

# 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)

## Bilanzworkshop „Kundenzufriedenheit“

Bewertungsbereich	Check	Aufwand
 <b>Inhalte &amp; Strategie</b>	 <b>Multi-Check</b>	 <b>Hoher Aufwand</b>
 <b>Prozess &amp; Struktur</b>	 <b>Signal-Check</b>	 <b>Mittlerer Aufwand</b>
 <b>Aufgaben des RM</b>		

<b>Aufwand/Dauer</b>	je ein Workshop zu einem der drei Bewertungsbereiche – Vorbereitung ein bis zwei Tage, Durchführung ein halber Tag, Nachbereitung ein bis zwei Tage
<b>Zielgruppen/Beteiligte</b>	Evaluierungsgruppe (10 bis 20 Personen: Regionalmanagement, Mitglieder der Lokalen Aktionsgruppe, Projektträger etc.)
<b>Externer Unterstützungsbedarf</b>	keiner/gering Es kann hilfreich sein, dass eine zweite Person bei der Moderation unterstützt. Eine externe Moderation erleichtert eine transparente Diskussion.
<b>Daten und Kenntnisse</b>	Daten und Kenntnisse zu den Bewertungsbereichen, also den Inhalten, der Strategie, den Prozessen und Strukturen der Aktionsgruppen und den konkreten Aufgaben des Regionalmanagements
<b>Material</b>	Moderationswand, -papier, -karten und -stifte, Klebepunkte, Nadeln; Fragenkatalog „Kundenzufriedenheit“, Vorlagen Fragestellungen und Skalen (► Für die Praxis)
<b>Ziel/Zweck Wozu?</b>	Mit den Bilanzworkshops können Inhalte und Strategie, Prozess und Struktur sowie Aufgaben des Regionalmanagements bewertet werden. Ziel ist die Ableitung und Erarbeitung weiterer Umsetzungsschritte.

---

## Arbeitsschritte

### Wie?

#### **Schritt 1 – Fragenauswahl**

Auswahl und Bearbeitung von passenden Fragen (►Für die Praxis: Fragenkatalog „Kundenzufriedenheit“) und je nach Bedarf Erstellung einer Box mit Basisinformationen (►„Basisinformationen für die Selbstevaluierung“, Seite 19). Dazu können beispielsweise vorhandene Monitoring-Daten aus den Programmevaluierungen verwendet werden.

#### **Schritt 2 – Auswahl der Teilnehmenden**

Auswahl der teilnehmenden Personen und Versendung der Einladungen

#### **Schritt 3 – Drehbuch**

Erstellung eines Drehbuchs (►Für die Praxis) und Vorbereitung des Workshops

#### **Schritt 4 – Durchführung des Workshops**

#### **Schritt 5 – Ergebnissicherung, Auswertung**

(Erstellung eines Protokolls)

---

## Hinweise

Die Vorbereitung zu einem Bilanzworkshop ist zum Teil aufwendiger, wenn der Sachstand zur Umsetzung des Regionalen Entwicklungskonzepts erst aufbereitet werden muss.

Kriterien, nach denen die teilnehmenden Personen ausgewählt werden können:

- » Manager der Lokalen Aktionsgruppe (LAG)
- » Verantwortliche der LAG
- » Personen mit klaren Zielvorstellungen in der Regionalentwicklung
- » Querdenker
- » Vertreter wichtiger Bereiche der Arbeit
- » Unterstützer/Verantwortliche aus dem politischen Raum
- » Fördermittelgeber

Der Bilanzworkshop kann auch in zwei Workshops unterteilt werden.

---

## Methode erprobt in

LEADER-Region „Der Selfkant“ (►Kontakt über DVS)

---

## Videoclip

Eindrücke von einem Methodenworkshop unter:  
[www.netzwerk-laendlicher-raum.de/selbstevaluierung](http://www.netzwerk-laendlicher-raum.de/selbstevaluierung)

## Drehbuch für einen Bilanzworkshop „Kundenzufriedenheit“ (Beispiel)

Zeit	Was? Inhalt/Ziel	Wer?	Wie?/Prozessfragen (Beispiele, Auswahl einzelner Fragen wichtig!)
10:00 – 10:20 Uhr	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrüßung der Teilnehmenden</li> <li>• Vorstellung der Moderatoren</li> <li>• Anlass und Ziel der Veranstaltung vorstellen</li> <li>• Tagesordnung erläutern</li> </ul>	Vorsitzende/r, Regionalmanager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warum treffen wir uns?</li> <li>• Was wollen wir in dieser Veranstaltung erreichen?</li> </ul>
10:20 – 10:30 Uhr	Vorstellungsrunde (optional, falls Teilnehmende noch zu wenig bekannt)	Regionalmanager	Wer bin ich, was tue ich, in welcher Weise bin ich in der Region engagiert?
10:30 – 10:45 Uhr	Standbild: die Teilnehmenden stellen sich an einer imaginären Skala* auf	Teilnehmer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie stehen Sie persönlich zu LEADER?*</li> <li>• Aus welchem Grund haben Sie Ihren Platz gewählt?</li> </ul> <p><i>* Skala beispielsweise von „voll und ganz hinter LEADER“ bis „LEADER ist der falsche Weg“</i></p>
10:45 – 12:30 Uhr	Fragen zum Bewertungsbereich „Inhalte und Strategie“	Moderation	<p>Moderation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liest die Bewertungsfrage (und Box mit Basisinformationen) vor.</li> <li>• Fordert zum Verteilen der Punkte auf.</li> <li>• Fragt: Warum haben Sie an diesen Stellen Punkte vergeben? Was können wir tun, um dieses Ergebnis zu halten oder zu verbessern (zum Beispiel um einen Punkt)?</li> </ul> <p>(Es sind sechs bis acht Fragen möglich)</p>
	Mittagspause		
13:30 – 15:00 Uhr	Fragen zum Bewertungsbereich „Prozess und Struktur“	Moderation	<p>Moderation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liest die Bewertungsfrage (und Box mit Basisinformationen) vor.</li> <li>• Fordert zum Verteilen der Punkte auf.</li> <li>• Fragt: Warum haben Sie an diesen Stellen Punkte vergeben? Was können wir tun, um dieses Ergebnis zu halten oder zu verbessern (zum Beispiel um einen Punkt)?</li> </ul> <p>(Es sind sechs bis acht Fragen möglich)</p>

Zeit	Was? Inhalt/Ziel	Wer?	Wie? /Prozessfragen (Beispiele, Auswahl einzelner Fragen wichtig!)
	Kaffeepause		
15:30 – 17:00 Uhr	Fragen zum Bewertungsbereich „Aufgaben des Regionalmanagements“	Moderation	<p>Moderation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liest die Bewertungsfrage (und Box mit Basisinformationen) vor.</li> <li>• Fordert zum Verteilen der Punkte auf.</li> <li>• Fragt: Warum haben Sie an diesen Stellen Punkte vergeben? Was können wir tun, um dieses Ergebnis zu halten oder zu verbessern (zum Beispiel um einen Punkt)?</li> </ul> <p>(Es sind sechs bis acht Fragen möglich)</p>
17:00 – 17:30 Uhr	Abschlussrunde	Moderation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie bewerten Sie die Ergebnisse?</li> <li>• Wie war die Zusammenarbeit heute?</li> </ul>
17:30 Uhr	Zusammenfassung, Ausblick	Vorsitzende/r, Moderation	

### Fragenkatalog „Kundenzufriedenheit“

Der Fragenkatalog für eine Zufriedenheitsabfrage enthält Beispielfragen für die drei Bewertungsbereiche Inhalte und Strategie, Prozess und Struktur sowie Aufgaben des Regionalmanagement. Die Fragen für eine einfache Abfrage (im Sinne eines Signal-Checks) sind **fett dargestellt**. Die weiteren Fragen können als Teilaspekte für eine differenzierte Abfrage (im Sinne eines Multi-Checks) eingesetzt werden. Abschließend sind mögliche Skalen beschrieben.

Die Fragen sind sowohl für einen Fragebogen als auch für eine Abfrage im Rahmen eines Bilanzworkshops einsetzbar. Den Fragen kann eine Box mit Basisinformationen vorangestellt werden, damit die zu befragenden Personen für die Beantwortung der Fragen das notwendigen Wissen bzw. alle zu befragenden Personen einen ähnlichen Kenntnisstand haben. Dazu können Basisinformationen aus dem Monitoring genutzt werden (► Basisinformationen für die Selbstevaluierung, Seite 19).

## Bewertungsbereich Inhalte und Strategie

### Beispielfragen

- » **Wie zufrieden sind Sie mit dem Beitrag des regionalen Entwicklungskonzeptes für die Entwicklung der Region?**
- » Wie zufrieden sind Sie mit der entwickelten Strategie (Leitbild, Ziele, Leitprojekte) als roter Faden für die Entwicklung der Region?
- » **Wie zufrieden sind Sie mit dem Beitrag der Projekte insgesamt zum Erreichen der regionalen Entwicklungsziele?**
- » Wie zufrieden sind Sie mit dem Beitrag der Projekte im Handlungsfeld xx zum Erreichen der aufgestellten Handlungsfeldziele?
- » Wie zufrieden sind Sie mit den erstellten Projektbewertungskriterien als Instrument zur strategischen Projektauswahl?
- » Wie zufrieden sind Sie mit den erstellten Projektbewertungskriterien als Instrument zur zielgerichteten Projektentwicklung?

## Bewertungsbereich „Prozess und Struktur“

### Beispielfragen

- » **Wie zufrieden sind Sie mit der Effektivität der Arbeitsstrukturen?**
- » **Wie zufrieden sind Sie mit der Effizienz der Arbeitsstrukturen?**
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Besetzung der LAG (Arbeitskreis, Projektgruppen etc.) bezüglich der Abdeckung der Themen?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit innerhalb der LAG (Arbeitskreis, Projektgruppen etc.)?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Transparenz der Entscheidungsfindung in der LAG?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit zwischen den Gremien (Regionalmanagement ◀ ▶LAG, Regionalmanagement ◀ ▶Arbeitskreis oder Regionalmanagement ◀ ▶Projektgruppen etc.)?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Teilnahme an den Sitzungen der LAG (Arbeitskreis, Projektgruppe etc.)?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Funktion des Arbeitskreises xx als Impulsgeber (Initiierung von Projekten)?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützungsleistung des Arbeitskreises xx zur Weiterentwicklung von Projekten?
- » Wie zufrieden sind Sie mit dem Rhythmus der LAG-Sitzung (des Arbeitskreises xx, der Projektgruppe xx etc.)?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Dauer der LAG-Sitzung (des Arbeitskreises xx, der Projektgruppe xx etc.)?
- » **Wie zufrieden sind Sie mit der aktiven Beteiligung der Kommunen (WiSo-Partner) am regionalen Entwicklungsprozess?**

- » **Wie zufrieden sind Sie mit der aktiven Beteiligung der LAG-Partner (WiSo-Partner) als Multiplikatoren für den regionalen Entwicklungsprozess?**
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Intensität der Kooperationen?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der interkommunalen bzw. regionalen Zusammenarbeit?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der aktiven Beteiligung der Kommunen (WiSo-Partner) am regionalen Entwicklungsprozess?
- » **Wie zufrieden sind Sie mit dem Kenntnisstand der LAG-Mitglieder über die Umsetzung und Ergebnisse der geförderten Projekte?**
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Identifikation der LAG-Mitglieder mit den geförderten Projekten?
- » **Wie zufrieden sind Sie mit der Beteiligung der Bevölkerung?**

#### **Bewertungsbereich „Aufgaben des Regionalmanagement“**

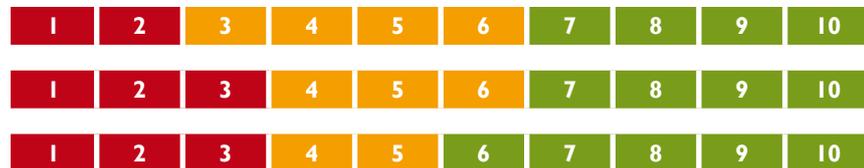
##### Beispielfragen

- » **Wie zufrieden sind Sie mit der öffentlichen Wahrnehmung des regionalen Entwicklungsprozesses?**
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Pressearbeit des Regionalmanagements?
- » Wie zufrieden sind Sie mit dem durch das Regionalmanagement erstellten Newsletter als Kommunikationsinstrument?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Internetseite (Facebook) als Kommunikationsinstrument?
- » Wie zufrieden sind Sie mit den durch das Regionalmanagement organisierten Radio-/Fernseh-Beiträgen als Kommunikationsinstrument?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Teilnahme des Regionalmanagements an Messen und Veranstaltungen zur Präsentation der Region?
- » **Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Projektberatung durch das Regionalmanagement?**
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Zahl an potenziellen Projektträgern, die über die Förder- und Beratungsmöglichkeiten informiert sind?
- » **Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung der Vernetzung in der Region durch das Regionalmanagement?**
- » Wie zufrieden sind Sie mit den zentralen Koordinationsleistungen des Regionalmanagements?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Koordination des Prozesses durch das Regionalmanagement?
- » **Wie zufrieden sind Sie mit den Informations- und Weiterbildungsveranstaltungen zur Sensibilisierung und zu zentralen Anliegen des REKs durch das Regionalmanagement?**

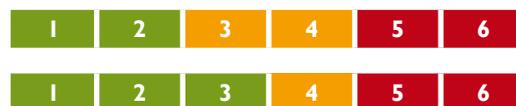
- » Wie zufrieden sind Sie mit dem Aufbau und der Umsetzung des Monitorings und der Selbstevaluierung durch das Regionalmanagement?
- » Wie zufrieden sind Sie mit dem Rhythmus der Selbstevaluierung?
- » Wie zufrieden sind Sie mit dem eingesetzten Zeitaufwand für die Selbstevaluierung?

### Skalen

- » Mehrstufige Skala von 1 bis 10  
(wobei 1 = sehr unzufrieden und 10 = sehr zufrieden bedeutet)



- » Schulnoten-Skala von 1 bis 6



Wie im Kapitel Signal-Check, Multi-Check, Fokus-Check ... (►Seite 34) beschrieben, können für die Fragen (im Sinne des Signal-Checks, fett dargestellt) mittels des Ampelmodells eine dreistufige Signalisierung des Fortschritts (grün – gelb – rot) dargestellt werden. Unabhängig von der gewählten Skala (Schulnoten, mehrstufige Skalen) ist vom Selbstevaluierungsteam festzulegen, was als „gute“ Zufriedenheit anzusehen ist (grüner Bereich), ab wann die Aufmerksamkeit gesteigert werden muss und etwa Detailnachfragen erforderlich werden (gelber Bereich) und wann unmittelbar zu reagieren ist (roter Bereich). Die Schwellenwerte können sich dabei je nach lokaler Mentalität unterscheiden: Während eine Region eine Bewertung mit „3 = wir sind zufrieden“ im Sinne zurückhaltender Bescheidenheit schon als weitgehendes Lob meint, so ist dieselbe Bewertung in einer anderen Region möglicherweise schon ein ernster Warnhinweis. Die Bewertungsskala und die Einschätzung, was die Signale (grün – gelb – rot) bedeuten, müssen daher von der Selbstevaluierungsgruppe selbst festgelegt werden.