

Teil 3 Zufriedenheit mit der in Anspruch genommenen Beratung

Dr. Melanie Kröger

Überblick zur Präsentation Teil 3

- Zufriedenheit – wie gemessen?
- Ansprüche der Öko-Erzeuger an Beratung
- Zufriedenheit mit in Anspruch genommener Beratung
 - Umstellungsberatung
 - Qualität der letzten abgeschlossenen Beratung
 - Qualität des wichtigsten Beratungsanbieters
 - Vergleich zwischen verschiedenen Anbieter-Nachfrager-Konstellationen hinsichtlich der Zufriedenheit
- Zufriedenheit mit Beratung: Zusammenfassung

Zufriedenheit – wie gemessen?

Zufriedenheit – wie gemessen?

- Leitfrage unserer Befragung: Wie bewerten Öko-Erzeuger die genutzte Beratung? **Sicht der Nutzer!**
- Ziel: **Ergebnisse** sowohl **möglichst konkret** (Beratungsfall) als auch **generalisierbar** (Anbieter) ⇒ verschiedene Ebenen!
- Zufriedenheit: 3 Aspekte
 - **Zufriedenheit mit Umstellungsberatung**
 - **Bewertung der Beratung im letzten abgeschlossenen Fall**
 - **Bewertung des wichtigsten Anbieters (2011-13)**
- Bewertung: Statements: **5er Skala** (Bsp. 1 = „trifft voll zu“ ... 5 = „trifft gar nicht zu“) ⇒ Mittelwerte ⇒ **keine Noten!**

Zufriedenheit – wie gemessen?

Nutzung und Zufriedenheit Umstellungsberatung
 1 = sehr zufrieden
 5 = sehr unzufrieden

Haben Sie bei der Umstellung Ihres Betriebes eine Umstellungsberatung in Anspruch genommen?

1 ja
 2 nein **weiter mit D1**

Falls Umstellungsberatung in Anspruch genommen:

Falls Umstellungsberatung: Bei welcher Organisation haben Sie diese Umstellungsberatung in Anspruch genommen?
 Hinweis: Zutreffendes bitte ankreuzen (nur eine Antwortmöglichkeit)

1 bei meinem jetzigen Anbauverband oder Erzeugerring
 2 bei einem anderen Verband, und zwar
 3 bei einem Beratungsring oder -dienst
 4 bei der staatlichen Officialberatung (Ökoberatung)
 5 Ökoberatung der Landwirtschaftskammer
 6 bei einem privaten Beratungsunternehmen
 7 Betriebscheck im Rahmen der Initiative Biooffensive
 8 Sonstiges

Wie zufrieden waren Sie mit der von Ihnen genutzten Umstellungsberatung?

1 1 – sehr zufrieden
 2 2
 3 3
 4 4
 5 5 – sehr unzufrieden

Qualität letzte Beratung
 15 Statements
 1 = trifft voll zu
 5 = trifft gar nicht zu

D6 Beurteilen Sie bitte im Folgenden, wie Sie die Qualität der letzten abgeschlossenen Beratung bewerten.
 Hinweis: Bitte kreuzen Sie jeweils an.

	sehr voll zu	voll zu	neutral	unvoll zu	sehr unvoll zu
	1	2	3	4	5
a) Zu meinem Berater hatte ich ein vertrauensvolles Verhältnis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Mein Berater war telefonisch oder über E-Mail gut erreichbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Mein Berater hat unsere Gespräche gut vorbereitet und strukturiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Mein Berater war vor allem fachlich gut qualifiziert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Mein Berater konnte gute Beispiele aus der Praxis mit dem Berater habe ich mehrere alternative Lösungsmöglichkeiten erarbeitet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Mein Berater hatte hilfreiche Kontakte zu Behörden, Banken, Politik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Die Chemie zwischen mir und meinem Berater hat gestimmt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Mein Berater hat andere Kollegen oder Experten hinzugezogen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) Mein Berater hatte keine fertigen Lösungen, sondern gab mir neue Impulse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) Die Beratung war günstig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k) Mein Berater hat mich unabhängig und objektiv beraten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l) Mein Berater hat sich kritisch zu meinem Vorgehen geäußert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m) Zum Abschluss haben wir ein Gespräch zur Bewertung der Beratungsarbeit geführt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n) Nach der Beratung konnte ich mit dem Problem besser umgehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bewertung wichtigster Anbieter
 8 Statements

D10 Im Folgenden sind einige Aussagen zu Beratungsanbietern aufgeführt. Wie möchten Sie bitten, mit Hilfe dieser Aussagen abschließend Ihren wichtigsten Anbieter zu bewerten. Mein wichtigster Anbieter ...
 Hinweis: Bitte kreuzen Sie jeweils an.

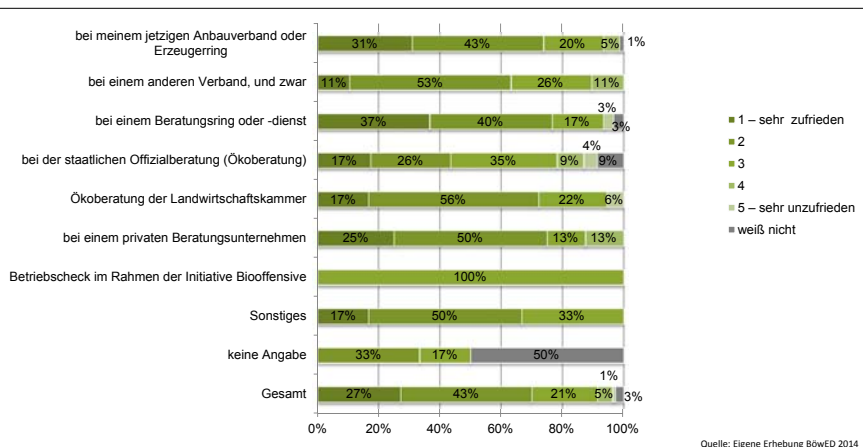
	sehr voll zu	voll zu	neutral	unvoll zu	sehr unvoll zu
	1	2	3	4	5
a) deckt meine Themen mit kompetenten Fachleuten ab.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) ist mit Forschung und Versuchsweisen eng vernetzt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) bietet ein gutes Preis-Leistungsverhältnis an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) nutzt die Erfahrungen, die anderen in der Beratung gewonnen werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) kann mir auch den Kontakt zu anderen Fachleuten vermitteln.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) hat Berater, die auf meine Situation eingehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) bietet mir Mitwirkungsmöglichkeiten innerhalb seiner Organisation an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) bietet mir ein ergänzendes Angebot an Informationen und Weiterbildung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zufriedenheit mit in Anspruch genommener Umstellungsberatung

Zufriedenheit Umstellungsberatung

Zufriedenheit mit Umstellungsberatung nach Anbietertyp

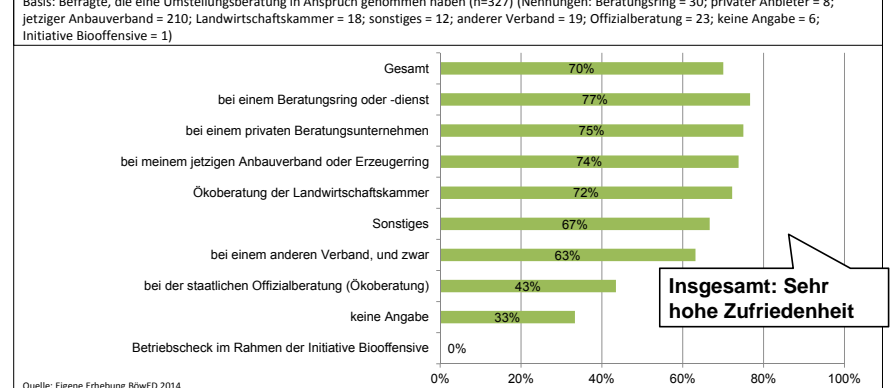
Wie zufrieden waren Sie mit der von Ihnen genutzten Umstellungsberatung? Auf einer Skala von 1 („sehr zufrieden“) bis 5 („sehr unzufrieden“).
 Basis: Befragte, die eine Umstellungsberatung in Anspruch genommen haben (n=327) (Nennungen: jetziger Anbauverband = 210; anderer Verband = 19; Beratungsring = 30; Officialberatung = 23; Landwirtschaftskammer = 18; privater Anbieter = 8; Initiative Biooffensive = 1; sonstiges = 12; keine Angabe = 6)



Zufriedenheit Umstellungsberatung

Zufriedenheit mit Umstellungsberatung nach Anbietertyp (Summe „sehr zufrieden“ und „zufrieden“)

Wie zufrieden waren Sie mit der von Ihnen genutzten Umstellungsberatung? Auf einer Skala von 1 („sehr zufrieden“) bis 5 („sehr unzufrieden“).
 Bei welcher Organisation haben Sie diese Umstellungsberatung in Anspruch genommen?
 Basis: Befragte, die eine Umstellungsberatung in Anspruch genommen haben (n=327) (Nennungen: Beratungsring = 30; privater Anbieter = 8; jetziger Anbauverband = 210; Landwirtschaftskammer = 18; sonstiges = 12; anderer Verband = 19; Officialberatung = 23; keine Angabe = 6; Initiative Biooffensive = 1)

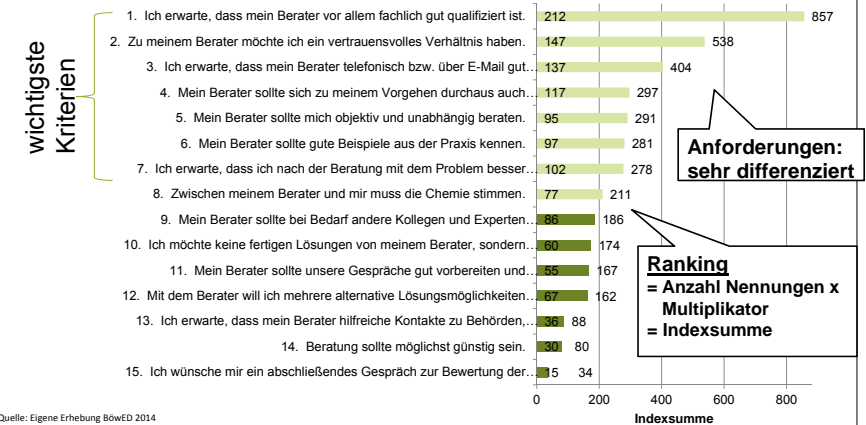


Ansprüche der Öko-Erzeuger an Beratung

Ansprüche der Öko-Erzeuger an Beratung

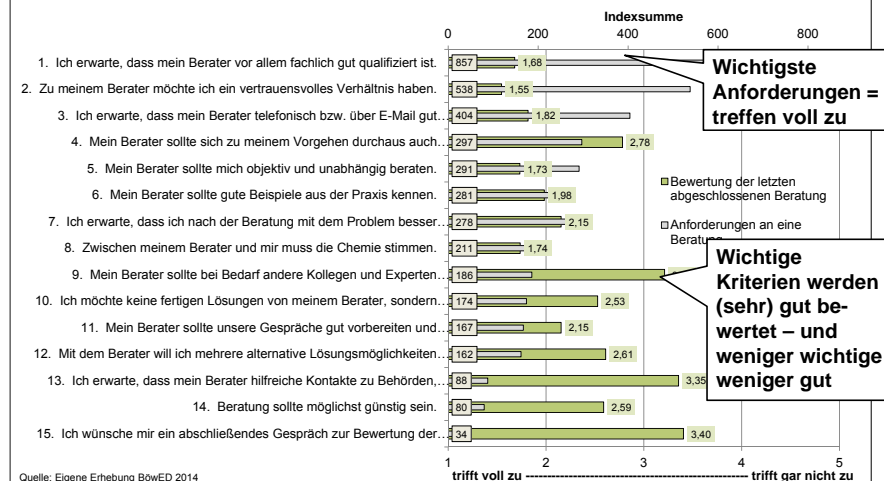
Anforderungen an Beratung aus Sicht der Befragten (Rangfolge aus 15 Statements)

Was ist Ihnen bei Ihrem Berater und der Beratung wichtig? Hinweis: Bitte suchen Sie sich dafür aus der folgenden Liste die fünf Anforderungen aus, die Ihnen wichtig sind und geben diesen die Punkte in der Rangfolge 1 bis 5. Basis: Alle Befragten (n=598); davon beantwortet: 269



Ansprüche der Öko-Erzeuger an Beratung

Vergleich: Anforderungen an Beratung mit der Bewertung der letzten Beratung



Ansprüche der Öko-Erzeuger an Beratung

Zusammenfassender Vergleich: Ansprüche und Bewertung der Beratung

Wichtigste Kriterien (Ranking):	Beste Kriterien im letzten Fall (Mittelwerte):
1. Fachliche Qualifikation	- Vertrauen (1,55)
2. Vertrauen	- Fachliche Qualifikation (1,68)
3. Erreichbarkeit	- Objektiv und unabhängig (1,73)
4. Kritisches Äußern	- Chemie muss stimmen (1,74)
5. Objektiv und unabhängig	- Erreichbarkeit (1,82)
Weniger wichtige Kriterien:	Schlechteste Kriterien im letzten Fall:
11. Gut vorbereitet und strukturiert	- Günstig/Preis (2,59)
12. Alternative Lösungen	- Kritisches Äußern (2,78)
13. Hilfreiche Kontakte	- Andere Kollegen hinzuziehen (3,21)
14. Günstig/Preis	- Hilfreiche Kontakte (3,35)
15. Abschließendes Gespräch	- Abschließendes Gespräch (3,40)

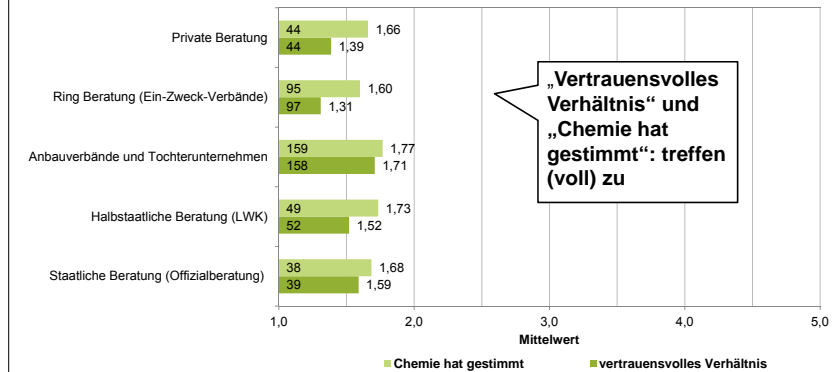
→ Die konkrete Beratung wird bei **wichtigen** Kriterien **positiv** bewertet und bei **weniger wichtigen** Kriterien **schlechter oder neutral** bewertet

Qualität der letzten abgeschlossenen Beratung

Qualität der letzten Beratung nach Anbietertypen

Vergleich: „Chemie hat gestimmt“ und „vertrauensvolles Verhältnis“

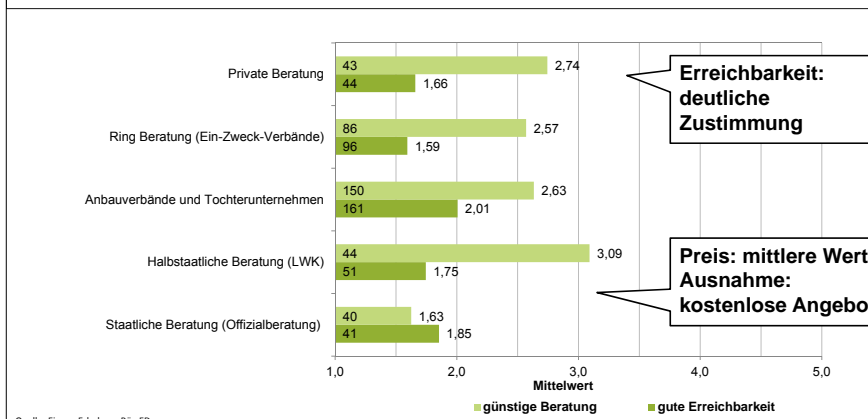
Beurteilen Sie bitte im Folgenden, wie Sie die Qualität der letzten abgeschlossenen Beratung bewerten, auf einer Skala von 1 ("trifft voll zu") bis 5 ("trifft gar nicht zu"): **Die Chemie zwischen mir und meinem Berater hat gestimmt.** und: **Zu meinem Berater hatte ich ein vertrauensvolles Verhältnis.** Basis: Befragte, die Beratung in den Jahren 2011 bis 2013 in Anspruch genommen haben (n = 424) Nennungen: Die Chemie zwischen mir und meinem Berater hat gestimmt (385); Zu meinem Berater hatte ich ein vertrauensvolles Verhältnis (390)



Qualität der letzten Beratung nach Anbietertypen

Vergleich: „günstige Beratung“ und „gute Erreichbarkeit“

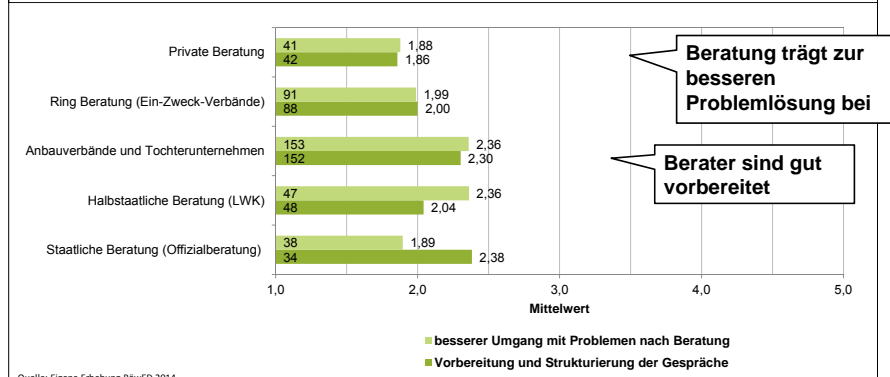
Beurteilen Sie bitte im Folgenden, wie Sie die Qualität der letzten abgeschlossenen Beratung bewerten, auf einer Skala von 1 ("trifft voll zu") bis 5 ("trifft gar nicht zu"): **Die Beratung war günstig.** und: **Mein Berater war telefonisch oder über E-Mail gut erreichbar.** Basis: Befragte, die Beratung in den Jahren 2011 bis 2013 in Anspruch genommen haben (n = 424) Nennungen: Die Beratung war günstig. (363); Mein Berater war telefonisch oder über E-Mail gut erreichbar. (393)



Qualität der letzten Beratung nach Anbietertypen

Vergleich: „besserer Umgang mit Problemen“ und „Vorbereitung und Strukturierung“

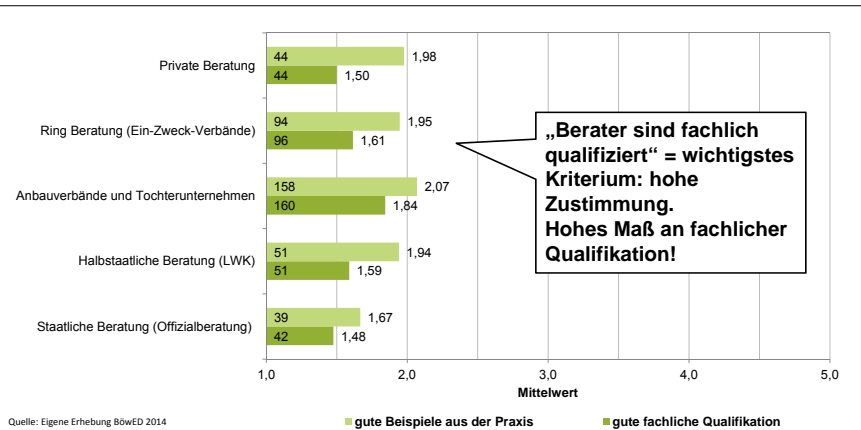
Beurteilen Sie bitte im Folgenden, wie Sie die Qualität der letzten abgeschlossenen Beratung bewerten, auf einer Skala von 1 ("trifft voll zu") bis 5 ("trifft gar nicht zu"): **Nach der Beratung konnte ich mit den Problemen besser umgehen.** und: **Mein Berater hat unsere Gespräche gut vorbereitet und strukturiert.** Basis: Befragte, die Beratung in den Jahren 2011 bis 2013 in Anspruch genommen haben (n = 424) Nennungen: Nach der Beratung konnte ich mit den Problemen besser umgehen. (370); Mein Berater hat unsere Gespräche gut vorbereitet und strukturiert. (364)



Qualität der letzten Beratung nach Anbietertypen

Vergleich: „gute Beispiele aus der Praxis“ und „gute fachliche Qualifikation“

Beurteilen Sie bitte im Folgenden, wie Sie die Qualität der letzten abgeschlossenen Beratung bewerten, auf einer Skala von 1 "trifft voll zu" bis 5 "trifft gar nicht zu": **Mein Berater kannte gute Beispiele aus der Praxis.** und: **Mein Berater war vor allem fachlich gut qualifiziert.**
 Basis: Befragte, die Beratung in den Jahren 2011 bis 2013 in Anspruch genommen haben (n = 424)
 Nennungen: Mein Berater kannte gute Beispiele aus der Praxis. (386); Mein Berater war vor allem fachlich gut qualifiziert. (393)

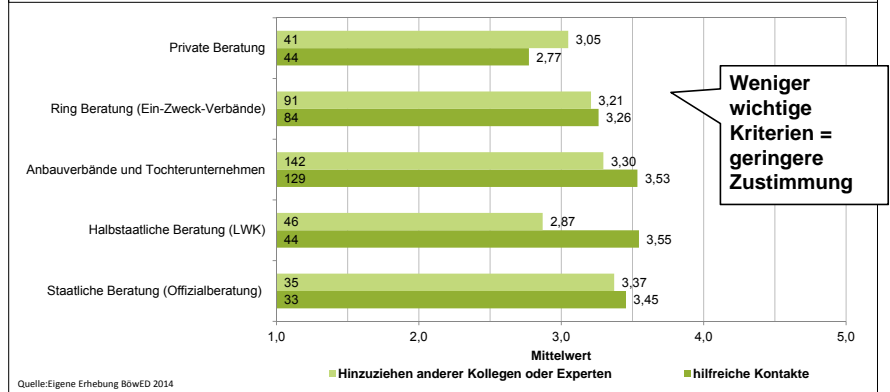


„Berater sind fachlich qualifiziert“ = wichtigstes Kriterium: hohe Zustimmung. Hohes Maß an fachlicher Qualifikation!

Qualität der letzten Beratung nach Anbietertypen

Vergleich: „Hinzuziehen von Kollegen“ und „hilfreiche Kontakte“

Beurteilen Sie bitte im Folgenden, wie Sie die Qualität der letzten abgeschlossenen Beratung bewerten, auf einer Skala von 1 "trifft voll zu" bis 5 "trifft gar nicht zu": **Mein Berater hat andere Kollegen oder Experten hinzugezogen.** und: **Mein Berater hatte hilfreiche Kontakte zu Behörden, Banken, Politik.**
 Basis: Befragte, die Beratung in den Jahren 2011 bis 2013 in Anspruch genommen haben (n = 424)
 Nennungen: Mein Berater hat andere Kollegen oder Experten hinzugezogen. (355); Mein Berater hatte hilfreiche Kontakte zu Behörden, Banken, Politik. (334)

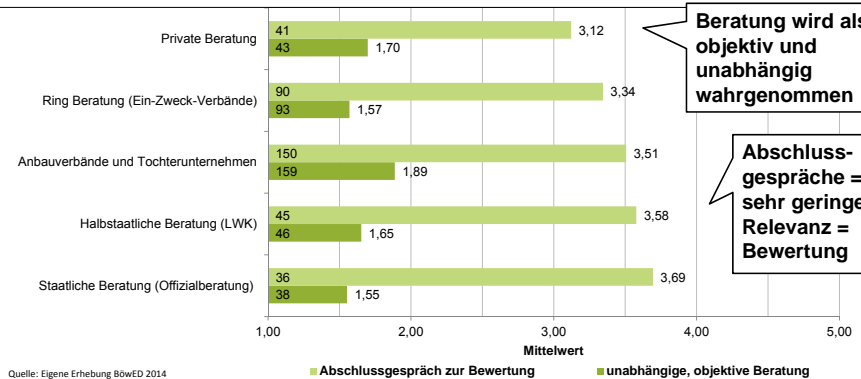


Weniger wichtige Kriterien = geringere Zustimmung

Qualität der letzten Beratung nach Anbietertypen

Vergleich: „Abschlussgespräch“ und „unabhängig und objektiv“

Beurteilen Sie bitte im Folgenden, wie Sie die Qualität der letzten abgeschlossenen Beratung bewerten, auf einer Skala von 1 "trifft voll zu" bis 5 "trifft gar nicht zu": **Zum Abschluss haben wir ein Gespräch zur Bewertung der Beratungsarbeit geführt.** und: **Mein Berater hat mich unabhängig und objektiv beraten.**
 Basis: Befragte, die Beratung in den Jahren 2011 bis 2013 in Anspruch genommen haben (n = 424)
 Nennungen: Zum Abschluss haben wir ein Gespräch zur Bewertung der Beratungsarbeit geführt. (362); Mein Berater hat mich unabhängig und objektiv beraten. (379)



Beratung wird als objektiv und unabhängig wahrgenommen

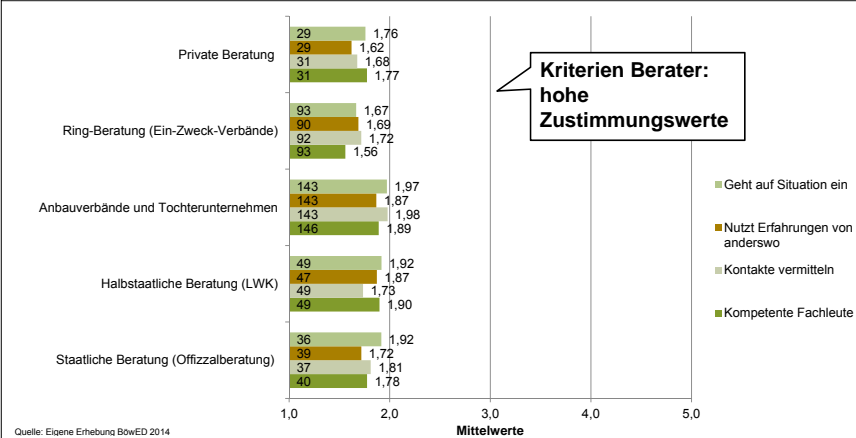
Abschlussgespräche = sehr geringe Relevanz = Bewertung

Qualität des wichtigsten Beratungsanbieters

Qualität des wichtigsten Beratungsanbieters

Bewertung: Expertise und Haltung Berater

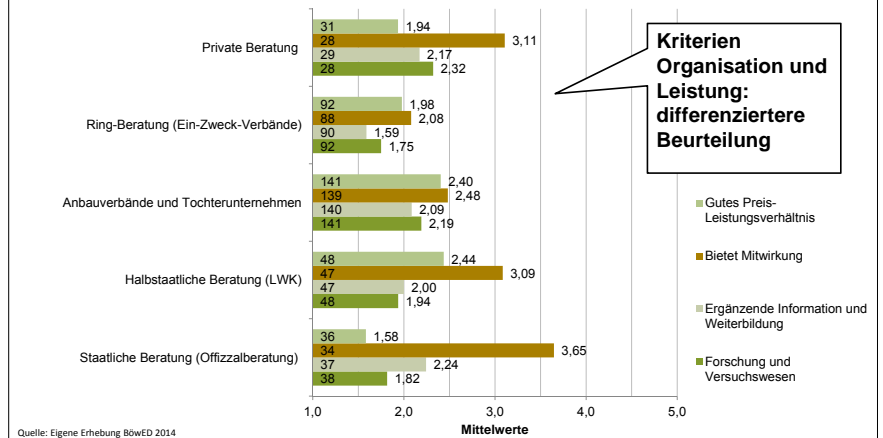
Im Folgenden sind einige Aussagen zu Beratungsanbietern aufgeführt. Wir möchten Sie bitten, mit Hilfe dieser Aussagen abschließend Ihren wichtigsten Anbieter zu bewerten. Auf einer Skala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft gar nicht zu). Mein wichtigster Anbieter ... (n = 424). Nennungen: geht auf Situation ein (360), Kontakte vermitteln (362), Nutzt Erfahrungen (358), Fachleute (369)



Qualität des wichtigsten Beratungsanbieters

Bewertung: Organisation und Leistung

Im Folgenden sind einige Aussagen zu Beratungsanbietern aufgeführt. Wir möchten Sie bitten, mit Hilfe dieser Aussagen abschließend Ihren wichtigsten Anbieter zu bewerten. Auf einer Skala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft gar nicht zu). Mein wichtigster Anbieter ... (n = 424). Nennungen: Preis-Leistung (358), Mitwirkung (346), Informationen (353), Forschung (357)

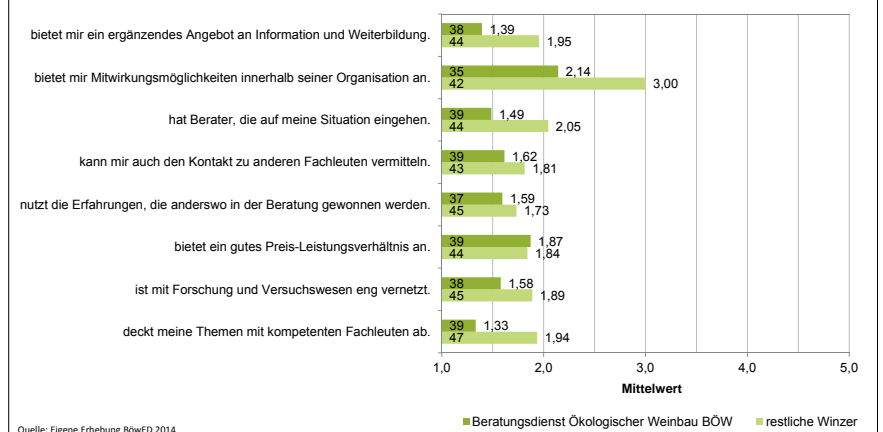


Zufriedenheit: Vergleiche zwischen verschiedenen Anbieter-Nachfrager-Konstellationen

Zufriedenheit: Vergleich zwischen Anbieter-Nachfrager-Konstellationen

Qualität des wichtigsten genutzten Beratungsanbieters: BÖW

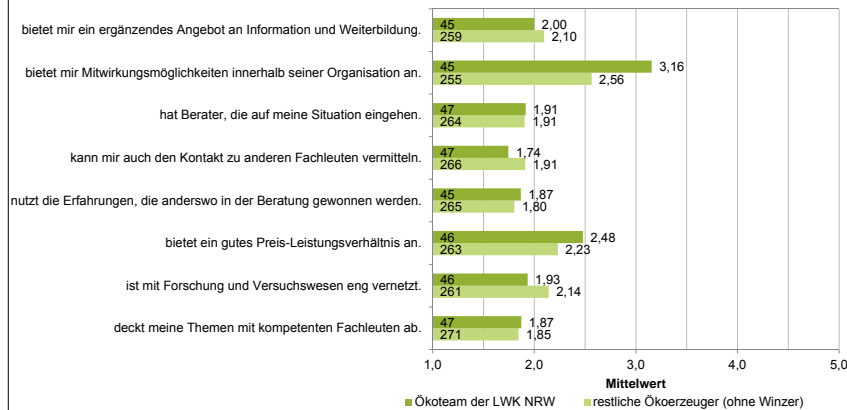
Im Folgenden sind einige Aussagen zu Beratungsanbietern aufgeführt. Wir möchten Sie bitten, mit Hilfe dieser Aussagen abschließend Ihren wichtigsten Anbieter zu bewerten auf einer Skala von 1 "trifft voll zu" bis 5 "trifft gar nicht zu". Mein wichtigster Anbieter ... Basis: alle Öko-Winzer (n = 128)



Zufriedenheit: Vergleich zwischen Anbieter-Nachfrager-Konstellationen

Qualität des wichtigsten genutzten Beratungsanbieters: Ökoteam LWK NRW

Im Folgenden sind einige Aussagen zu Beratungsanbietern aufgeführt. Wir möchten Sie bitten, mit Hilfe dieser Aussagen abschließend Ihren wichtigsten Anbieter zu bewerten auf einer Skala von 1 "trifft voll zu" bis 5 "trifft gar nicht zu". Mein wichtigster Anbieter ...
 Basis: Alle Öko-Erzeuger (ohne Öko-Winzer) n = 470

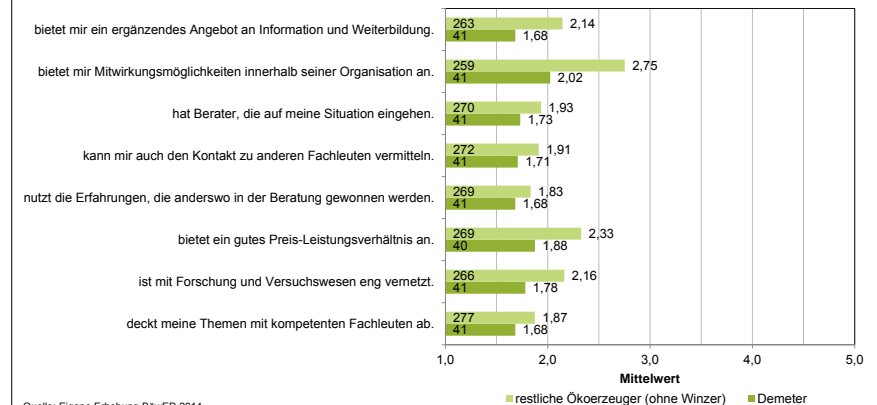


Quelle: Eigene Erhebung BówED 2014

Zufriedenheit: Vergleich zwischen Anbieter-Nachfrager-Konstellationen

Qualität des wichtigsten Beratungsanbieters: Demeter

Im Folgenden sind einige Aussagen zu Beratungsanbietern aufgeführt. Wir möchten Sie bitten, mit Hilfe dieser Aussagen abschließend Ihren wichtigsten Anbieter zu bewerten. Auf einer Skala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft gar nicht zu). Mein wichtigster Anbieter ...
 Basis: Alle Öko-Erzeuger (ohne Öko-Winzer) n = 470



Quelle: Eigene Erhebung BówED 2014

Zufriedenheit: Vergleich zwischen Zusammenfassung

- Umstellungsberatung: sehr hohes Maß an Zufriedenheit (aber Inanspruchnahme hier bei 55%)
- Ansprüche an Beratung gegenüber Erfahrung aus genutzter Beratung:
 - wichtige Kriterien: (sehr) hohe Zustimmung
 - unwichtige Kriterien: neutral bzw. geringere Zustimmung

Zufriedenheit: Vergleich zwischen Zusammenfassung

- Letzter Beratungsfall:
 - Durchwegs sehr gute bis gute Werte in den abgefragten Kriterien
 - Keine nennenswerten Ausreißer im Vergleich der Beratungstypen
- Wichtigster Anbieter:
 - Hohe Zustimmungswerte: Expertise und Haltung der Berater
 - Differenzierte Bewertung: Organisation und Leistung

Insgesamt: sehr hohe Grade an Zustimmung und Zufriedenheit! Lob an die Beratungsanbieter!