

# Selbstevaluierung in der Regionalentwicklung - Leitfaden und Methodenbox

2014




Auszug aus der **Methodenbox**

Herausgeber:

Deutsche Vernetzungsstelle Ländliche Räume  
dvs@ble.de

Vollständiger Leitfaden online unter:  
[www.netzwerk-laendlicher-raum.de/selbstevaluierung](http://www.netzwerk-laendlicher-raum.de/selbstevaluierung)

## Kundenzufriedenheit Beratungs- und Servicequalität Regionalmanagement

Bewertungsbereich	Check	Aufwand
 Aufgaben des RM	 Signal-Check	 Geringer Aufwand

<b>Aufwand/Dauer</b>	etwa ein bis zwei Arbeitstage; Fragebogen anpassen (zwei Stunden), Fragebogenversand (zwei bis drei Stunden), Auswertung (zwei bis vier Stunden), Verbesserungsvorschläge erarbeiten und abstimmen (zwei bis vier Stunden)
<b>Zielgruppen/Beteiligte</b>	alle Projektträger, die vom Regionalmanagement beraten wurden/werden oder deren Projekte bereits bewilligt sind
<b>Externer Unterstützungsbedarf</b>	keiner
<b>Daten und Kenntnisse</b>	Kontaktdaten der Personen/Institutionen, die Projektberatungsanfragen gestellt oder Projektberatung wahrgenommen haben
<b>Material</b>	Fragebogen (►Für die Praxis)
<b>Ziel/Zweck Wozu?</b>	Der Fragebogen „Beratungs- und Servicequalität“ dient dazu, wichtige Qualitätsmerkmale der Dienstleistungen des Regionalmanagements für Projektträger bewerten zu lassen. Das Ergebnis führt zu einem Stärken-Schwächen-Profil. Dieses Profil bietet die Grundlage für die Entscheidung, ob und in welchen Bereichen Veränderungen notwendig sind – im Sinne von Optimierungen.
<b>Arbeitsschritte Wie?</b>	<b>Schritt I – Anpassung des Fragebogens</b> Fragebogen überarbeiten hinsichtlich des einleitenden Textes (Kontext der Befragung, Verwendung der Ergebnisse) und der abzufragenden Punkte

**Fortsetzung  
Arbeitsschritte**

**Schritt 2 – Versand des Fragebogens**

... an ausgewählte Zielgruppen in einem festzulegenden Zeitraum: an Projektträger mit bereits umgesetzten Maßnahmen, mit in Umsetzung befindlichen und noch nicht gestarteten Vorhaben

**Schritt 3 – Nachfassaktion**

Bei einem geringen Rücklauf ist ein Erinnerungsmailing oder eine telefonische Nachfrage zu empfehlen.

**Schritt 4 – Auswertung**

der Fragebögen und Visualisierung der Ergebnisse

**Schritt 5 – Veränderungsschritte**

Diskussion der Ergebnisse in der LAG, Veränderungsbedarf klären und die damit verbundenen Maßnahmen in einem festgelegten Zeitraum durchführen

**Hinweise**

Die Fragen können auch in einen umfassenderen Fragebogen eingebaut werden. Ein deutlich höherer Rücklauf ist zu erreichen, wenn die Befragung anlassbezogen durchgeführt wird (zum Beispiel direkt nach Abschluss eines Beratungsprozesses, 14 Tage nach Einreichen der Unterlagen in der Bewilligungsbehörde) oder indem man den Fragebogen bei Treffen der Zielgruppe vor Ort ausfüllen lässt.

**Weiterlesen**

- » Tipps zur Erstellung von Fragebögen im Anhang (►Seite 148)
- » Links und Kommentare zu Online-Befragungstools:  
[www.netzwerk-laendlicher-raum.de/selbstevaluierung](http://www.netzwerk-laendlicher-raum.de/selbstevaluierung)

**Befragung zum Regionalmanagement (RM)**

Liebe Projektträger und Antragsteller der Region X,

Sie sind im Rahmen eines Förderantrages mit uns im Kontakt getreten. Wir möchten gemeinsam mit Ihnen prüfen, wo wir unsere Arbeit verbessern können. Bitte nehmen Sie sich einige Minuten Zeit und füllen Sie diesen Fragebogen aus.

- » Sie können uns den Fragebogen per Mail ([info@region-x.de](mailto:info@region-x.de)),
- » per Fax (01234 567890) oder
- » anonym per Post (Adresse) zusenden.

Vielen Dank!

Ich bin ein/wir sind ein ...	X
... Projektträger mit bewilligtem Projekt	
... Projektträger mit Projekt in der Vorberatung	

Wie gut sind Sie über die Aktivitäten der Lokalen Aktionsgruppe (LAG) informiert?	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft teilweise zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	Kann ich nicht beurteilen
Das Regionalmanagement (RM) hält Vereinbarungen ein						
Das RM kann mir jeweils direkt oder indirekt weiterhelfen						
Das RM ist glaubwürdig						
Der Umgangston ist freundlich						
Das RM kümmert sich engagiert um meine Anliegen						
Das RM ist gut erreichbar						
Die schriftlichen Auskünfte sind klar und verständlich						
Die benötigten Informationen erhalte ich vollständig						
Die förderrechtlichen Grundlagen werden erläutert						
Die Beratung entspricht meinen Bedürfnissen						
Die Beratung ist ergebnisorientiert und zielführend						
Das RM nimmt sich genügend Zeit für die Beratung						
Das RM zeichnet sich durch kurze Reaktionszeiten aus						
Die Beratungsqualität des RM ist fachlich hochwertig						
Die Entscheidungsabläufe sind transparent						
Ohne das RM wäre mir die Antragstellung schwer gefallen						

Auf die Förderung und Beratung wurde ich wie folgt aufmerksam:	X
Ein Zeitungsartikel hat mich über die Fördermöglichkeit informiert	
Ein Bekannter hat mir vom RM erzählt	
Zur Beratung kam ich durch eine Informationsveranstaltung	
Über das Internet habe ich von der Aktionsgruppe und den Fördermöglichkeiten erfahren	
Sonstiges:	

Das könnte verbessert werden:

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!