

Kundenbefragung zum Beratungs- und Unterstützungsangebot der EU Service-Agentur 2018 – Kurzfassung der Ergebnisse

Übersicht

Erhebungszeitraum	11.04.2018 – 25.04.2018
Fallzahl	144
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Stichprobenverfahren	Systematische Auswahl
Rücklaufquote	38,19 %
Ansprechpartnerin	Kathrin Hamel, kathrin.hamel@ib-lsa.de

Hintergrund

Als EU Service-Agentur Sachsen-Anhalt halten wir seit etwa zehn Jahren ein breites Spektrum an Beratungs- und Unterstützungsleistungen bereit. Dieses soll die Europaarbeit von Kommunen und anderen öffentlichen Einrichtungen unterstützen und ihre Teilnahme an europäischen Projekten erleichtern. Seit 01.08.2015 bis 31.12.2020 werden wir im Rahmen des Projekts „bridge 2 EUROPE“ gefördert. Zur Halbzeit unseres aktuellen Förderzeitraums hieß es, Bilanz zu ziehen und in die Zukunft zu blicken. Vor diesem Hintergrund führten wir eine Kundenbefragung durch. Von unseren Kunden wollten wir vor allem erfahren, in wieweit wir ihre Erwartungen bereits erfüllen, wie wir uns verbessern können und welche Leistungen zusätzlich von uns erwartet oder gewünscht werden.

Methodik

Basis bildete eine Online-Befragung. Ergänzend haben wir in ausgewählten Fällen persönliche oder telefonische Interviews durchgeführt. Als Grundgesamtheit wurden nach verschiedenen Kriterien 144 Teilnehmerinnen und Teilnehmer ausgewählt, die unsere Dienstleistungen kennen. Die Umfrage haben wir mit dem Tool „EUSurvey“, einem Tool der Europäischen Kommission, erstellt und ausgewertet.

Zusammenfassung der Ergebnisse und Handlungsempfehlungen

Mit der Kundenbefragung zum Beratungs- und Unterstützungsangebot der EU Service-Agentur konnten wir insgesamt hervorragende Ergebnisse erzielen. Wir waren überwältigt von den Antworten unserer Kunden. Einerseits freuten wir uns über die sehr gute Rücklaufquote von fast 40 %. Andererseits erreichten uns gerade bei den offenen Fragestellungen viele Worte des Lobes und des Dankes, des „Weiter so“ und des „Ohne euch hätte ich den Antrag nie gestellt“. Auch in den weiterführenden Interviews wurde sowohl in den Programmbereichen Interreg als auch Erasmus+ bekräftigt, dass es ohne das Engagement der EU Service-Agentur keine Beteiligung der jeweiligen Organisationen am Projektantrag respektive keine eigene Antragstellung gegeben hätte.

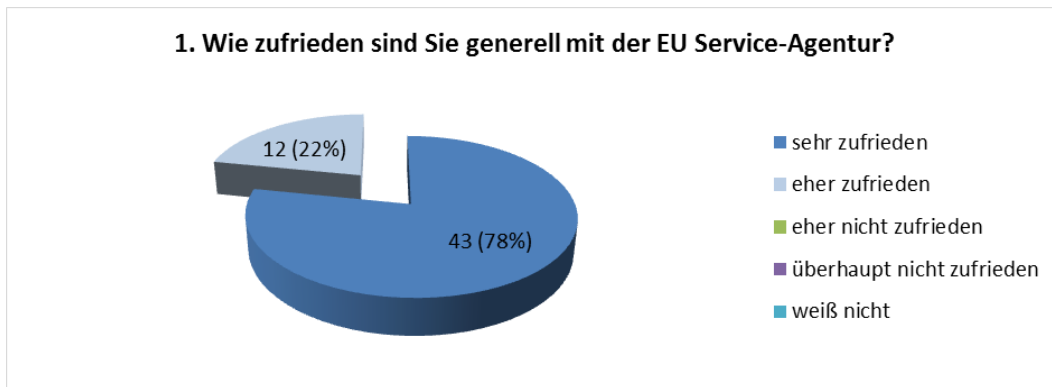


Abbildung 1: Frage 1 - Allgemeine Zufriedenheit

Nicht zuletzt erhielten wir diverse konstruktive Hinweise, die in unsere Arbeitsplanung für die nächsten Jahre einfließen werden, so dass wir den Erwartungen unserer Kunden zukünftig noch besser gerecht werden können. Die Quintessenz der Ergebnisse sei an dieser Stelle zusammengefasst.

Einordnung

Aus Fragebögen und Interviews lässt sich ableiten, dass einige Kunden die Unterschiede zwischen EU-Strukturfonds und EU-Aktionsprogrammen nicht trennscharf wahrnehmen. Vielmehr wird unter dem Stichwort „EU-Fördermittel“ beides subsumiert. Weiterhin wurden mit EU-Förderung in Zusammenhang stehende Europathemen (z. B. Beihilferecht) benannt, zu denen eine Beratung durch die EU Service-Agentur gewünscht wird.

Insgesamt kommt an dieser Stelle der Wunsch einiger Kunden zum Ausdruck, eine stärker integrierte Förderberatung, die an ihren Entwicklungsplänen wie auch an aktuellen Herausforderungen ansetzt, zu erhalten.

Bekanntheit

Die Kundenbefragung machte deutlich, dass trotz des rund zehnjährigen Bestehens der EU

Service-Agentur auch in jüngster Zeit noch kontinuierlich neue Kunden hinzugewonnen werden konnten und gab Aufschluss über die Nutzung spezifischer Angebote. Wir werden in unseren Bemühungen, den Bekanntheitsgrad unseres Angebotes zu erhöhen, nicht nachlassen und weiter aktiv Öffentlichkeitsarbeit betreiben.

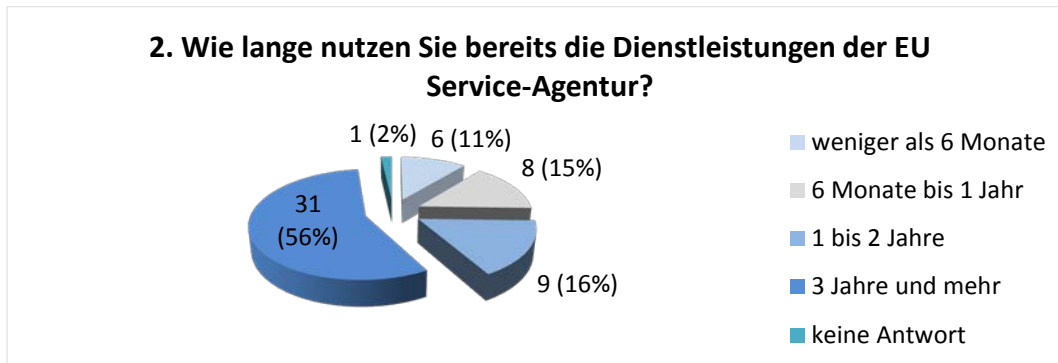


Abbildung 2: Frage 2 - Dauer der Angebotsnutzung

Kundensituation

Die Befragung und untersetzenden Interviews machten deutlich: Kommunen arbeiten in der Regel an der absoluten Kapazitätsgrenze. Europäische Kooperationsprojekte werden insofern nicht als prioritär eingestuft. Diesbezüglich muss es der EU Service-Agentur in Zukunft noch stärker gelingen, den tatsächlichen Nutzen dieser Projekte mit Blick auf die Umsetzung der kommunalen Pflichtaufgaben herauszustellen.

Die meisten Kommunen wie auch Schulen benötigen umfangreiche Unterstützung bei der Antragstellung und Projektumsetzung. Budget dafür steht ihnen in der Regel dafür nicht zur Verfügung. „Es darf nichts kosten“ wurde uns gegenüber mehrfach sowohl in Bezug auf unsere Informationsveranstaltungen, Fortbildungen, aber auch auf die Unterstützung der Antragstellung betont. Bei der Antragstellung wurden Wünsche geäußert, die eine (noch) intensive(re) Unterstützung beim Antragschreiben beinhalten.

Speziell für Schulen und Berufsschulen steht und fällt die Teilnahme an europäischen Projekten offenbar mit der „Anerkennung des Jobs“. Neben der Wertschätzung fehle es auch an Anrechnungsstunden, so dass Europaarbeit in der Regel ehrenamtlich geleistet würde. Auch die Umsetzung bewilligter Projekte sei durch Unterstützung durch die EU Service-Agentur oder die Kolleginnen der Mobilitätsberatung (z. B. durch Fertigung der Teilnehmerverträge, Administration im Mobility Tool, Beantragen der Europässe) überhaupt erst möglich. Da gerade für den Berufsschul- und Schulbereich in der Regel die Mittel nicht ausgeschöpft werden und insofern noch Potential besteht, könnte das Land Sachsen-Anhalt durch Verbesserung der Rahmenbedingungen an dieser Stelle deutlich zur Internationalisierung der Schulen/Berufsschulen beitragen.

Besondere Formate

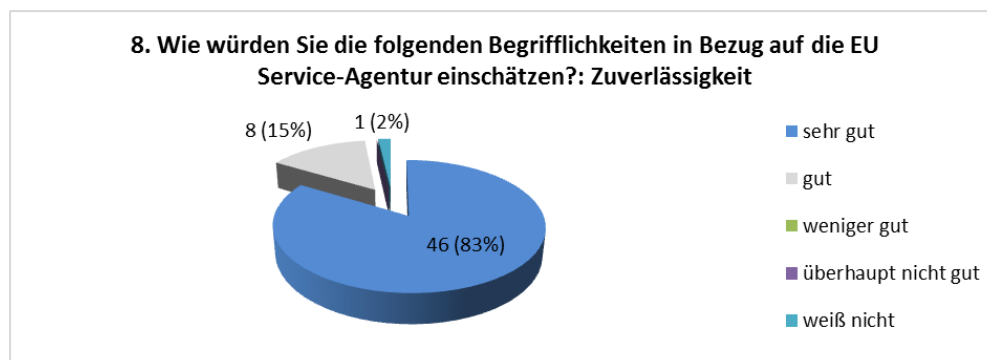
Kommunen äußerten uns gegenüber, dass die „Europabildung“ der kommunalen Angestellten und Auszubildenden noch unzureichend sei. Auch vor diesem Hintergrund werden unsere Fortbildungsangebote gern und dankbar angenommen. Im Rahmen der Kundenbefragung erhielten wir direkte Rückkopplung wie „Ich habe seit dem einen Jahr nach der Fortbildung so immens viel geschafft und hätte nie gedacht, dass ich jetzt bereits in einem europäischen Projekt bin.“

Auch die Teilnahme an den study visits wird von den Kommunen als sehr wertvoll empfunden – selbst dann, wenn es in Folge dessen nicht direkt zur Beantragung konkreter Projekte kommt. Wichtig seien bei solchen Reisen neben den fachlichen Impulsen und den internationalen Erfahrungen auch die Kontakte innerhalb der sachsen-anhaltischen Teilnehmenden.

Über die bisherigen Formate hinausgehend, wünschen sich einzelne Kunden noch stärker kundengruppen- und themenspezifisch fokussierte Veranstaltungsformate, die nur zu denjenigen Förderinstrumenten informieren, die für die individuelle Kundengruppe zugänglich sind. Wir berücksichtigen dies bei unseren Planungen für die zweite Projekthälfte „bridge 2 EUROPE“.

Einschätzung der EU Service-Agentur

In Frage 8 baten wir um eine Einschätzung unserer Kundinnen und Kunden in Bezug auf unsere verschiedenen Eigenschaften. Hier wurde die EU Service-Agentur in jeder Hinsicht überwiegend (sehr) positiv eingeschätzt. Hohe „sehr gut“-Werte (rund dreiviertel aller Antworten) erreichen wir hinsichtlich der Eigenschaften „Erreichbarkeit“, „Fachliche Kompetenz“, „Zuverlässigkeit“, „Schnelligkeit der Reaktion“. Den besten Wert erzielte die „Freundlichkeit“ mit 95 Prozent „sehr gut“-Antworten.



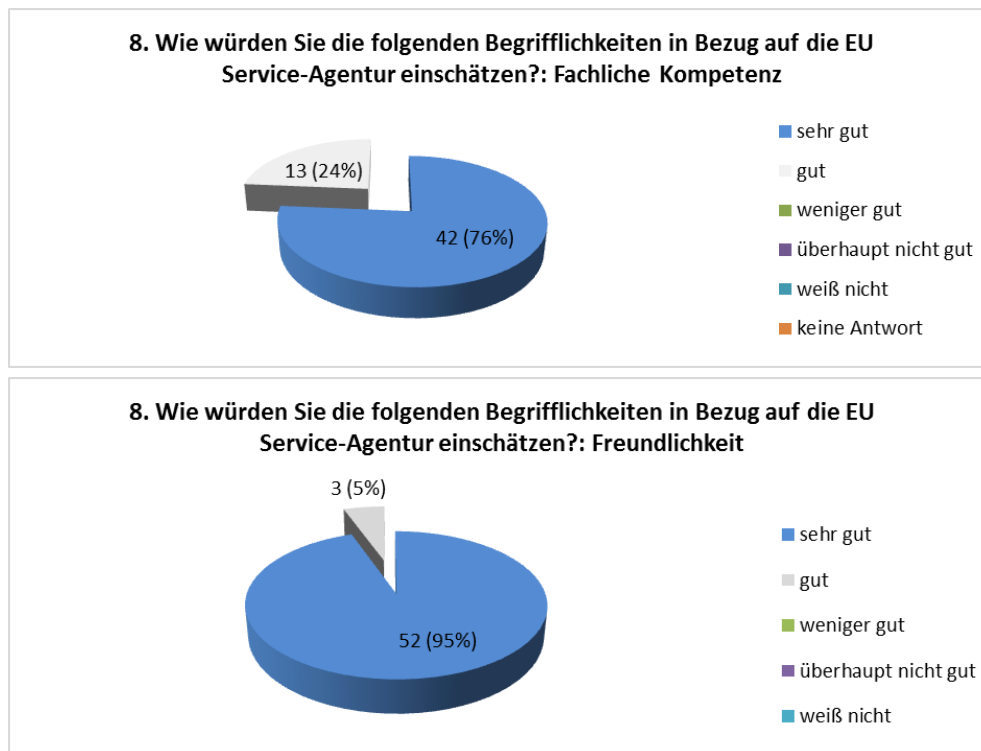


Abbildung 3: Frage 8 - Einschätzung unserer Kundinnen und Kunden in Bezug auf unsere verschiedenen Eigenschaften/Begrifflichkeiten

Ausrichtung in Sachsen-Anhalt

Verschiedene Kunden äußerten den Wunsch nach einer stärkeren Bündelung und Koordination der Europaaktivitäten der unterschiedlichen Akteure in Sachsen-Anhalt.

Ebenso wurde eine stärkere Ausweitung unserer Tätigkeiten im Süden des Landes gewünscht.

In Bezug auf die Zielgruppe werden wir als Ergebnis der Befragung noch stärker NGOs in den Fokus unserer Ansprache aufnehmen. Neben Städtepartnerschaftsvereinen, zu denen wir bereits jetzt gute Kontakte haben und pflegen, scheinen auch kirchliche Vereinigungen für Projekte in den Themenfeldern Umwelt/Nachhaltigkeit bzw. Migration/Integration weiteres Potential zur Antragstellung zum Beispiel in Erasmus+/Erwachsenenbildung zu bergen.

Europäisches Netzwerk

Es ist uns im bisherigen Projektverlauf gut gelungen, das Netzwerk der EU Service-Agentur mit unseren Partnern aus Ungarn und Polen zu etablieren. Unsere Kooperation mündete in mehrere Projekte, an denen Partner aus jeweils zwei unserer Regionen vertreten sind, sowie in ein Projekt, im dem sogar Partner aus allen drei Regionen unseres Netzwerkes kooperieren. Trotzdem bestätigte die Kundenbefragung den auch im Alltagsgeschäft regelmäßig an uns herangetragen Wunsch nach einer breiteren geografischen Streuung unserer europäischen Partner. Insbesondere skandinavische Partner sind gefragt. Wir berücksichtigen dies bei unserer Planungen für die zweite Projekthälfte „bridge 2 EUROPE“.