



Unternehmensbefragung 2006 der Staatlichen Gewerbeaufsicht Niedersachsen



Erstmals haben im Jahr 2006 alle zehn Staatlichen Gewerbeaufsichtsämter in Niedersachsen ihre Hauptkunden, die Unternehmen, im Rahmen einer Unternehmensbefragung interviewt.

Ziel war es, eine Einschätzung der Unternehmen über die Leistungsfähigkeit der Nds. Gewerbeaufsichtsverwaltung insgesamt, eine Bewertung der bei den Kontakten wahrgenommenen Eigenschaften und Fähigkeiten der Mitarbeiter sowie Hinweise auf mögliches Verbesserungspotential zu erhalten.

Alle Betriebe, die von September 2005 bis Ende August 2006 im Rahmen einer Überwachung besucht worden waren, erhielten im Herbst 2006 einen Fragebogen – in Summe waren dies etwa 12.900 Unternehmen. Und der Rücklauf war erfreulicherweise beachtlich hoch – 2.130 Bögen konnten für die Auswertung herangezogen werden.

Mit der Gesamtnote können die Gewerbeaufsichtsämter sehr zufrieden sein. Als Gesamteinschätzung gaben die Unternehmen den niedersächsischen Gewerbeaufsichtsämtern nämlich die Schulnote "Gut". Die Beurteilung der Einzelaspekte im Leistungsprofil (Werte von 1 – schlecht bis 6 – gut waren möglich) fiel mit einem Landesschnitt von 4,57 ausgesprochen erfreulich aus.

Lediglich die Aussage: „Die Höhe der Gebühren ist angemessen“ wurde deutlich schlechter als alle anderen Einzelaspekte bewertet (3,42). Die hingegen nur leicht vom Landesdurchschnitt aller Einzelaspekte abweichenden Bewertungen für die Punkte „Informationen“ und „Bearbeitungszeiten“ stellten keine wirklich schlechten Ergebnisse dar, die einen sofortigen, landesweiten Handlungsbedarf erkennen ließen. Dennoch lieferten die Ergebnisse wertvolle Hinweise auf mögliches Verbesserungspotential.

Ähnliches gilt für die Ergebnisse im Eigenschaftsprofil der Mitarbeiter. Der Landesmittelwert lag hier ebenfalls im deutlich positiven Bereich. Somit wurden sowohl Leistungsprofil als auch Eigenschaftsprofil gut beurteilt.

Viele der Befragten nutzten auch die Möglichkeit, in einem Extra-Feld ihre Meinungen und Wünsche zu äußern. Die Anzahl dieser Textbeiträge betrug etwa 620. Somit haben sich von den antwortenden Unternehmen ca. 30% in dieser Form zusätzlich geäußert. Nach der Sichtung dieser Wortbeiträge wurde deutlich, dass diese zwar keine neuen Handlungsfelder aufdeckten, jedoch bei der Konkretisierung der Bedürfnisse der Befragten wertvolle Hilfe leisteten.

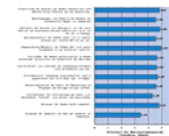
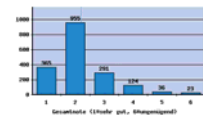
Die Ergebnisse lieferten somit Hinweise auf mögliche Verbesserungspotentiale, die von der GAV aufgegriffen und in den Folgejahren bearbeitet bzw. umgesetzt wurden. So wurde beispielsweise der Internetauftritt überarbeitet und die Bereitstellung von Informationsmaterial intensiviert. Darüber hinaus fanden interne Schulungen statt, insbesondere um die manchmal umständliche Verwaltungssprache für Außenstehende verständlicher zu gestalten.

Bei der erneuten Unternehmensbefragung in den Jahren 2012/2013 werden die Erfahrungen aus der Befragung 2006 Berücksichtigung finden.

Ziele

Befragungsstruktur

Auswertung



Maßnahmen

Ausblick