AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage 2020

www.wirtschaft-entwicklung.de



Einleitung

Die Agentur für Wirtschaft & Entwicklung (AWE) ist die zentrale Anlaufstelle für deutsche und europäische Unternehmen, die sich in Entwicklungs- und Schwellenländern in Afrika, Lateinamerika und Asien engagieren wollen. Sie informiert zu Förder- und Finanzierungsmöglichkeiten und bindet interessierte Unternehmen nach Möglichkeit in passende bestehende Projekte ein, fördert den Wissensaustausch und stellt Kontakt zu strategisch wichtigen Partnern her, in Deutschland und der Welt.

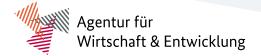
Die vorliegende Umfrage zielt darauf ab, die Zufriedenheit der AWE-Kundinnen und Kunden zu evaluieren. Sie soll zeigen, wie die Zielgruppe das Beratungsangebot bewertet, um so die Beratungsleistungen zielgerichtet verbessern zu können.

Key Facts

Die Umfrage wurde an alle kleinen und mittelständischen Unternehmen verschickt, die zwischen Januar 2019 und Ende September 2020 Beratungsleistungen der AWE in Anspruch genommen haben. Die Erhebungsbögen lagen lediglich auf Deutsch vor, so dass eine Grundgesamtheit von 441 Unternehmen kontaktiert wurde. 68 Unternehmen nahmen schließlich an der Umfrage teil, was einer Quote von 15,4 Prozent entspricht.

Die trotz der zufriedenstellenden Rücklaufquote relativ geringe Anzahl an Antworten verpflichtet zu einer vorsichtigen Interpretation der Ergebnisse. Sie ermöglichen in erster Linie quantitative Aussagen zu einzelnen Indikatoren des AWE-Wirkungsmonitorings. Gleichzeitig können auf Basis der dargelegten Tendenzen Perspektiven aufgezeigt, aktuelle Arbeitshypothesen überprüft und notwendiger Handlungsbedarf identifiziert werden.

Die Erhebung war insgesamt 18 Tage, vom 29. Oktober bis zum 16. November 2020, aktiv. Insgesamt 28 Fragen konnten vor allem durch Ankreuzen und über Freitextfelder beantwortet werden. Die Fragen lassen sich drei Bereichen zuordnen: Erstkontakt, Profil der Anfrage und Beratungsprozess.



Ergebnisse

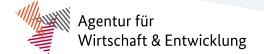
Erstkontakt

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass Unternehmen primär über Veranstaltungen (17,7 %) wie Workshops und Online-Seminare sowie durch Empfehlung des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) (17,7 %) auf die AWE aufmerksam werden. Der AWE-Onlineauftritt spielt an dieser Stelle (13,2 %) eine kleinere Rolle. Dies erklärt sich wahrscheinlich auch damit, dass dieser Auftritt erst im Oktober 2019 komplett überarbeitet wurde.

Hinsichtlich der Anliegen, mit denen sich Unternehmen an die AWE wenden, wird deutlich, dass sich mit zwei Dritteln der ganz überwiegende Teil von ihnen zu Förder- und Finanzierungsmöglichkeiten beraten lässt. Im Mittelpunkt stehen dabei Anfragen zur Förderung durch die DEG im Rahmen von AfricaConnect (22,1 %) und zum develoPPP.de-Programm von GIZ und DEG (20,6 %).

Ein Antrag auf Förderung im Rahmen des develoPPP.de-Programms von GIZ und DEG wurde nur in elf Fällen gestellt. Durch das BMZ bewilligt wurden davon sieben Anträge. Von den sechzehn Unternehmen, die bei anderen Förderprogrammen Anträge gestellt haben, waren acht erfolgreich.

Weniger als zehn Prozent der Befragten signalisierten Interesse an einer Beratung zu Kooperationsmöglichkeiten im Rahmen bilateraler Vorhaben der Technischen Zusammenarbeit. Daher wäre tiefergehend zu prüfen, in wieweit die AWE die Rolle eines Kommunikators nicht nur für das GIZ-develoPPP.de-Projekt, sondern auch für GIZ-Entwicklungspartnerschaften oder Vorhaben im Rahmen der Technischen Zusammenarbeit mit Beteiligung von Privatunternehmen übernehmen kann bzw. soll.



Zehn Prozent der Unternehmen hatten zudem Fragen zu Themen und Instrumenten der Außenwirtschaftsförderung (AWF). Dies unterstreicht die Kundenerwartung, im Rahmen der Beratung auch über AWF-Instrumente informiert zu werden. Seit Ende 2019 können Kundinnen und Kunden an das Wirtschaftsnetzwerk Afrika des Bundeswirtschaftsministeriums verwiesen und so vertieft beraten werden.

Die Vermittlung der AWE-Kundinnen und Kunden an die "richtige Stelle" ist eine zentrale Aufgabe des One-Stop-Shops AWE. Generell bestätigen 44,1 Prozent der Unternehmen, dass die Unterstützung der AWE für ihre Anliegen äußerst bis sehr hilfreich war. Dass eine Weiterleitung an geeignete Gesprächspartner im Anschluss an die Beratung erfolgte, bestätigten 52,9 Prozent der Unternehmen. Von den 37 Unternehmen, die diese Vertiefungsfrage beantworteten, wurden 13 an die GIZ, 13 an DEG bzw. KfW und sieben an diverse Akteure der Außenwirtschaftsförderung verwiesen.

Ergebnisse

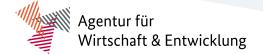
Profil der Anfrage

Die Zusammensetzung der Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer spiegelt die Branchen- und Regionenverteilung der AWE-Beratungen wider, die aus der regelmäßigen Auswertung der AWE-Kundendatenbank bekannt ist: 23,5 Prozent der Anfragen lassen sich der Energie- und 22,1 Prozent der Agrar- und Ernährungsbranche zuordnen. Ähnlich verhält es sich bei der geografischen Zuordnung: 85,3 Prozent der befragten Unternehmen planten ein Engagement in Afrika, gefolgt von Asien (8,8 %) und Lateinamerika und der Karibik (2,9 %). Der geografische Schwerpunkt entspricht dem Afrika-Schwerpunkt der BMZ-Politik.

Mehr als zwei Drittel der Unternehmen (70,6 %) wandten sich mit einer Projektidee an die AWE, knapp 20 Prozent mit zwei Ideen. Ein Unternehmen ließ sich sogar zu fünf verschiedenen Projekten beraten.

Beratungsprozess

Wie beurteilen Unternehmen die Beratungsqualität der AWE und gibt es ggf. Hinweise, wie der Beratungsprozess optimiert werden kann? Dies herauszufinden, war ein besonderes Anliegen der AWE-Umfrage. Die Ergebnisse zeigen, dass der AWE-Beratung zu fast 70 Prozent ein gutes bzw. sehr gutes Verständnis für die Belange der Wirtschaft bestätigt wird. Dies ist eine sehr positive Veränderung im Vergleich zu 2018: Im Rahmen der Zentralen Projektevaluierung der AWE lag der damals erhobene Wert für Wirtschaftsnähe bei 45 Prozent. Der schon 2018 gute Werte für "Zuverlässigkeit" (57 %) steigt 2020 auf 72,1 Prozent. Auch Engagement (73,5 %), Freundlichkeit (88,2 %) und Fachexpertise (64,7 %) werden der AWE in hohem Maße bescheinigt.



Fazit

Generell kann die AWE mit den Umfrageergebnissen zufrieden sein. Insgesamt beurteilen 70 Prozent der Unternehmen die AWE-Beratung als sehr gut oder gut. 78 Prozent der Kunden würden die AWE weiterempfehlen. Gleichzeitig bleibt festzuhalten, dass rund 22 Prozent der Unternehmen mit der AWE-Beratung weniger oder nicht zufrieden waren. Diese Kunden haben zum Teil im Rahmen des abschließenden Freitexts der Umfrage konkrete Hinweise formuliert, die nun gesichtet und im Hinblick auf ihre Umsetzbarkeit geprüft werden (darunter zum Beispiel die Idee, dass die AWE Großunternehmen, KMU und Start-ups zusammenbringen sollte).

Ein weiteres erfreuliches Ergebnis ist die Verbesserung der Wahrnehmung der AWE als One-Stop-Shop. Nahmen 2018 nur 20 Prozent der Befragten die AWE als zentrale Anlaufstelle für Fragen aus der Wirtschaft im Bereich der Entwicklungszusammenarbeit wahr, so haben 2020 insgesamt 35 Prozent dieser Aussage teils/teils und 39 Prozent eher oder vollständig zugestimmt: Es scheint also gelungen zu sein, die AWE als Marke am Markt zu etablieren.

Weitere Schlüsselergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfrage sind die guten bis sehr guten Noten für die Beratungsqualität, die deutliche Verbesserung bei ausgewählten Indikatoren des Wirkungsmonitorings sowie die generelle Bestätigung für Fokus und Formate der AWE. Die positiven Bewertungen zeigen, dass die AWE-Leitung, AWE-Beraterinnen und -Berater und das AWE-Marketing die Agentur mit ihren gemeinsamen Aktivitäten in den letzten beiden Jahren vorangebracht und in die richtige Richtung weiterentwickelt haben.

Ausgehend davon, lässt sich die Gesamtperformance der AWE – orientiert an den Bedarfen der Kundinnen und Kunden – in Zukunft weiter verbessern. Die in der Umfrage sichtbar gewordenen Handlungsbedarfe, etwa ein sehr klares Erwartungsmanagement bezüglich der Chancen auf eine Förderung im Rahmen von BMZ-Förderprogrammen, werden weiterverfolgt. Ergänzend zu den Erfahrungswerten aus dem develoPPP.de-Wettbewerb sollten auch die Erfolgschancen der von der AWE beratenen Unternehmen auf eine AfricaConnect-Finanzierung analysiert werden, die 2020 stark nachgefragt war. Vertiefter Analysebedarf besteht auch hinsichtlich der Rolle das AWE als Mittler zwischen deutschen Unternehmen und den Vorhaben der deutschen Technischen Zusammenarbeit.





1. Wie sind Sie auf die AWE aufmerksam geworden?

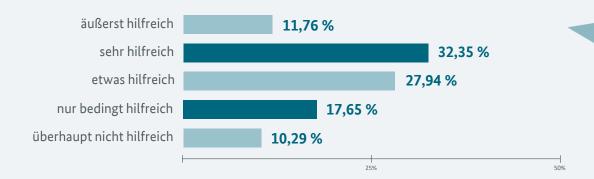


2. Mit welchem Anliegen sind Sie an die AWE herangetreten?

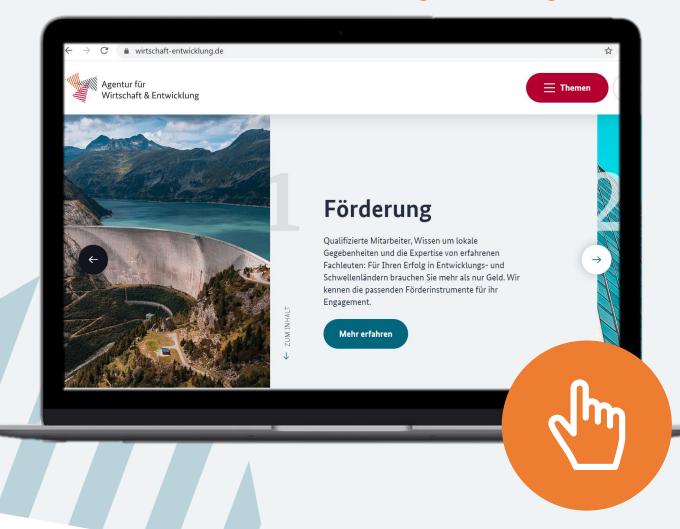
Beratung oder Informationen zu...

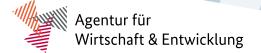


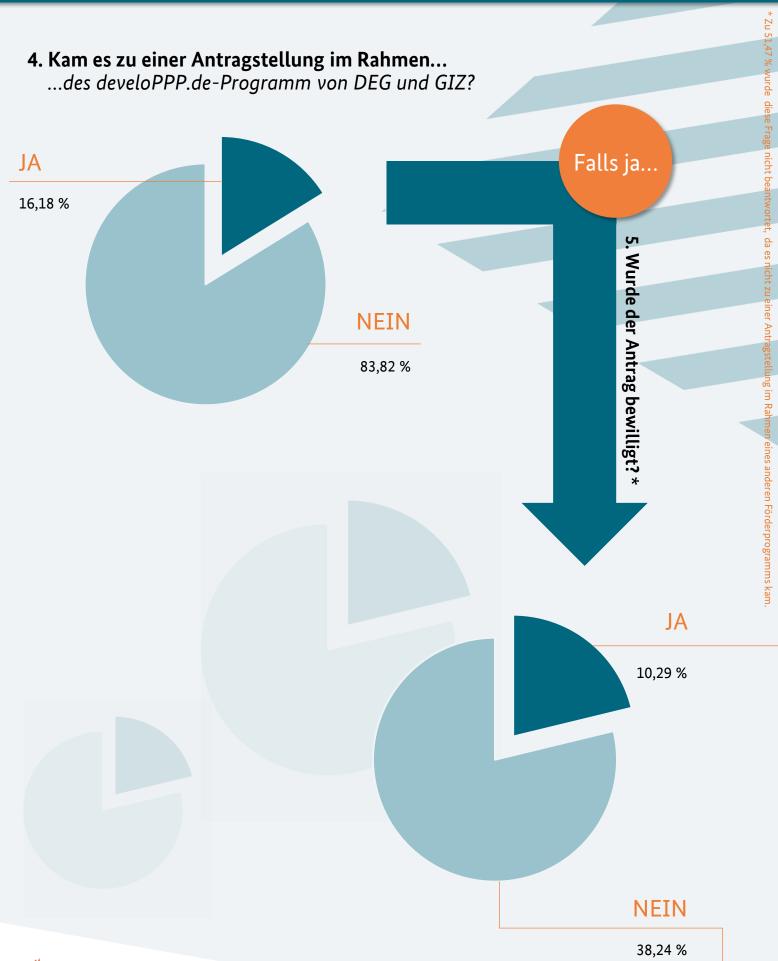
3. Konnte(n) Ihr(e) Anliegen mit Unterstützung der AWE erfüllt werden? Die Unterstützung der AWE war...

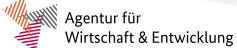


www.wirtschaft-entwicklung.de/beratung







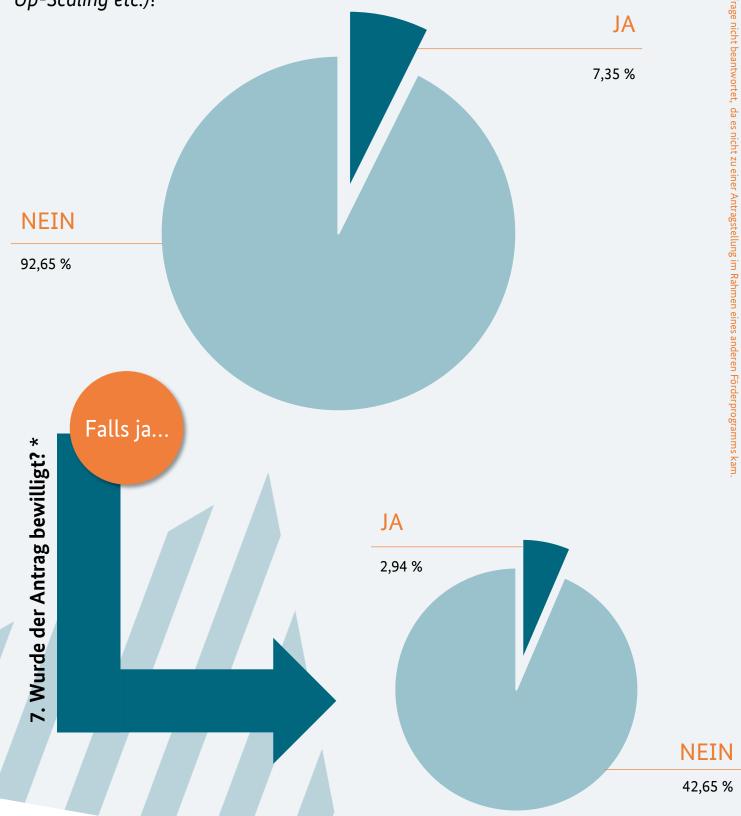


* Zu 55,41 % wurde diese Frage nicht beantwortet, da es nicht zu einer Antragstellung im Rahmen eines anderen Förderprogramms kam

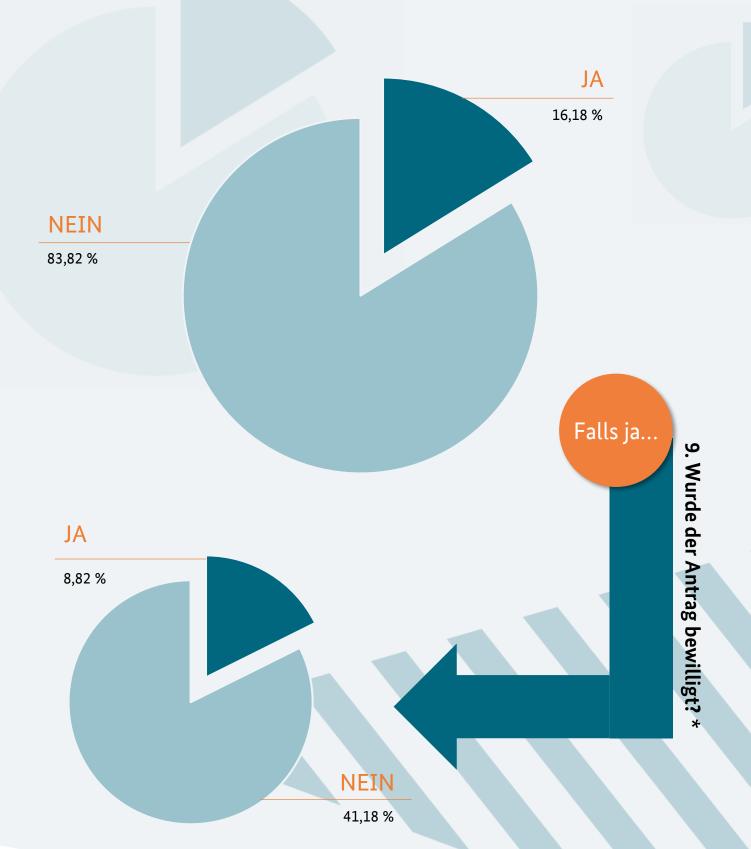
AWE-Kundenzufriedenheit

6. Kam es zu einer Antragstellung im Rahmen...

...eines anderen Förderprogramms (z.B. integrierte Entwicklungspartnerschaft GIZ Klinikpartnerschaft, Engagement Global, Stiftungen, DEGmit der GIZ, **Up-Scaling etc.)?**

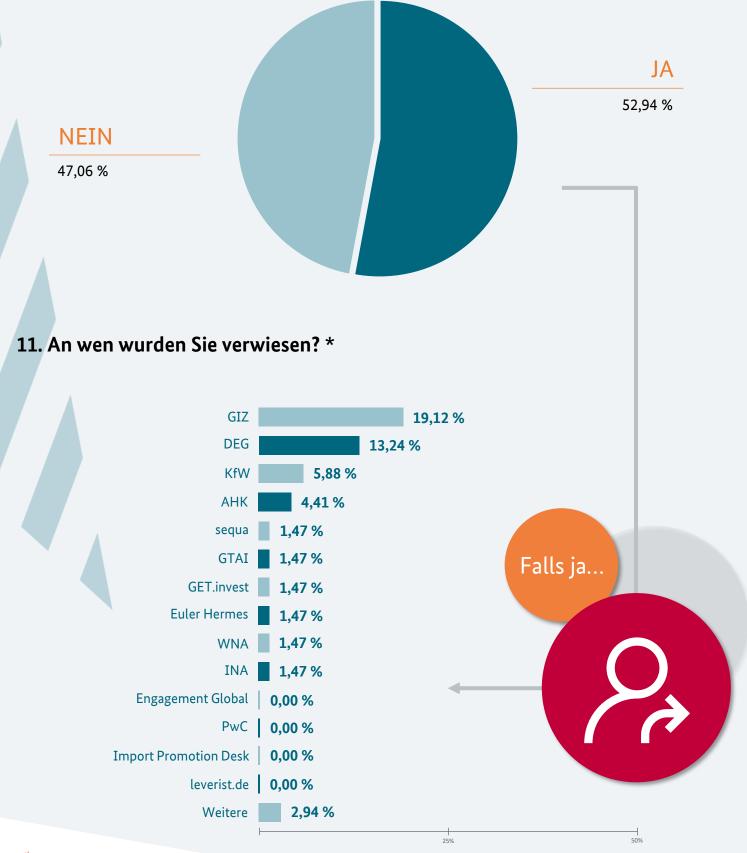


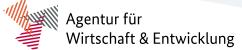
8. Haben Sie in einem anderen Programm einen Antrag gestellt?



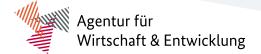


10. Wurden Sie zur weiteren Beratung an eine(n) geeignete(n) Gesprächspartner(in) verwiesen?

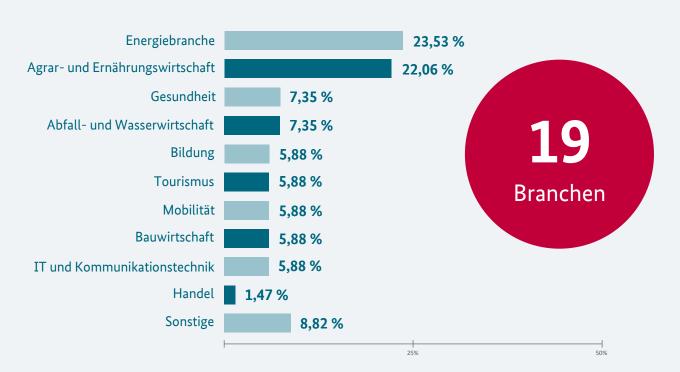




12. Wann hatten Sie erstmalig Kontakt innerhalb des Zeitraums von Januar 2019 bis September 2020 mit der AWE? 25,00 % 19,12 % April – Juni 2019 Januar – März 2019 7,35 % 14,71 % Juli – September 2019 Oktober - Dezember 2019 16,18 % 10,29 % Januar – März 2020 April - Juni 2020 7,35 % Juli – September 2020



13. In welche Branche lässt sich Ihre Projektidee einordnen?





Energiebranche

Die meisten Projektideen lassen sich mit 23,53 Prozent der Energiebranche zuordnen.



Agrar- und Ernährungswirtschaft

Auf dem zweiten Platz folgt mit 22,06 Prozent die Agrar- und Ernährungswirtschaft.



Gesundheit

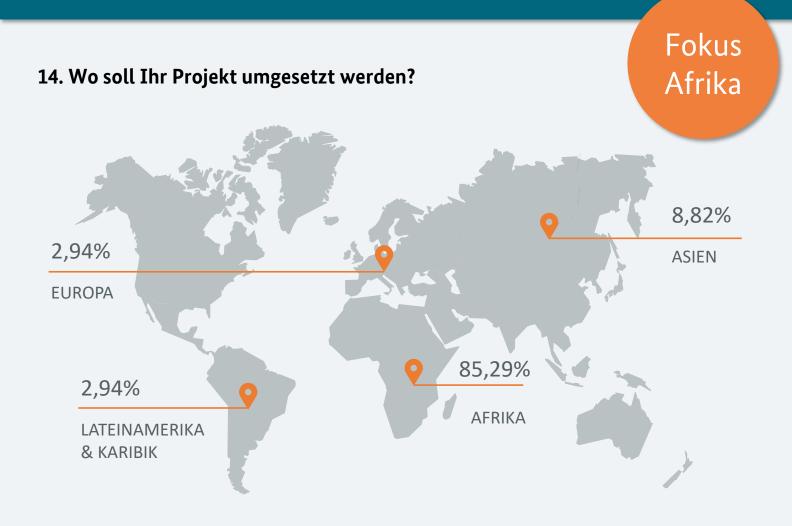
Dem Bereich Gesundheit lassen sich 7,35 % der Projektideen zuordnen.



Abfall- und Wasserwirtschaft

Auch der Abfall- und Wasserwirtschaft lassen sich 7,35 % der Projektideen zuordnen.



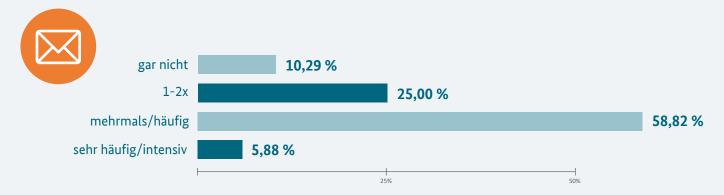


15. Für wie viele Projektideen haben Sie die Beratungsleistungen der AWE in Anspruch genommen?

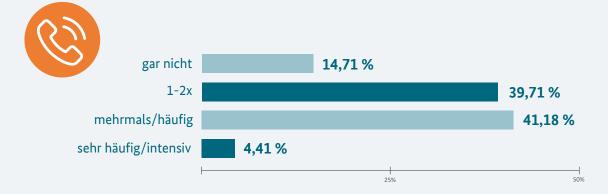


16. Wie intensiv war ihr Kontakt mit der AWE? Wie häufig hatten Sie E-Mail-Austausch, telefonische Gespräche oder persönliche/virtuelle Beratungsgespräche?

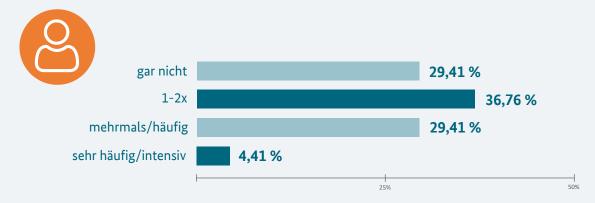
E-Mail

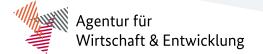


Telefonat



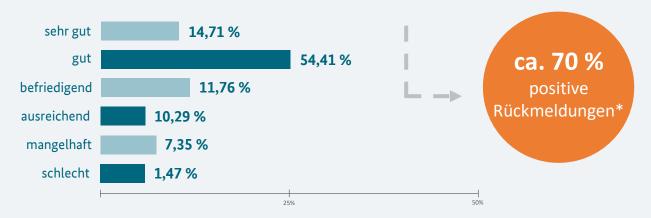
Persönlich/virtuelles Beratungsgespräch





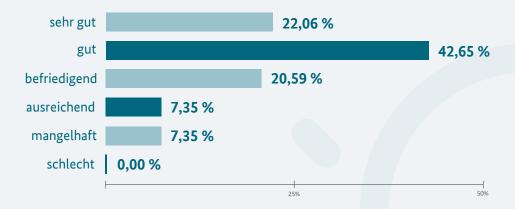
17. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen:

Verständnis für Anliegen der Wirtschaft (wirtschaftsnahe Beratung)



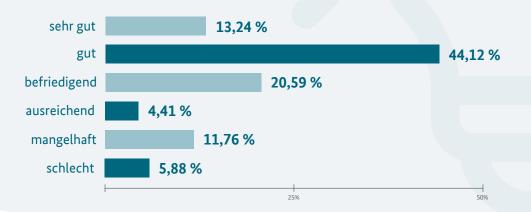
18. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen:

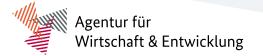
Fachliche Expertise



19. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen:

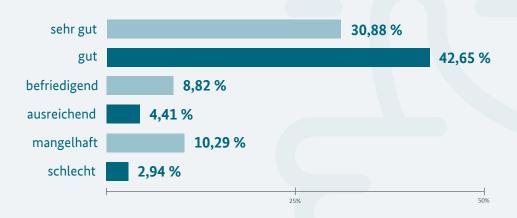
Vermittlung von entwicklungspolitischen Zielen/Nachhaltigkeitsgedanke





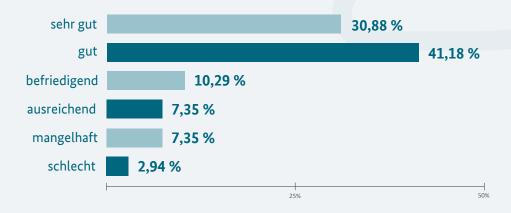
20. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen:

Engagement



21. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen:

Zuverlässigkeit



22. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen: *Freundlichkeit*

sehr gut
gut
38,24 %

befriedigend
4,41 %
ausreichend
4,41 %
mangelhaft
2,94 %

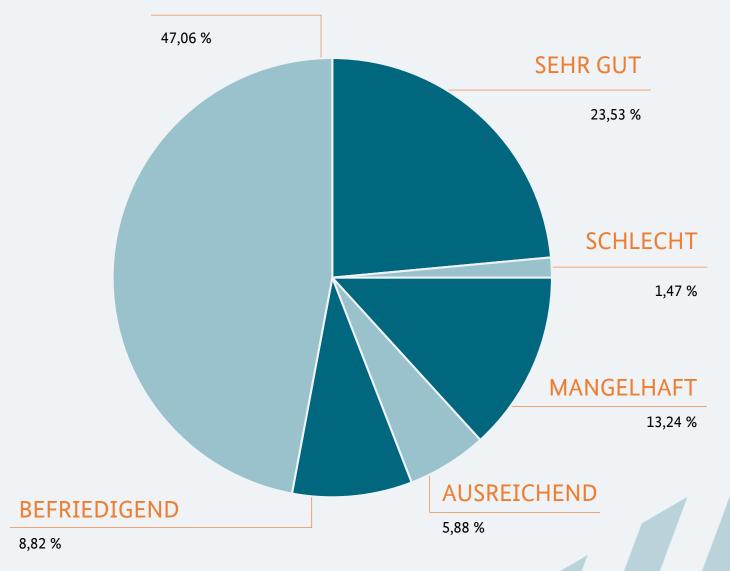
schlecht
0,00 %



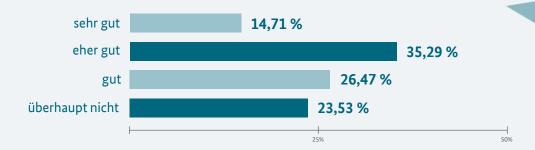
23. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen: *Gesamteindruck*

ca. 70 % positive Rückmeldungen



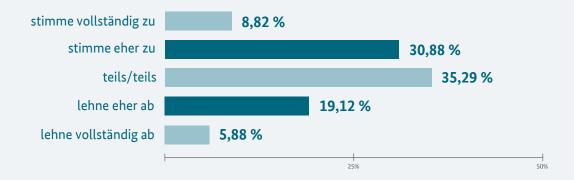


24. Wie gut entspricht das Beratungsangebot der AWE ihrem Bedarf?

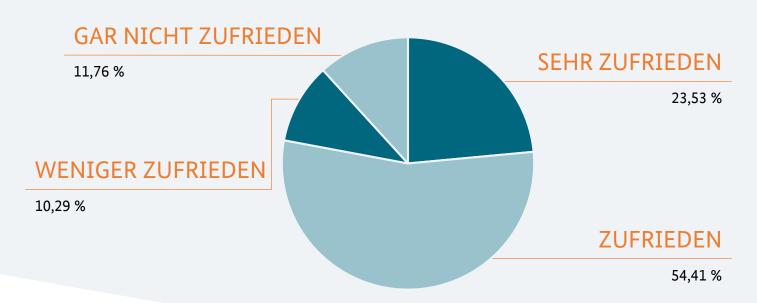


25. Inwiefern stimmen Sie dieser Aussage zu:

Für unser Unternehmen ist die AWE die zentrale Anlaufstelle für Fragen aus der Wirtschaft im Bereich der Entwicklungszusammenarbeit (One-Stop-Shop)?



26. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Beratung der AWE?





27. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die AWE weiterempfehlen werden?

36,76 %

äußerst wahrscheinlich 41,18 %

eher wahrscheinlich

11,76 %

eher unwahrscheinlich

10,29 %

unwahrscheinlich

ca. 78 %

positive Rückmeldungen*







Haus der Verbände Am Weidendamm 1A 10117 Berlin **3** +49 (0)30 72 62 56 80

beratung@wirtschaft-entwicklung.de

www.wirtschaft-entwicklung.de

