

# 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)

## Fragebogen „Kundenzufriedenheit“

Bewertungsbereich	Check	Aufwand
 Inhalte & Strategie	 Signal-Check	 Mittlerer Aufwand
 Prozess & Struktur	 Multi-Check	
 Aufgaben des RM		

**Aufwand/Dauer** drei bis vier Tage

**Zielgruppen/Beteiligte** die am Regionalentwicklungsprozess beteiligten Personen

**Externer Unterstützungsbedarf** keiner/gering  
falls der Fragebogen nicht von einem externen Dienstleister digitalisiert und ausgewertet werden soll

**Daten und Kenntnisse** Kontaktdaten der Personen/Institutionen, die befragt werden sollen;  
Daten zum Prozess und den Strukturen

**Material** Fragenkatalog „Kundenzufriedenheit“

**Ziel/Zweck**  
**Wozu?** Mit der Befragung können alle Bewertungsbereiche untersucht werden. Damit nicht nur die eng am Prozess beteiligten Personen die Bewertung vornehmen können, kann jeder Frage oder jedem Frageblock eine Informationsbox mit Informationen zu der Frage vorangestellt werden.

**Arbeitsschritte**  
**Wie?** **Schritt 1 – Fragensauswahl, Festlegung der Bewertungsskala**  
Auswahl und Bearbeitung von passenden Fragen für den Fragebogen; Erstellung eines einleitenden Erläuterungstextes (Kontext der Befragung, Verwendung der Ergebnisse); Neben den Fragen muss auch ein Skalen-Typ ausgewählt werden.

**Schritt 2 – Aufbereitung Basisinformationen**  
Erstellung einer Basisinformationsbox (hierzu können vorhandene Monitoring-Daten aus den Programmevaluierungen verwendet werden)

Fortsetzung  
Arbeitsschritte

**Schritt 3 – Versand des Fragebogens** an die ausgewählten Zielgruppen in einem festzulegenden Zeitraum oder Erstellung einer Online-Befragung und Verschicken einer E-Mail zum Start der Befragung

**Schritt 4 – Nachfassen**

bei geringem Rücklauf Versand einer E-Mail als Erinnerung

**Schritt 5 – Auswertung** der Fragebögen und Visualisierung der Ergebnisse

**Schritt 6 – Veränderungsschritte**

Ableitung von Veränderungsmaßnahmen bezogen auf die Gestaltung des Prozesses oder die vorhandenen Strukturen; hierzu kann ein Auswertungsworkshop durchgeführt werden.

Hinweise

Alternativ können die Fragen im Rahmen von Workshops eingesetzt, gemeinsam ausgewertet und Veränderungsmaßnahmen abgeleitet werden (Methode „Bilanzworkshop Kundenzufriedenheit“).

Weiterlesen

- » Tipps zur Fragebogen-Erstellung im Anhang, Seite 148
- » [www.netzwerk-laendlicher-raum.de/selbstevaluierung](http://www.netzwerk-laendlicher-raum.de/selbstevaluierung), auf der Website finden sich Links und Kommentare zu Online-Befragungstools

## Fragekatalog „Kundenzufriedenheit“

Der Fragekatalog für eine Zufriedenheitsabfrage enthält Beispielfragen für die drei Bewertungsbereiche Inhalte und Strategie, Prozess und Struktur sowie Aufgaben des Regionalmanagements. 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 (► Signal-Check, Multi-Check – Seite 34).

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 notwendige Wissen und 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 (Arbeitskreise, Projektgruppen etc.) bezüglich der Abdeckung der Themen?
- » Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit innerhalb der LAG (Arbeitskreise, 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 (Arbeitskreise, 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 Regionalmanagements**

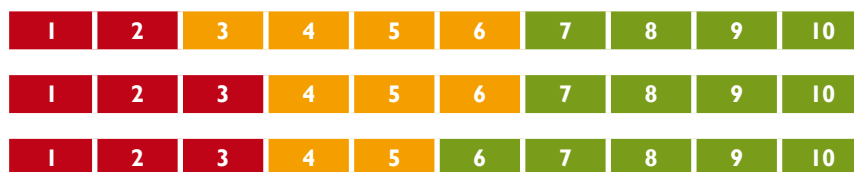
#### Beispielfragen

- » **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?

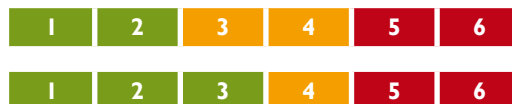
- » **Wie zufrieden sind Sie mit den Informations- und Weiterbildungsveranstaltungen zur Sensibilisierung und zu zentralen Anliegen des REKs durch das Regionalmanagement?**
- » **Wie zufrieden sind Sie mit dem Aufbau und der Umsetzung des Monitorings und der Selbstevaluierung durch das Regionalmanagement?**
- » 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 Leitfaden beschrieben kann für die Fragen mittels des Ampelmodells eine dreistufige Signalisierung des Fortschritts (grün ▶ gelb ▶ rot) dargestellt werden (▶ Signal-Check, Multi-Check – Seite 34). 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 Warnhinweis. Die Bewertungsskala und die Einschätzung, was die Signale (grün/gelb/rot) bedeuten, müssen daher von der Selbstevaluierungsgruppe selbst festgelegt werden.