



pld – Pressedienst der
Landeshauptstadt Düsseldorf

Herausgegeben vom
Amt für Kommunikation
Rathaus - Marktplatz 2

Postanschrift:
Stadtverwaltung Amt 13
Postfach 101120
40002 Düsseldorf

0211/ 89-93131
0211/ 89-94179

presse@duesseldorf.de
www.duesseldorf.de/presse/

Redaktionsteam:
mb - Michael Bergmann - 93107
bla - Manfred Blasczyk - 93132
bu - Michael Buch - 93134
fri - Michael Frisch - 93115
pau - Volker Paulat - 93101
ks - Kai Schumacher - 93131
arz - Dieter Schwarz - 93138

Stadt befragt Firmen

Befragung zum Virtuellen Mittelstandsbüro angelaufen

400 der insgesamt rund 38.000 mittelständigen Düsseldorfer Unternehmen erhalten in diesen Tagen einen Anruf der Stadtverwaltung. Im Auftrag der Wirtschaftsförderung werden die Firmen in rund 15-minütigen Interviews nach ihrer Meinung zum "Virtuellen Mittelstandsbüro" unter www.duesseldorf.de befragt. Erfahrungen, Wünsche und Anregungen der Kundinnen und Kunden sollen in Telefoninterviews ermittelt werden. Die Stadt verspricht sich von der Analyse Erkenntnisse, wie das Internetangebot der Wirtschaftsförderung weiter optimiert werden kann.

"Die Verwaltung unterliegt einem ständigen Wandel, der es erfordert, die Zufriedenheit der mittelständischen Wirtschaft mit den Angeboten der Stadtverwaltung konstant zu überprüfen. Ziel muss es sein, die Qualität der Verwaltungsleistungen zu sichern und permanent zu verbessern, um den Standort Düsseldorf dauerhaft zu stärken", erläutert Wirtschaftsdezernent Wilfried Kruse.

Das Virtuelle Mittelstandsbüro

Vor dem Hintergrund der EU-Dienstleistungsrichtlinie sollen insbesondere durch eine durchgängige elektronische Verfahrensabwicklung effiziente Ergebnisse für Unternehmeranfragen erzielt werden. Um diesen Veränderungen gerecht zu werden und den Forderungen der Unternehmer nachzukommen, hat die Landeshauptstadt mit dem Virtuellen Mittelstandsbüro unter "www.duesseldorf.de/mittelstand/index.shtml" ein übersichtliches Portalangebot aufgebaut und damit heute schon einen Vorsprung vor vielen anderen Kommunen erzielt.

Um das Portal weiter zu optimieren und an die Bedürfnisse der Unternehmen anzugleichen, soll durch die Befragung eine Potenzial- und Defizitanalyse stattfinden. So möchte die Verwaltung beispielsweise



- 2 -

erfahren, ob die Besucher des Virtuellen Mittelstandsbüros die gewünschten Informationen bekommen, ob sie sich auf der Webseite zu-rechtfinden oder das Angebot optisch ansprechend gestaltet (unter Be-achtung der Barrierefreiheit) ist. Außerdem wird nach konkreten Anläs-sen, bei denen die Kunden zufrieden oder unzufrieden waren, gefragt. Auch das Entwicklungspotenzial ist von Interesse – so will man wissen, wie das Angebot zu verbessern ist und welche zusätzlichen Produkte oder Dienstleistungen gewünscht sind.

Basierend auf der Befragung wird ein Stärken- und Schwächenprofil erstellt. Anregungen der mittelständischen Wirtschaft werden hierbei aufgenommen. Die Stadt will sich damit nicht zuletzt auch als mittel-standsfreundliche Verwaltung positionieren. Diese Zufriedenheitsanalyse der mittelständischen Wirtschaft soll in regelmäßigen Abständen wieder-holt werden.

(mb)