



EFA Zufriedenheitsanalyse 2013 – 2014 - 2015

Hintergrund:

Grundlage der Zufriedenheitsanalyse sind die folgenden Beratungsdienstleistungen, die zwischen 2013 und 2015 in **379** Unternehmen abgeschlossen wurden:

- Kurzberatung
- Initialberatung
- Eco-Cockpit
- Instandhaltungs-Check
- JUMP-Tool
- Ökoeffizienz-Check Handwerk
- PIUS-Check
- Ressourcenkostenrechnung RKR
- sonstige

Ausschöpfungsquote und Ausfälle

Die Daten beziehen sich auf den Stand vom 21.03.2016

Von den 379 Unternehmen, die von 2013 bis 2015 eine Beratungen abgeschlossen haben:

- wurden 36 Unternehmen zweimal beraten

Die Unternehmen wurden zu ihrer letzten Beratung befragt, eine weitere Befragung war z.T. nicht möglich.

- konnten 80 Unternehmen aus verschiedenen Gründen (bisher) nicht befragt werden (21,1%)

*Mögliche Gründe sind neben **offenen Terminen**, die schwere Erreichbarkeit der Ansprechpartner (min. 10 Kontaktversuche), Urlaub, Krankheit, neue Ansprechpartner, falsche Telefonnummern etc.*

Von den 299 Unternehmen, die bisher erreicht wurden:

- haben 53 Unternehmen eine Befragung verweigert (14,0%)

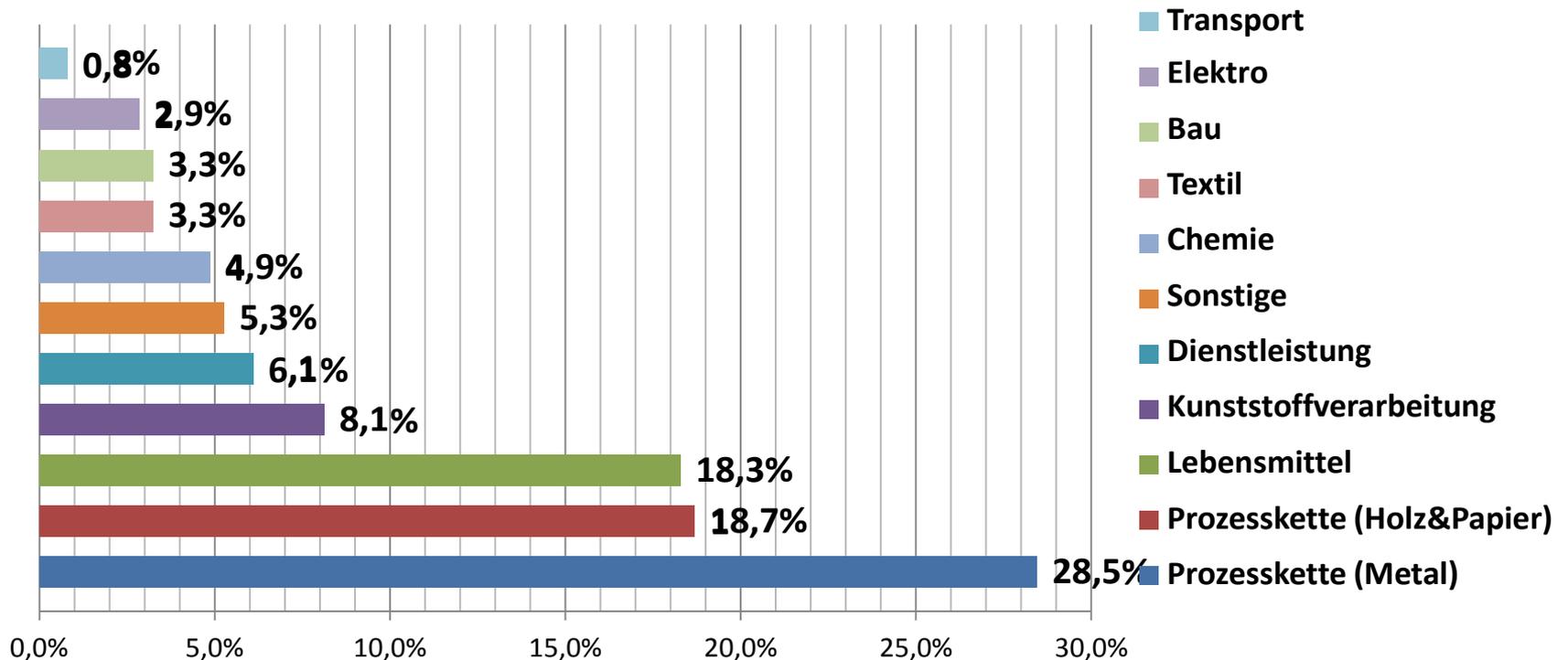
- 13 Unternehmen „aus Prinzip“
- 7 Unternehmen aus Zeitmangel
- 33 Unternehmen aus anderen Gründen

Ein Teil der Unternehmen hat angegeben, dass die Beratung zu weit zurück liegt.

- haben 246 Unternehmen an der Befragung teilgenommen (64,9%)

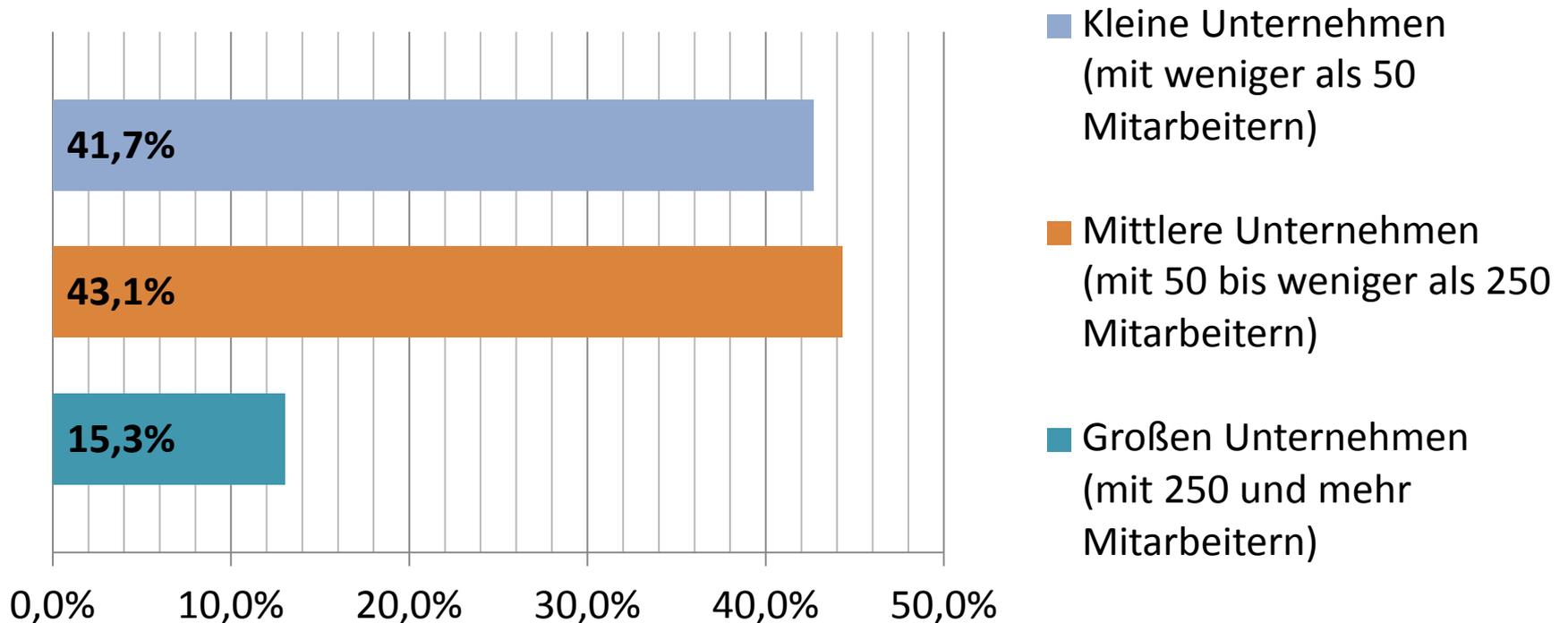
Zusammensetzung nach Branchen

N=246 Unternehmen



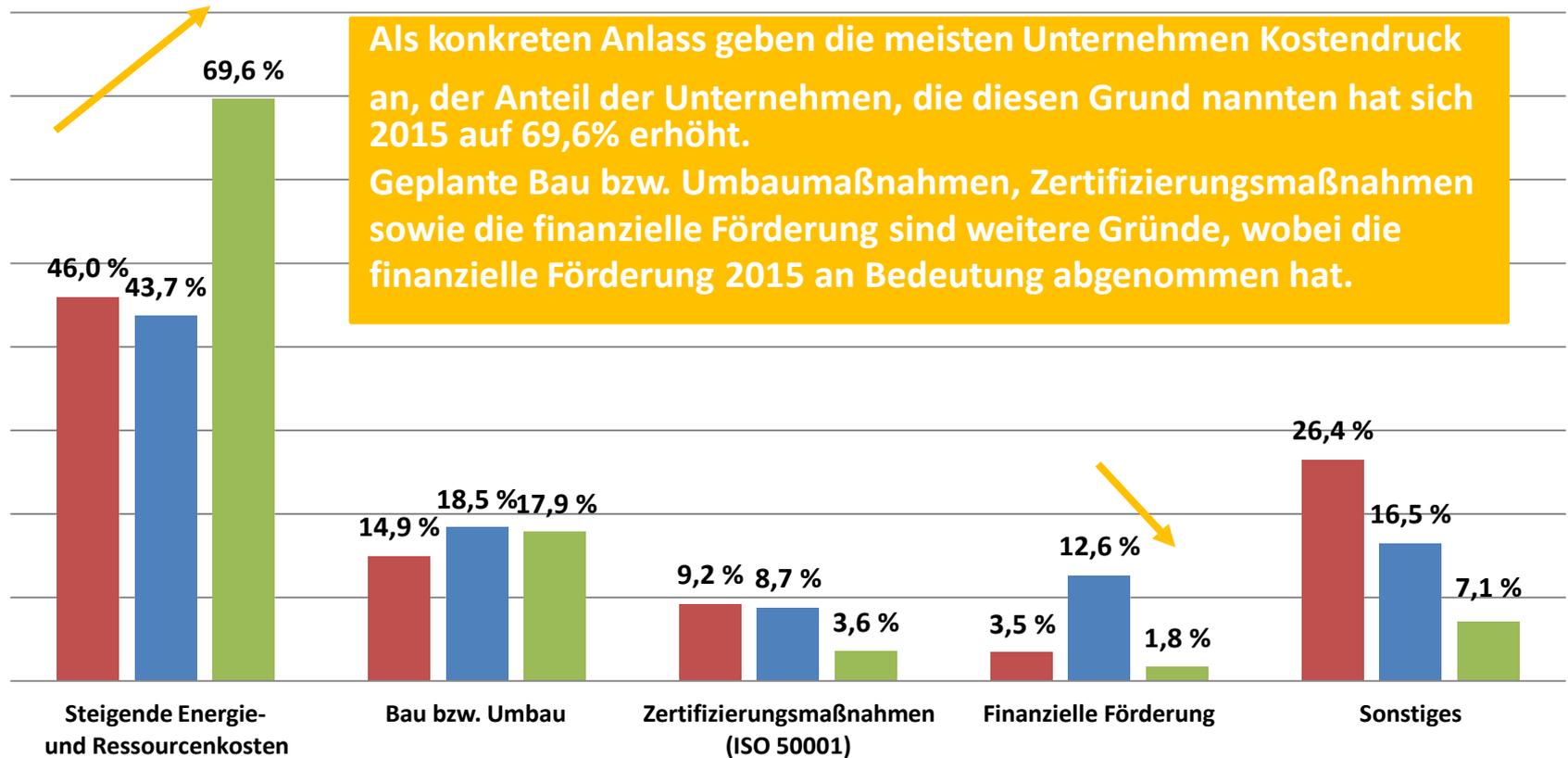
Zusammensetzung nach Betriebsgröße

N=246 Unternehmen



Frage 3: Gab es einen konkreten Anlass für die Beratung?

■ 2013 (N=87) ■ 2014 (N=103) ■ 2015 (N=56)



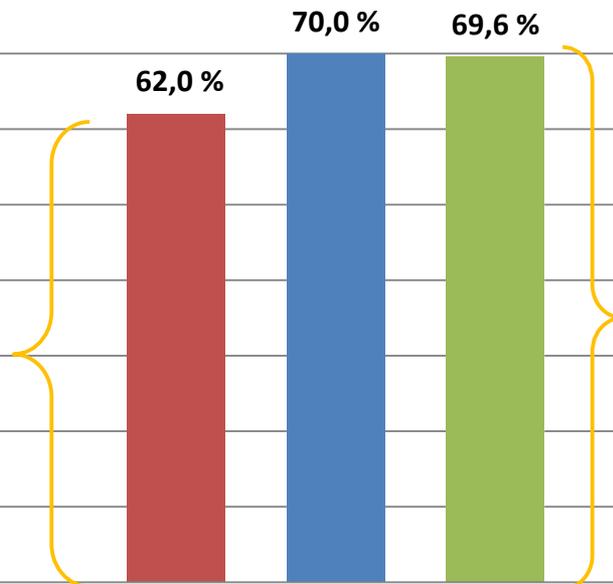
Frage 4: Wurden Ihnen von der EFA Berater vorgeschlagen?

■ 2013 (N=71) ■ 2014 (N=70) ■ 2015 (N=46)

Ca. 70 % der befragten Unternehmen geben an, dass ihnen Berater durch die EFA vorgeschlagen wurden.

Frage 4a: Haben Sie einen dieser Berater ausgewählt?

Zwischen 2013 und 2014 haben insgesamt 88,9 % der Unternehmen einen vorgeschlagenen Berater ausgewählt.

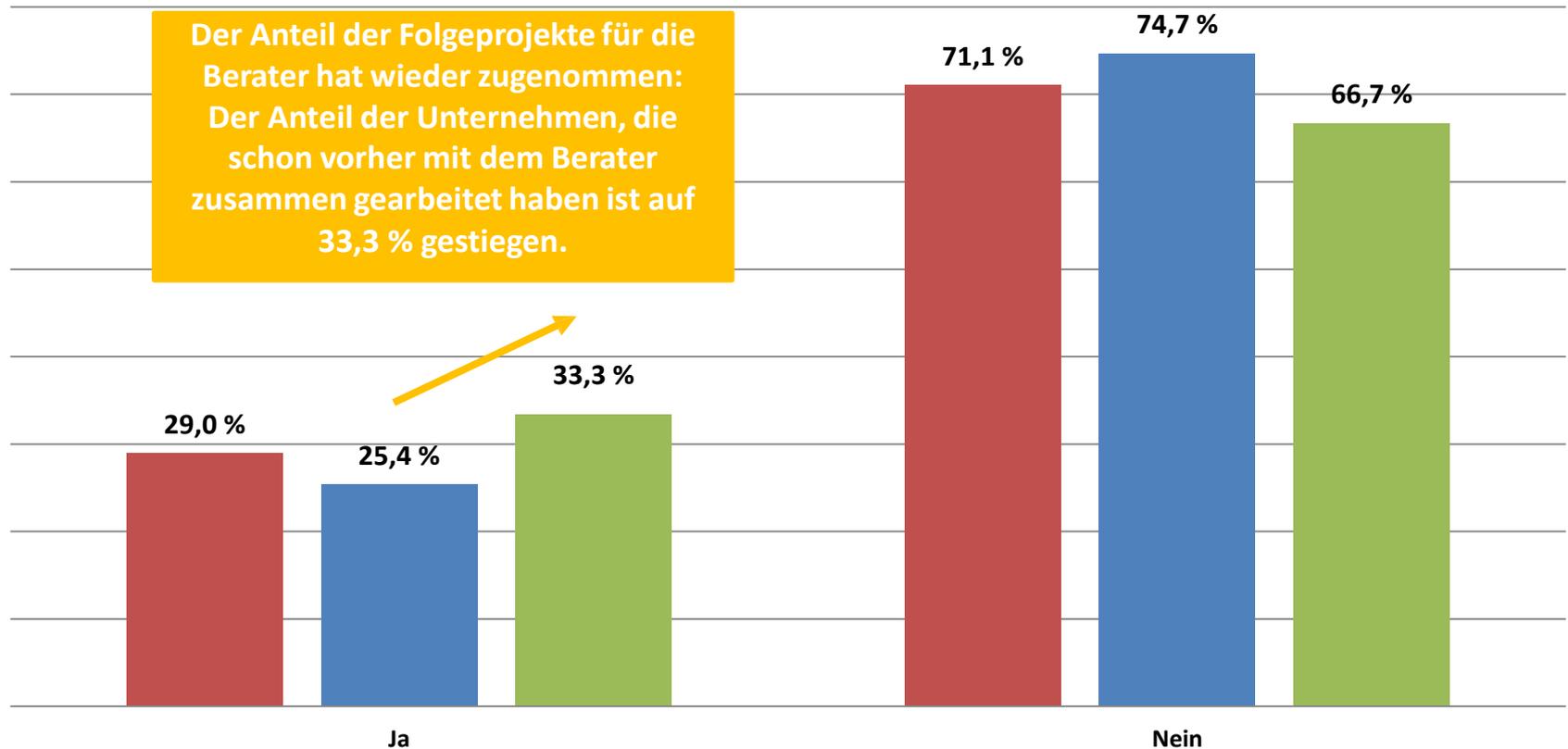


2015 haben 96,9 % der Unternehmen einen vorgeschlagenen Berater ausgewählt.

Ja

Frage 5: Haben Sie vor der Auftragserteilung schon mal mit Ihrem ausgewählten Berater zusammengearbeitet?

■ 2013 (N=76) ■ 2014 (N=71) ■ 2015 (N=48)



BEURTEILUNG DER BERATUNG

Erwartungen

Ergebnissen

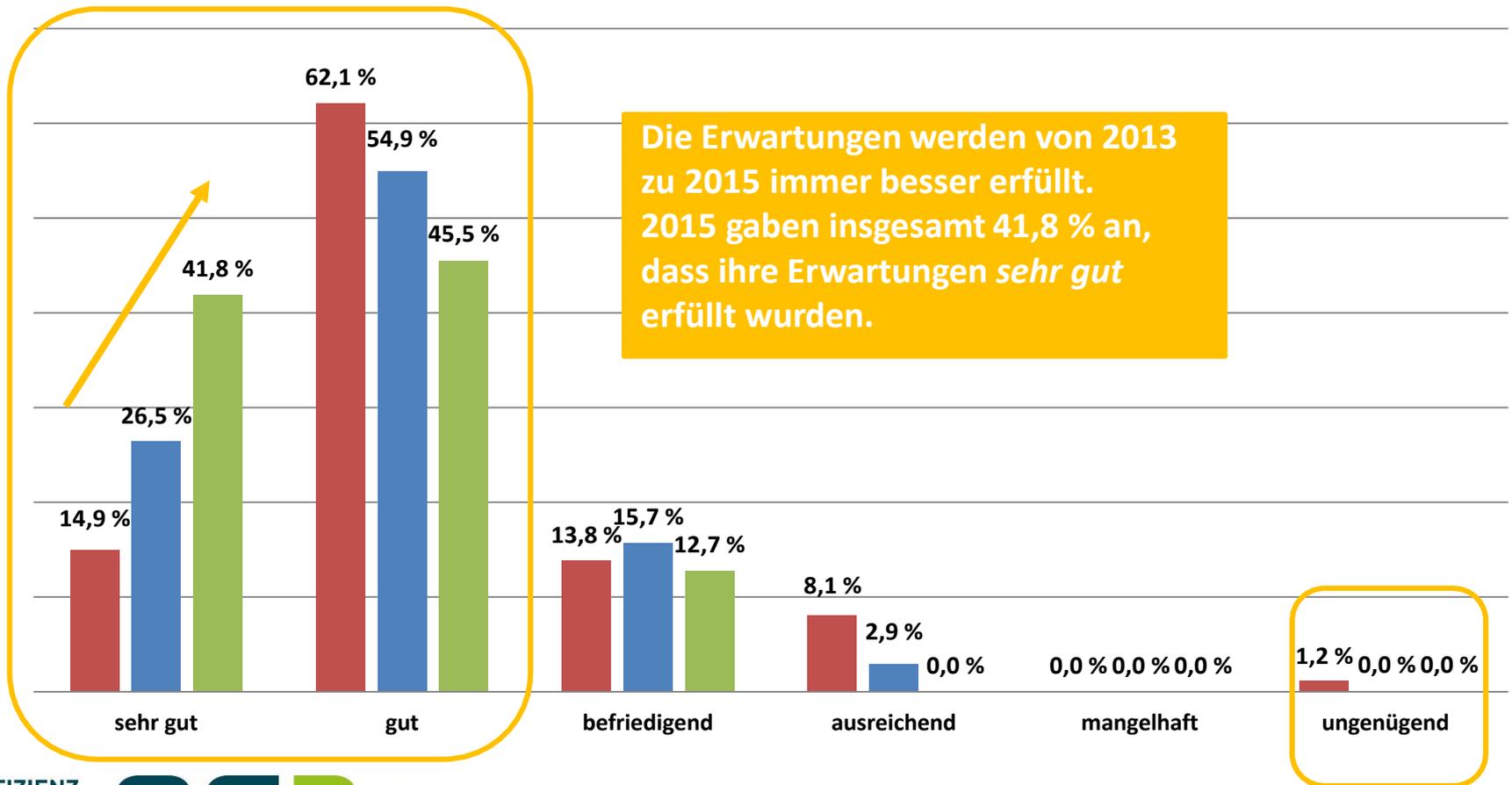
Verwertbarkeit

Projektlaufzeit

Preis-Leistungs-Verhältnis

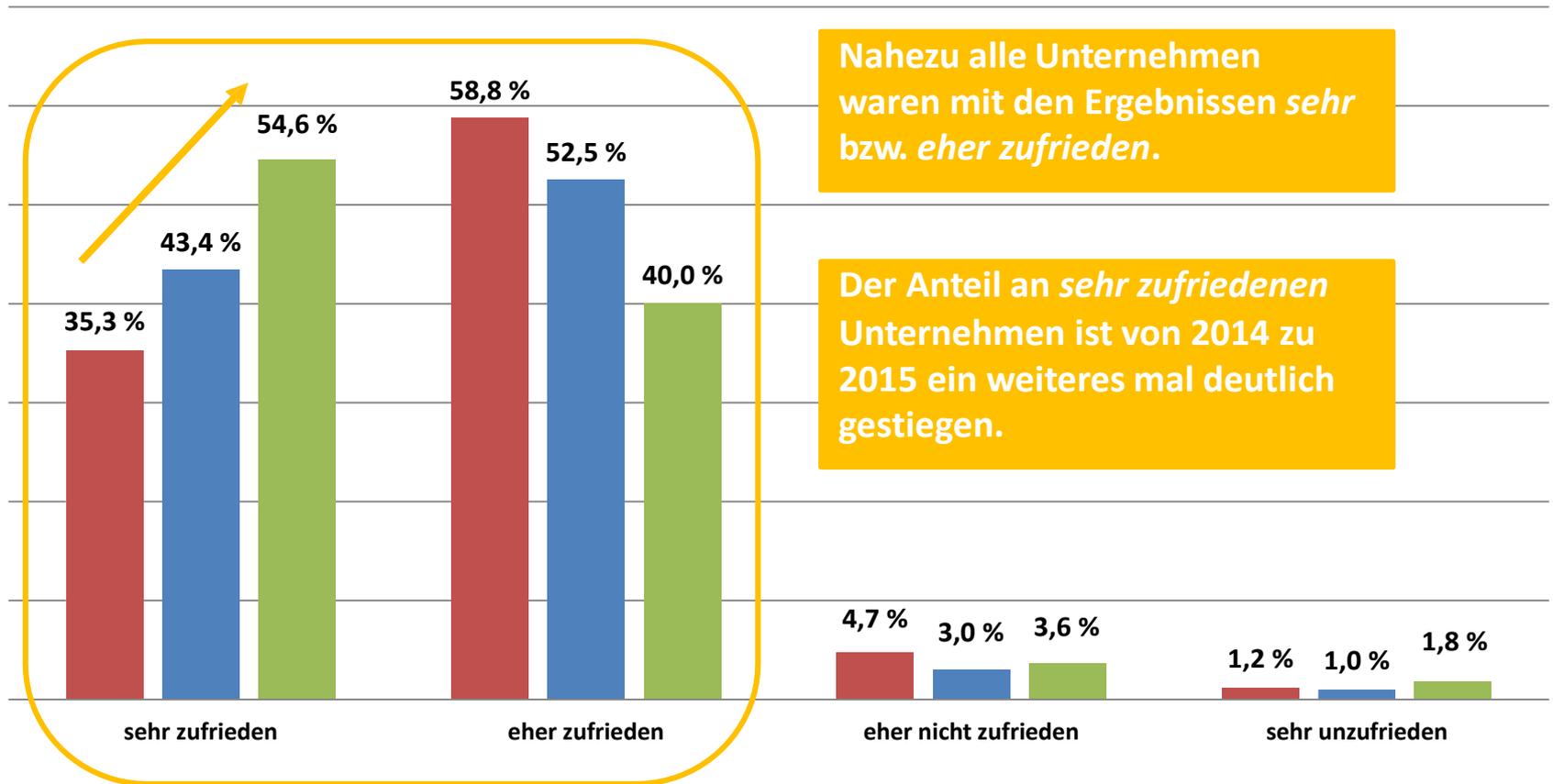
Frage 7: Wie gut hat die Effizienzberatung Ihre Erwartungen erfüllt?

■ 2013 (N=87) ■ 2014 (N=102) ■ 2015 (N=55)



Frage 8: Wie zufrieden sind Sie mit den Ergebnissen?

■ 2013 (N=85) ■ 2014 (N=99) ■ 2015 (N=55)

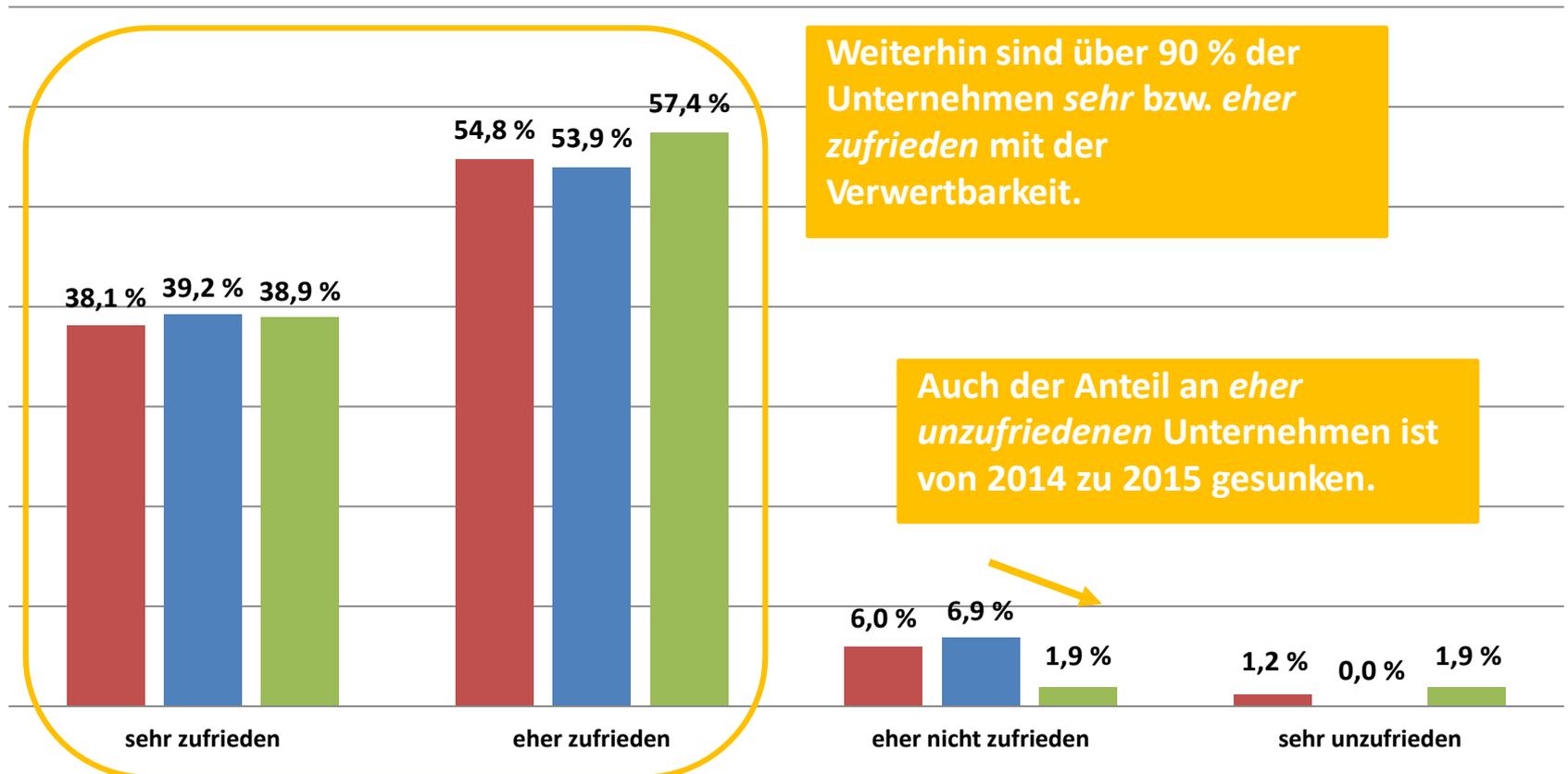


Nahezu alle Unternehmen waren mit den Ergebnissen *sehr* bzw. *eher* zufrieden.

Der Anteil an *sehr* zufriedenen Unternehmen ist von 2014 zu 2015 ein weiteres mal deutlich gestiegen.

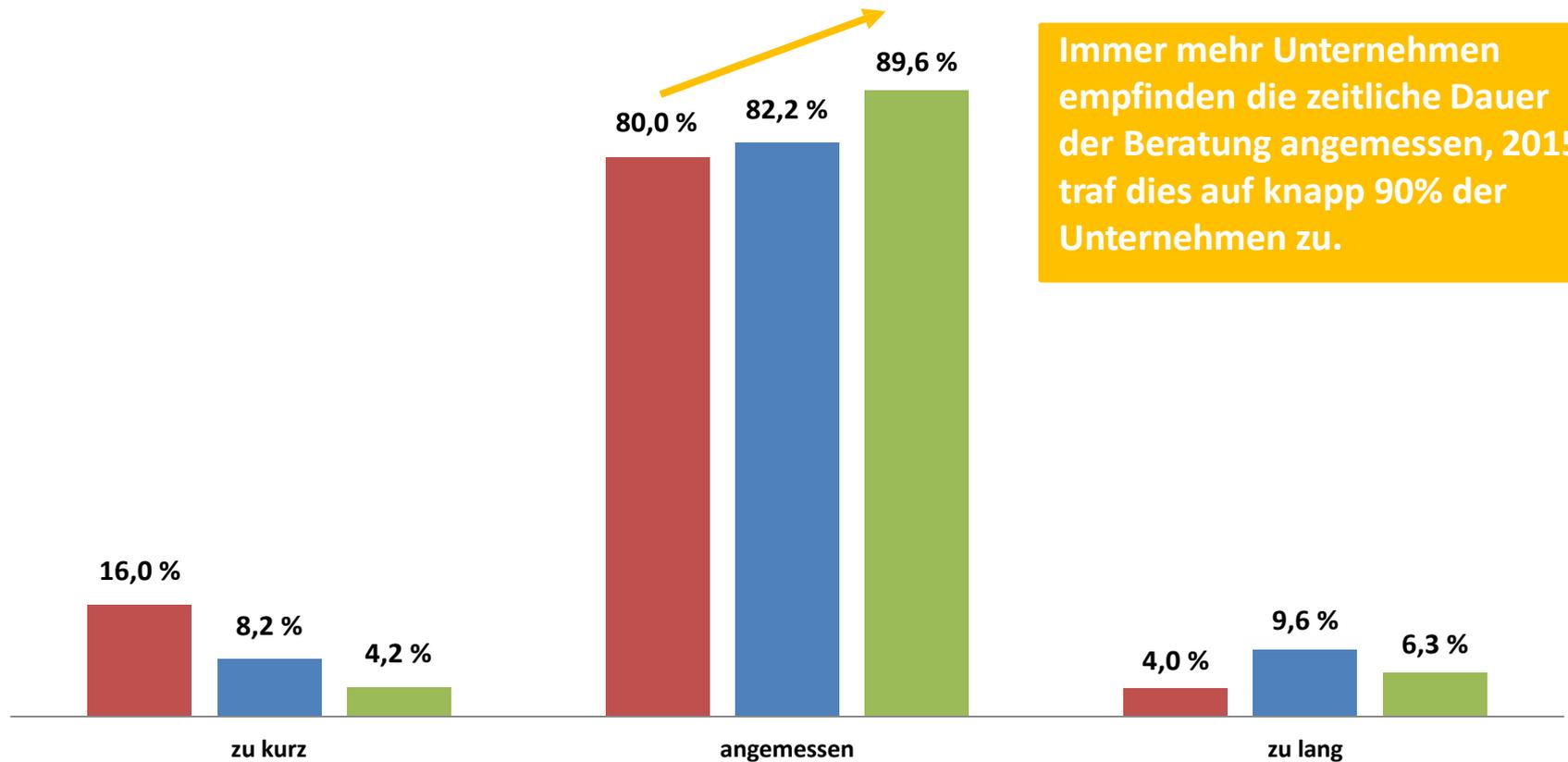
Frage 9: Wie beurteilen Sie die Verwertbarkeit der Resultate der Effizienzberatung in der Praxis?

■ 2013 (N=84) ■ 2014 (N=102) ■ 2015 (N=54)



Frage 15: Wie beurteilen Sie die **zeitliche Dauer** der Effizienzberatung?

■ 2013 (N=75) ■ 2014 (N=73) ■ 2015 (N=48)

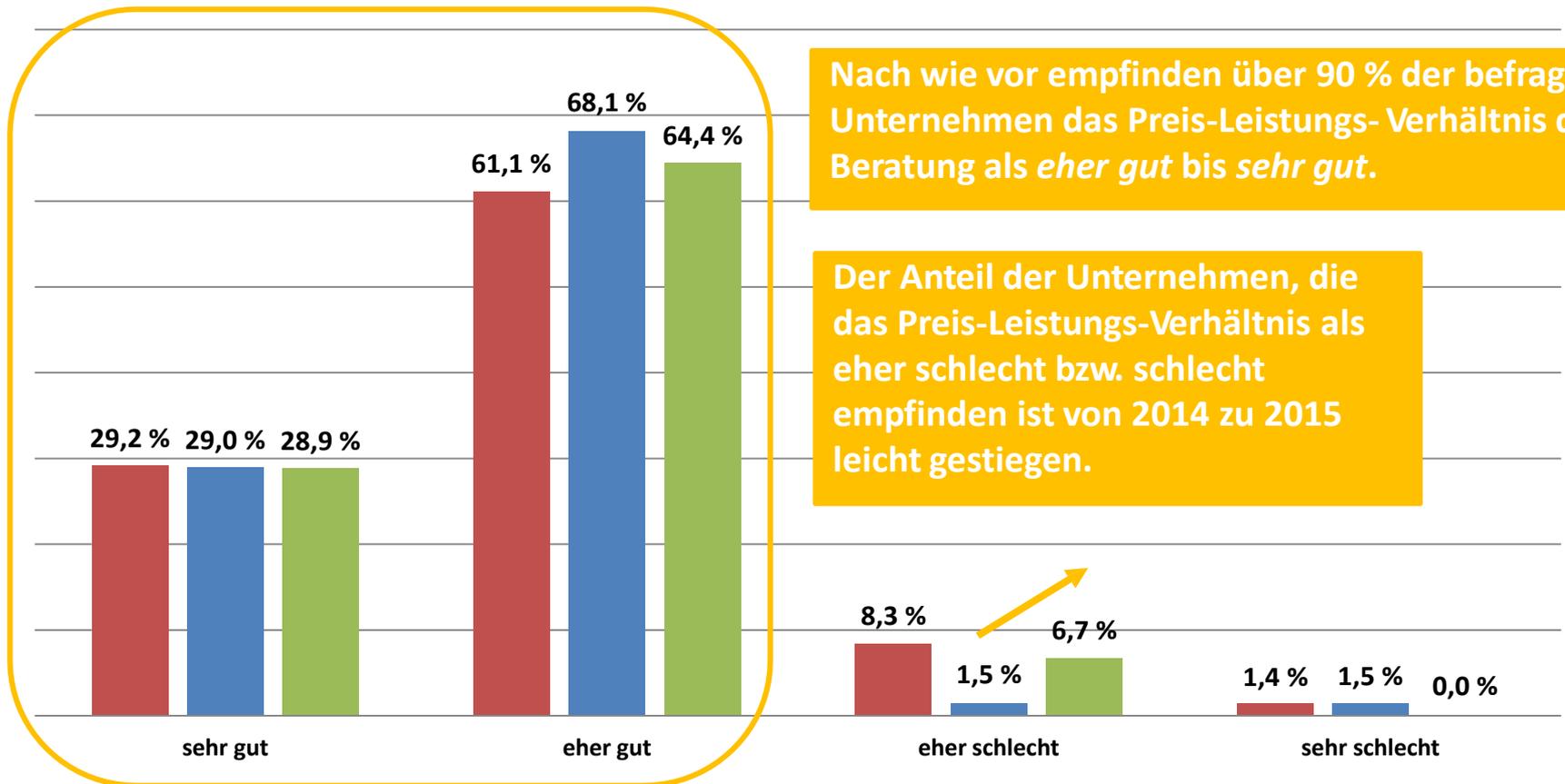


Frage 15: Wie beurteilen Sie die **zeitliche Dauer** der Effizienzberatung?

- „Wir haben einfach zu lange auf die Ergebnisse und Antworten warten müssen...“
- „Es war nicht von Anfang an klar, wie der Antrag aufgebaut werden musste. Wir mussten ihn dann drei- bis viermal umformulieren und haben die Mittel dann auch nicht bekommen.“
- „Die Gesamtzeitspanne war einfach zu lange, man bindet ja im Haus Ressourcen und wenn das dann über ein bis eineinhalb Jahre läuft...“
- „[...] Es lag an der terminlichen Abstimmung, weil andere Projekte in unserem Haus parallel liefen. Es lag nicht an der Effizienzberatung.“

Frage 19: Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis der Beratung?

■ 2013 (N=72) ■ 2014 (N=69) ■ 2015 (N=45)



Nach wie vor empfinden über 90 % der befragten Unternehmen das Preis-Leistungs-Verhältnis der Beratung als *eher gut* bis *sehr gut*.

Der Anteil der Unternehmen, die das Preis-Leistungs-Verhältnis als *eher schlecht* bzw. *schlecht* empfinden ist von 2014 zu 2015 leicht gestiegen.

BEURTEILUNG DES BERATERS

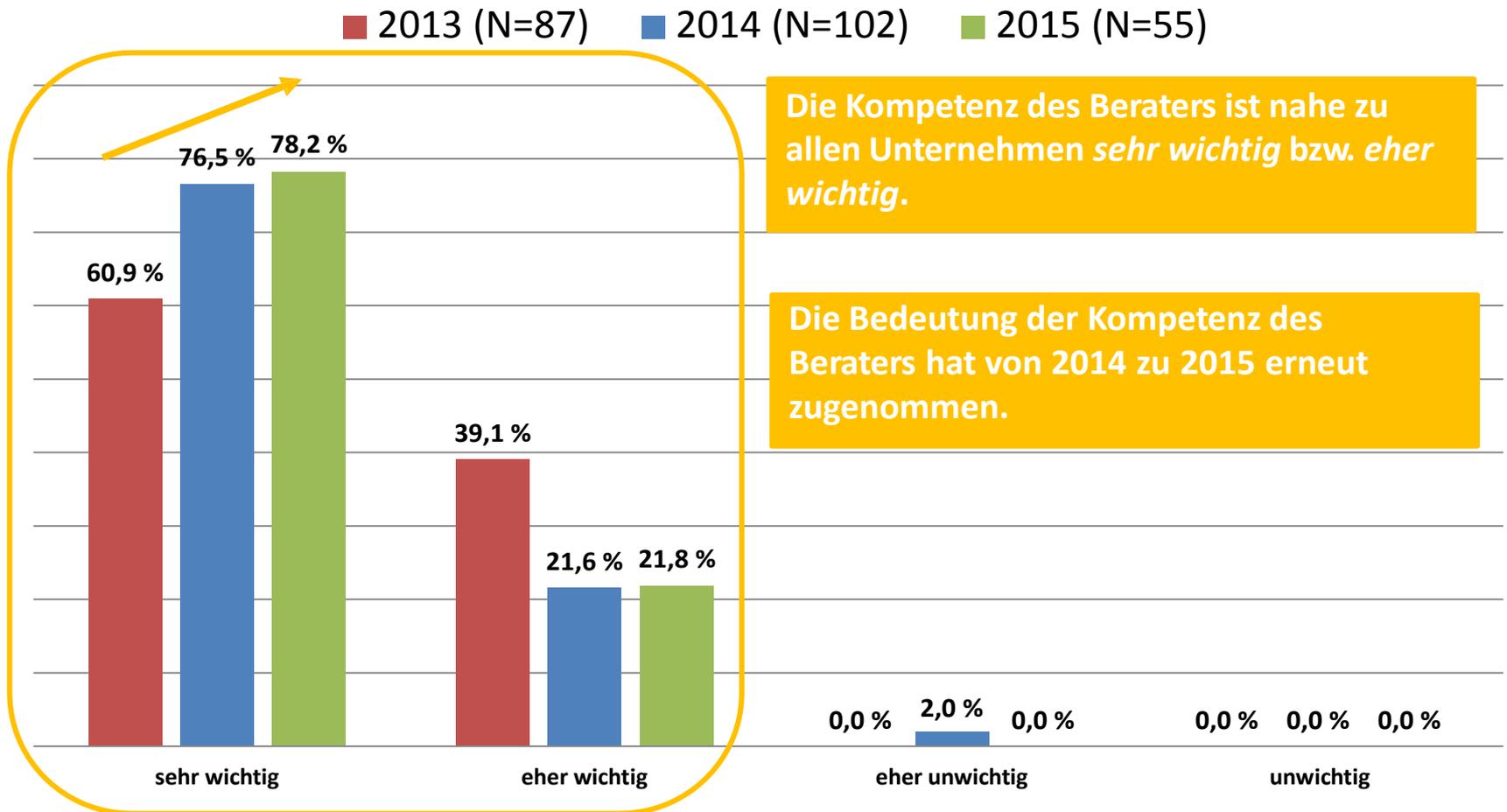
Kompetenz

Projektmanagements

Engagement

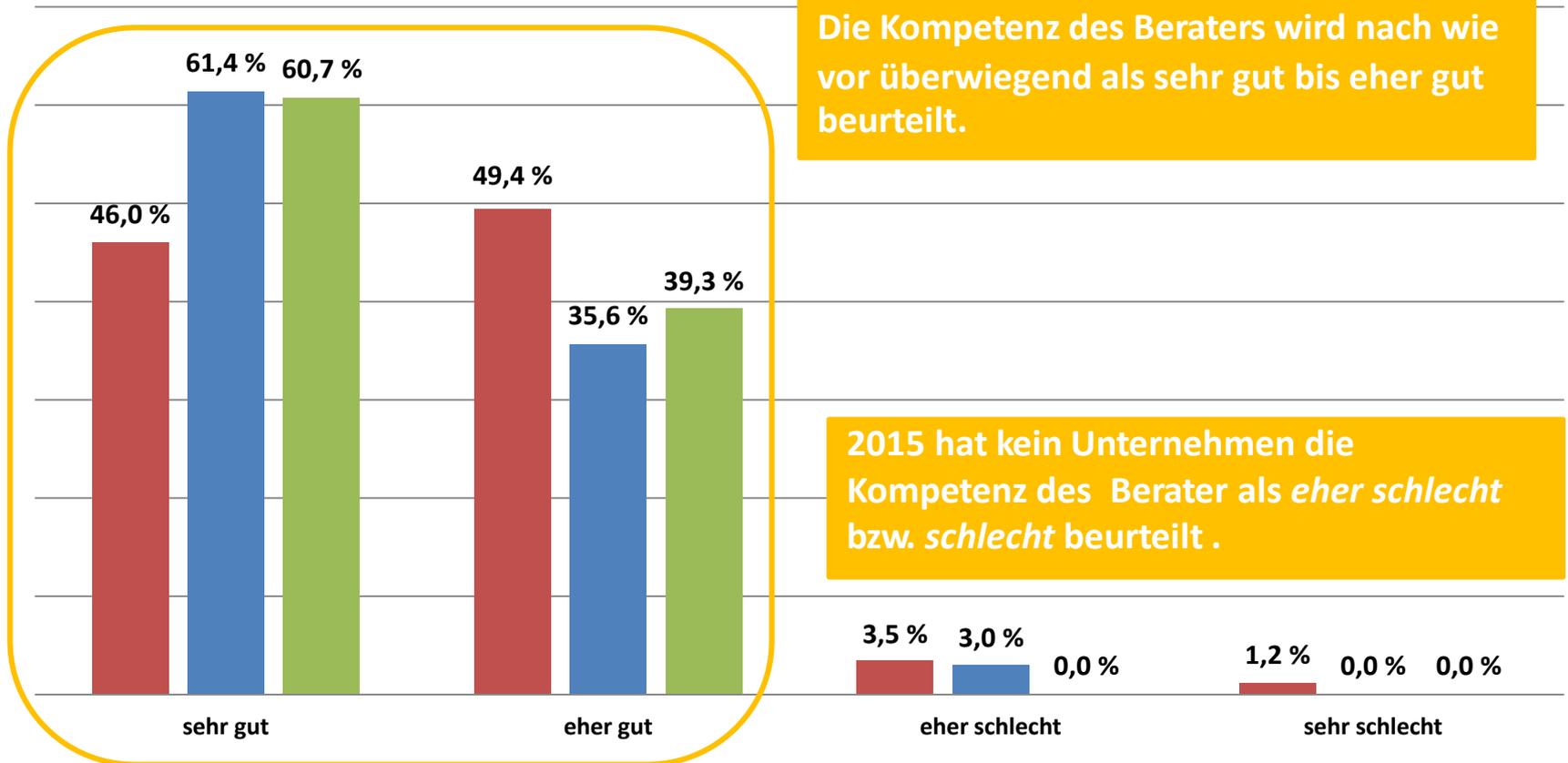
Besondere Vorkommnisse

Frage 10: Wie wichtig war Ihnen die Kompetenz des Beraters?



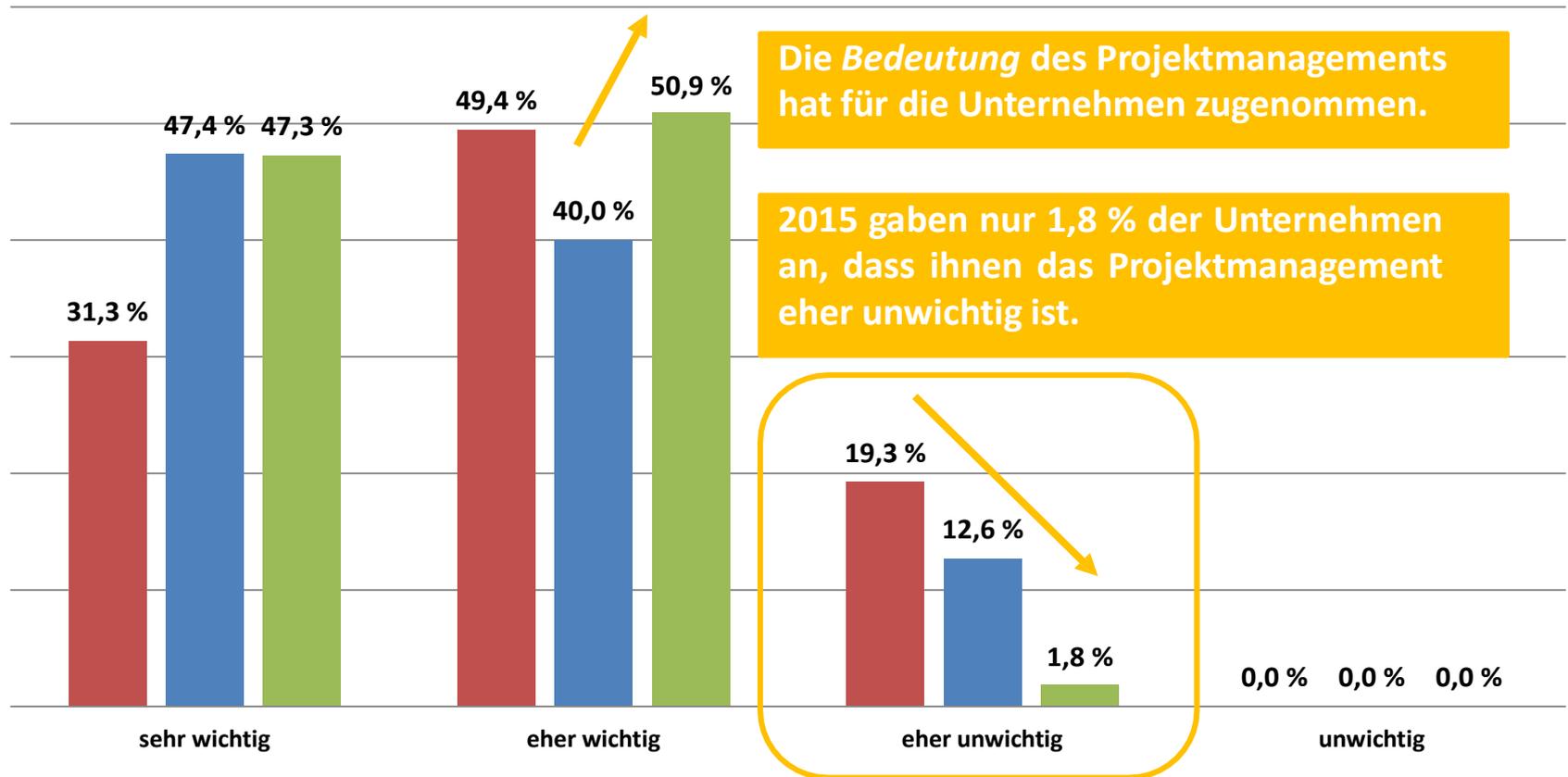
Frage 11: Wie beurteilen Sie die Kompetenz des Beraters?

■ 2013 (N=87) ■ 2014 (N=101) ■ 2015 (N=56)



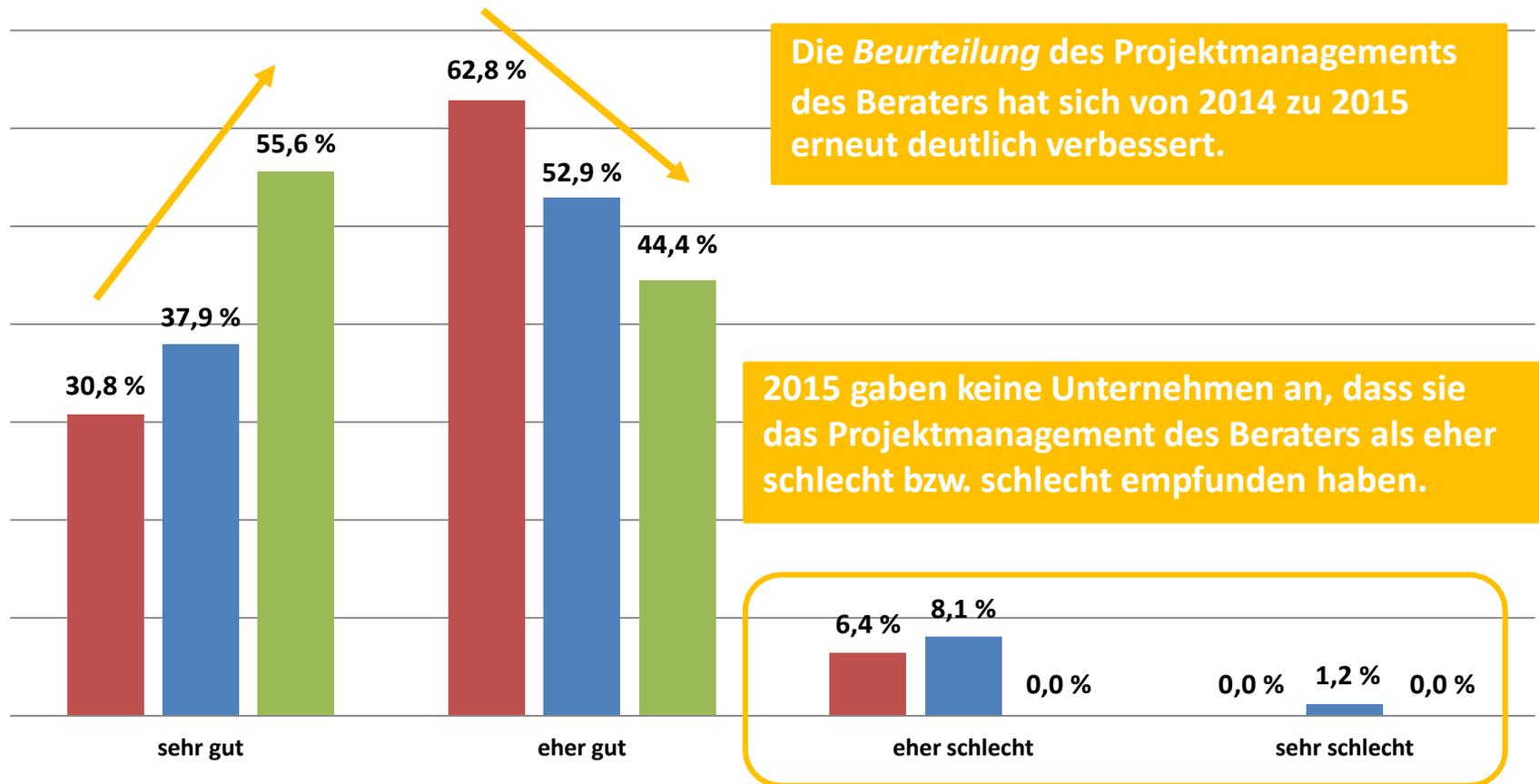
Frage 10: Wie wichtig waren Ihnen das Projektmanagement des Beraters?

■ 2013 (N=83) ■ 2014 (N=95) ■ 2015 (N=55)



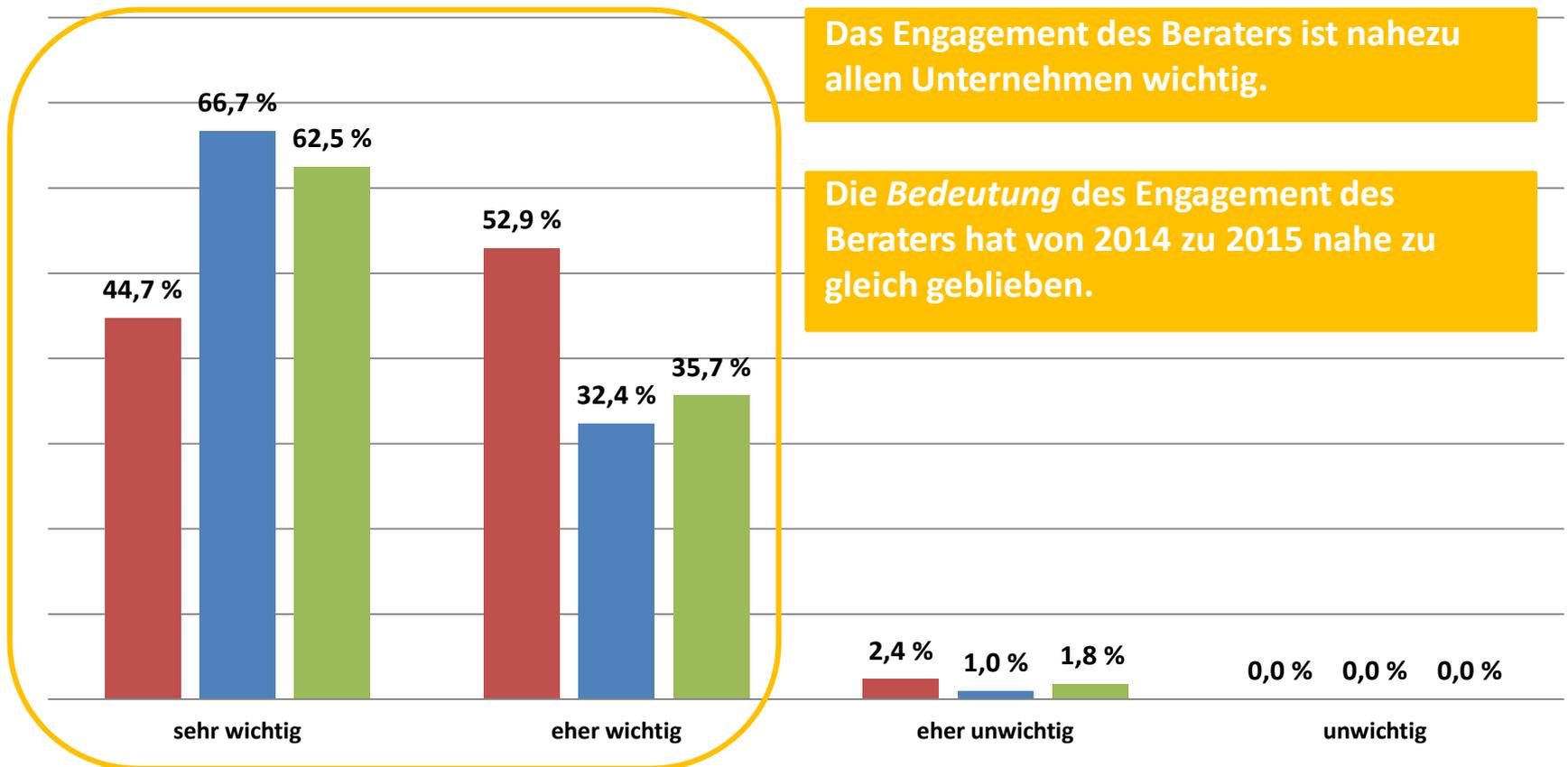
Frage 11: Wie beurteilen Sie das Projektmanagement des Beraters?

■ 2013 (N=78) ■ 2014 (N=87) ■ 2015 (N=54)



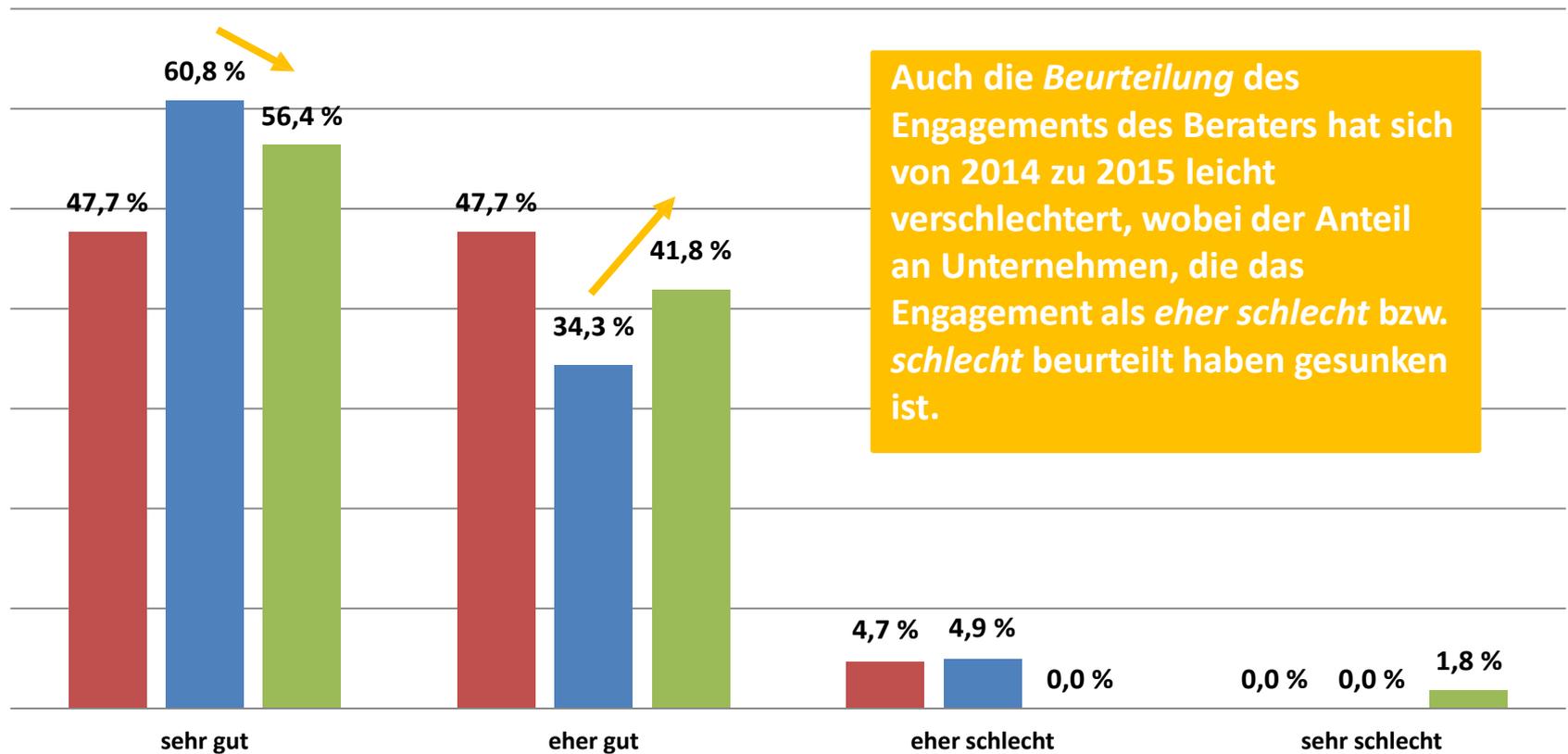
Frage 10: Wie wichtig waren Ihnen das Engagement des Beraters?

■ 2013 (N=85) ■ 2014 (N=102) ■ 2015 (N=56)



Frage 11: Wie beurteilen Sie das Engagement des Beraters?

■ 2013 (N=86) ■ 2014 (N=102) ■ 2015 (N=55)

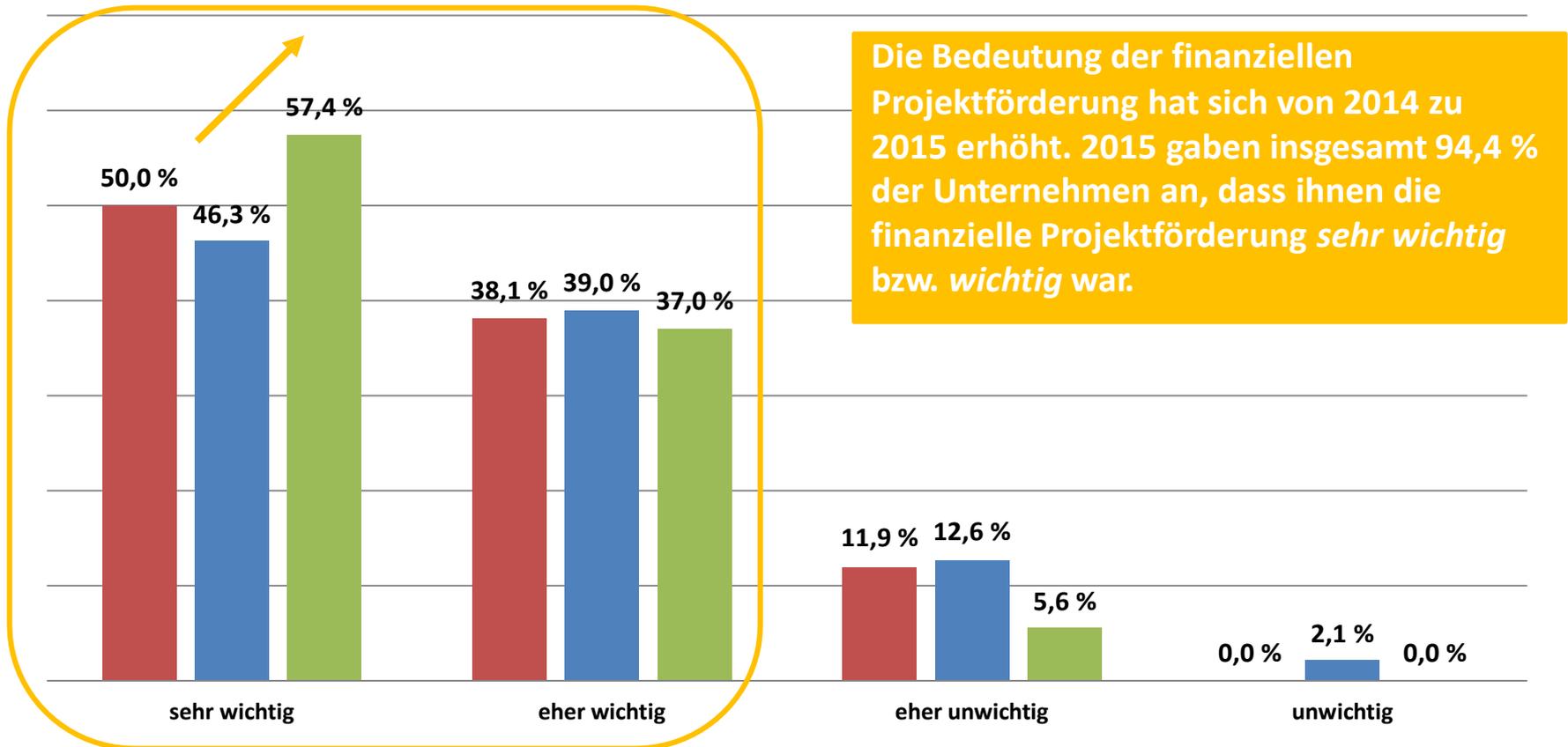


Frage 12: Gab es besondere Vorkommnisse in der Zusammenarbeit mit dem Berater?

- „Negativ in dem Fall war die Nachvollziehbarkeit der Fakten aus dem Bericht, die nicht gegeben war. Man vergisst die Zahlen nach einer Weile. Es muss nach einem halben Jahr noch nachvollziehbar sein. Ich wünsche mir Sternchenvermerke und Quellenhinweise.“
- „ein weiteres Projekt wurde angestoßen, weil die erste Beratung sehr super war - der Berater hat uns auch tatkräftig unterstützt “
- „Ich will hervorheben, dass der Berater sehr viel Input aus anderen Projekten hatte. Er war da auch schon sehr im Detail, was die Prozesse angeht.“
- „...dass ich heute noch Kontakt mit denen habe, dass ich sie immer anrufen kann und sie mich immer noch beraten und sie rufen auch zurück.“
- Wir haben einen der Berater gewechselt wegen unserer Erfahrungen der letzten Jahre, und es gab ohne Probleme einen anderen Berater.
- „Der Berater ist Vater geworden!“

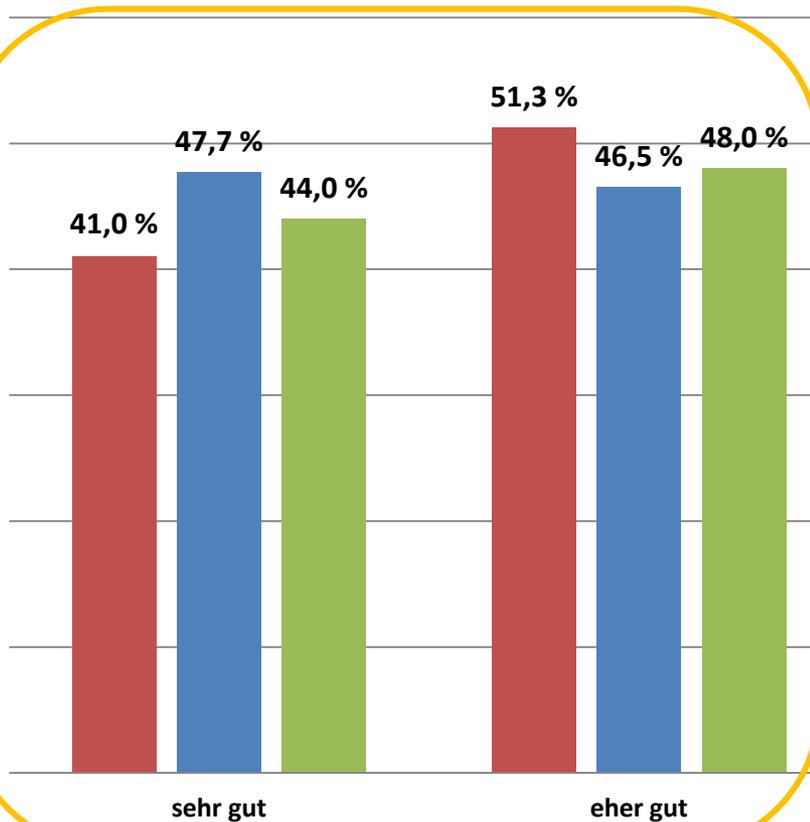
Frage 13: Wie wichtig war Ihnen die finanzielle Projektförderung?

■ 2013 (N=84) ■ 2014 (N=95) ■ 2015 (N=54)



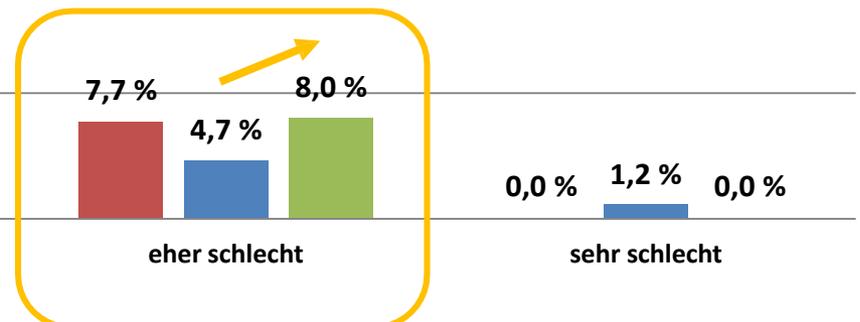
Frage 14: Wie beurteilen Sie die finanzielle Projektförderung?

■ 2013 (N=78) ■ 2014 (N=86) ■ 2015 (N=50)



Die finanzielle Projektförderung wird 2015 mit insgesamt 92,0 % überwiegend als gut bzw. sehr gut beurteilt.

Ein Anteil der Unternehmen, welche die finanzielle Projektförderung als eher schlecht bewerten ist 2015 auf 8,0 % gestiegen.



„FOLLOW-UP“ NACH PROJEKTABSCHLUSS

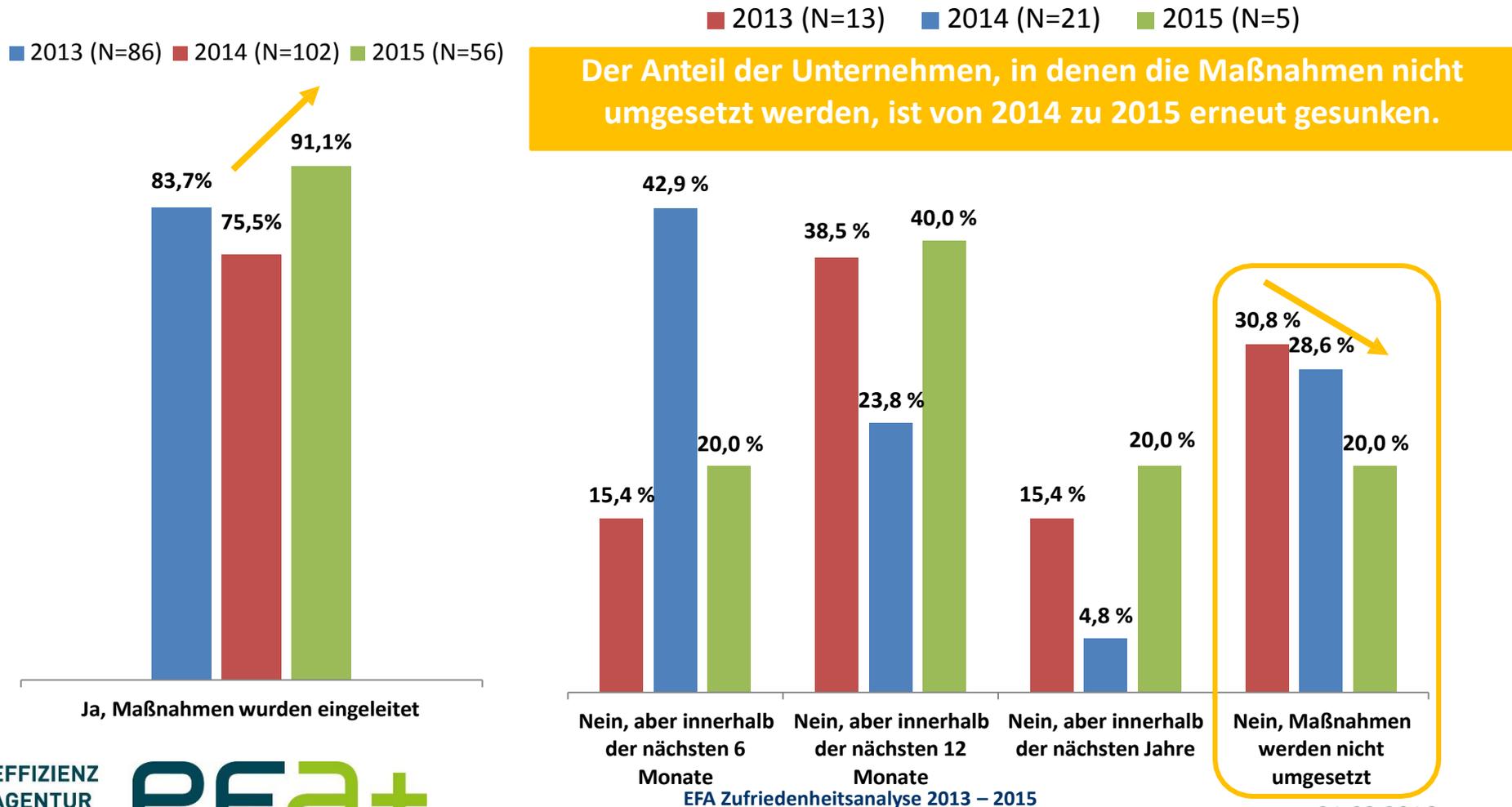
Umsetzung von Maßnahmen

Weitere Effekte

Rückblick, Weiterempfehlungen und weiter Beratungsbedarf

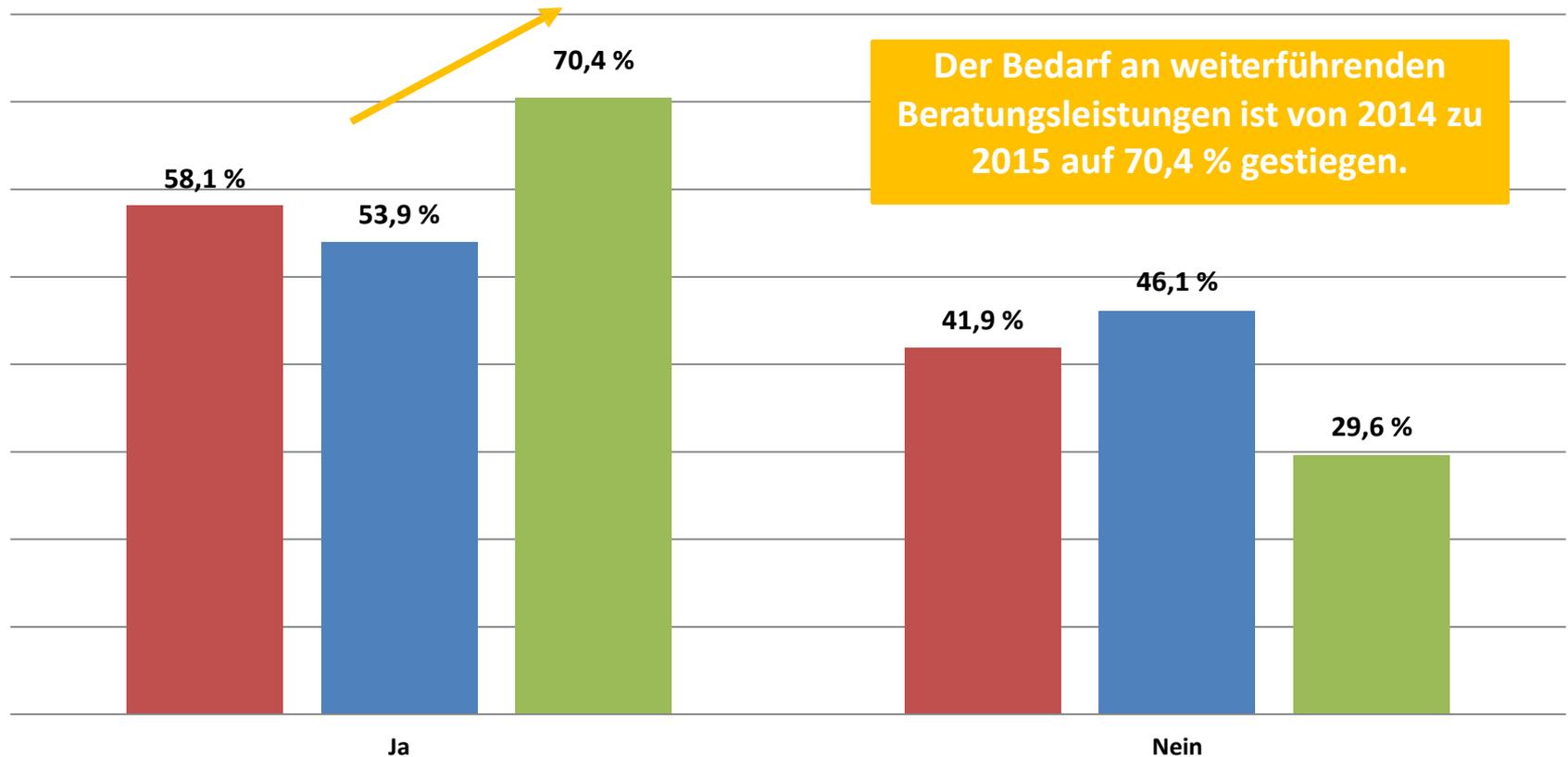
Wünsche, Kritik und Verbesserungsvorschläge

Frage 25: Haben Sie auf der Grundlage der Effizienzberatung bereits konkrete Maßnahmen eingeleitet?



Frage 27: Sehen Sie vor dem Hintergrund des abgeschlossenen Beratungsprojektes Ansätze für weitergehende Beratungsleistungen?

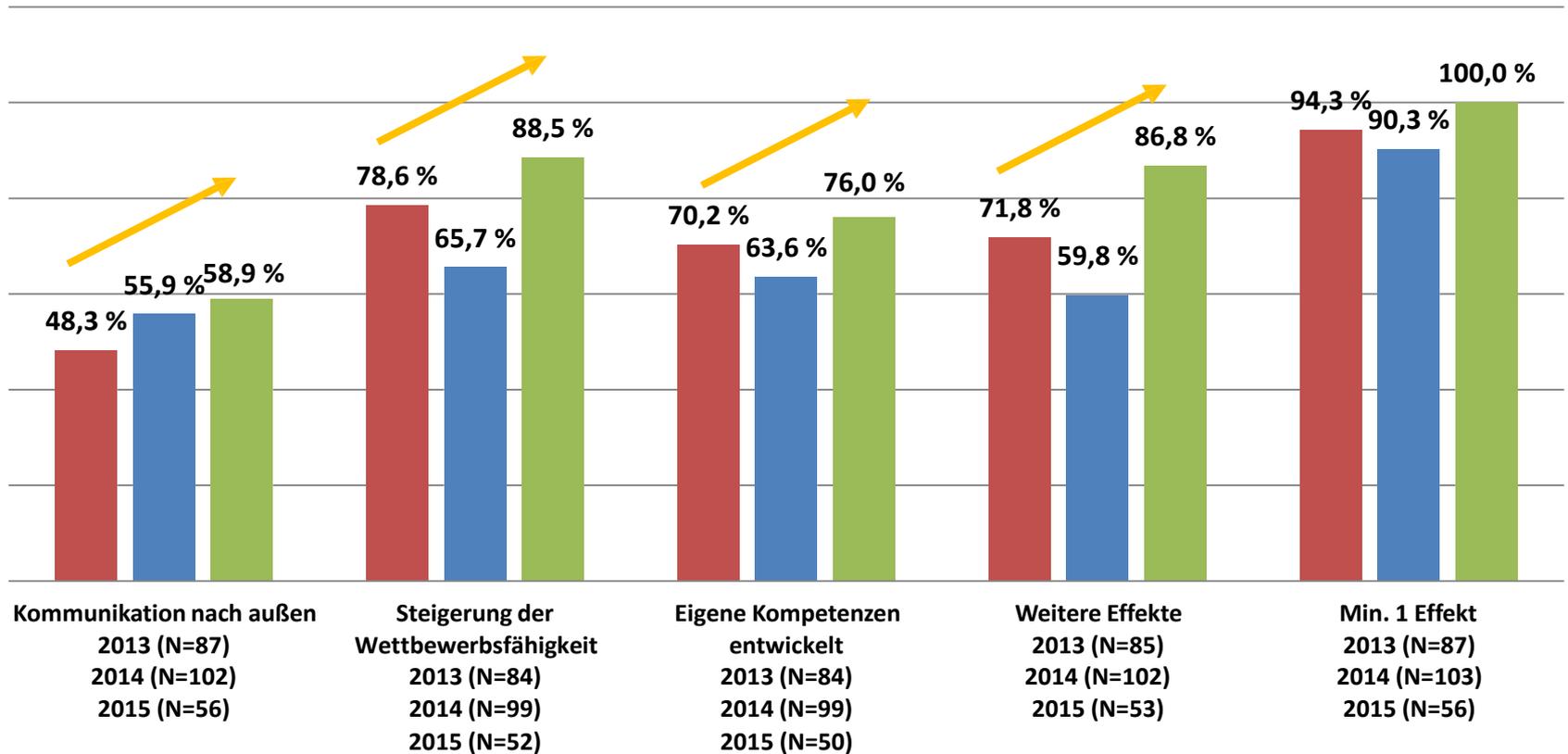
■ 2013 (N=86) ■ 2014 (N=102) ■ 2015 (N=54)



Weitere Effekte der Beratung:

2015 haben sich die nachhaltigen Effekte der Beratung sichtbar erhöht. 2015 gaben 100,0 % der Unternehmen an, dass min. einer der genannten Effekte auf sie zutrifft.

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015



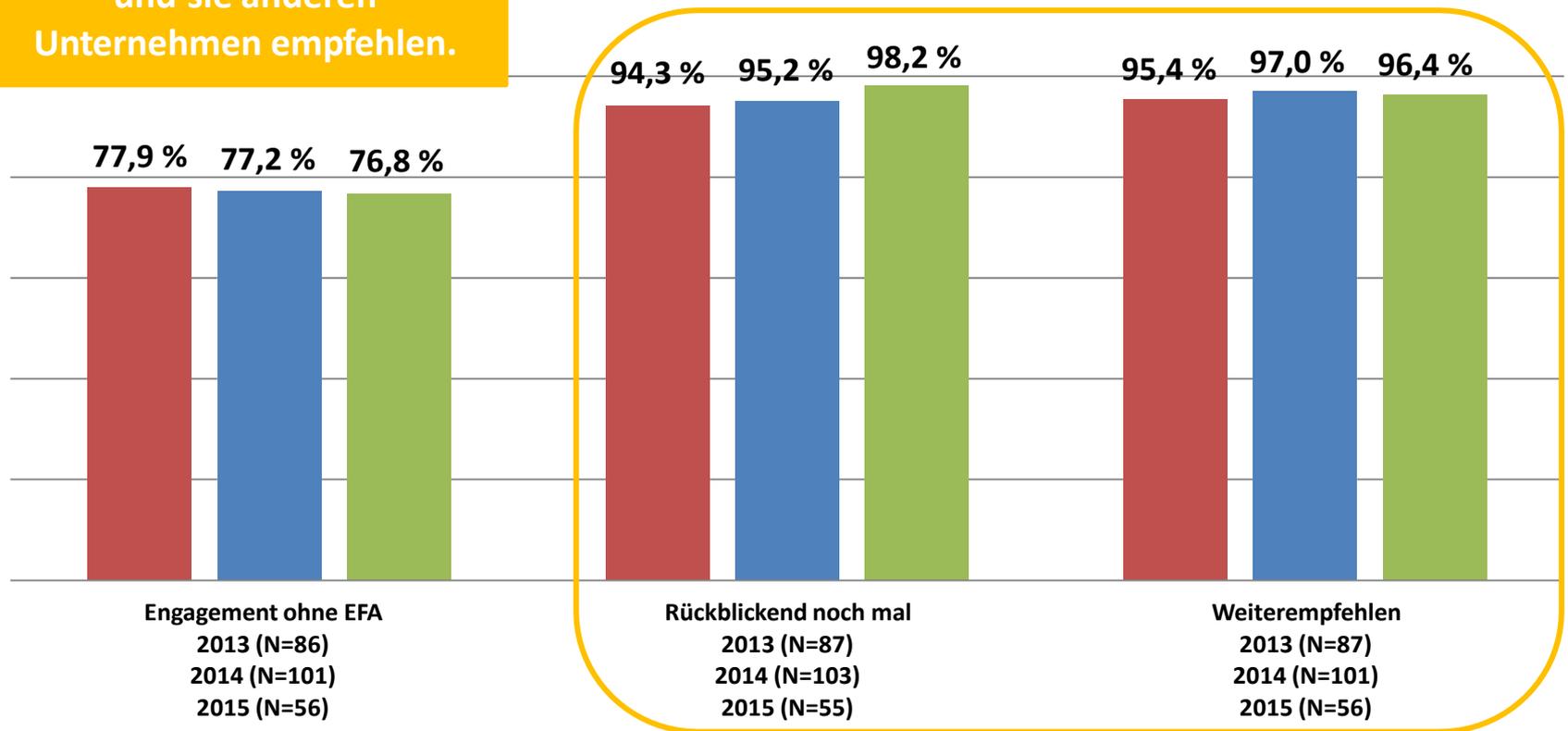
Weitere Effekte der Beratung:

- „Der Haupteffekt ist, die *internen Kosten* nachhaltig gegenrechnen zu können.“
- „Die Energieeffizienz ist mehr ins *Bewusstsein* getreten, auch, was sie wirtschaftlich bedeutet. Das war vorher nicht so präsent.“
- „Es hat eine unheimliche Sicherheit gegeben in der *Preisfindung*. Wir haben danach gewisse Aufträge ausgeschlagen und dafür andere angenommen.“
- „Langfristig können wir dadurch eine viel gezieltere Planung machen. Die *Planungssicherheit und -genauigkeit* hat sich dadurch deutlich erhöht.“
- „...*Energie- und Kosteneinsparungen*...“
- „...*Grundstein für Folgeprojekte*...“

Beurteilung nach Projektabschluss

Nach wie vor würden fast alle Unternehmen die Beratung rückblickend wiederholen und sie anderen Unternehmen empfehlen.

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015



Wünsche, Kritik und Verbesserungsvorschläge:

- „Bei der Investition wurden die Ergebnisse an die Bank weitergereicht und da würde ich gern mehr Mitsprache haben, mit welcher Bank gearbeitet wird.“
- „Wenn die Effizienzagentur sich nicht nur auf Rohstoffe und Energie beziehen würde, sondern auch auf effiziente Abläufe im Bereich Warenfluss, z. B. Ausstattung mit RFID-Chips, könnten wir in diesem Bereich eine Beratung gebrauchen.“
- „Die EFA könnte sich mit der Deutschen Bahn AG in Verbindung setzen zum Thema Einkauf und Produktentwicklung...“
- „Für die empfohlenen Berater Referenzkunden angeben.“
- „Interessant wäre ein Ranking der beratenden Unternehmen, also eine Liste, auf die man zurückgreifen kann.“
- „Bei der Projektförderung hat es mit der Auszahlung zu lange gedauert und ist mit zu viel Bürokratie verbunden.“
- „Förderprogramm weiterhin ausbauen - proaktive Beratung weiter ausbauen - auf die Unternehmen zugehen, z.B. über die IHK.“