

Pressekonferenz

Vorstellung Kundenzufriedenheitsanalyse

Dr. Michael Dannebom

Wirtschaftsförderungsgesellschaft für den Kreis Unna mbH



Vorstellung der Ergebnisse der
Unternehmensbefragung
GEWERBEMonitor
für die Wirtschaftsförderung Kreis Unna



Hintergrund

1. Hintergrund: Zielsetzung der Unternehmensbefragung

Die Unternehmensbefragung erhebt die Zufriedenheit der Unternehmen mit dem Standort und mit den Leistungen der Wirtschaftsförderung.

Die Unternehmensbefragung hatte zum Ziel, das aktuelle Stimmungsbild der Unternehmen im Kreis Unna zu erheben:

- Wie erleben die Unternehmen den Standort?
- Wie zufrieden sind die Wirtschaftsunternehmen mit der Wirtschaftsförderung Kreis Unna?
- Wo gibt es Handlungsfelder?
- Zusätzlich konnten die Unternehmen konkrete Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge äußern.

- Die Befragungsergebnisse wurden mit den anonymisierten Ergebnissen anderer Kommunen verglichen (Benchmarking).
- Bereits im Jahr 2012 wurde für die WFG Kreis Unna eine vergleichbare Untersuchung durchgeführt, so dass auch ein Zeitvergleich durchgeführt wurde.

1. Hintergrund: Teilnehmer GEWERBEMonitor



Bernau bei Berlin
(39.000 Einwohner)



Mainz
(210.000 Einwohner)



Frankfurt (Oder)
(58.000 Einwohner)



Mannheim
(318.000 Einwohner)



Hamm
(180.000 Einwohner)



Potsdam
(168.000 Einwohner)



Unterschleißheim
(30.000 Einwohner)



Hanau
(93.000 Einwohner)



Regiopolregion Rostock
(400.000 Einwohner)



Iserlohn
(95.000 Einwohner)



Sendenhorst
(15.000 Einwohner)



Friedberg
(29.000 Einwohner)



Landkreis Schweinfurt
(115.000 Einwohner)



Bochum
(365.000 Einwohner)



Friedrichsdorf
(25.000 Einwohner)



Alzey
(18.000 Einwohner)



Kreis Unna
(400.000 Einwohner)

Einwohnerzahlen gerundet

1. Hintergrund: Die Unternehmensbefragung von 2012 wurde 2017 wiederholt

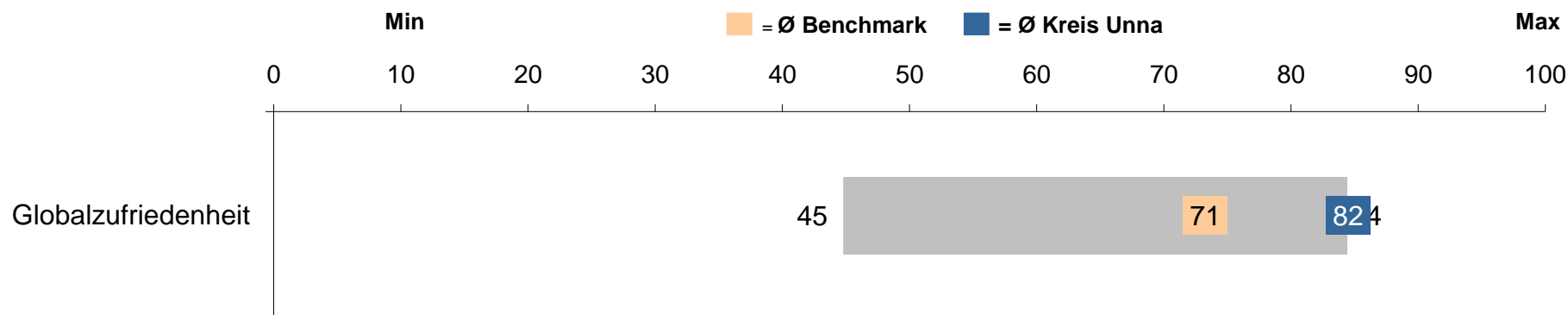
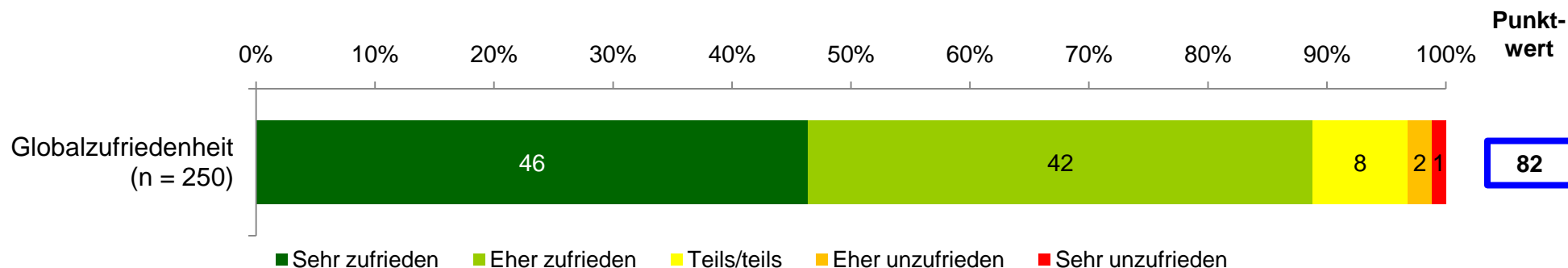
Gelieferte Adressen (bereinigt):	891
davon: Ansiedlungsunternehmen	51
davon: Bestandsunternehmen	795
davon: Projektentwickler	45
Erfolgreiche Interviews:	250
davon: Ansiedlungsunternehmen	12 (24% Ausschöpfung)
davon: Bestandsunternehmen	228 (29% Ausschöpfung)
davon: Projektentwickler	10 (22% Ausschöpfung)
Ausschöpfungsquote:	28%
Kontaktwunsch zur WFG Kreis Unna	4
Kontaktwunsch zur Wirtschaftsförderung Werne	2
Einverständnis zur Individualisierung	30

- Aus 891 Adressen wurden insgesamt 250 Interviews realisiert.
- Feldzeit: Ende November bis Anfang Dezember 2017

Wahrnehmung des Standorts

2. Standort: Globalzufriedenheit

Neun von zehn Befragten sind mit ihrem Unternehmensstandort im Kreis Unna zufrieden. Im Benchmarking liegt der Kreis Unna damit vorne.

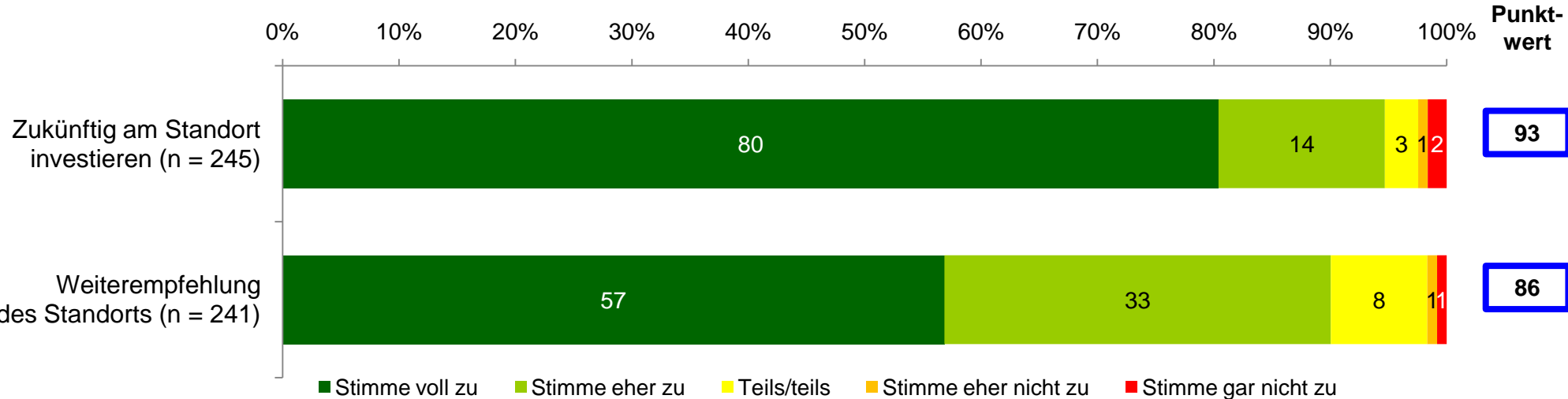


Frage 1: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem/dem Unternehmensstandort?

ALLE

2. Standort: Investitionen und Weiterempfehlung

Vier von fünf Befragten stimmen der Aussage voll zu, dass sie künftig am Standort im Kreis Unna investieren wollen, und 90 Prozent würden den Unternehmensstandort weiterempfehlen.

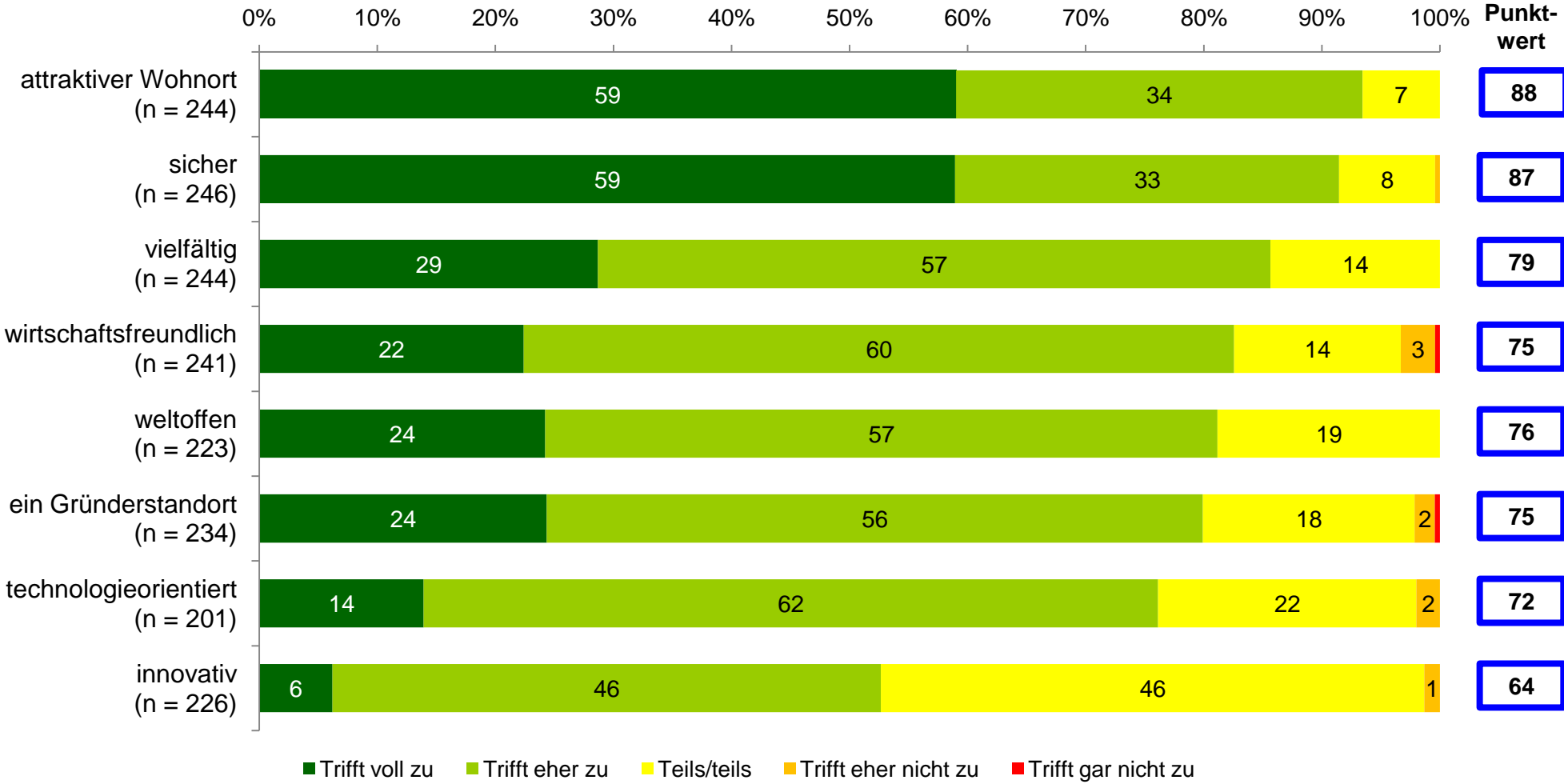


Frage 6: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum jetzigen Standort zu?

ALLE

2. Standort: Image des Kreises

Der Kreis Unna gilt in gleichem Maße als „sicher“ und als „attraktiver Wohnort“.

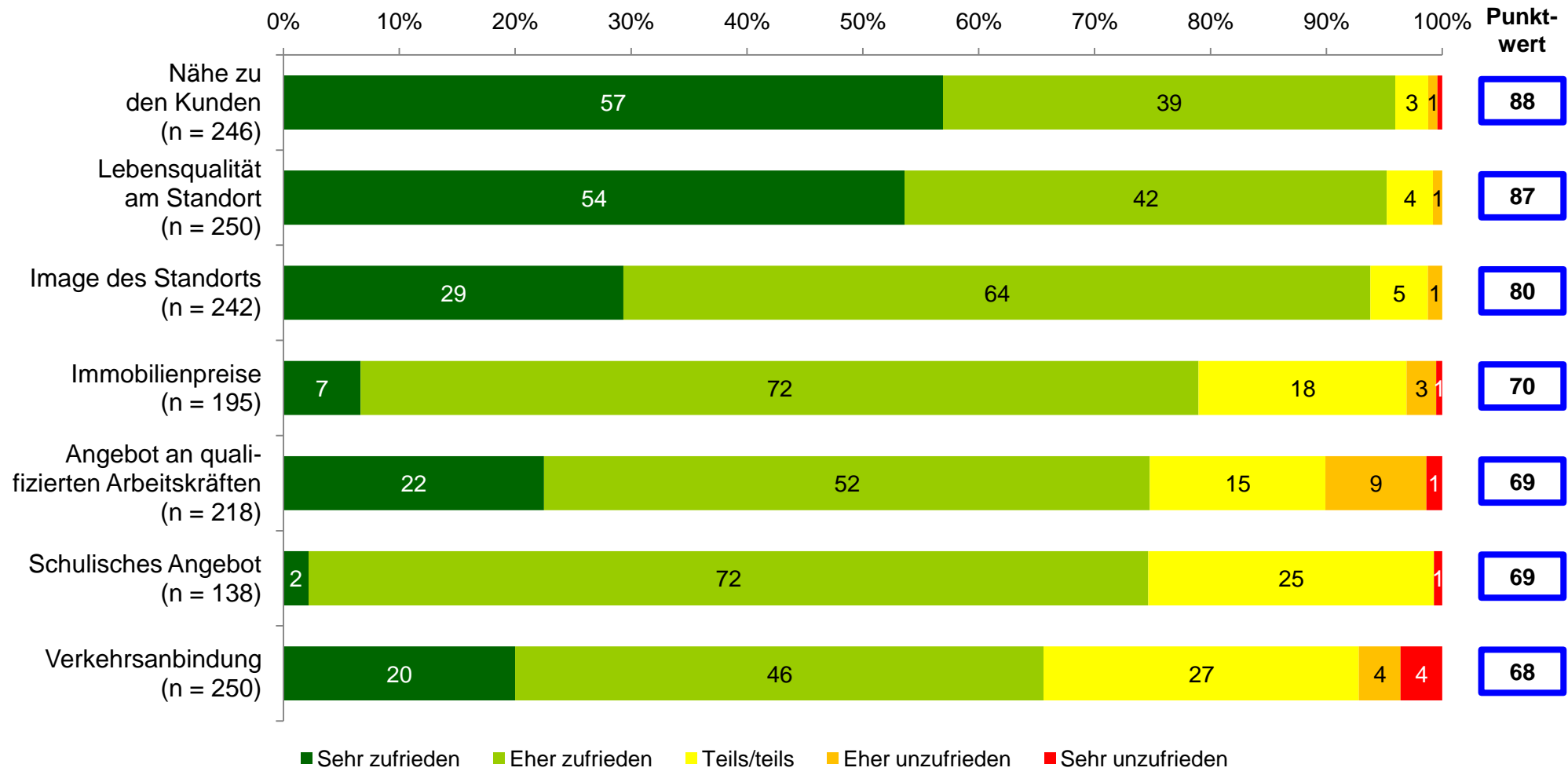


Frage 3: Was würden Sie sagen, inwieweit treffen die folgenden Eigenschaften auf den Kreis Unna zu?

ALLE

2. Standort: Standortfaktoren (I)

Unter den Standortfaktoren werden die Nähe zu den Kunden und die Lebensqualität am Standort am besten bewertet – damit ist je über die Hälfte sehr zufrieden.

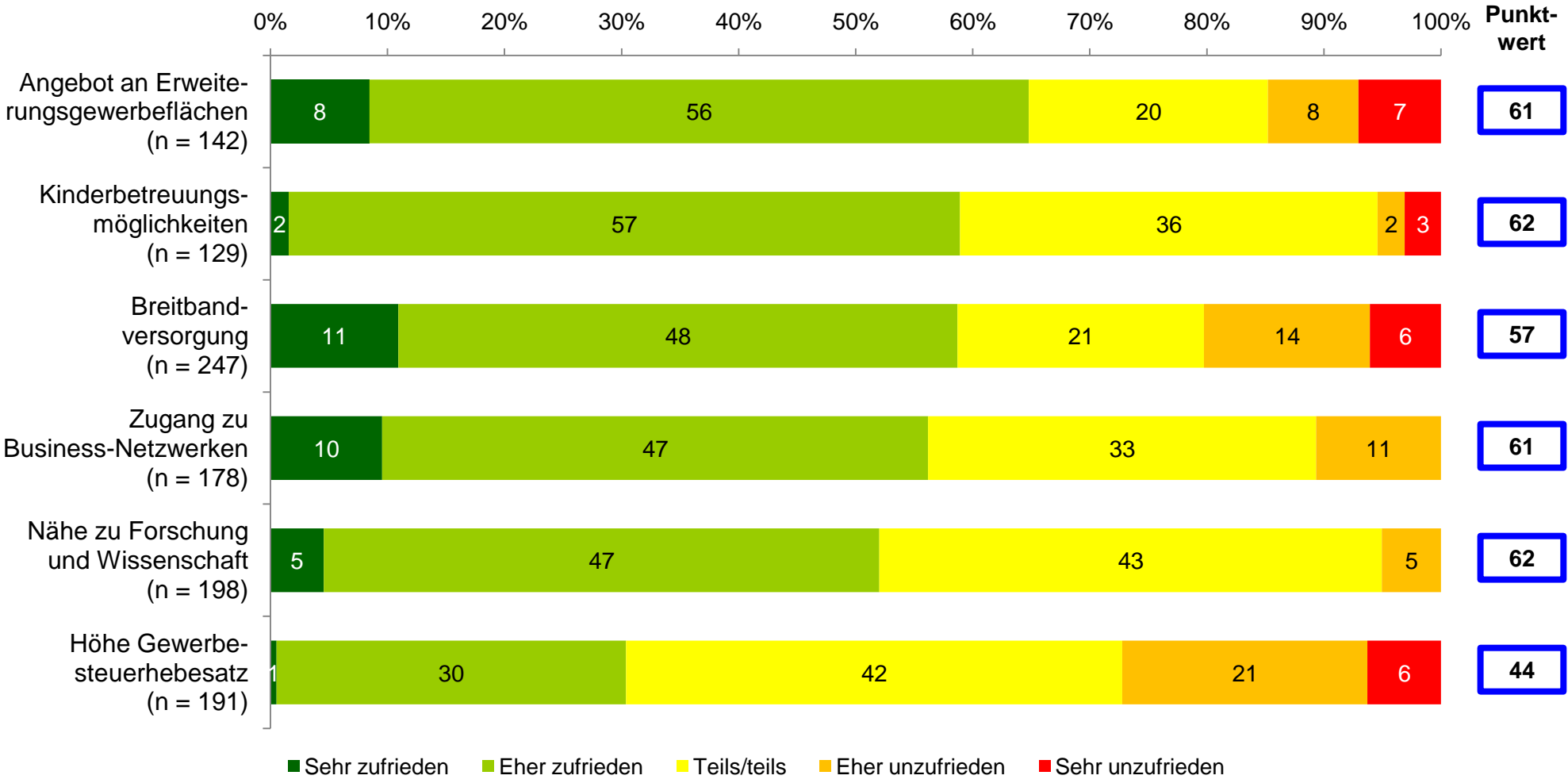


Frage 7: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit den Standortfaktoren. Wie zufrieden sind Sie hier mit ... ?

ALLE

2. Standort: Standortfaktoren (II)

Die Breitbandversorgung wird von einigen besonders kritisch gesehen. Die Erwähnung von Gewerbesteuerhebesätzen löst auch im Kreis Unna wenig Begeisterung aus.

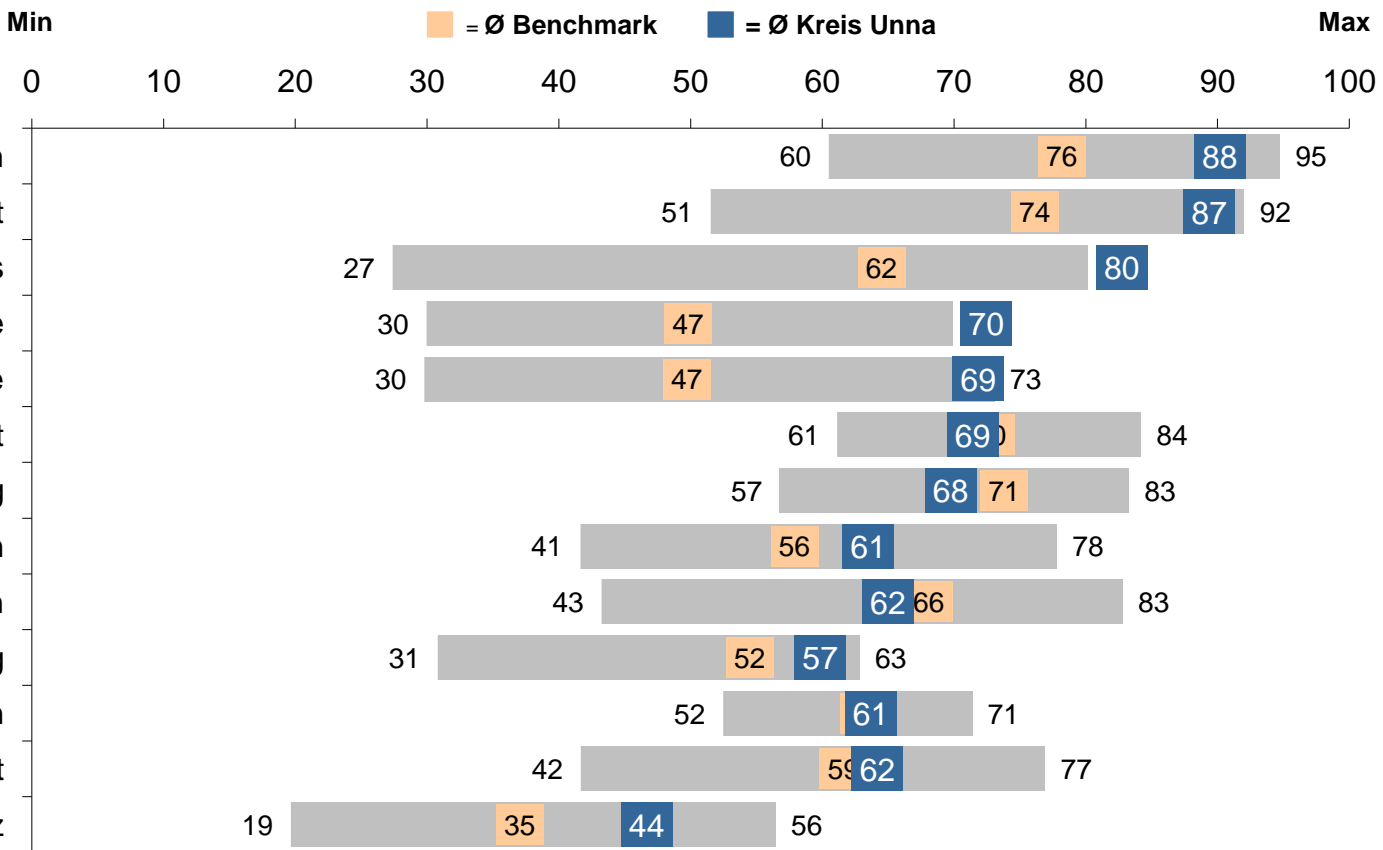


Frage 7: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit den Standortfaktoren. Wie zufrieden sind Sie hier mit ... ?

ALLE

2. Standort: Standortfaktoren im Benchmarkvergleich

Das Arbeitskräfteangebot, die Lebensqualität am Standort und die Kundennähe übertreffen die jeweiligen Benchmarkwerte deutlich.



Frage 7: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit den Standortfaktoren. Wie zufrieden sind Sie hier mit ... ?

ALLE

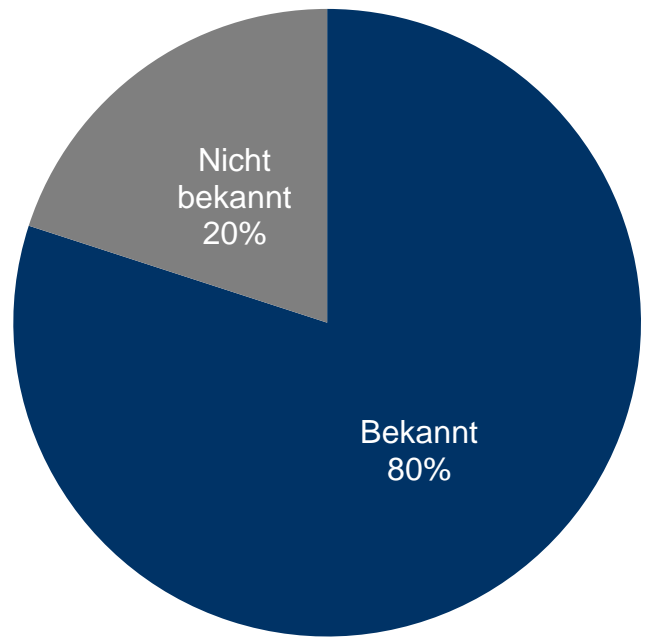


Bewertung der WFG Kreis Unna

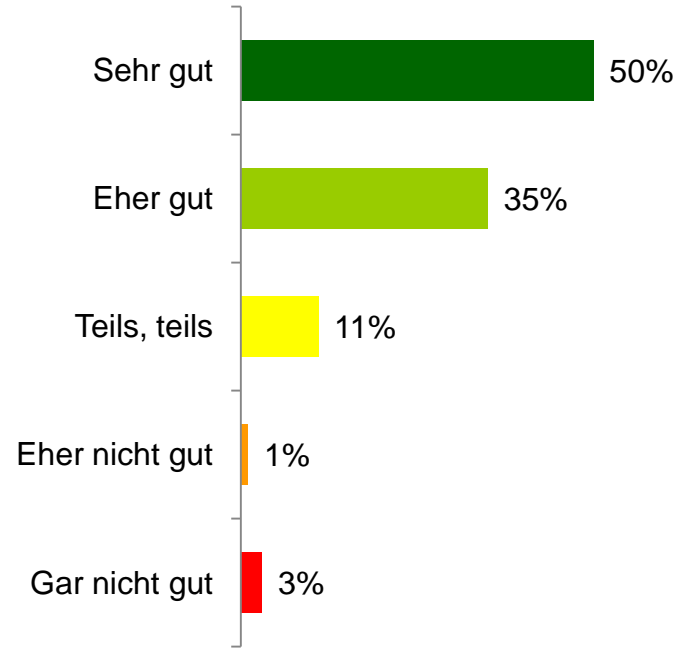
3. WFG Kreis Unna: Globalzufriedenheit

Die meisten kennen die WFG und sind mit ihr zufrieden.

Bekanntheit | **Zufriedenheit**



n = 250



n = 106

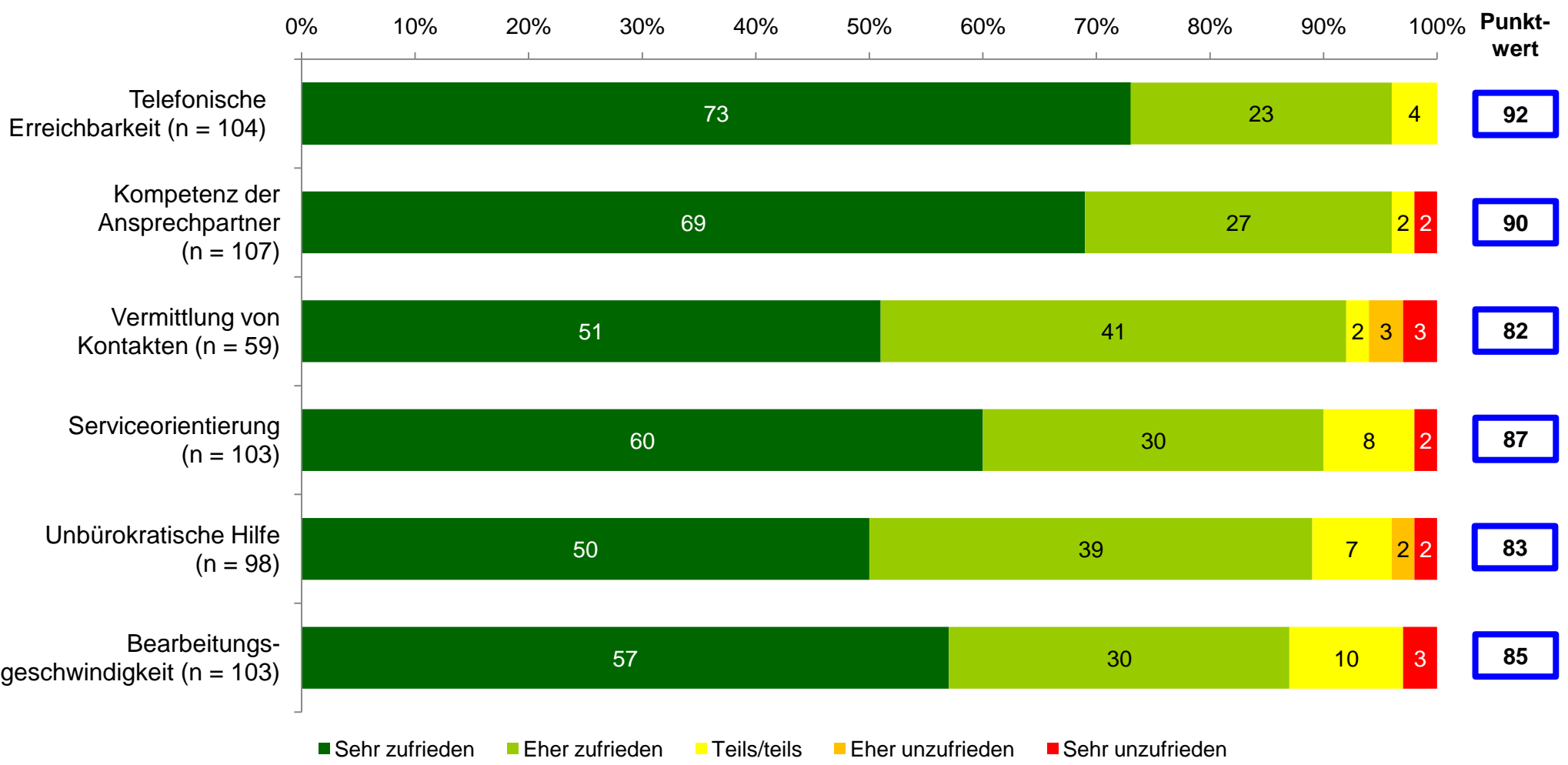
Punktwert: 82

Frage 14: Kennen Sie die Wirtschaftsförderung Kreis Unna WFG?
 Frage 17a: Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeit der Wirtschaftsförderung Kreis Unna insgesamt?

ALLE

3. WFG Kreis Unna: Zufriedenheit (I)

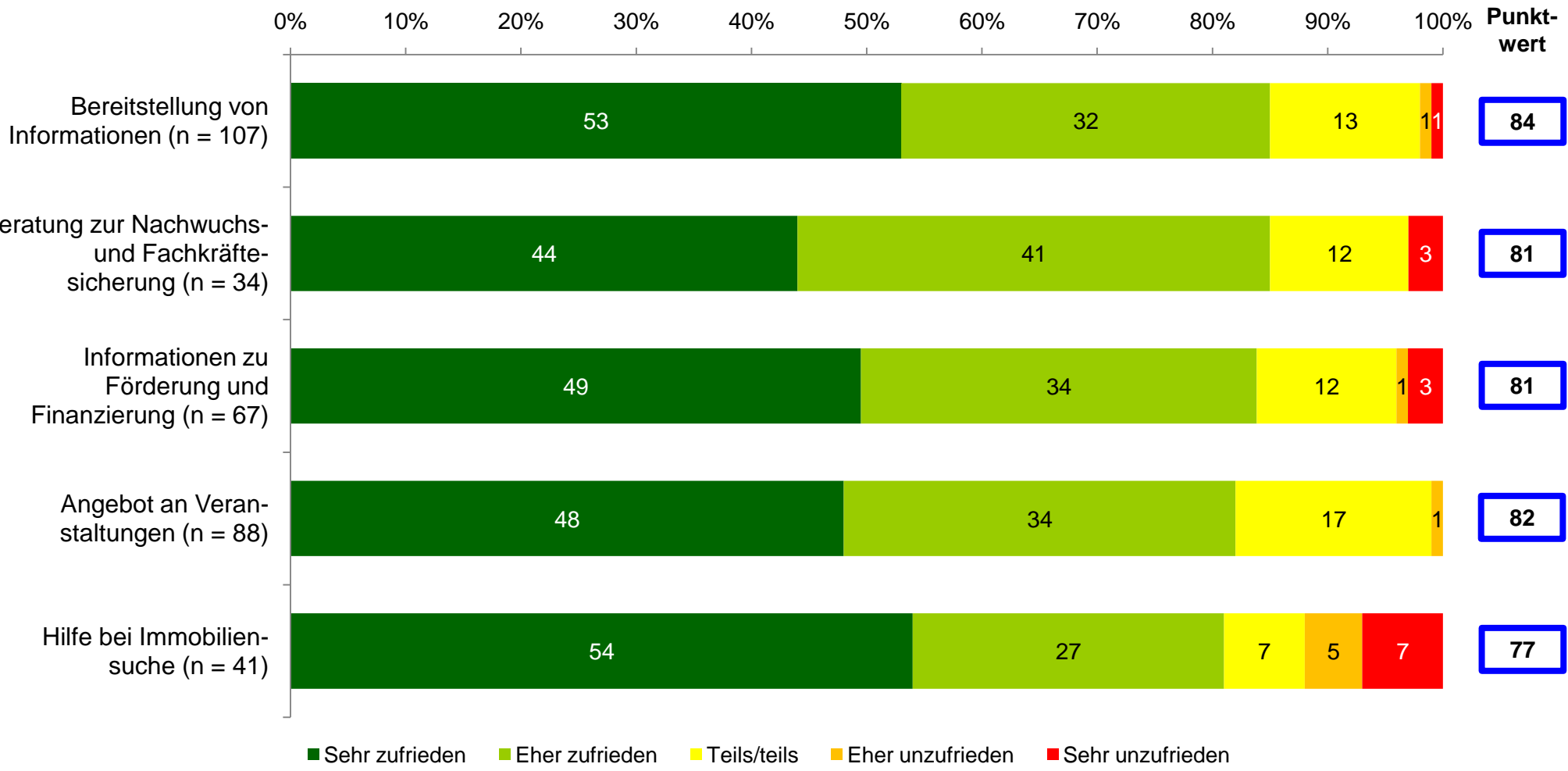
Generell werden fast alle abgefragten Leistungen der WFG Kreis Unna gut bewertet.



Frage 18a: Und wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungen der Wirtschaftsförderung Kreis Unna im Einzelnen? ALLE

3. WFG Kreis Unna: Zufriedenheit (II)

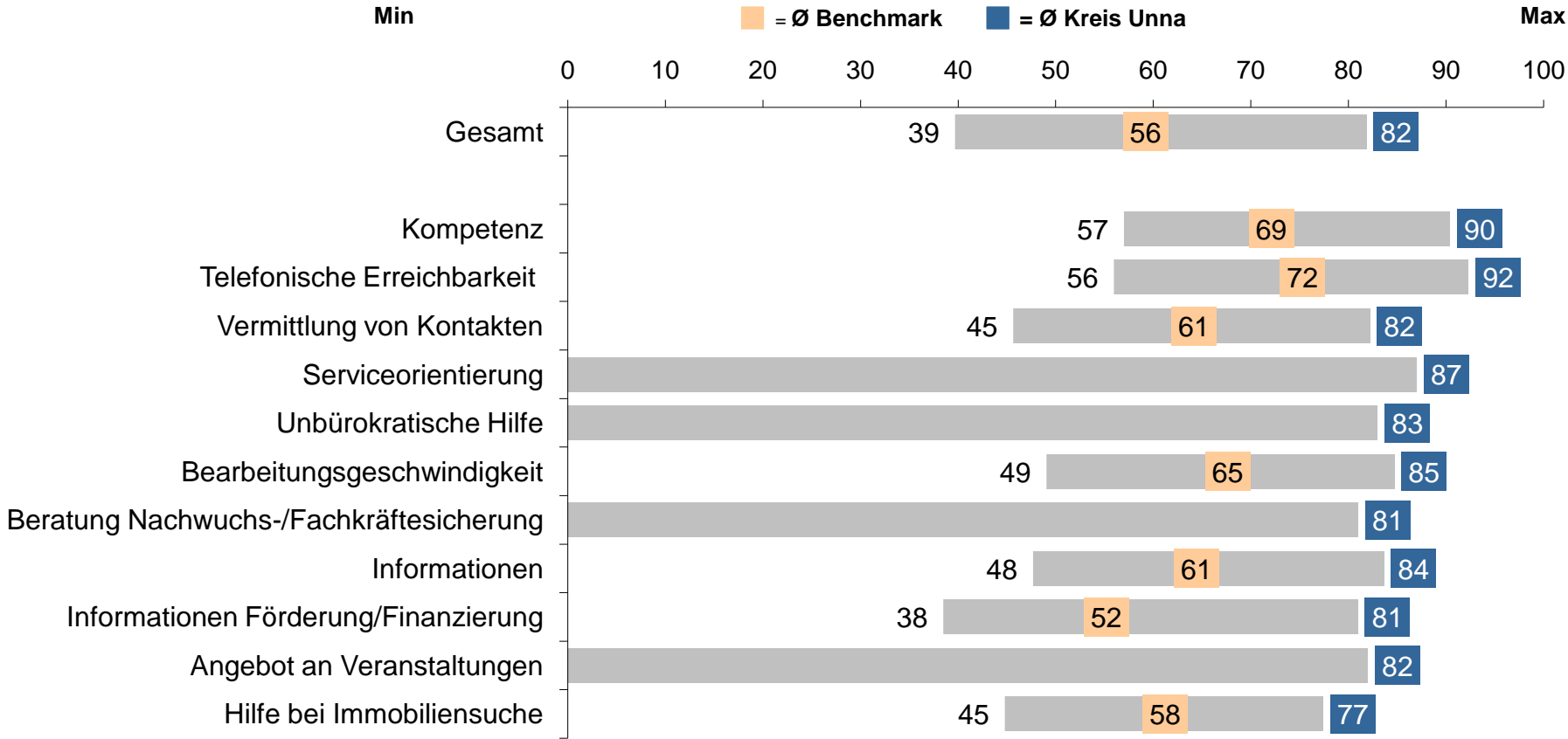
Von der Hilfe bei der Suche nach geeigneten Immobilien haben sich zwar einige Unternehmen mehr versprochen, die Mehrheit ist aber „sehr zufrieden“ oder „eher zufrieden“.



Frage 18a: Und wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungen der Wirtschaftsförderung Kreis Unna im Einzelnen? ALLE

3. WFG Kreis Unna: Zufriedenheit im Benchmarkvergleich

Wo Vergleichswerte anderer kommunaler oder regionaler Wirtschaftsförderungen vorliegen, übertreffen die Bewertungen der WFG Kreis Unna diese meist deutlich.



Frage 17a: Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeit der Wirtschaftsförderung Kreis Unna insgesamt?
 Frage 18a: Und wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungen der Wirtschaftsförderung Kreis Unna im Einzelnen?

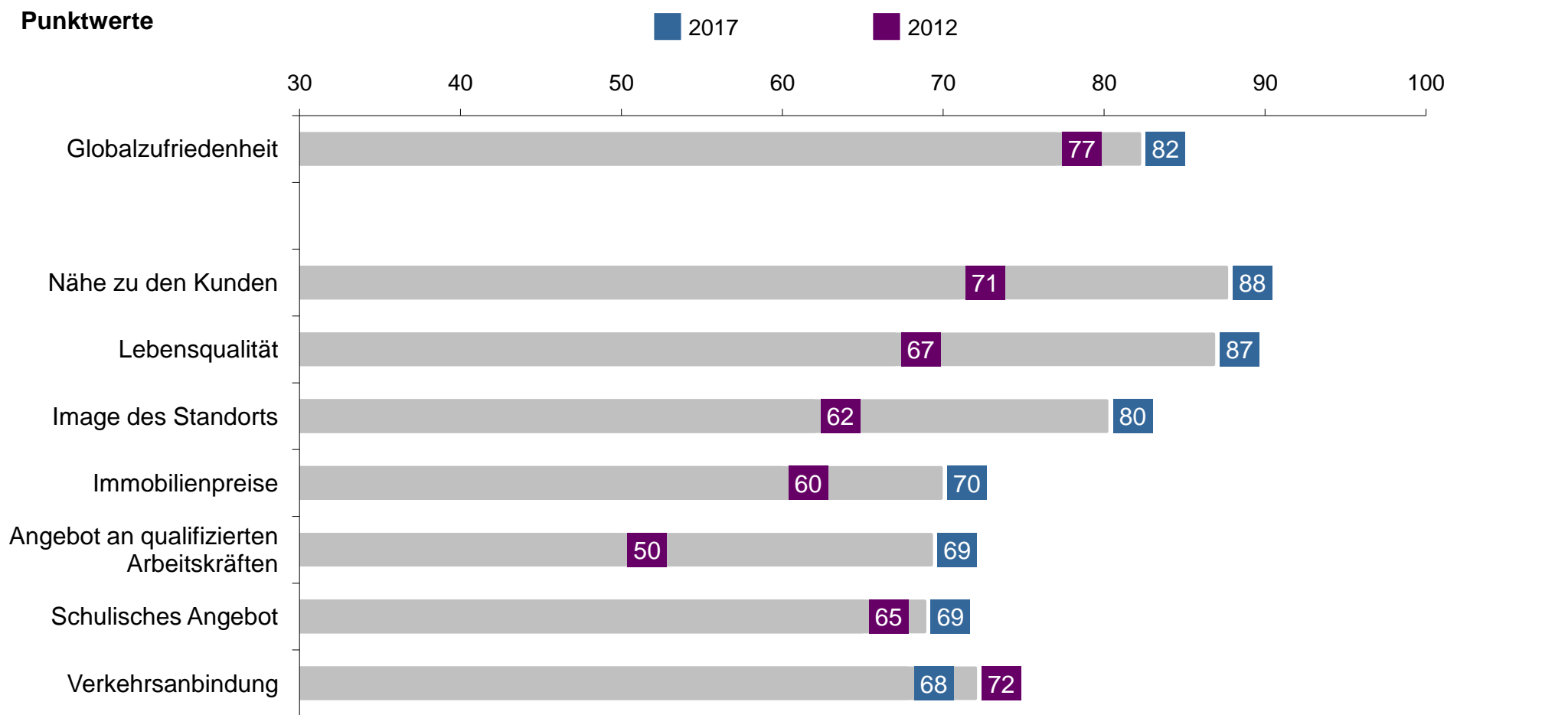
ALLE



Zeitvergleich und Ausblick

4. Zeitvergleich: Zufriedenheit Standortfaktoren (I)

Der Standort insgesamt und die meisten Standortfaktoren werden besser bewertet als 2012.



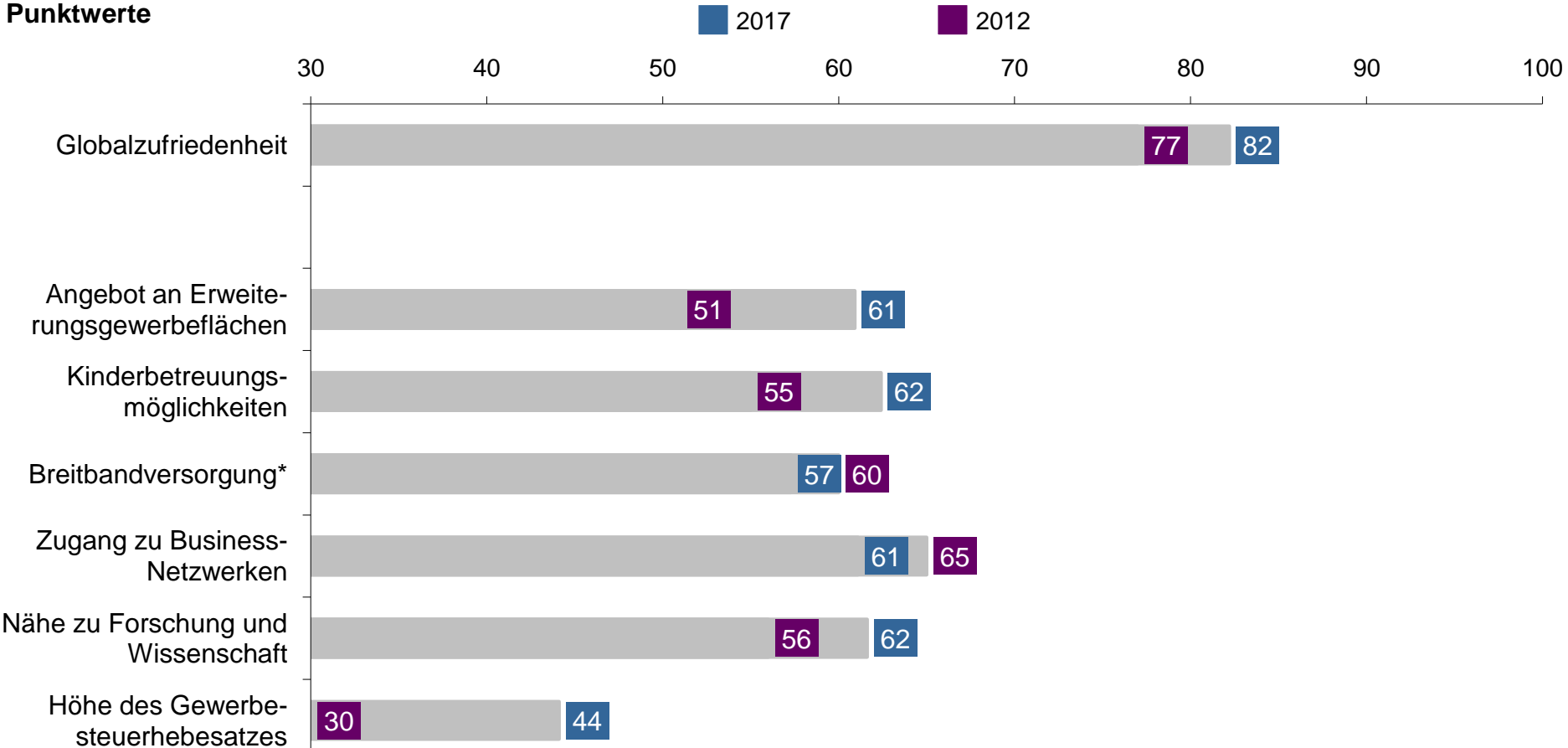
Frage 1: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Unternehmensstandort?
 Frage 7: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit den Standortfaktoren. Wie zufrieden sind Sie hier mit ... ?

ALLE

4. Zeitvergleich: Zufriedenheit Standortfaktoren (II)

Die Bewertung der Breitbandversorgung stagniert gegenüber 2012.

Punktwerte



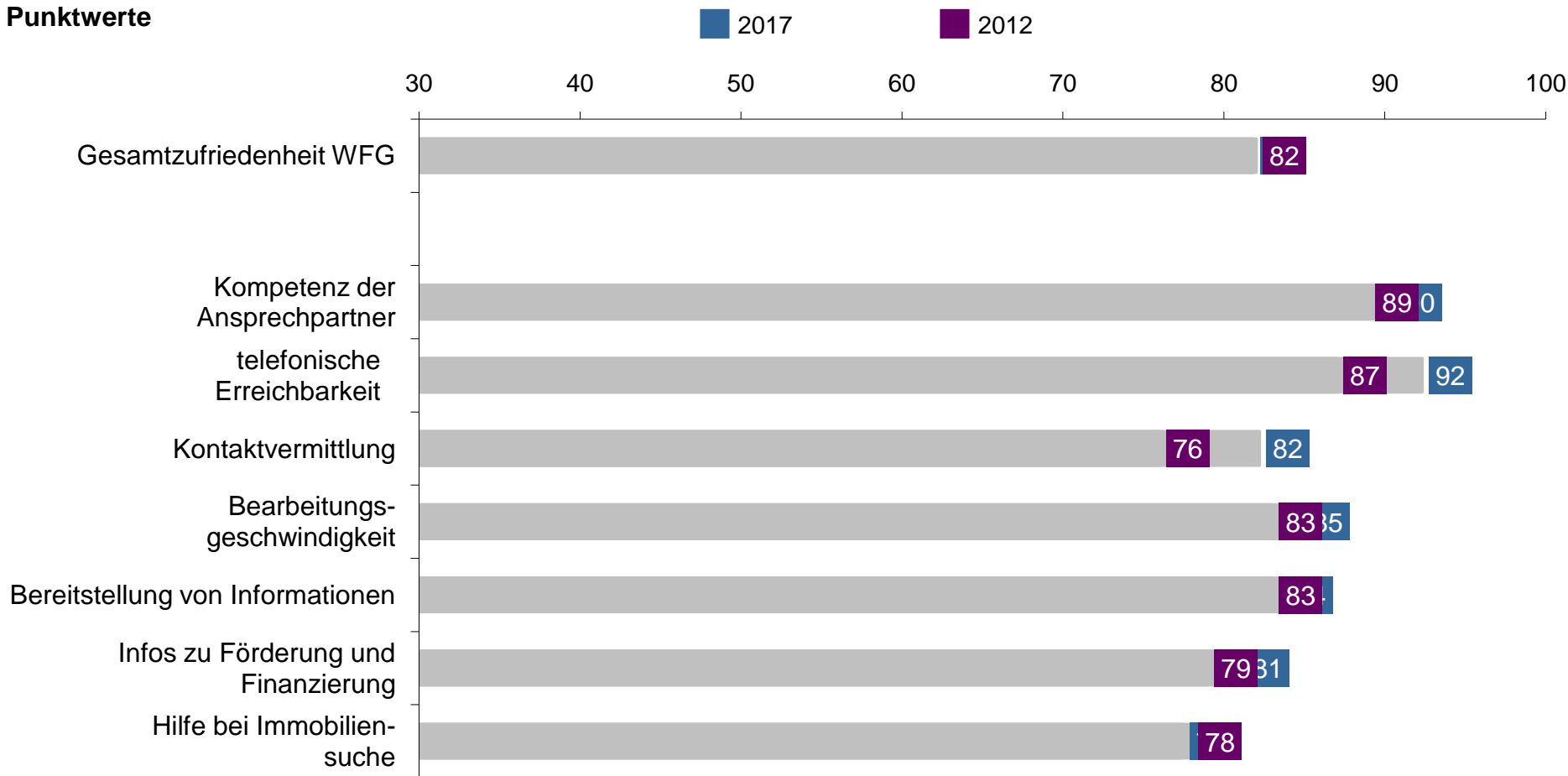
* 2012 „Internetverbindung“ gefragt

Frage 1: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Unternehmensstandort? ALLE
 Frage 7: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit den Standortfaktoren. Wie zufrieden sind Sie hier mit ... ?

4. Zeitvergleich: Zufriedenheit – WFG Kreis Unna

Insgesamt ist die Zufriedenheit mit der WFG Kreis Unna auf hohem Niveau stabil. Die telefonische Erreichbarkeit und die Kontaktvermittlung durch die WFG wurden besser bewertet als 2012.

Punktwerte



Frage 17a: Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeit der Wirtschaftsförderung Kreis Unna insgesamt?

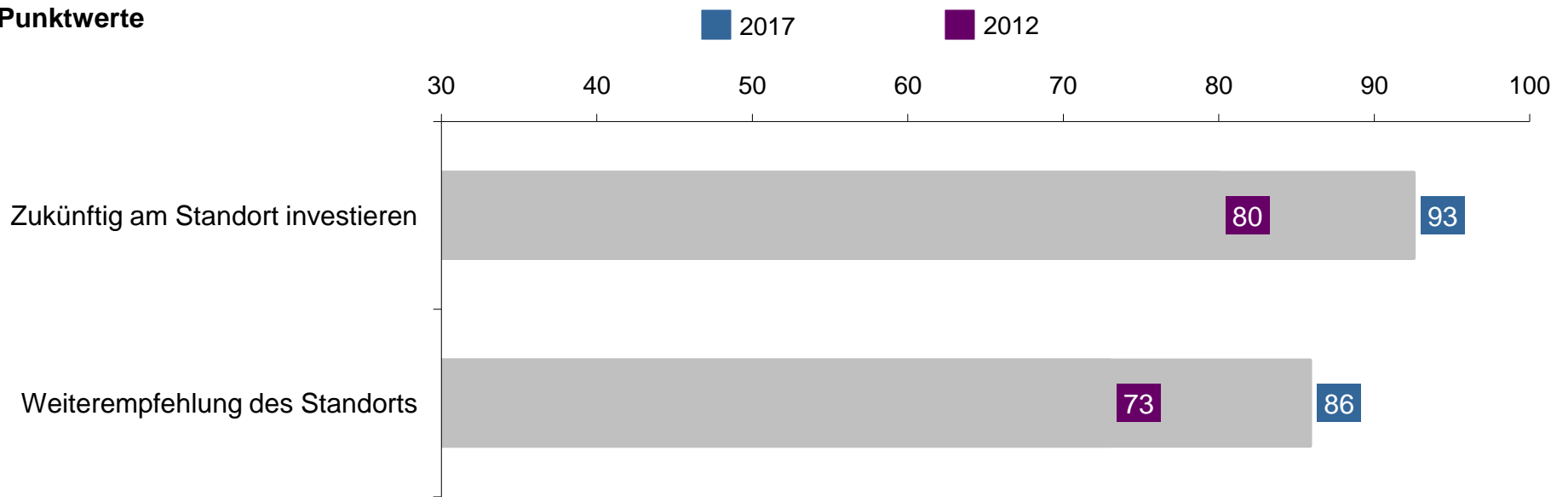
Frage 18a: Und wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungen der Wirtschaftsförderung Kreis Unna im Einzelnen?

ALLE

4. Zeitvergleich: Investitionen und Weiterempfehlung

Die Loyalität zum Standort ist stärker geworden.

Punktwerte

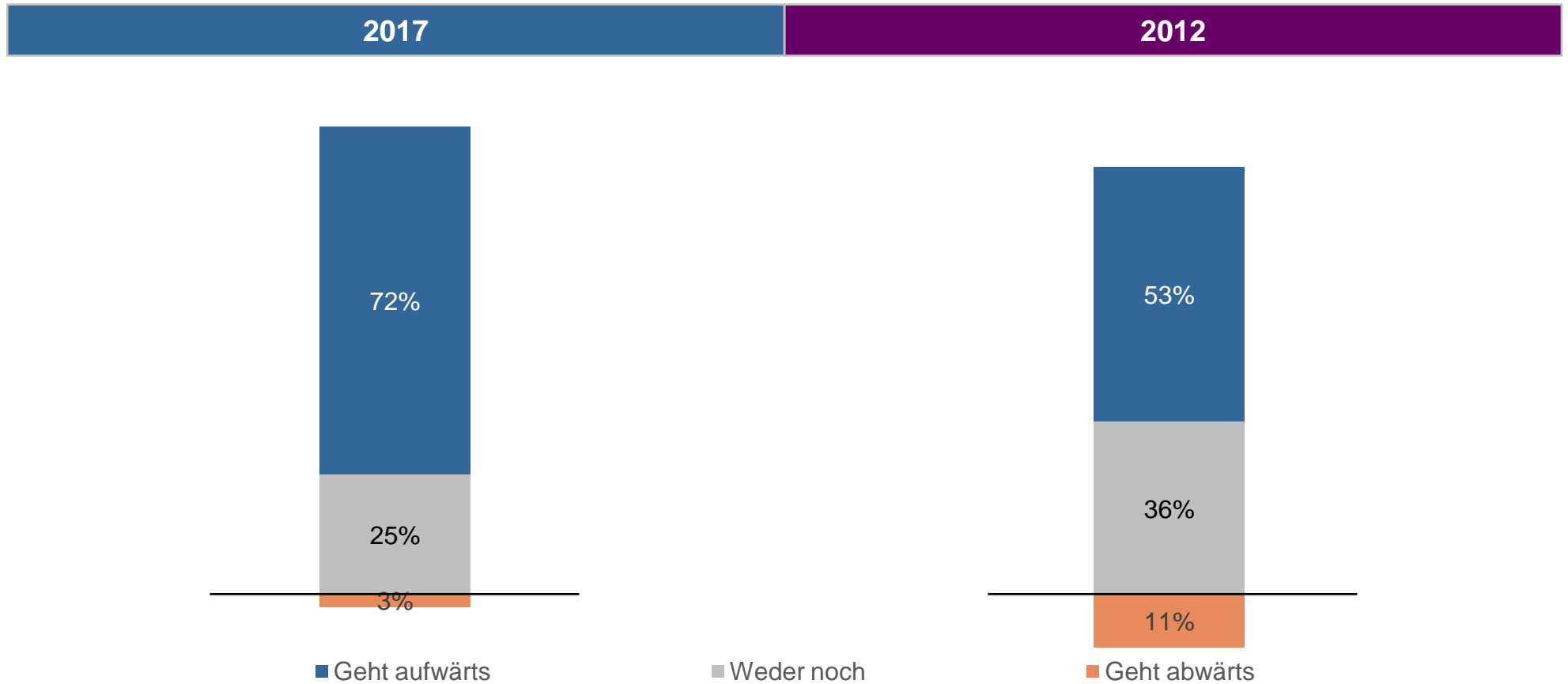


Frage 6: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum jetzigen Standort zu?

ALLE

4. Zeitvergleich: Entwicklung des Standorts

Die Unternehmerinnen und Unternehmer blicken zuversichtlicher in die Zukunft als 2012.

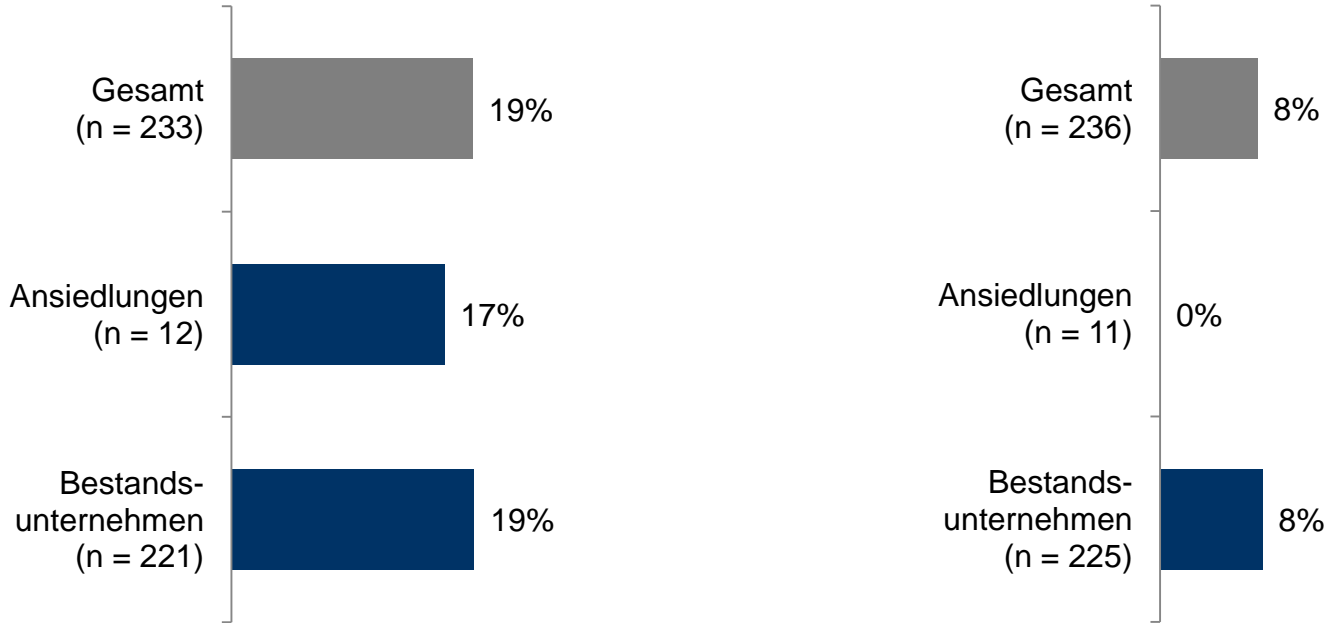


Frage 2: Geht es denn Ihrer Meinung nach mit dem Unternehmensstandort aufwärts oder abwärts? ALLE

4. Zukünftige Herausforderung: Offene Stellen und Ausbildungsplätze

Ungefähr jedes fünfte Unternehmen in der Befragung hat offene Stellen.

Ansiedlungen und Bestandsunternehmen	
Offene Stellen	Offene Ausbildungsplätze



Frage 28: Gibt es in Ihrem Unternehmen momentan offene, also unbesetzte Stellen?
 Frage 29: Gibt es in Ihrem Unternehmen momentan offene, unbesetzte Ausbildungsplätze?

ANSIEDLUNGEN
BESTAND









Fazit

5. Fazit

- Das Ergebnis ist erfreulich: Zusammenfassend zeigt die Befragung der Unternehmen im Kreis Unna eine hohe bis sehr hohe Zufriedenheit mit dem Standort, den Standortfaktoren und der Arbeit der Wirtschaftsförderung Kreis Unna.
- Der Kreis Unna wird als wirtschaftsfreundlich gesehen: Mehrheitlich sind die befragten Unternehmensvertreterinnen und Unternehmensvertreter darüber hinaus auch der Meinung, dass der Kreis Unna „vielfältig“, „weltoffen“, „ein Gründerstandort“ und „technologieorientiert“ ist.
- Die verschiedenen abgefragten Leistungen der WFG Kreis Unna werden fast ausnahmslos gut bis sehr gut bewertet. Dabei ist die Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit und der Kompetenz der Ansprechpartner besonders hoch.
- Die Ergebnisse liegen deutlich über dem kommunalen Benchmark. Für die WFG bedeutet dies eine Bestätigung des eingeschlagenen Kurses mit der Empfehlung, diesen weiter fortzusetzen.
- Potenziale liegen bei Themen der Infrastruktur, z. B. schnelles Internet, bei der Vernetzung mit Forschung und Wissenschaft und Business-Netzwerken generell. Einen Fachkräftemangel bestätigt jedes fünfte Unternehmen. Der Kritik der Unternehmen an der Höhe des Gewerbesteuerhebesatzes könnte durch aktive Kommunikation der Leistungen des Kreises begegnet werden.

Kontakt

 Ute Kerber
Geschäftsführerin
 L-Q-M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
 55116 Mainz
Tel.: 06131/97 212-16
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: ute.kerber@L-Q-M.de

 Lukas Fried
Projektleiter
 L-Q-M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
 55116 Mainz
Tel.: 06131/97 212-15
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: lukas.fried@L-Q-M.de

www.L-Q-M.de