



Industrie- und Handelskammer  
Heilbronn-Franken

# Leistungsbarometer 2008

## **Leistungsbarometer 2008 der IHK Heilbronn-Franken**

### **– Präsentation der Ergebnisse –**

**Prof. Dr. Käßer-Pawelka**  
**Wissenschaftliche Projektleitung**  
**Acrema-Team Wallenwein, HD-Dossenheim**  
**Durchführung und Auswertung**

### **Ziele Leistungsbarometer IHK Heilbronn-Franken 2008**

- ♦ Zeitvergleich Leistungsbarometer 2001-2008
  - Veränderungen im Kontakt zur IHK Heilbronn-Franken
- ♦ Veränderungen des Image der IHK Heilbronn-Franken
- ♦ Bewertung der Leistungen der IHK Heilbronn-Franken
- ♦ Kann die IHK der Erwartungen der Mitglieder erfüllen?
- ♦ Positionierung der IHK im Wettbewerb mit anderen Institutionen
- ♦ Standortbestimmung Pakt Zukunft
- ♦ Unterstützung der regionalen Aktivitäten der IHK
- ♦ Bewertung der Mitgliedschaft
- ♦ Vertretung regionaler Interessen

### Design der Untersuchung

- ◆ Schriftliche Erhebung mittels standardisiertem Fragebogen
- ◆ Aussendung an 4940 Mitgliedsfirmen der IHK Heilbronn-Franken
  - ⇒ 1093 personalisierte Firmendatensätze
  - ⇒ 2942 HR-Unternehmen mit Hauptsitz im IHK-Gebiet
  - ⇒ 196 HR-Unternehmen mit Hauptsitz außerhalb der Region
  - ⇒ 501 Kleingewerbetreibende
  - ⇒ 207 GbR

### Auswertungen

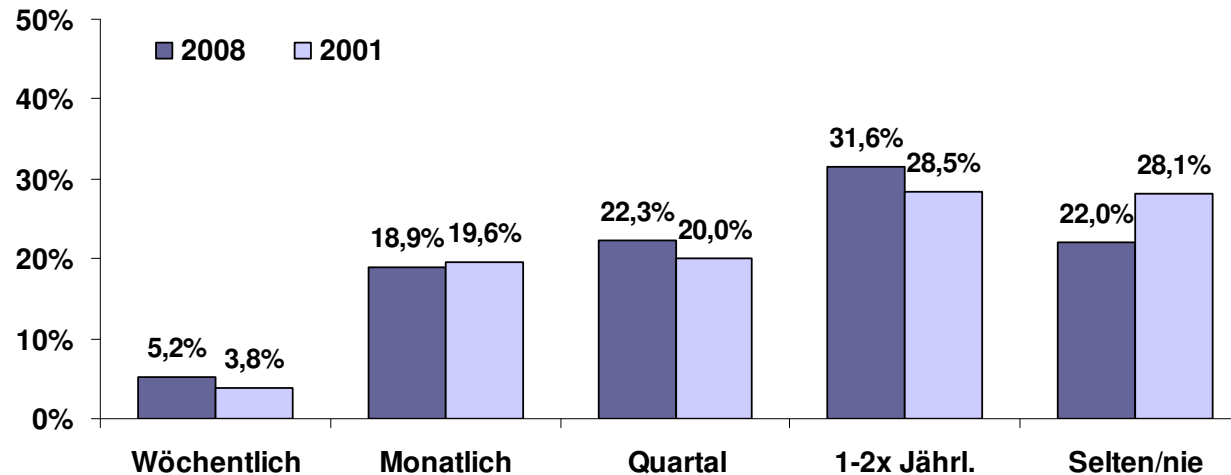
- ◆ Rücklauf 300 auswertbare Fragebogen bis 31.12.2008 – 6 % Rücklaufquote
- ◆ Häufigkeitsverteilungen und Kreuztabellierungen
  - ⇒ Differenzierung nach wichtigen Strukturmerkmalen
  - ⇒ Differenzierung nach einstellungsrelevanten Merkmalen

### Themenkomplexe - Hauptuntersuchung

- ◆ Kontakt zur IHK Heilbronn-Franken
  - ⇒ Kontakthäufigkeit
  - ⇒ Stellenwert der IHK
- ◆ Image der IHK Heilbronn-Franken
  - ⇒ Imageprofil 2008
  - ⇒ Veränderungen zu 2001
- ◆ Leistungen der IHK
  - ⇒ Zufriedenheit und Wichtigkeit nach Themenbereichen
  - ⇒ Gesamtbewertung
- ◆ IHK Heilbronn-Franken im Wettbewerbsumfeld
  - ⇒ Zeitvergleich
  - ⇒ Differenzierungen
- ◆ Regionale Aktivitäten der IHK Heilbronn-Franken
  - ⇒ Pakt Zukunft
  - ⇒ Wichtigkeit der regionalen Aktivitäten
  - ⇒ Aussagen zur Vertretung der regionalen Interessen
  - ⇒ Aussagen zur Mitgliedschaft
- ◆ Fazit

### Kontakthäufigkeit – Vergleich 2008 zu 2001

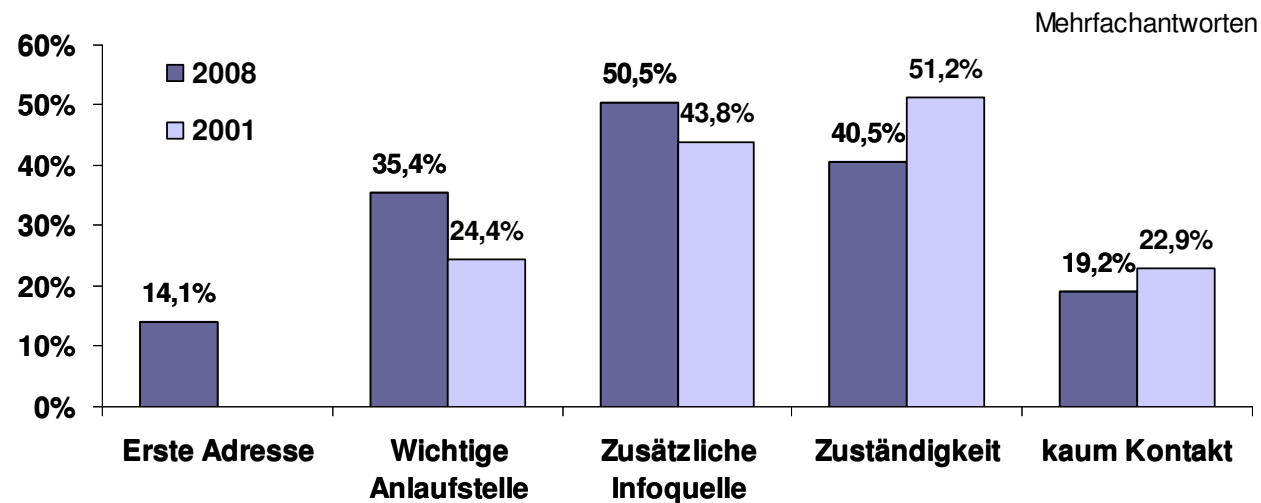
- **78 % häufiger als 1x-mal im Jahr** - 2001 nur 71,9 %
- **46, 4 % mindestens 1x-mal im Quartal** - 2001 nur 43,4 %
- **Nur noch 22 % (2001 28 %) haben selten oder nie Kontakt**



- **Insgesamt positiver Trend zu erhöhter Kontaktfrequenz**

### Welchen Stellenwert haben die Angebote der IHK für die Unternehmen?

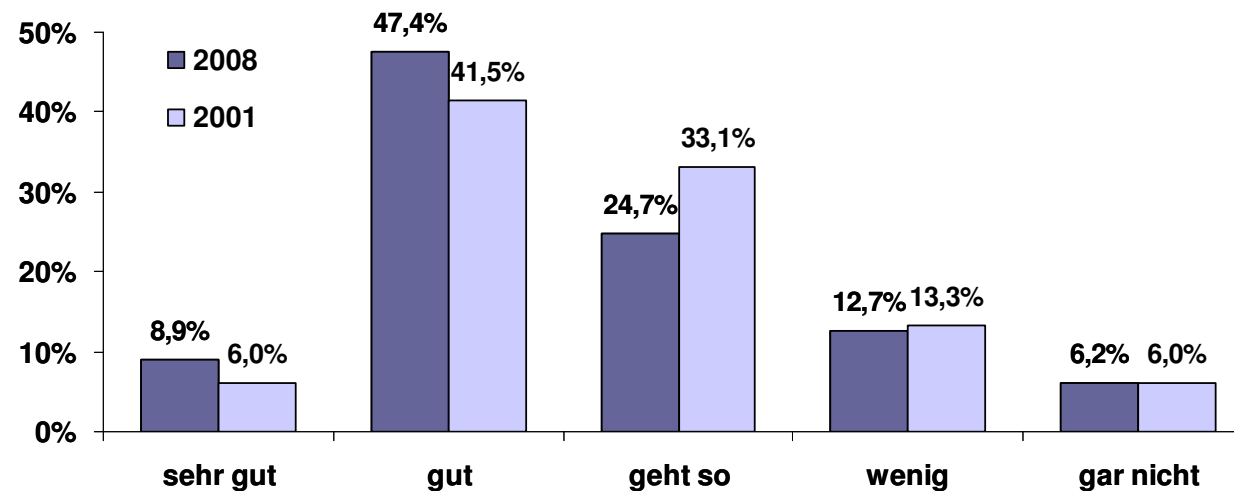
- Für 50,5 % zusätzliche Infoquelle
- 49,5 % sehen die IHK als wichtige oder 1. Anlaufstelle



- Stellenwert seit 2001 deutlich verbessert!

**Wie gut fühlen Sie sich über das Leistungsangebot informiert?**

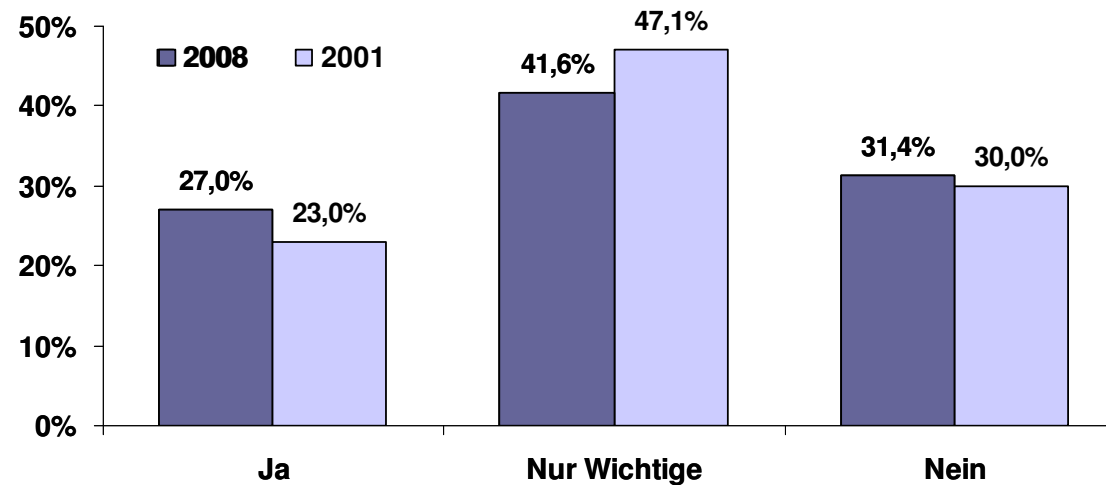
- **56,7 %** fühlen sich gut und sehr gut informiert
- Weitere **24,7 %** sagen „geht so“



- **Topbox um 10 % gesteigert seit 2001!**

### Kennen Sie die zuständigen Ansprechpartner bei der IHK?

- **68,6% kennen ihre Ansprechpartner**
- **Gesamtwert fast unverändert, aber Verschiebung unter den positiven Werten**

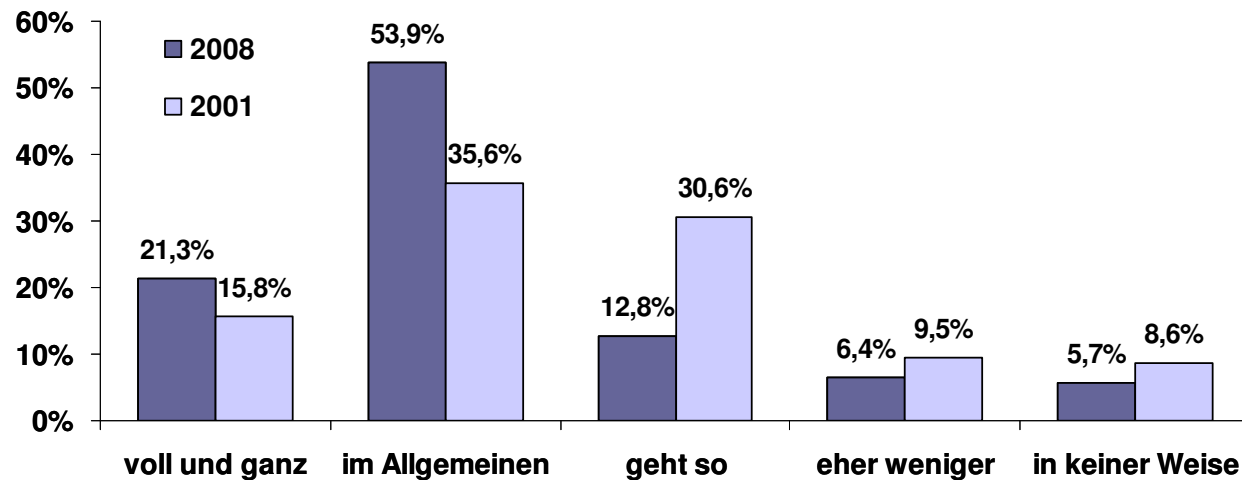




## Erreichbarkeit der Ansprechpartner

**Entspricht die Erreichbarkeit der Ansprechpartner ihren betrieblichen Bedürfnissen?**

- **Topbox bei 75,2 %**
- **Nur 12,1 % sind mit der Erreichbarkeit nicht zufrieden**

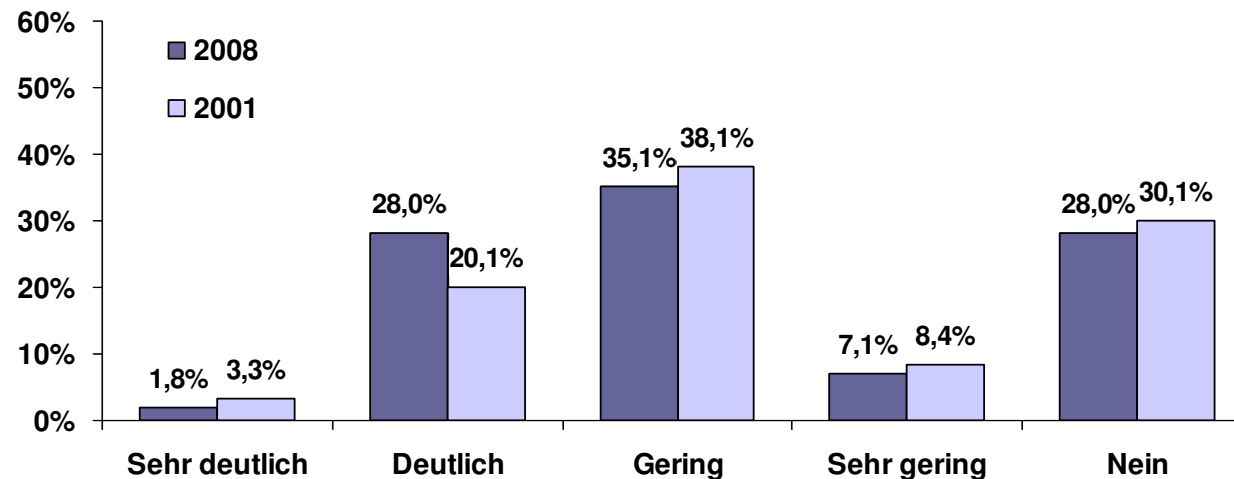


### Fazit

- **Steigerung der Topbox von 51,2% auf 75,2%**

### Sind Veränderungen für Ihr Unternehmen erkennbar?

- **Topbox 29,8 % - deutliche Wahrnehmung**
- **Weitere 35,1 % nehmen geringe Veränderungen wahr**

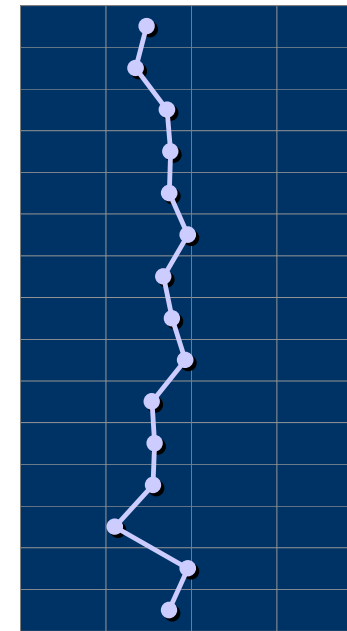


- **Deutliche Verbesserung der Topbox seit 2001**

## Image und Aussagen zur Mitgliedschaft

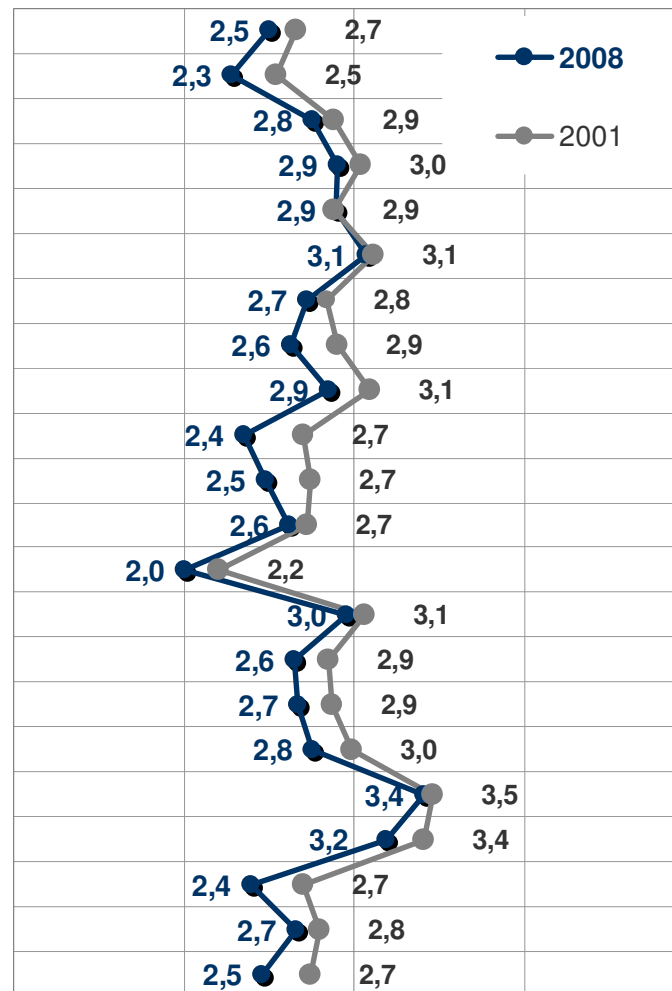
### Imageprofil der IHK Heilbronn-Franken

- ♦ Imageprofil 2008
- ♦ Zeitvergleich 2001 – 2008
- ♦ Differenzierung nach inhaltlichen Merkmalen



### Imageverbesserung in nahezu allen Image-Dimensionen

Modern  
Kompetent  
Flexibel  
Notwendig  
Wandlungsfähig  
Erfolgsorientiert  
Innovativ  
Serviceorientiert  
Effizient  
Kommunikativ  
Aktiv  
Interessiert  
Freundlich  
Mutig  
Schnell  
Persönlich  
Kundennah  
Preiswert  
Schlank /Lean  
Hilfsbereit  
Profiliert  
Motiviert

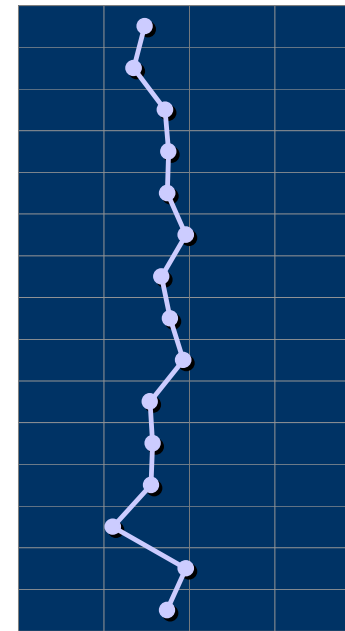


Veraltet  
Inkompetent  
Starr  
Unnötig  
Unbeweglich  
Verwaltungsorientiert  
Verkrustet, verknöchert  
Behördenähnlich  
Ineffizient  
Unkommunikativ  
Passiv  
Desinteressiert  
Unfreundlich  
Ängstlich  
Langsam, träge  
Unpersönlich  
Kundenfern  
Teuer  
Überproportioniert  
Gleichgültig  
Konturlos  
Unmotiviert

## Erfahrungen in den letzten 2 Jahren im Vergleich mit den Erwartungen

- ♦ Erfüllungsgrad der Erwartungen
- ♦ Auswirkungen auf das Image

## Erfüllung der Erwartungen?



## Konkrete Erfahrungen mit der IHK im Vergleich zu den Erwartungen

### Der Erfüllungsgrad der Erwartungen zwischen 80 und 92%

- ♦ Hoher Anteil übererfüllter Erwartungen von 20 bis 52%

**Info über Gesetzesänderungen**

**Auskünfte Recht/Steuer**

**Berufsausbildung**

**Weiterbildung**

**Info zu öffentl. Finanzhilfen**

**Umweltschutz**

**Export und Außenwirtschaft**

**Innovation / Technologie**

**Standortförderung der Region**

**Internetangebot**

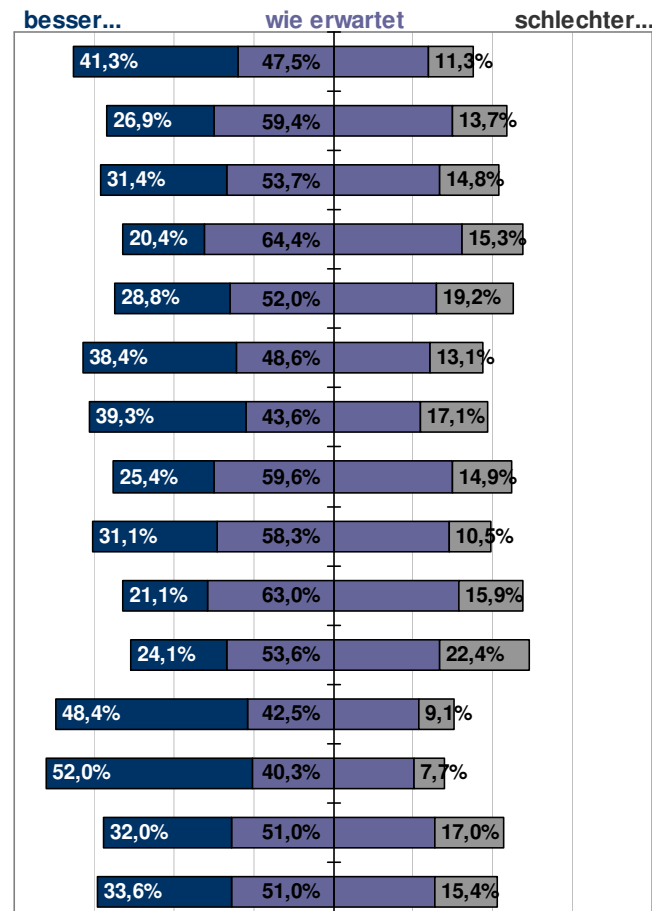
**Kontaktvermittlung**

**Vers.-Vermittlerregister**

**Existenzgr. / U.-förderung**

**Unternehmensnachfolge**

**w.news**



## Bewertung der Leistungen der IHK Heilbronn-Franken

- ♦ Themenbereiche nach
  - ⇒ Zufriedenheit
  - ⇒ Wichtigkeit
- ♦ Zeitvergleich 2001 – 2008

## Bewertung der Leistungen

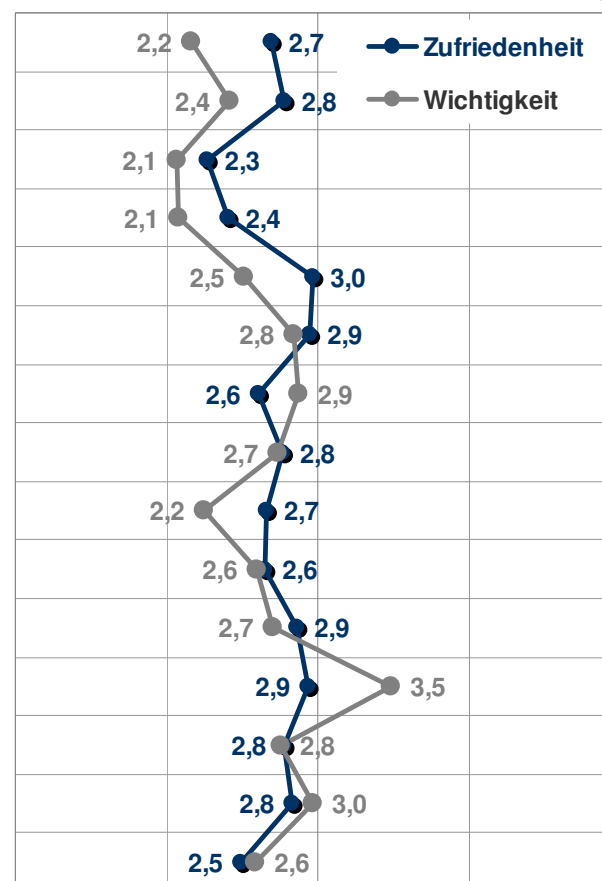


## Beurteilung der Leistungsbereiche 2008 Vergleich **Zufriedenheit** und **Wichtigkeit**

Wie **zufrieden** sind Sie mit den Leistungen im Einzelnen?  
Wie **wichtig** sind die Leistungen aus der Sicht Ihres Unternehmens?

Info über Gesetzesänderungen  
Auskünfte Recht/Steuer  
Berufsausbildung  
Weiterbildung  
Info zu öffentl. Finanzhilfen  
Umweltschutz  
Export und Außenwirtschaft  
Innovation / Technologie  
Standortförderung der Region  
Internetangebot  
Kontaktvermittlung  
Vers.-Vermittlerregister  
Existenzgr. / U.-förderung  
Unternehmensnachfolge  
w.news

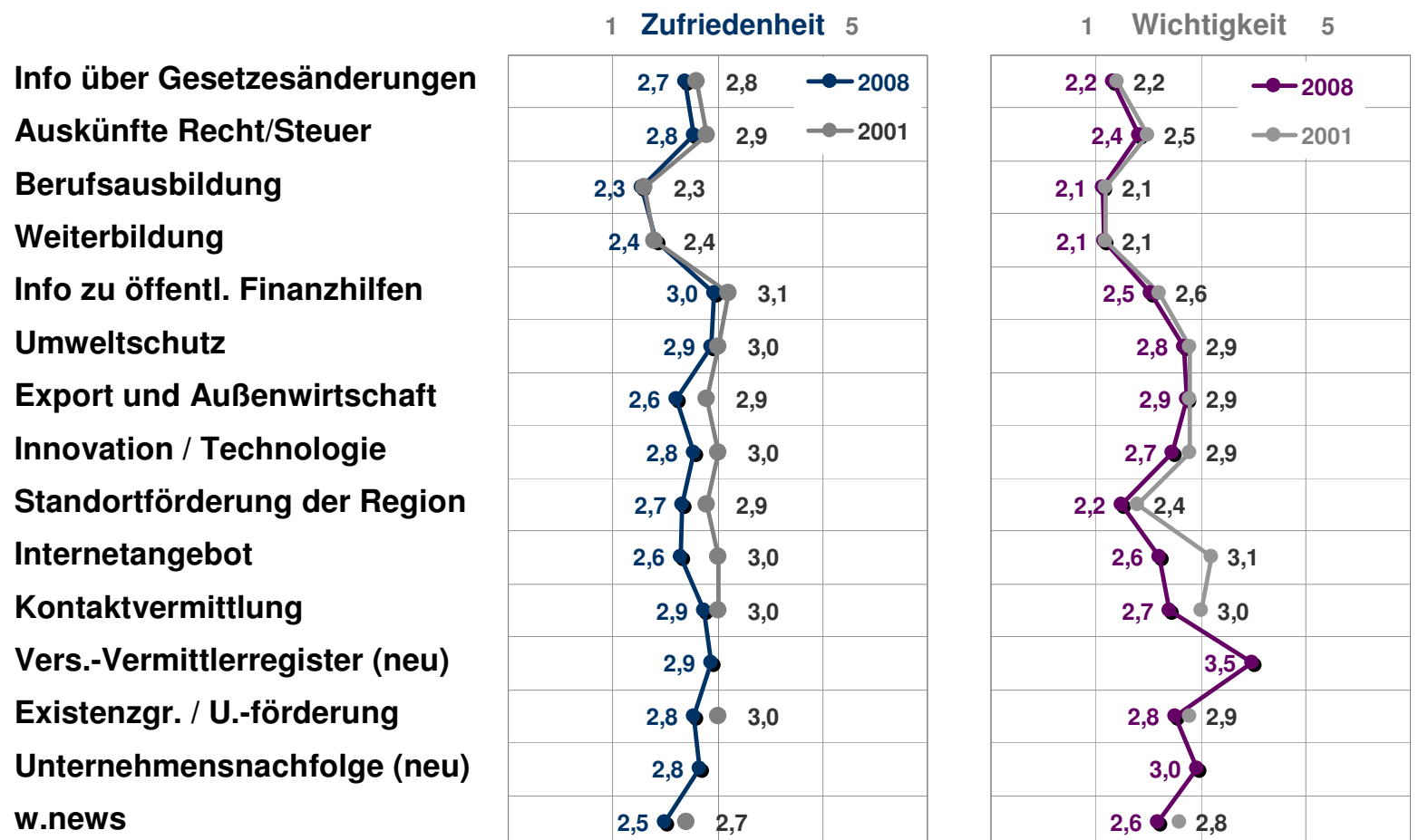
1 Zufriedenheit 5      1 Wichtigkeit 5





## Beurteilung der Leistungsbereiche 2008 im Vergleich zu 2001

Wie **zufrieden** sind Sie mit den Leistungen im Einzelnen?  
Wie **wichtig** sind die Leistungen aus der Sicht Ihres Unternehmens?



Fazit

## IHK im Dienstleistungsumfeld

- ♦ Beurteilung der IHK im Vergleich mit anderen Institutionen
  - ⇒ Leistungsfähigkeit
  - ⇒ Beratungsqualität

## IHK im Dienstleistungsumfeld

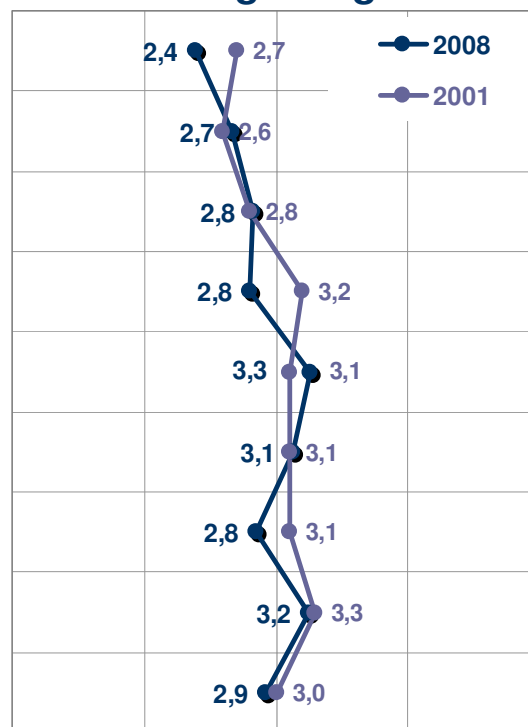


### Leistungen der IHK im Vergleich zu anderen Institutionen

→ IHK Heilbronn-Franken verbessert sich deutlich

→ In beiden Dimensionen eindeutig beste Institution

#### Leistungsfähigkeit



IHK Heilbronn-Franken

Branchenverband

AGV

Handwerkskammer

Agentur für Arbeit

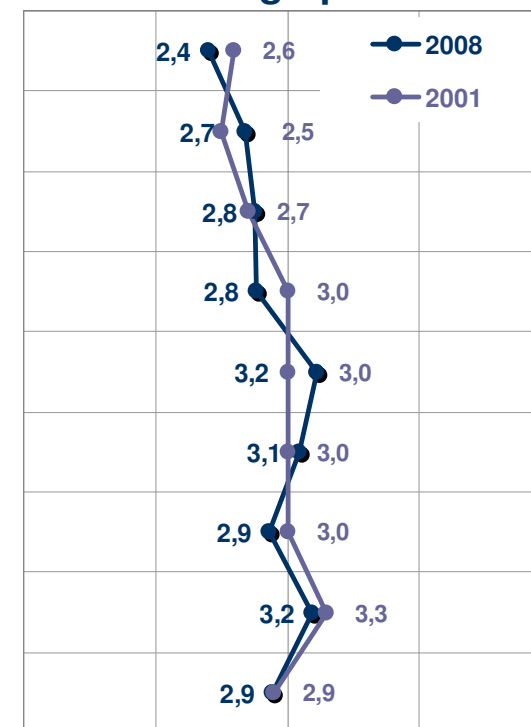
Berufsgenossenschaft

Wirtschaftsförderung

Öffentl. Verwaltung

Andere IHK's

#### Beratungsqualität



## Regionale Aktivitäten

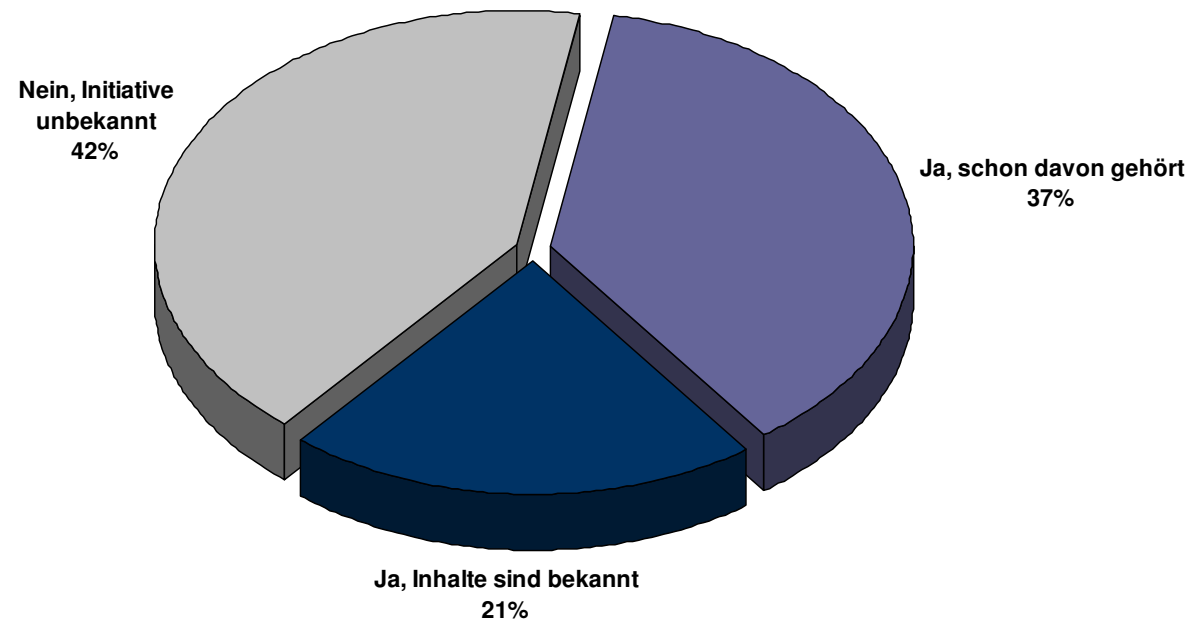
- ◆ Pakt Zukunft
  - ⇒ Bekanntheit
  - ⇒ Wichtigkeit zentraler Handlungsfelder
- ◆ Wichtigkeit regionaler Aktivitäten
- ◆ Vertretung regionaler Interessen
- ◆ Aussagen zur Mitgliedschaft

## Regionale Aktivitäten



### Bekanntheitsgrad des Pakt Zukunft noch zu gering

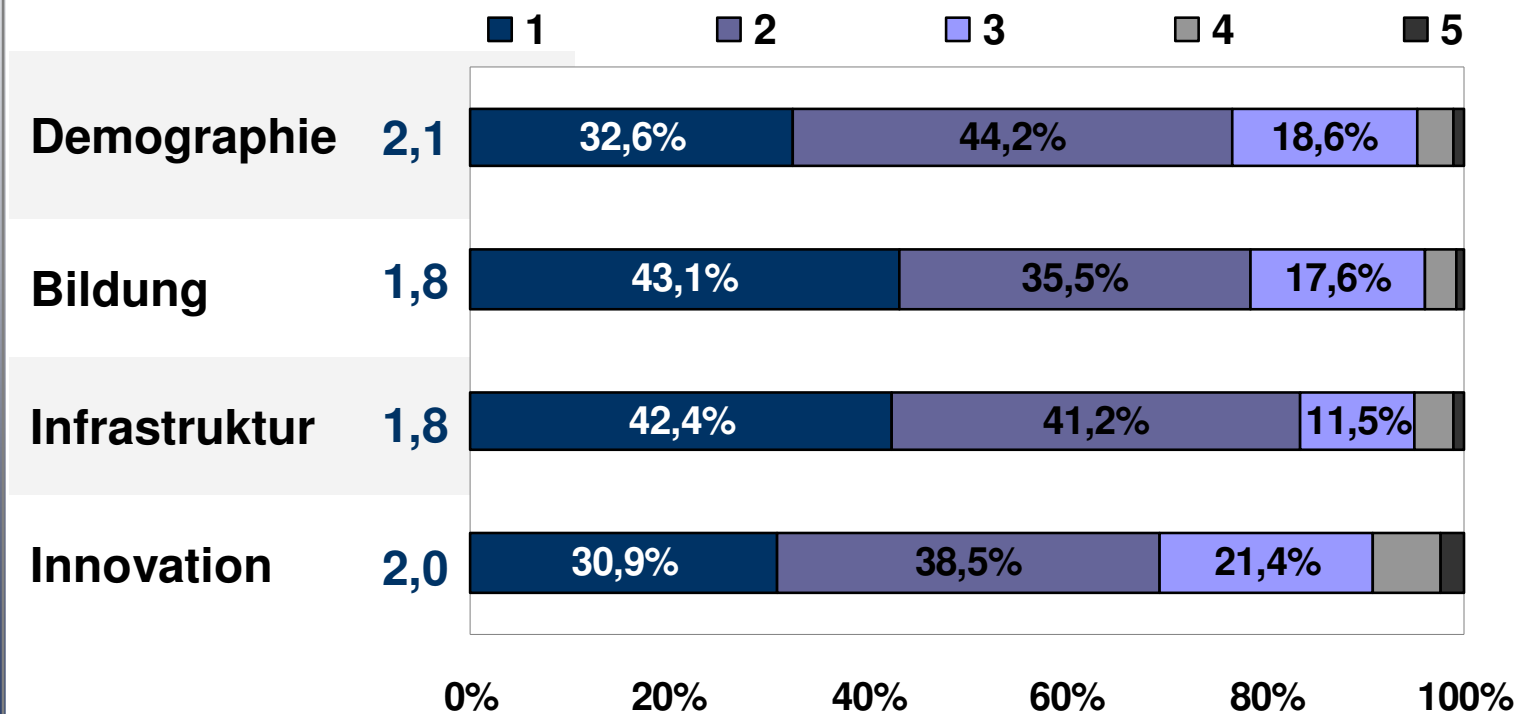
- ♦ Nur 21% kennen die Inhalte des Pakt Zukunft
- ♦ 37% haben vom Pakt Zukunft schon mal gehört
- ♦ 42% ist der Pakt Zukunft noch völlig unbekannt



## Zentrale Handlungsfelder Pakt Zukunft

### Alle Handlungsfelder werden als wichtig empfunden

- ♦ Topbox-Werte zwischen 70 und 84%
- ♦ Infrastruktur wird als besonders wichtig empfunden
- ♦ Dicht gefolgt von Bildung und Demographie

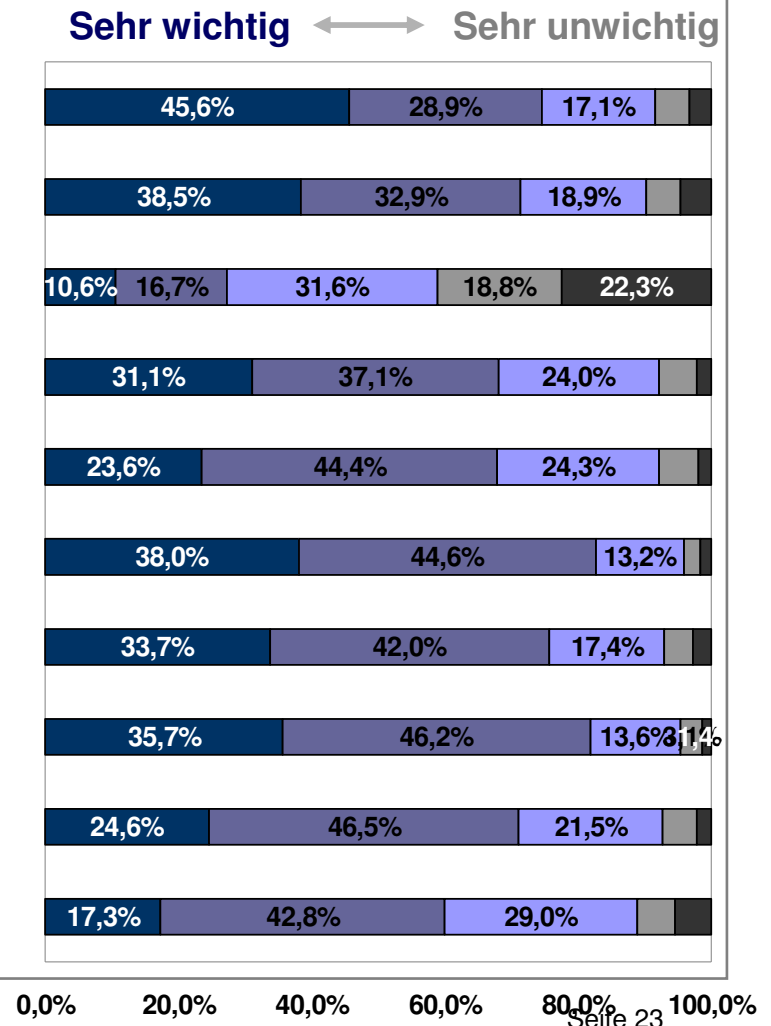


## Wichtigkeit regionaler Aktivitäten

### Regionale Aktivitäten werden als sehr wichtig empfunden

- ♦ Hohe Topbox-Werte außer bei Regionalem Flugplatz

- 6-spuriger Ausbau der A6
- Verbesserung Anbindung DB
- Regionaler Flugplatz
- Gewinnung Fach-/Führungskräfte
- Verbesserung Hochschul-Angebot
- Unterstützung Wettbewerb
- Hilfe bei Behörden-Problemen
- Verbesserung Ausbildungsreife
- Familienfreundlichkeit d. Region
- Führungsrolle Zukunftsthemen

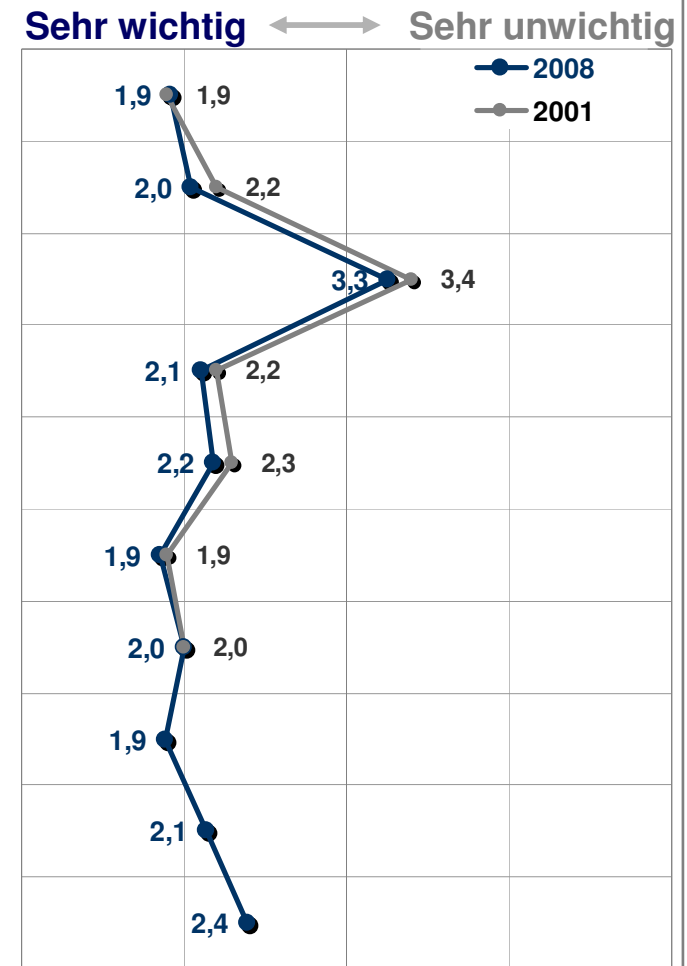


## Wichtigkeit regionaler Aktivitäten

### Regionale Aktivitäten werden als sehr wichtig empfunden

- ♦ Höchste Werte bei Ausbau A6, Unterstützung und Ausbildungsreife

- 6-spuriger Ausbau der A6
- Verbesserung Anbindung DB
- Regionaler Flugplatz
- Gewinnung Fach-/Führungskräfte
- Verbesserung Hochschul-Angebot
- Unterstützung Wettbewerb
- Hilfe bei Behörden-Problemen
- Verbesserung Ausbildungsreife
- Familienfreundlichkeit d. Region
- Führungsrolle Zukunftsthemen



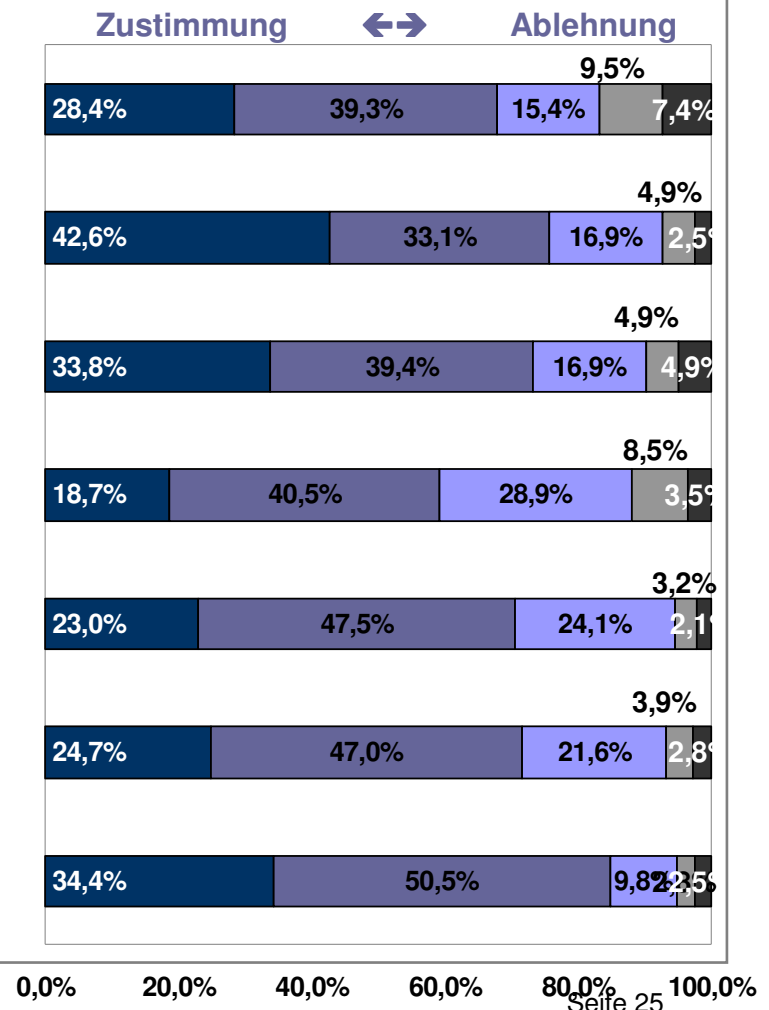


## Aussagen zur Vertretung regionaler Interessen

### IHK erfährt hohe Zustimmung bei Vertretung regionaler Interessen

➔ **Topbox-Werte von 60 bis 85% !**

- Die IHK ist ein unverzichtbarer Interessenvertreter der Wirtschaft in der Region
- Wir begrüßen die Initiativen der IHK zur Verbesserung der Verkehrsinfrastruktur
- Engagement der IHK zur Verbesserung der Bahninfrastruktur auch in finanzieller Hinsicht
- Das Erscheinungsbild der IHK entspricht dem innovativen Charakter der Wirtschaftsregion
- Das Eintreten der IHK zur Behebung des Fachkräftemangels wird von uns unterstützt
- Wir begrüßen das Eintreten der IHK für eine Verbesserung der Hochschulsituation
- Wir begrüßen es, dass sich die IHK für die Zukunftsfähigkeit der Region stark macht

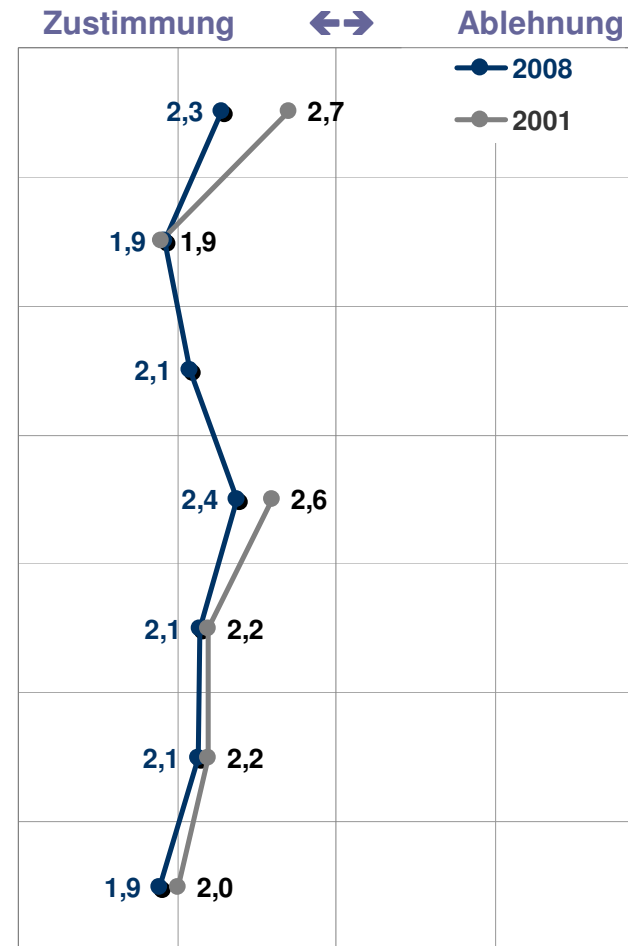


### IHK erfährt höhere Zustimmung

→ Insbesondere unverzichtbarer Interessenvertreter deutlich besser

- Die IHK ist ein unverzichtbarer Interessenvertreter der Wirtschaft in der Region
- Wir begrüßen die Initiativen der IHK zur Verbesserung der Verkehrsinfrastruktur
- Engagement der IHK zur Verbesserung der Bahninfrastruktur auch in finanzieller Hinsicht
- Das Erscheinungsbild der IHK entspricht dem innovativen Charakter der Wirtschaftsregion
- Das Eintreten der IHK zur Behebung des Fachkräftemangels wird von uns unterstützt
- Wir begrüßen das Eintreten der IHK für eine Verbesserung der Hochschulsituation
- Wir begrüßen es, dass sich die IHK für die Zukunftsfähigkeit der Region stark macht

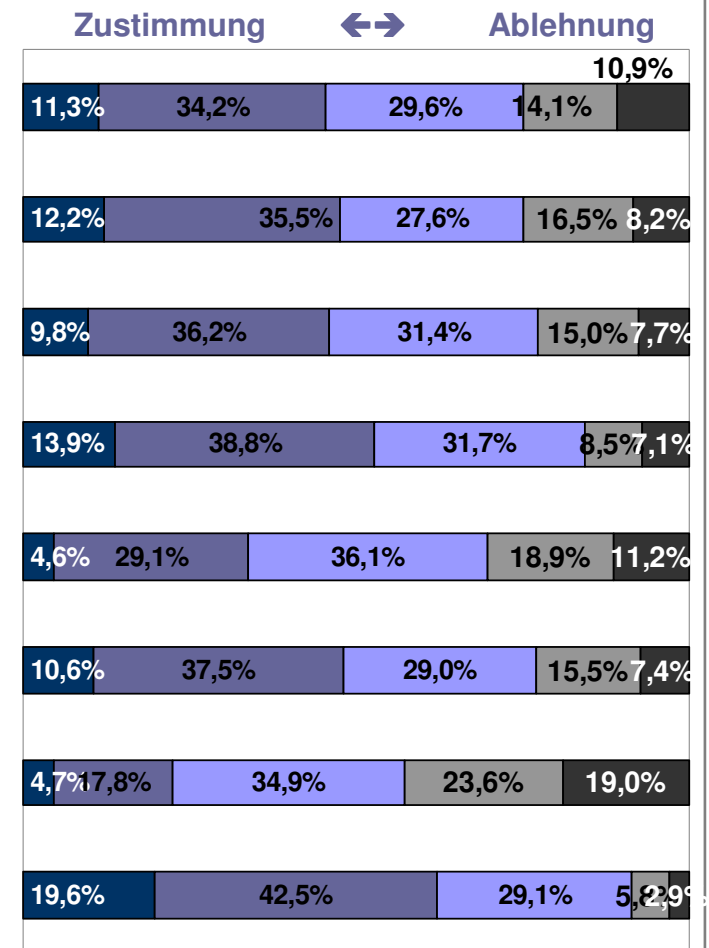
#### Fazit



## Aussagen zur Mitgliedschaft erfahren mittlere Zustimmung

### ➔ Spitzenwert bei Beratung von Existenzgründern

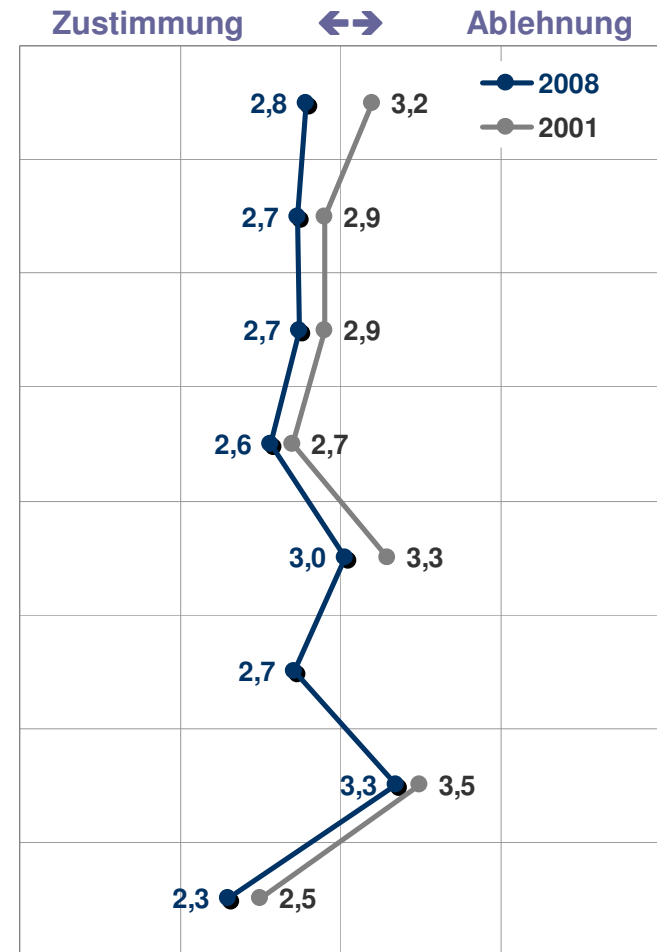
- Die IHK bietet für unser Unternehmen wichtige Hilfestellungen.
- Das ortsnahe, preisgünstige Weiterbildungsangebot ... ist unverzichtbar.
- Die IHK entwickelt sich zu einem modernen, leistungsfähigen Dienstleister.
- Die IHK sollte Unternehmen unterstützen, wenn es nicht als Aufgabe vorgeschrieben ist.
- Alles in allem bietet die IHK ein ausgewogenes Preis-Leistungsverhältnis.
- Die IHK bietet eine wichtige Plattform für Kommunikation und Begegnungen.
- Bei der Anbahnung von Auslandsgeschäften ... ist die IHK ein wichtiger Ansprechpartner.
- Die Förderung und Beratung von Existenzgründern ist eine wichtige, ... Aufgabe der IHK.



### Insgesamt höhere Zustimmung als 2001

#### ➔ Bessere Werte bei Hilfestellung und Preis-Leistungs-Verhältnis

- Die IHK bietet für unser Unternehmen wichtige Hilfestellungen.
- Das ortsnahe, preisgünstige Weiterbildungsangebot ... ist unverzichtbar.
- Die IHK entwickelt sich zu einem modernen, leistungsfähigen Dienstleister.
- Die IHK sollte Unternehmen unterstützen, wenn es nicht als Aufgabe vorgeschrieben ist.
- Alles in allem bietet die IHK ein ausgewogenes Preis-Leistungsverhältnis.
- Die IHK bietet eine wichtige Plattform für Kommunikation und Begegnungen. (neu)
- Bei der Anbahnung von Auslandsgeschäften ... ist die IHK ein wichtiger Ansprechpartner.
- Die Förderung und Beratung von Existenzgründern ist eine wichtige, ... Aufgabe der IHK.



### Highlights des Leistungsbarometer 2008

- ♦ Image der IHK Heilbronn-Franken hat sich weiter spürbar verbessert
- ♦ Je nach Leistungsbereich sehen 20 bis 52% aller Kunden ihre Erwartungen mehr als erfüllt!!  
Nicht erfüllte Erwartungen müssen weiter minimiert werden
- ♦ Die Übererfüllung von Erwartungen strahlt positiv auf die Einschätzung der IHK Heilbronn-Franken aus
- ♦ Die Zufriedenheit mit den Leistungen der IHK konnte in den meisten Themenbereichen weiter erhöht werden – die Wichtigkeit bleibt weitgehend unverändert
- ♦ Tolles Ergebnis im Vergleich zu anderen institutionellen Dienstleistern → IHK Heilbronn-Franken setzt sich sowohl bei der Leistungsfähigkeit wie der Beratungsqualität mit 2,4 an die Spitze
- ♦ Pakt Zukunft ist zu wenig bekannt – Handlungsfelder erfahren aber hohe Wichtigkeit
- ♦ Verbesserung der Werte bei regionalen Themen und den Aussagen zur Mitgliedschaft