

Hauptgeschäftsführer

Handelskammer
Hamburg



Herrn

TNS Emnid
Stieghorster Str. 90
33605 Bielefeld

Hamburg, 16. Dezember 2014

Sehr geehrter Herr [REDACTED]

auf Grundlage Ihres Angebotes vom 27. Oktober 2014, erteile ich TNS Emnid hiermit den Auftrag, eine Zufriedenheitsanalyse (Zwischenmessung) zu den im Angebot genannten Konditionen durchzuführen. Lassen Sie uns bitte demnächst eine Auftragsbestätigung zukommen.

Bitte stimmen Sie das weitere Vorgehen mit meinem Mitarbeiter Herrn [REDACTED] ab.

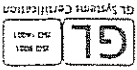
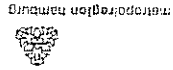
Ich freue mich auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit und verbleibe

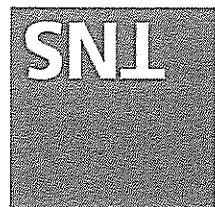
mit freundlichen Grüßen

Prof. Dr. Hans-Jörg Schmidt-Trenz

Handelskammer Hamburg

Adolphsplatz 1, 20457 Hamburg | Postfach 11 14 49, 20114 Hamburg | Telefon 040 / 36138-138
Telefax 040 / 36138-401 | E-Mail: service@hk24.de | Internet: <http://www.hk24.de>
Deutsche Bank AG: 03 05292, BLZ 260 700 00 | Hamburger Sparkasse: 1280 133 503, BLZ 200 505 50





TNS Emnid

Angebot

zur Durchführung einer
regionalen Zufriedenheitsanalyse
für Unternehmen im Bereich der
Handelskammer Hamburg

27. Oktober 2014

TNS Emnid
Steghorster Str. 90
33605 Bielefeld
Tel. 0521/9257 - 376
Fax 0521/9257 - 333

1. Der Ansatz

Um stärker auf die Interessen und Erwartungen seiner Mitgliedsfirmen einzugehen, hat sich der Deutsche Industrie- und Handelskammertag (DIHK) entschlossen, im Rhythmus von vier Jahren Mitgliederbefragungen durchzuführen. Der DIHK hat TNS Emnid als Partner für die Durchführung einer bundesweit repräsentativen Befragung ausgewählt.

Basierend auf diesen bundesweiten Studien bietet es sich für regionale (I)HKs an, die Möglichkeit zu nutzen, weitere Image- und Zufriedenheitsanalysen für ihren Kammerbezirk vorzunehmen, die bundesweite Befragung als Benchmark anzusehen und die eigenen Ergebnisse damit und mit eigenen Studien zu vergleichen. Die HK Hamburg hat sich an dieser Regionalaufstockung letztmalig 2013 beteiligt. Nun plant die Handelskammer Hamburg wie bereits 2011, den Rhythmus zu reduzieren und erneut nach zwei Jahren eine Zwischenwelle durchzuführen. Diese soll vor allem aktuelle Trendfortschreibungen liefern.

Dafür sollen nun wichtige Trends und einige neue Fragen der 2013 erhobenen Regionalstudie 2014/15 fortgeschrieben werden, um die Meinungsentwicklung über die HK Hamburg transparent zu gestalten.

2. Fragebogenkonzeption

Basierend auf der Umfrage von 2013 sollen nun viele Teile des damals erhobenen Fragebogens wiederholt werden. Der von der HK Hamburg vorgeschlagene Fragebogen (siehe von der HK der Ausschreibung beigefügten Fragebogen) liegt im Grunde bereits vor und enthält:

- Fragen zur Häufigkeit der HK-Kontakte im ablaufenden Jahr
- Fragen zur Servicezufriedenheit
- Fragen zur Nutzung der Informationsangebote
- Fragen zur Inanspruchnahme von Serviceangeboten
- Fragen zur Zufriedenheit mit der Interessenvertretung
- Fragen zum HK Image
- Fragen zur Globalzufriedenheit
- Statistische Angaben

Die reine Befragungsdauer ist mit etwa 15 Minute zzgl. Rüstzeit anzusetzen.

[Redacted]

[Redacted]

Die Befragung wird telefonisch durchgeführt.

4. Befragungsmethode

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Als **Stichprobengröße** werden 500 Interviews gewählt. Damit sind die Globalergebnisse hinreichend genau, um Trendaussagen verifizieren zu können.

Die **Grundgesamtheit** besteht aus den Mitgliedsunternehmen im Kammerbezirk Hamburg. Zielpersonen in den Mitgliedsunternehmen sind Personen der ersten sowie in Einzelfällen (bei größeren Unternehmen) auch der zweiten Führungsebene. Entscheidend ist im Zweifelsfalle, wer den engsten Kontakt zur HK in Hamburg hält.

3. Grundgesamtheit, Zielpersonen, Stichprobengröße und -quotierung

Über ihre eigentliche Analysefunktion als Trendreport hinaus kann die Regionalstudie zusätzlich noch PR-Zielsetzungen erfüllen. Eine Veröffentlichung der regionalen Ergebnisse (z.B. in der Mitgliederzeitschrift der HK Hamburg) kann imagefördernd und mitgliederbindend wirken.

Befragungsmethode: Telefonische computergestützte Befragung (kurz: CATI-System)
Zielpersonen: Person im Mitgliedsunternehmen, die den engsten Kontakt zur HK Hamburg hält, i.d.R. erste Führungsebene, in Einzelfällen (bei größeren Unternehmen) auch zweite Führungsebene
Stichprobengröße: 500 Befragte
Stichprobenanlage: Disproportionaler Stichprobenansatz
Fragebogenlänge: Ca. 15 Min. Basisfragebogen incl. Strukturvariablen
Auswertung: Detaillierte Tabellenauswertung mit den Ergebnissen für alle Fragestellungen, Management Summary (inklusive Charts), Grafiken in PowerPoint sowie (optional) eine Präsentation der Ergebnisse vor Ort in Hamburg

7. Die methodische Konzeption der Studie im Überblick

Das Timing wird individuell mit Ihnen abgestimmt werden. TNS Emnid geht normalerweise von einer reinen Durchführungsdauer von ca. vier Wochen nach Verabschiedung des Fragebogens aus. Da die Befragungsdauer auf Dezember 2014 und Januar 2015 angedacht ist, sollte wegen der Weihnachtzeit ein Puffer eingeplant werden, sodass in diesem Fall eher mit ca. 6 Wochen Befragungsdauer zu rechnen ist.

6. Timing

Die Ergebnisse werden für Sie zunächst in Form eines vollständig codierten und gelabelten SPSS-Datensatzes sowie eines gut lesbaren Tabellenberichtsbandes aufbereitet, dessen Kopfarbrüche auf Wunsch auch die bundesweiten Vergleichsdaten enthalten. Die Tabellenbände werden als aussagekräftige pdf-Datei geliefert.

TNS Emnid bietet, wie angefragt, die Erstellung eines grafisch orientierten Management Summary mit Trend-Grafiken für jeden Fragenkomplex sowie der Schaubilder als PowerPoint-Datei an.

5. Ergebnislieferung

8. Basis-Leistungspaket: Durchführung der regionalen Befragung mit Tabellenauswertung und Datensatz

- Studienkonzeption
- Beratung zur Ergänzung des Basisfragebogens mit regionalspezifischen Fragestellungen sowie zur Festlegung der Kriterien zur Stichprobenziehung unter Berücksichtigung regionaler Besonderheiten
- Stichprobenziehung: Emnid geht davon aus, entsprechend übersetztes Adressmaterial durch die IHK-Gesellschaft für Informationsverarbeitung zu erhalten, das Emnid zum Zwecke der Befragung – selbstverständlich unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen – in sein CATI-System implementiert. Dazu wird ein Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung geschlossen
- Programmierung des Fragebogens für das CATI-System
- Schulung und Kontrolle der Interviewer
- Durchführung der Interviews
- Datenprüfung und -gewichtung
- Erstellung einer Tabellenauswertung

9. Preise

Basis-Leistungspaket:

Ca. 15 minütiger Fragebogen - 500 Interviews

€ + MwSt.

Leistungspaket Management Summary und Chartreport:

Erstellung des Management Summary inkl. Grafiken sowie des Chartreports in PowerPoint

€ + MwSt.

Optionale Zusatzleistung Präsentation der Ergebnisse bei der IHK in Hamburg:

Vorbereitung – Vortrag – Fahrt – Spesen

€ + MwSt.

10. Projektleitung

Im Falle der Auftragserteilung würden die Erhebungen unter verantwortlicher Leitung von [REDACTED], durchgeführt.

[REDACTED], würde die Studie auf allen Ebenen begleiten und insbesondere auch für die Präsentationen zur Verfügung stehen. Beide Ansprechpartner sind seit vielen Jahren nicht nur in der Politik- und Sozialforschung, sondern auch in der wissenschaftlich basierten Beratung nicht zuletzt für die IHKS tätig. Diese Erfahrungen und Erkenntnisse fließen im Falle einer Auftragserteilung in das vorliegende Projekt selbstverständlich ein.

[REDACTED]

Dieses Angebot basiert auf den oben spezifizierten Annahmen. Änderungen bei der Zahl der Interviews, Art und Länge der Befragung, Art und Zusammensetzung der Zielgruppen und ihrer Quotierungen sowie Änderungen bei sonstigen durch unser Institut zu erbringenden Leistungen erfordern ein modifiziertes Angebot, das wir Ihnen auf Wunsch gerne erstellen werden. Unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Teil dieses Angebots.

Bielefeld, 27.10.2014

TNS Emnid

[REDACTED]