 10 år | 6. | Alltid |

10. Jeg vil nå be deg vurdere hvor fornøyd du er med å være lokalisert i din kommune. Jeg vil lese opp enkelte forhold og ber deg benytte en skala fra 1 til 6, der 6 er høyeste karakter, til å beskrive hvor viktig følgende forhold er for din virksomhet og hvor tilfreds du er med de samme forhold i din kommune?

		Viktighet	Tilfredshet
1	Nærhet til kvalifisert arbeidskraft	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
2	Variert arbeidsmarked	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
3	Nærhet til markedet	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
4	Nærhet til leverandører	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
5	Tilgang på lokaler	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6	Tilgang på kapital	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
7	Kontakt og samarbeid i næringslivet	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
8	Offentlig service	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
9	Konsulenttjenester	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

0 = ikke relevant

11. Har bedriften utarbeidet planer som kan medføre flytting av deler eller hele virksomheten til en annen kommune de nærmeste årene?

- | | |
|---|-----|
| 1 | Ja |
| 2 | Nei |

12. Jeg vil nå nevne de samme faktorene du akkurat svarte på. Hva vil du si er de tre viktigste årsakene til at virksomheten har utarbeidet planer som kan medføre flytting til en annen kommune de nærmeste årene?

(FLERE SVAR MULIG)

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1 | Nærmere kvalifisert arbeidskraft |
| 2 | Nærmere et variert arbeidsmarked |
| 3 | Nærmere markedet |
| 4 | Nærmere leverandører |
| 5 | Behov for nye lokaler |
| 6 | Nærmere Fou-miljøer |
| 7 | Komme inn i et nettverk |
| 8 | Bedre offentlig service |
| 9 | Tilgang på konsulenttjenester |

C. OFFENTLIGE TJENESTER

Vi vil nå nevne enkelte offentlige tjenester i din kommune som kan være viktig for din virksomhet. På en skala fra 1 til 6, der 6 er høyeste karakter, hvilke av følgende tjenester anser du som viktige for din virksomhet og hvor tilfreds er du med tjenestene i din kommune?
(0 = ikke relevant)

	Viktighet	Tilfredshet
Offentlig infrastruktur:		
20.01 Parkeringsmuligheter?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.02 Veinett?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.03 Jernbane?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.04 Havneanlegg?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.05 Flyforbindelser?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.06 Tomter og arealer og lokaler	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
Velferdsytelser/livskvalitet:		
20.07 Helsetilbud?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.08 Rekreasjon og fritidsmuligheter?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.09 Barnehage tilbud?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.10 Grunn- og videregående skoler?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.11 Bolig- og tomtepolitikk?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
Forskning og utdanning:		
20.12 Høyere utdanningstilbud?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.13 FoU-miljøer?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
Miljøtiltak:		
20.14 Aktivt miljøarbeid?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.15 Avfallshåndtering?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.16 Vann og avløpsforhold?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
Arbeidsmarkedet:		
20.17 Arbeidsmarkedsetaten?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.18 Sysselsettingstiltak?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
Kommunale skatter og avgifter:		
20.19 Eiendomskatten?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.20 Strømpriser?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
20.21 Andre offentlige avgifter?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

D. VURDERING AV NÆRINGSPOLITIKK OG KOMMUNENS ROLLE.

- 30 På en skala fra 1 til 6, der 6 er høyeste karakter, hvor viktig mener du at kommunen er aktiv i den lokale næringsutviklingen?

Ikke viktig				Svært viktig		Ikke sikker
1	2	3	4	5	6	0

31. På samme skala, hvor godt kjenner du kommunens næringspolitikk?

Kjenner ikke				Kjenner godt		Ikke sikker
1	2	3	4	5	6	0

32. På samme skala, hvor tilfreds er du med kommunens innkjøpspolitikk?

Ikke tilfreds				Svært tilfreds		Ikke sikker
1	2	3	4	5	6	0

Vi vil nå nevne enkelte forhold vi antar er av betydning for kommunens rolle i næringsutviklingen. På en skala fra 1 til 6, der 6 er høyeste karakter, hva mener du er viktige oppgaver for din kommune i næringspolitikken ideelt sett og hvor tilfreds er du med din kommunes arbeid?

		Viktighet						Tilfredshet							
		0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
33.01	Rask behandling av byggesøknader o.l.														
33.02	Utvikle gode reguleringsplaner														
33.03	Forenkle kommunale forskrifter														
33.04	Vise interesse for bedriftenes problemer og utfordringer														
33.05	Formidle kontakt til eksperter og fagfolk														
33.06	Veiledning om støtteordninger														
33.07	Stimulere til kontakt mellom de næringsdrivende														
33.08	Stimulere til jobbskaping og etablerer-virksomhet														
33.09	Utvikle klar grensegang mellom offentlig og privat næringsvirksomhet														
33.10	Stimulere næringslivet og konkurranseevnen gjennom innkjøpspolitikken														

0 = ikke relevant

0 = ikke relevant

E. VURDERING AV KOMMUNE SEKTOREN.

Vi vil nå nevne enkelte kommunale tjenester og tjenesteytere i din kommune vi antar er av betydning for din virksomhet. På en skala fra 1 til 6 der 6 er høyeste karakter, hvor tilfreds er du med samarbeidet?

	Viktighet	Tilfredshet
40.01 Ordfører og rådmann	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
40.02 Kommunale næringsfond	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
40.03 Næringsjef/næringskonsulent?	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
40.04 Teknisk etat	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
40.05 Plan- og bygningsetat	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
40.06 Næringsetat	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
40.07 Arbeidsmarkedsetat	0 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
	0 = ikke relevant	

52. På en skala fra 1 til 6 der 6 er høyeste karakter, hvor tilfreds er du med utførelsen av disse kommunale tjenestene og tjenesteyterne totalt sett?

	Tilfredshet
52.01 Faglige kompetanse	1 2 3 4 5 6
52.02 Forståelse for næringslivets behov	1 2 3 4 5 6
52.03 Saksbehandlingstiden	1 2 3 4 5 6
52.04 Informasjon	1 2 3 4 5 6
52.05 Serviceinnstilling	1 2 3 4 5 6

60. På en skala fra 1 til 6, der 6 er høyeste karakter, hvor enig er du i følgende påstander?

	Helt uenig					Helt enig
60.01 Jeg vil anbefale andre selskap å lokalisere virksomhet i kommunen.	1	2	3	4	5	6
60.02 Det offentlige tjenestetilbudet i kommunen er god.	1	2	3	4	5	6
60.03 Kommunens næringspolitikk er god.	1	2	3	4	5	6

Helt til slutt noen bakgrunnsspørsmål om deg som svarer:

70 Er du mann eller kvinne?

- 1 Mann
- 2 Kvinne

71. Hva er din alder?

- | | | | |
|---|----------------|---|----------|
| 1 | Under 30 år | 2 | 30-34 år |
| 3 | 35-39 år | 4 | 40-44 år |
| 5 | 45-49 år | 6 | 50-54 år |
| 7 | 55-59 år | 8 | 60-64 år |
| 9 | 65 år og eldre | | |

72. Bor du i kommunen der bedriften er lokalisert, eller i en annen kommune?

- 1 Bor i samme kommune
- 2 Bor i annen kommune

73. Hva er din stilling i bedriften?

- 1 Toppleder
- 2 Mellomleder
- 3 Annet

Referanser

- Baldersheim, H. og T. Hansen, P.A. Pettersen, L. Rose (1990), *Publikums syn på kommunepolitikk og kommunale tjenester*. LOS-rapport nr. 2/90. Bergen og Oslo: Norsk senter for forskning i ledelse, organisasjon og styring
- Bjørklund, T. og R. Sørensen (1990), *Kommunalpolitisk størrelse - avhengig av kommunestørrelse?* Forskningsrapport 1990/3, Handelshøyskolen BI. Institutt for samfunnsforskning og Handelshøyskolen BI
- Bolkesjø, T. (1986), *Evaluering av tiltaksarbeid i innlandsfylkene*. Delrapport nr. 4. Telemark økonomisk-administrative utviklingssenter
- Borgen, Grytli og Stokland (1993), *Velferd og produksjon - konkurranseevnen og samspillet mellom offentlig og privat sektor*. FAFO-rapport nr. 147. Oslo: FAFO
- Bukve, O. (1991), *Lokal næringsutvikling - hva veit vi om verkemidla?* Vestlandsforskning, rapport 23/1991. Sogndal: Vestlandsforskning
- Bukve, O. (1994), *Lokal utviklingspolitikk? Kommunen som næringspolitisk aktør*. Oslo: Samlaget
- Christensen, P.R. og L. Lindmark (1993), «Location and Internationalization of Small Firms.» I: L. Lundquist og L. O. Persson (red), *Visions and Strategies in European Integration*. Berlin & Heidelberg: Springer-Verlag
- Dræge, M. (1994), *Å bytte til innbyggere og brukerne - befolknings- og brukerundersøkelser som styringsverktøy i kommunesektoren*. Oslo: Kommunenes Sentralforbund og Norsk Gallup Institutt AS
- Fevolden, T. og T. Hagen, R. Sørensen (1992), *Kommunal organisering - styring, effektivitet og demokrati*. Oslo: TANO
- Foss, O. og K. Halvorsen, E. Vatne (1994), *Lokalsamfunn og internasjonalisering*. NIBR-rapport 1994:1. Oslo: NIBR
- Glosvik, Ø. (1991), *Kommunen som utviklingsaktør. Ei studie av tre frikommunar på næringssektoren*. NIBR-rapport 1991:7. Oslo & Alta: NIBR

- Glosvik, Ø. og J.H. Lesjø (1990), «Næringsetaten sett fra brukerne». I Jon Helge Lesjø (red), *Næringsutvikling - kommunens rolle*. Oslo: Kommuneforlaget
- Grimsrud, G. og J. Mønnesland, K. Sørli, J. Toresen (1992), *Endrede produksjonsvilkår i regionene*. NIBR-rapport 1992:11. Oslo: NIBR
- Halvorsen, K. (1990), *Sentraliseringsvirkninger av markedsintegrasjon*. NIBR-notat 1990:135. Oslo: NIBR
- Isaksen, A. (1992), «Nettverksstrategi som distriktspolitikk: Forenkling gjennom forforskning.» *Plan og Arbeid* nr. 6/1992
- Jamil, I. (1991), *Size and local Democracy in Norway*. Prosjektnotat, Publikumsundersøkelse for kommunesektoren, LOS-senteret. Bergen: Norsk senter for forskning i ledelse, organisasjon og styring
- Knudsen, J. (1988), *Lokalisering av næringsvirksomhet til Kristiansand kommune - noen teoretiske betraktninger*. FoU-rapport nr. 35, Agderforskning. Kristiansand: Agderforskning
- Knutzen, P. (1986), *Kommunale næringsstrategier*. Rogalandsforskning SA 21/86. Stavanger: Rogalandsforskning
- Langeland, O. og T. Kvinge (1994),
- Lund, J. (1989), *Stimulering av etterutdanningen i næringslivet - analyse av ulike prosjekter i regi av arbeidsmarkedsetaten*. NORD 1993:19
- Masson, C.M. og M. Harrison (1986), «The geography of small firms in the UK: Towards a research agenda.» *Progress in Human Geography*, 9:1-37
- Mouritzen, P. (1989), «City Size and Citizens' Satisfaction: The Competing Theories Revisited.» *European Journal of Political Research*, 17:661-668
- Murray, R. (1992), «Europe and the new regionalism». I: M. Dunford og G. Kafkalas (red), *Cities and Regions in the New Europe: the global-local interplay and spatial development strategies*. London: Belhaven Press
- Mayer, M. (1992), «The shifting local political system in European cities». I M. Dunford og G. Kafkalas (red), *Cities and Regions in the New Europe: the global-local interplay and spatial development strategies*. London: Belhaven Press
- NOU (1992): *Kommune- og fylkesinndelingen i et Norge i forandring*. NOU-rapport 15. Oslo: NOU

- Pyke, F. og W. Sengenberger (1990), «Introduction». I: Pyke, Becattini & Sengenberger (red), *Industrial Districts and inter-firm co-operation in Italy*. Genève: International Institute for Labour Studies
- Rees, J. og H. Stafford, (1986), «Theories of Regional Growth and Industrial Location: Their Relevance for Understanding High-Technology Complexes.» I: John Rees (red), *Technology, Regions, and Policy*. :Rowman and Littlefield
- Spilling, O. (1994), *Næringsmessig omstrukturering i Norge 1970-1990*. Foreløpig versjon, Østlandsforskning notat 3/1994. Oslo: Østlandsforskning
- Stortingsmelding nr.4 (1992-93), *Langtidsprogrammet 1994-97*
- Stortingsmelding nr. 33 (1992-93), *Om regional utvikling*
- Swyngedouw, E. (1992), «The Mammon Quest. Glocalization, interspatial competition and the monetary order: the construction of new scales.» I: M. Dunford og G. Kafkalas (red), *Cities and Regions in the New Europe: the global-local interplay and spatial development strategies*. London: Belhaven Press
- Vatne, E. (1990), «Tid for nytt perspektiv på lokaliseringsteorien. Er nettverksperspektiv en fruktbar tilnærming?» *Økonomisk Geografi* nr. 147
- Vatne, E. (1993), *Agglomerasjonsøkonomi og eksternaliteter. Virkninger for økonomisk vekst og territoriell utvikling*. SND-rapport 49/93. Oslo: SND
- Weber, A. (1929), *Alfreds Weber's theory of the location of industries*. Chicago: University of Chicago Press

Næringslivets favorittkommuner

Hvordan opplever bedriftsledere tjenestetilbudet i kommunesektoren? Hvor tilfreds er de med de rammebetingelsene som påvirker verdiskapningen i bedriftene?

Dette er hovedfokuset i en spørreundersøkelse blant bedriftsledere om betydningen av offentlige tjenester i 60 av de største kommunene i landet.

Følgende problemstillinger drøfte og analyseres i rapporten:

- * Hvilke faktorer er viktige når beslutninger om fortsatt lokalisering av bedriften fattes?

- * Hvilke tjenestetilbud i den offentlige og kommunale tjenesteyting ser næringslivet på som viktige? Hvor tilfredse er bedriftsledere med den offentlige tjenestevirksomheten, som: Infrastruktur, velferd, forskning/utdanning, miljø, arbeidsmarkedstiltak og skatter/avgifter?

- * Hvor tilfreds er næringslivet med den kommunale næringspolitiske satsingen, og hvilken rolle ønsker bedriftsledere at næringspolitikken skal spille: Skal den være forvaltningspreget, opptatt av enkeltbedriftenes ve og vel eller skal den være opptatt av de langsiktige og strategiske linjene?

- * Hvordan opplever næringslivet kommunen som yter av service, og på hvilke tjenesteområder kan servicen bli bedre?

Næringslivets svar på disse spørsmålene har i rapporten resultert i en rangering av kommunene etter hvor tjenestevennlige næringslivet opplever dem å være.

FAFO-rapport 175
ISBN 82-7422-137-0

Forskningsstiftelsen FAFO
Postboks 2947 Tøyen
0608 Oslo
Tlf 22 67 60 00
Faks 22 67 60 22

