



<b>Verwaltungsprozesse</b>		<i>sehr schlecht</i> = 1										<i>sehr gut</i> = 10	<i>weiss nicht</i>
3.9	Schnelligkeit der Verwaltungsprozesse (z. B. Bearbeitungszeit von Gesuchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.10	Reaktionszeit bei schriftlichen/telefonischen Anfragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.11	Erkennbares Bemühen des Verwaltungsbereichs, die eigenen Verwaltungsprozesse zu vereinfachen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Erscheinungsbild</b>		<i>sehr schlecht</i> = 1										<i>sehr gut</i> = 10	<i>weiss nicht</i>
3.12	Inneneinrichtung und Atmosphäre bei Betreten des Verwaltungsbereichs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.13	Kommunikationsauftritt des Verwaltungsbereichs (z.B. Internet, Broschüren usw.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Einbezug von Bürgerinnen und Bürgern</b>		<i>sehr schlecht</i> = 1										<i>sehr gut</i> = 10	<i>weiss nicht</i>
3.14	Einbezug von Bürgerinnen und Bürgern in die Entwicklung und Verbesserung von Dienstleistungen des Bereichs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.15	Möglichkeit, selber Anliegen einbringen zu können	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Informationsverhalten</b>		<i>sehr schlecht</i> = 1										<i>sehr gut</i> = 10	<i>weiss nicht</i>
3.16	Verständlichkeit der Informationsmaterialien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.17	Kommunikation in Richtung Bürgerinnen und Bürger (aktuell und umfassend)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Dienstleistungskultur</b>		<i>sehr schlecht</i> = 1										<i>sehr gut</i> = 10	<i>weiss nicht</i>
3.18	Eindruck, dass die Mitarbeitenden ihre Tätigkeit als Dienstleistung verstehen und danach handeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.19	Wahrnehmbarkeit einer <u>gemeinsamen</u> Dienstleistungskultur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4. Dienstleistungsorientierung der Verwaltungsmitarbeitenden

Wie beurteilen Sie die Leistungen der Mitarbeitenden des ausgewählten Verwaltungsbereichs in Bezug auf die

		<i>sehr schlecht</i> = 1										<i>sehr gut</i> = 10	<i>weiss nicht</i>
4.1	Fachkompetenz der Mitarbeitenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	Freundlichkeit der Mitarbeitenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	Termintreue der Mitarbeitenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	Fähigkeit, komplizierte Abläufe einfach darzustellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5	Fähigkeit, sich in die Bürgersicht hineinzudenken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6	Fairness im Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7	Bemühen, auf individuelle Anliegen/Probleme einzugehen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.8	Kritikfähigkeit der Mitarbeitenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>5 Gesamturteil</b>		<i>gar nicht erfüllt</i> = 1										<i>voll und ganz erfüllt</i> = 10	<i>weiss nicht</i>
5.1	Meine Erwartungen an die Dienstleistungsorientierung des beurteilten Verwaltungsbereichs sind insgesamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6 Verbundenheit

Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen können:

		Stimme gar nicht zu = 1					Stimme voll und ganz zu = 10					weiss nicht
6.1	Ich habe gegenüber Dritten schon öfters positiv über den Verwaltungsbereich gesprochen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2	Wenn ich Verwaltungsangelegenheiten erledigen muss, habe ich dabei ein gutes Gefühl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3	Mein Vertrauen in den Verwaltungsbereich ist sehr hoch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7 Beschwerden bzw. Reklamationen

Haben Sie im Laufe der letzten 12 Monate an den Leistungsbereich eine Beschwerde oder Reklamation gerichtet?

<input type="checkbox"/>	ja	<b>Falls ja:</b>	<input type="checkbox"/>	1.1 schriftlich	<input type="checkbox"/>	1.2 mündlich	<b>Zum Thema:</b>					
<input type="checkbox"/>	nein	<b>Wenn nein:</b>	Gehen Sie bitte weiter zu Frage 8									

  

Wie zufrieden waren Sie ....		überhaupt nicht zufrieden = 1					voll und ganz zufrieden = 10					weiss nicht
7.1	...mit der Behandlung der Beschwerde bzw. Reklamation insgesamt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2	...mit der Art, wie sie entgegengenommen wurde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3	...mit der Schnelligkeit der Bearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4	...mit der angebotenen Lösung für Ihre Beanstandung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die folgenden Fragen beziehen sich nun nicht mehr auf den Verwaltungsbereich, sondern sind eher allgemeiner Art.

## 8 Beitrag der Gemeinde zur Steigerung der Lebensqualität

Bitte beurteilen Sie Ihre Wohnsitzgemeinde in Bezug auf folgende Punkte:

		sehr schlecht = 1					sehr gut = 10					weiss nicht
8.1	Schulangebot, Bildungsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2	Betreuungsangebote für Kinder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3	Erschliessung durch den öffentlichen Verkehr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4	Kulturangebot (Kunst, Musik, Theater etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5	Sportangebot (Sportanlagen, Sportkurse, Sportvereine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.6	Angebote für die Jugend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.7	Sicherheit im öffentlichen Raum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.8	Sauberkeit im öffentlichen Raum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.9	Attraktives Dorfleben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.10	Steuerbelastung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9 Neuzuzüger/-in bzw. Wegzuger/-in

9.1	Trifft für Sie der Begriff „Neuzuzüger/-in“ zu (d.h. Sie sind innerhalb der letzten 2 Jahre in die Gemeinde gezogen)? <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> ja <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> nein			
9.2	Wenn ja: Welche Gründe waren für Ihren Umzug in die Gemeinde Horw ausschlaggebend?			
	Berufliche Gründe: Stellenwechsel, Karriere, Lehrstelle usw.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	Private Gründe: Eltern leben in der Gemeinde, Freunde, Verwandtschaft usw.	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
	Wohnungsbezogene Gründe: Hauskauf, neue Wohnung, Grundstück usw.	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	Freizeitbezogene Gründe: Sportangebot, Kultur, Ausgang usw.	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
	Ausbildungsbezogene Gründe: Volks-, Kantonsschule, Hochschule, Lehrstelle usw.	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	Steuerliche Gründe	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
9.3	Beabsichtigen Sie im Laufe der nächsten 12 Monate aus der Gemeinde Horw wegzuziehen?			
	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub> ja      Wenn ja: Aus welchen Gründen? <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> nein			

## 10 Zur Person

<b>Ihr Geschlecht</b>	
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub> männlich	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub> weiblich
<b>Ihr Alter</b>	
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub> unter 25 Jahre	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub> 46 bis 55 Jahre
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub> 25 bis 35 Jahre	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub> 56 bis 65 Jahre
<input type="checkbox"/> <sub>3</sub> 36 bis 45 Jahre	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub> über 65 Jahre
<b>Wie lange wohnen Sie schon in der Gemeinde Horw?</b>	
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub> seit weniger als 2 Jahren	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub> seit 6 bis 10 Jahren
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub> seit 2 bis 5 Jahren	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub> über 10 Jahre
<b>Ihre Familiensituation</b>	
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Allein stehend	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub> Allein erziehend mit Kind(ern)
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub> Lebensgemeinschaft (Ehepaar oder Partnerschaft)	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub> Familie mit Kind(ern)
	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub> Andere
<b>Ihre Berufssituation</b>	
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Berufliche Tätigkeit in der Gemeinde Horw	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub> Nicht berufstätig
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub> Berufliche Tätigkeit ausserhalb von Horw	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub> In Ausbildung (Studium, Lehre)
	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub> In Rente
<b>Falls berufstätig: In welcher Branche arbeiten Sie?</b>	
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Industrie, Produktion bzw. Gewerbe	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub> Landwirtschaft
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub> Dienstleistungsbereich	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub> Nonprofit-Sektor und Verwaltung
	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub> Andere

Zusätzliche Anmerkungen oder Hinweise zur Dienstleistungsorientierung können Sie gerne hier unterbringen:

---



---



---

Besten Dank für Ihre Teilnahme!

Einsendeschluss für diesen Fragebogen ist Freitag, 15. Dezember 2006.

Hochschule für Wirtschaft Luzern (HSW), Institut für Betriebs- und Regionalökonomie (Stichwort: DLO), Zentralstrasse 9, 6002 Luzern