

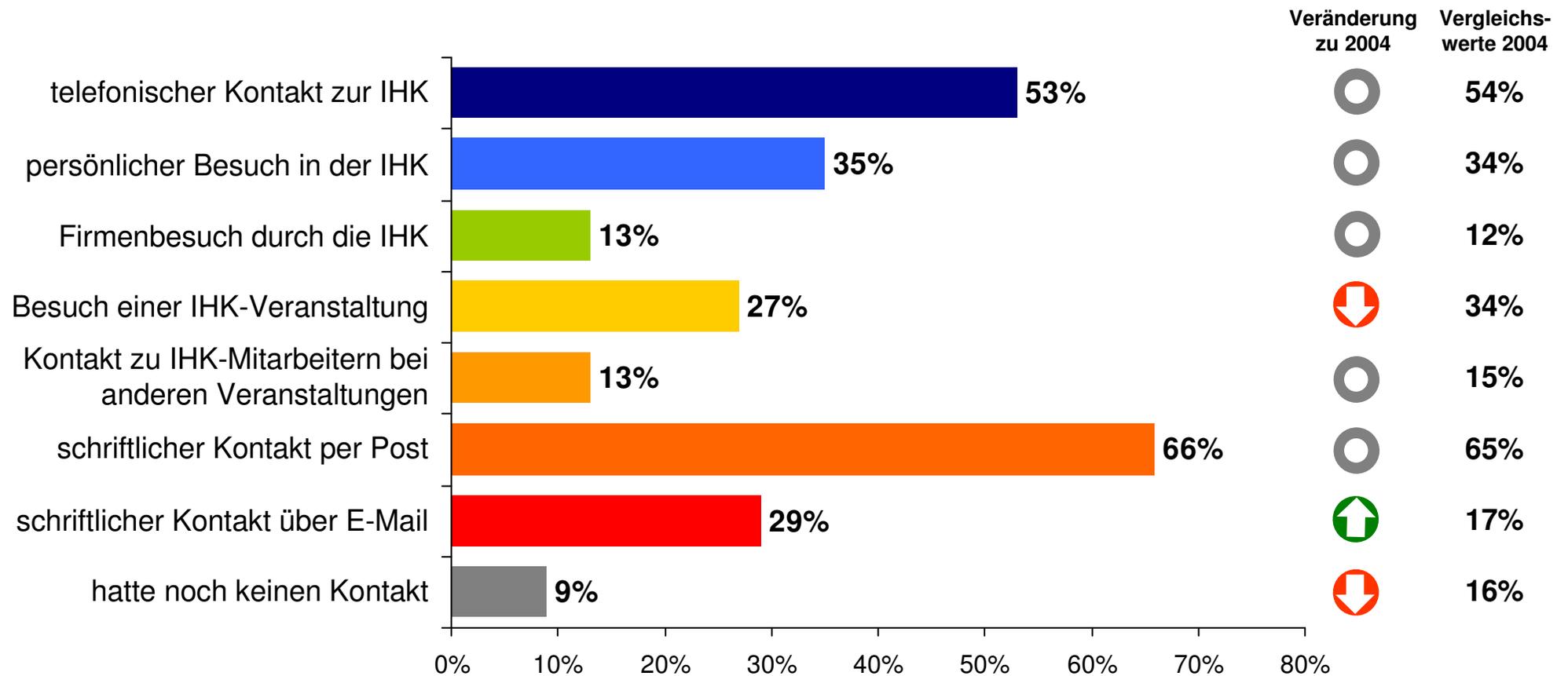
Deutscher Industrie- und Handelskammertag Wahrnehmungs- und Zufriedenheitsanalyse

Februar 2009

Grafiken

Persönliche Kontakte zur IHK insgesamt

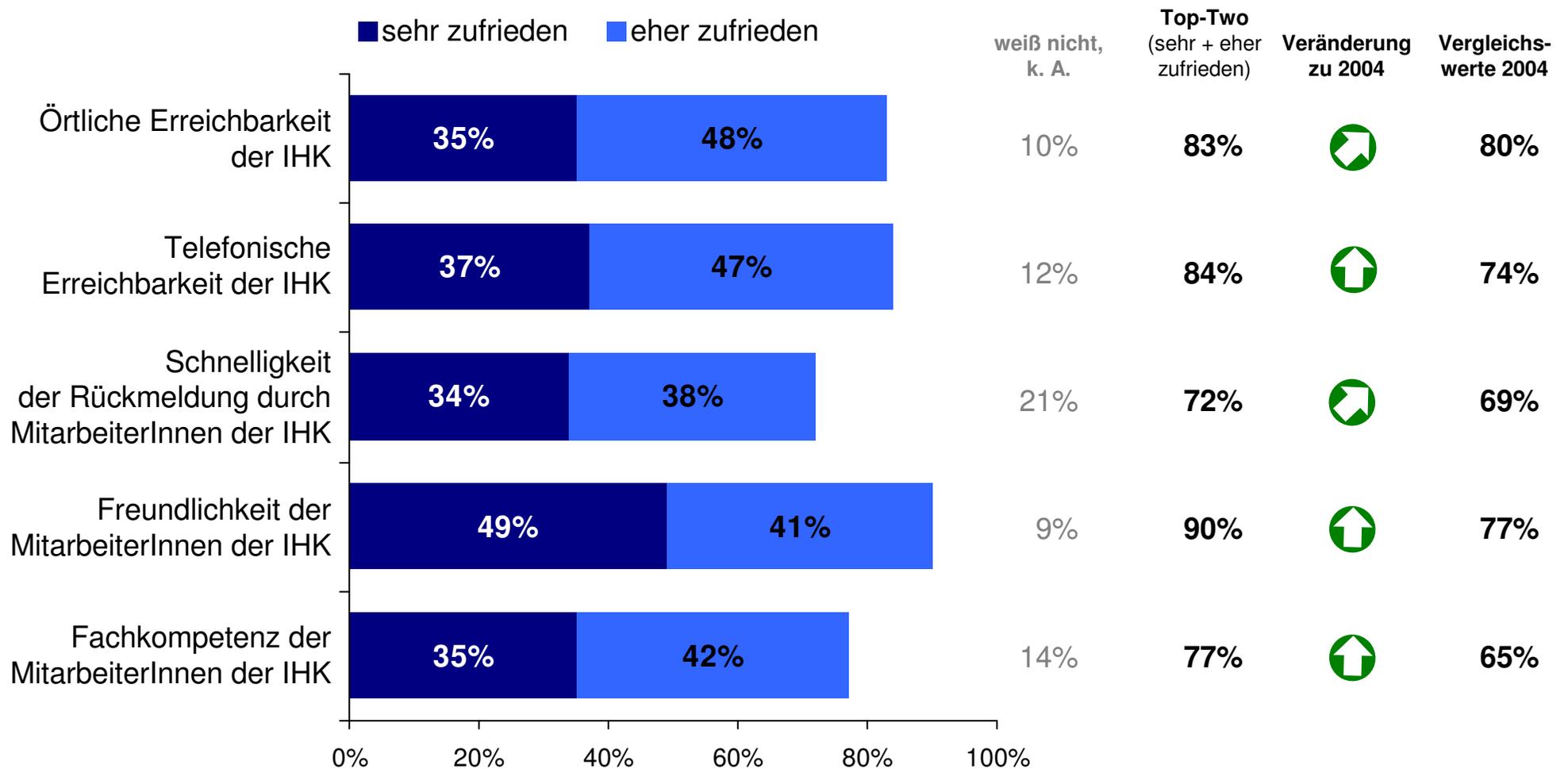
Kontakte per E-Mail heute sehr viel häufiger



Durchschnittliche Anzahl der Kontaktwege: 2,5 (2004: 2,5)

Bewertung verschiedener Serviceeigenschaften

Sämtliche Leistungen zufriedenstellender als 2004



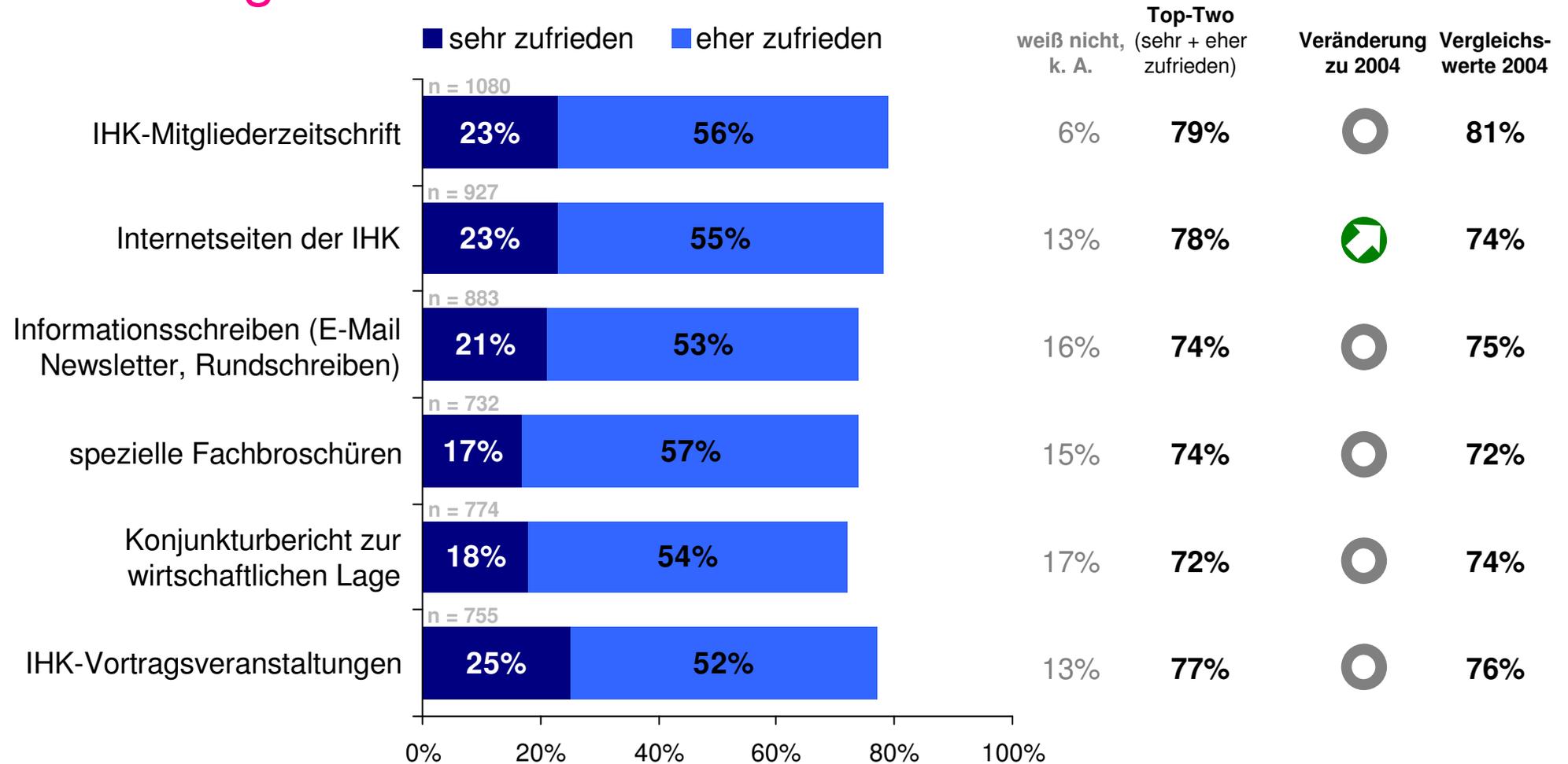
Basis: 1.236 IHK-Mitglieder, die in den letzten 12 Monaten im Kontakt zur IHK standen

Social and Opinion

Zufriedenheit mit den IHK-Informationsangeboten



Beste Werte für Mitgliederzeitschrift, Internetseite und IHK-Vorträge

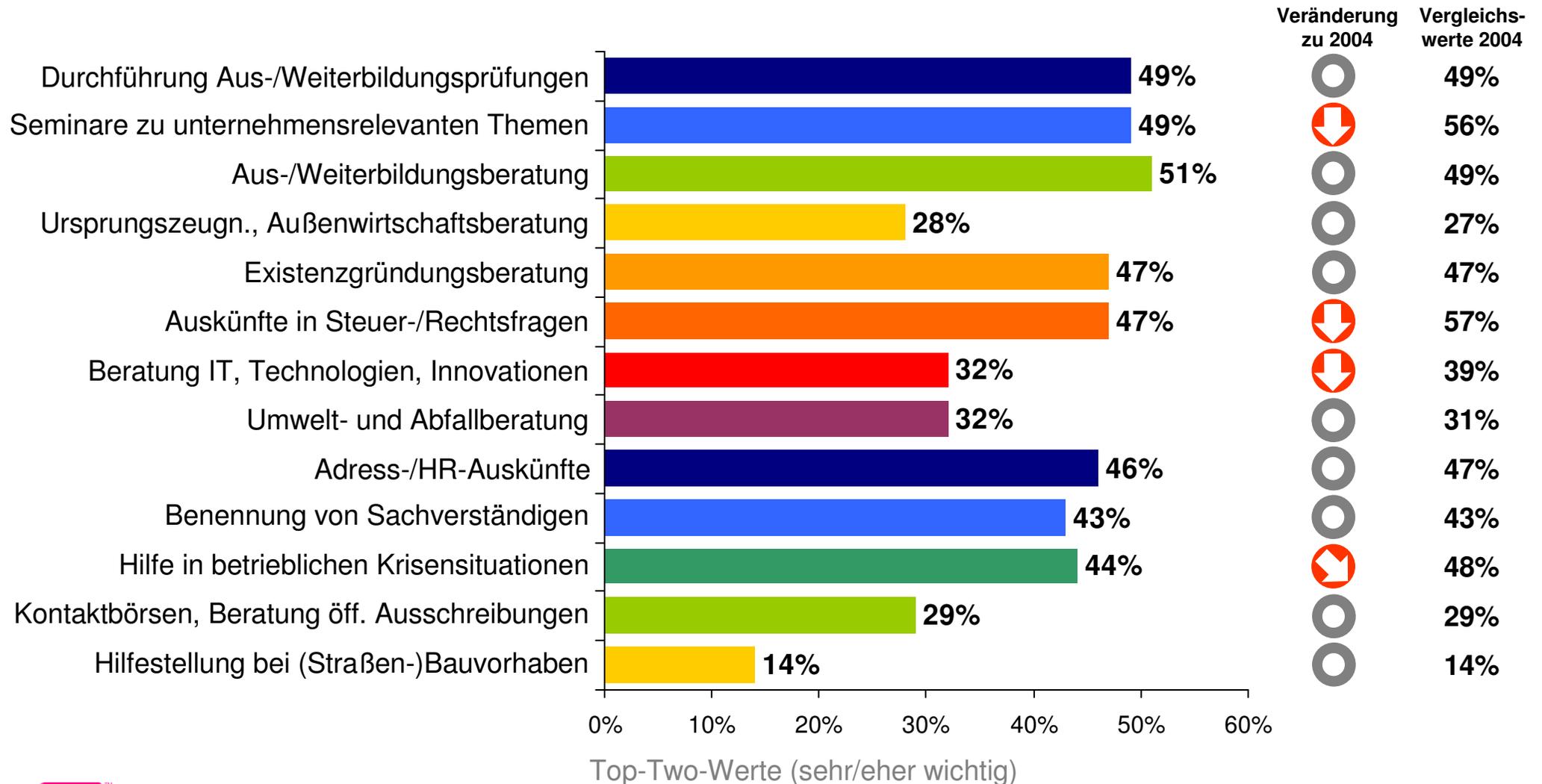


Basis: IHK-Mitglieder, die das jeweilige Angebot zumindest selten nutzen

Social and Opinion

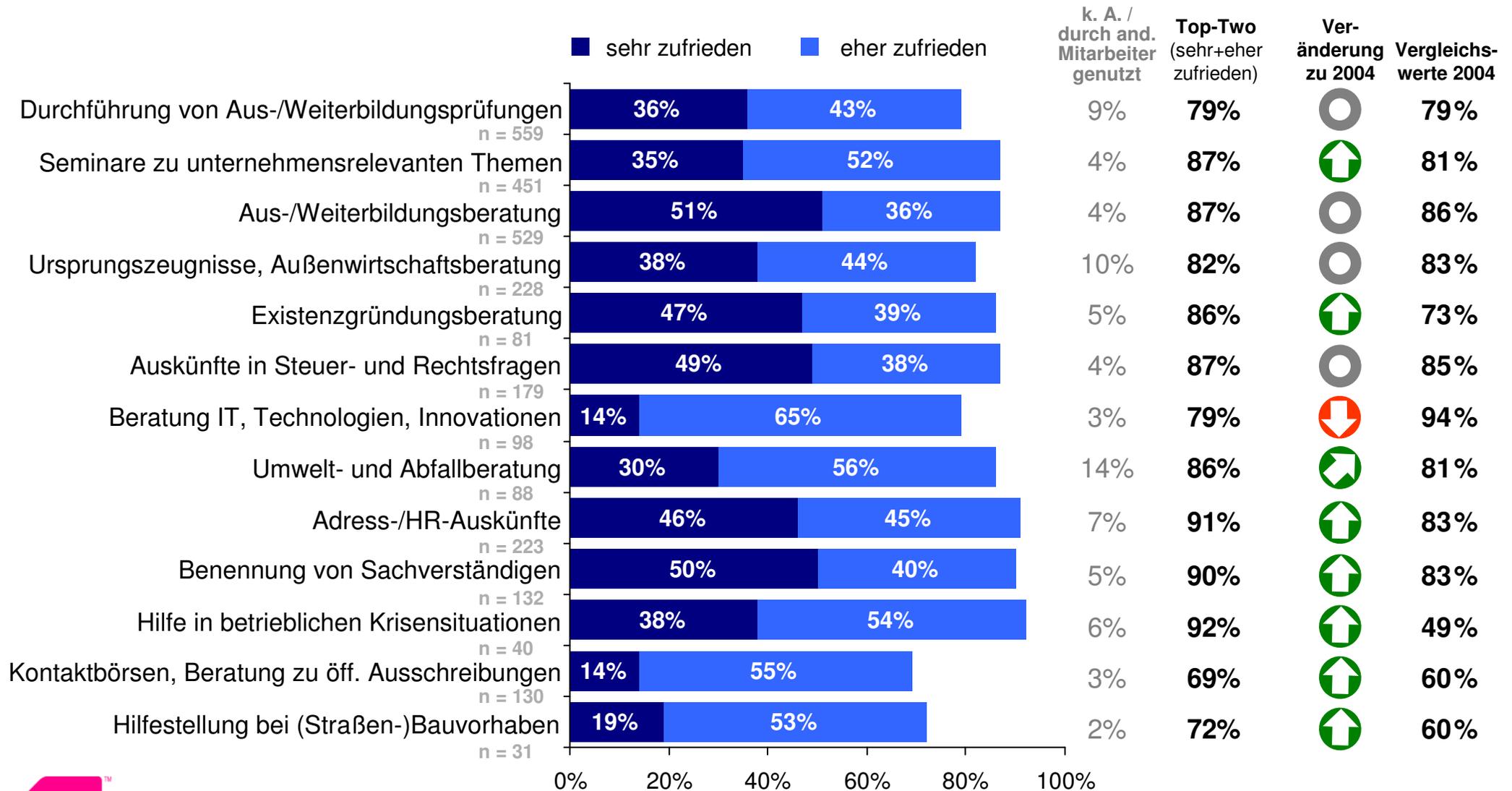
Wichtigkeit von IHK-Dienstleistungen

Aus-/Weiterbildung und Seminare besonders wichtig



Zufriedenheit mit den IHK-Dienstleistungen

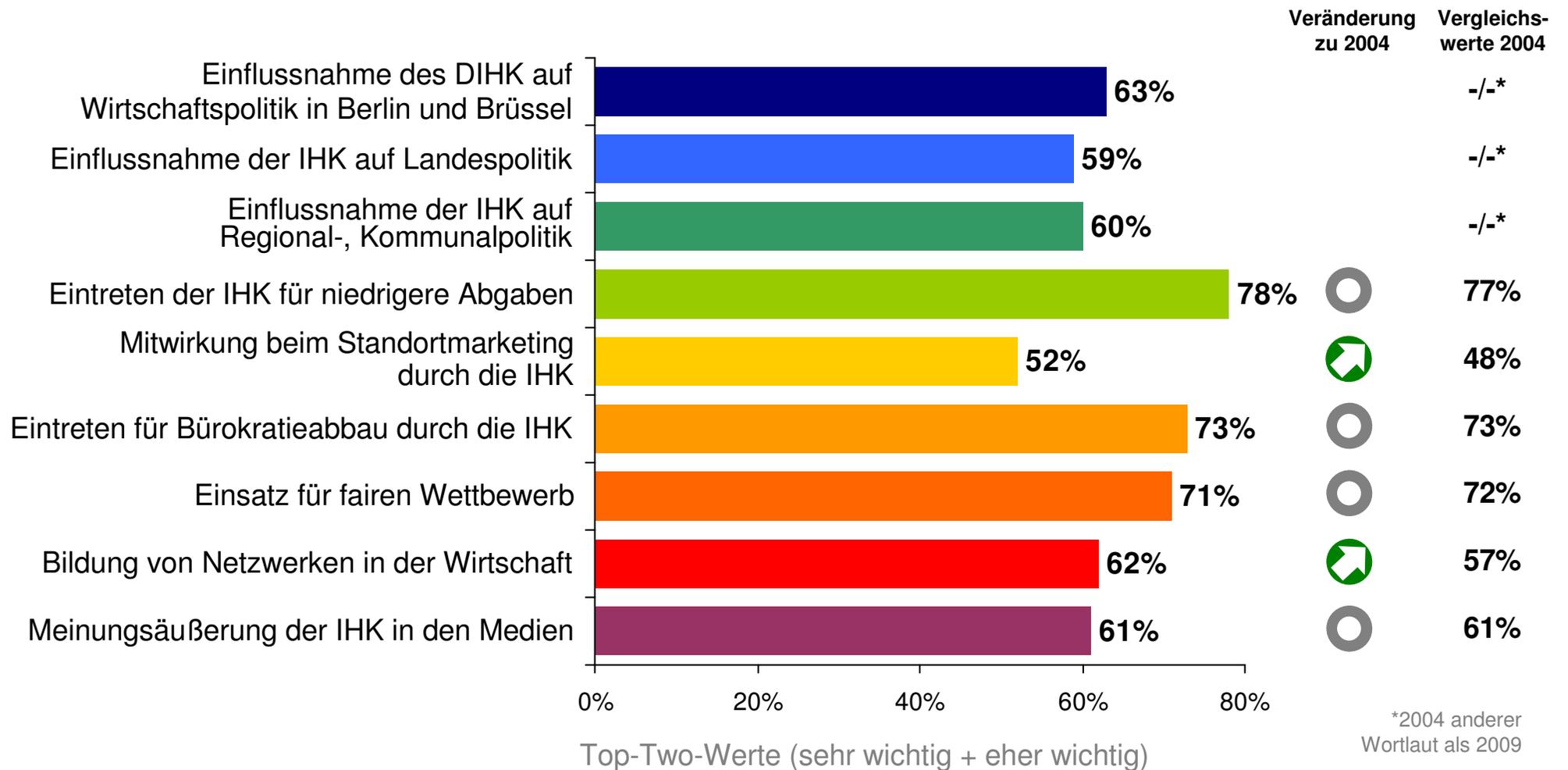
Durchweg hohes Zufriedenheitsniveau



Basis: IHK-Mitglieder, die die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten zumindest einmal in Anspruch genommen haben

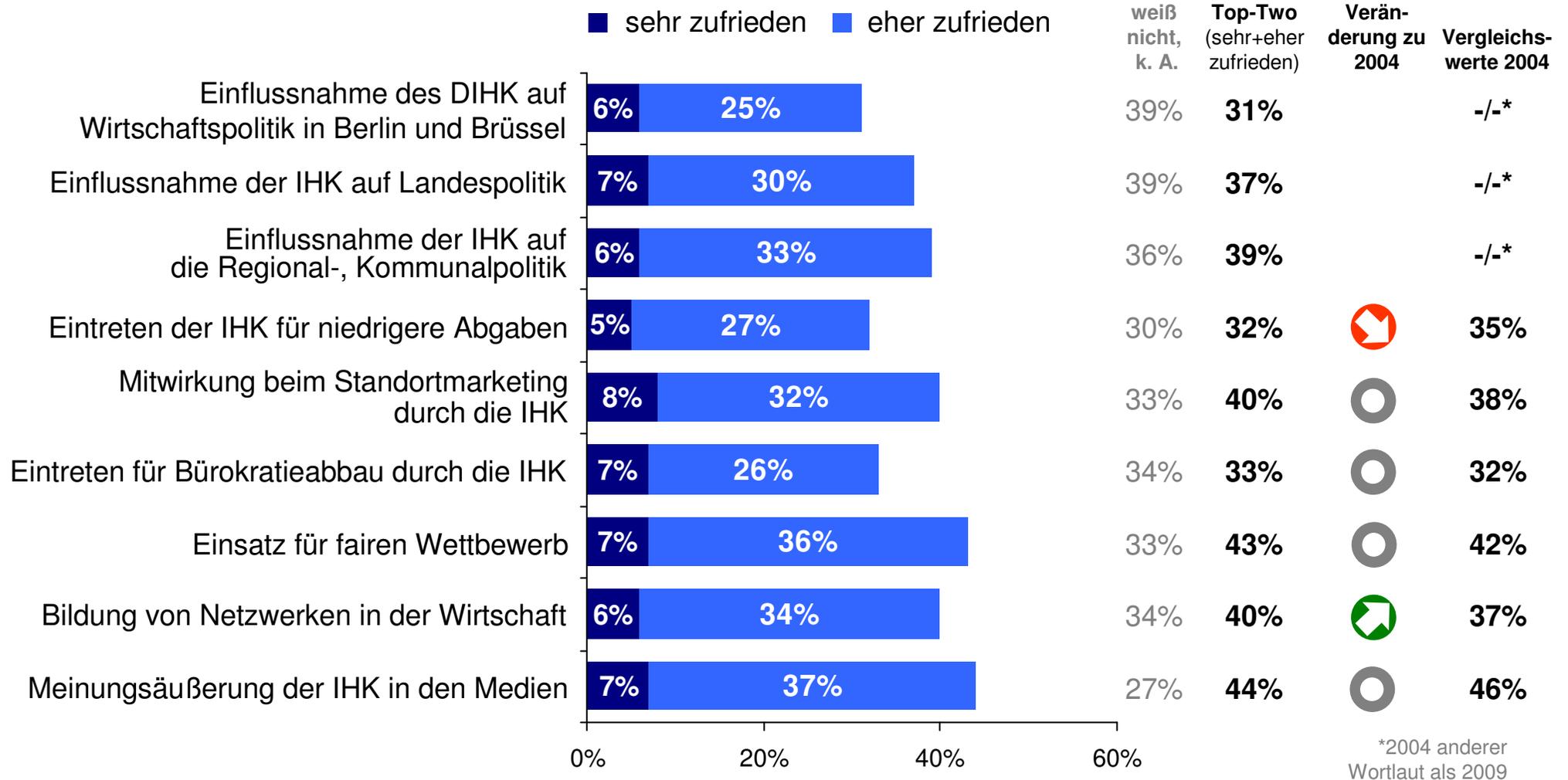
Wichtigkeit der Interessenvertretung

Starker Einsatz für niedrigere Abgaben gewünscht



Zufriedenheit mit der Interessenvertretung

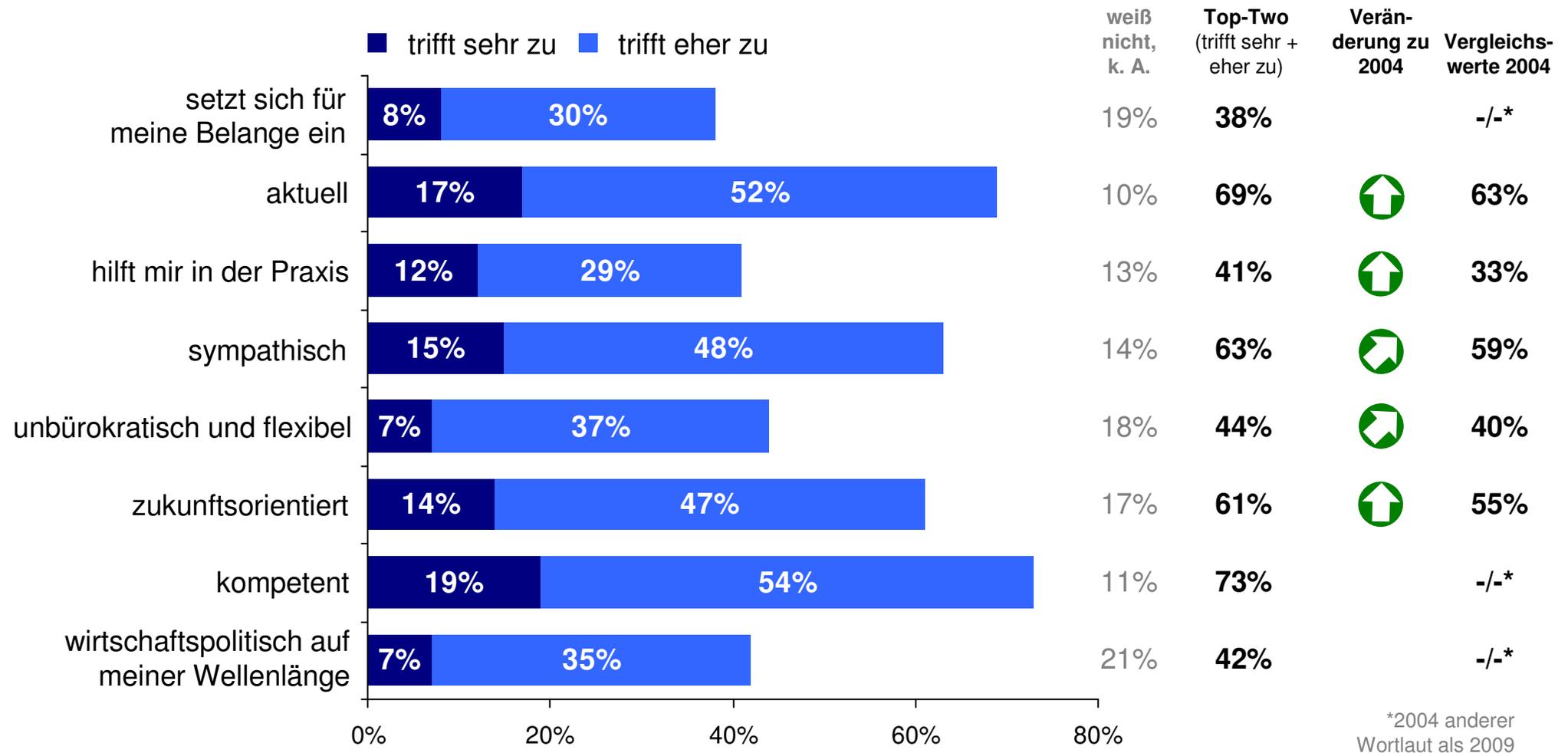
Die Bewertung fällt vielen schwer



IHK-Image



Kompetent, aktuell, sympathisch und zukunftsorientiert



Globalzufriedenheit Kernbereiche

Größte Zufriedenheit mit den IHK-Mitarbeitern

