

Ergebnisse der Unternehmensbefragung „Wirtschaftsfreundliche Verwaltung“

Abteilung Standortpolitik, Recht | Fair Play

Ansprechpartner: Frau Jana Pfalzgraf Tel.: 0361 3484-217
Herr Eberhard Frank Tel.: 0361 3484-202

Erfurt im Mai 2007

Inhalt

1. Einleitung
2. Methodik
3. Gesamtergebnis aller Städte und Landkreise

1. Einleitung

Die Attraktivität eines Standortes stellt einen wesentlichen Bestimmungsfaktor für das wirtschaftliche Entwicklungspotenzial einer Region dar. Nicht nur bei Neuansiedlungen oder der Suche nach neuen Produktionsstätten, sondern auch bei der Entscheidung für Erweiterungen oder neue Anlagen, sind die Rahmenbedingungen vor Ort oftmals ausschlaggebend.

Vor diesem Hintergrund hat die Industrie- und Handelskammer Erfurt im Jahr 2004 eine repräsentative Standortzufriedenheitsanalyse durchgeführt. Rund 16.000 Unternehmen bewerteten lokale Standortfaktoren nach ihrer Wichtigkeit und der Zufriedenheit in der Umsetzung. Im Ergebnis war festzustellen, dass den Firmenchefs die administrativen Rahmenbedingungen besonders wichtig sind. Gleichzeitig ergab sich jedoch ein deutliches Verbesserungspotenzial in der Zufriedenheit mit diesem Standortfaktor.

Dies nahm die IHK Erfurt zum Anlass, mit den Städten Weimar und Erfurt sowie den Landkreisen Sömmerda und Weimarer Land das Thema „Wirtschaftsfreundlichkeit“ im Rahmen eines Gemeinschaftsprojektes aufzugreifen. Im Mittelpunkt der Initiative „Wirtschaftsfreundliche Verwaltung Mittelthüringen“, steht die Verbesserung der Rahmenbedingungen für die Unternehmen vor Ort.

Nach ersten Erfolgen in der Modellregion soll das Projekt nun auf die übrigen Landkreise und kreisfreien Städte des IHK-Bezirktes ausgedehnt werden. Im Vorfeld dessen wollte die Kammer den Handlungsbedarf und die Handlungsfelder anhand einer Unternehmensbefragung erfassen.

Ziel der Umfrage ist eine Beurteilung der Tätigkeit der kommunalen Verwaltung durch die regional ansässigen Unternehmen. Hierzu waren die Firmenchefs aufgefordert, die Wichtigkeit und die Zufriedenheit einzelner Aspekte des verwaltungstechnischen Handelns zu bewerten. Aus der Kombination lässt sich der Dringlichkeitsgrad für die Verbesserung der Rahmenbedingungen ablesen.

2. Methodik

In die Umfrage wurden rund 4.000 IHK-zugehörige Unternehmen - in der Regel mit mehr als vier Beschäftigten - aller Branchen aus den Landkreisen Eichsfeld, Nordhausen, Gotha, dem Wartburgkreis, dem Kyffhäuserkreis, dem Unstrut-Hainich-Kreis und der kreisfreien Stadt Eisenach einbezogen. Darüber hinaus gaben auch Firmenchefs der größeren Städte - mit mehr als 15.000 Einwohnern - ihr Votum ab. Dazu zählen Gotha, Nordhausen, Mühlhausen, Sondershausen, Leinefelde-Worbis, Bad Langensalza, Bad Salzungen und Heilbad Heiligenstadt.

Der Fragebogen gliederte sich in drei Teile:

1. allgemeine Fragen zur Beschäftigtenzahl, zur Hauptbranche und zum Kontakt mit der Verwaltung,
2. Gestaltung der Kontaktaufnahme,
3. Beurteilung der Wichtigkeit und Zufriedenheit bestimmter Aspekte.

Ein Muster des Fragebogens ist im Anhang zu finden.

Die Auswertung der Umfrageergebnisse erfolgte ungewichtet, d.h. die Antwort jedes Unternehmens ist in die Beurteilung mit der gleichen Wertigkeit eingeflossen. Allgemeine Fragen zur Kontaktaufnahme mit der Verwaltung sollten die Zuordnung zu Ämtern und Ansprechpartnern verdeutlichen sowie das Beratungsangebot der Kommunen einschätzen. Den Schwerpunkt der Befragung bildete die Beurteilung der Wichtigkeit und Zufriedenheit mit den örtlichen Rahmenbedingungen im Verwaltungsvollzug.

Die Bedeutung eines Faktors konnte von den Unternehmern als unwichtig, eher unwichtig, wichtig und sehr wichtig beurteilt werden. Die Antworten aller Befragten in einer Region bzw. Stadt sind zu Antwortquoten zusammengefasst (bspw. 10 Prozent unwichtig, 30 Prozent eher unwichtig, 40 Prozent wichtig, 20 Prozent sehr wichtig). Diese Quoten wurden dann zur besseren Vergleichbarkeit mithilfe einer Punkteskala von 1 (unwichtig), 2 (eher unwichtig), 3 (wichtig) und 4 (sehr wichtig) umgerechnet. Auf diese Weise lässt sich eine „durchschnittliche Wichtigkeit“ errechnen. Ein höherer Wert ist also mit einer als größer erachteten Wichtigkeit gleichbedeutend.

Als Extremfall ergäbe sich ein (schlechter) Mittelwert von 1,0, wenn alle Befragten den Faktor als „unwichtig“ beurteilten, bzw. ein (guter) Mittelwert von 4,0, wenn ihn alle Unternehmer als „sehr wichtig“ erachteten. Hielten sich die Einschätzungen bezüglich der Wichtigkeit bzw. der Unwichtigkeit die Waage, würde ein rechnerischer Durchschnitt von 2,5 erzielt.

Die durchschnittlichen Werte für die Wichtigkeit und die Zufriedenheit dienen im Rahmen dieser Befragung für die Städte und die Landkreise als Vergleichmaßstäbe.

Die möglichen Antwortkategorien im Fragebogen sind: sehr zufrieden (4), eher zufrieden (3), eher unzufrieden (2) und sehr unzufrieden (1). Die Umrechnung der Antwortquoten erfolgte wie oben erläutert auch bei der Beurteilung der Wichtigkeit.

Fast durchgängig lässt sich feststellen, dass ein Unternehmen einem verwaltungstechnischen Aspekt weniger Bedeutung beimisst und somit eine geringere Bewertung erteilt, wenn dieser Faktor für den Geschäftsbetrieb derzeit nur von geringer oder keiner Relevanz ist.

3. Gesamtergebnis aller Städte und Landkreise

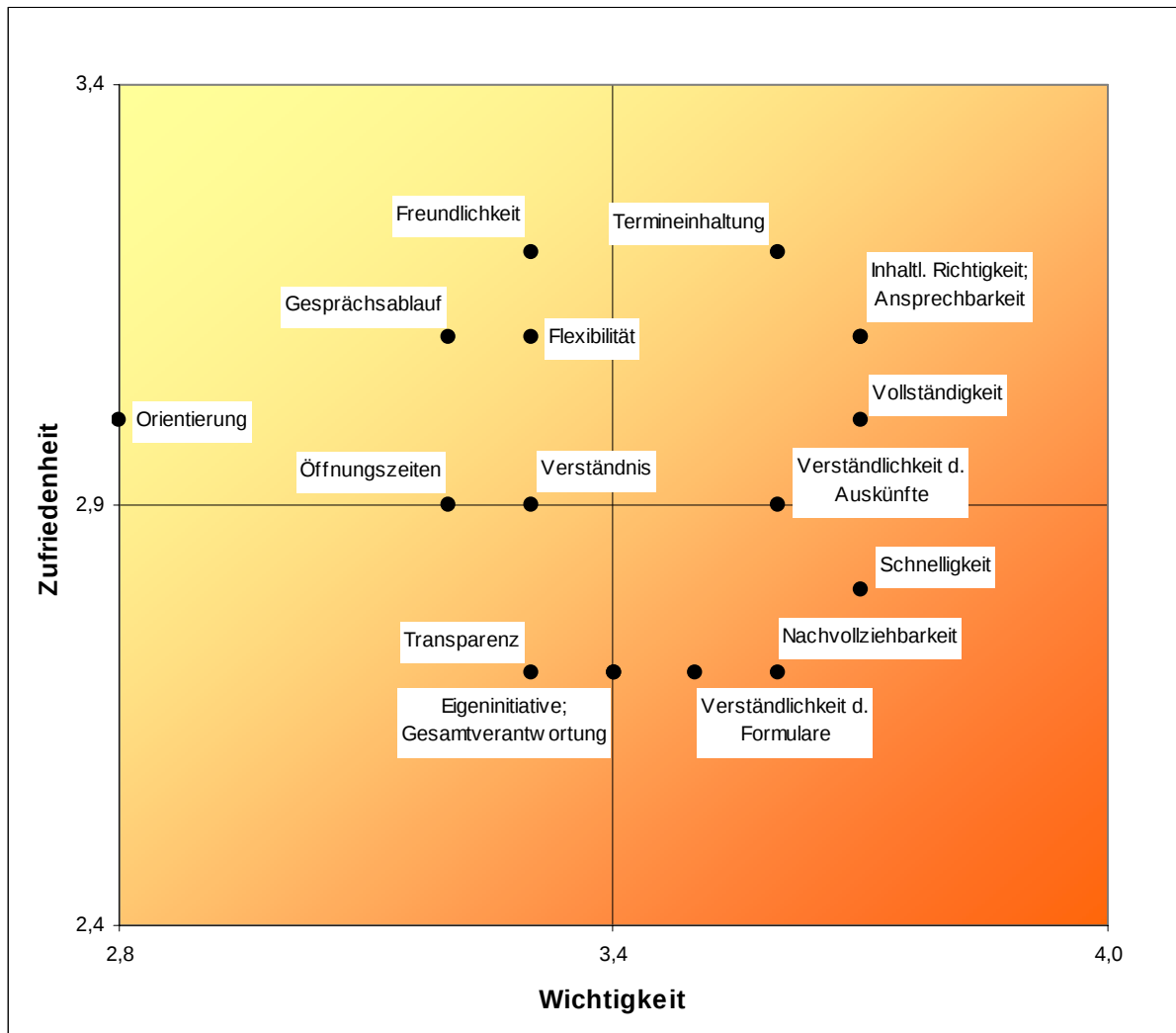
Rund drei Viertel aller befragten Unternehmer hatten in den letzten drei Jahren Kontakt zur kommunalen Verwaltung. Die Mehrzahl suchte die Behörden auf Grund von Genehmigungen, Bescheiden, usw. auf (51 Prozent). Für 45 Prozent war die Verwaltung Anlaufpunkt für die Klärung von Anliegen im Verkehrsbereich bzw. der Kfz-Zulassung, gefolgt von 43 Prozent, die sich wegen eines Bauvorhabens an die Kommune gewandt haben.

Für über die Hälfte der Befragten ist der Griff zum Telefon oder Faxgerät der Weg Nummer Eins zur Kontaktaufnahme. Mit einem Anteil von nur 12 Prozent bildet die E-Mail-Nutzung immer noch eine Ausnahme. 76 Prozent fanden in den Verwaltungen einen festen Ansprechpartner für ihr Anliegen. Bei 87 Prozent stellte sich die Kontaktaufnahme zum Bearbeiter auch relativ einfach dar. Entsprechend der zu klärenden Sachverhalte waren die Ansprechpartner am häufigsten den Verkehrs- oder Ordnungsämtern (37 Prozent in den Städten und 20 Prozent in den Landkreisen) bzw. den Bauämtern (29 Prozent in den Städten und 20 Prozent in den Landkreisen) zugeordnet.

Vor dem Gang zur Verwaltung hat sich fast die Hälfte der Unternehmer bei Fachleuten oder Spezialisten zur Problematik informiert, 43 Prozent nutzten dafür das Internet und 40 Prozent befragten Kollegen bzw. den Bekanntenkreis.

Der Internetauftritt der jeweiligen Verwaltung erhielt von den Firmenchefs überwiegend gute Noten. Die Mehrheit (57 Prozent) vergab eine „Eins“ oder „Zwei“. Allerdings fiel das Votum regional sehr unterschiedlich aus.

Die Wichtigkeits- und Zufriedenheitswerte der einzelnen Aspekte sind in den Tabellen (Seite 5 bis 10) im Anhang aufgeführt. Zur besseren Übersicht und Vergleichbarkeit wurden die untersuchten Rahmenbedingungen in einem Diagramm (Handlungsrelevanzmatrix) zusammengestellt und ausgewertet. Gesichtspunkte, für die der dringendste Handlungsbedarf besteht, befinden sich in der Handlungsrelevanzmatrix im Quadranten rechts unten (hohe Wichtigkeit und nur geringe Zufriedenheit). Die Faktoren, über die sich die Unternehmen am besten geäußert haben (hohe Zufriedenheit und eher geringe Wichtigkeit) sind in der oberen Hälfte der Matrix angesiedelt.



Im Gesamtergebnis aller befragten Regionen besteht vor allem bei der Nachvollziehbarkeit der getroffenen Entscheidungen, bei der Verständlichkeit der Formulare sowie in der schnellen Bearbeitung von Sachverhalten der größte Handlungsbedarf. Diese Aspekte erhalten in der Bewertung zwar überdurchschnittliche Noten in der Wichtigkeit - bei der Beurteilung der Zufriedenheit schneiden sie jedoch eher negativ ab.

Dagegen ist die Orientierung in den Räumlichkeiten, der Gesprächsablauf, die Flexibilität und die Freundlichkeit der Mitarbeiter weniger bedeutsam. Trotzdem sind die Befragten mit diesen Faktoren relativ zufrieden.