

Evaluation der wirtschafts- und ansiedelungs- relevanten Dienst- stellen im Kanton Schaffhausen

Studienbericht zur Befragung

August 2022

1	Evaluation der Schaffhauser Dienststellen	3
1.1	In Kürze	4
1.2	Über die Studie	6

2	Standort Schaffhausen	7
2.1	Gesamtbeurteilung des Wirtschaftsstandortes	7
2.2	Bilanz der Vor- und Nachteile	9

3	Einschätzung der allgemeinen Dienstleistungs- qualität	12
3.1	Gesamtzufriedenheit mit den Dienstleistungen	12
3.2	Verschiedene Aspekte der Dienstleistungsqualität	13

4	Evaluation der Dienststellen	15
4.1	Dringlichkeiten der Handlungsfelder	15
4.2	Einschätzung der Dienststellen im Vergleich	16

IMPRESSUM

Befragung zur Dienstleistungsqualität im Kanton Schaffhausen, August 2022

Auftraggeber_in: Kanton Schaffhausen

Auftragnehmer_in: Sotomo, Dolderstrasse 24, 8032 Zürich.

Autor_innen: Bruno Wüest

Evaluation der Schaffhauser Dienststellen

In Bezug auf die Gründung und Ansiedlung von Unternehmen befindet sich der Kanton Schaffhausen seit Jahren im schweizerischen Spitzenfeld. Um diese hohe Standortattraktivität zu halten, braucht es jedoch eine kontinuierliche Kontrolle und Optimierung der Dienstleistungsqualität der ansiedlungs- und standort-relevanten Ämter. Diese Befragungsstudie trägt dazu bei, indem die Aussensicht von Expert:innen auf den Standort Schaffhausen und die Arbeit der Schaffhauser Verwaltungen systematisch erfasst und eingeordnet werden. Die Ergebnisse dieser Evaluation stellen zudem wertvolle Informationen zur Unterstützung der Schaff- hauser Regionalentwicklung im Rahmen der Entwicklungsstrategie 2030¹ dar.

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der Expert:innenbefragung zusammengefasst wieder- gegeben.

¹<https://www.entwicklungsstrategie-sh.ch/>

1.1. IN KÜRZE

Standort Schaffhausen

Gute Gesamtbeurteilung: Insgesamt geben die Expert:innen dem Standort Schaffhausen gute Noten. Eindrücklich ist zudem, dass neun von zehn befragten Expert:innen den Kanton Schaffhausen als Standort weiterempfehlen würden (vgl. Abb. 2).

Unternehmenssteuern und Lebensqualität als grösste Standortvorteile: Die steuerliche Attraktivität für juristische Personen sowie die hohe Lebensqualität werden als die deutlichsten Vorteile des Kantons genannt. Diese Vorteile haben sich laut den Befragten in den letzten fünf Jahren auch nochmals akzentuiert (vgl. Abb. 3).

Arbeitskräftemangel und das Kostenumfeld als grösste Herausforderungen: Bei der Verfügbarkeit von Hochqualifizierten und Fachkräften sowie dem Kostenumfeld werden die grössten Nachteile für den Standort Schaffhausen gesehen (vgl. Abb. 3 und 7). Es ist deshalb zu begrüessen, dass die Entwicklungsstrategie 2030 mit dem Hochschulstandort Schaffhausen und der lokalen Fachkräfteausbildung gleich zwei Schlüsselfaktoren in diesem Bereich definiert.

Einschätzung der allgemeinen Dienstleistungsqualität

Hohe Gesamtzufriedenheit mit den Dienstleistungen: Zwei Drittel der befragten Expert:innen gaben an, «eher» oder «sehr zufrieden» mit dem Kanton Schaffhausen als Dienstleistungserbringer zu sein (vgl. Abb. 5). Allerdings sind sich die Befragten nicht einig, ob sich die Verwaltungsarbeit in eine positive oder negative Richtung entwickelt hat (vgl. Abb. 3).

Effiziente und kompetente Schaffhauser Verwaltung: Die befragten Expert:innen bestätigen das in der Entwicklungsstrategie 2030 formulierte Leitmotiv «Kurze Wege, schnelle Prozesse» über weite Strecken. Die Dienststellen werden im Allgemeinen als effizient, problemlösungsorientiert und klar in der Abgrenzung der Zuständigkeiten wahrgenommen (vgl. Abb. 6 und 8).

Evaluation der Dienststellen

Digitalisierung der Verwaltung sollte verstärkt werden: Bei mehreren Dienststellen orten die Expert:innen Verbesserungspotenzial bei ihrer Reaktionsschnelligkeit auf Anliegen der Unternehmen. Der Informationsgehalt von öffentlich verfügbaren Unterlagen wird zudem bei den meisten Dienststellen bemängelt (vgl. Abb. 8). Weil beide Aspekte zentrale Elemente einer Digitalisierungsstrategie darstellen, verleiht dem Schlüsselfaktor «Digitalisierte Verwaltung» in der Entwicklungsstrategie 2030 besondere Dringlichkeit.

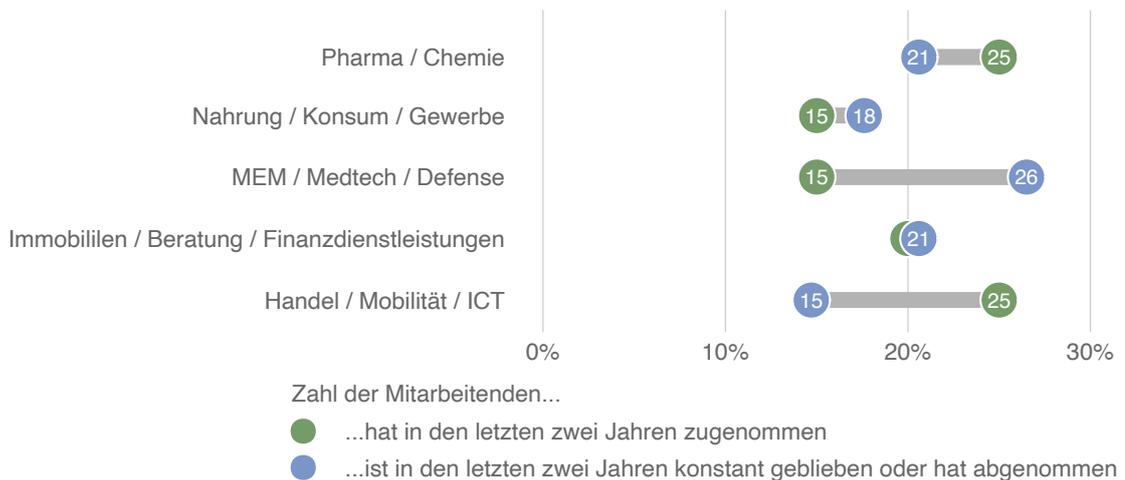
1.2. ÜBER DIE STUDIE

Die vorliegende Studie wurde im Auftrag des Kantons Schaffhausen durchgeführt. Dafür wurden vom 3. bis am 31. Mai 2022 geschlossene Online-Interviews durchgeführt. Aus einer Stichprobe von 295 Berater:innen und Unternehmensvertreter:innen, die in Ihrer Tätigkeit bereits mit den wirtschafts- und ansiedlungsrelevanten Dienststellen des Kantons in Kontakt gekommen sind, konnten 74 Interviews realisiert werden.

Statistisch ist die Repräsentativität dieser nicht gewichteten Opt-in-Befragung nicht gegeben. Aber die Ausschöpfungsquote von 25 Prozent und die ausgeglichene Verteilung der relevanten Unternehmensindikatoren (z.B. die Verteilung der Branchen und des Wachstumspotenzials, vgl. Abb. 1) lässt die qualitative Aussage zu, dass ein breit abgestütztes Meinungsspektrum erfasst werden konnte. Zudem wurden bei einer Gesamtzahl der Antworten unter 20 entsprechend Kategorien zusammengefasst, um die Robustheit der Resultate zu erhöhen.

Branchen nach Wachstumspotenzial (Abb. 1)

Anteile in Prozent



Standort Schaffhausen

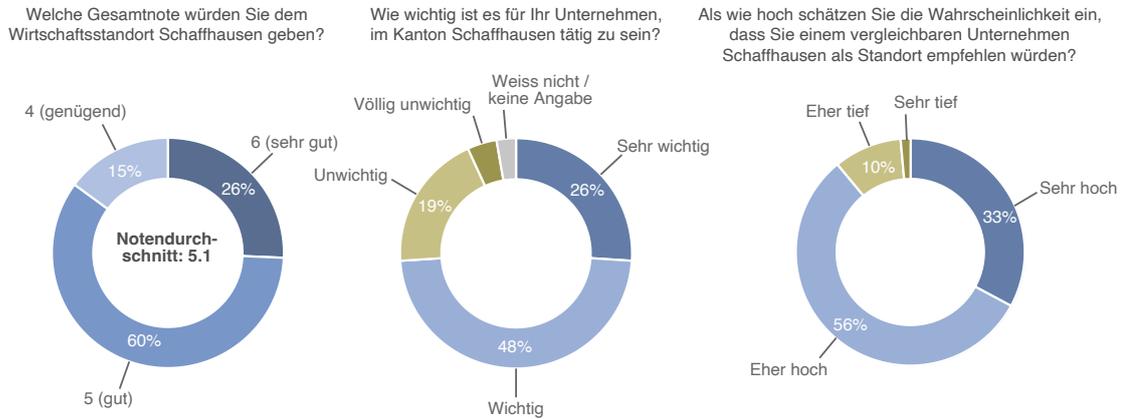
Die Arbeit der ansiedelungs- und standortrelevanten Dienststellen im Kanton Schaffhausen ist in ein wirtschaftliches Umfeld eingebettet, welches sich durch spezifische Stärken und Schwächen charakterisieren lässt. In einem ersten Schritt wurden deshalb die Expert:innen nach einer Beurteilung des Wirtschaftsstandorts sowie einer Einschätzung der Vor- und Nachteile befragt.

2.1. GESAMTBEURTEILUNG DES WIRTSCHAFTSSTANDORTES

Abbildung 2 veranschaulicht die positive Einschätzung des Wirtschaftsstandorts Schaffhausen aus den drei verschiedenen Perspektiven Benotung, Verwurzelung und Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit. Erstens vergeben die meisten Befragten dem Wirtschaftsstandort Schaffhausen die Prädikate «gut» oder «sehr gut» (vgl. linke Grafik in Abb. 2). Im Durchschnitt resultiert damit die Note 5.1, welche sowohl die generelle Zufriedenheit wie auch durchaus ein gewisses Potenzial nach oben ausdrückt. Auffallend ist bei der Notengebung, dass keine der befragten Expert:innen dem Wirtschaftsstandort Schaffhausen eine ungenügende Note vergeben hat.

Allgemeine Wahrnehmung des Standortes Schaffhausen (Abb. 2)

Anteile in Prozent



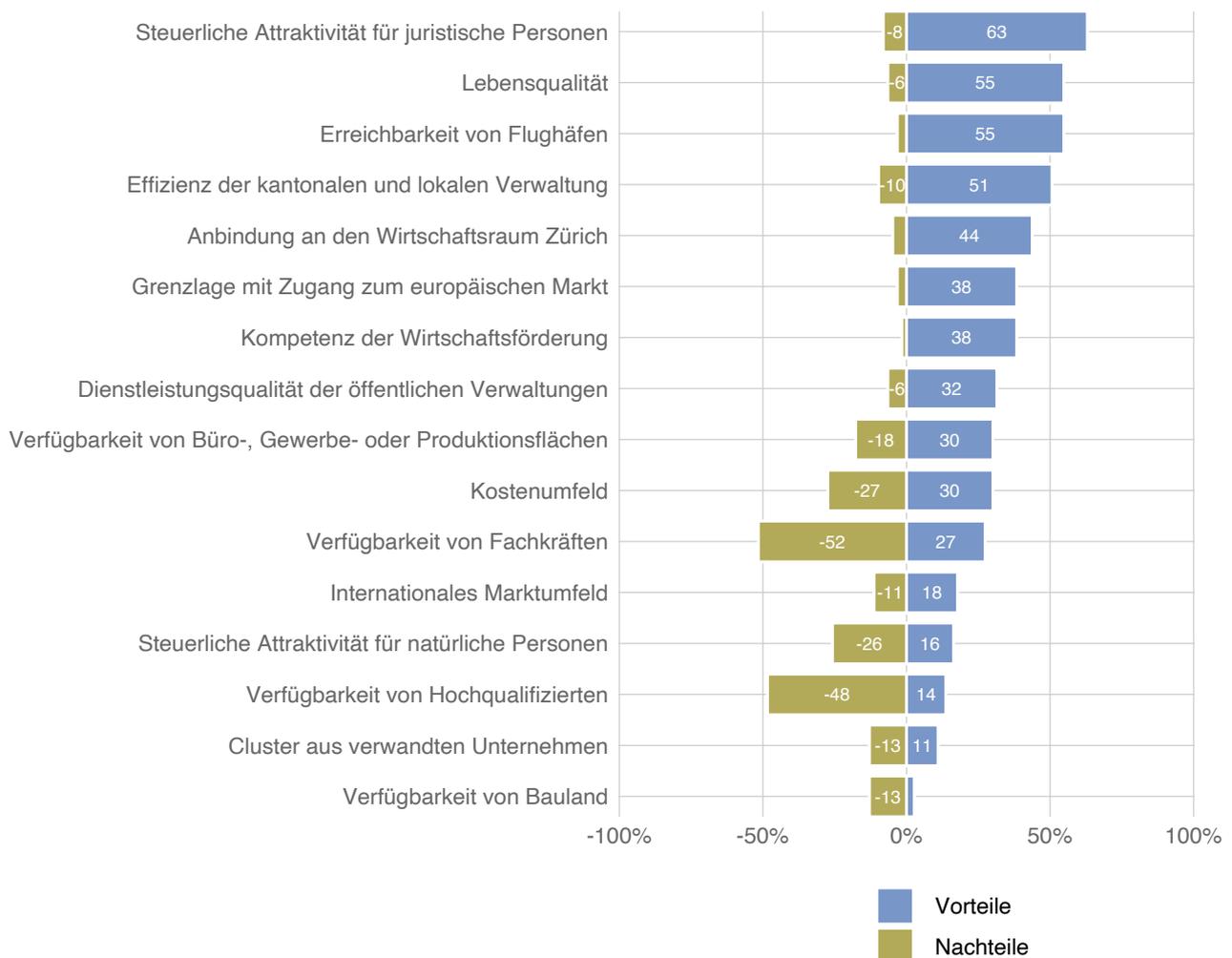
Die Teilnehmer:innen der Befragung sind zudem in überwiegender Mehrheit mit dem Kanton Schaffhausen verbunden (vgl. mittlere Grafik in Abb. 2). Für rund die Hälfte ist es wichtig, für einen Viertel sogar sehr wichtig, dass ihr Unternehmen im Kanton Schaffhausen ansässig ist. Schliesslich kann der Wirtschaftsstandort Schaffhausen auf wertvolle Unterstützung zählen, um seinen guten Ruf zu verteidigen. 89 Prozent der Befragten geben an, dass es eher oder sehr wahrscheinlich ist, dass sie Schaffhausen bei vergleichbaren Unternehmen als Standort empfehlen würden.

2.2. BILANZ DER VOR- UND NACHTEILE

In den Augen der befragten Expert:innen ergibt sich das folgende Profil aus Vor- und Nachteilen für den Kanton Schaffhausen (vgl. Abb. 3). Zu den zugkräftigsten Pluspunkten gehören die Steuerliche Attraktivität für juristische Personen sowie die hohe Lebensqualität im Kanton.

Wahrnehmung der Vor- und Nachteile für den Wirtschaftsstandort Schaffhausen? (Abb. 3)

Mehrfachantworten möglich; Anteile der Nennungen in Prozent



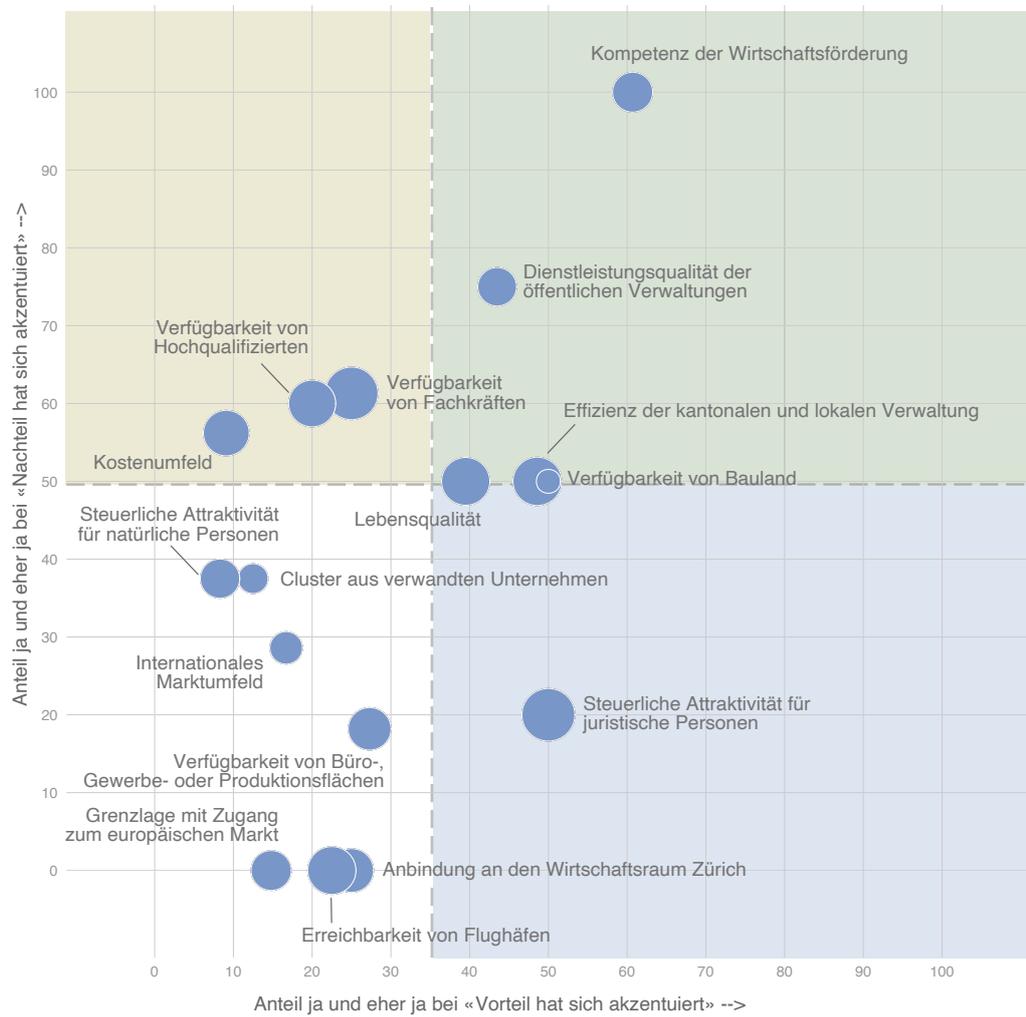
Die günstige Lage ist ein zusätzlicher, wichtiger Standortfaktor, der sich in den häufigen Nennungen der Erreichbarkeit von Flughäfen, der Anbindung an den Wirtschaftsraum Zürich sowie der Grenzlage mit Zugang zum europäischen Markt niederschlägt. Die Schaffhauser Verwaltung trägt schliesslich auch einen Teil zum Erfolg des Wirtschaftsstandorts bei, was sich in einer relativen Betonung der Effizienz der kantonalen und lokalen Verwaltung sowie der Kompetenz der Wirtschaftsförderung zeigt.

Auf der Sollseite der Standortfaktoren stehen vor allem mit dem schweizweiten Arbeitskräftemangel im Zusammenhang stehende Aspekte (Verfügbarkeit von Hochqualifizierten und Fachkräften) sowie das schwierige Kostenumfeld. Diese Faktoren werden sicher auch längerfristig grosse Herausforderungen für den Kanton Schaffhausen bleiben.

In die gleiche Richtung weist auch die Analyse in Abbildung 4. Für die Verfügbarkeit von Hochqualifizierten sowie Fachkräften und das Kostenumfeld im olivgrün hinterlegten Quadranten (oben links) haben über 50 Prozent der Respondent:innen angegeben, diese Nachteile haben sich in den letzten 5 Jahren nochmals verschlechtert. Die Entwicklung der verwaltungsbezogenen Faktoren (Dienstleistungsqualität der öffentlichen Verwaltungen, Kompetenz der Wirtschaftsförderung und Effizienz der kantonalen und lokalen Verwaltung) im grün hinterlegten Quadranten oben rechts wird hingegen ambivalent bewertet. Eine Mehrheit der Befragten stellt hier sowohl positive wie auch negative Trends fest. In Abbildung 4 erscheint hingegen die steuerliche Attraktivität für juristische Personen als grösste Stärke des Wirtschaftsstandortes, weil hier die Mehrheit auch eine ausschliesslich positive Dynamik über die letzten Jahre beobachtet (blau hinterlegter Quadrant unten rechts).

«Wie haben sich die angegebenen Nachteile bzw. Vorteile in den letzten fünf Jahren entwickelt?» (Abb. 4)

Anteile der Antwortoptionen «ja» und «eher ja» in Prozent; Grösse ist proportional zur gesamten Nennungshäufigkeit bei den entsprechenden Fragen.



Einschätzung der allgemeinen Dienstleistungsqualität

Wie in jeder Aussensicht auf Behörden werden die Dienststellen des Kantons Schaffhausen zumindest teilweise als Einheiten der gesamten Verwaltung wahrgenommen. Ein erster Zugang zur Evaluation der Dienstleistungsqualität ist deshalb, die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen über alle Dienststellen hinweg zu erfassen.

3.1. GESAMTZUFRIEDENHEIT MIT DEN DIENSTLEISTUNGEN

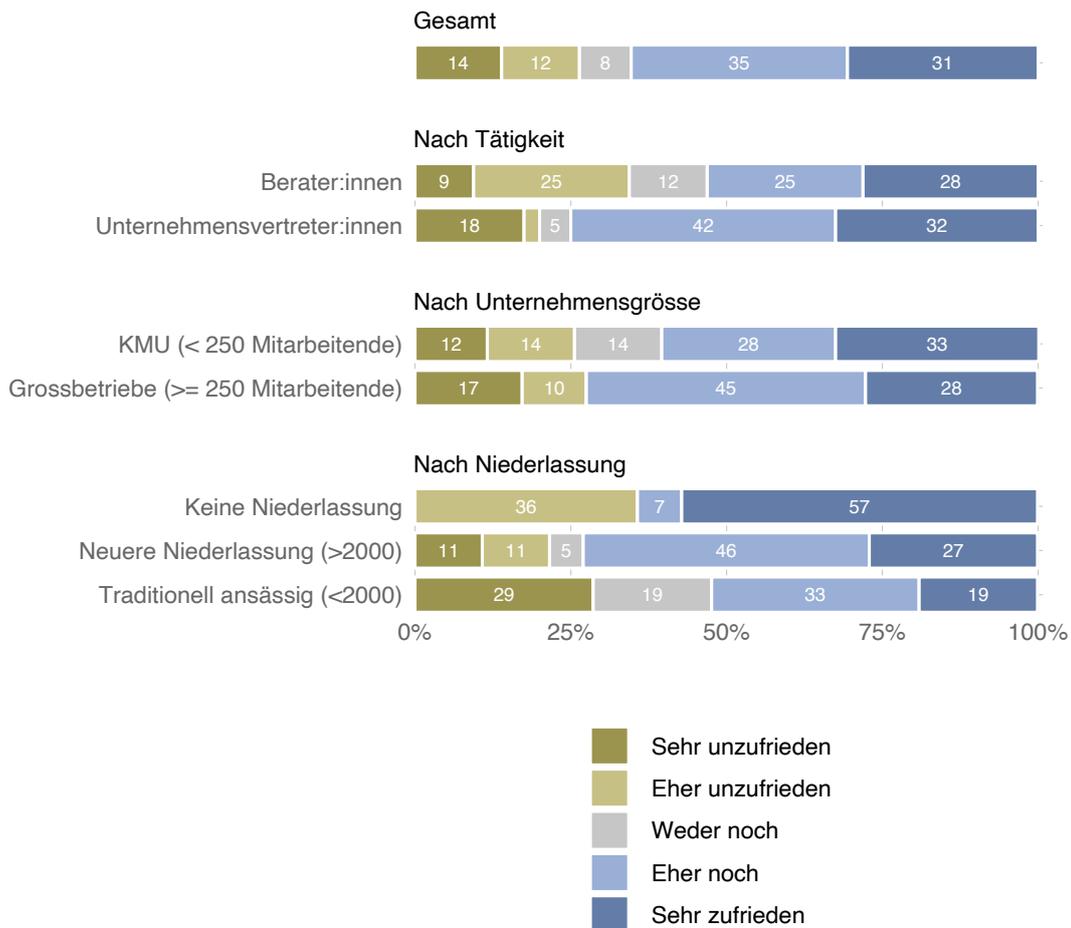
Generell ist die Zufriedenheit mit dem Kanton Schaffhausen als Dienstleistungserbringer hoch (vgl. Abb. 5). Zwei Drittel der befragten Expert:innen gaben an, «eher» oder «sehr zufrieden» zu sein. Die 26 Prozent der Angaben mit «eher» oder «sehr unzufrieden» signalisieren jedoch auch, dass in Bezug auf die Dienstleistungsqualität durchaus noch Raum für Verbesserungen existiert.

Die Unzufriedenheit ist unter den Teilnehmer:innen, welche als Berater:innen zur Befragung eingeladen wurden, sowie bei den Vertreter:innen von Unternehmen ohne Sitz im Kanton Schaffhausen etwas grösser als in der allgemeinen Stichprobe. Werden

die ambivalenten Antworten («weder noch») ebenfalls berücksichtigt, weisen die Expert:innen aus den KMU sowie von traditionell in Schaffhausen ansässigen Unternehmen eine im Vergleich etwas tiefere Zufriedenheit auf.

«Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den öffentlichen Dienstleistungen im Kanton Schaffhausen?» (Abb. 5)

Anteile in Prozent



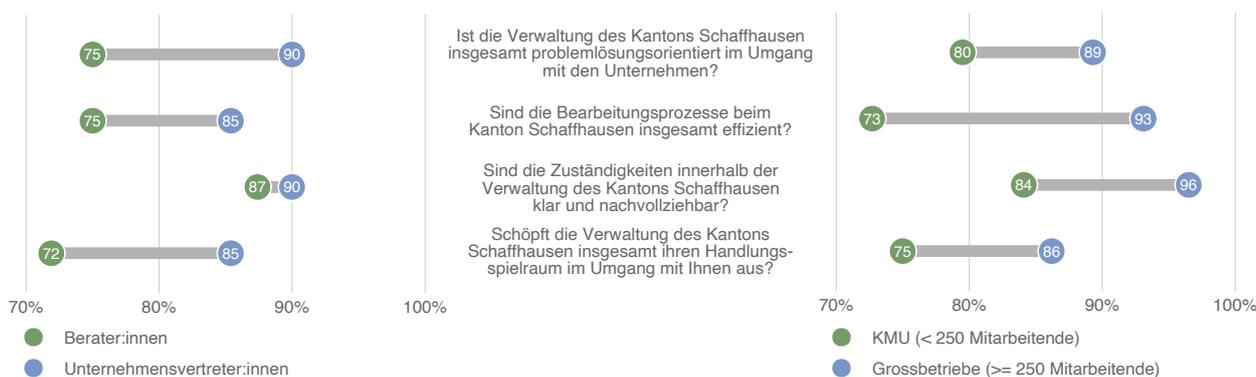
3.2. VERSCHIEDENE ASPEKTE DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

Inwiefern unterscheiden sich die Expert:innen in der Beurteilung verschiedener konkreter Aspekte der Dienstleistungsqualität? Abbildung 6 zeigt, dass Berater:innen generell eine skeptischere Einschätzung abgegeben haben als Personen, welche als

Vertreter:innen eines bestimmten Unternehmens zur Befragung eingeladen wurden (linke Seite in Abb. 6). Zudem sind Beschäftigte in KMU grundsätzlich auch kritischer als Beschäftigte in grossen Unternehmen (Abb. 6 rechts).

Wahrnehmung verschiedener Aspekte der Dienstleistungsqualität (Abb. 6)

Anteile «ja» und «eher ja» in Prozent



Bei den ersten beiden Aspekten, das heisst bei den Fragen, ob die Schaffhauser Verwaltung problemlösungsorientiert arbeitet und die Bearbeitungsprozesse effizient gestaltet sind, klaffen die Meinungen am stärksten auseinander. Während die Berater:innen (je 75 Prozent Zustimmung) und Vertreter:innen von Gossunternehmen (80 und 73 Prozent) noch vereinzelt skeptisch sind, sind die Unternehmensvertreter:innen beziehungsweise KMU-Vertreter:innen zufriedener (85 bis 93 Prozentanteil der Antworten mit «ja» oder «eher ja»)

Die Expert:innen sehen bei der Klarheit der Zuständigkeiten am wenigsten Verbesserungspotenzial. 87 bis 96 Prozent der Befragten in allen Gruppen befinden die Zuständigkeiten als klar und nachvollziehbar. Generell am wenigsten Zuspruch erhält hingegen die Aussage, dass die Verwaltung des Kantons Schaffhausen ihren Handlungsspielraum im Umgang mit den Unternehmen ausschöpft (72 bis 86 Prozent).

Evaluation der Dienststellen

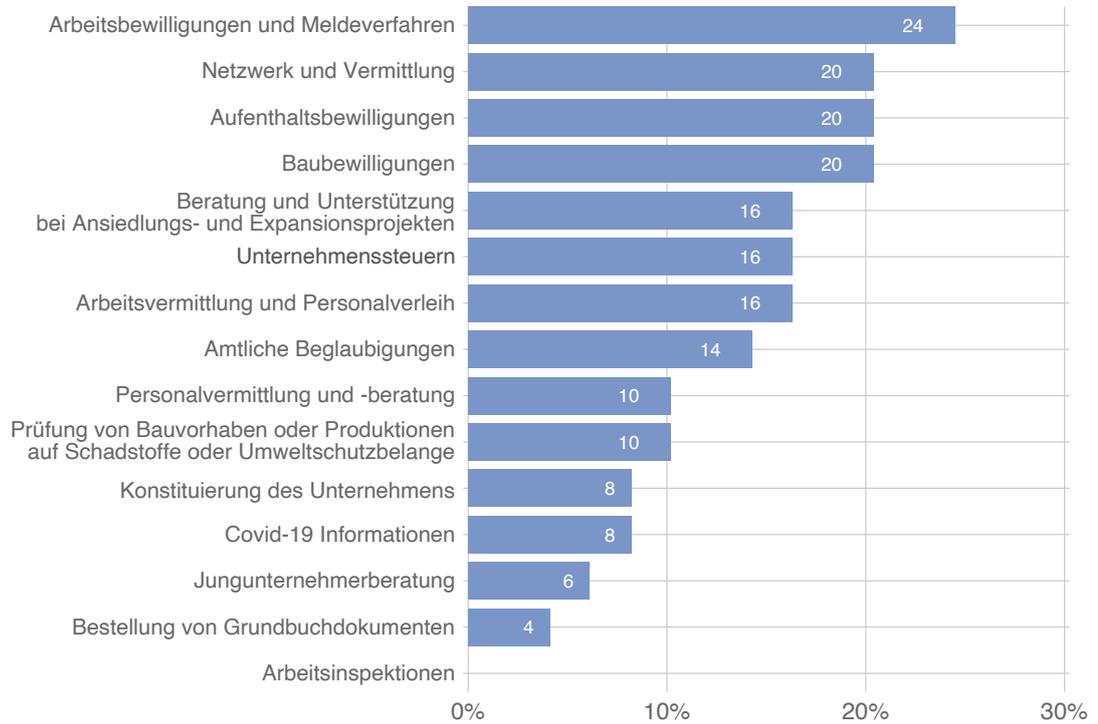
Nach der Evaluation der allgemeinen Dienstleistungsqualität der kantonalen Verwaltung im Kanton Schaffhausen bietet dieses letzte Kapitel eine zusätzliche Vertiefung an. Zum einen wird etabliert, bei welchen Handlungsfeldern die Befragten die grössten Verbesserungspotenziale sehen. Zum anderen wird gezeigt, wie zufrieden die Befragten mit den einzelnen Dienststellen sind.

4.1. DRINGLICHKEITEN DER HANDLUNGSFELDER

Die kantonalen Dienststellen sind gleichzeitig in vielen verschiedenen Bereichen tätig, welche durch die Betroffenen zumindest potenziell auch unterschiedlich wahrgenommen werden. Abbildung 7 listet dazu die Betonung verschiedener Handlungsfelder durch die Expert:innen in absteigender Reihenfolge auf. Die Befragten sehen bei den Arbeitsbewilligungen und Meldeverfahren am meisten und bei den Aufenthaltsbewilligungen am zweitmeisten Handlungsbedarf. Diese Ergebnisse passen zu den wahrgenommenen grössten Nachteilen für den Wirtschaftsstandort Schaffhausen, der Verfügbarkeit von Hochqualifizierten und Fachkräften. Deshalb scheint hier eine Intensivierung der Anstrengungen in den nächsten Jahren besonders erfolgsversprechend. Zudem orten die Expert:innen bei den Bereichen Netzwerk und Vermittlung sowie Baubewilligungen ebenfalls prioritäre Verbesserungspotenziale.

Bereiche mit dem grössten Verbesserungsbedarf bei den kantonalen Dienststellen (Abb. 7)

Mehrfachantworten möglich; Anteile in Prozent

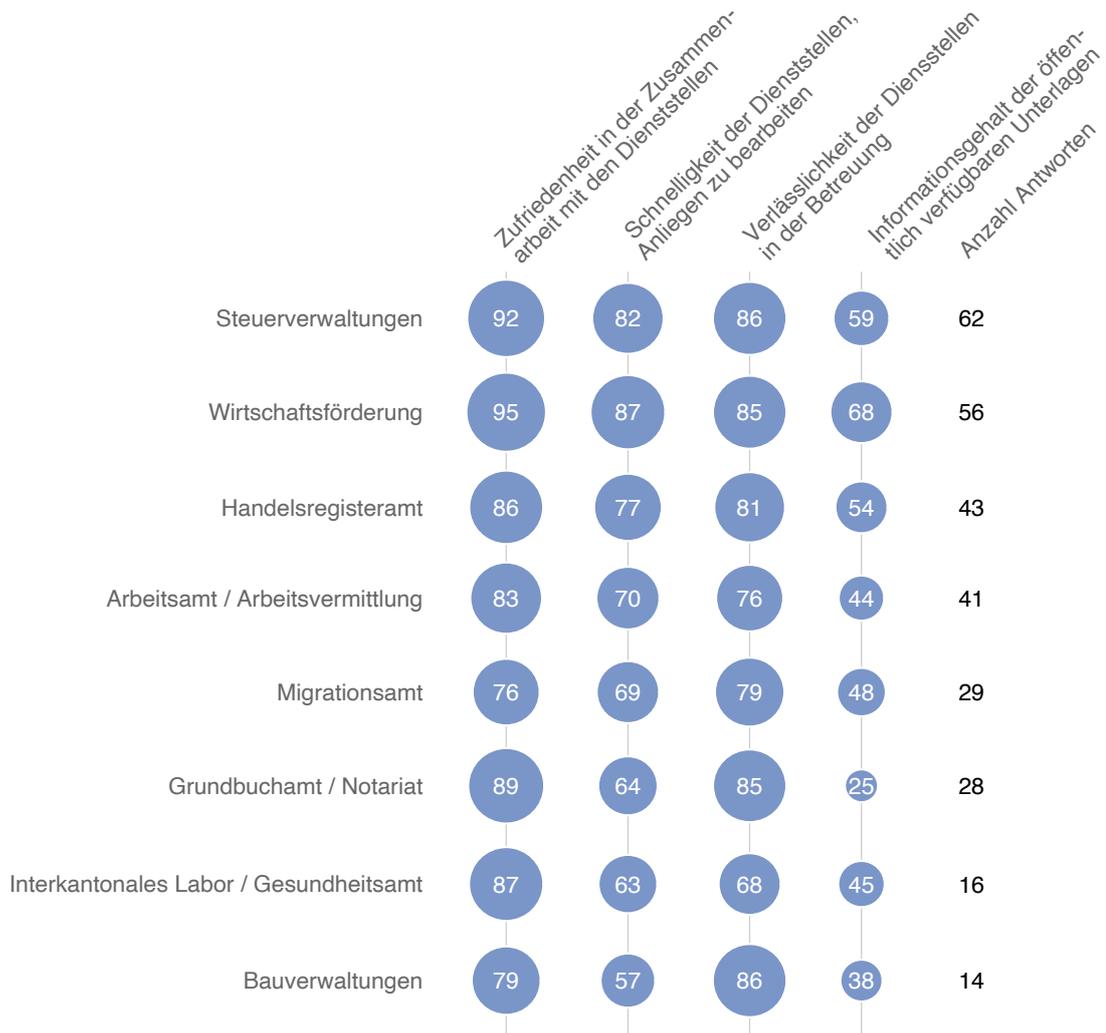


4.2. EINSCHÄTZUNG DER DIENSTSTELLEN IM VERGLEICH

Abschliessend ermöglicht Abbildung 8 noch Aufschluss über den Vergleich der Dienststellen untereinander. Als erstes gilt es anzumerken, dass die überwiegende Mehrheit der befragten Expert:innen mit allen Dienststellen grundsätzlich zufrieden sind (mindestens 76 Prozent «ja» oder «eher ja» in der ersten Spalte). Insofern ist eine Kritik der Schwächen einzelner Dienststellen eine Klage auf hohem Niveau. Nichtsdestotrotz enthalten einzelne Resultate klare Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten.

Wahrnehmung der Leistungsfähigkeit verschiedener Dienststellen bei ausgewählten Aspekten (Abb. 8)

Anteile «ja» und «eher ja» in Prozent



Das Migrationsamt, das Interkantonale Labor und Gesundheitsamt, das Grundbuchamt und Notariat sowie die Bauverwaltungen schneiden bei der Reaktionsschnelligkeit etwas schwächer ab als die anderen Dienststellen. Hier könnten die Kontaktmöglichkeiten und Bearbeitungsprozesse bei Anfragen geprüft und allenfalls optimiert werden. Die Zufriedenheit mit dem Interkantonalen Labor und dem Gesundheitsamt liegt zudem etwas unter derjenigen für die anderen Dienststellen in Bezug auf die Verlässlichkeit. Hier muss aber auch berücksichtigt werden, dass diese Dienststellen während der Pandemie unter einer ausserordentlichen Belastungsprobe standen.

Schliesslich gibt es beim Informationsgehalt der öffentlich verfügbaren Unterlagen wie den Websites, Formularen und Downloads Verbesserungspotenzial bei allen Dienststellen. Bei allen Dienststellen erhält dieser Aspekt den Tiefstwert, und ausser bei der Wirtschaftsförderung, der Steuerverwaltung und dem Handelsregisteramt liegt die Zufriedenheit mit den Unterlagen unter 50 Prozent. Hier bieten sich entschlossene, dienststellenübergreifende Optimierungen an.

SOTCMO