



EFA Zufriedenheitsanalyse 2013 – 2014 – 2015 – 2016 – 2017

Beratungen der Effizienz-Agentur NRW
von 2013 bis 2017

Erhebungsdesign:

Erhebungsmethode:

- Telefonische Befragung (CATI)

Zielgruppe:

- Alle Unternehmen, die in dem Zeitraum von 2013 bis 2017 eine Effizienz-Beratung (inkl. Kurzberatung) erhalten haben

Vorgehen:

- Alle Unternehmen wurden vorab schriftlich über die Evaluierung informiert und aufgeklärt
- Die Teilnahme war freiwillig
- Die Befragung fand mit dem jeweils zuständigen Ansprechpartner statt

Ausschöpfungsquote und Ausfälle

Die Daten beziehen sich auf den Stand vom 20.12.2018

Von den 605 Unternehmen, die von 2013 bis 2017 eine Beratungen abgeschlossen haben:

- wurden 112 Unternehmen mindestens zweimal beraten

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

- konnten 136 Unternehmen aus verschiedenen Gründen (bisher) nicht befragt werden (22,5%)

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

Von den 469 Unternehmen, die bisher erreicht wurden:

- haben 77 Unternehmen eine Befragung verweigert (16,4%)

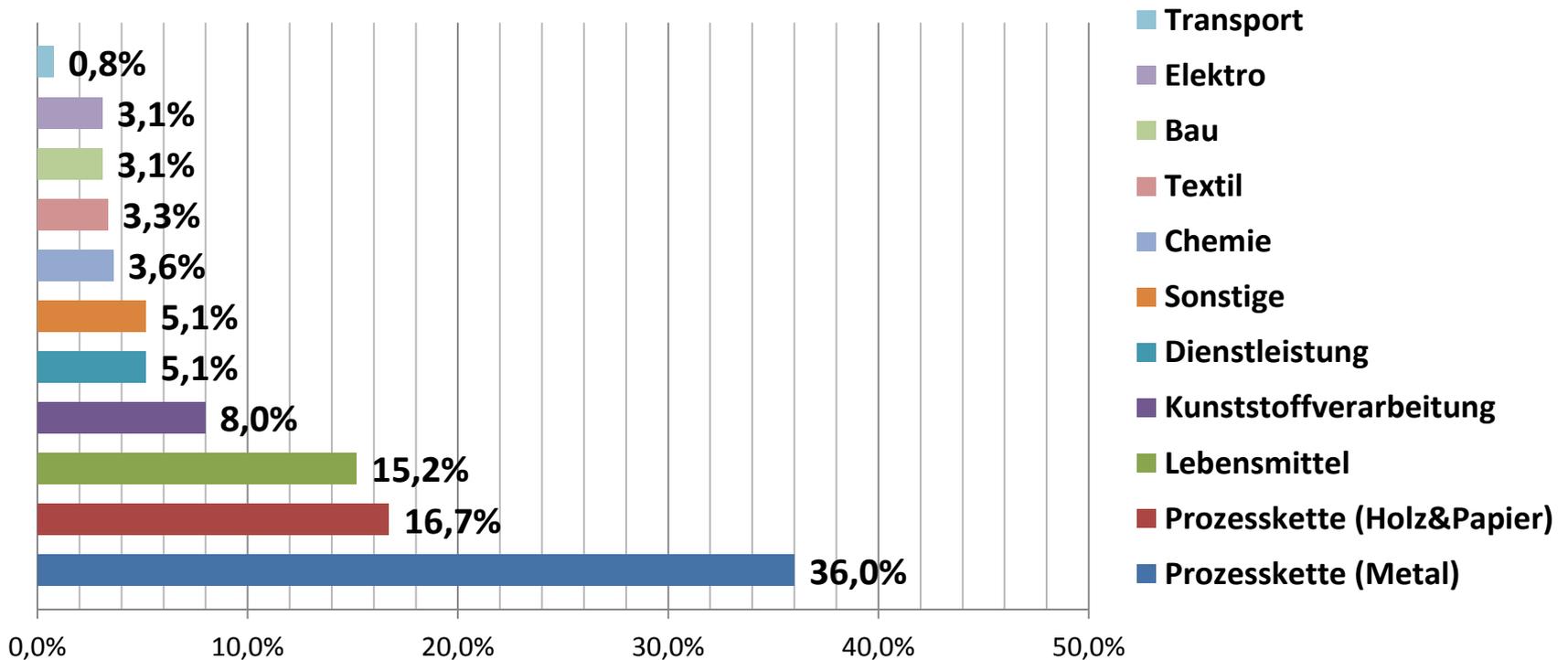
- 13 Unternehmen „aus Prinzip“
- 12 Unternehmen aus Zeitmangel
- 52 Unternehmen aus anderen Gründen

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

- haben 392 Unternehmen an der Befragung teilgenommen (83,6%)

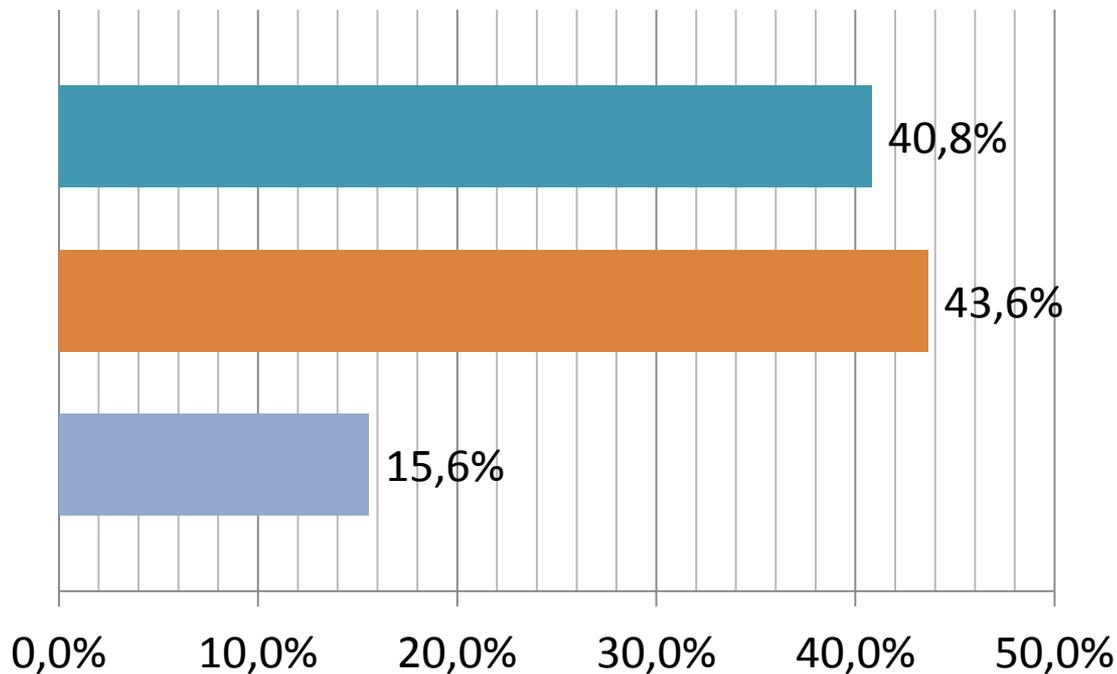
Zusammensetzung nach Branchen

N=392 Unternehmen



Zusammensetzung nach Betriebsgröße

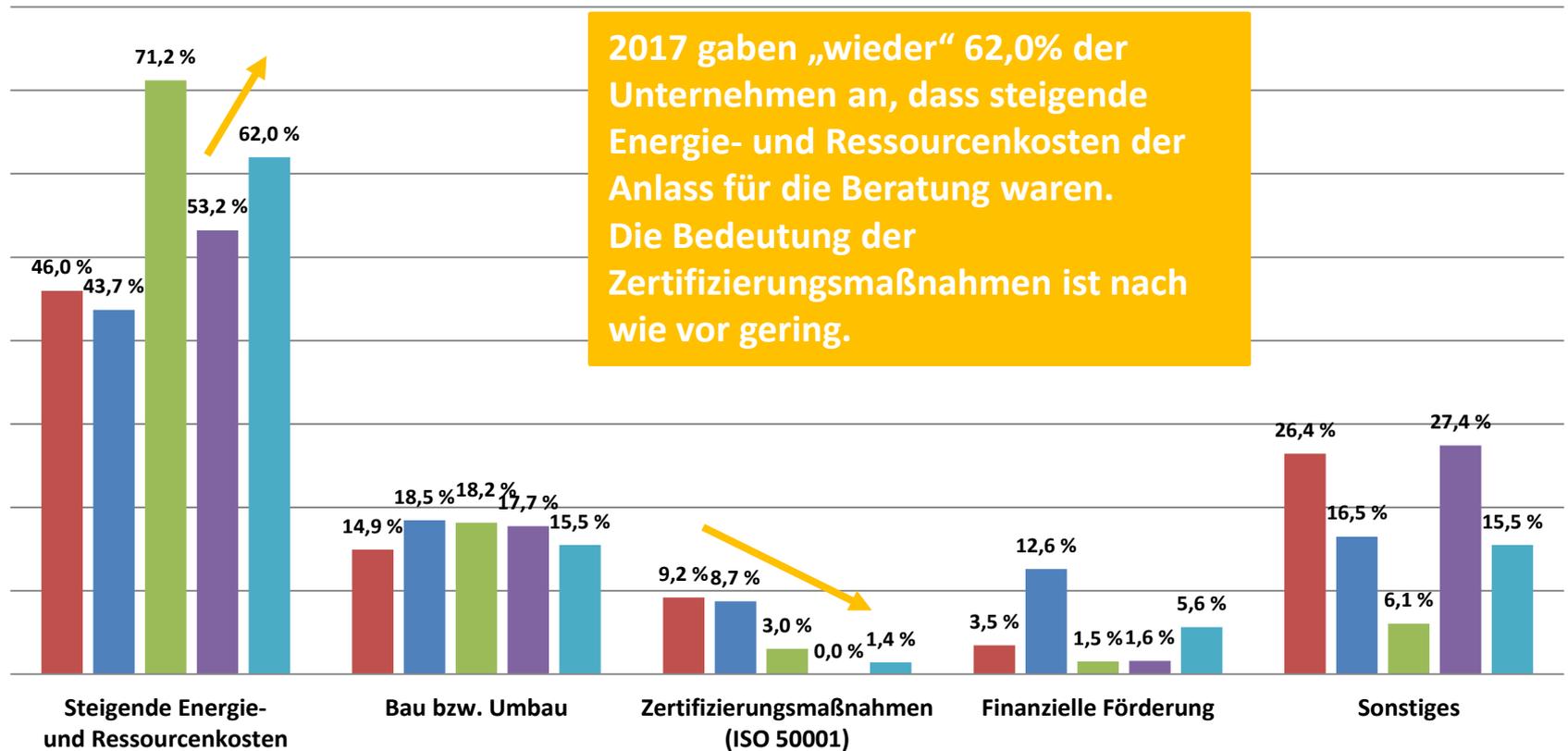
N=392 Unternehmen



- Kleine Unternehmen (mit weniger als 50 Mitarbeitern)
- Mittlere Unternehmen (mit 50 bis weniger als 250 Mitarbeitern)
- Großen Unternehmen (mit 250 und mehr Mitarbeitern)

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

■ 2013 (N=87) ■ 2014 (N=103) ■ 2015 (N=66) ■ 2016 (N=62) ■ 2017 (N=71)





BEURTEILUNG DER BERATUNG

Erwartungen

Ergebnissen

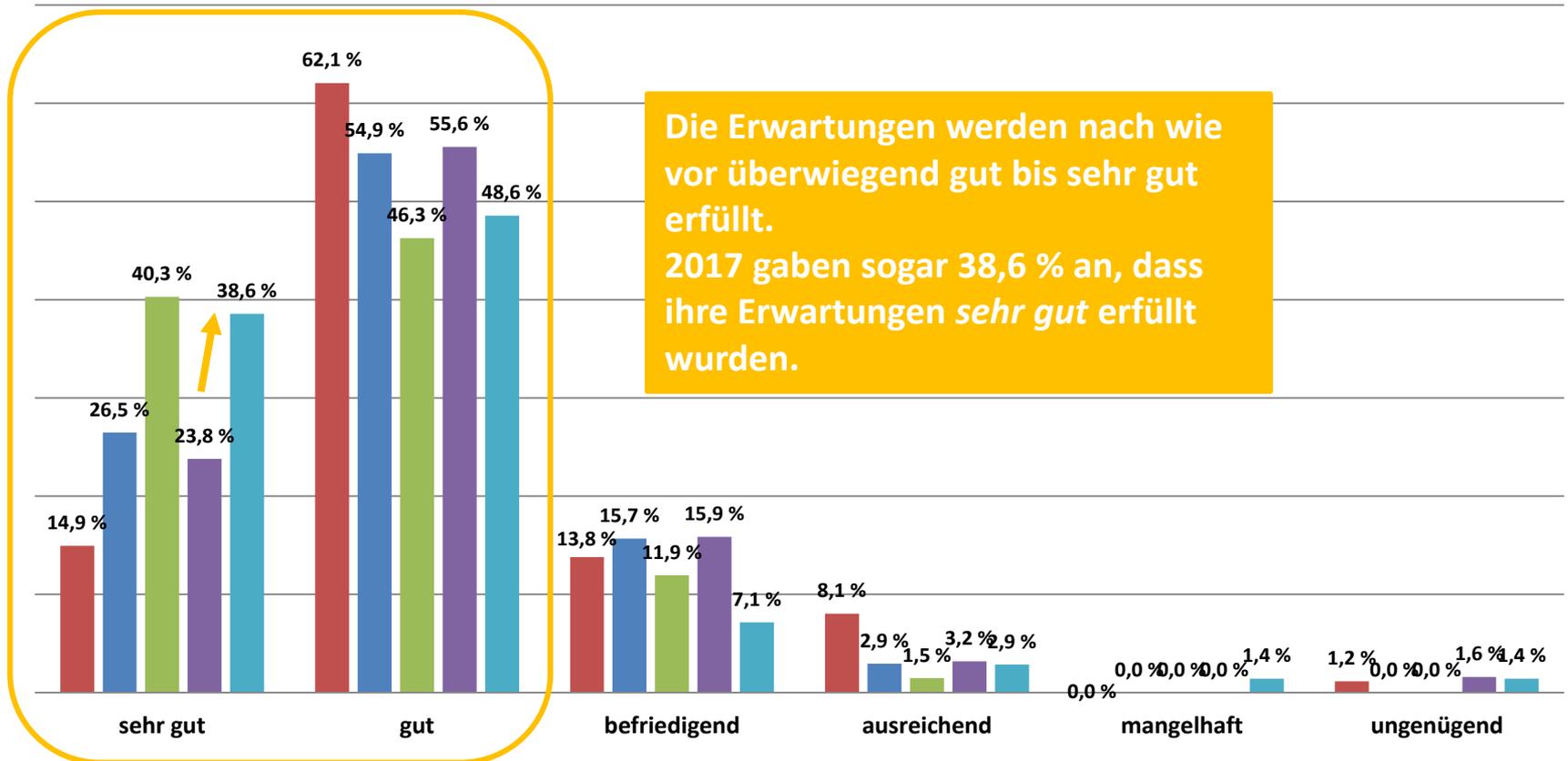
Verwertbarkeit

Projektlaufzeit

Preis-Leistungs-Verhältnis

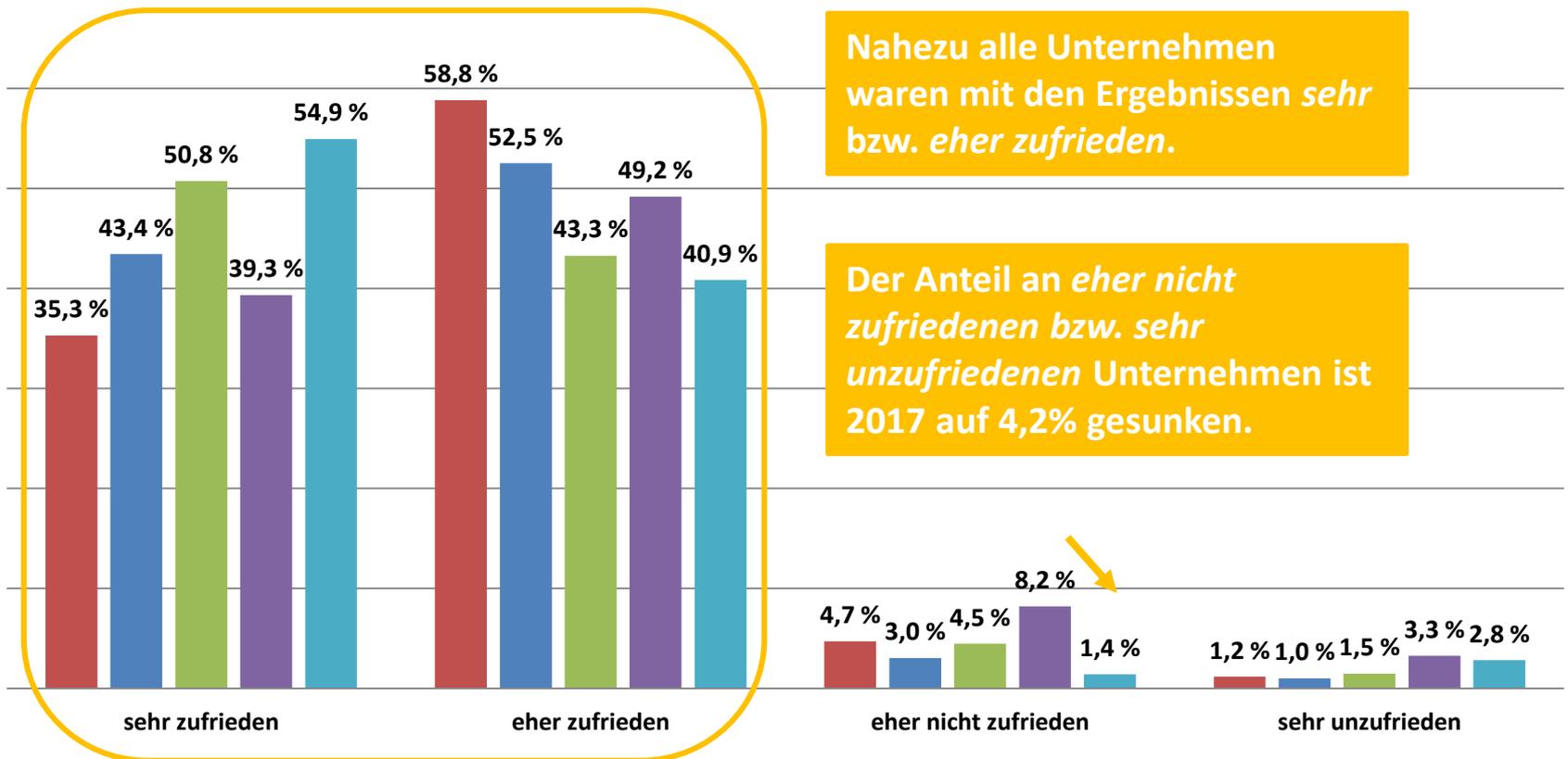
Frage 7: Wie gut hat die Effizienzberatung Ihre Erwartungen erfüllt?

■ 2013 (N=87) ■ 2014 (N=102) ■ 2015 (N=67) ■ 2016 (N=63) ■ 2017 (N=70)



Frage 8: Wie zufrieden sind Sie mit den Ergebnissen?

■ 2013 (N=85) ■ 2014 (N=99) ■ 2015 (N=67) ■ 2016 (N=61) ■ 2017 (N=71)

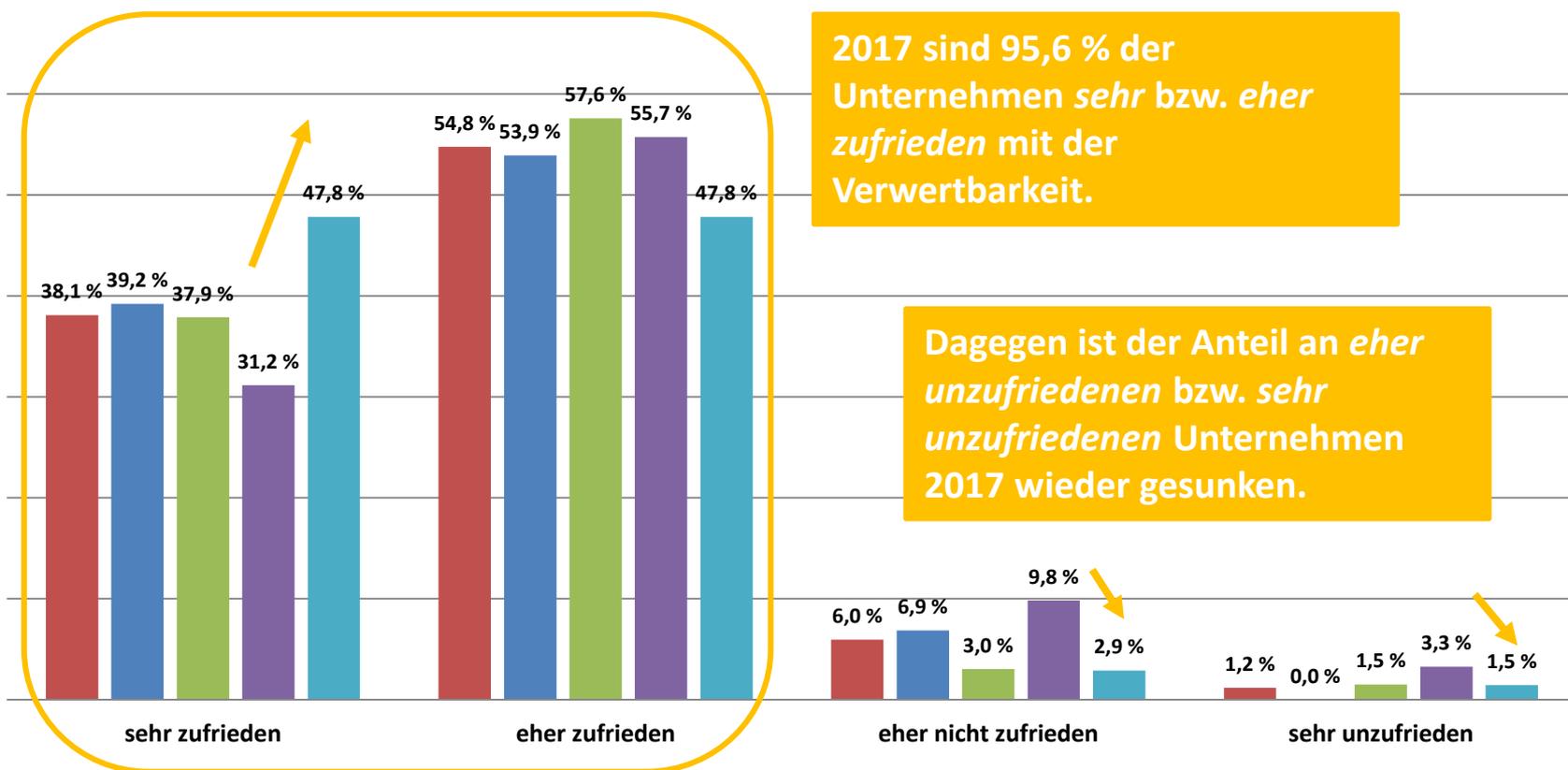


Nahezu alle Unternehmen waren mit den Ergebnissen *sehr* bzw. *eher* zufrieden.

Der Anteil an *eher nicht* zufriedenen bzw. *sehr unzufriedenen* Unternehmen ist 2017 auf 4,2% gesunken.

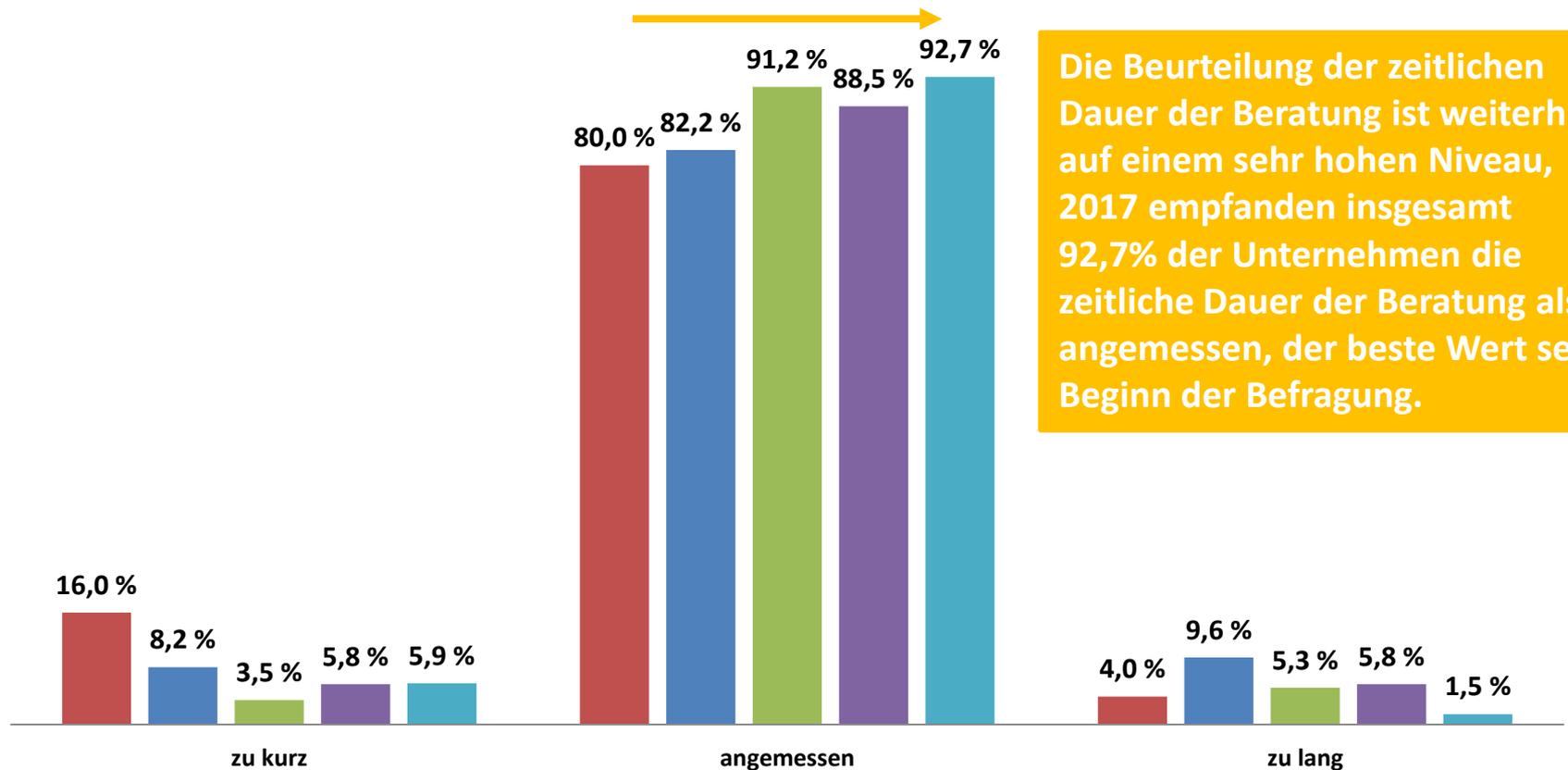
Frage 9: Wie beurteilen Sie die Verwertbarkeit der Resultate der Effizienzberatung in der Praxis?

■ 2013 (N=84) ■ 2014 (N=102) ■ 2015 (N=66) ■ 2016 (N=61) ■ 2017 (N=69)



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

■ 2013 (N=75) ■ 2014 (N=73) ■ 2015 (N=57) ■ 2016 (N=52) ■ 2017 (N=68)



Die Beurteilung der zeitlichen Dauer der Beratung ist weiterhin auf einem sehr hohen Niveau, 2017 empfanden insgesamt 92,7% der Unternehmen die zeitliche Dauer der Beratung als angemessen, der beste Wert seit Beginn der Befragung.

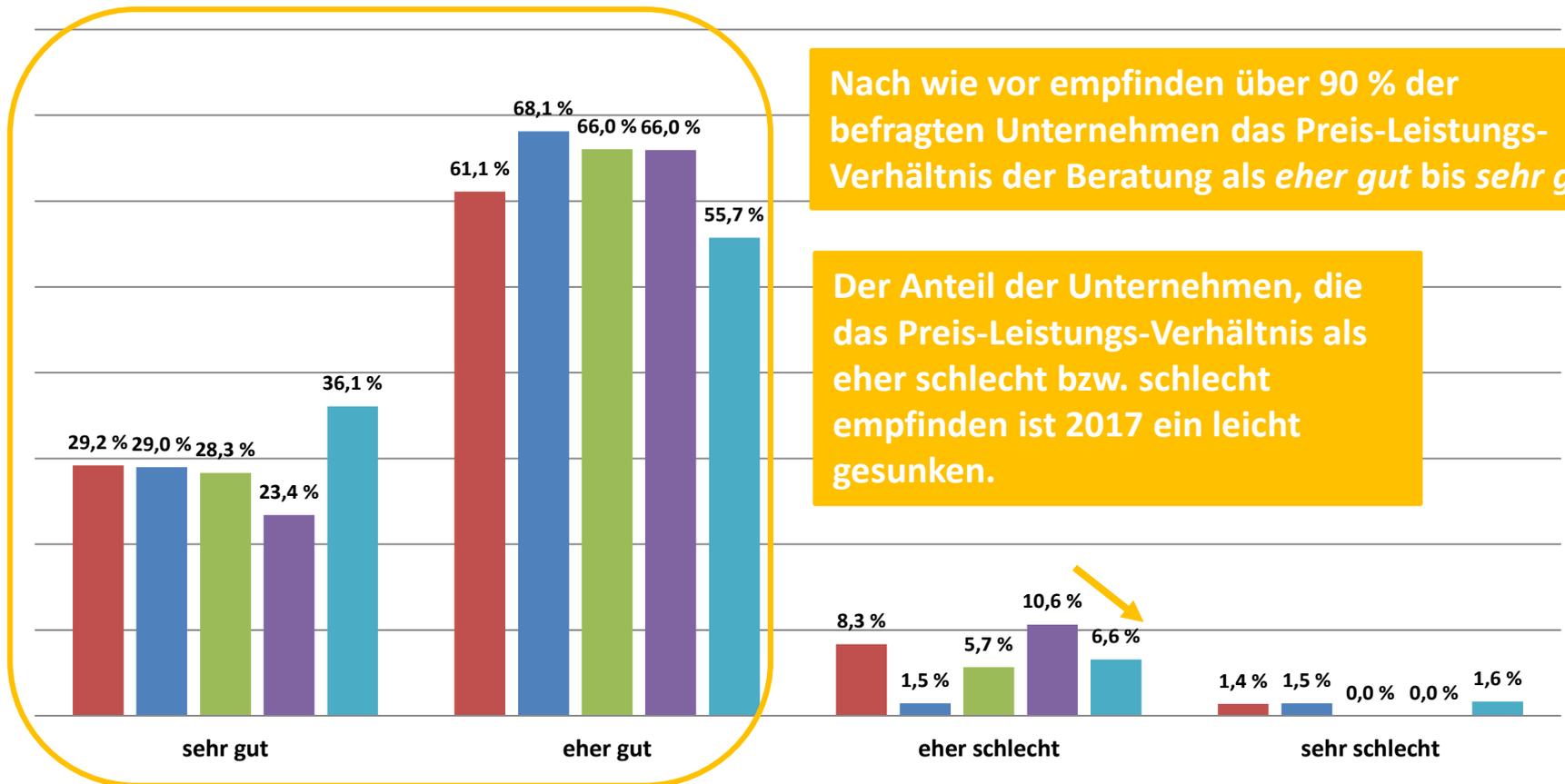


Frage 15: Wie beurteilen Sie die **zeitliche Dauer** der Effizienzberatung?

- „Alles muss pragmatischer sein – ich musste alles nachfragen.“
- „Die ganze Prozedur ist sehr lang.“
- „Hat sich lange hingezogen, bis man die auszuwertenden Ergebnisse hatte.“

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

■ 2013 (N=72) ■ 2014 (N=69) ■ 2015 (N=53) ■ 2016 (N=47) ■ 2017 (N=61)



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 2017 ein leicht gesunken.



BEURTEILUNG DES BERATERS

Kompetenz

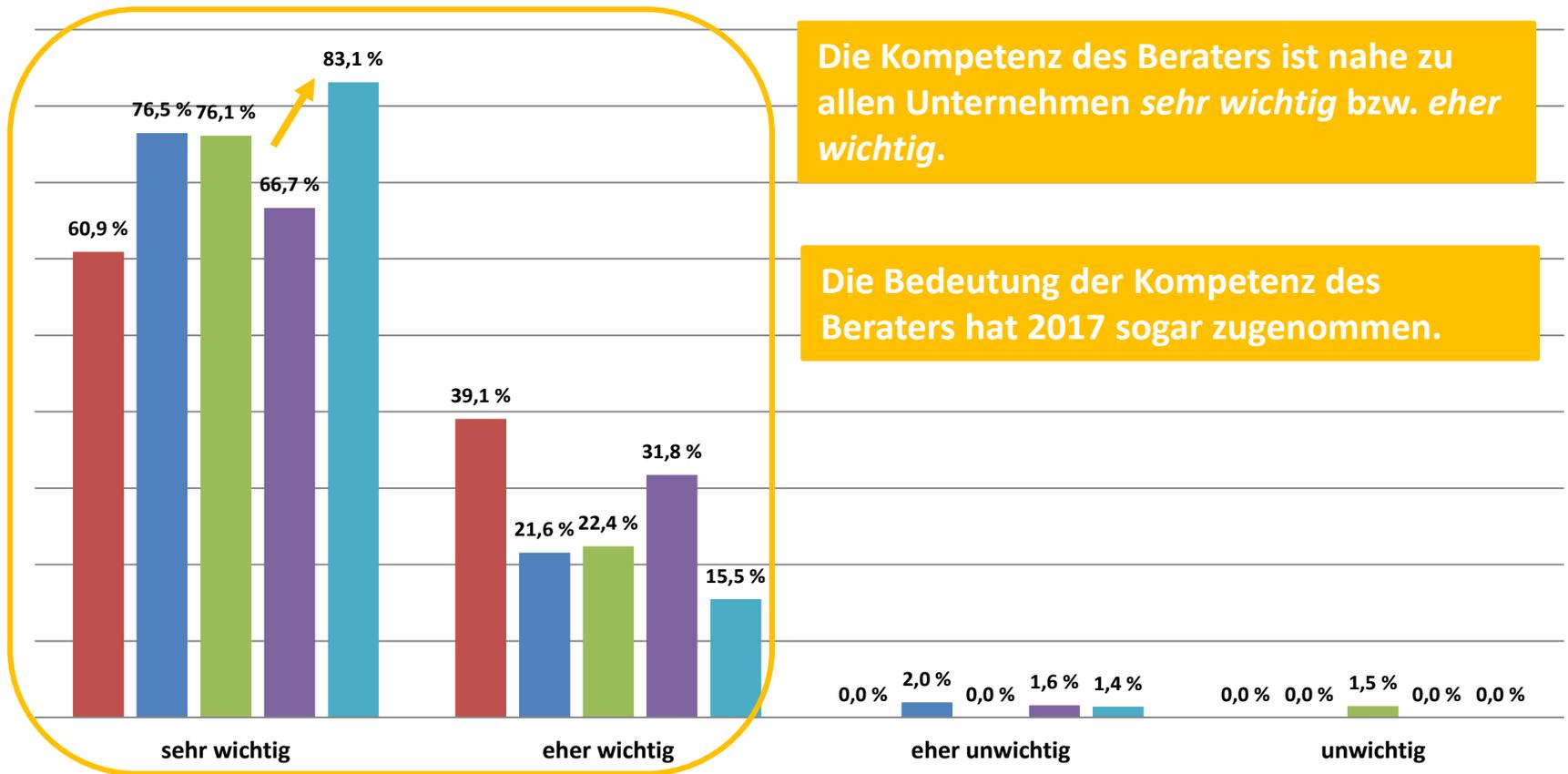
Projektmanagements

Engagement

Besondere Vorkommnisse

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

■ 2013 (N=87) ■ 2014 (N=102) ■ 2015 (N=67) ■ 2016 (N=63) ■ 2017 (N=71)

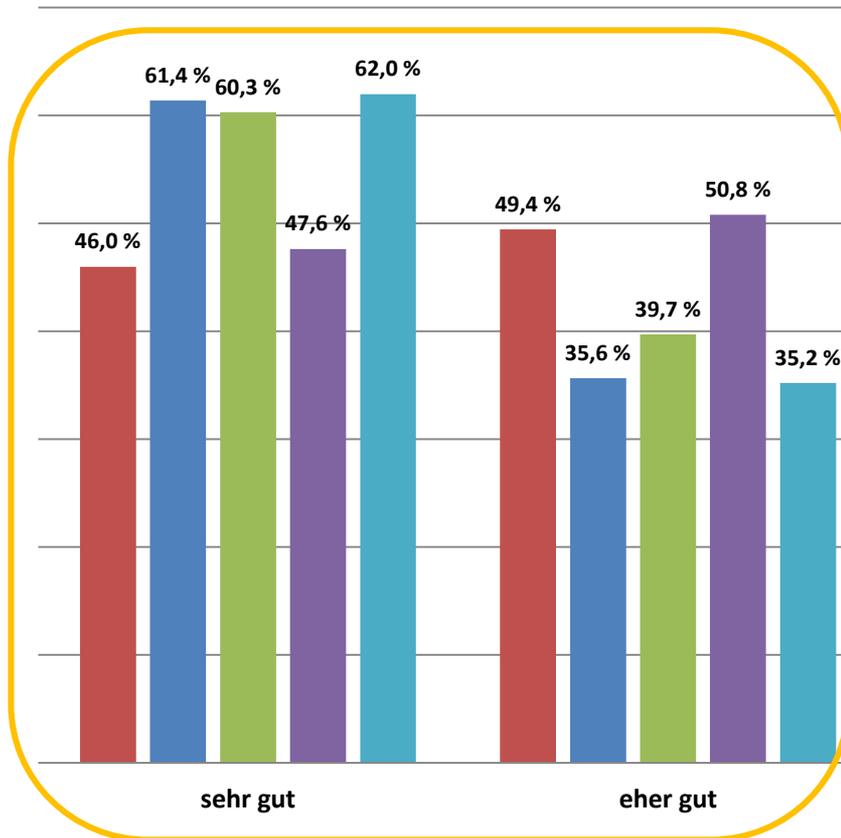


Die Kompetenz des Beraters ist nahe zu allen Unternehmen *sehr wichtig* bzw. *eher wichtig*.

Die Bedeutung der Kompetenz des Beraters hat 2017 sogar zugenommen.

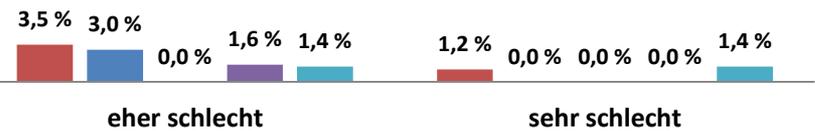
Frage 11: Wie beurteilen Sie die Kompetenz des Beraters?

■ 2013 (N=87) ■ 2014 (N=101) ■ 2015 (N=68) ■ 2016 (N=63) ■ 2017 (N=71)



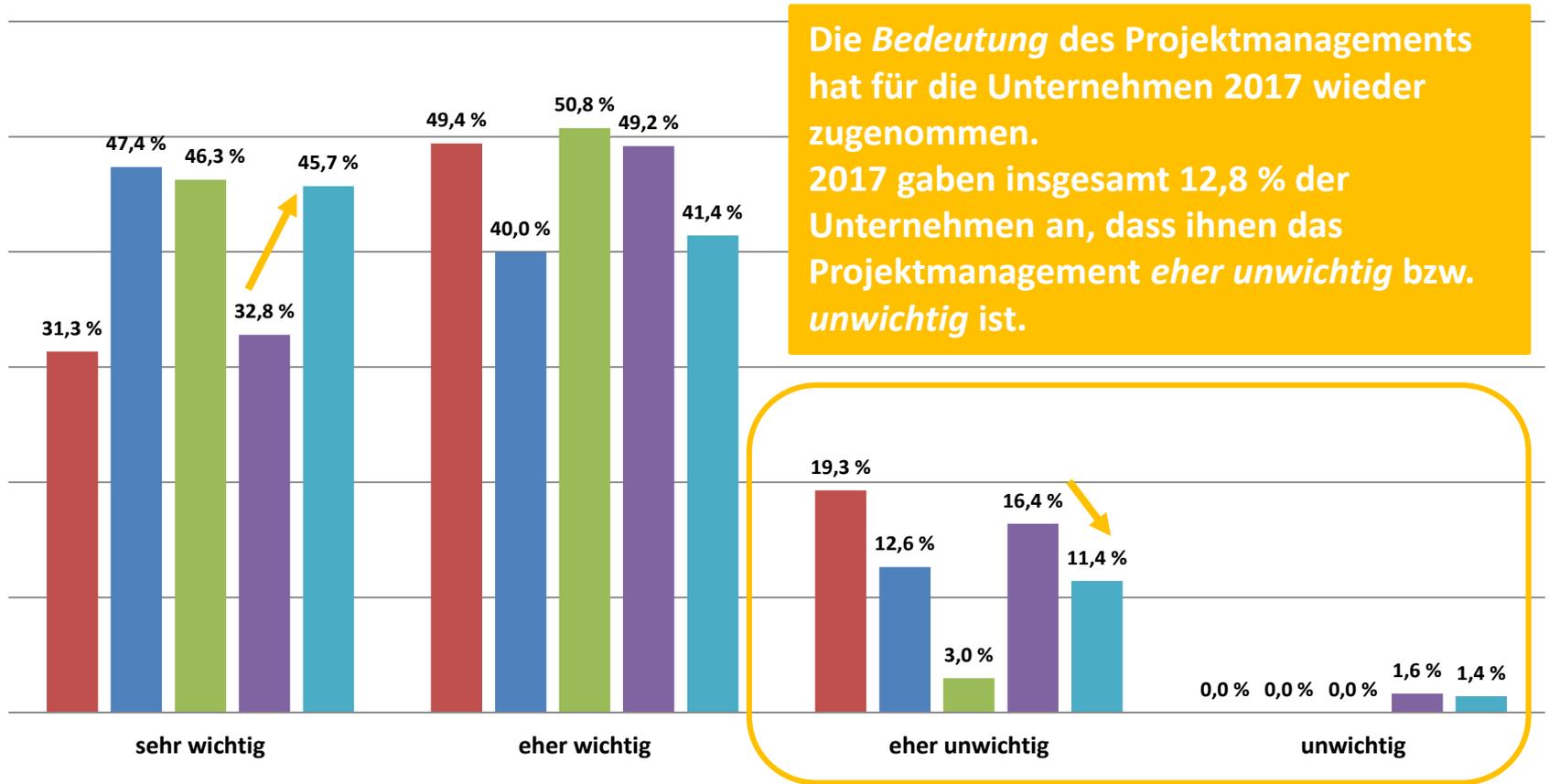
Die Kompetenz des Beraters wird nach wie vor überwiegend als *sehr gut* bis *eher gut* beurteilt.

2017 haben lediglich 1,4 % der Unternehmen die Kompetenz des Berater als *eher schlecht* beurteilt .



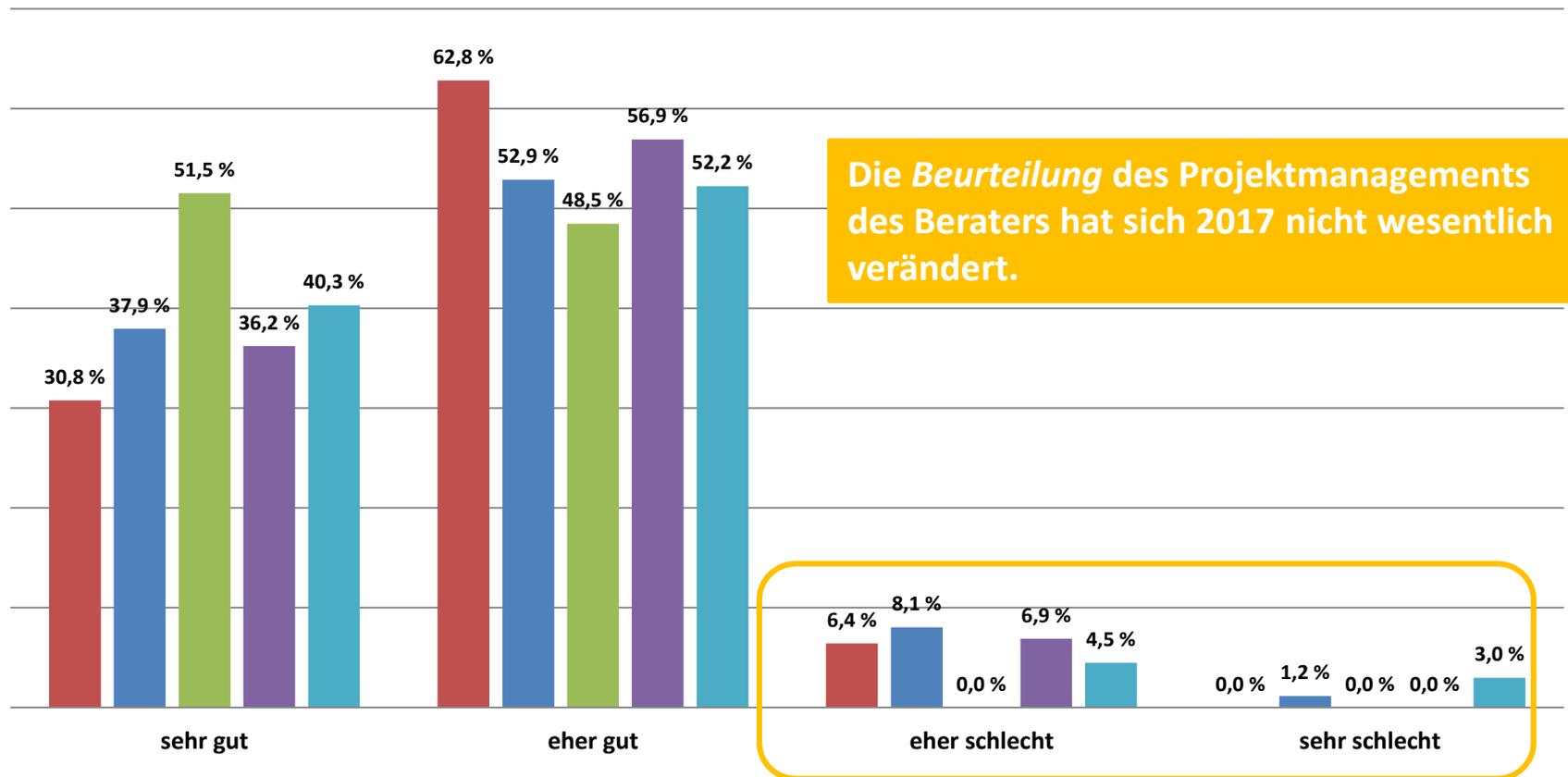
Frage 10: Wie wichtig waren Ihnen das Projektmanagement des Beraters?

■ 2013 (N=83) ■ 2014 (N=95) ■ 2015 (N=67) ■ 2016 (N=461) ■ 2017 (N=70)



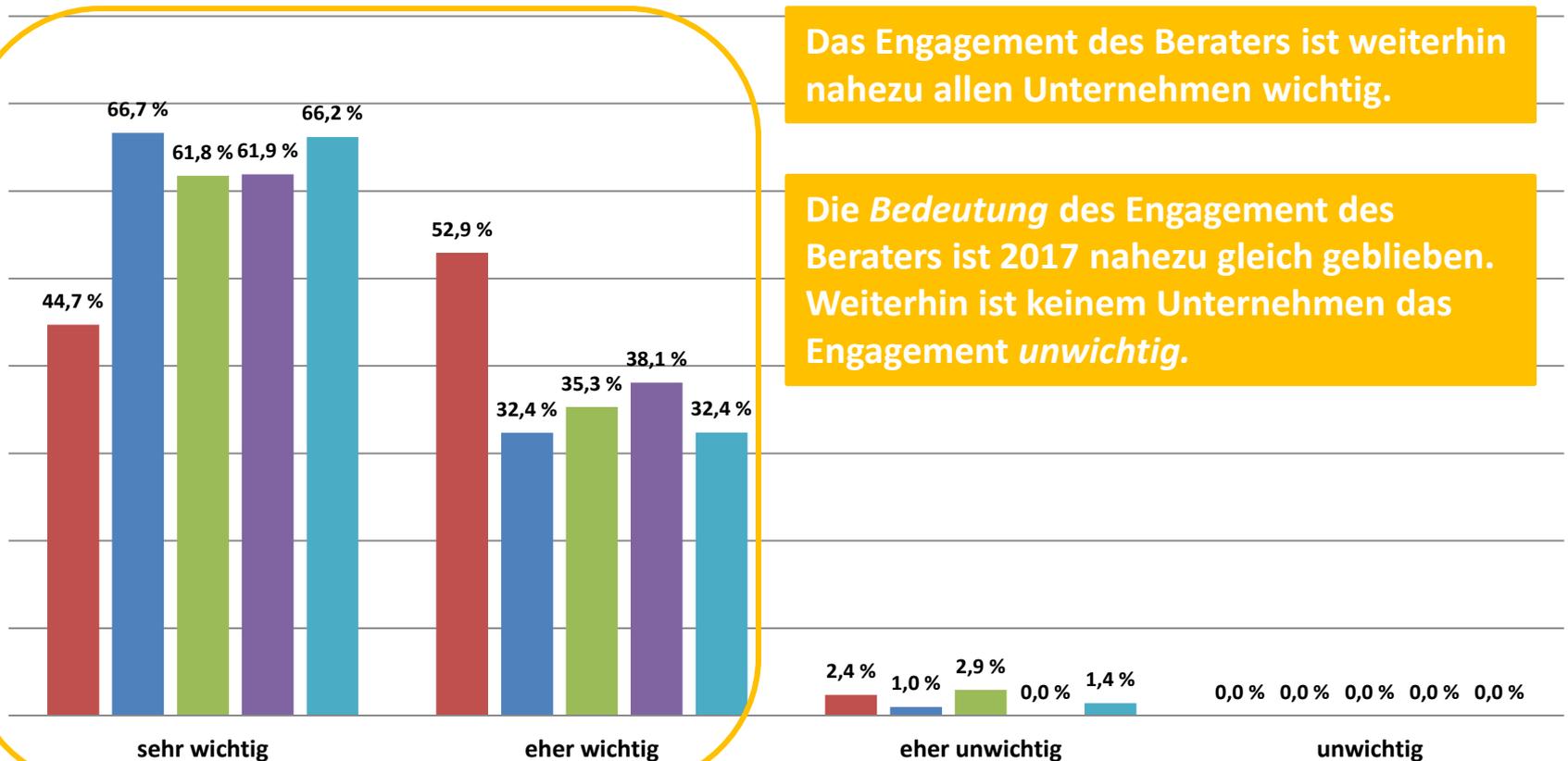
Frage 11: Wie beurteilen Sie das Projektmanagement des Beraters?

■ 2013 (N=78) ■ 2014 (N=87) ■ 2015 (N=66) ■ 2016 (N=58) ■ 2017 (N=67)



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

■ 2013 (N=85) ■ 2014 (N=102) ■ 2015 (N=68) ■ 2016 (N=63) ■ 2017 (N=71)

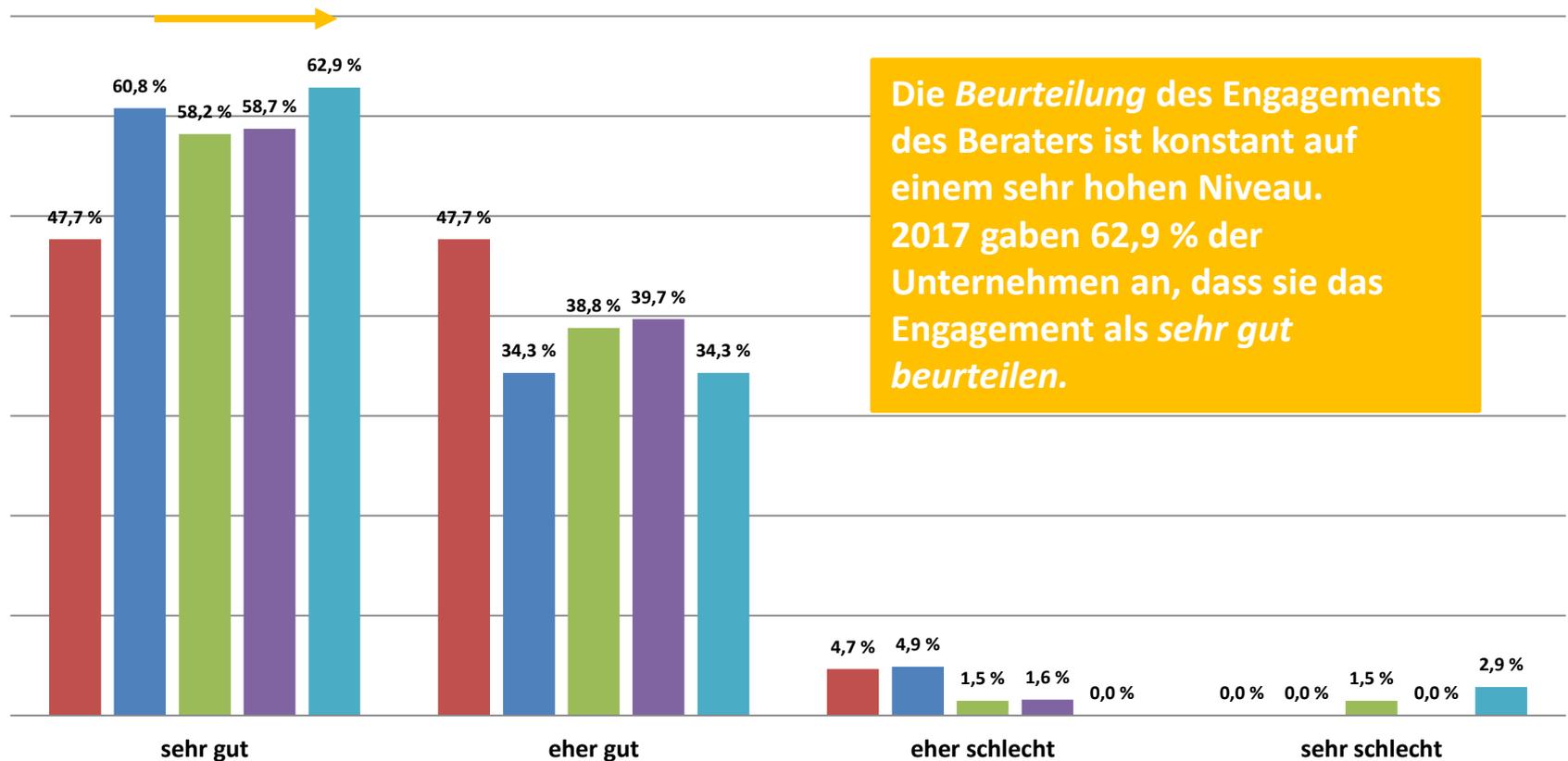


Das Engagement des Beraters ist weiterhin nahezu allen Unternehmen wichtig.

Die *Bedeutung* des Engagement des Beraters ist 2017 nahezu gleich geblieben. Weiterhin ist keinem Unternehmen das Engagement *unwichtig*.

Frage 11: Wie beurteilen Sie das Engagement des Beraters?

■ 2013 (N=86) ■ 2014 (N=102) ■ 2015 (N=67) ■ 2016 (N=63) ■ 2017 (N=70)





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

- „Engagement des Beraters war sehr gut“
- „Das Dokumentenmanagement ist sehr kompliziert und aufwendig, die Dokumente von der Effizienzberatung waren veraltet.“
- „Sehr gute Beratung – sehr flexibel – immer im Haus, wenn er gefragt war – sehr hohe Kompetenz.“
- „Sehr gute Abstimmungen – Anregungen über den Workshop hinaus.“



BEURTEILUNG DES ABSCHLUSSBERICHTES

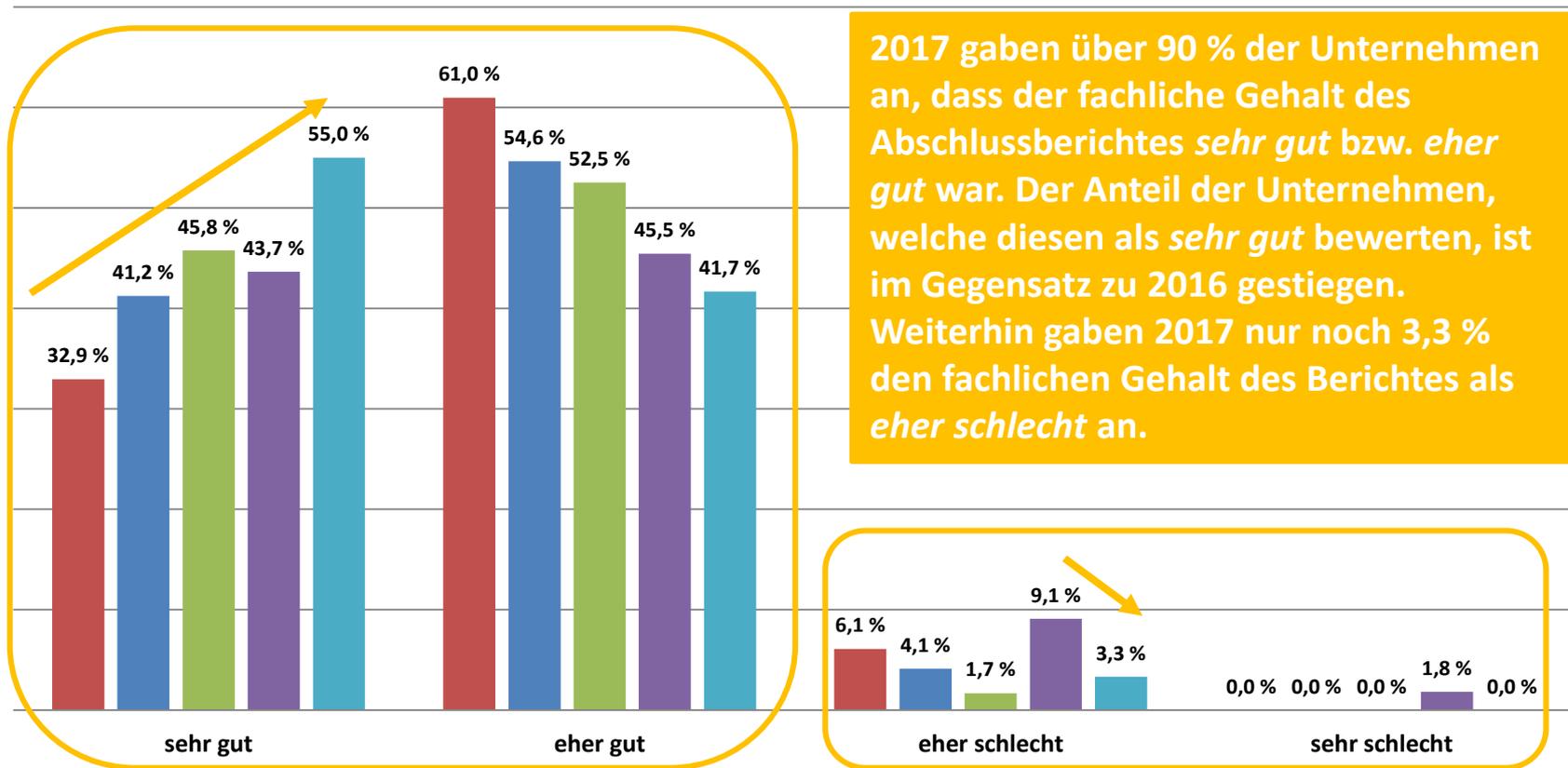
Fachlicher Gehalt

Verständlichkeit

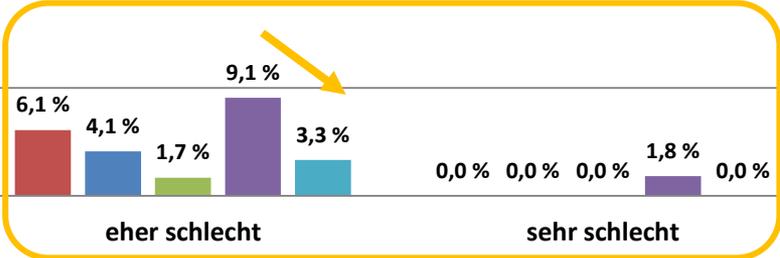
Nutzen als konkreter Leitfaden

Frage 16: Wie beurteilen Sie den **fachlichen Gehalt** des Abschlussberichtes?

■ 2013 (N=82) ■ 2014 (N=97) ■ 2015 (N=59) ■ 2016 (N=55) ■ 2017 (N=60)

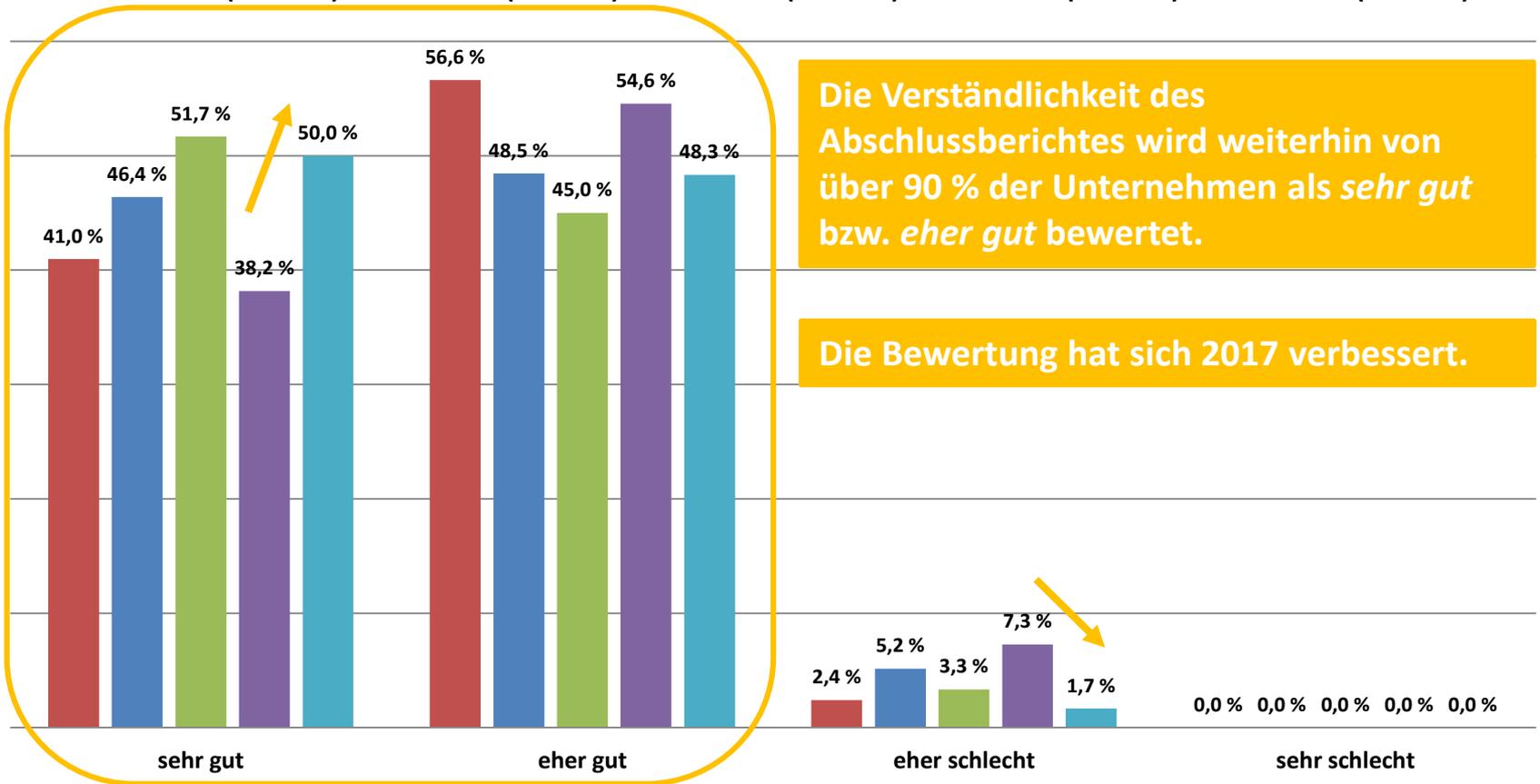


2017 gaben über 90 % der Unternehmen an, dass der fachliche Gehalt des Abschlussberichtes *sehr gut* bzw. *eher gut* war. Der Anteil der Unternehmen, welche diesen als *sehr gut* bewerten, ist im Gegensatz zu 2016 gestiegen. Weiterhin gaben 2017 nur noch 3,3 % den fachlichen Gehalt des Berichtes als *eher schlecht* an.



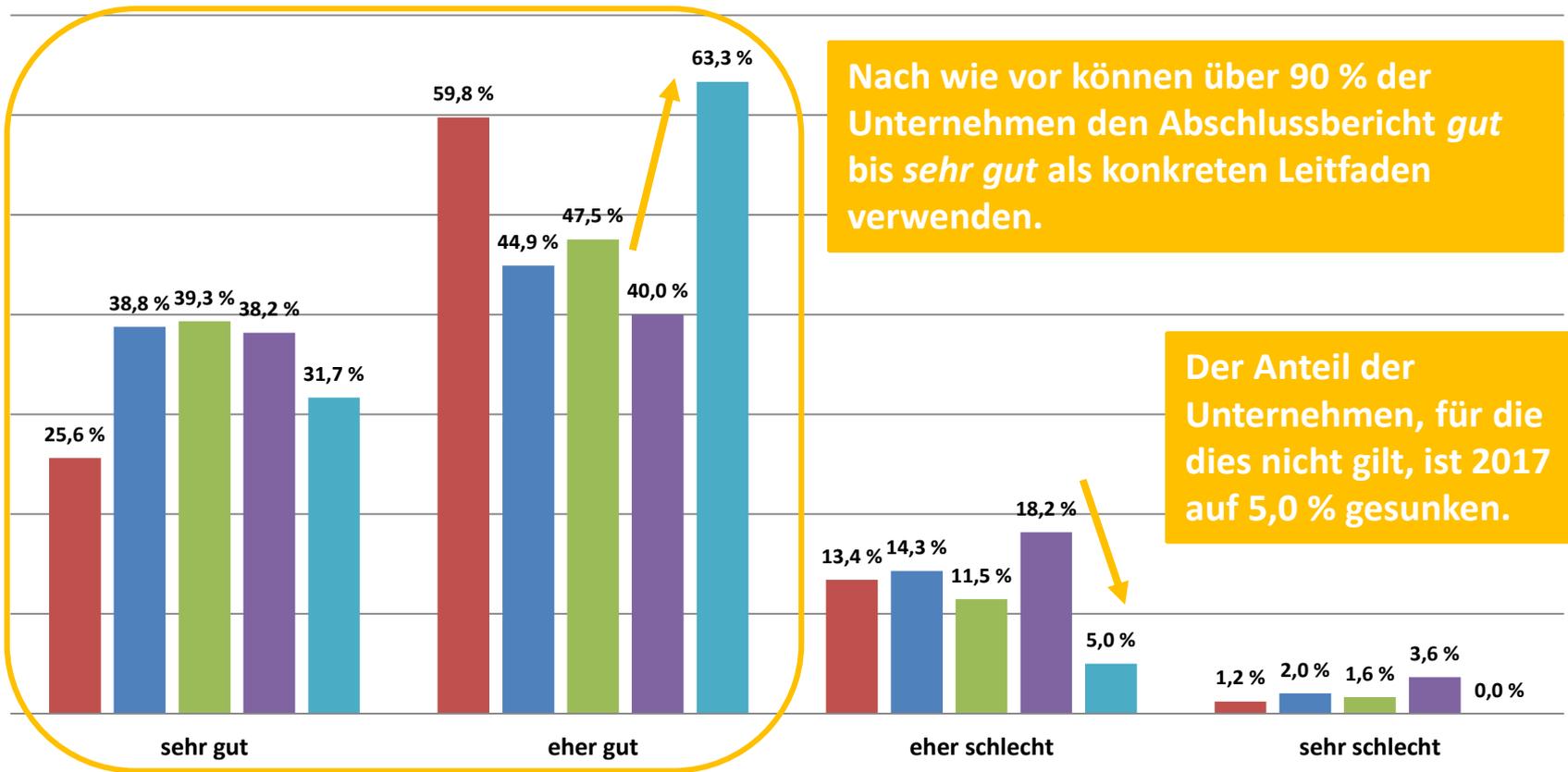
Frage 17: Wie beurteilen Sie die **Verständlichkeit** des Abschlussberichtes?

■ 2013 (N=83) ■ 2014 (N=97) ■ 2015 (N=60) ■ 2016 (N=55) ■ 2017 (N=60)

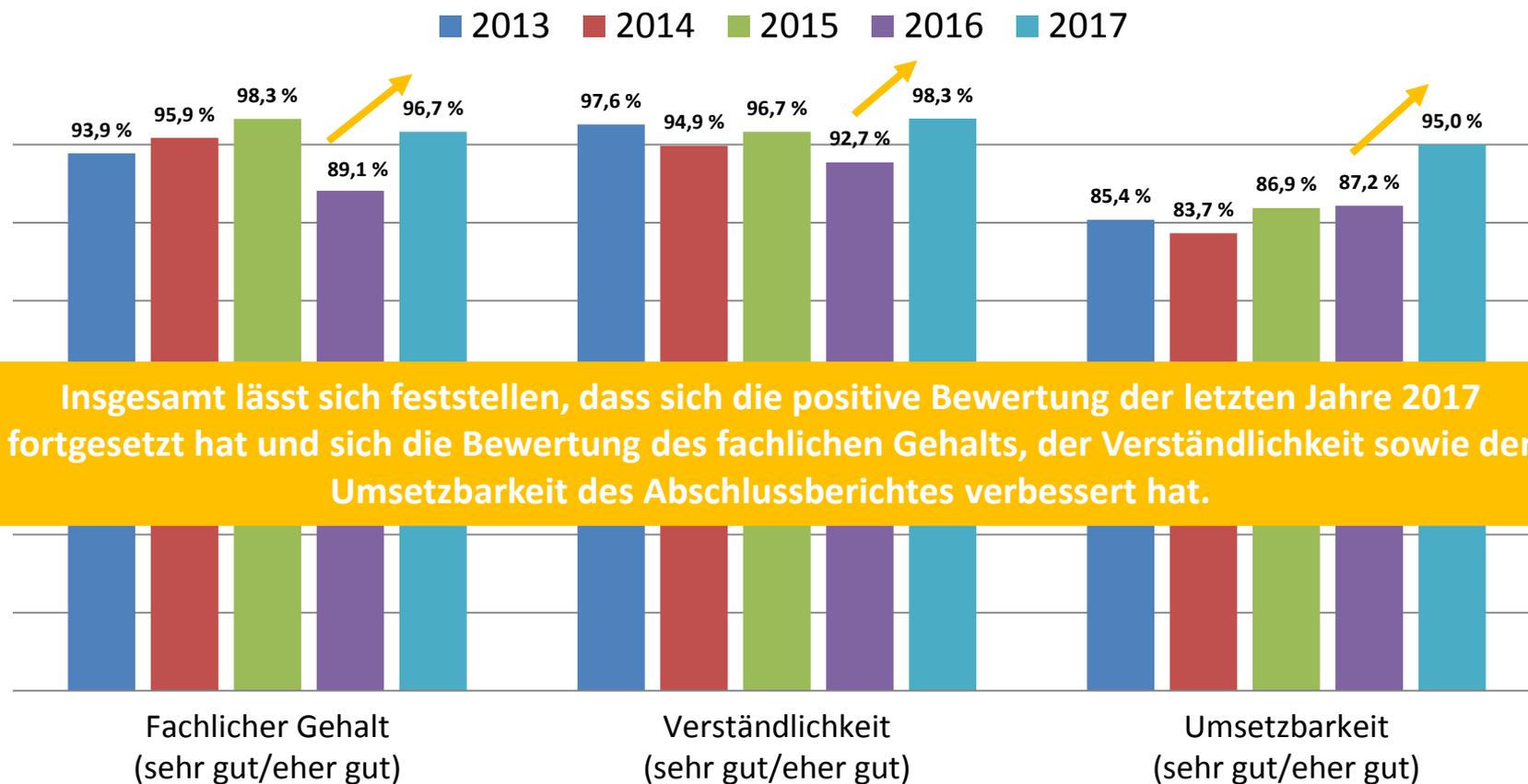


Frage 18: Wie gut kann der Bericht als konkreter Leitfaden für das weitere Vorgehen dienen?

■ 2013 (N=82) ■ 2014 (N=98) ■ 2015 (N=61) ■ 2016 (N=55) ■ 2017 (N=60)



Beurteilung des Abschlussberichtes





„FOLLOW-UP“ NACH PROJEKTABSCHLUSS

Umsetzung von Maßnahmen

Weitere Effekte

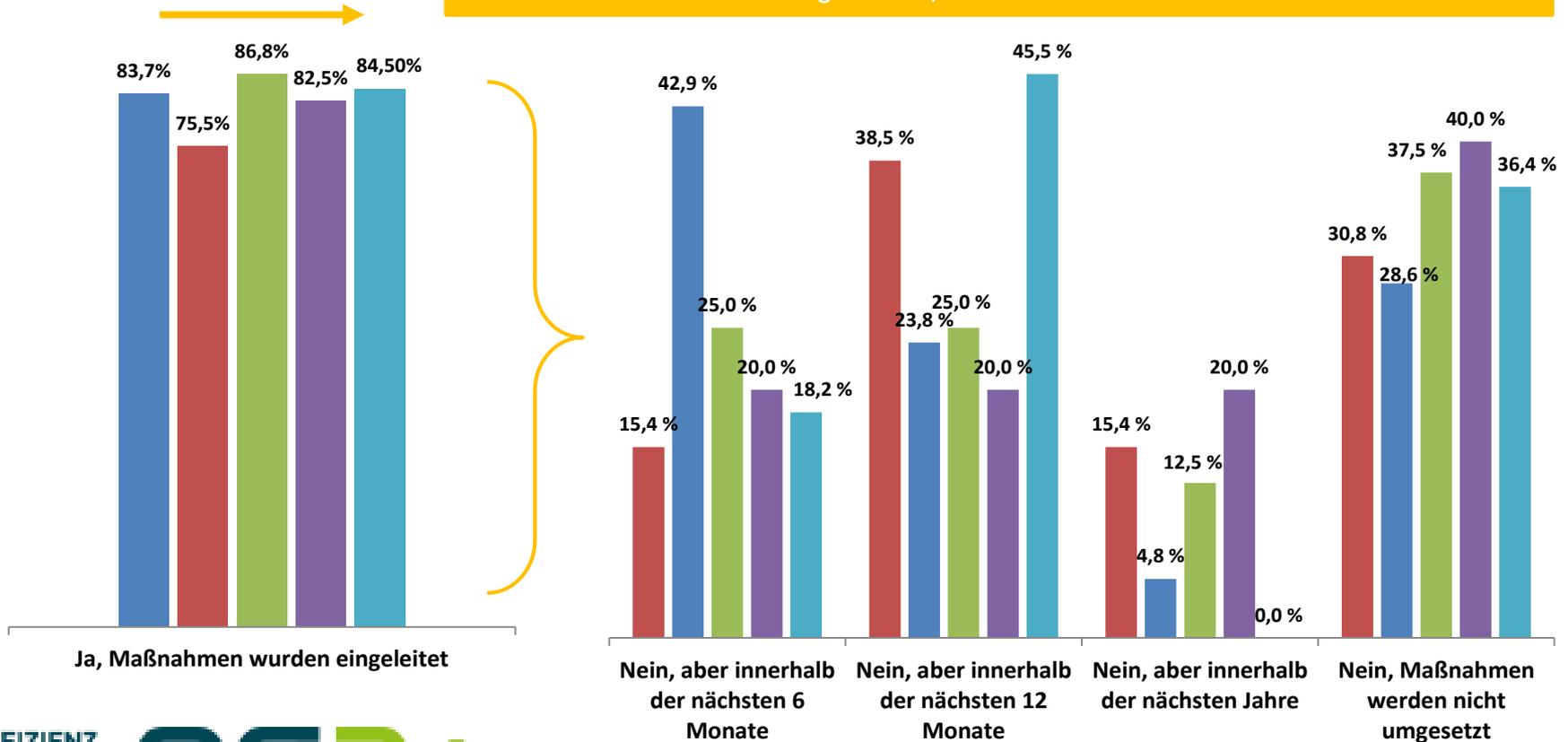
Rückblick, Weiterempfehlungen und weiter Beratungsbedarf

Wünsche, Kritik und Verbesserungsvorschläge

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

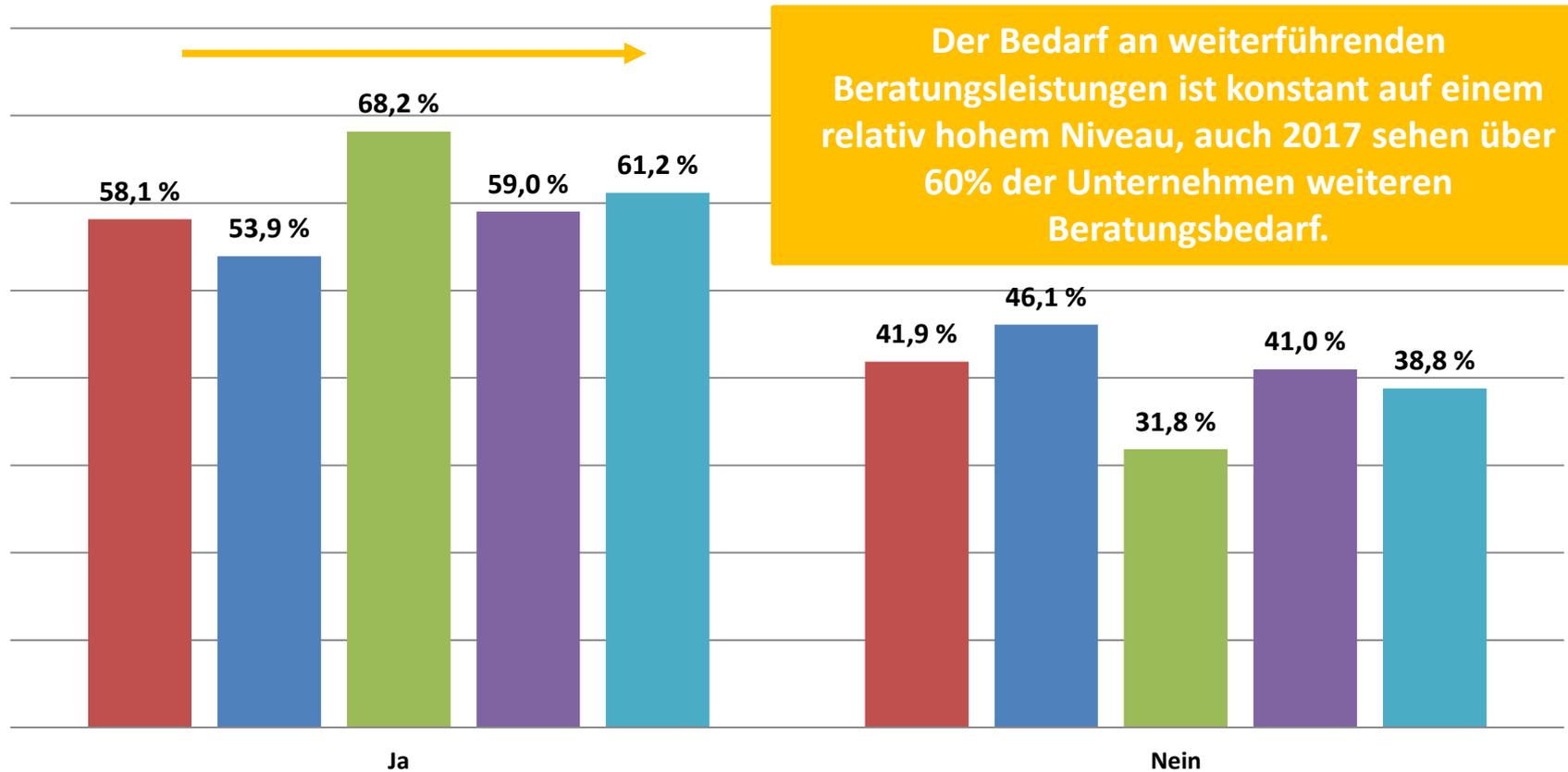
■ 2013 (N=86) ■ 2014 (N=102) ■ 2015 (N=68) ■ 2013 (N=13) ■ 2014 (N=21) ■ 2015 (N=8) ■ 2016 (N=10) ■ 2017 (N=11)
■ 2016 (N=63) ■ 2017 (N=60)

Der Anteil der Unternehmen, in denen die Maßnahmen bereits umgesetzt wurden ist auch 2017 mit insgesamt 84,5% auf einem hohen Niveau.



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

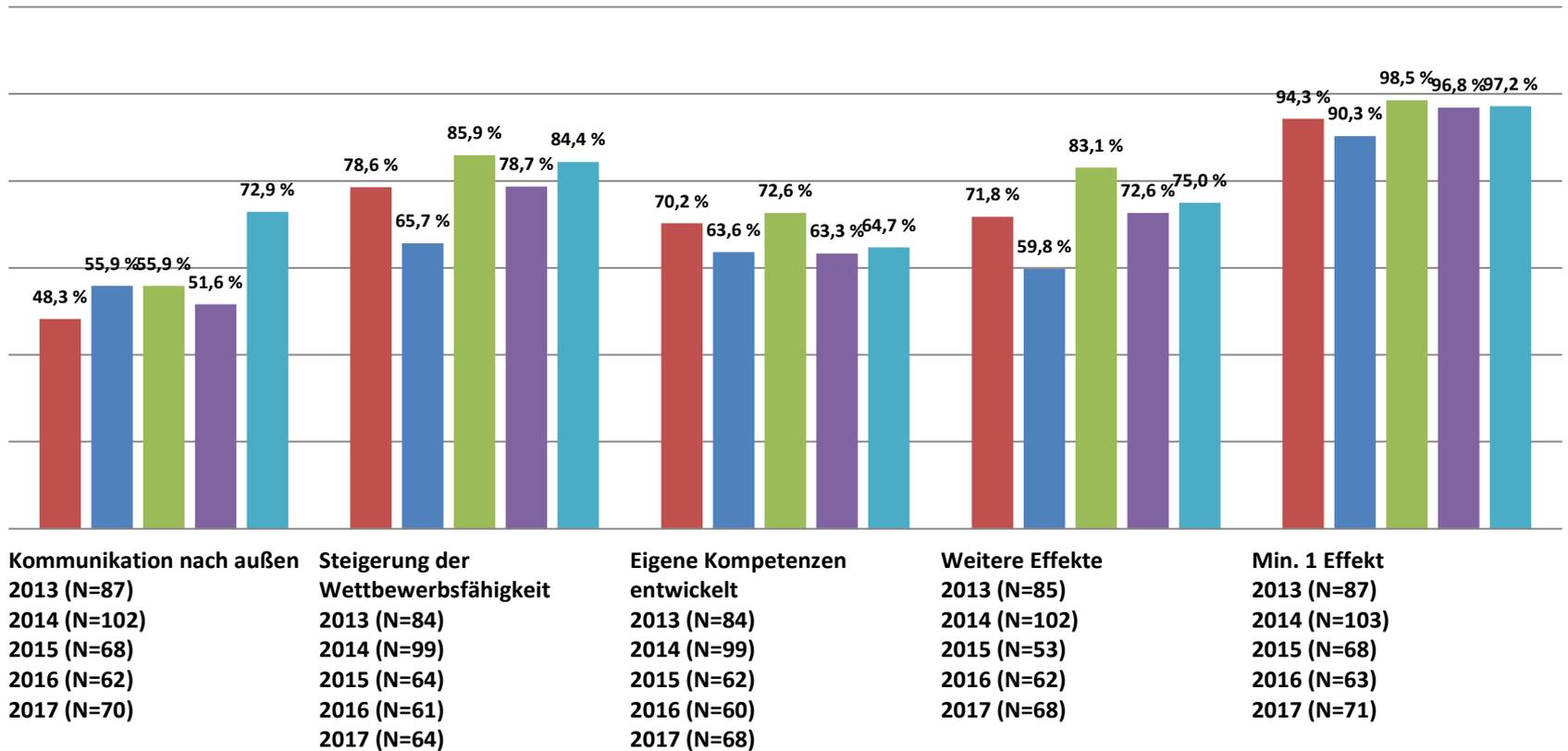
■ 2013 (N=86) ■ 2014 (N=102) ■ 2015 (N=66) ■ 2016 (N=61) ■ 2017 (N=67)



Weitere Effekte der Beratung:

2017 haben sich die nachhaltigen Effekte der Beratung in den einzelnen Bereichen verbessert. Es gaben 97,8% der Unternehmen an, dass min. einer der genannten Effekte auf sie zutrifft.

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017





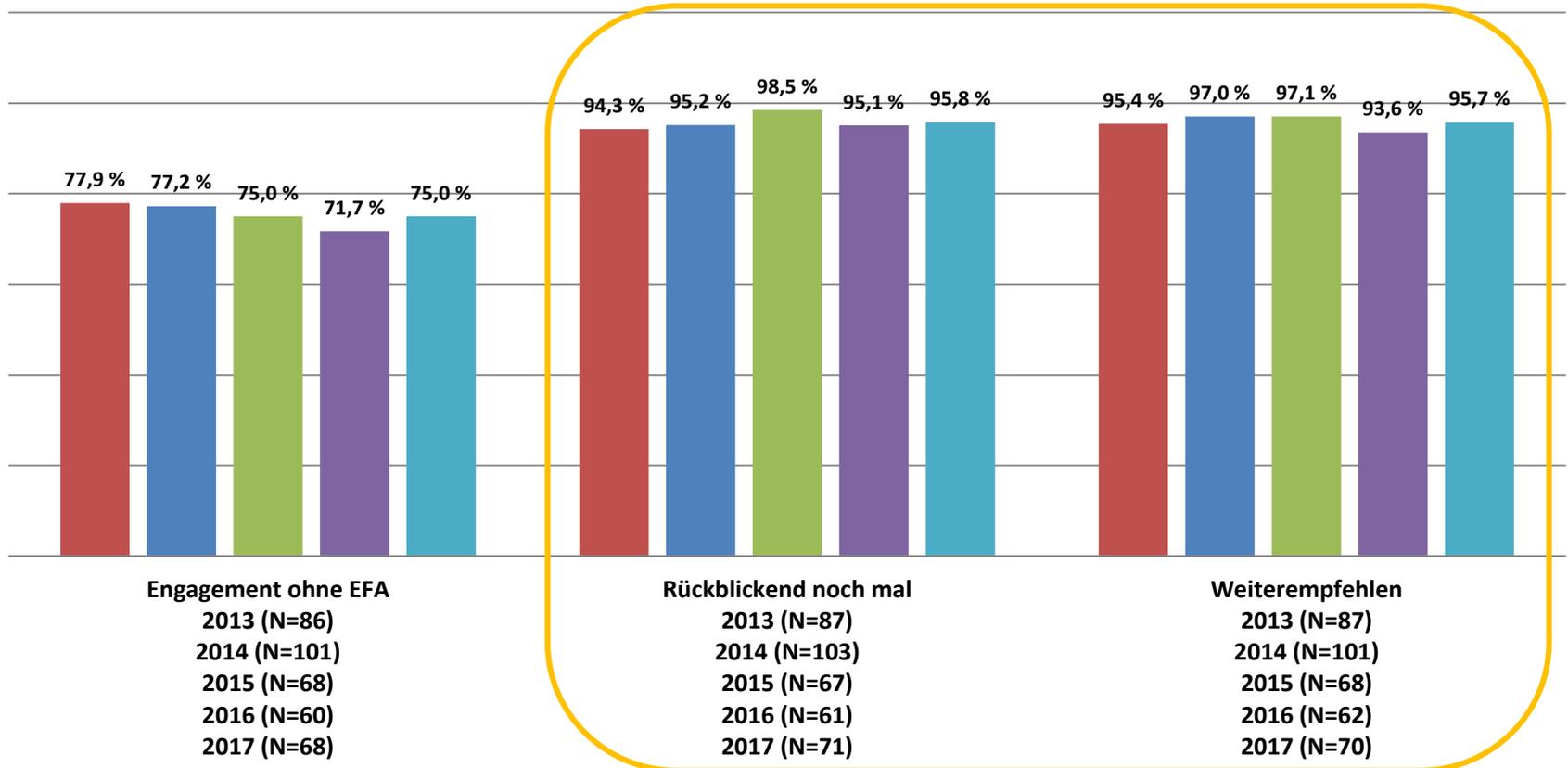
Weitere Effekte der Beratung:

- „Es wurde aufgedeckt, wo Verbesserungen nötig waren.“
- „Nochmal mit den eigenen Ressourcen auseinandergesetzt – wir können das in die kontinuierliche Verbesserung einfließen lassen.“
- „Anreiz für weitere Beratungsprojekte.“
- „Fokussierung auf ressourcensparende Arbeitsweise.“
- „Umdenken bei den Mitarbeitern.“

Beurteilung nach Projektabschluss

Nach wie vor würden fast alle Unternehmen die Beratung rückblickend wiederholen und sie anderen Unternehmen empfehlen. Dieser Wert hat 2017 wieder leicht zugenommen.

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



Wünsche, Kritik und Verbesserungsvorschläge:

- „Mehr Zeit für einzelne Projekte – mehr Berater, die nicht zu viel zu tun haben und überarbeitet sind...“
- „Der Berater sollte seine Kunden in einem regelmäßigen Newsletter anschreiben und neue Projekte und Förderungen mitteilen...“
- „Die Komplexität des Ausfüllens der Förderanträge. Das könnte einfacher sein.“
- „Die Effizienzagentur ist uns nicht bekannt gewesen, anderen Firmen in der Umgebung auch nicht.“
- „...für die Zahlungen des Zuschusses ist über ein Jahr vergangen.“