

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 die 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

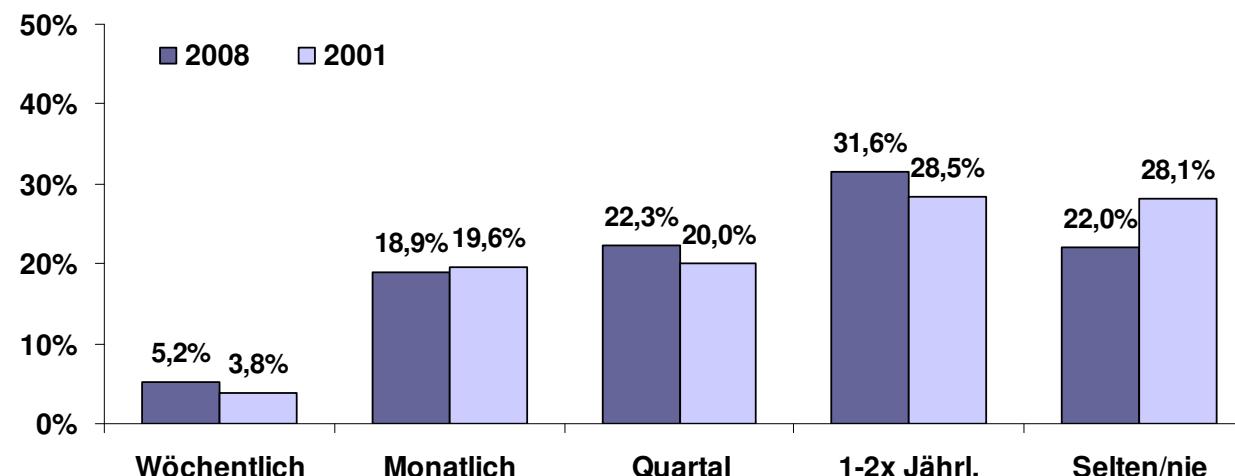
- ◆ Rücklauf 300 auswertbare Fragebogen bis 31.12.2008 – 6 % Rücklaufquote
- ◆ Häufigkeitsverteilungen und Kreuztabellierungen
 - ⇒ Differenzierung nach wichtigen Strukturmerkmalen
 - ⇒ Differenzierung nach einstellungsrelevanten Merkmalen

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

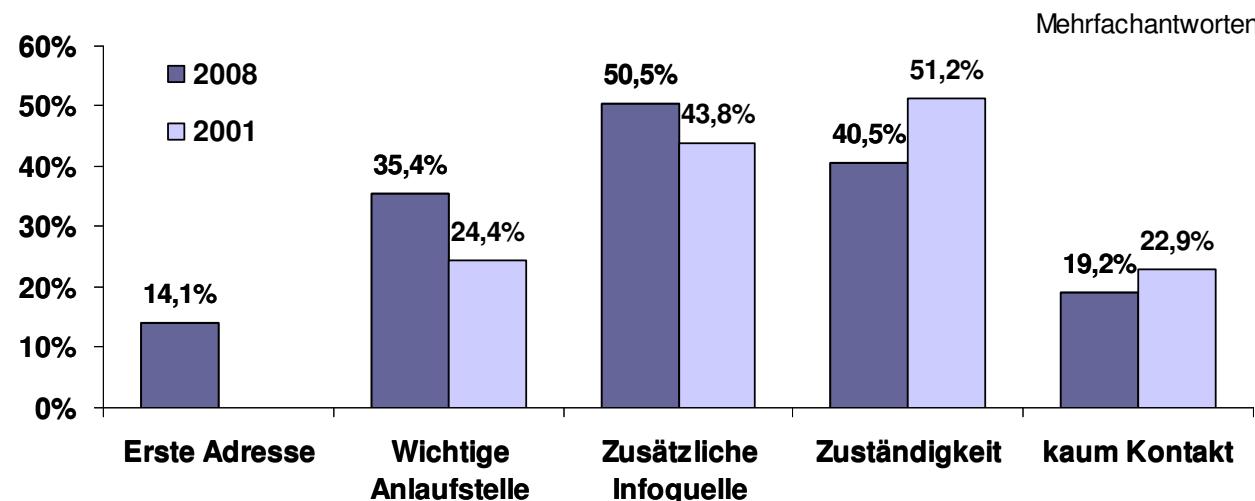
- **78 % häufiger als 1x-mal im Jahr** - 2001 nur 71,9 %
- **46,4 % mindestens 1x-mal im Quartal** - 2001 nur 43,4 %
- **Nur noch 22 % (2001 28 %) haben selten oder nie Kontakt**



- **Insgesamt positiver Trend zu erhöhter Kontaktfrequenz**

Welchen Stellenwert haben die Angebote der IHK für die Unternehmen?

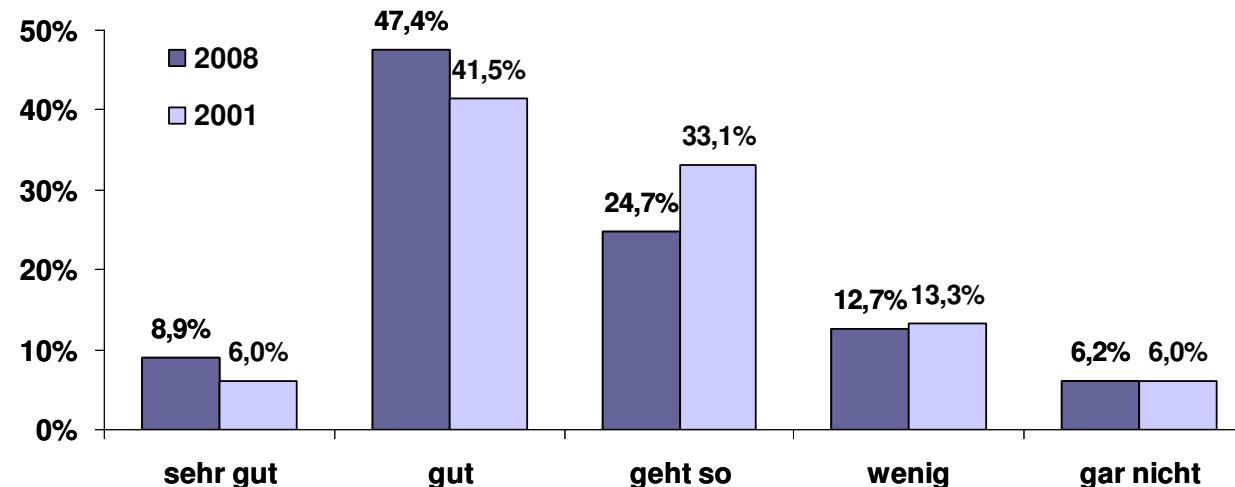
- Für 50,5 % zusätzliche Infoquelle
- 49,5 % sehen die IHK als wichtige oder 1. Anlaufstelle



- Stellenwert seit 2001 deutlich verbessert!

Wie gut fühlen Sie sich über das Leistungsangebot informiert?

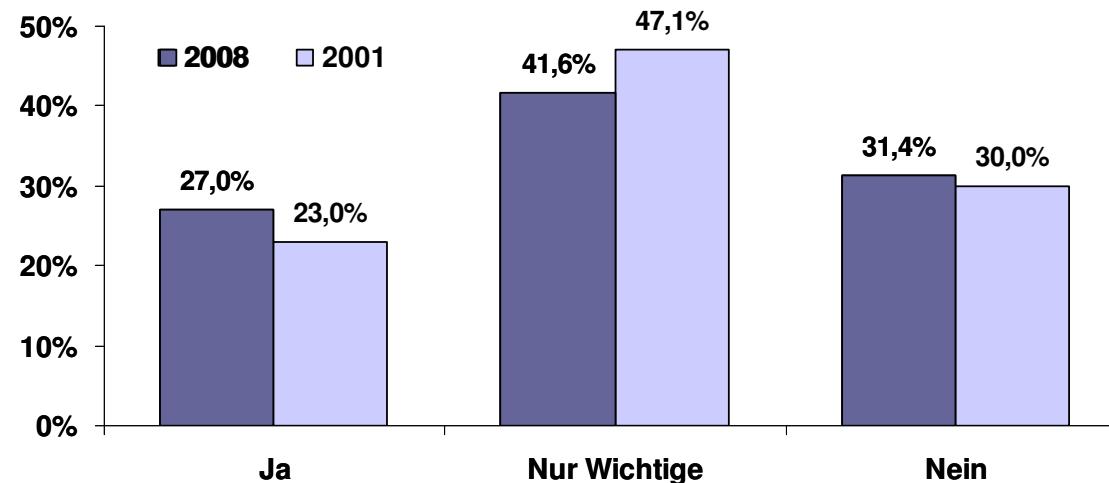
- **56,7 % fühlen sich gut und sehr gut informiert**
- **Weitere 24,7 % sagen „geht so“**



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

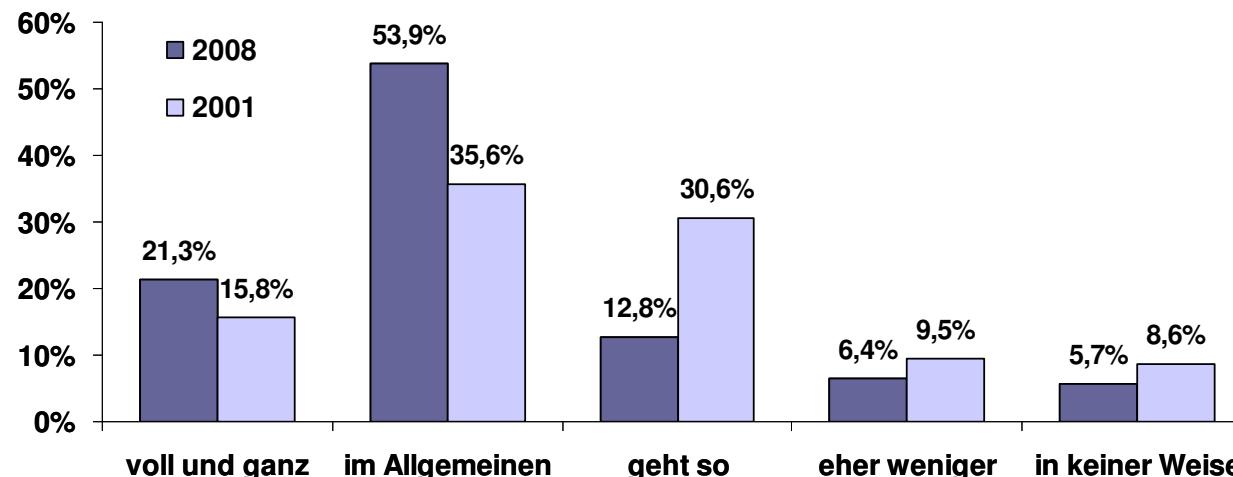
Kennen Sie die zuständigen Ansprechpartner bei der IHK?

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



Entspricht die Erreichbarkeit der Ansprechpartner ihren betrieblichen Bedürfnissen?

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

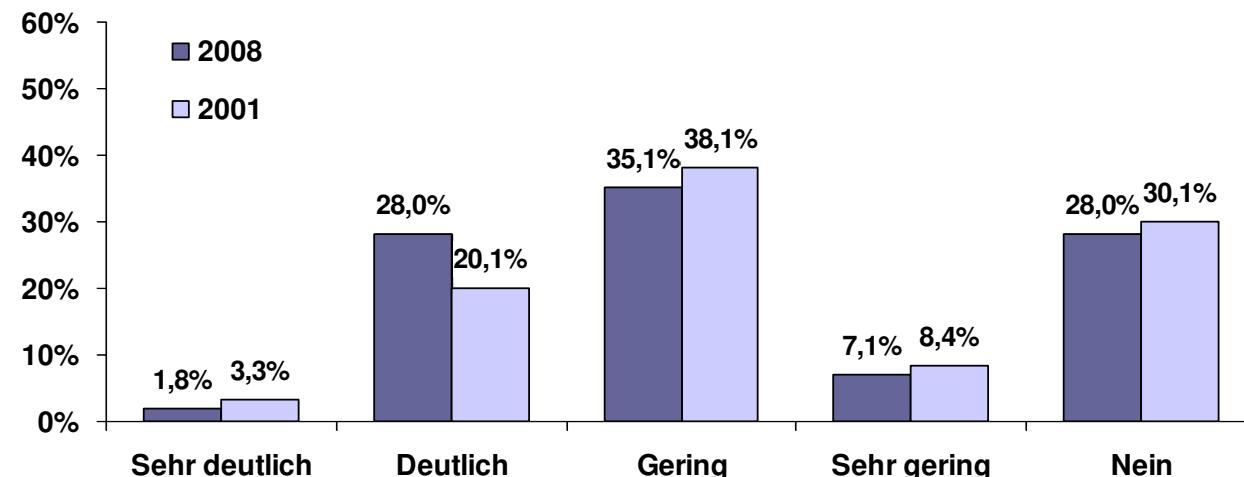


Fazit

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

Sind Veränderungen für Ihr Unternehmen erkennbar?

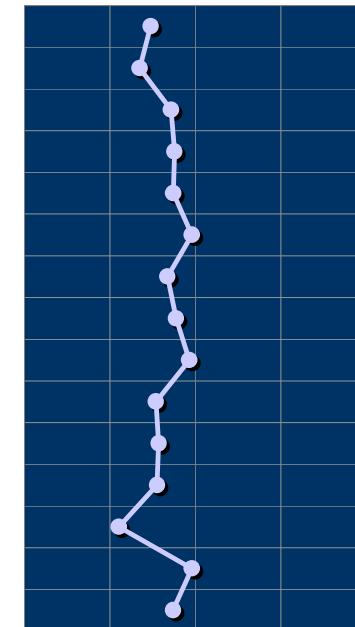
- **Topbox 29,8 % - deutliche Wahrnehmung**
- **Weitere 35,1 % nehmen geringe Veränderungen wahr**



- **Deutliche Verbesserung der Topbox seit 2001**

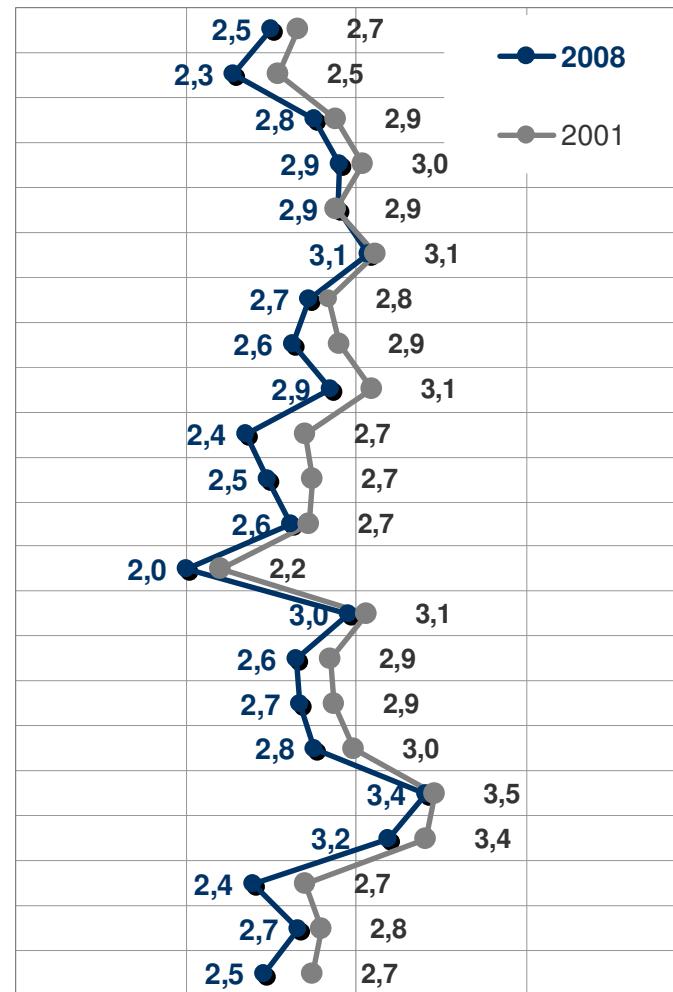
Imageprofil der IHK Heilbronn-Franken

- ◆ 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



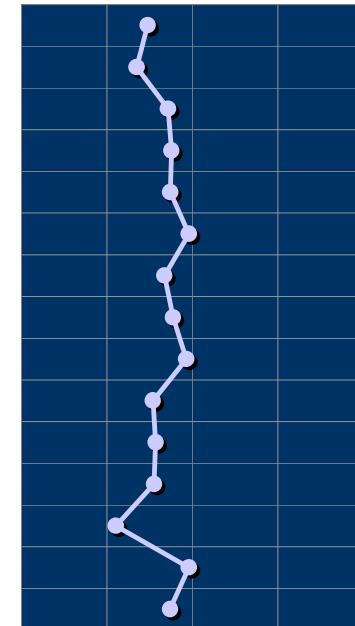
Veraltet
Inkompetent
Starr
Unnötig
Unbeweglich
Verwaltungsorientiert
Verkrustet, verknöchert
Behördenähnlich
Ineffizient
Unkommunikativ
Passiv
Desinteressiert
Unfreundlich
Ängstlich
Langsam, träge
Unpersönlich
Kundenfern
Teuer
Überproportioniert
Gleichgültig
Konturlos
Unmotiviert

Leistungsbarometer 2008

Erfüllung der Erwartungen?

Erfahrungen in den letzten 2 Jahren im Vergleich mit den Erwartungen

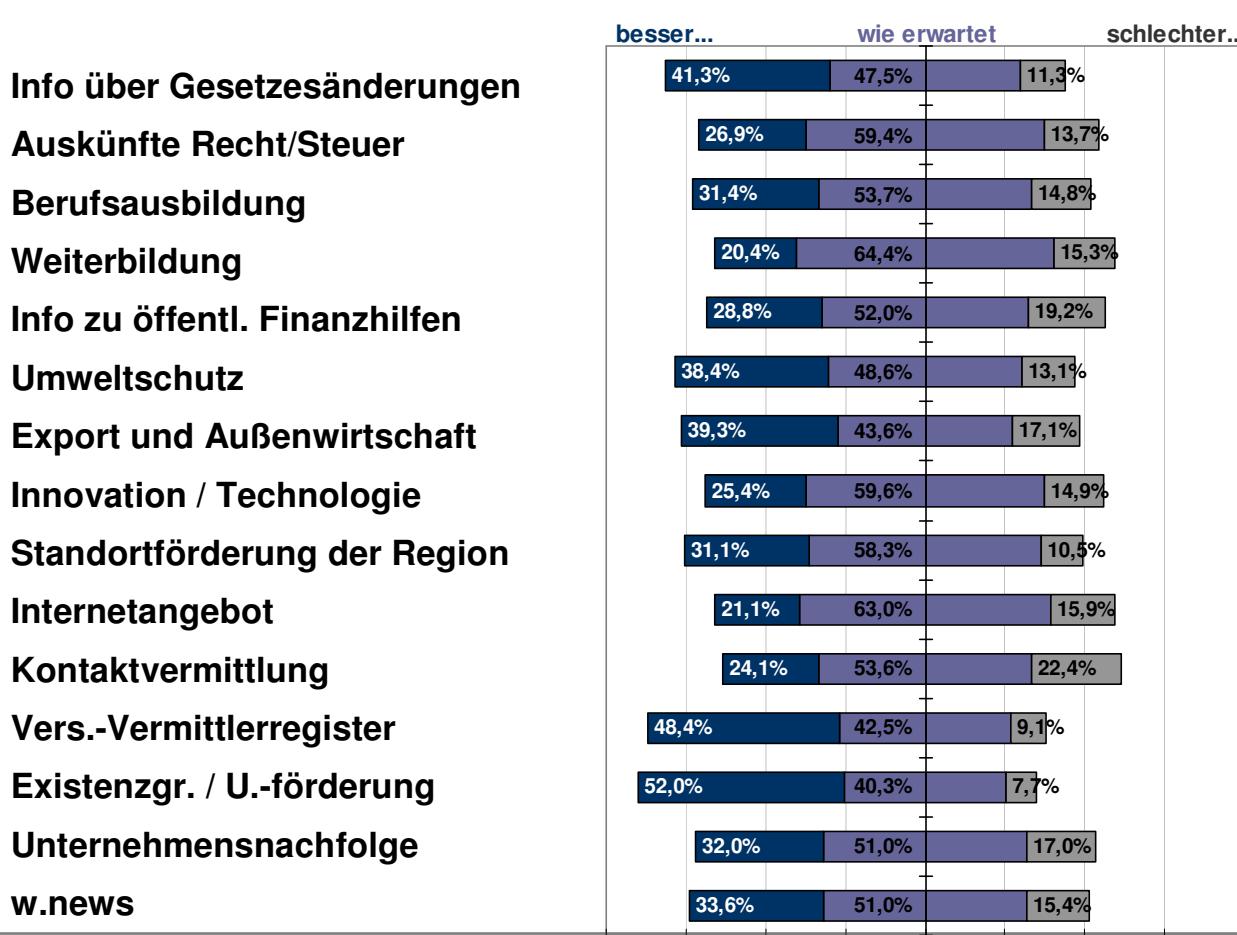
- ◆ Erfüllungsgrad der Erwartungen
- ◆ Auswirkungen auf das Image



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%



Leistungsbarometer 2008

Bewertung der Leistungen

Bewertung der Leistungen der IHK Heilbronn-Franken

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

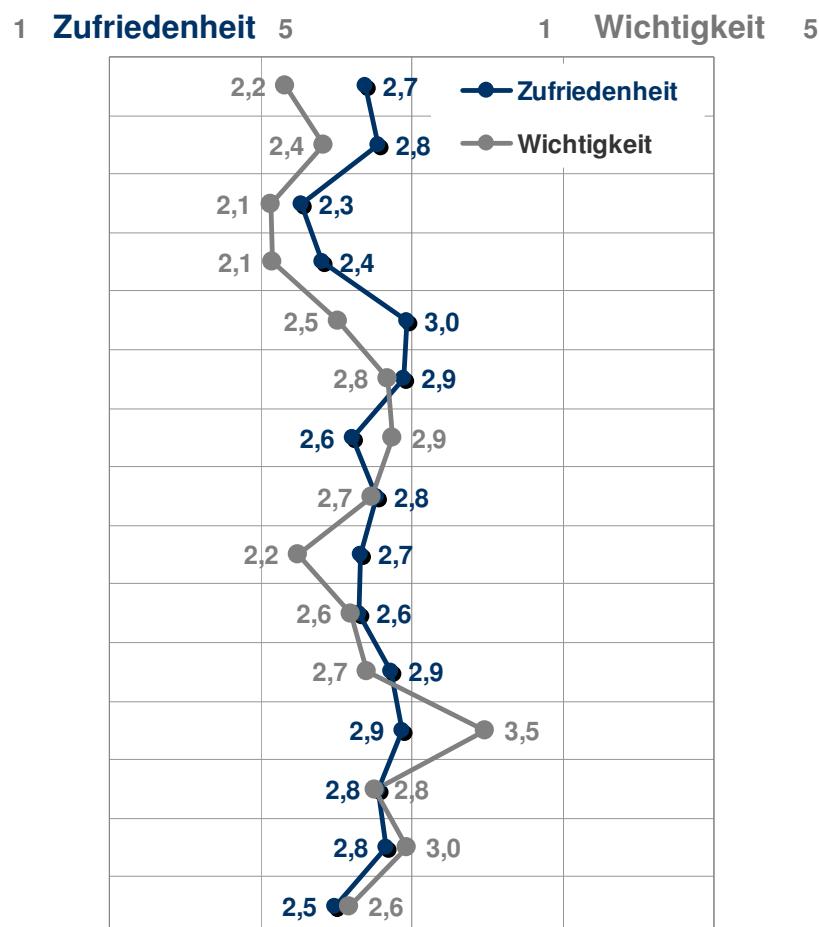


Beurteilung der Leistungsbereiche 2008

Vergleich Zufriedenheit und Wichtigkeit

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

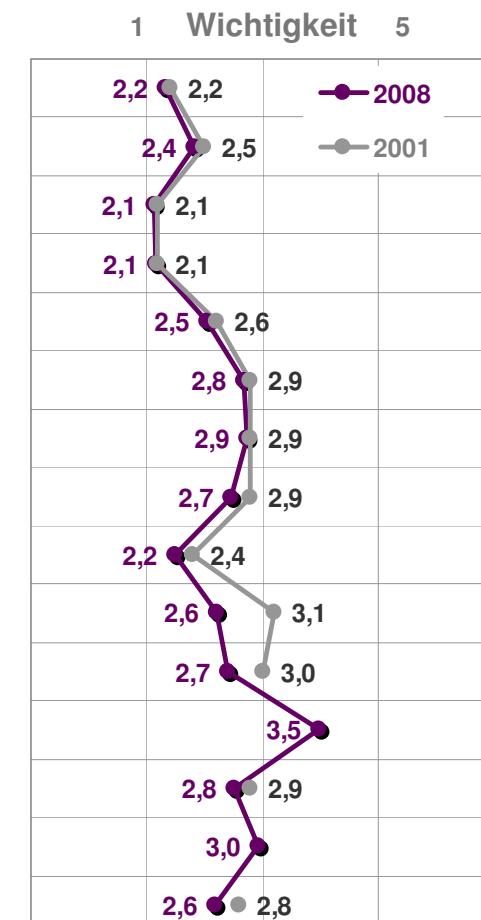
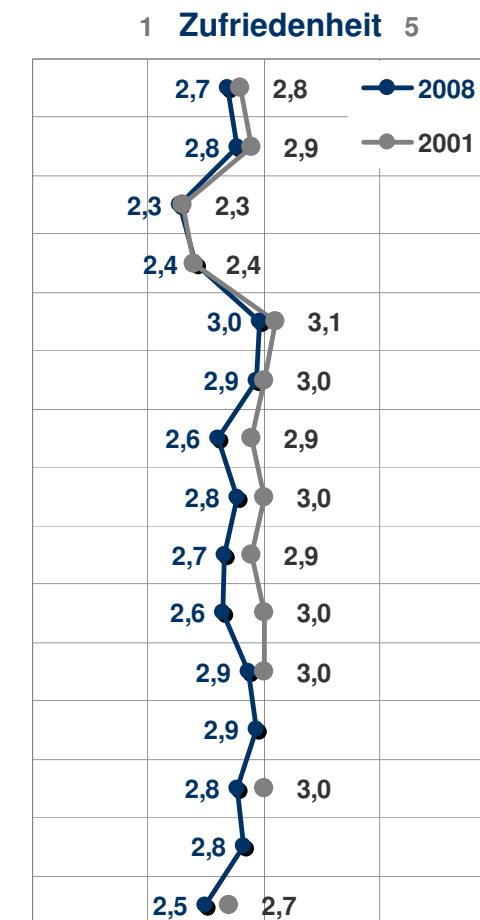
- Info über Gesetzesänderungen
- Auskünfte Recht/Steuer
- Berufsausbildung
- Weiterbildung
- Info zu öffentl. Finanzhilfen
- Umweltschutz
- Export und Außenwirtschaft
- Innovation / Technologie
- Standortförderung der Region
- Internetangebot
- Kontaktvermittlung
- Vers.-Vermittlerregister
- Existenzgr.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



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**
- 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 (neu)
 - Existenzgr. / U.-förderung
 - Unternehmensnachfolge (neu)
 - w.news



Leistungsbarometer 2008

IHK im Dienstleistungsumfeld

IHK im Dienstleistungsumfeld

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



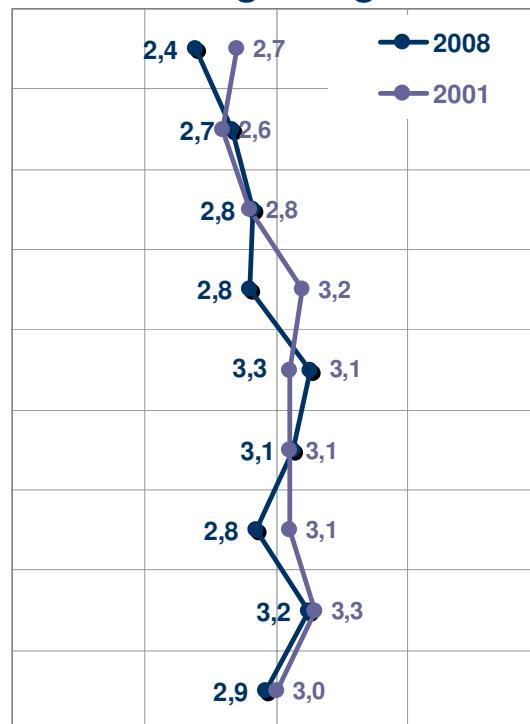
Beurteilung der IHK
im Dienstleistungsumfeld

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



Leistungsbarometer 2008

Regionale Aktivitäten

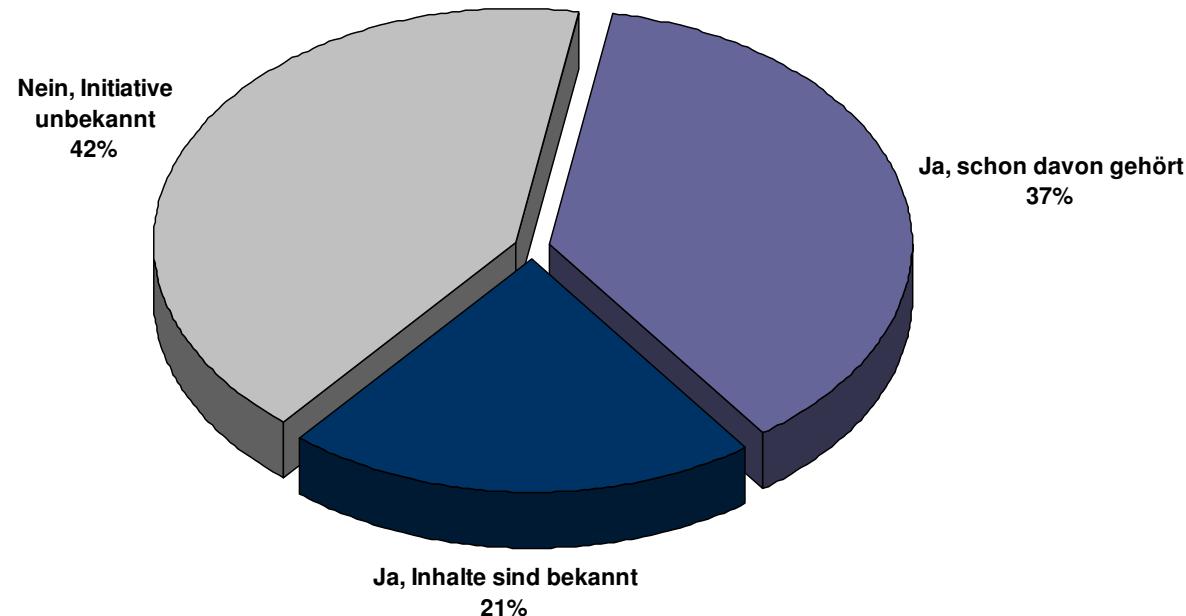
Regionale Aktivitäten

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



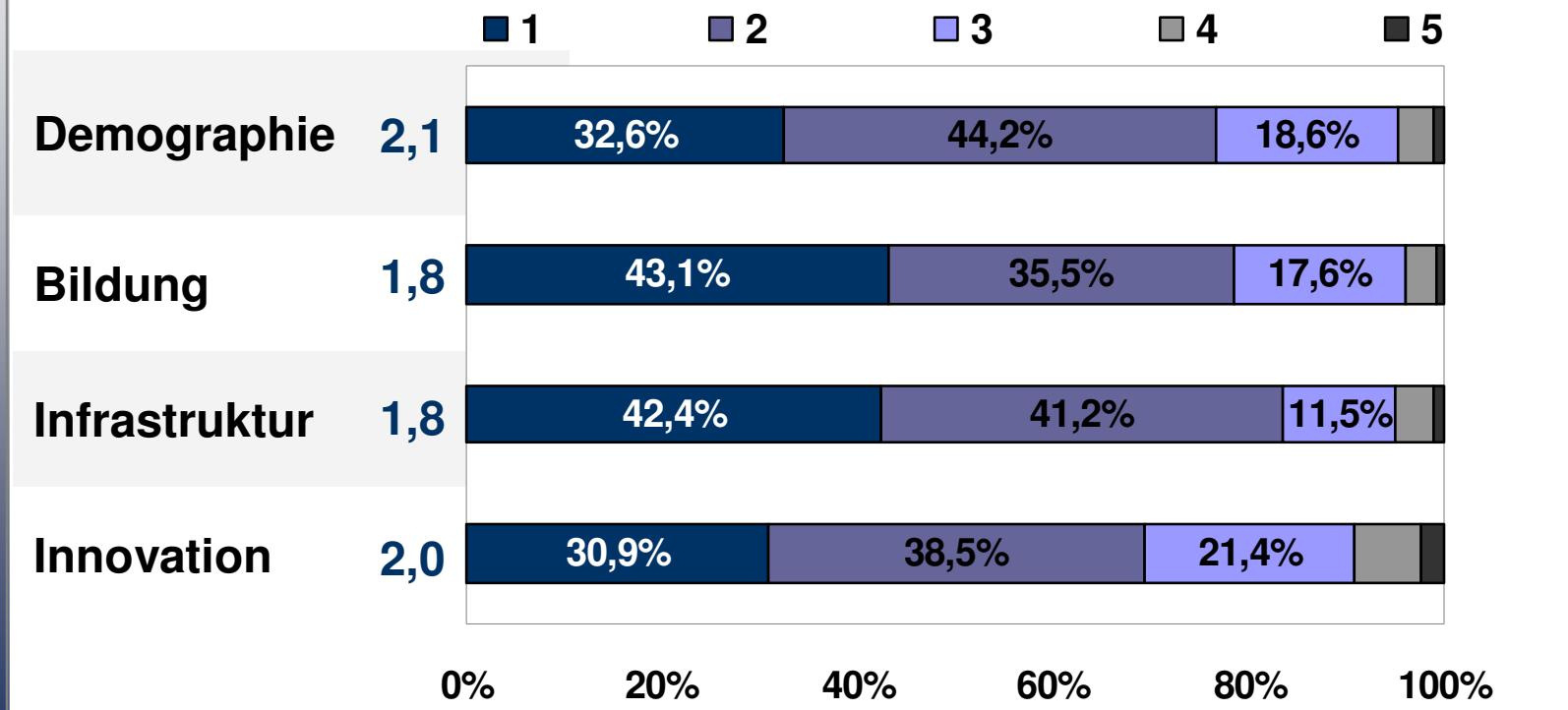
Bekanntheitsgrad des Pakt Zukunft noch zu gering

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



Alle Handlungsfelder werden als wichtig empfunden

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

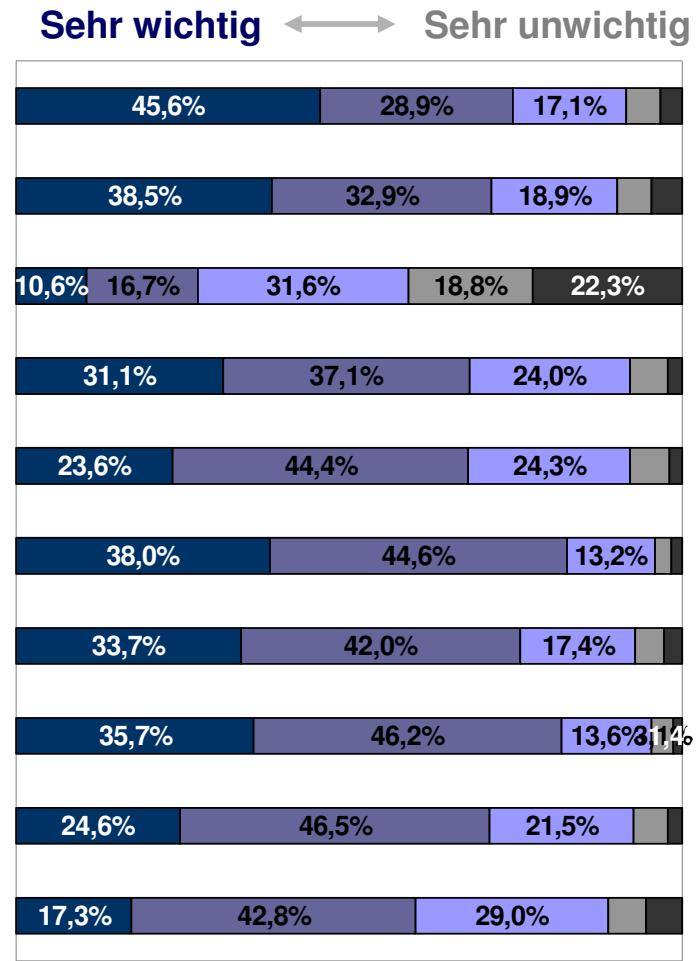


Wichtigkeit regionaler Aktivitäten

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**

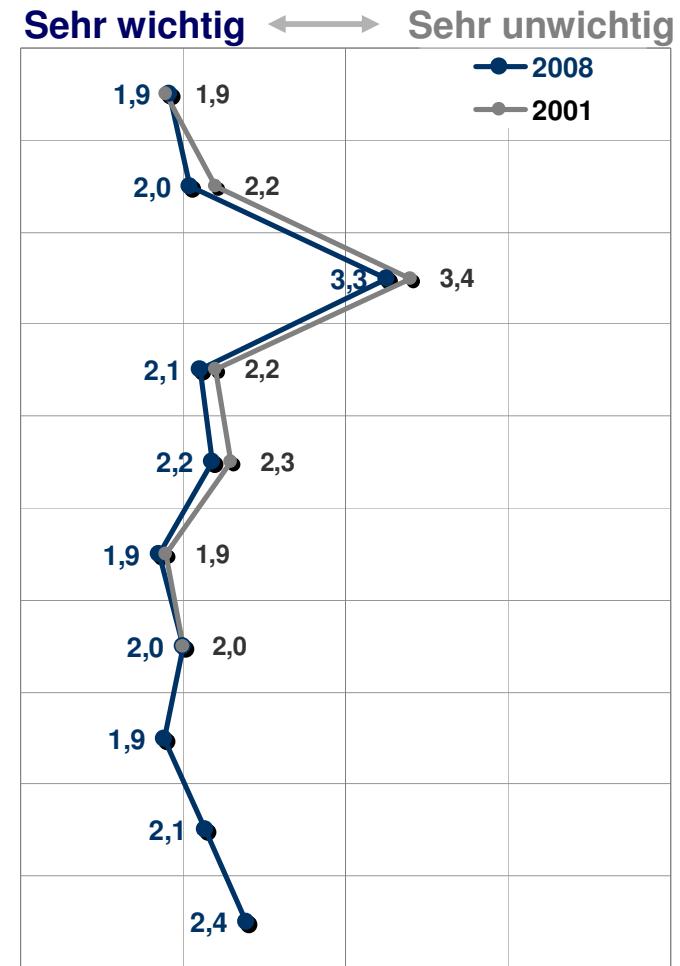


Wichtigkeit regionaler Aktivitäten

Regionale Aktivitäten werden als sehr wichtig empfunden

- ♦ Höchste Werte bei Ausbau A6, Unterstützung und Ausbildungsreife

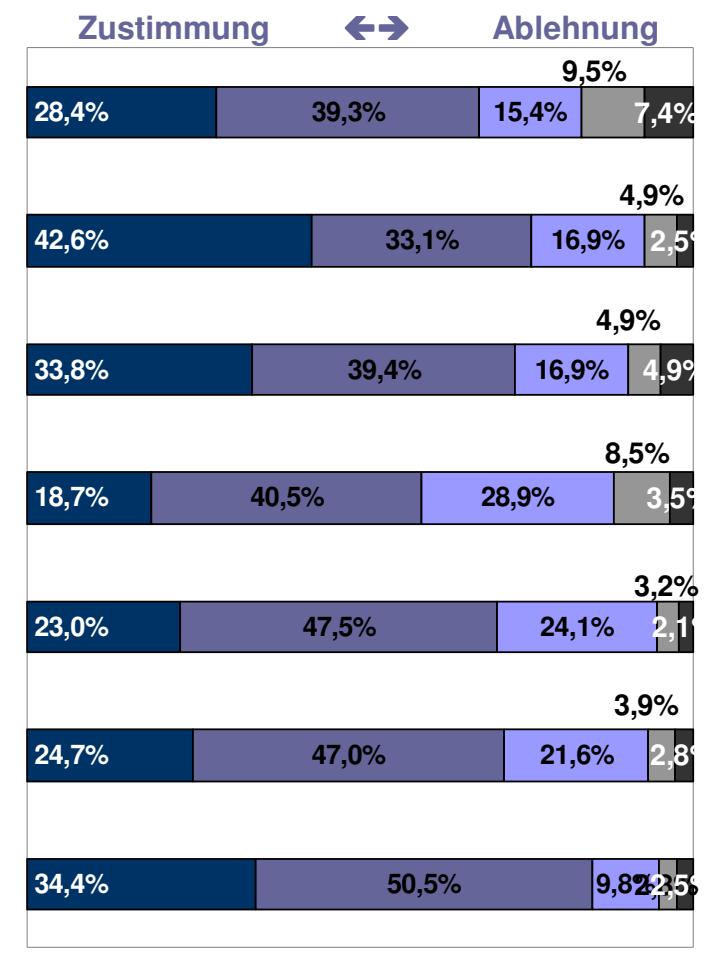
- 6-spuriger Ausbau der A6
- Verbesserung Anbindung DB
- Regionaler Flugplatz
- Gewinnung Fach-/Führungskräfte
- Verbesserung Hochschul-Angebot
- Unterstützung Wettbewerb
- Hilfe bei Behörden-Problemen
- Verbesserung Ausbildungsreife
- Familienfreundlichkeit d. Region
- Führungsrolle Zukunftsthemen



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

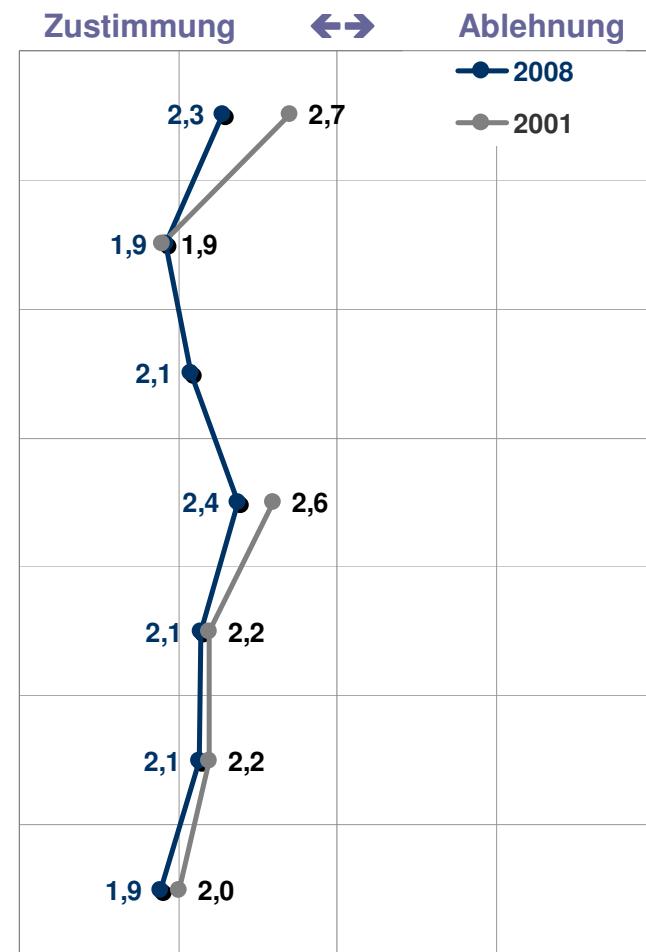


IHK erfährt höhere Zustimmung

→ 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

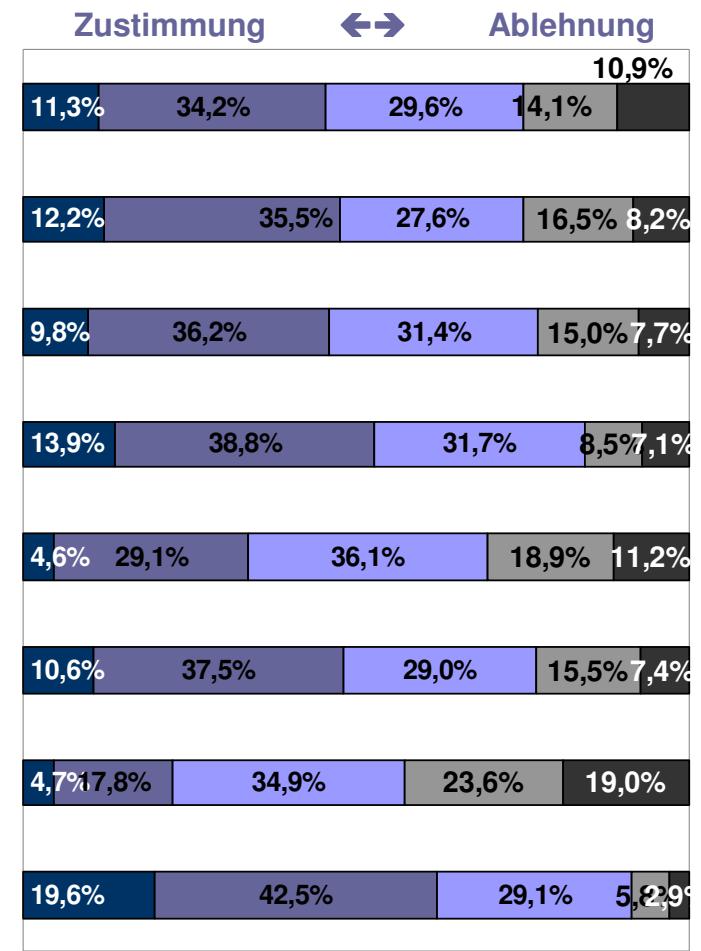
Fazit



Aussagen zur Mitgliedschaft erfahren mittlere Zustimmung

→ Spitzenwert bei Beratung von Existenzgründern

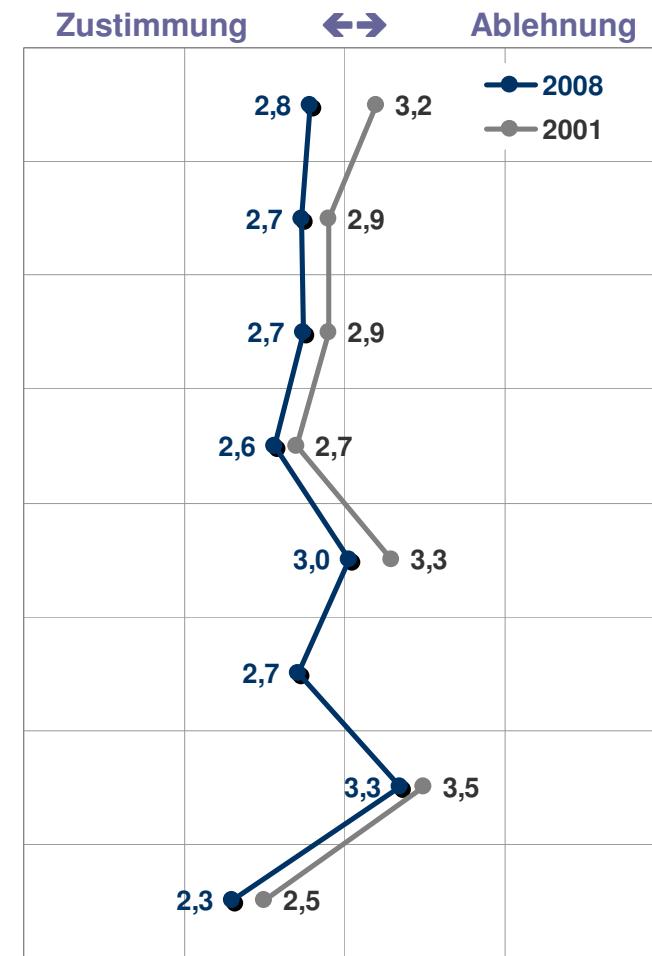
- Die IHK bietet für unser Unternehmen wichtige Hilfestellungen.
- Das ortsnahe, preisgünstige Weiterbildungsangebot ... ist unverzichtbar.
- Die IHK entwickelt sich zu einem modernen, leistungsfähigen Dienstleister.
- Die IHK sollte Unternehmen unterstützen, wenn es nicht als Aufgabe vorgeschrieben 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