

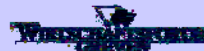
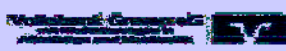


GFW Greven mbH



UNTERNEHMENSBEFRAGUNG 2006

ERGEBNISSE



Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none">▪ Unternehmen, Selbstständige, Einzelhandel
Auskunftsperson	<ul style="list-style-type: none">▪ Inhaber, Geschäftsführer
Methode	<ul style="list-style-type: none">▪ >> Mittelstandsoffensive move! NRW << führte i.R. des Projektes >> Mittelstandsfreundliche Verwaltung NRW << 2001 und 2004 eine Unternehmensbefragung durch – eine Kundenzufriedenheitsanalyse▪ Telefonbefragung mit Ankündigungsbrief▪ Interviewzeitraum 24.04.-05.05.06
Befragungsinhalt	<ul style="list-style-type: none">▪ Screening Unternehmenskontakt GFW/ Stadt Greven▪ Kontak Anlass in den letzten 3 Jahren▪ Kundenzufriedenheit mit dem wichtigsten Anlass Rahmenbedingungen Bearbeitung des Anliegens▪ Bewertung der Standortfaktoren

	in %
Zufallsstichprobe aus Unternehmensdatenbank	
Brutto-Einsatzstichprobe	100
Keine/ falsche Telefon-Nr.	5
Netto-Einsatzstichprobe	100
Nicht erreicht in der Feldzeit	20
Verweigerung	12
Kein Kontakt zu GFW/ Stadt	29
Realisierte Interviews	39

78% der befragten Unternehmen haben 1-50 Beschäftigte

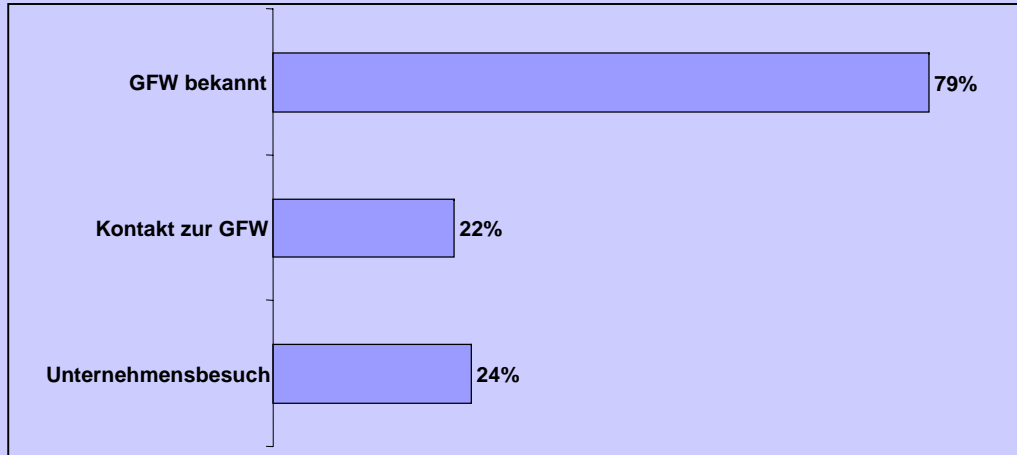
48% der befragten Unternehmen hatten einen Jahresumsatz 2005 unter 2,5 Mio.€

Unternehmensbefragung 2006

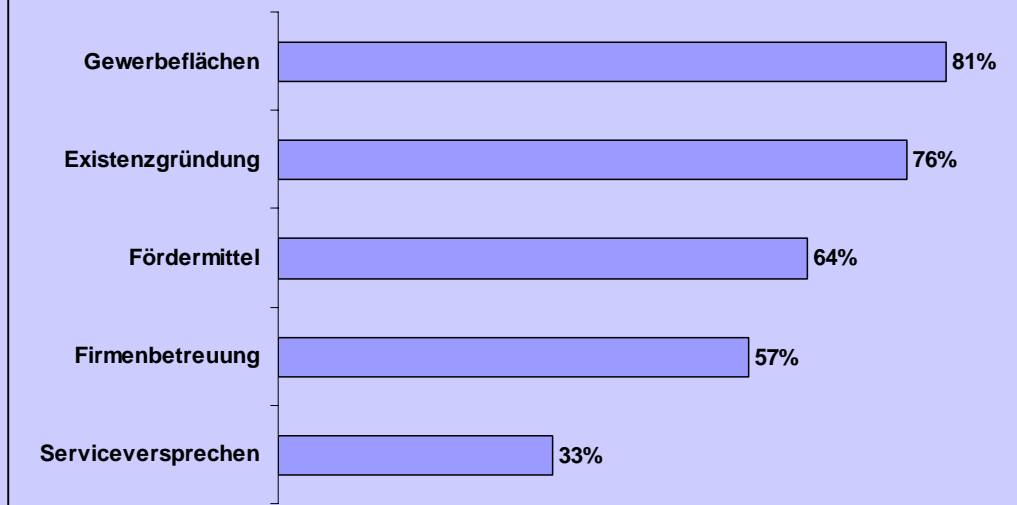
Ergebnisse zur GFW Greven mbH



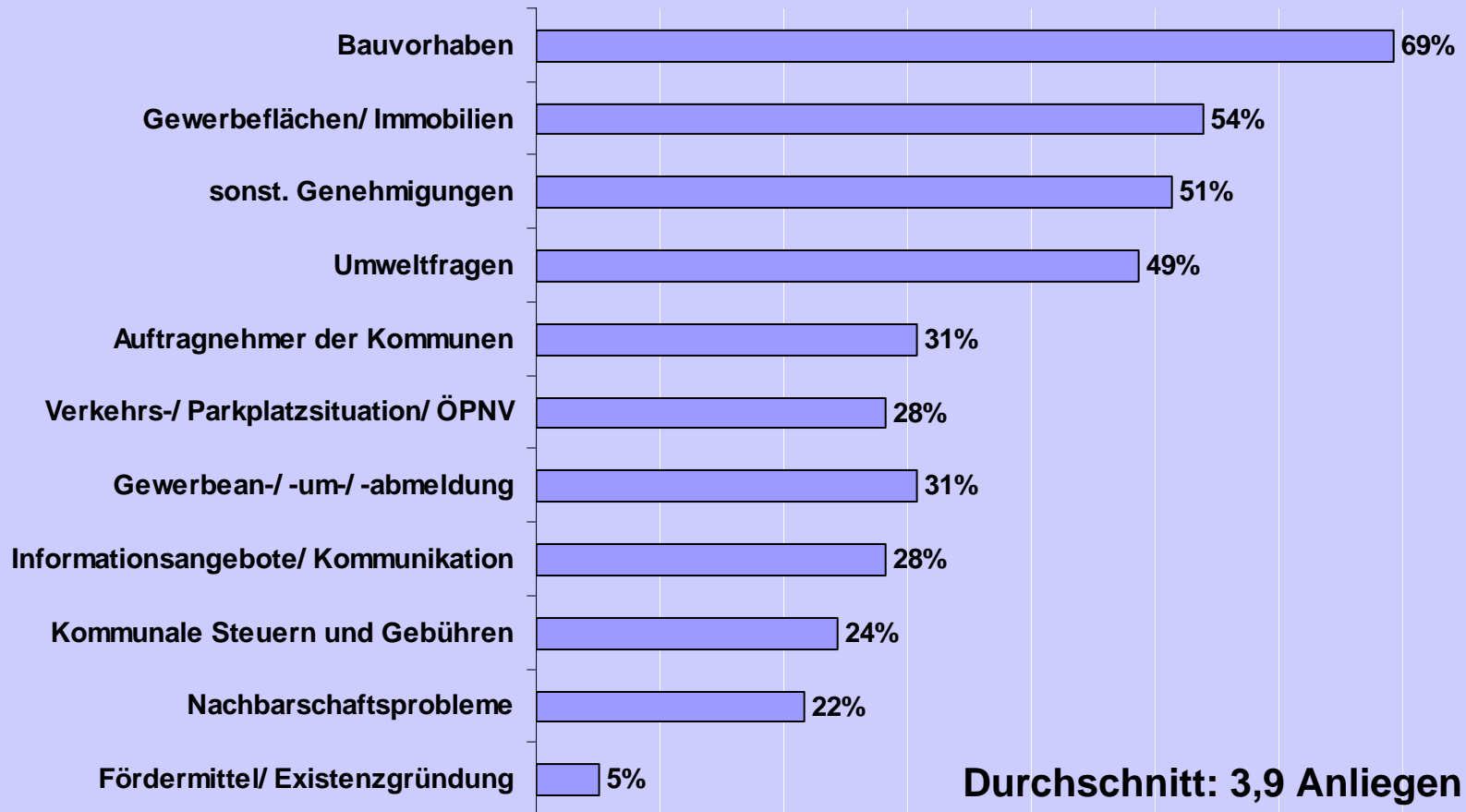
GFW Greven mbH



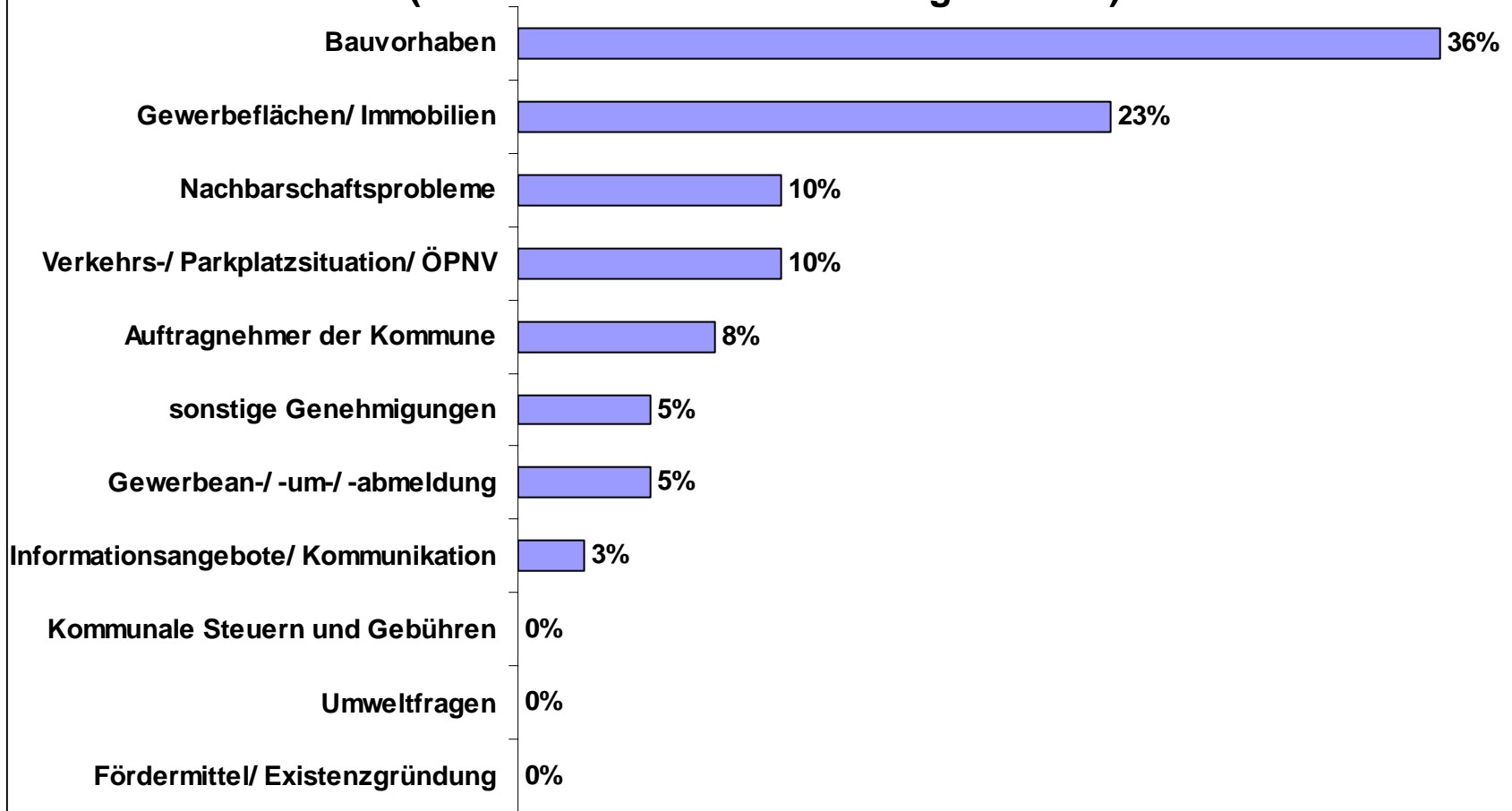
Bekanntheitsgrad der Service-Leistungen



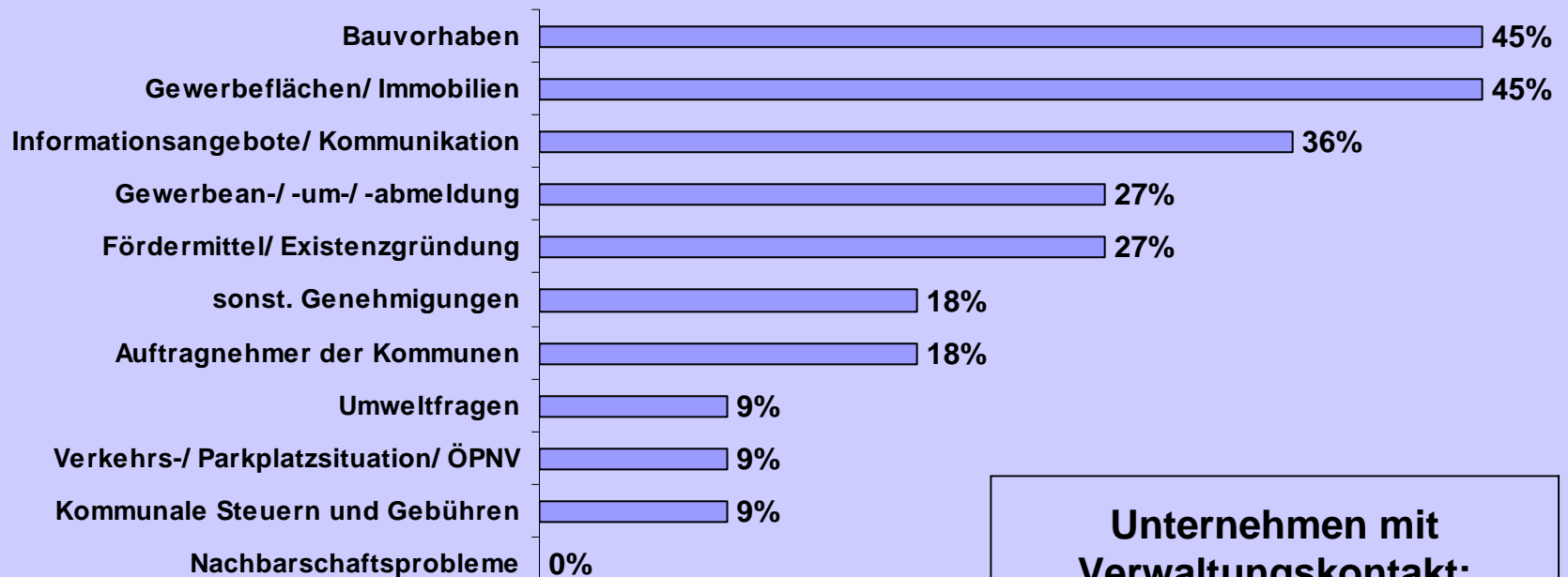
Anlässe für Verwaltungskontakte in den letzten 3 Jahren (Mehrfachnennungen möglich)



Wichtigster Anlass für Verwaltungskontakte (Unternehmen mit Verwaltungskontakt)



Mögliche zukünftige Kontaktanlässe der Unternehmen ohne Verwaltungskontakt (Mehrfachnennungen möglich)

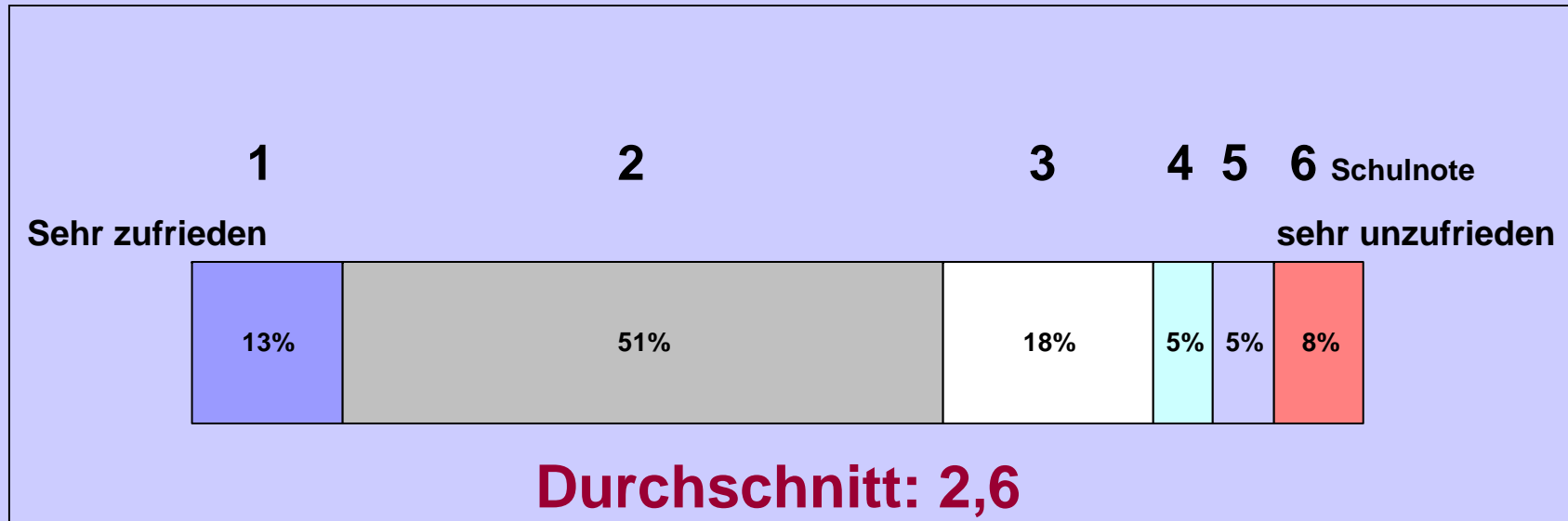


Durchschnitt: 2,5 Anliegen

**Unternehmen mit
Verwaltungskontakt:
Durchschnitt: 3,9 Anliegen**



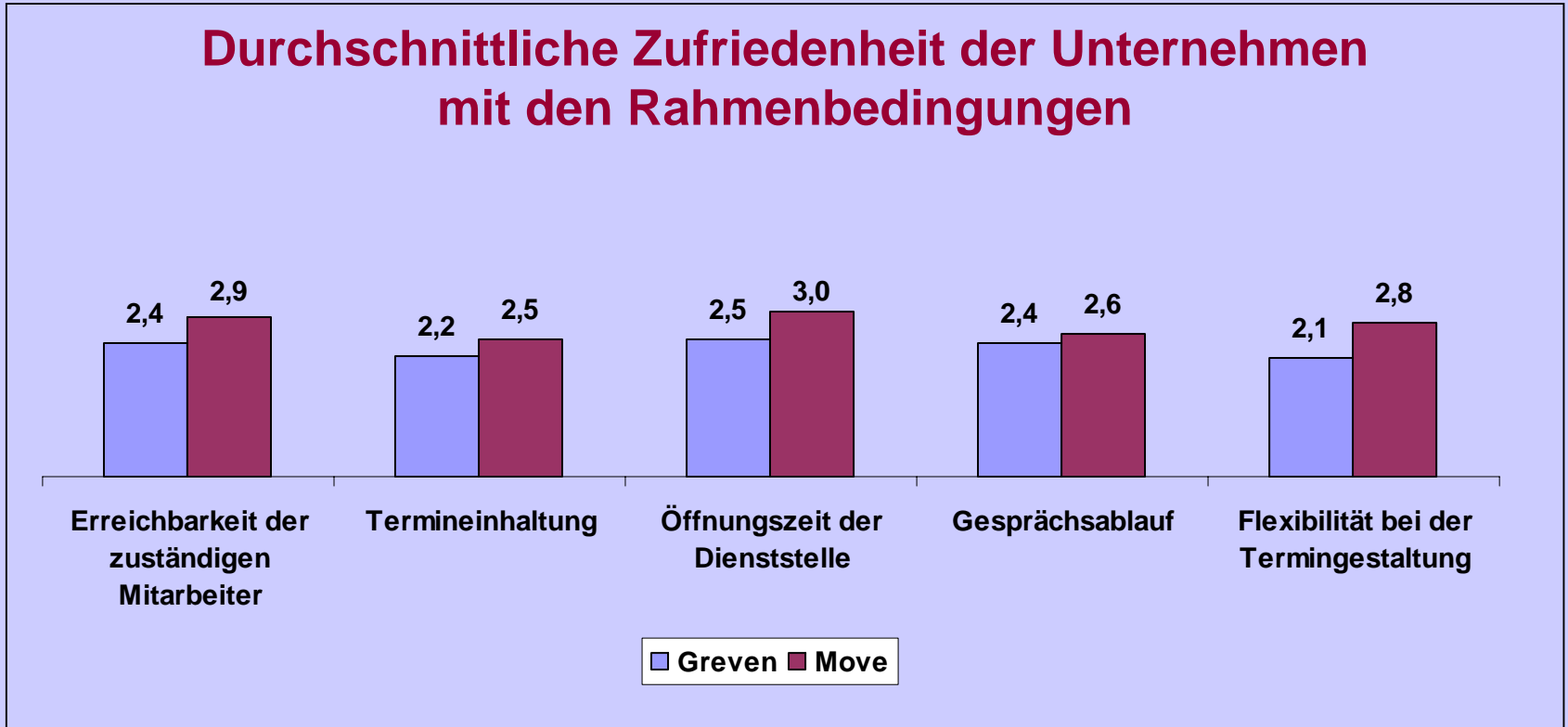
Gesamtzufriedenheit mit der Bearbeitung ihres wichtigsten Anliegens insgesamt



Durchschnittsnote Move: 3,3



Durchschnittliche Zufriedenheit der Unternehmen mit den Rahmenbedingungen

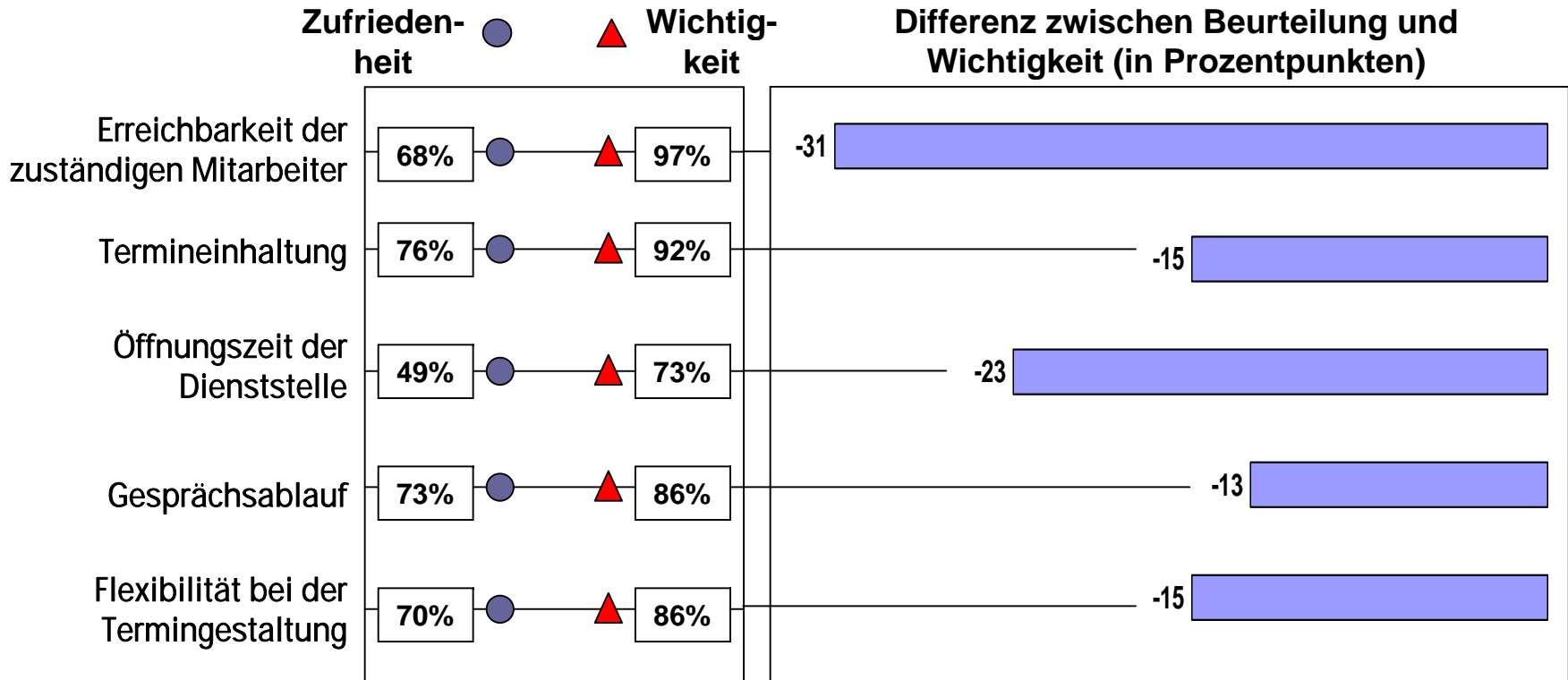


Unternehmensbefragung 2006

Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen des wichtigsten Anliegens

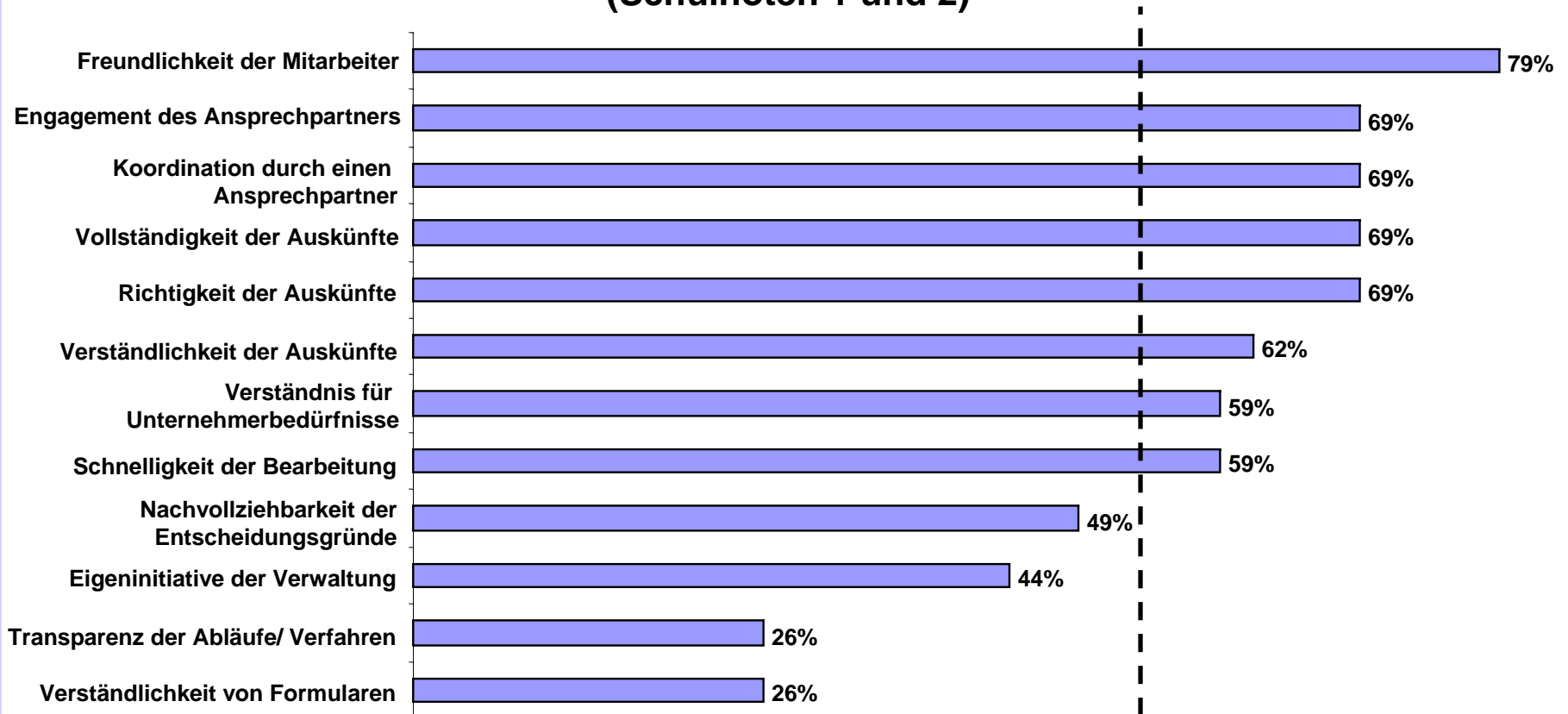


GFW Greven mbH



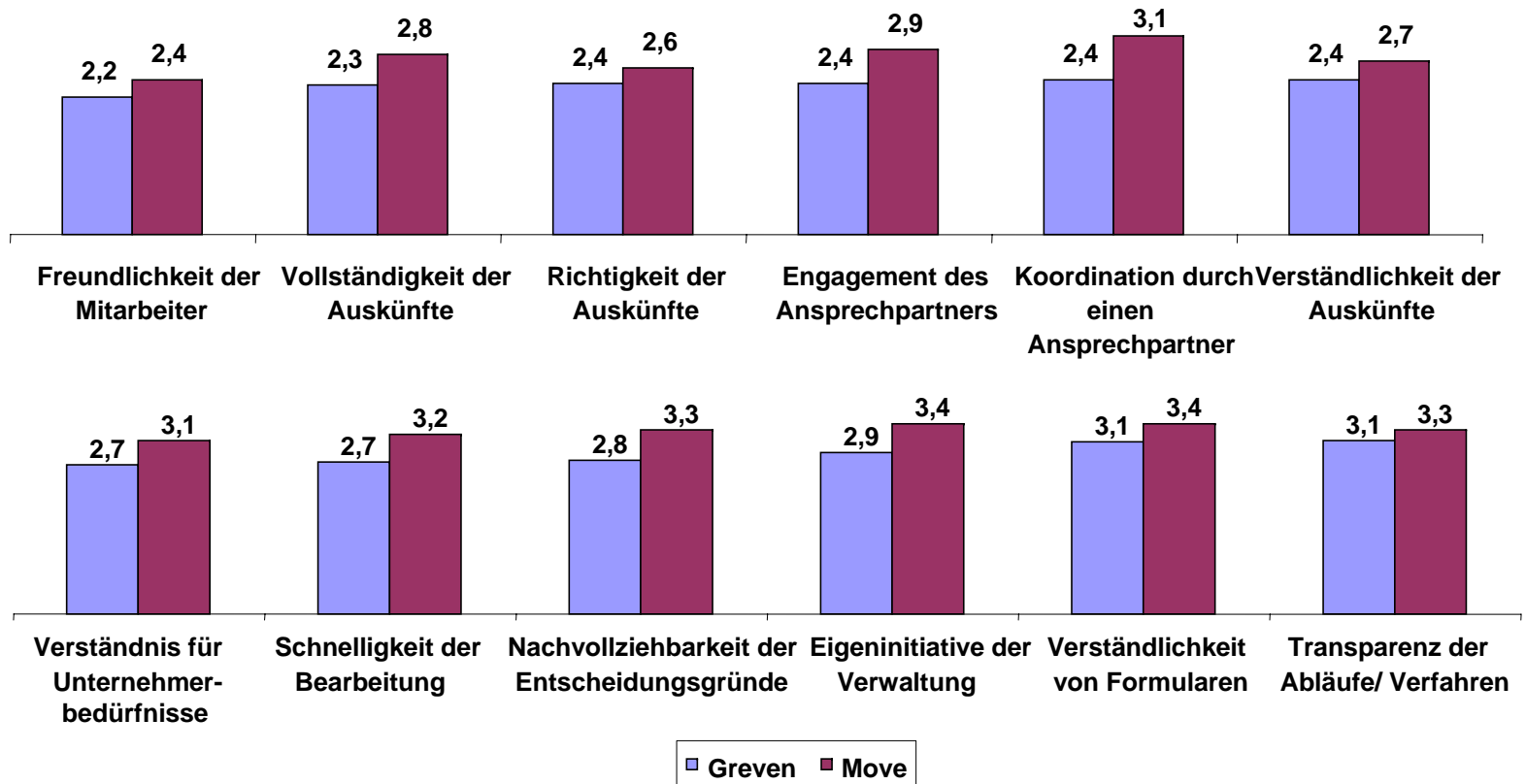


Zufriedenheit der Unternehmen mit der Bearbeitung ihres Anliegens (Schulnoten 1 und 2)





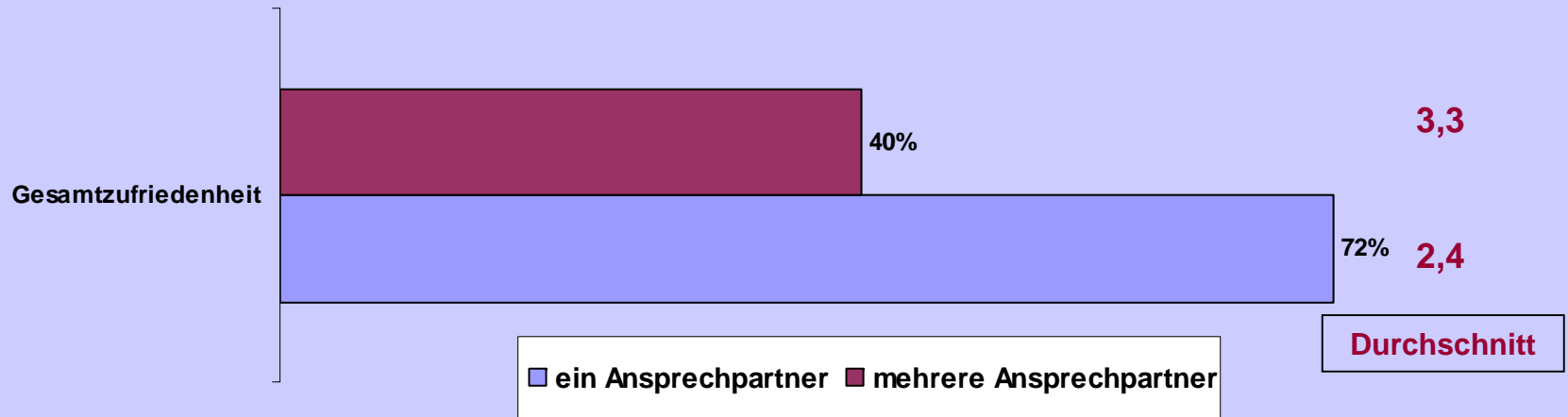
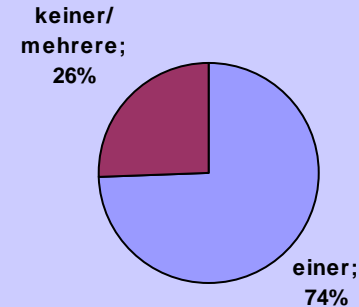
Durchschnittliche Zufriedenheit der Unternehmen mit der Bearbeitung ihres Anliegen





Zufriedenheit nach Anzahl der Ansprechpartner

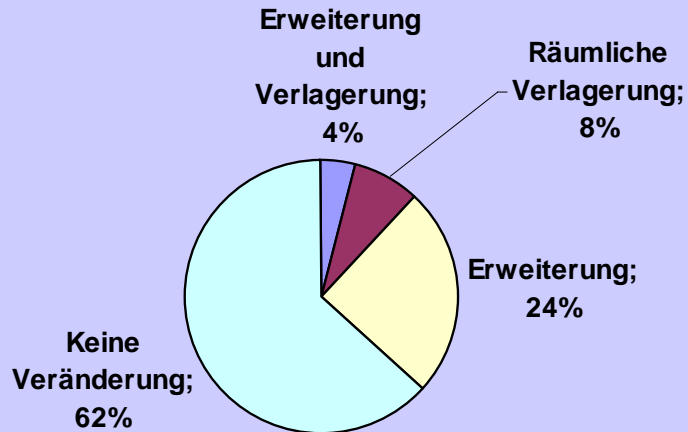
(Schulnoten 1 und 2 sowie Durchschnittswerte)



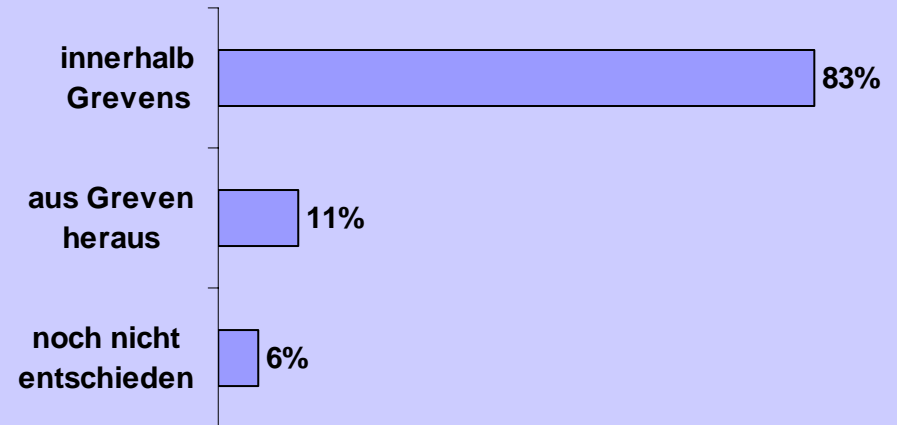
Verständnis für Unternehmensbedürfnisse	3,5/ 2,4
Engagement der Ansprechpartner	3,5/ 2,1
Schnelligkeit der Bearbeitung	3,2/ 2,6



Geplante Veränderung



Räuml. Verlagerung (8%) Standortentscheidung



Resümee (1)

Positive Bewertung der Stadt Greven durch die Unternehmen

1. **Zentrale Aufgabe der Untersuchung:**
Zufriedenheit der KMU mit den Dienstleistungen der Verwaltung möglichst differenziert abzubilden
2. **Anlaß für Unternehmenskontakte**
Bauvorhaben 69%
Gewerbeflächen/ u. - immobilien 54%
sonstige Genehmigungen 51%
3. **Gesamtzufriedenheit der Unternehmen mit der Bearbeitung durch die Stadt Greven**
Durchschnitt Schulnote 2,6 (Move 3,3)
4. **Gesamtzufriedenheit GFW**
Durchschnitt Schulnote 1,7

Resümee (2)

4. **Positives Feedback der Unternehmen/ Stärken:
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter der Stadt
Greven ist hoch.
Gute Benotung bei der Vollständigkeit der
Auskünfte, der Richtigkeit und der Verständlichkeit.**
5. **Handlungsbedarf ergibt sich bei:
der weiteren Etablierung der Lotsenfunktion,
der Transparenz der Entscheidungen,
der Erreichbarkeit und den Öffnungszeiten**



GFW Greven mbH



UNTERNEHMENSBEFRAGUNG 2006

Vielen Dank!

