

Ergebnisse in der Übersicht

Kundenbefragung zu den Dienstleistungen der zgs consult GmbH

Februar 2018



Kontext und Intention der Kundenbefragung

Als Treuhänderin und beliehenes Unternehmen des Landes Berlin verwaltet und vergibt die zgs consult GmbH im Rahmen der Zentraleinheit Fördermanagement Mittel des Landes Berlin und der Europäischen Union.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements der zgs consult GmbH wurde im Februar 2018 eine Kundenbefragung durchgeführt. Befragt wurden Berliner Beschäftigungs-, Qualifizierungs- und Ausbildungsunternehmen, die von der zgs consult GmbH im Rahmen der Zentraleinheit Fördermanagement Fördermittel erhalten.

Die Befragung diente dazu, die Qualität der erbrachten Dienstleistungen zu bewerten und Verbesserungspotenziale zu ermitteln. Die vorliegende Kundenbefragung wurde in der Zeit vom 12.02. - 22.02.2018 durchgeführt.

Grundsätzlich wurden die Leistungen der zgs consult GmbH weit überwiegend positiv bewertet. An einigen Stellen ergeben sich aus den Antworten Hinweise auf wünschenswerte Verbesserungen, die insbesondere im Bereich der Kommunikation zu technisch-administrativen Fragen angesiedelt sind.

Deutlich negative Tendenzen haben die Bewertungen zum IT-Begleitsystem EurekaPlus 2.0 – insbesondere im Hinblick auf Anwenderfreundlichkeit und Performance / Geschwindigkeit.

Form der Befragung

Um die heterogene Struktur der Berliner Beschäftigungs-, Qualifizierungs- und Ausbildungsunternehmen für die Befragung zu adressieren wurden drei Gruppen gebildet

- große Träger mit mehr als fünf Projekten in der Förderung
- mittelgroße Träger mit zwei bis fünf Projekten in der Förderung
- kleine Träger mit einem Projekt in der Förderung

Die Organisationen wurden von der zgs consult per E-Mail angeschrieben und zu einer Online-Befragung eingeladen.

Ergebnisse

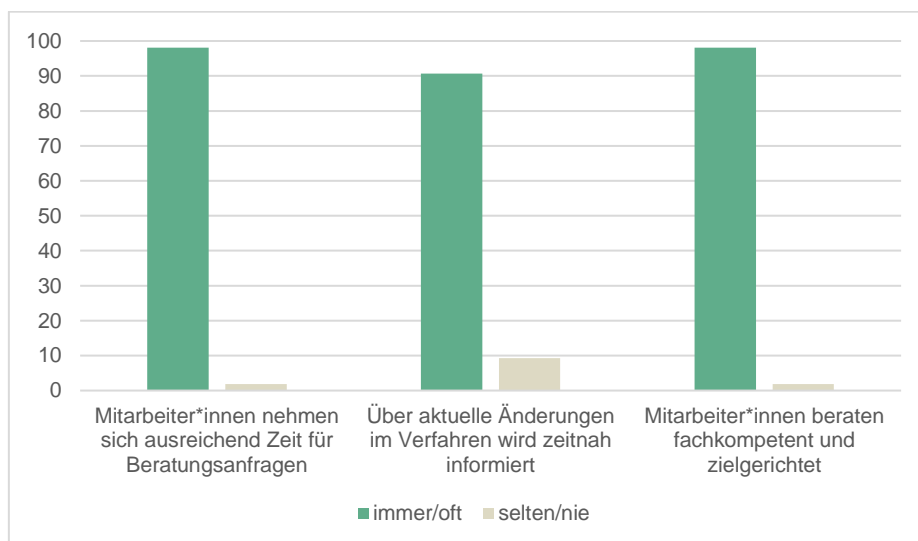
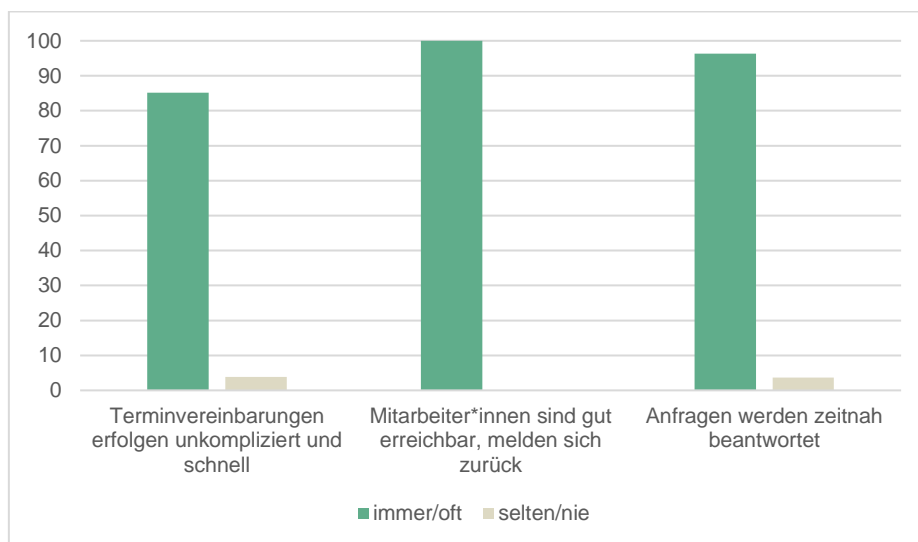
Von den insgesamt 350 angeschriebenen Projektträgern nahmen 90 an der Befragung teil. Die Rücklaufquote liegt somit bei 26 Prozent. In diesem Dokument sind die Ergebnisse der Befragung – unterteilt nach den oben genannten Gruppen – in der Übersicht dargestellt.

Ergebnisse in der Übersicht

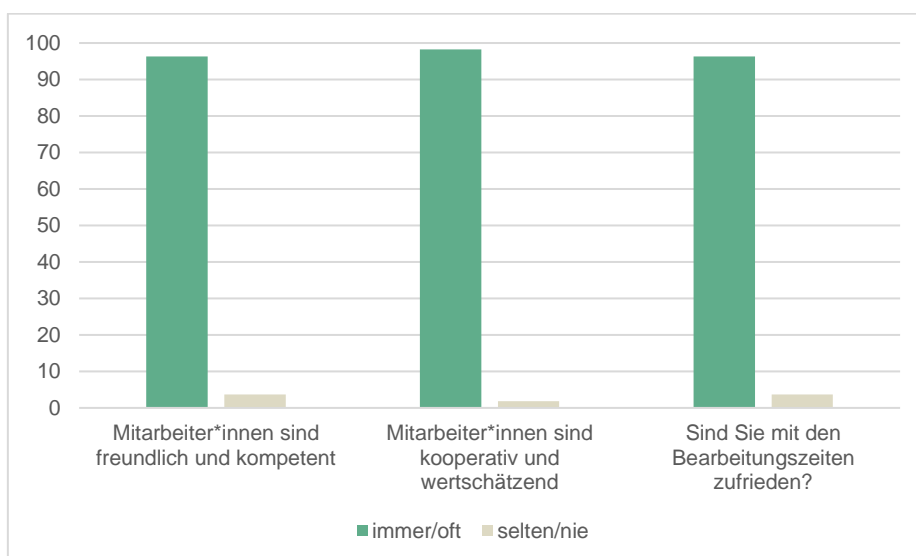
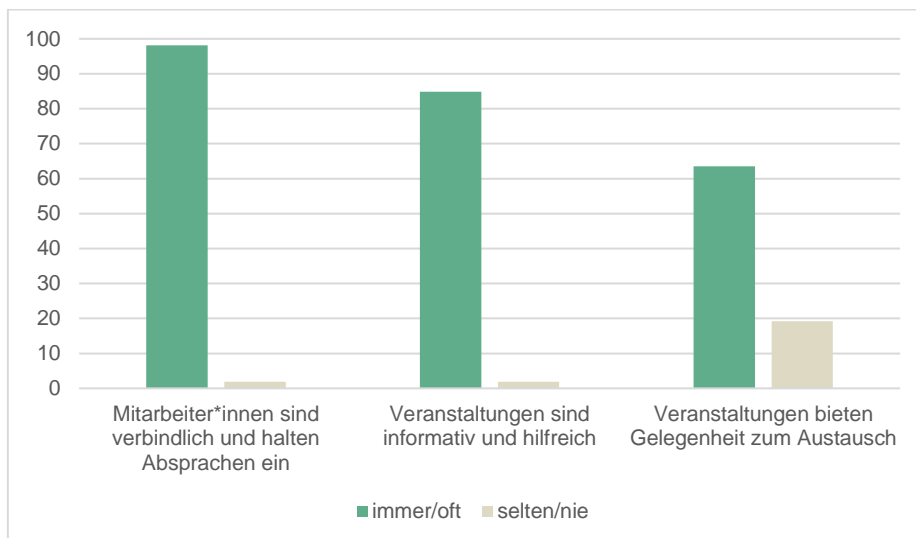
In den folgenden Grafiken sind die Ergebnisse der Befragung gruppiert und in der Übersicht dargestellt. Gruppieren sind jeweils die Antworten zu den positiven (immer/oft bzw. sehr gut/gut) und den negativen (selten/nie bzw. schlecht/sehr schlecht) Bewertungen.

Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind jeweils mehrere Fragen zu einer Auswertung zusammengefasst. Alle Angaben sind in Prozent der abgegebenen Bewertungen angegeben.

Große Träger¹ - Fragengruppe 1: Bewertung zur Zusammenarbeit und Qualität der Arbeit



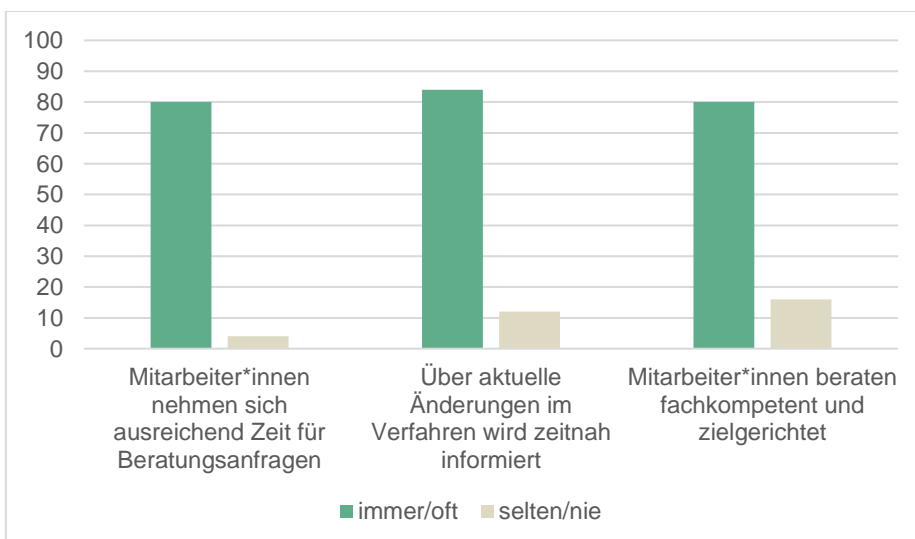
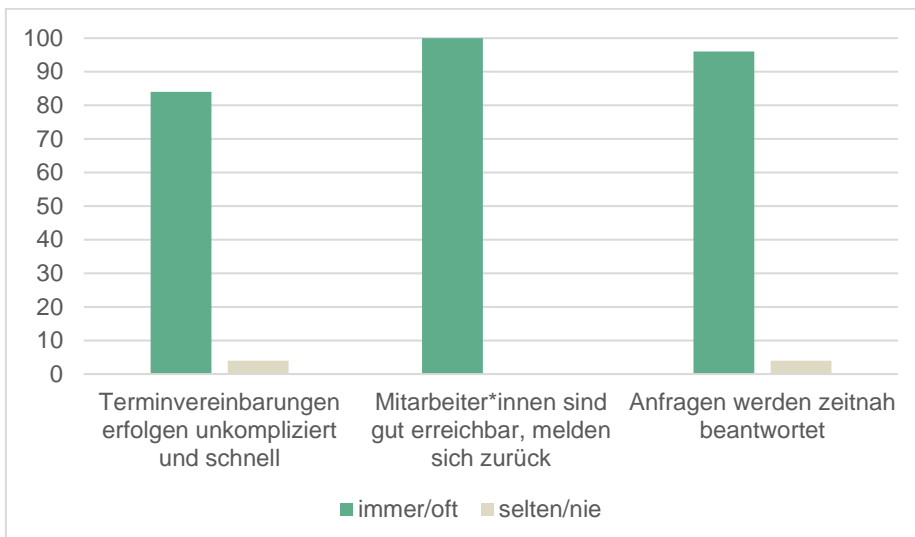
¹ Projektträger mit mehr als fünf Projekten in der Förderung. 191 Projektträger wurden angeschrieben, 54 haben an der Befragung teilgenommen. Die Darstellung der Antworten im Detail ist in einer gesonderten Auswertung verfügbar.



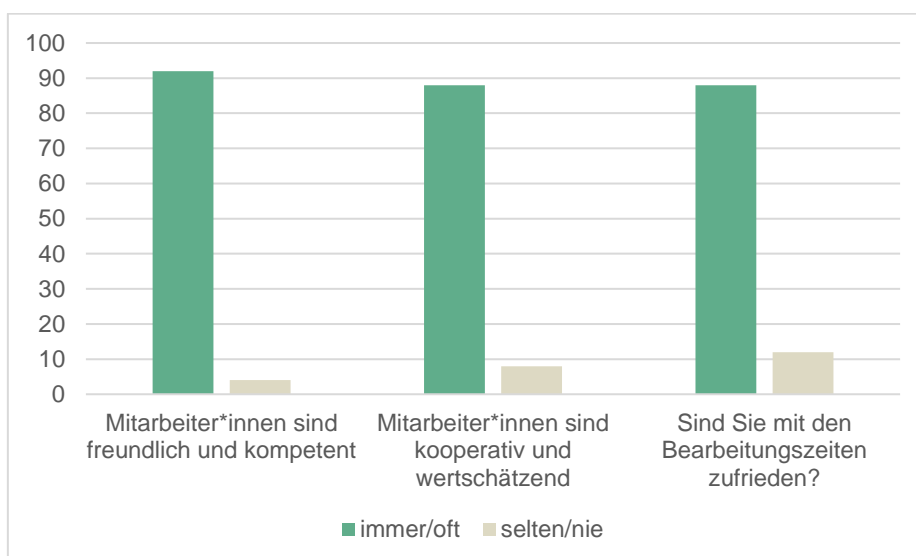
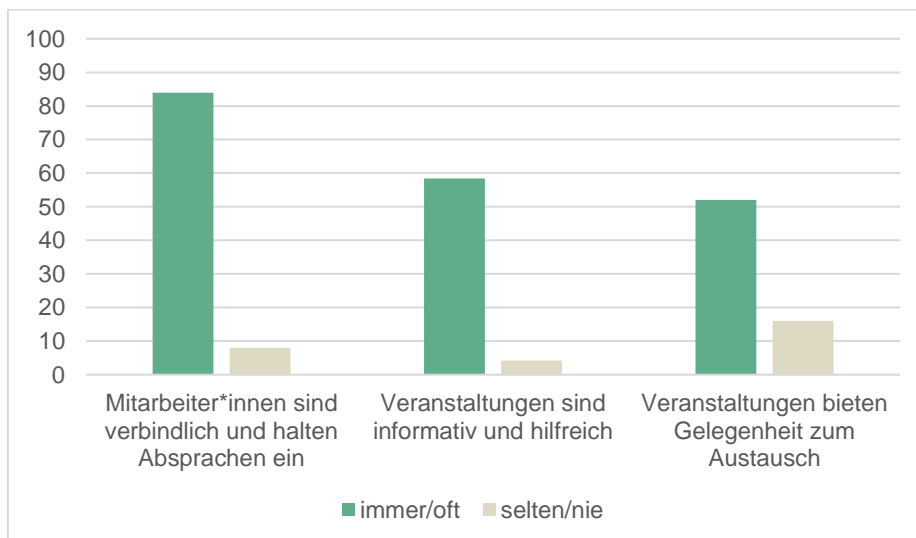
In der Fragengruppe wurden die Leistungen der zgs consult GmbH durchgehend positiv bewertet. Bei der großen Mehrzahl der Fragen liegen die positiven Bewertungen (immer/oft) bei über 90 Prozent.

Hinweis: Eine signifikante Zahl von Trägern wünscht sich Veranstaltungen, die Gelegenheit zum Austausch bieten.

**Mittelgroße Träger² - Fragengruppe 1:
Bewertung zur Zusammenarbeit und Qualität der Arbeit**



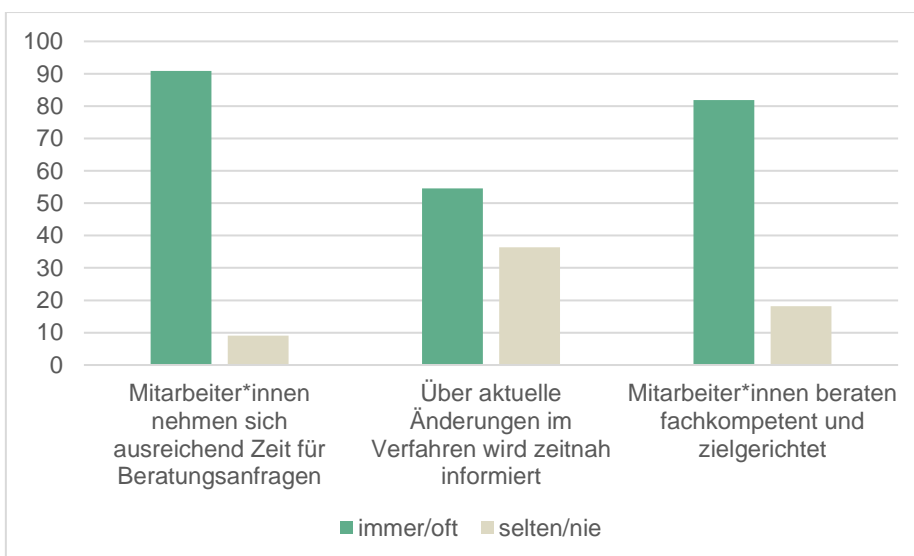
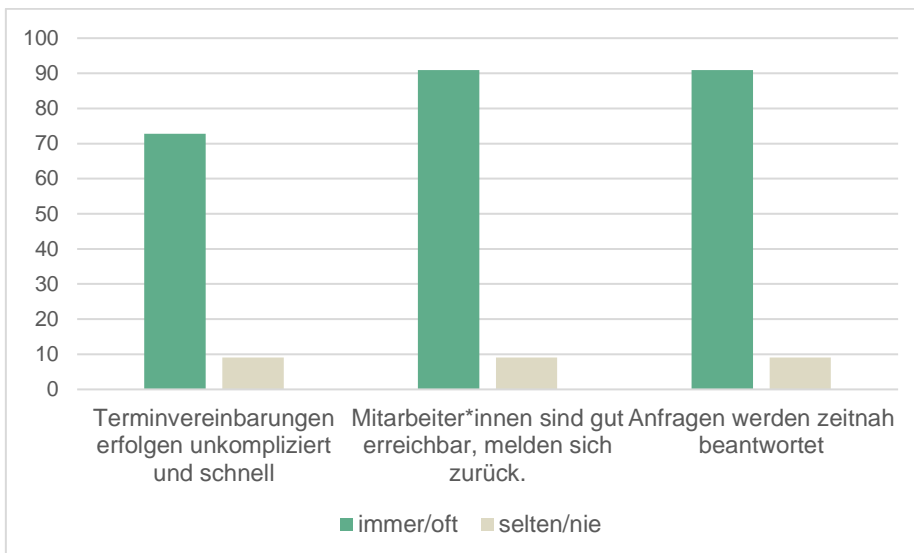
² Projektträger mit zwei bis fünf Projekten in der Förderung. 127 Projektträger wurden angeschrieben, 25 Projektträger haben an der Befragung teilgenommen. Die Darstellung der Antworten im Detail ist in einer gesonderten Auswertung verfügbar.



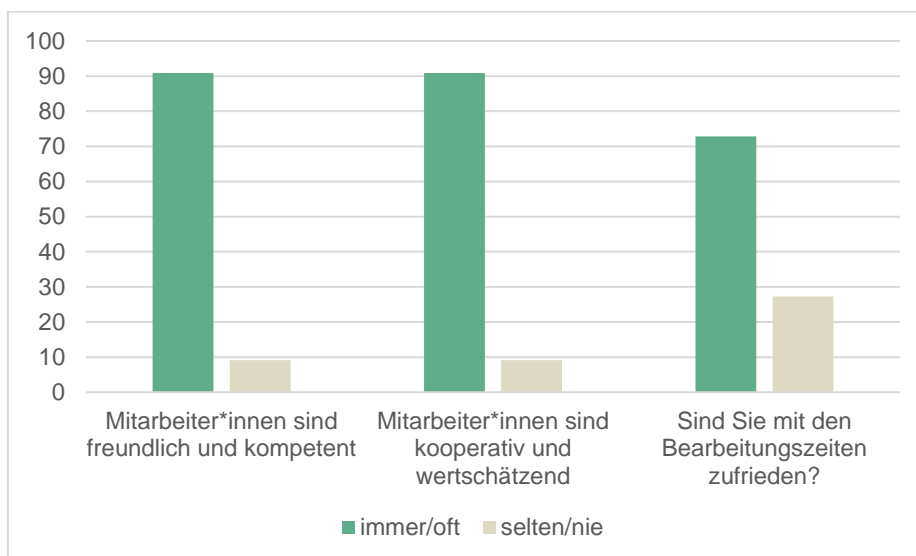
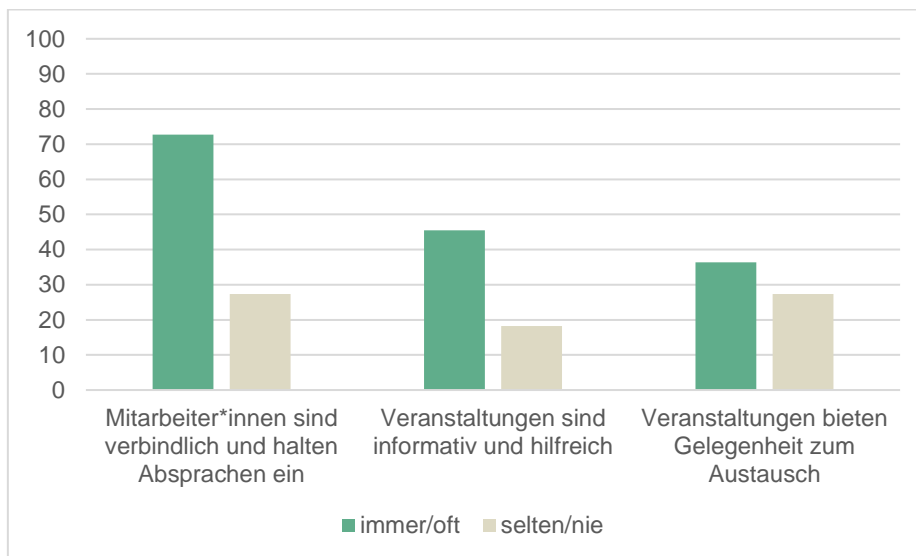
Auch bei den mittelgroßen Projektträgern wurden die Leistungen der zgs consult GmbH in dieser Fragengruppe weit überwiegend positiv bewertet. Bei der großen Mehrzahl der Fragen liegen die positiven Bewertungen (immer / oft) bei über 80 Prozent.

Hinweis: Eine signifikante Zahl der Befragten wünscht sich auch in dieser Gruppe Veranstaltungen, die Gelegenheit zum Austausch bieten.

**Kleine Träger³ - Fragengruppe 1:
Bewertung zur Zusammenarbeit und Qualität der Arbeit**



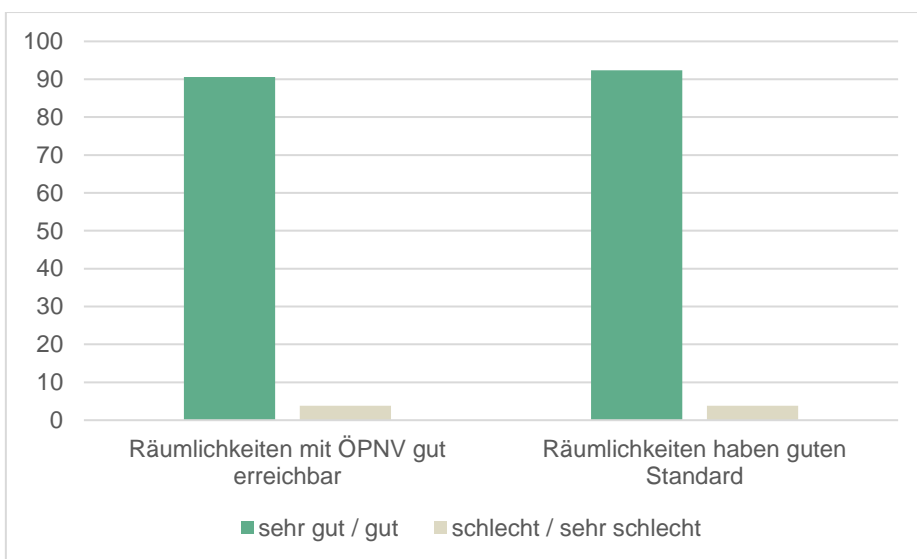
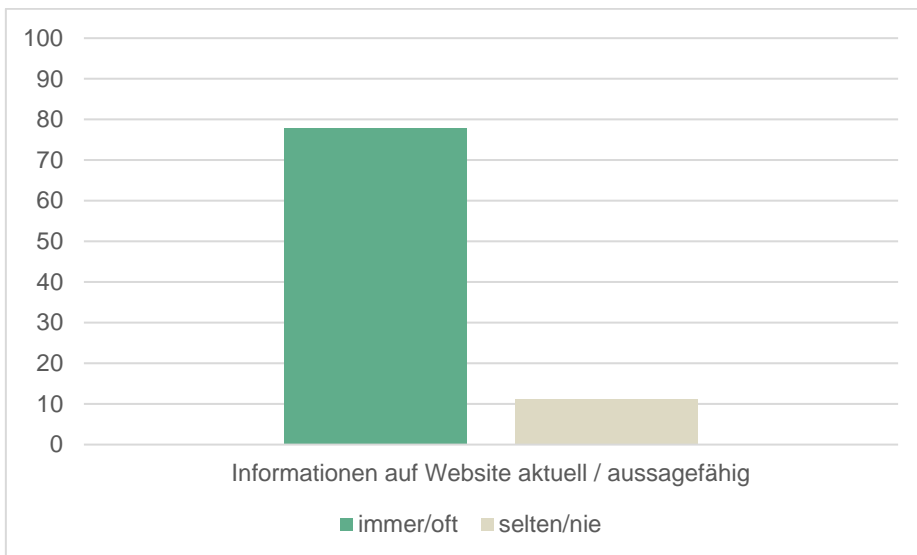
³ Projektträger mit einem Projekt in der Förderung. 32 Projektträger wurden angeschrieben, 11 Projektträger haben an der Befragung teilgenommen. Die Darstellung der Antworten im Detail ist in einer gesonderten Auswertung verfügbar.

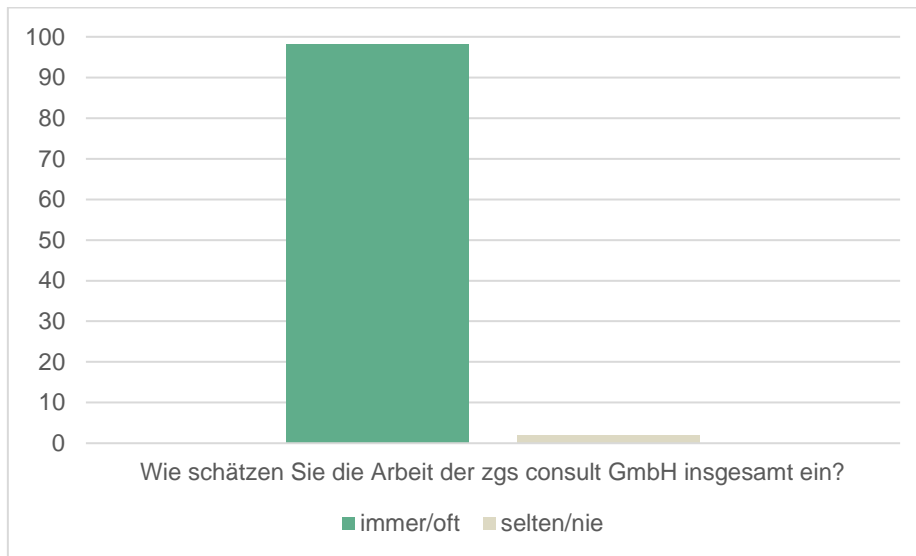


Die kleinen Projektträger bewerten die Leistungen der zgs consult GmbH ebenfalls überwiegend positiv. Deutlich wird, dass es insbesondere in dieser Gruppe eine Nachfrage nach Informationen und Verfahrensbegleitung gibt, die über die bisher vorgehaltenen Informationsangebote hinausgeht.

Dazu gehören Hinweise zu Änderungen in laufenden Verfahren und Informationsveranstaltungen. Anzumerken ist, dass die absolute Zahl der Antworten in dieser Gruppe (11) gering ist.

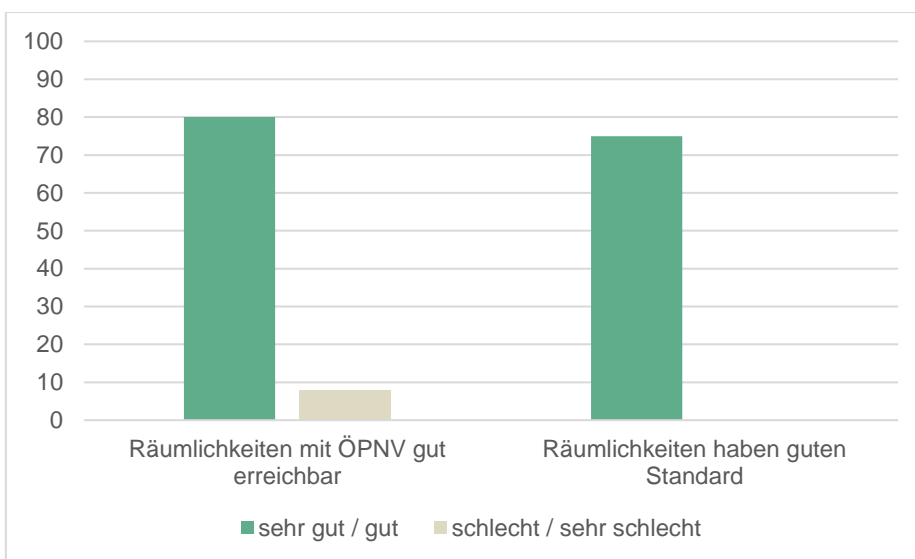
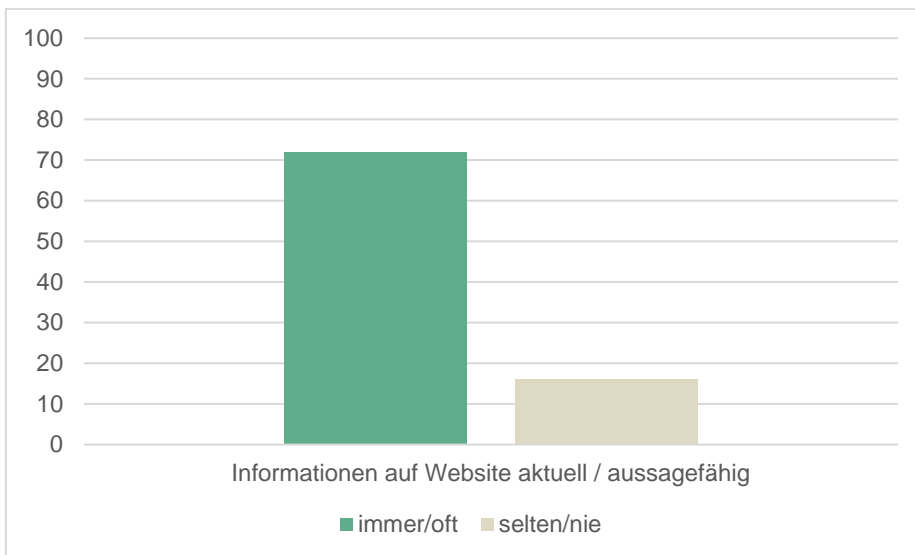
**Große Träger - Fragengruppe 2:
Servicequalität**

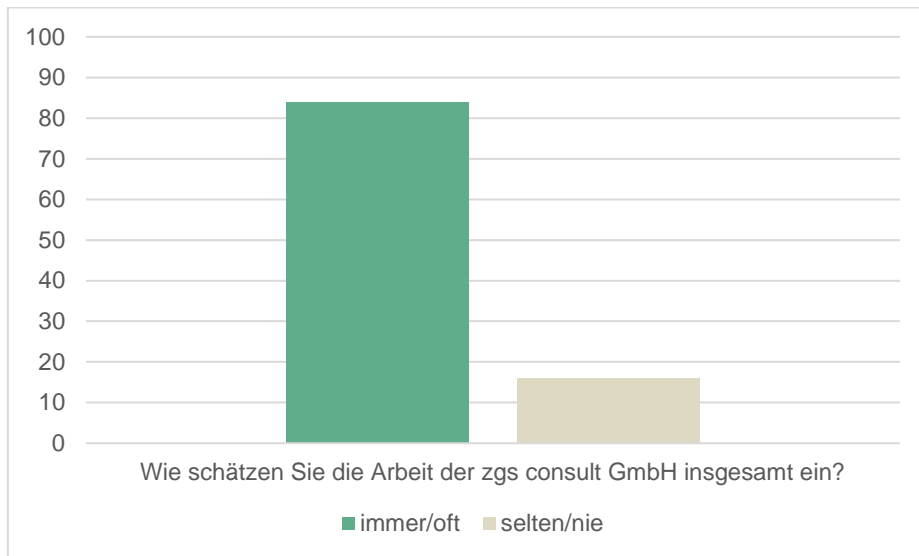




Auch in dieser Fragengruppe setzt sich die positive Bewertung fort. Hervorzuheben ist hier insbesondere die außerordentlich positive Gesamteinschätzung.

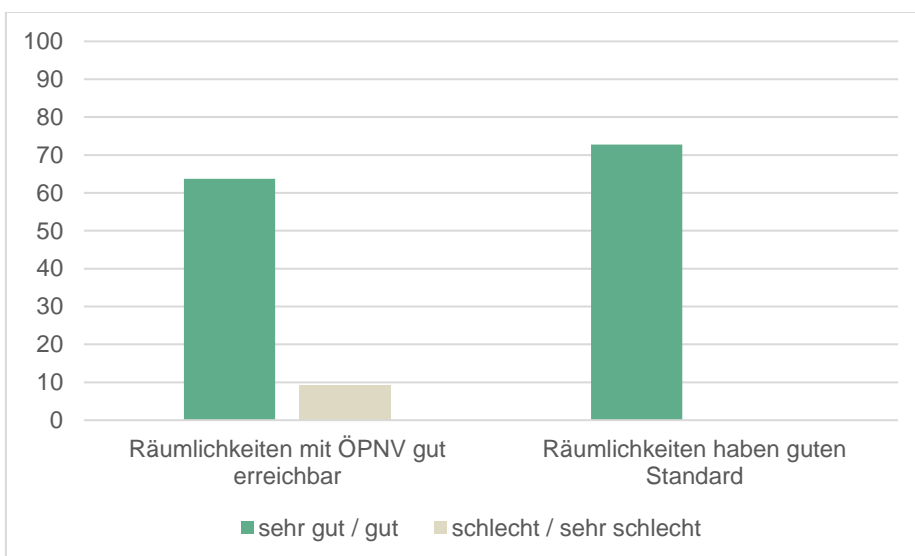
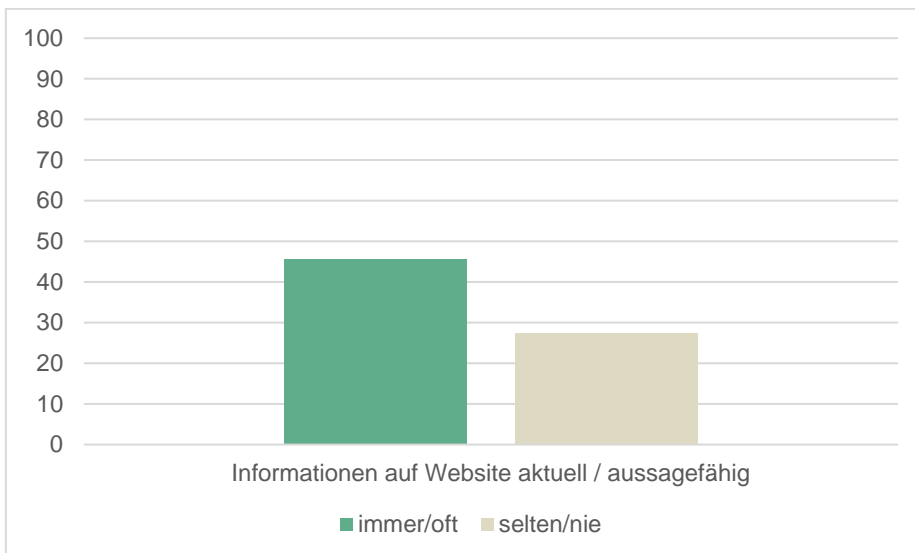
**Mittlere Träger - Fragengruppe 2:
Servicequalität**

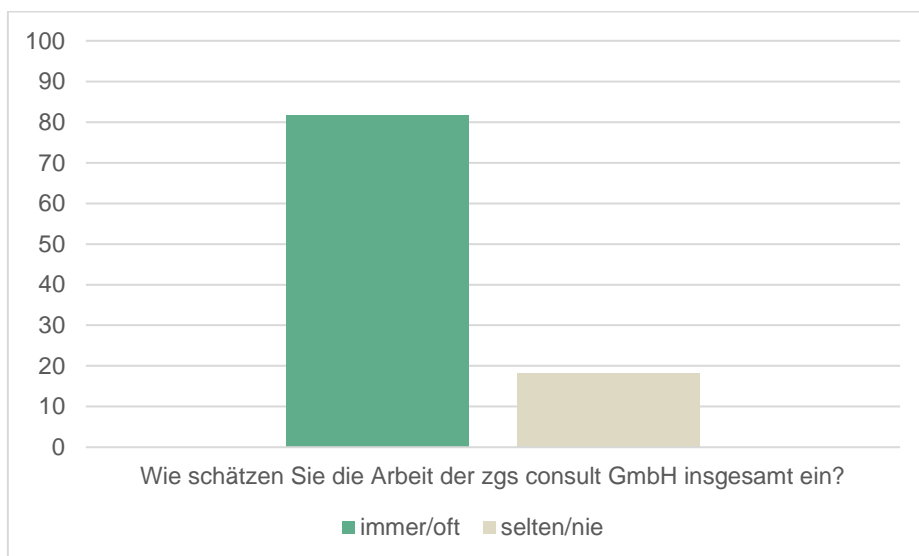




In dieser Fragengruppe wird etwas zurückhaltender bewertet. Die Gesamteinschätzung ist mit mehr als 80 Prozent weiter positiv.

**Kleine Träger - Fragengruppe 2:
Servicequalität**

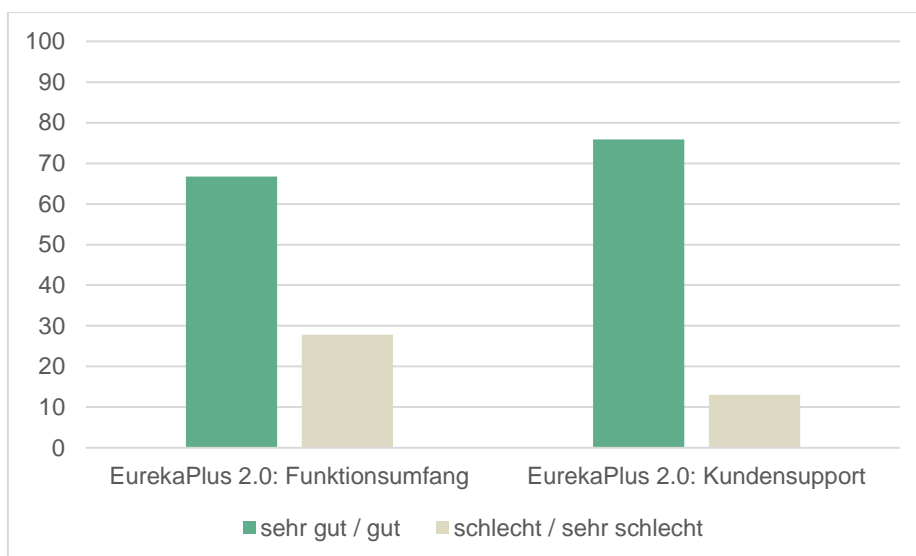
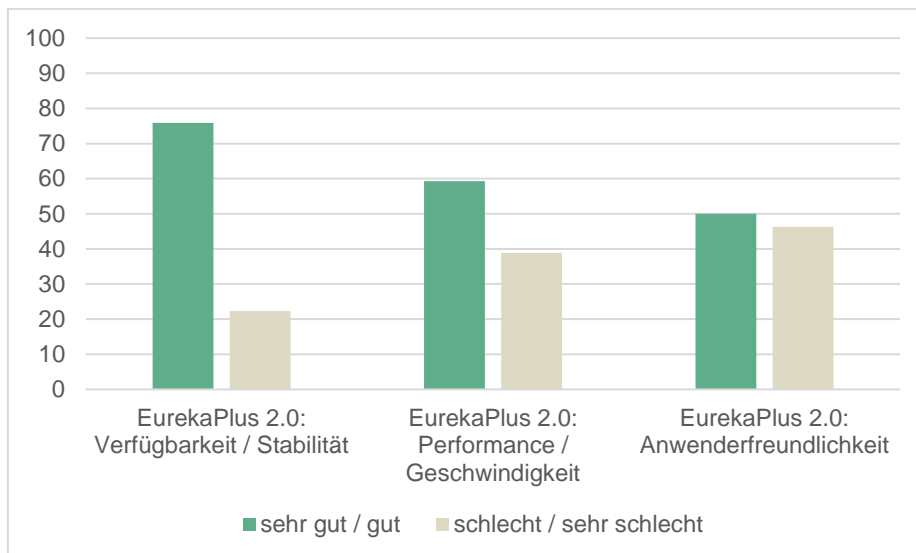




Die Gesamteinschätzung ist mit mehr als 80 Prozent auch hier positiv.

Hinweis: Eine signifikante Zahl der Befragten wünscht sich aktuellere Informationen auf der Website der zgs consult GmbH.

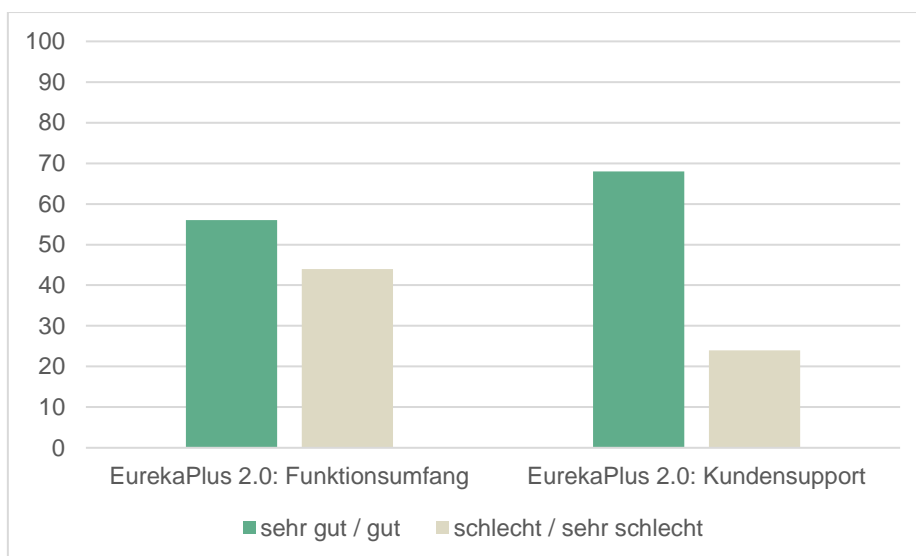
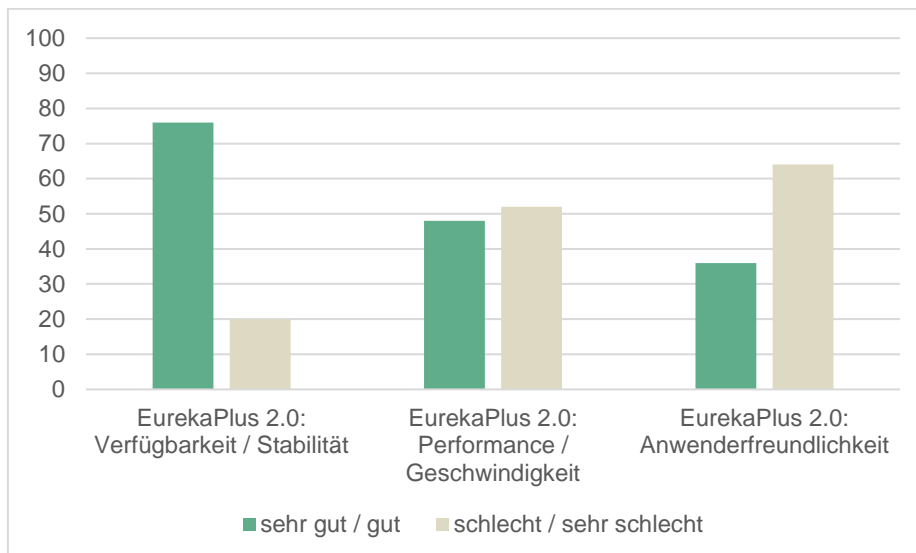
**Große Träger - Fragengruppe 3:
EurekaPlus 2.0**



Die IT-Plattform EurekaPlus 2.0 wird von den Befragten grundsätzlich kritischer bewertet als die Leistungen der zgs consult GmbH. Die positiven Bewertungen (sehr gut / gut) zu den Aspekten Verfügbarkeit und Kundensupport liegen in der Spitze bei 70 Prozent.

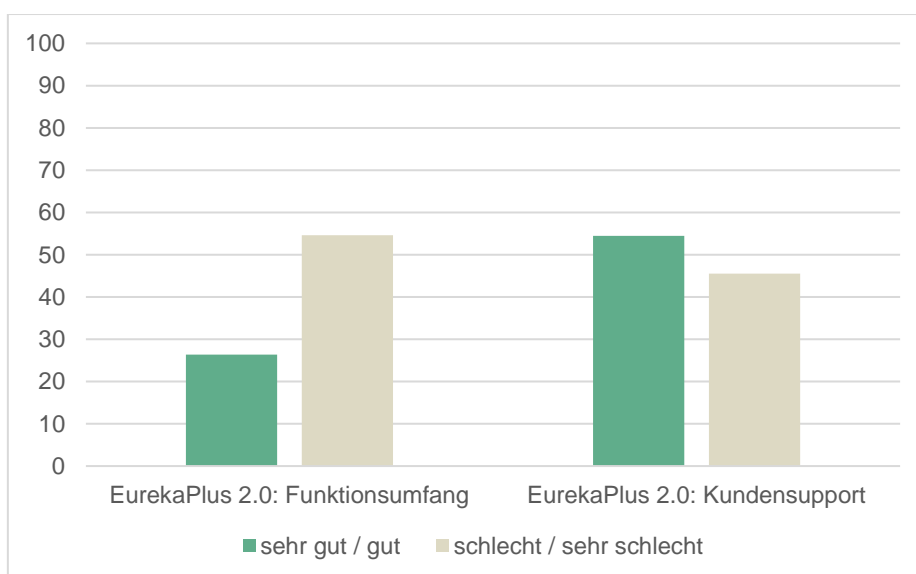
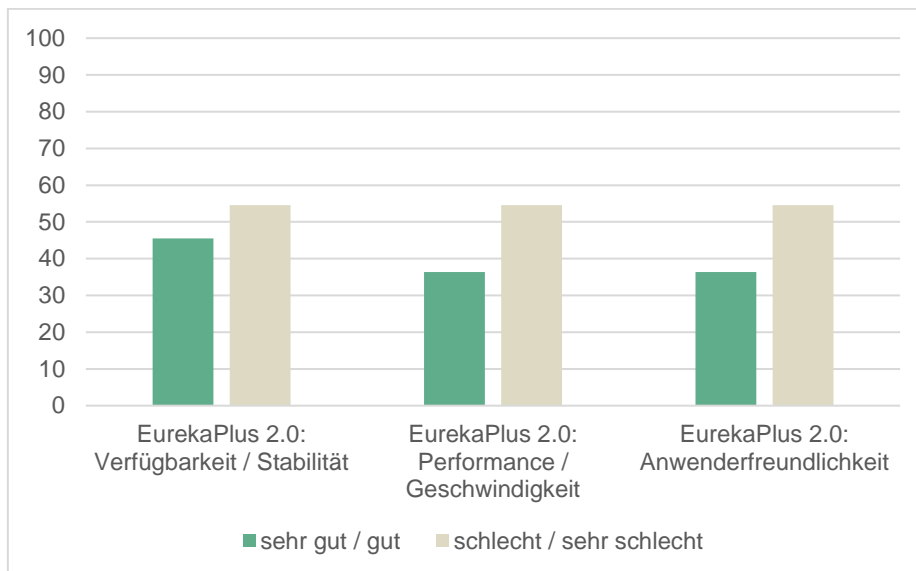
Hinweis: Eine signifikante Zahl der Befragten bemängelt die Anwenderfreundlichkeit sowie die Performance / Geschwindigkeit des Systems.

**Mittlere Träger - Fragengruppe 3:
EurekaPlus 2.0**



Die IT-Plattform EurekaPlus 2.0 wird in dieser Gruppe noch deutlich kritischer bewertet als bei den großen Trägern. Besonders negativ werden auch hier die Anwenderfreundlichkeit – mehr als 60 Prozent bewerten hier mit schlecht / sehr schlecht – sowie die Performance des Systems gewertet.

**Kleine Träger - Fragengruppe 3:
EurekaPlus 2.0**



In dieser Gruppe überwiegen die negativen Bewertungen. Die Mehrzahl der Befragten wertet über alle Fragen negativ. Einzige Ausnahme ist der Kundensupport, den allerdings weiterhin mehr als 40 Prozent der Befragten als schlecht / sehr schlecht einschätzen.

Folgerungen aus der Befragung

In der Analyse der Befragungsergebnisse zeigen sich relevante Unterschiede in der Bewertung, die sich an der Größe der Projektträger festmachen lassen. In der Analyse bewerten wir diese Abweichungen wie folgt:

Die Mitarbeiter*innen der großen Projektträger sind zumeist auf ihr Arbeitsgebiet spezialisiert und haben täglich mit den technisch-administrativen Abläufen zu tun. Sie sind von daher informierter und bewerten die Arbeit der zgs consult GmbH und das IT-Begleitsystem EurekaPlus 2.0 tendenziell positiver.

Mittelgroße und kleine Projektträger benötigen **mehr Detailinformationen zu den Verfahren**. Sie wünschen sich im stärkeren Maße **Informationsveranstaltungen zu den Förderinstrumenten** und würden sich dort auch gerne mit anderen Projektträgern austauschen.

Die Bewertung zur Zusammenarbeit und Qualität der Arbeit fällt über alle drei befragten Gruppen generell positiv aus.

Beim Thema Servicequalität wünschen sich die Projektträger über alle Zielgruppen **detailliertere Informationen zu den technisch-administrativen Bedingungen der Förderinstrumente und ggf. Benachrichtigungen zu Änderungen dieser Bedingungen**.

Die deutlich negativsten Bewertungen sind im Rahmen der Befragung zum IT-Begleitsystem EurekaPlus 2.0 abgegeben worden. Festzustellen ist, dass auch hier die größeren Träger besser bewertet haben. Zu vermuten ist, dass sich die oben bereits dargestellte größere Spezialisierung in der Umsetzung der technisch-administrativen Abläufe auch hier bemerkbar macht.

Grundsätzlich werden vor allem die **Anwenderfreundlichkeit und die Performance / Geschwindigkeit von EurekaPlus 2.0** teilweise sehr deutlich kritisiert.

Die im Freitext vorgebrachten Verbesserungsvorschläge (Textfelder: „Haben Sie noch Wünsche, Anregungen oder Kritikpunkte, zu Themen, die in der Kundenbefragung nicht angesprochen wurden und die Sie gerne äußern würden?“ sowie „Wie können wir aus Ihrer Sicht unsere Dienstleistung noch weiter verbessern? Welche Anregungen oder Hinweise haben Sie für uns?“) stützen die oben dargestellten Folgerungen aus der Befragung. Die Ergebnisse werden intern weiter analysiert und Verbesserungspotenziale diskutiert.

Für Rückfragen zur Kundenbefragung wenden Sie sich bitte an

zgs consult GmbH

Uwe Roloff

Tel.: 030 69 00 85 0

u.roloff@zgs-consult.de

Anlage: Positive Bewertungen in der Übersicht

Fragen	Auswertung (in %)			Auswertung (in %)			Auswertung (in %)		
	Kleine Träger (ein Projekt)			Mittelgroße Träger (zwei bis fünf Projekte)			Große Träger (mehr als fünf Projekte)		
Einzelfragen	immer	oft	Gesamt	immer	oft	Gesamt	immer	oft	Gesamt
1. Bewertung der Zusammenarbeit und Qualität der Arbeit									
Terminvereinbarungen erfolgen unkompliziert und schnell	45	27	72	52	32	84	57	28	85
Die Mitarbeiter*innen sind gut erreichbar, bzw. meldeten sich zeitnah zurück	73	18	91	64	36	100	62	38	100
Anfragen werden von den Mitarbeiter*innen zeitnah beantwortet	64	27	91	68	28	96	46	50	96
Die Mitarbeiter*innen nehmen sich ausreichend Zeit für Ihre Beratungsanfragen	64	27	91	52	28	80	61	37	98
Über aktuelle Änderungen im Verfahren wird schnellstmöglich informiert	36	18	54	28	56	84	44	46	90
Die Mitarbeiter*innen erkennen Ihr Anliegen und beraten Sie fachkompetent und zielgerichtet	36	45	81	36	44	80	48	50	98
Die Mitarbeiter*innen sind verbindlich und halten die vereinbarten Absprachen ein	64	9	73	56	28	84	65	33	98
Durchgeführte Veranstaltungen der zgs consult GmbH sind informativ und helfen Ihnen bei der zukünftigen Arbeit	43	29	72**	27	67	94**	30	68	98**
Die durchgeführten Veranstaltungen der zgs consult GmbH bieten eine gute Möglichkeit, sich mit anderen Projektträgern auszutauschen	29	29	58**	30	47	77**	30	47	77**
Das Verhalten der Mitarbeiter*innen ist freundlich und kompetent	73	18	91	48	44	92	65	31	96

Die Mitarbeiter*innen sind kooperativ und verhalten sich wertschätzend	64	27	91	44	44	88	67	31	98
Sind Sie mit den Bearbeitungszeiten Ihrer Vorgänge zufrieden?	45	27	72	28	60	88	33	63	96
2. Servicequalität	immer	oft	Gesamt	immer	oft	Gesamt	immer	oft	Gesamt
Der Informationsgehalt auf der Website der zgs consult GmbH ist aussagefähig und aktuell	25	38	63**	18	64	82	15	63	78
Die Räumlichkeiten der zgs consult GmbH sind gut mit den ÖPVN erreichbar	38	50	88**	50	41	91**	57*	34*	91* **
Die Räumlichkeiten der zgs consult GmbH entsprechen einem guten Standard (Sauberkeit, Sanitäre Anlagen, Barrierefreiheit)	62	38	100 **	44	56	100 **	59*	34*	93* **
3. Gesamteinschätzung	sehr gut	gut	Gesamt	sehr gut	gut	Gesamt	sehr gut	gut	Gesamt
Wie schätzen Sie – alles in allem – die Arbeit der zgs consult GmbH ein?	27	55	82	32	52	84	44	52	96
4. Wie bewerten Sie das IT-Begleitsystem EurekaPlus 2.0 hinsichtlich	sehr gut	gut	Gesamt	sehr gut	gut	Gesamt	sehr gut	gut	Gesamt
Verfügbarkeit/Technische Stabilität	9	36	45	8	68	76	7	69	76
Performance/Geschwindigkeit	9	27	36	8	40	48	2	57	59
Anwenderfreundlichkeit	0	36	36	4	32	36	2	48	50
Funktionsumfang	9	27	36	4	52	56	6	61	67
Kundensupport	0	55	55	12	56	68	17	65	82 **

* Optionen waren hier: „sehr gut“ und „gut“; Darstellung zur besseren Übersichtlichkeit angepasst. | ** Angaben „nicht zutreffend“ wurden nicht berücksichtigt.