

Auswertung der Unternehmensbefragung der Stadt Sondershausen

**im Rahmen der Landesinitiative
"Wirtschaftsfreundliche Verwaltung Thüringen"**

**Dr. Johann Malcher
Dr. Malcher Unternehmensberatung GmbH**

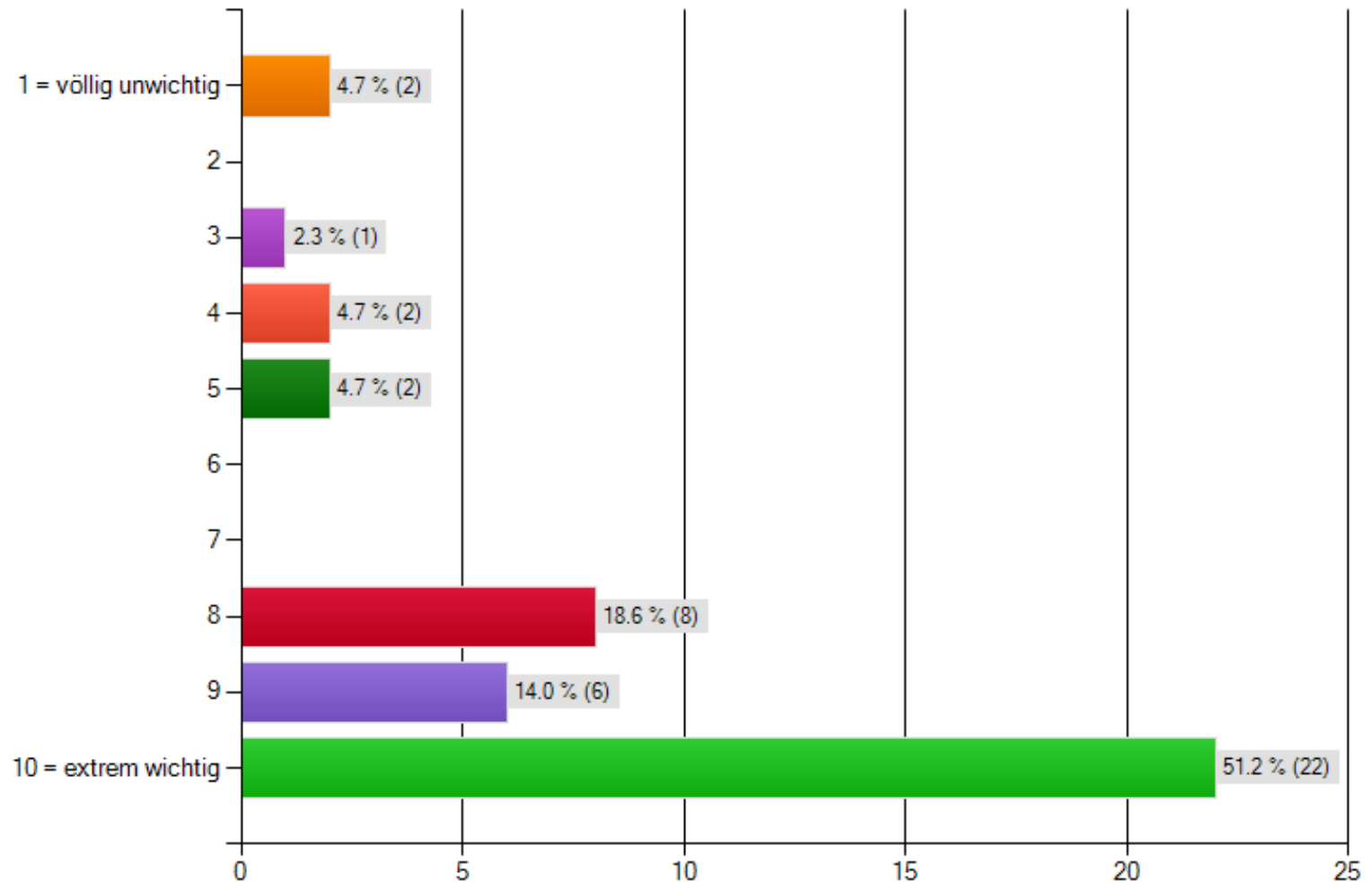
Potsdam, 17. Januar 2012

Eckdaten der Befragung

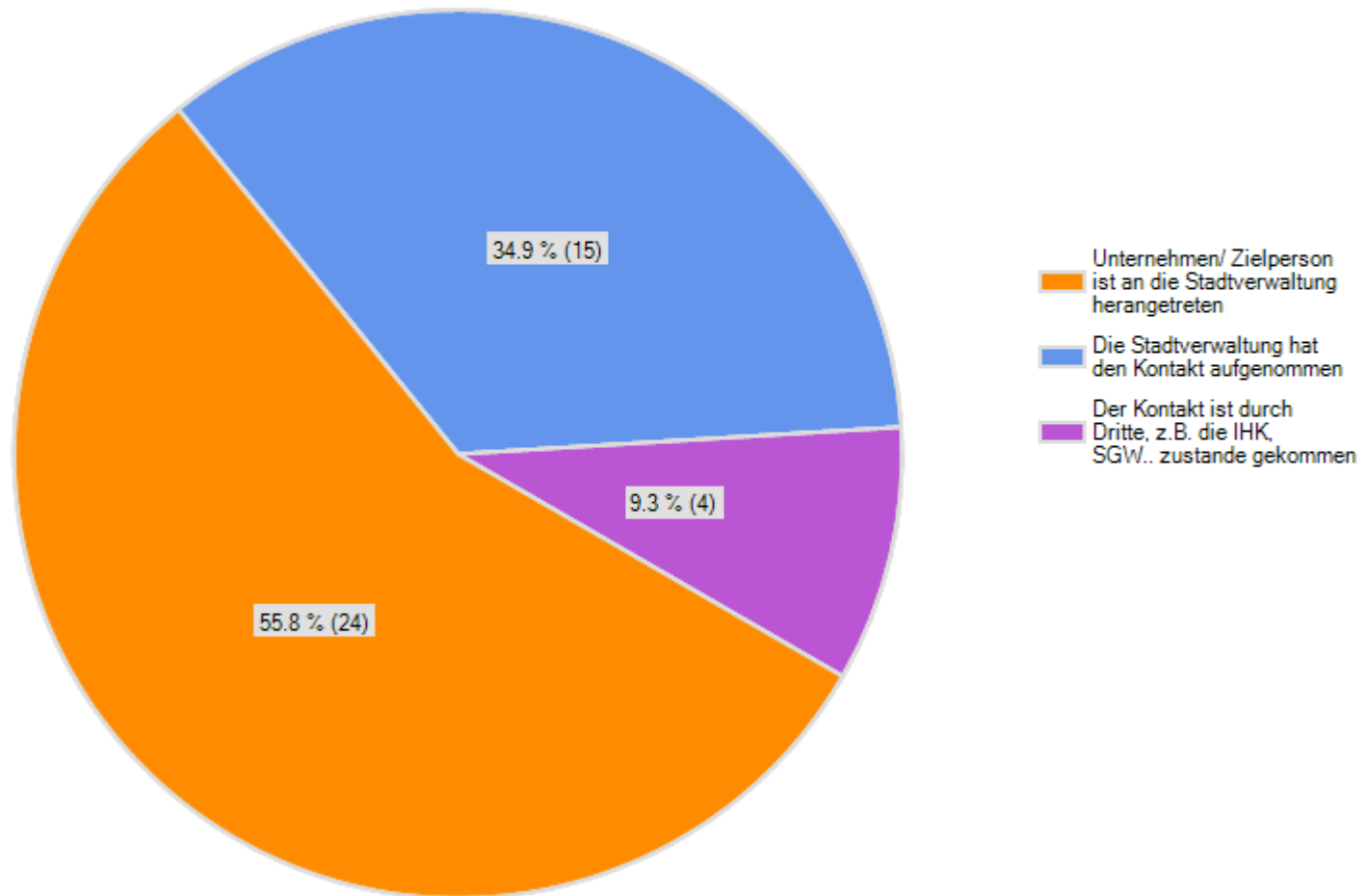
- **September 2011**
Auswahl der Unternehmen für die Befragung (echte Kunden in den 10 häufigsten Produktfeldern)
- **Oktober 2011**
Anschreiben der Unternehmen durch BM Kreyer
- **November/Dezember 2011**
Durchführung der telefonischen Befragung
 - 55 Unternehmen haben sich für eine Teilnahme bereit erklärt
 - 43 Interviews kamen tatsächlich zustande bzw. konnten ausgewertet werden
- **Januar 2012**
Auswertung der Unternehmensbefragung
- **Februar 2012**
Workshop mit Unternehmen

Die nächsten Fragen beziehen sich ausschließlich auf den Anlass, wegen dessen Sie ausgewählt wurden.

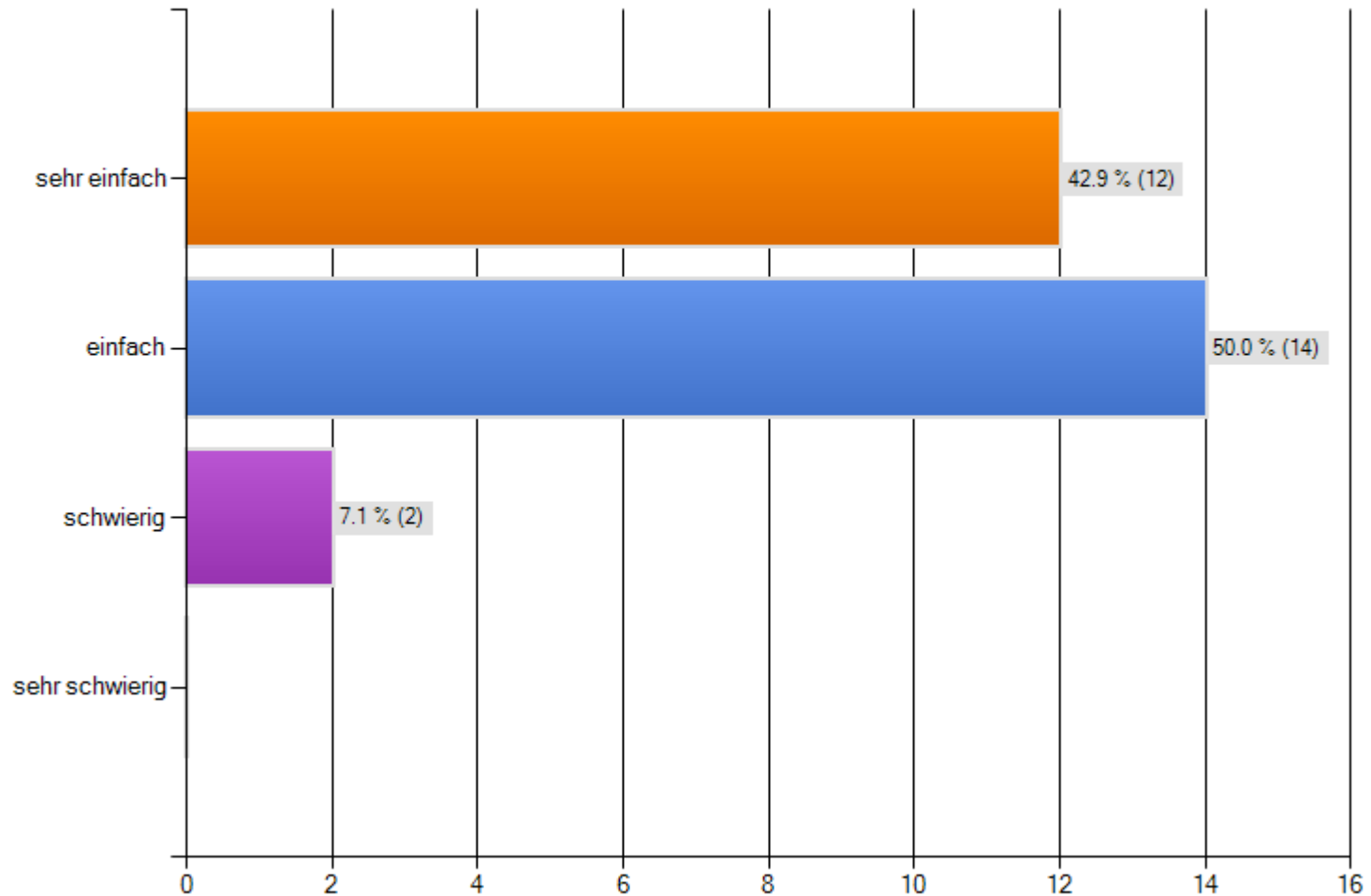
Es geht also im Folgenden immer um _____ („Verfahren“ aus Datenbank einfügen). Wie wichtig war dieser Anlass für Ihr Unternehmen? Für Ihre Antwort steht Ihnen eine Skala von "1", "völlig unwichtig" bis "10", "extrem wichtig" zur Verfügung.



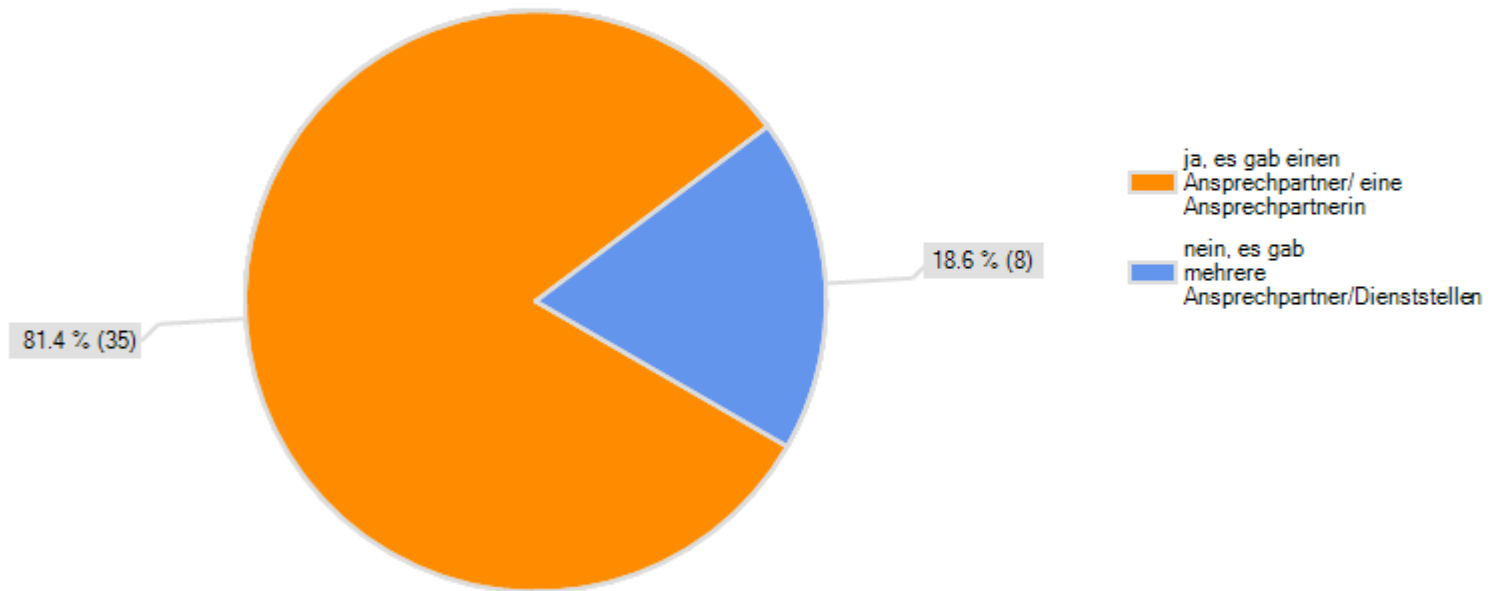
Von wem ging der Kontakt zur Stadtverwaltung bei Ihrem Anliegen aus? Ist Ihr Unternehmen an die Stadtverwaltung herangetreten, hat die Stadtverwaltung den Kontakt zu Ihrem Unternehmen aufgenommen oder ist der Kontakt durch Dritte, z.B. die IHK, SGW (Sondershäuser Gewerbe & Wirtschaftsverein) zustande gekommen?



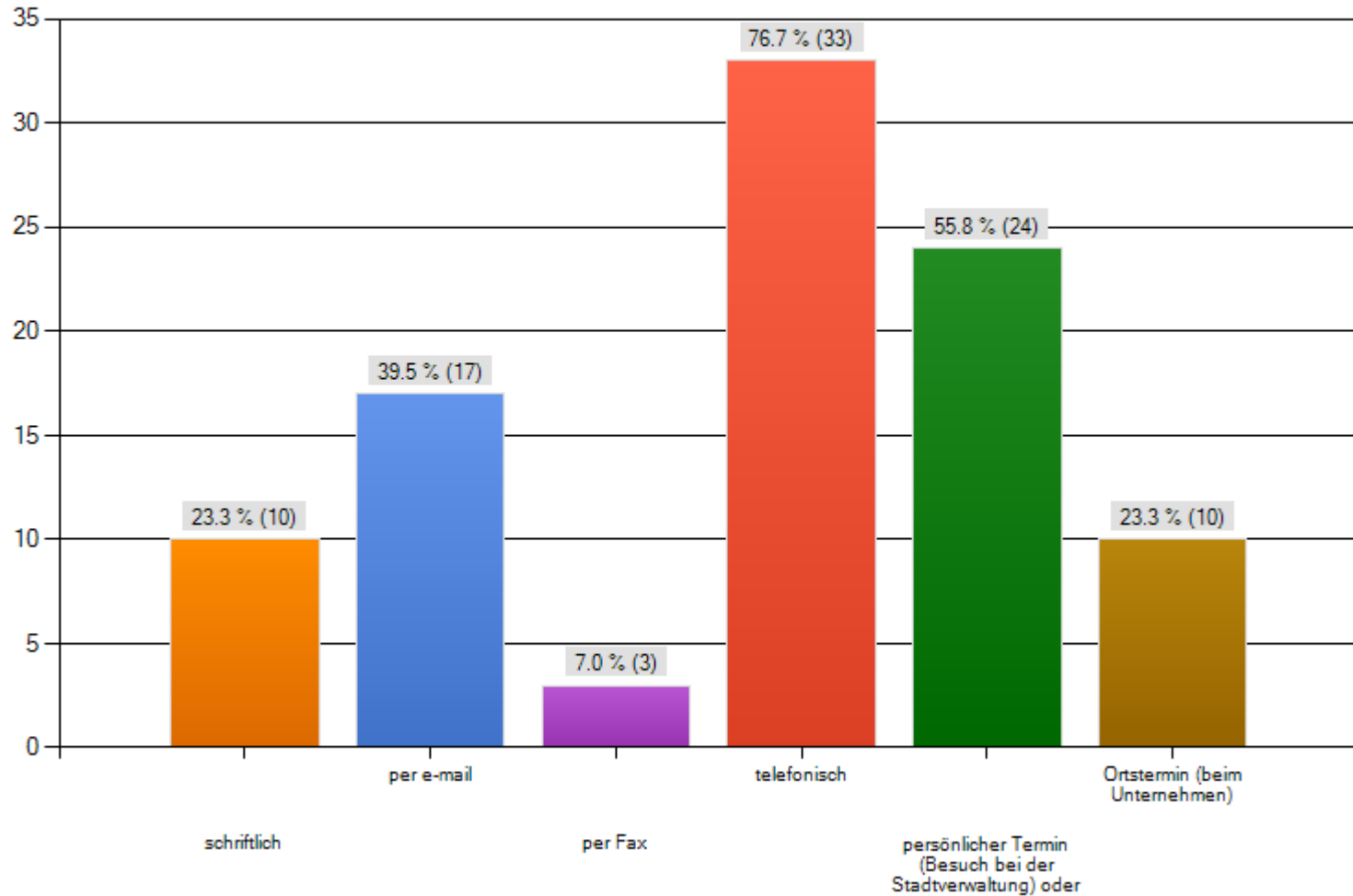
Wenn Sie einmal an die Suche nach einem Ansprechpartner/einer Ansprechpartnerin in der Stadtverwaltung denken: War diese Suche aus Ihrer Sicht sehr einfach, einfach, schwierig oder sehr schwierig?



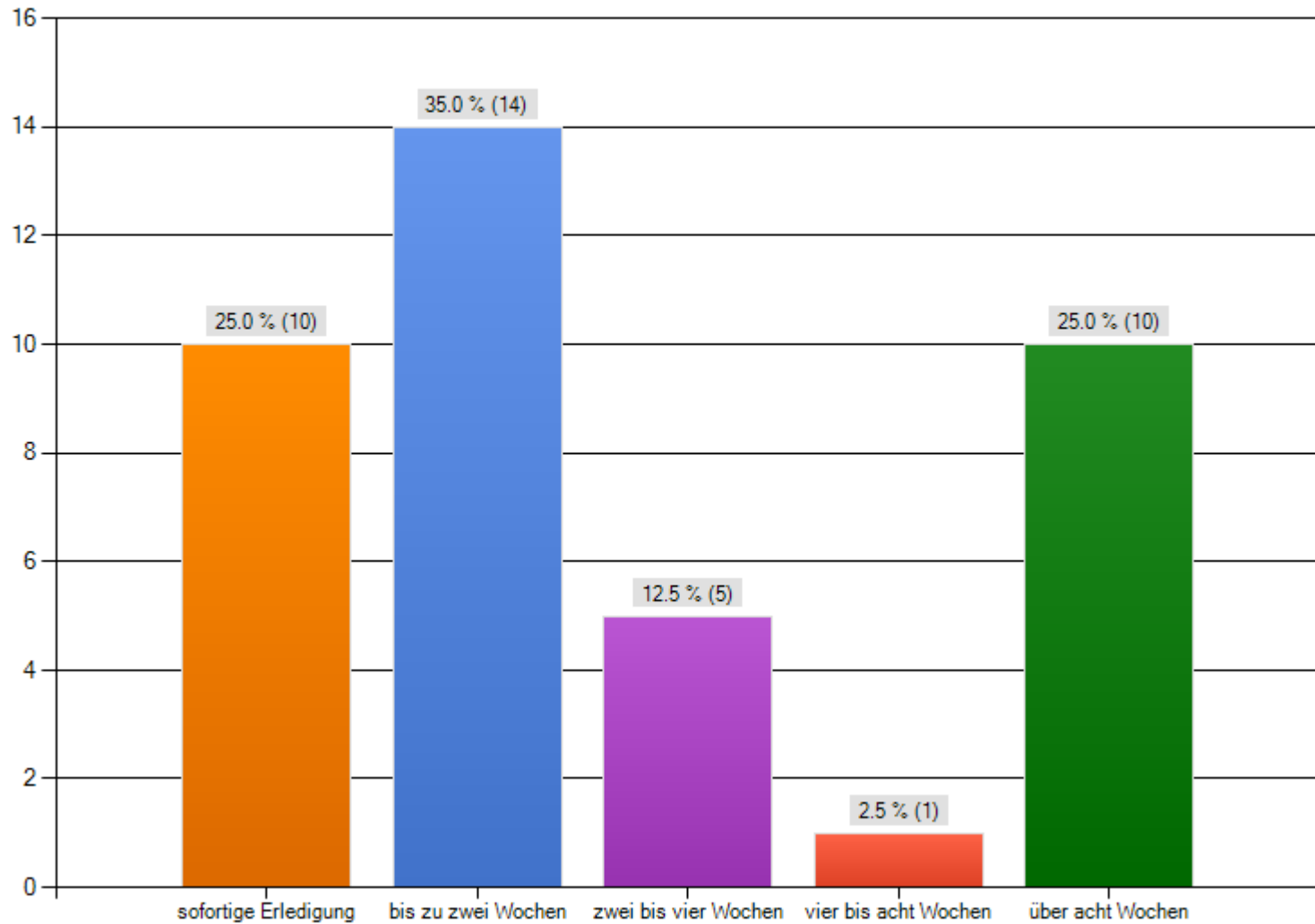
Gab es bei der Bearbeitung Ihres Anliegens einen festen Ansprechpartner/eine feste Ansprechpartnerin, die sich um Ihr Anliegen gekümmert hat?



Auf welchem Wege haben Sie hauptsächlich mit Ihren Gesprächs- und Ansprechpartnern/in bei der Stadt Sondershausen kommuniziert? War das...Int.: Vorgaben vorlesen, Mehrfachnennungen möglich



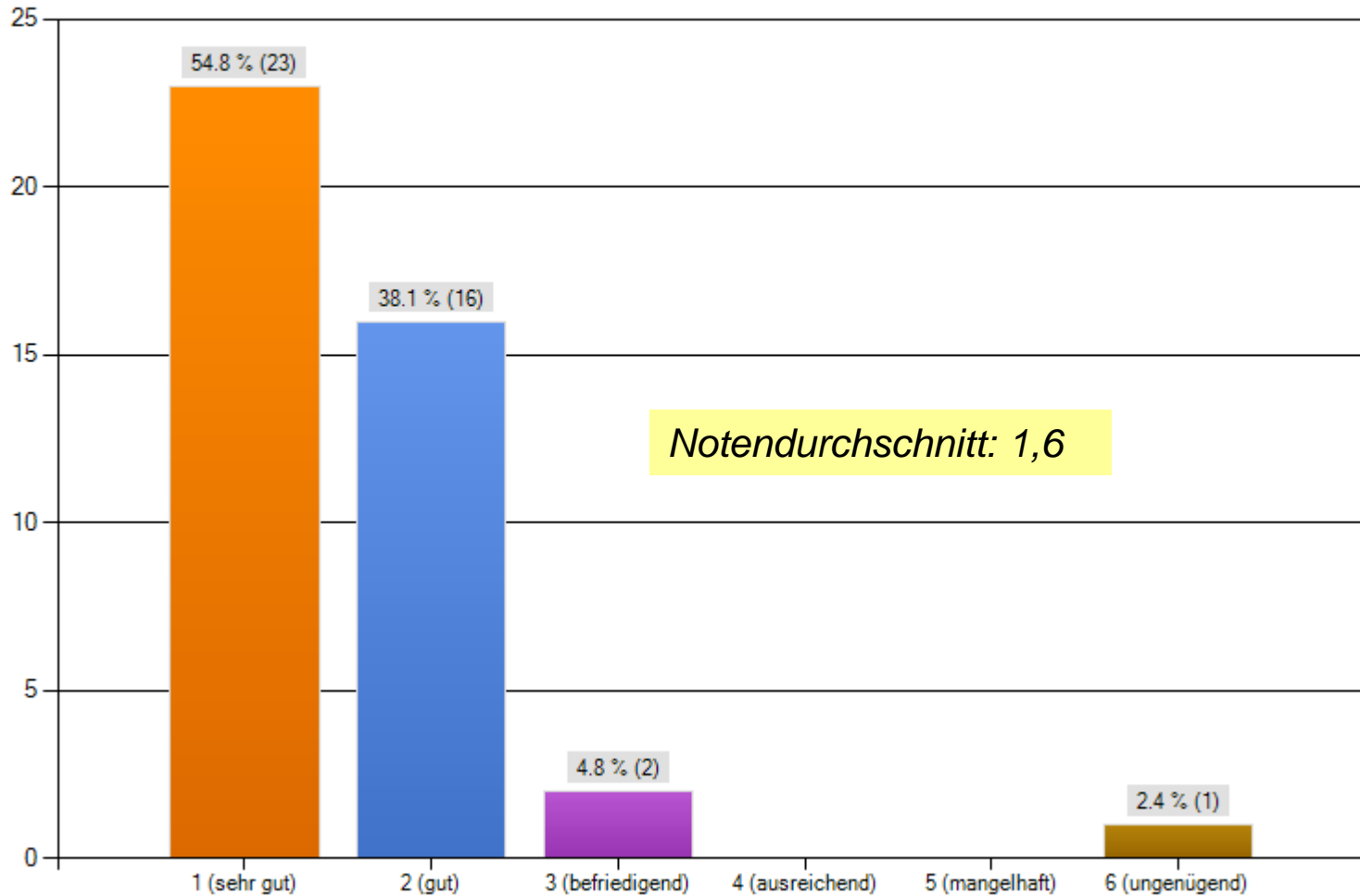
Wie lange hat das Verfahren insgesamt gedauert?



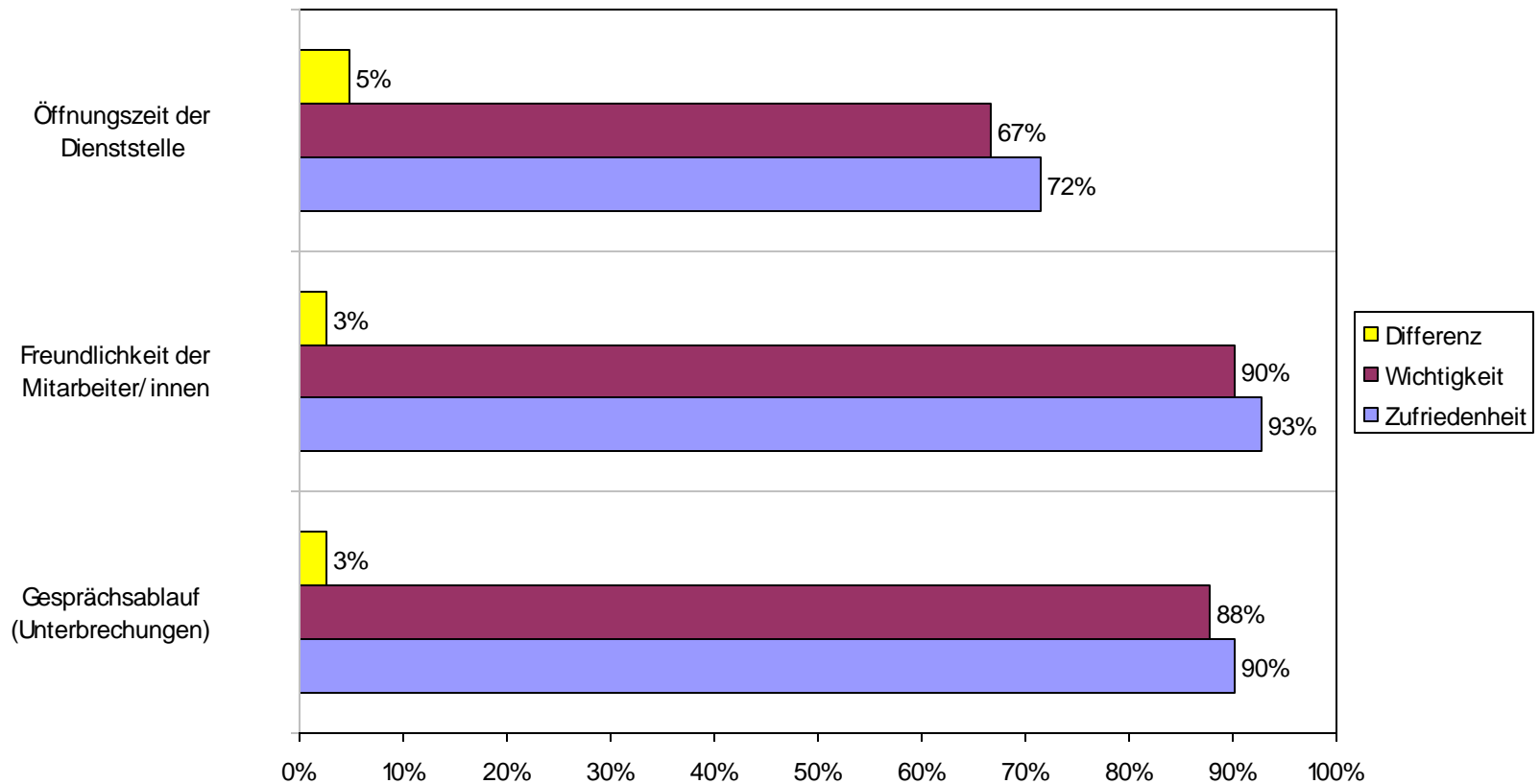
Bei den Anliegen mit hoher Bearbeitungsdauer fällt auf ...

- 1. Die Anliegen haben für die Unternehmer sehr hohe Bedeutung (90% in den Kategorien "sehr wichtig bis extrem wichtig").**
- 2. Bei 80% gab es einen festen Ansprechpartner.**
- 3. Die Zufriedenheit ist mit einem Notendurchschnitt von 2,3 deutlich schlechter als beim Gesamtergebnis.**
- 4. Im Ablauf werden die Aspekte "Nachvollziehbarkeit der Entscheidungsgründe", "Schnelligkeit der Bearbeitung des Anliegens" und die "Informationen im Internet" etwas kritischer eingestuft.**
- 5. Das Kommunikationsverhalten der Stadtverwaltung wird überwiegend positiv gesehen.**
- 6. 7 der zehn Unternehmer sind ohne Vorinformation in das Verfahren eingestiegen.**

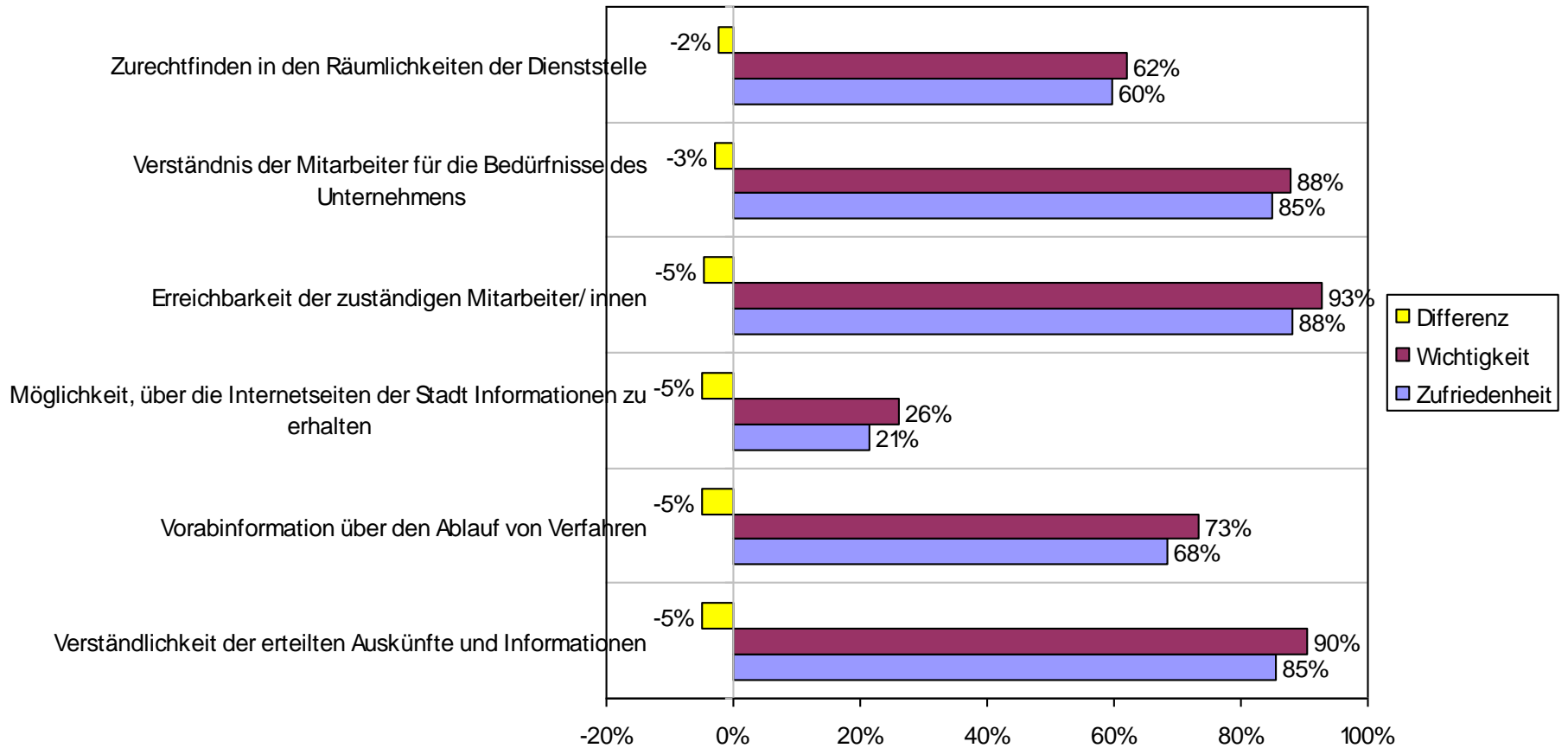
Wenn Sie an die gesamte Bearbeitung Ihres Anliegens denken: Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Bearbeitung durch die Stadtverwaltung? Bitte vergeben Sie hierfür eine Schulnote von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend).



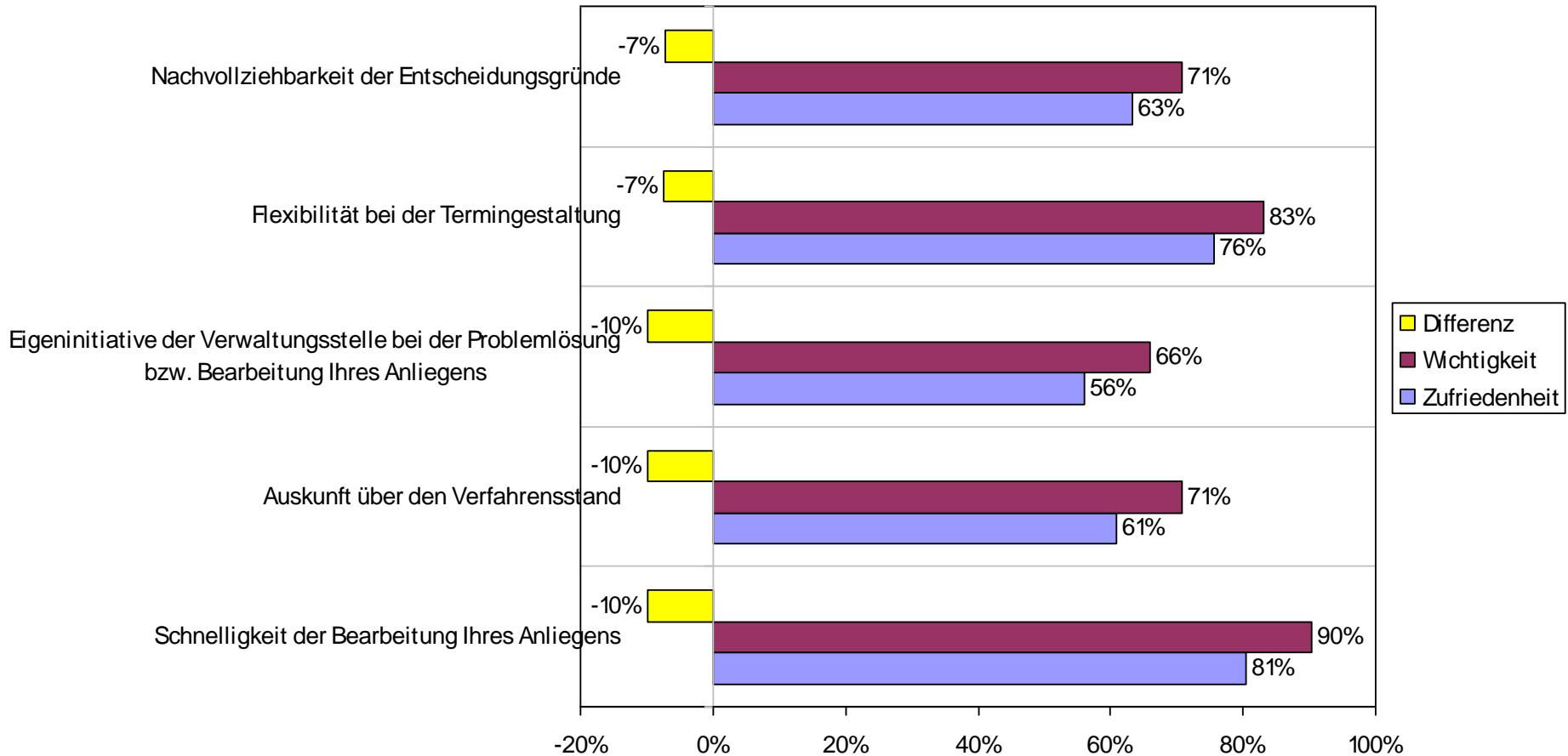
Kein/Geringer Handlungsbedarf bei folgenden Leistungsaspekten



Mittlerer Handlungsbedarf bei folgenden Leistungsaspekten



Hoher Handlungsbedarf bei folgenden Leistungsaspekten



Wie haben Sie das Kommunikationsverhalten Ihres Ansprechpartners / Ihrer Ansprechpartnerin bei der Stadtverwaltung wahrgenommen? Wurden Sie als gleichberechtigter Partner behandelt? Hat man Ihnen Wertschätzung entgegen gebracht? (1)

- war i. O., die Frau hatte keine Fragen, es fand dadurch keine Beratung statt
- waren sehr entgegenkommend und freundlich
- klappt sehr gut, sowohl per Telefon oder Email
- Vorbildlich, insbesondere das Zentral- bzw. Hauptamt
- sehr engagiert
- Absolut
- alles sehr sehr gut
- hat selber die Gespräche nicht geführt, von daher kann er nichts über die Kommunikation sagen
- war in Ordnung und angenehm
- war ein sehr nettes und freundliches Kommunizieren
- Mitarbeiter sind sehr sachlich und aufgeschlossen in der Kommunikation
- war vollkommen in Ordnung die Gesprächsabläufe
- ja war in Ordnung, die Zusammenarbeit
- war alles sehr gut
- war ein faires Miteinander und gutes Arbeitsklima
- war ein angenehmes Miteinander
- war wirklich sehr zufrieden mit der Kommunikation und mit den Mitarbeitern

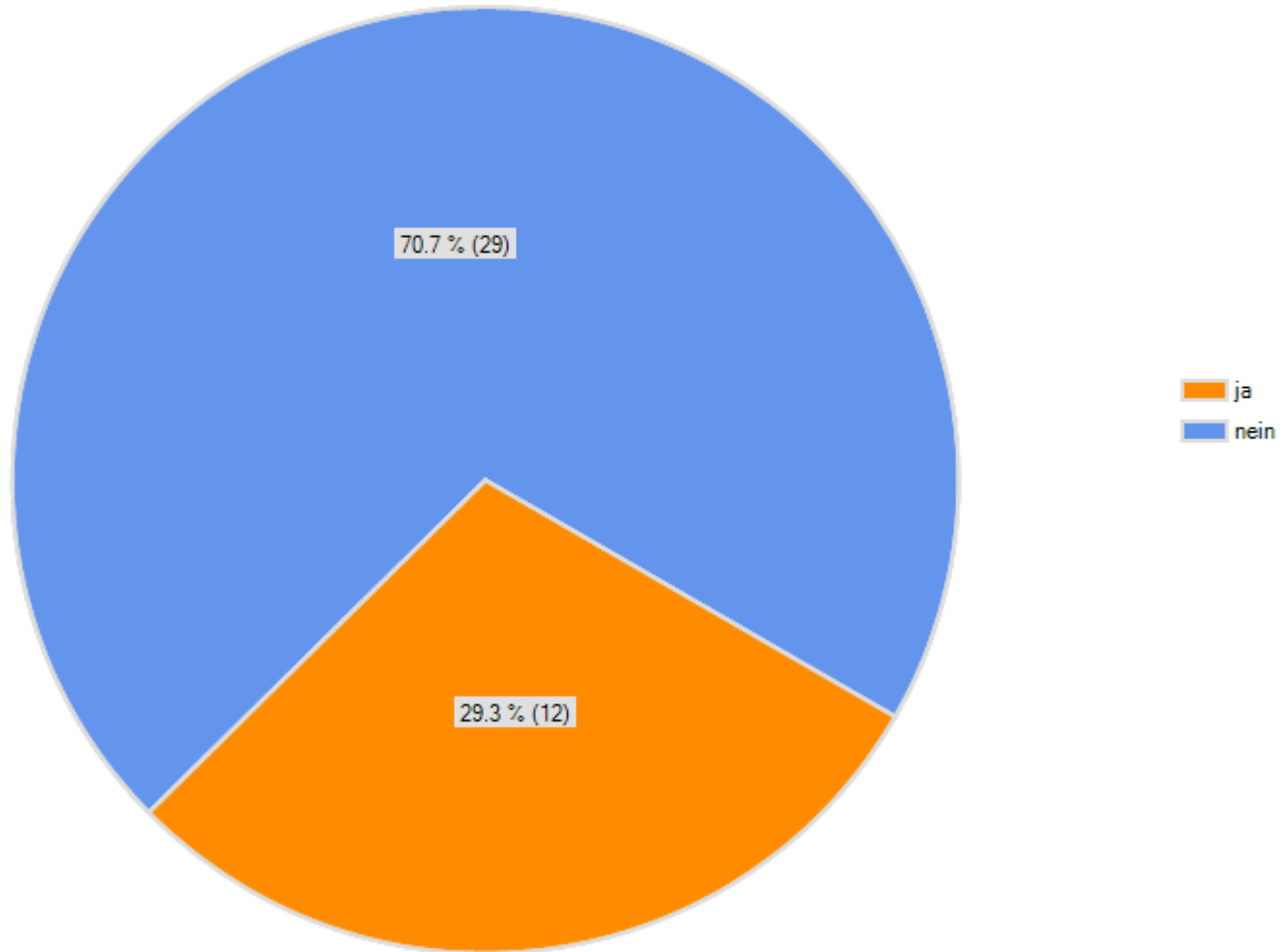
Wie haben Sie das Kommunikationsverhalten Ihres Ansprechpartners / Ihrer Ansprechpartnerin bei der Stadtverwaltung wahrgenommen? Wurden Sie als gleichberechtigter Partner behandelt? Hat man Ihnen Wertschätzung entgegen gebracht? (2)

- wurde als gleichberechtigter Partner angesehen
- Er ist zufrieden
- war zufrieden mit der Kompetenz der Mitarbeiter
- Gut
- sehr positiv
- war sehr gut
- konnte nichts dazu sagen
- war i. O.
- **war kein Kommunikationsverhalten vorhanden, das es nur Schriftverkehr war**
- Ja, waren nett.
- Man kennt viele persönlich, aber im Ganzen gut.
- ja sehr zufrieden
- war in Ordnung, wurde freundliche behandelt
- wurde gleichberechtigt behandelt und man hat ihm Wertschätzung entgegen gebracht
- persönlicher Kontakt war gut, kann nichts neg. dazu sagen
- Ja, sie ist mit beidem zufrieden.
- war angenehm

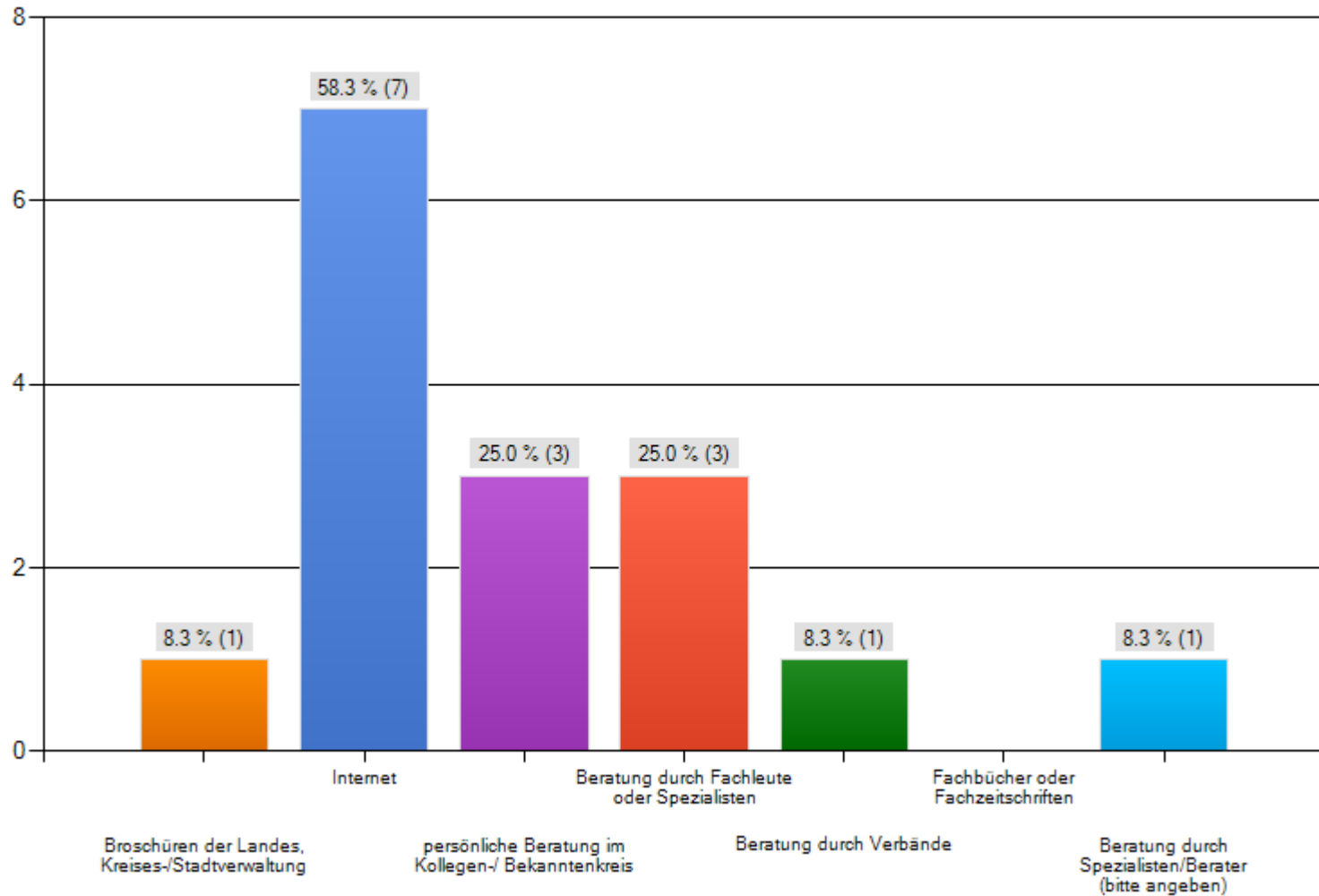
Wie haben Sie das Kommunikationsverhalten Ihres Ansprechpartners / Ihrer Ansprechpartnerin bei der Stadtverwaltung wahrgenommen? Wurden Sie als gleichberechtigter Partner behandelt? Hat man Ihnen Wertschätzung entgegen gebracht? (3)

- war sehr gut
- als gleichberechtigter Partner
- wurde gleichberechtigt behandelt
- **Er wurde abwertend behandelt und ist sehr unzufrieden. Kompromisslosigkeit scheint ein Problem zu sein.**
- Er ist zufrieden.
- Ja, man behandelt sie nicht von oben herab und die Gespräche laufen eigentlich immer sehr freundlich und reibungslos. Man hat nicht das Gefühl, dass man in einem Abhängigkeitsverhältnis steht.

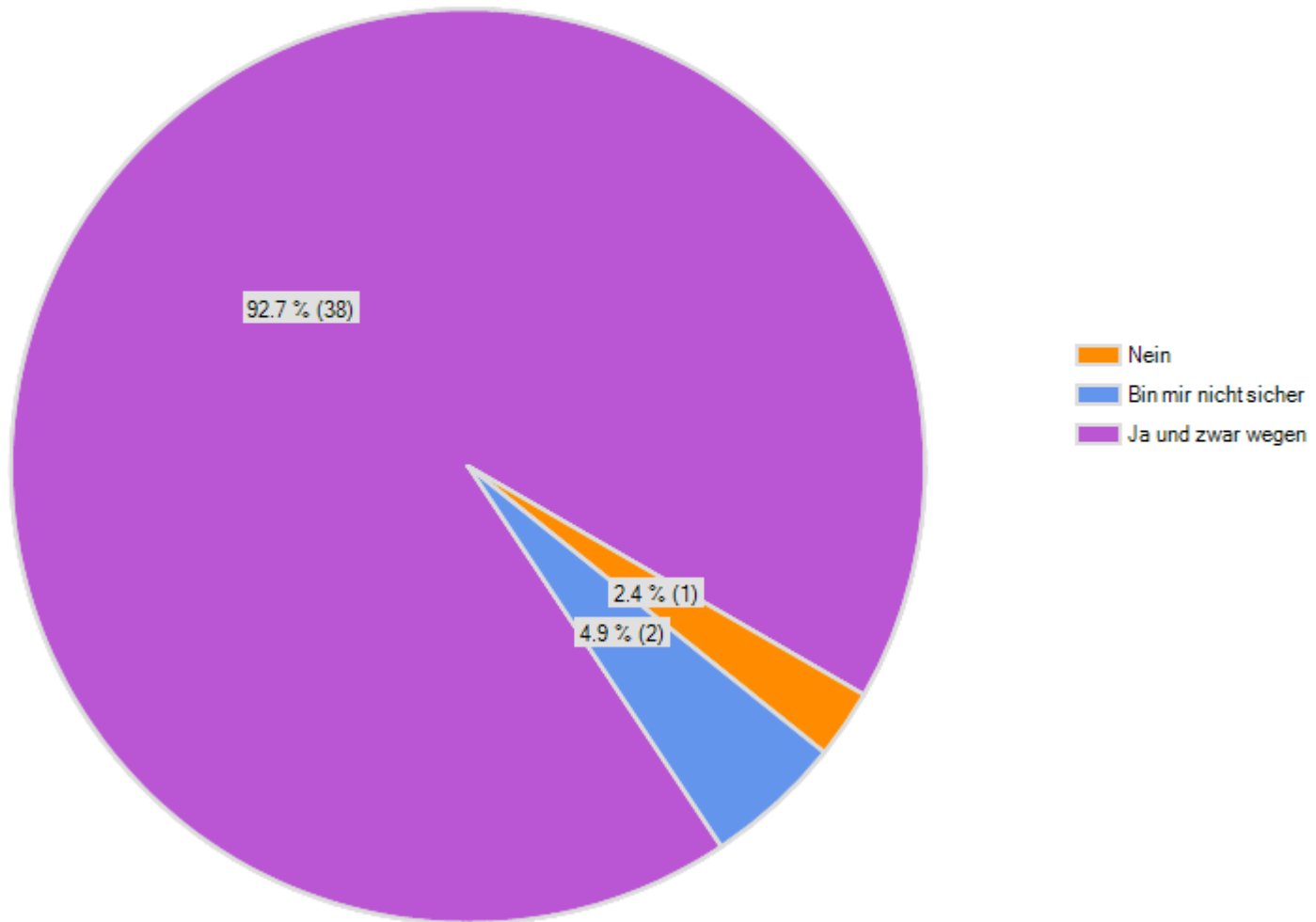
Haben Sie sich zu dem von Ihnen genannten Anliegen auch selber informiert oder beraten lassen? Es geht nicht um die Informationen, die Sie möglicherweise bei Gesprächen mit Ihren Ansprechpartnern/innen in der Stadtverwaltung erhalten haben.



Welche der folgenden Informations- oder Beratungsmöglichkeiten haben Sie dabei genutzt?(Mehrfachnennungen möglich)

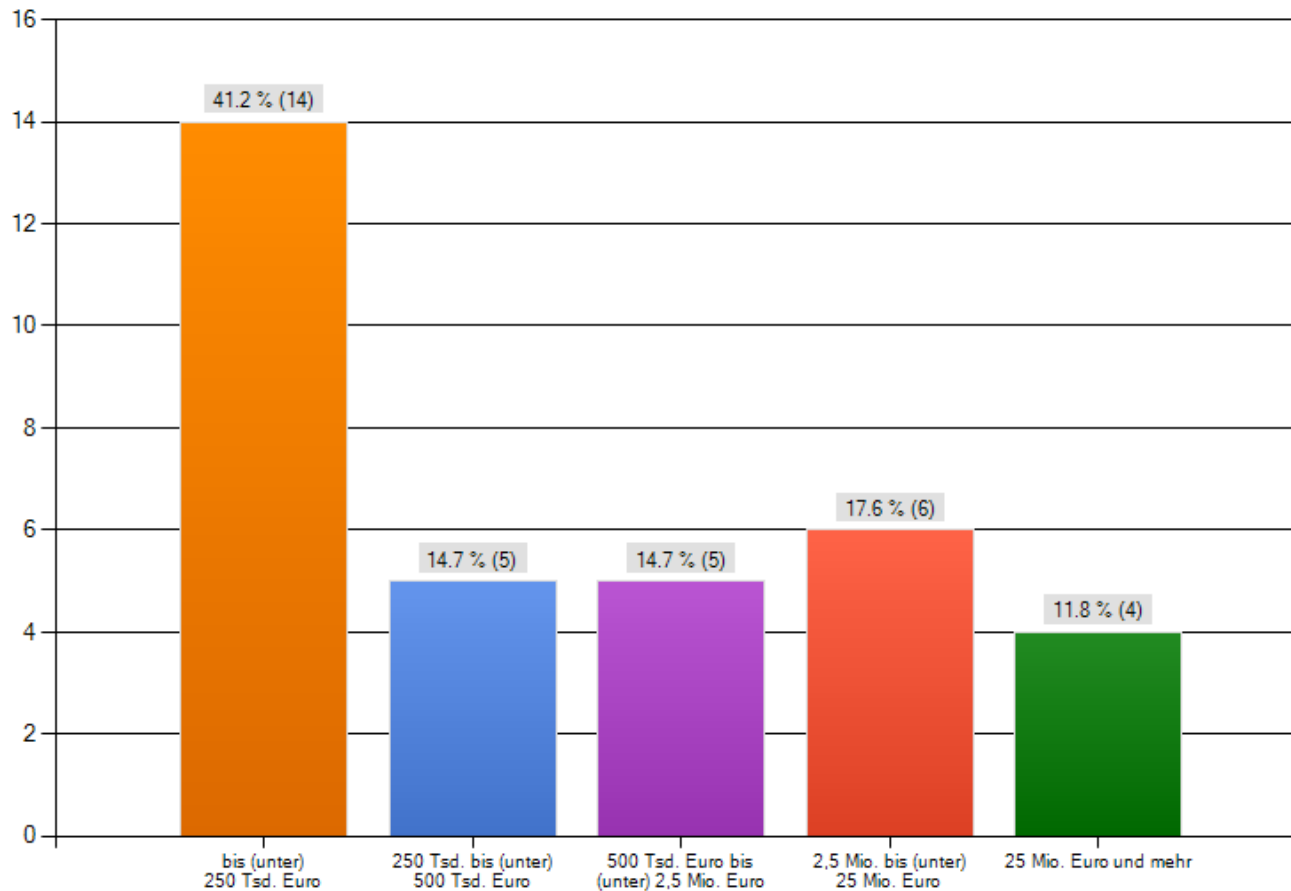


Wir haben Sie bisher ausschließlich zu einem Verfahren befragt. Hatten Sie darüber hinaus in den letzten drei Jahren mit der Stadtverwaltung Sondershausen zu tun?



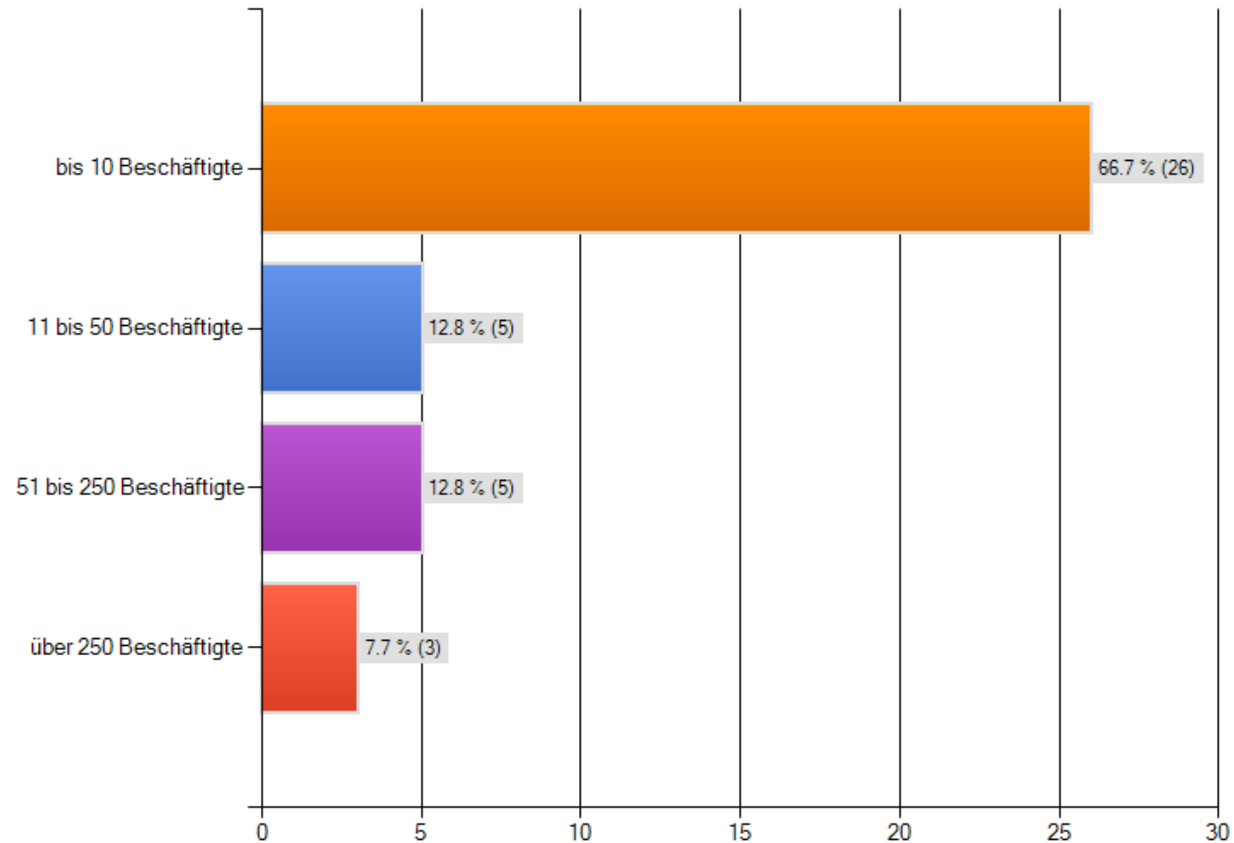
Statistische Angaben - Umsatz

Wie hoch war der Umsatz (inklusive Exporte) Ihres Unternehmens im Jahr 2010? Int:
Vorgaben vorlesen



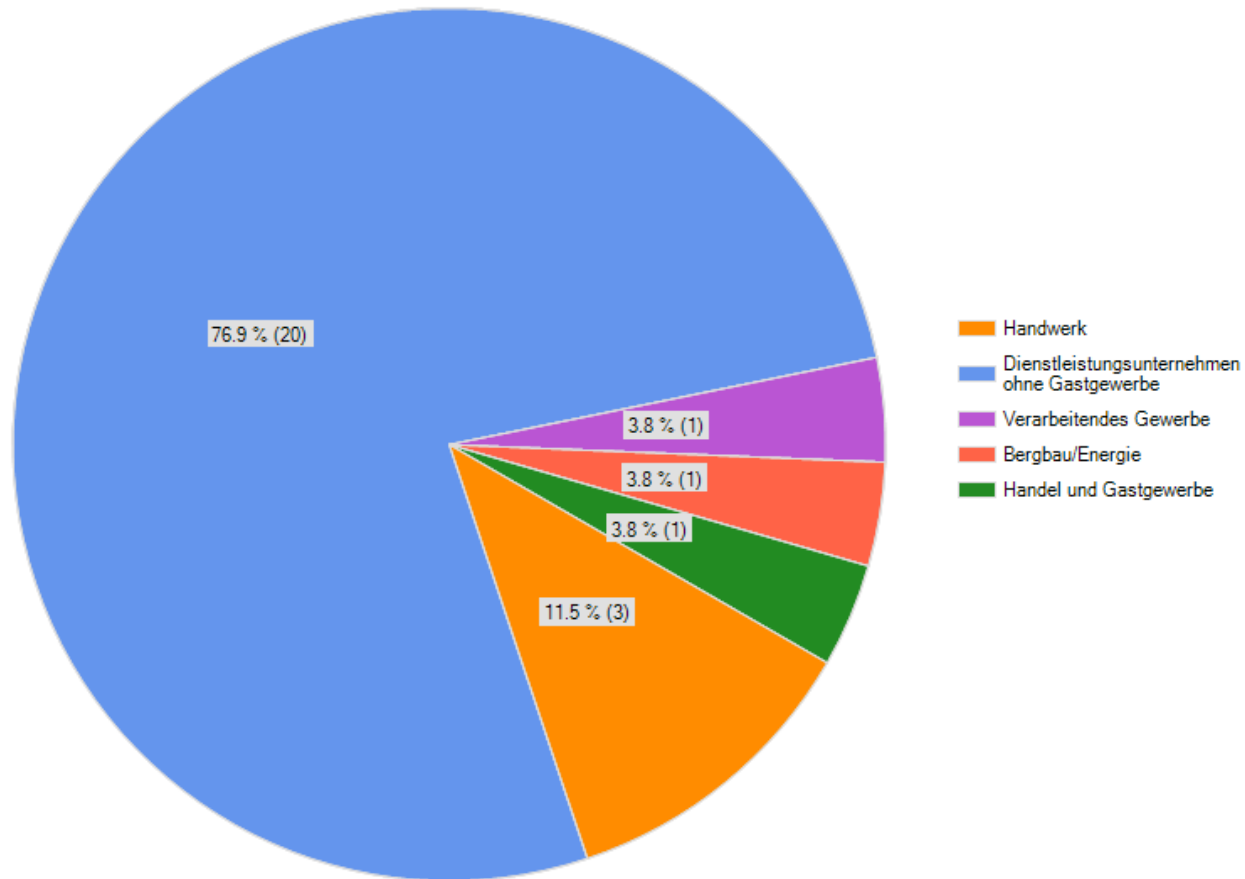
Statistische Angaben - Mitarbeiter

Wie viele Beschäftigte hatte Ihr Unternehmen im Jahresdurchschnitt 2010 insgesamt, also einschließlich Auszubildenden, Praktikanten und Teilzeitkräften? Int: Vorgaben vorlesen



Statistische Angaben - Branche

Welcher Branche gehört Ihr Unternehmen an?



Bereitschaft zur Teilnahme am Workshop

