



Mittelstandsfreundliche Verwaltung

(Stand: 04.10.2001)

- I. **Einleitung und Kontakt Zielperson**
- II. **Einordnung Unternehmen** (an alle)
- III. **Screening Unternehmenskontakte** (an alle)
- IV. **Wichtigster Anlass der Verwaltungskontakte in den letzten 3 Jahren**
(nur an Unternehmen mit entsprechendem Kontakt in den letzten 3 Jahren)
- V. **Modul Kundenzufriedenheit**
Basis: wichtigster Anlass der Verwaltungskontakte in den letzten 3 Jahren
(nur an Unternehmen mit entsprechendem Kontakt)
- VI. **Bedürfnisse und Wünsche der Unternehmen an die Kommunalverwaltung**
(nur an Unternehmen ohne Kontakt zur Kommunalverwaltung in den letzten 3 Jahren)
- VII. **Regionales Fenster** (an alle, jeweils nach Kommune gefiltert)
- VIII. **Bewertung Standortfaktoren** (an alle)
- IX. **Allgemeine Rahmendaten zum Unternehmen** (an alle)

I. Einleitung

I.I. Kontakt zum Unternehmen

Guten Tag mein Name ist ... vom infas Institut in Bonn. Wir führen zur Zeit für das Wirtschaftsministerium Nordrhein-Westfalen eine Untersuchung zum Pilotprojekt "Mittelstandsfreundliche Verwaltung" durch. Wir möchten gerne von Ihnen erfahren, welche Erfahrungen Ihr Unternehmen mit der kommunalen Verwaltung in Ihrer Stadt oder in Ihrem Kreis gemacht hat.

II. Einordnung Unternehmen

202.

Da sich das Pilotprojekt "Mittelstandsfreundliche Verwaltung" ausdrücklich nur an kleine und mittelständige Unternehmen richtet, möchte ich zu Anfang ein paar kurze Fragen zur Einordnung Ihres Unternehmens stellen.

Darf ich Sie zunächst fragen

Hat Ihr Unternehmen einschließlich der Auszubildenden, Praktikanten und Teilzeitkräfte derzeit mehr als 500 Beschäftigte oder weniger?

- mehr als 500 Beschäftigte
- weniger als 500 Beschäftigte

201.

Und ist der Jahresumsatz Ihres Unternehmens höher als 100 Millionen DM oder niedriger?

- Höher als 100 Mio. DM
- Niedriger als 100 Mio. DM

203.

Handelt es sich bei Ihrem Unternehmen um einen Teil einer Unternehmensgruppe (eines Konzerns bzw. eines Zusammenschlusses mehrerer Unternehmen) mit mehr als 500 Beschäftigten oder mehr als 100 Mio. DM Umsatz?

- Ja
- Nein

Screening "kleiner und mittelständischer Unternehmen"

Wenn Frage 201 "höher als 100 Mio. DM" oder 202 "mehr als 500 Beschäftigte" oder 203 „ja“ angegeben: **ENDE DES INTERVIEWS!** (Verabschiedungssatz:) Ihr Unternehmen kommt für unsere Befragung leider nicht in Betracht, da es nach unseren Einordnungskriterien nicht zu den kleinen und mittelständischen Unternehmen gehört. Wir bedanken uns für Ihre Kooperationsbereitschaft und wünschen Ihnen weiterhin alles Gute.

Screening-Variable: 1. Kein mittelständisches Unternehmen (laut 201 und 202)

2. Teil einer Unternehmensgruppe (laut 203)

3. Mittelständisches Unternehmen im gewünschten Sinn (laut 201, 202 und 203)

Das Interview würden wir gerne mit der Geschäftsleitung persönlich durchführen. Können Sie mich bitte verbinden?!

- 1 Wird verbunden
- 2 Wird Termin gemacht
- 3 Abbruch weil
- 4 Geschäftsführer bereits am Telefon (weiter mit 101)

I.II. Kontakt zum Unternehmen

Guten Tag mein Name ist ... vom infas Institut in Bonn. Wir führen zur Zeit für das Wirtschaftsministerium Nordrhein-Westfalen eine Untersuchung zum Pilotprojekt "Mittelstandsfreundliche Verwaltung" durch. Wir möchten gerne von Ihnen erfahren, wie zufrieden Sie mit der kommunalen Verwaltung in Ihrer Stadt oder in Ihrem Kreis sind und würden Sie persönlich gerne befragen. Das Interview wird nur ca. 20 Minuten dauern. Können wir gleich beginnen?

- Interview beginnen
- Terminvereinbarung
- Verweigerung (Warum?, Liste Ausfallcodes!)

101.

Darf ich Sie fragen, welche Funktion Sie im Unternehmen genau haben?

INT: Nicht vorlesen

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| Inhaber/Gesellschafter | <input type="checkbox"/> |
| Geschäftsführung/Prokurist | <input type="checkbox"/> |
| Werks-/Betriebsleitung | <input type="checkbox"/> |
| Sonstiges | <input type="checkbox"/> |

(Ausfallgrund: Geschäftsführung möchte persönlich nicht teilnehmen)

III. Screening Unternehmenskontakte

301a. (falls das Unternehmen in Castrop-Rauxel, Hückeswagen, Neuss, Recklinghausen, Herford angesiedelt ist)

Vielen Dank!

Dann kommen wir jetzt zum eigentlichen Thema unserer Untersuchung. Hat Ihr Unternehmen im Laufe der letzten 3 Jahre Kontakt mit der zuständigen Stadt- oder Kreisverwaltung gehabt? Gemeint ist jede Form von schriftlichem, telefonischem oder persönlichem Kontakt sowie Kontakt über das Internet, in dem ihr Anliegen bearbeitet wurde bzw. der zu einem Verwaltungsvorgang führte - einmal von der Gewerbesteuer abgesehen.

(Mehrfachnennung möglich)

- Ja, Stadtverwaltung (ablegen in Spalte x + 1) weiter mit 401
- Ja, Kreisverwaltung (ablegen in Spalte x + 2) weiter mit 401
- Nein, kein Kontakt (ablegen in Spalte x + 4) weiter mit 600

301b. (falls das Unternehmen in Bochum, Dortmund, Essen, Gelsenkirchen oder Münster angesiedelt ist)

Vielen Dank!

Dann kommen wir jetzt zum eigentlichen Thema unserer Untersuchung. Hat Ihr Unternehmen im Laufe der letzten 3 Jahre Kontakt mit der zuständigen Stadtverwaltung gehabt? Gemeint ist jede Form von schriftlichem, telefonischem oder persönlichem Kontakt sowie Kontakt über das Internet, in dem ihr Anliegen bearbeitet wurde bzw. der zu einem Verwaltungsvorgang führte - einmal von der Gewerbesteuer abgesehen.

- Ja, Stadtverwaltung (ablegen in Spalte x + 1) weiter mit 401
- Nein, kein Kontakt (ablegen in Spalte x + 4) weiter mit 600

301c. (falls das Unternehmen in Duisburg angesiedelt ist)

Vielen Dank!

Dann kommen wir jetzt zum eigentlichen Thema unserer Untersuchung. Hat Ihr Unternehmen im Laufe der letzten 3 Jahre Kontakt mit der zuständigen Stadtverwaltung oder der "Gesellschaft für Wirtschaftsförderung" gehabt? Gemeint ist jede Form von schriftlichem, telefonischem oder persönlichem Kontakt sowie Kontakt über das Internet, in dem ihr Anliegen bearbeitet wurde bzw. der zu einem Verwaltungsvorgang führte - einmal von der Gewerbesteuer abgesehen.

(Mehrfachnennung möglich)

- Ja, Stadtverwaltung (abl. in Spalte x + 1) weiter mit 401
- Ja, Gesellschaft für Wirtschaftsförderung (abl. in Spalte x + 3) weiter mit 401
- Nein, kein Kontakt (abl. in Spalte x + 4) weiter mit 600



301d. (falls das Unternehmen in Remscheid angesiedelt ist)

Vielen Dank!

Dann kommen wir jetzt zum eigentlichen Thema unserer Untersuchung. Hat Ihr Unternehmen im Laufe der letzten 3 Jahre Kontakt mit der zuständigen Stadtverwaltung, oder der „Wirtschaftsförderung Remscheid GmbH“ gehabt? Gemeint ist jede Form von schriftlichem, telefonischem oder persönlichem Kontakt sowie Kontakt über das Internet, in dem ihr Anliegen bearbeitet wurde bzw. der zu einem Verwaltungsvorgang führte - einmal von der Gewerbesteuer abgesehen.

(Mehrfachnennung möglich)

- Ja, Stadtverwaltung (abl. in Spalte x + 1)
weiter mit 401
- Ja, „Wirtschaftsförderung Remscheid GmbH“ (abl. in Spalte x + 3)
weiter mit 401
- Nein, kein Kontakt (abl. in Spalte x + 4)
weiter mit 600

Ziel des Screenings: 70 Prozent Unternehmen mit Verwaltungskontakten und 30 Prozent ohne Verwaltungskontakte. Wenn im Verlauf der Befragung diese Quote an Unternehmen ohne Verwaltungskontakte erfüllt ist, werden an dieser Stelle Unternehmen, die nicht zur verbleibenden Zielgruppe gehören, aus der Befragung ausgesteuert.

*Screening-Variable: 1. Kontakt zur Stadt- oder Kreisverwaltung oder Wirtschaftsförderung in den letzten 3 Jahren
2 Keinen Kontakt zur Stadt- oder Kreisverwaltung oder Wirtschaftsförderung in den letzten 3 Jahren*



IV. Wichtigster Anlass der Verwaltungskontakte in den letzten 3 Jahren

Nur an Unternehmen mit entsprechendem Kontakt in den letzten 3 Jahren laut Frage 301

401a. *(falls das Unternehmen in Castrop-Rauxel, Hückeswagen, Neuss, Recklinghausen oder Herford angesiedelt ist)*

Ich nenne Ihnen nun eine Reihe von Anlässen für einen Kontakt zur Stadt- oder Kreisverwaltung. Bitte sagen Sie mir zu jedem Anlass, ob Ihr Unternehmen im Laufe der letzten 3 Jahre aus diesem Grund Kontakt mit Ihrer Stadt- oder Kreisverwaltung hatte.

401b. *(falls das Unternehmen in Bochum, Dortmund, Essen, Gelsenkirchen oder Münster angesiedelt ist)*

Ich nenne Ihnen nun eine Reihe von Anlässen für einen Kontakt zur Stadtverwaltung. Bitte sagen Sie mir zu jedem Anlass, ob Ihr Unternehmen im Laufe der letzten 3 Jahre aus diesem Grund Kontakt mit Ihrer Stadtverwaltung hatte.

401c. *(falls das Unternehmen in Duisburg angesiedelt ist)*

Ich nenne Ihnen nun eine Reihe von Anlässen für einen Kontakt zur Stadtverwaltung. Bitte sagen Sie mir zu jedem Anlass, ob Ihr Unternehmen im Laufe der letzten 3 Jahre aus diesem Grund Kontakt mit Ihrer Stadtverwaltung hatte.

Im Rahmen dieser Umfrage betrachten wir die „Gesellschaft für Wirtschaftsförderung Duisburg mbH“ und andere kommunale Betriebe als Teile der Stadtverwaltung. Bitte denken Sie bei der Beantwortung der folgenden Fragen daran.

401d. *(falls das Unternehmen in Remscheid angesiedelt ist)*

Ich nenne Ihnen nun eine Reihe von Anlässen für einen Kontakt zur Stadtverwaltung. Bitte sagen Sie mir zu jedem Anlass, ob Ihr Unternehmen im Laufe der letzten 3 Jahre aus diesem Grund Kontakt mit Ihrer Stadtverwaltung hatte.

Im Rahmen dieser Umfrage betrachten wir die „Wirtschaftsförderung Remscheid GmbH“ und andere kommunale Betriebe als Teile der Stadtverwaltung. Bitte denken Sie bei der Beantwortung der folgenden Fragen daran.

(für 401a; 401b; 401c; 401d)

Int: Vorgaben vorlesen!

Skala: Ja/Nein/ weiß nicht/ keine Angabe

1. Informationsangebote, Kommunikation, auch Netzwerke
2. Gewerbeflächen/-immobilien
3. Bauvorhaben
4. Fördermittel/Existenzgründung
5. Gewerbean-, -um- und -abmeldung
6. Umweltfragen (Abwasser, Abfall, Betriebssicherheit)
7. Verkehr/ Parkplatzsituation/ ÖPNV
8. Kommunale Steuern und Gebühren, aber nicht Gewerbesteuer
9. Nachbarschaftsprobleme, z.B. Probleme in Mischgebieten mit Wohnen und Gewerbe
10. Unternehmen als Auftragnehmer der Kommune
11. Sonstige Genehmigungen/ Bescheide/ Kontrollen
12. Anderer Anlass, und zwar: (offen)
(1 Anlass genannt: weiter mit 403a
mehr als 1 Anlass genannt: weiter mit 402)



402. (Falls mehr als ein Anlass genannt, Anlässe aus 401 einblenden!)

Welcher dieser eben angesprochenen Anlässe war für Sie aus Unternehmenssicht der wichtigste?

- 1 Informationsangebote, Kommunikation, auch Netzwerke
- 2 Gewerbeflächen/-immobilien
- 3 Bauvorhaben
- 4 Fördermittel/Existenzgründung
- 5 Gewerbean-, -um- und -abmeldung
- 6 Umweltfragen (Abwasser, Abfall, Betriebssicherheit)
- 7 Verkehr/ Parkplatzsituation/ ÖPNV
- 8 Kommunale Steuern und Gebühren, aber nicht Gewerbesteuer
- 9 Nachbarschaftsprobleme, z.B. Probleme in Mischgebieten mit Wohnen und Gewerbe
- 10 Unternehmen als Auftragnehmer der Kommune
- 11 Sonstige Genehmigungen/ Bescheide/ Kontrollen
- 12 Anderer Anlass (Einblenden aus 401)

Variable: Anlass des Kontaktes (1 bis 12 aus 401 und 402)

Variable: Anzahl der Nennungen in 401

403aa. (falls nur ein Anlass genannt)

Die nächsten Fragen beziehen sich auf diesen von Ihnen genannten Anlass. Es geht im Folgenden also immer um (Anlass aus 401 einblenden und vorlesen). Wie wichtig war dieser Anlass für Ihr Unternehmen? Für Ihre Antwort steht Ihnen eine Skala von "1", "völlig unwichtig" bis "10", "extrem wichtig" zur Verfügung.

W: (1-10)

403ab. (falls mehr als ein Anlass genannt)

Die nächsten Fragen beziehen sich ausschließlich auf diesen von Ihnen genannten wichtigsten Anlass. Es geht also im Folgenden immer um (Anlass aus 402 einblenden und vorlesen). Wie wichtig war dieser Anlass für Ihr Unternehmen? Für Ihre Antwort steht Ihnen eine Skala von "1", "völlig unwichtig" bis "10", "extrem wichtig" zur Verfügung.

W: (1-10)

403b.

(Falls in 403a 8-10)

Bitte schildern Sie mir kurz, warum dieser Anlass für Ihr Unternehmen wichtig war. (Anlass aus 401 oder 402 in Klammern einblenden; nur vorlesen, wenn ZP unsicher erscheint, welcher Anlass gemeint ist)

Offen: _____

(404. raus)



405.

Von wem ging der Kontakt zur Kommunalverwaltung bei dem von Ihnen genannten Anliegen aus? Ist Ihr Unternehmen an die Kommunalverwaltung herangetreten oder hat die Kommunalverwaltung den Kontakt zu Ihrem Unternehmen aufgenommen? (Anlass aus 401 oder 402 in Klammern einblenden; nur vorlesen, wenn ZP unsicher erscheint, welcher Anlass gemeint ist)

- Unternehmen/ Zielperson ist an die Verwaltung herangetreten
weiter mit 405a.
- Verwaltung hat den Kontakt aufgenommen
weiter mit 406.

405a.

Wenn Sie einmal an die Suche nach einem Ansprechpartner in der Kommunalverwaltung denken: War diese Suche aus Ihrer Sicht sehr einfach, einfach, schwierig oder sehr schwierig?

- Sehr einfach
- Einfach
- Schwierig
- Sehr schwierig

(weiter mit 406.)

406a. (falls das Unternehmen in Castrop-Rauxel, Hückeswagen, Neuss, Recklinghausen oder Herford angesiedelt ist)

Wer hat das von Ihnen genannte Anliegen auf Seiten der Verwaltung bearbeitet? Wurde es von der Stadtverwaltung bearbeitet, von der Kreisverwaltung oder eventuell auch von anderen staatlichen Stellen? (Anlass aus 401 oder 402 in Klammern einblenden; nur vorlesen, wenn ZP unsicher erscheint, welcher Anlass gemeint ist)
(MFN)

- Von der Stadtverwaltung bearbeitet
Spalte y + 1 (ablegen in
- Von der Kreisverwaltung bearbeitet
+ 2) (ablegen in Spalte y
- Von anderen staatlichen Stellen bearbeitet
Spalte y + 3) (ablegen in

406b. (falls das Unternehmen in Bochum, Dortmund, Essen, Gelsenkirchen, Münster, Duisburg oder Remscheid angesiedelt ist)

Wer hat das von Ihnen genannte Anliegen auf Seiten der Verwaltung bearbeitet? Wurde es von der Stadtverwaltung bearbeitet oder eventuell auch von anderen staatlichen Stellen? (Anlass aus 401 oder 402 in Klammern einblenden; nur vorlesen, wenn ZP unsicher erscheint, welcher Anlass gemeint ist)
(MFN)

- Von der Stadtverwaltung bearbeitet
(auch: Wirtschaftsförderung)
+ 1) (ablegen in Spalte y
- Von anderen staatlichen Stellen bearbeitet
Spalte y + 3) (ablegen in



409.

Gab es bei der Bearbeitung Ihres genannten Anliegens einen festen Ansprechpartner oder eine Dienststelle, die sich um Ihr Anliegen gekümmert hat?

(Anlass aus 401 oder 402 in Klammern einblenden; nur vorlesen, wenn ZP unsicher erscheint, welcher Anlass gemeint ist)

- ja, es gab eine/n Ansprechpartner/Dienststelle
weiter mit 410
- nein, es gab mehrere Ansprechpartner/Dienststellen
weiter mit 411

410.

Welchem Amt oder welcher Einrichtung ist Ihr Ansprechpartner bzw. Ihre betreuende Dienststelle zuzuordnen? *(Anlass aus 401 oder 402 in Klammern einblenden; nur vorlesen, wenn ZP unsicher erscheint, welcher Anlass gemeint ist)*

(offen / Liste vercodet unterlegen)

- Amt für Wirtschaftsförderung (bzw. GmbH)
- Amt für Bauordnung
- Tiefbauamt
- Hochbauamt
- Amt für Liegenschaften
- Stadtplanungsamt
- Straßenverkehrsamt
- Ordnungsamt
- Gewerbeaufsichtsamt
- Kulturamt
- Schulverwaltungsamt
- Sportamt
- Sozialamt
- Stadtspitze/Kreisspitze (OB, Landrat)
- Bezirksregierung
- Hauptamt
- Kämmerei
- Sonstige



411.

Welche Ämter oder Einrichtungen waren bei der Bearbeitung des von Ihnen genannten Anliegens beteiligt? (Anlass aus 401 oder 402 in Klammern einblenden; nur vorlesen, wenn ZP unsicher erscheint, welcher Anlass gemeint ist)
(offen / Liste vercodet unterlegen)

- Amt für Wirtschaftsförderung (bzw. GmbH)
- Amt für Bauordnung
- Tiefbauamt
- Hochbauamt
- Amt für Liegenschaften
- Stadtplanungsamt
- Straßenverkehrsamt
- Ordnungsamt
- Gewerbeaufsichtsamt
- Kulturamt
- Schulverwaltungsamt
- Sportamt
- Sozialamt
- Stadtspitze/Kreisspitze (OB, Landrat)
- Bezirksregierung
- Hauptamt
- Kämmerei
- Sonstige

413.

Auf welchem Wege haben Sie hauptsächlich mit Ihren Gesprächs- und Ansprechpartnern kommuniziert?
War das...

Int: Vorgaben vorlesen, Mehrfachnennungen möglich

- schriftlich
- telefonisch
- persönlich oder
- per e-mail?

415.

Ist Ihr Anliegen in der Zwischenzeit abschließend bearbeitet worden, oder ist der Ausgang noch offen? (Anlass aus 401 oder 402 in Klammern einblenden; nur vorlesen, wenn ZP unsicher erscheint, welcher Anlass gemeint ist)

- abgeschlossen
- noch offen

V. Kundenzufriedenheit im genannten (wichtigsten) Verwaltungskontakt

Nur an Unternehmen mit entsprechendem Kontakt in den letzten 3 Jahren laut Frage 201

503.

MODUL KUNDENZUFRIEDENHEIT, 1. Teil: BEWERTUNG

503a. *(falls nur ein Anlass genannt)*

Wenn Sie an die gesamte Bearbeitung des von Ihnen genannten Anliegens denken: Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Bearbeitung durch die Kommunalverwaltung? Bitte vergeben Sie hierfür eine Schulnote von 1 bis 6. *(Anlass aus 401 in Klammern einblenden; nur vorlesen, wenn ZP unsicher erscheint, welcher Anlass gemeint ist)*

Zufriedenheit mit der Bearbeitung des Anliegens: **1 2 3 4 5 6**

503b. *(falls mehr als ein Anlass genannt)*

Wenn Sie an die gesamte Bearbeitung des von Ihnen genannten wichtigsten Anliegens denken: Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Bearbeitung durch die Kommunalverwaltung? Bitte vergeben Sie hierfür eine Schulnote von 1 bis 6. *(Anlass aus 402 in Klammern einblenden; nur vorlesen, wenn ZP unsicher erscheint, welcher Anlass gemeint ist)*

Zufriedenheit mit der Bearbeitung des Anliegens: **1 2 3 4 5 6**

502. *(falls „Unternehmen als Auftragnehmer der Kommune“ in 401. bzw. 402 nicht genannt)*

Ich lese Ihnen nun eine Reihe von Aspekten vor, nach denen man die Bearbeitung des von Ihnen genannten Anliegens durch die Kommunalverwaltung beurteilen kann. Es geht uns nicht um allgemeine Urteile, sondern um Ihre ganz persönlichen Erfahrungen. Bitte denken Sie bei Ihren Antworten also ausschließlich an das von Ihnen genannte Anliegen.

Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit diesem Aspekt bei der Bearbeitung des von Ihnen genannten Anliegens durch die Kommunalverwaltung waren. Für Ihre Antworten verwenden Sie bitte die Schulnotenskala von 1 bis 6.

Geben Sie mir bitte anschließend noch zu jedem Aspekt an, wie wichtig Ihnen dieser bei der Bearbeitung Ihres Anliegens durch die Kommunalverwaltung war. Hierfür steht Ihnen eine Skala von "1", "völlig unwichtig" bis "10", "extrem wichtig" zur Verfügung.

(Hinweis für Programmierung: Bitte bei der Frage nach der Zufriedenheit jeweils den Ausfallcode „trifft nicht zu“ mit aufnehmen und bei entsprechender Nennung die Nachfrage nach der Wichtigkeit mit Filter überspringen.)



Items innerhalb der Gruppen rotieren!

Wie zufrieden sind Sie mit...wichtig ist Ihnen dieser Aspekt? Und wie wichtig ist Ihnen dieser Aspekt?

Rahmenbedingungen

- der Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter t.n.z. **123456**W: (1-10)
- der Termineinhaltung t.n.z. **123456**W: (1-10)
- der Öffnungszeiten der Dienststelle t.n.z. **123456**W: (1-10)
- dem Zurechtfinden in den Räumlichkeiten der Dienststelle t.n.z. **123456**W: (1-10)
- dem Gesprächsablauf (Unterbrechungen) t.n.z. **123456**W: (1-10)
- der Flexibilität bei der Termingestaltung t.n.z. **123456**W: (1-10)

Bearbeitung Ihres Anliegens

Wie zufrieden sind Sie mit...wichtig ist Ihnen dieser Aspekt? Und wie wichtig ist Ihnen dieser Aspekt?

- der Schnelligkeit der Bearbeitung Ihres Anliegens t.n.z. **123456**W: (1-10)
- der inhaltlichen Richtigkeit der erteilten Auskünfte u. Informat. t.n.z. **123456**W: (1-10)
- der Vollständigkeit der erteilten Auskünfte und Informationen t.n.z. **123456**W: (1-10)
- der Verständlichkeit der erteilten Auskünfte und Informationen t.n.z. **123456**W: (1-10)
- der Verständlichkeit von Formularen t.n.z. **123456**W: (1-10)
- dem Verständnis der Mitarbeiter für die Bedürfnisse des Unternehmens t.n.z. **123456**W: (1-10)
- der Eigeninitiative der Verwaltungsstelle bei der Problemlösung bzw. Bearbeitung Ihres Anliegens t.n.z. **123456**W: (1-10)
- der Transparenz der Abläufe/Verfahren t.n.z. **123456**W: (1-10)
- der Freundlichkeit der Mitarbeiter t.n.z. **123456**W: (1-10)
- der Übernahme einer Gesamtverantwortung für Ihr Anliegen durch einen Ansprechpartner t.n.z. **123456**W: (1-10)
- der Nachvollziehbarkeit der Entscheidungsgründe t.n.z. **123456**W: (1-10)

dem Engagement des oder der Ansprechpartner t.n.z. **123456**W: (1-10)

502a. (falls „Unternehmen als Auftragnehmer der Kommune“ in 401. als einziges bzw. in 402. als wichtigstes Anliegen genannt)
Ich lese Ihnen nun eine Reihe von Aspekten vor, nach denen man die Zusammenarbeit mit der Kommunalverwaltung beurteilen kann. Es geht uns nicht um allgemeine Urteile, sondern um Ihre ganz persönlichen Erfahrungen. Bitte denken Sie bei Ihren Antworten also ausschließlich an Ihre Erfahrungen mit der Kommune als Auftraggeber.

Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit diesem Aspekt bei der Zusammenarbeit mit der Kommunalverwaltung waren. Für Ihre Antworten verwenden Sie bitte die Schulnotenskala von 1 bis 6.

Geben Sie mir bitte anschließend noch zu jedem Aspekt an, wie wichtig Ihnen dieser bei der Zusammenarbeit mit der Kommunalverwaltung war. Hierfür steht Ihnen eine Skala von "1", "völlig unwichtig" bis "10", "extrem wichtig" zur Verfügung.

Items innerhalb der Gruppen rotieren!

	Wie zufrieden sind Sie mit...	Und wie wichtig ist Ihnen dieser Aspekt?
der Zahlungsabwicklung 10)	t.n.z. 123456 W:	(1-10)
der Transparenz des Vergabeverfahrens 10)	t.n.z. 123456 W:	(1-10)
der Fairness des Vergabeverfahrens 10)	t.n.z. 123456 W:	(1-10)
der Angemessenheit der Leistungskontrolle 10)	t.n.z. 123456 W:	(1-10)
der Zusammenarbeit während der Leistungserbringung 123456	t.n.z. W:	(1-10)

505.
Wo liegen aus Ihrer Erfahrung Verbesserungspotentiale bei der Bearbeitung vergleichbarer Anliegen?

(offen)

506.
Haben Sie sich zu dem von Ihnen genannten Anliegen auch selber informiert oder beraten lassen? Es geht nicht um die Informationen, die Sie möglicherweise bei Gesprächen mit Ihren Ansprechpartnern in der Verwaltung erhalten haben.
(Anlass aus 401 oder 402 in Klammern einblenden; nur vorlesen, wenn ZP unsicher erscheint, welcher Anlass gemeint ist)

- ja weiter mit 507
- nein

507.

Welche der folgenden Informations- oder Beratungsmöglichkeiten haben Sie dabei genutzt?

(MFN)

- Broschüren der Kommunalverwaltung *(weiter mit 701)*
- Suche im Internet *(weiter mit 701)*
- persönliche Beratung im Kollegen-/ Bekanntenkreis *(weiter mit 701)*
- Beratung durch Fachleute oder Spezialisten *(weiter mit 507a)*
- Beratung durch Kommunalpolitiker *(weiter mit 701)*
- Beratung durch Verbände *(weiter mit 701)*
- Teilnahme an Informationsveranstaltungen/ Seminaren *(weiter mit 701)*
- Fachbücher oder Fachzeitschriften *(weiter mit 701)*
- Sonstiges: _____ *(weiter mit 701)*

507a.

Wer waren diese Fachleute oder Spezialisten?

(Vorgaben nicht vorlesen)

- Rechtsanwalt
- Steuerberater
- Anlageberater
- Architekt
- Unternehmensberater
- Hausbank
- Sonstige (offen)_____



infas

VI. Beurteilung der Kommunalverwaltung allgemein

(gilt für den gesamten Block VI: nur wenn in 301 „nein, kein Kontakt“)

600.

Aus welchem Grund hatte Ihr Unternehmen im Laufe der letzten 3 Jahre keine Kontakte zur Kommunalverwaltung?

(offen, nicht vorlesen)

- kein Bedarf, kein Anliegen
- Kontakt wird weitestgehend vermieden
- schlechte Erfahrungen in der Vergangenheit
- Neugründung, noch keine Gelegenheit
- Sonstiges: _____

602.

Bitte denken Sie jetzt einmal an die Entwicklung Ihres Unternehmens in den nächsten drei Jahren. Wird Ihr Unternehmen - aller Voraussicht nach - wegen einem der folgenden Anlässe Kontakt zur Kommunalverwaltung aufnehmen?

(ja / nein)

- 1 Informationsangebote, Kommunikation, auch Netzwerke
- 2 Gewerbeflächen/-immobilien
- 3 Bauvorhaben
- 4 Fördermittel/Existenzgründung
- 5 Gewerbean-, -um- und -abmeldung
- 6 Umweltfragen (Abwasser, Abfall, Betriebssicherheit)
- 7 Verkehr/ Parkplatzsituation/ ÖPNV
- 8 Kommunale Steuern und Gebühren
- 9 Nachbarschaftsprobleme, z.B. Probleme in Mischgebieten mit Wohnen und Gewerbe
- 10 Unternehmen als Auftragnehmer der Kommune
- 11 Sonstige Genehmigungen/ Bescheide/ Kontrollen

606.

Welche Wünsche oder Anregungen haben Sie an die Kommunalverwaltung im Hinblick auf die Förderung des Mittelstands?

(offen)

VII. Regionales Fenster (an alle, jeweils nach Kommune gefiltert)

701.

Beurteilung der 5 wichtigsten spezifischen Dienstleistungsangebote in der Kommune hinsichtlich:

- Bekanntheitsgrad,
- Inanspruchnahme
- Zufriedenheit

702.

Beurteilung der 5 wichtigsten spezifischen Informations- und Kommunikationsangebote in der Kommune hinsichtlich:

- Bekanntheitsgrad,
- Inanspruchnahme
- Zufriedenheit

plus 2 bis 3 geschlossene Fragen

VIII. Bewertung Standortfaktoren

801.

Seit wann befindet sich das Unternehmen in Ihrer Kommune? Bitte nennen Sie mir das Jahr.

In der Kommune seit: _____

804.

Planen Sie für Ihr Unternehmen in absehbarer Zeit eine Erweiterung oder räumliche Verlagerung?

- ja, eine Erweiterung (weiter mit 805)
- ja, eine räumliche Verlagerung (weiter mit 805)
- ja, eine Erweiterung und räumliche Verlagerung (weiter mit 805)
- nein (weiter mit 806)

805.

Ist diese Veränderung innerhalb der Kommune geplant oder geht ihr Unternehmen aus der Kommune heraus?

- innerhalb der Kommune (weiter mit 806)
- aus der Kommune heraus (weiter mit 805a)
- sowohl als auch (weiter mit 805a)
- Entscheidung ist noch nicht getroffen (weiter mit 805a)

805a.

Was sind bzw. wären die Gründe für Ihr Unternehmen, aus der Kommune herauszugehen?
(offen)

806.

Wenn ein Unternehmerkollege Sie fragen würde, ob er sein Unternehmen in Ihrer Kommune ansiedeln soll: Würden Sie Ihre Kommune als Standort empfehlen, mit Einschränkungen empfehlen oder nicht empfehlen?

- empfehlen
- mit Einschränkungen empfehlen
- nicht empfehlen



IX. Allgemeine Rahmendaten zum Unternehmen

901	<p>Zum Abschluss noch ein paar allgemeine Fragen zum Unternehmen. In welchem Jahr wurde das Unternehmen ursprünglich gegründet? (bei fusionierten Unternehmen fragen, wann der älteste Unternehmensteil ursprünglich ins Handelsregister aufgenommen wurde)</p> <p>Gründungsjahr: _____</p>
902	<p>Wie hoch war der Umsatz (inklusive Exporte) Ihres Unternehmens im Jahr 2000?</p> <p>Vorgaben vorlesen</p> <ul style="list-style-type: none">• bis (unter) 500 Tsd. DM• 500 Tsd. bis (unter) 1 Mio. DM• 1 Mio. bis (unter) 5 Mio. DM• 5 Mio. bis (unter) 50 Mio. DM• 50 Mio. DM und mehr
905	<p>Wie viele Beschäftigte hatte Ihr Unternehmen im Jahresdurchschnitt 2000 insgesamt, also einschließlich Auszubildenden, Praktikanten und Teilzeitkräften?</p> <p><i>INT.: Bitte Anzahl notieren!</i></p> <p>Beschäftigte 2000 (insgesamt) <input data-bbox="903 1066 1136 1146" type="text"/></p>
906b	<p>(Falls Branchenschlüssel 5 (Dienstleistungsunternehmen ohne Gastgewerbe))</p> <p>Welche Dienstleistungen bietet Ihr Unternehmen hauptsächlich an?</p> <p><i>Int: Vorgaben vorlesen:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Transport / Logistik• Friseur-, Körperpflegegewerbe• Wäscherei, Reinigung, Gebäudereinigung• EDV, Forschung, Beratung, Planung, Werbung u. ä.• Medien, Kunst, Unterhaltung, Verlag• Vermietungen/Verleih• sonstige Dienstleistungen: _____



906c	<p><i>(Falls Branchenschlüssel 2 (verarbeitendes Gewerbe und Bergbau/Energie))</i></p> <p>Womit befasst sich Ihr Unternehmen hauptsächlich?</p> <p><i>Int: Vorgaben vorlesen:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Steine und Erden• Nahrungs- und Genussmittel• Textilien• Leder• Bekleidung• Holz• Papier und Druck• Chemie, Mineralöle, Kunststoffe, Gummi• Feinkeramik, Glas• Stahl, Maschinenbau, Fahrzeugbau• Büromaschinen• Elektrotechnik• Sonstiges: _____
906d	<p><i>(Falls Branchenschlüssel 4 (Handel und Gastgewerbe))</i></p> <p>Womit befasst sich Ihr Unternehmen hauptsächlich?</p> <p><i>Int: Vorgaben <u>NICHT</u> vorlesen:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Handel• Gastgewerbe• Sonstiges: _____

907.

Würden Sie im Verlauf des Projektes "Mittelstandsfreundliche Verwaltung" gerne von Ihrer Stadt/Ihrem Kreis <Namen der Kommune einblenden> regelmäßig über das Modellprojekt Ihrer Kommune informiert werden? Dann würden wir Ihre Anschrift im Anschluss an die Untersuchung an die Stadt/den Kreis weiterleiten. Dabei werden selbstverständlich alle Bestimmungen des Datenschutzes eingehalten, d.h. es wird nur Ihre Anschrift weitergegeben. Ihre Angaben aus dem Interview bleiben völlig anonym.

- Ja Namen und Anschrift notieren: _____
- Nein

Das war´s auch schon! Ich danke Ihnen ganz herzlich für die Teilnahme an unserer Befragung. Sie haben uns wichtige Hinweise für das Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ gegeben.