

# KundInnenbefragung während der COVID-Krise

## CATI-Befragung von FFG-FördernehmerInnen

exklusiv für



Wien, Mai 2020

# Inhaltsverzeichnis

Methodik und Qualitätssicherung	3
Summary	8
Struktur der Stichprobe	13
Ergebnisse	15
Fragebogen	23

# Methodik und Qualitätssicherung

## Themen/Inhalte:

- ✓ Herausforderungen und Probleme durch COVID
- ✓ Status der aktuell laufenden Projekte
- ✓ Anpassungen der FEI-Aktivitäten nach COVID
- ✓ Bedeutung von FEI für die Organisation zur Bewältigung der Krise
- ✓ Zufriedenheit mit der Leistung der FFG in der aktuellen Krisensituation
- ✓ Von der FFG gewünschte Maßnahmen und Angebote zur Bewältigung der Krise

## Daten zur Untersuchung (2)

### Methode:

telefonische KundInnenbefragung, Randomsampling

### Zielpersonen/Stichprobengröße:

350 Unternehmen, die im Jahr 2019 eine Förderung der FFG in Anspruch genommen haben

### Befragungsgebiet:

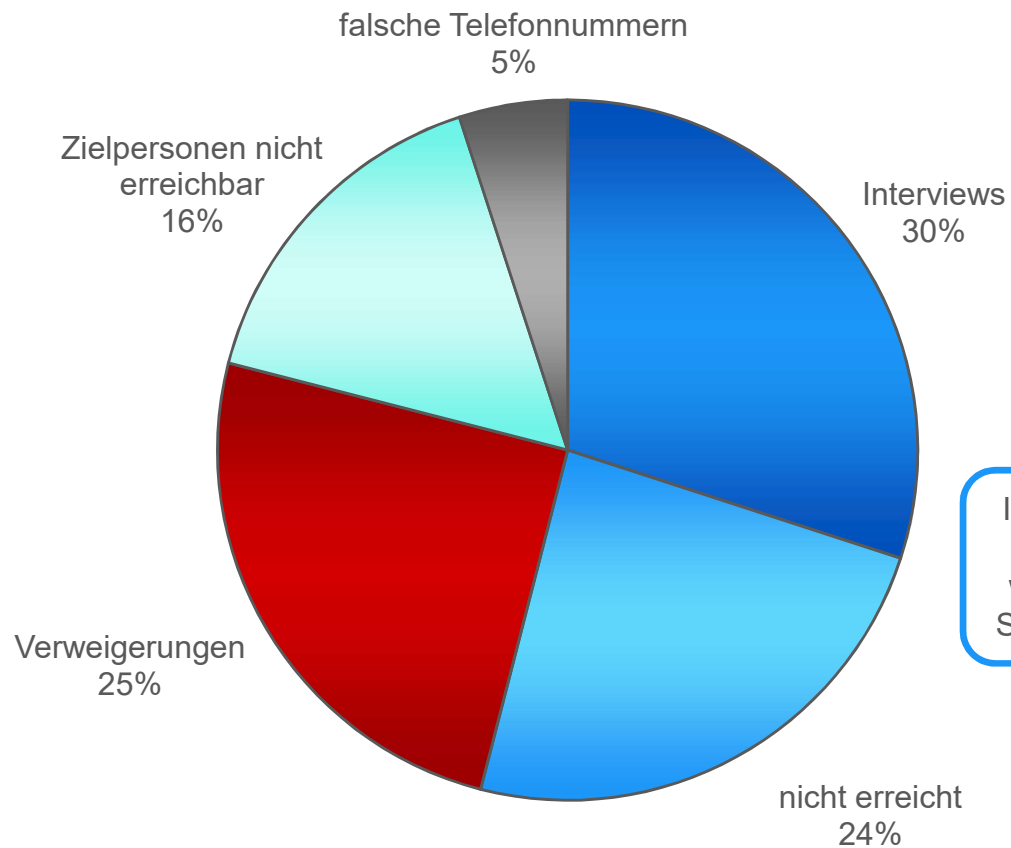
gesamtes Bundesgebiet

### Befragungszeitraum:

30.4.2020 – 12.5.2020

### Adressmaterial:

Kontaktdaten vom Auftraggeber



Insgesamt wurden 2.227 Kontaktdaten von der FFG zur Verfügung gestellt, davon wurden 1.169 Kontakte angerufen, um die Stichprobengröße von n=350 zu realisieren.

Aufgrund der COVID-Krise wird die CATI-Befragung von geschulten und erfahrenen InterviewerInnen in deren Home-Office durchgeführt. Die Aufrechterhaltung unserer Leistungsfähigkeit unter den gewohnten Qualitätsstandards ist wie folgt sichergestellt:

- ✓ Abwicklung aller telefonischen Interviews über das MAKAM Befragungs-Tool (CATI)
- ✓ Nutzung aller gewohnten Steuerungs- und Überwachungstools der Software
- ✓ ausschließliche Verwendung von Telefonleitungen aus der MAKAM Infrastruktur
- ✓ persönliche Projekt- und Fragebogenbriefings via Web-Meetings

Weitere interne Qualitätssicherungsmaßnahmen sind:

- ✓ Nichteinbeziehung abgebrochener Interviews in die Netto-Stichprobe (Mangel an demographischer Information sowie viele fehlende Angaben beeinflussen die Qualität der Befragung negativ)
- ✓ ständige digitale Aufzeichnung über Zeitpunkt und Anzahl der Kontaktversuche
- ✓ laufende Kontrolle der Kontaktversuche und Non-Respondents

# Summary



### FEI-Aktivitäten während der COVID-Krise

**91% der befragten Unternehmen haben Herausforderungen und Probleme beim Umgang mit ihren FEI-Projekten durch die COVID-Krise.**

- ✓ Für **57%** ist die **Planungsunsicherheit** durch mangelnde Information über die Rückkehr zur Normalität, für **51%** sind **mangelnde physische Treffen** und für **48%** **eingeschränkte zeitliche Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen** eine Herausforderung während der COVID-Krise. **40%** beklagen eine **eingeschränkte Nutzbarkeit wesentlicher Infrastruktur**, da diese nur vor Ort nutzbar ist und **38%** **Veränderungen am Markt**. **27%** berichten von **Liquiditäts- und Finanzierungsproblemen** und **17%** von einer **unvollständigen Digitalisierung von Arbeitsabläufen und Prozessen**. Nur **9%** der befragten Unternehmen geben an, **keine Probleme** mit ihren FEI-Projekten zu haben.

**Bei fast 3 Viertel der Unternehmen hat die COVID-Krise eine Auswirkung auf aktuell laufende FEI-Projekte.**

- ✓ In ca. **4 von 10 Unternehmen** werden laufende Projekte **unterbrochen, eingeschränkt** oder **verschoben**; **2 von 10 Unternehmen** **passen inhaltlich an**. Nur vereinzelte Unternehmen (**1%**) haben ihre Projekte abgebrochen. **27%** der Unternehmen bemerken **keinen Einfluss**.

## Summary (2)

**77% der Unternehmen planen konkrete Maßnahmen in ihren FEI-Aktivitäten nach der Krisensituation.**

- ✓ **Jeweils etwa 4 von 10 Unternehmen** planen als Anpassung nach der Krise **neue Märkte zu erschließen** und eine **stärkere Digitalisierung von FEI-Aktivitäten**. **36%** wollen **Kooperationen ausweiten** und **34%** ihr **Produkt- und Dienstleistungsangebot diversifizieren**. **19%** planen die **Stärkung der eigenen Resilienz** durch den Aufbau eines Kontinuitätsmanagements.

**FEI-Aktivitäten** sind für **7 von 10 Unternehmen zumindest wichtig**, um die Krise und ihre Folgen zu bewältigen (für **43% sogar sehr wichtig**). Hingegen ist FEI für 1 von 10 Unternehmen gar nicht wichtig.

### Leistungen und Services der FFG in und nach der Krise

Die Zufriedenheit mit den Leistungen der FFG in der aktuellen Krisensituation befindet sich durchwegs auf einem sehr hohen Niveau (MW: zwischen 1,27 und 1,58).

- ✓ **97%** sind mit der **Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen** (sehr) zufrieden (MW: 1,27), **96%** mit der **Flexibilität in der Zusammenarbeit** (MW: 1,36), jeweils **93%** mit der **Beratung zu Förderungen** (MW: 1,31) und mit **Anfragen zu Änderungen** bei laufenden Förderprojekten (MW: 1,32). Etwas geringer ist die Zufriedenheit mit der **Dauer bis zur Auszahlung der Förderungsrate** (84%; MW: 1,58).

**8 von 10 Unternehmen** würden sich weitere Maßnahmen bzw. Angebote von der FFG zur Bewältigung der Krise wünschen.

- ✓ **Mehr Fördermittel (59%)** und **mehr Ausschreibungen mit jederzeitiger Einreichmöglichkeit (51%)** sind die häufigsten Wünsche der Unternehmen. **Etwa jeweils ein Drittel** hätten gerne **mehr Vernetzungs- und Unterstützungsangebote** und **zusätzliche, spezifische Fördermaßnahmen** in Zusammenhang mit der COVID-Krise. **Ein Viertel** wünscht sich von der FFG **mehr digitale Angebote**.

# Stimmungsbild der RespondentInnen

(Feedback des InterviewerInnenteams)

Die **FFG** wird als **wichtige Institution** wahrgenommen mit der **kompetente Zusammenarbeit** möglich ist und **deren Unterstützung als wertvoller Beitrag** betrachtet wird, um die FEI-Aktivitäten bestmöglich zu fördern.

Allerdings wird **der Fragebogen als stark COVID-lastig wahrgenommen** (sinngemäß "Warum alle Maßnahmen nur im Zusammenhang mit Corona? Die **wirtschaftlichen Einschnitte** in der **Zeit nach Corona** werden massiv sein und die **Zeit nach der Pandemie** wesentlich **schwieriger** als die Gegenwart.").

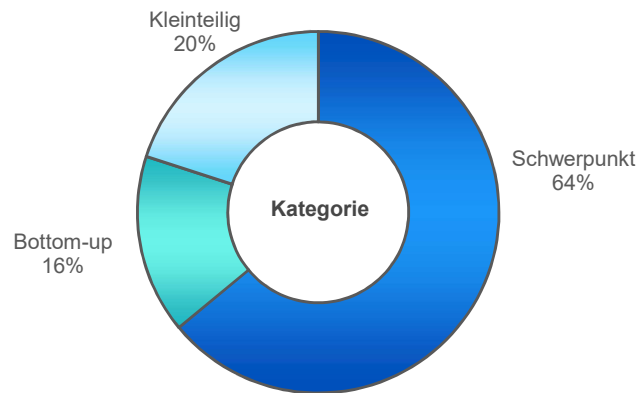
In der **Zeit nach COVID** hoffen die Unternehmer **in der FFG weiterhin eine hilfreiche Stütze** und einen **kompetenten Partner** zu finden.

Die **größte Befürchtung der Unternehmer** besteht einerseits darin, dass zwar die finanzielle und beratende Unterstützung **jetzt**, während der COVID-Krise, wirklich **gut funktioniert**, aber **danach vieles** im erwarteten wirtschaftlichen Abschwung **in den Hintergrund gerät**.

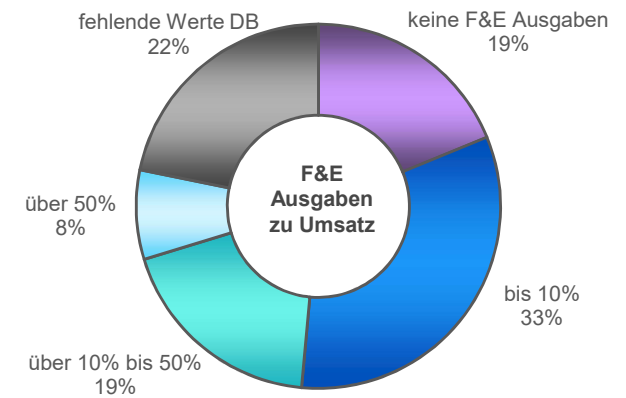
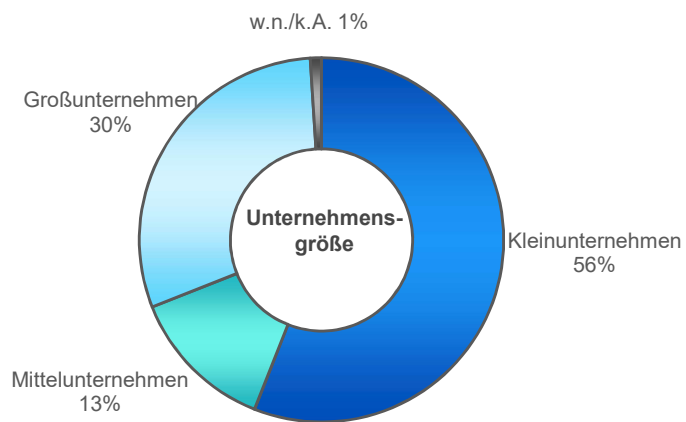
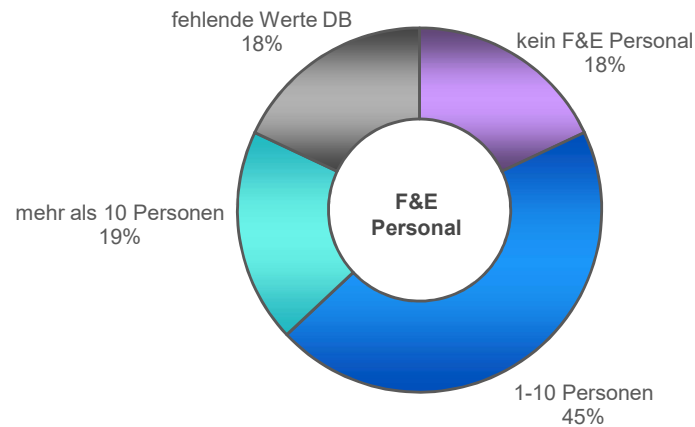
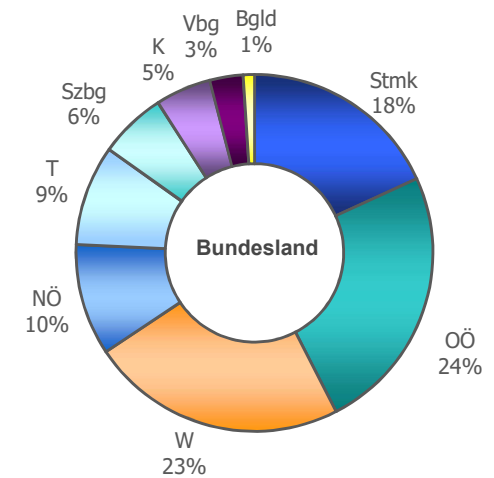
Andererseits wird **befürchtet**, dass **nicht-medizinische** und für die Bewältigung der COVID-Krise **nicht essentiell wichtige** Unternehmen **nicht mehr prioritär gefördert werden könnten**.

# Struktur der Stichprobe

# Struktur der Stichprobe



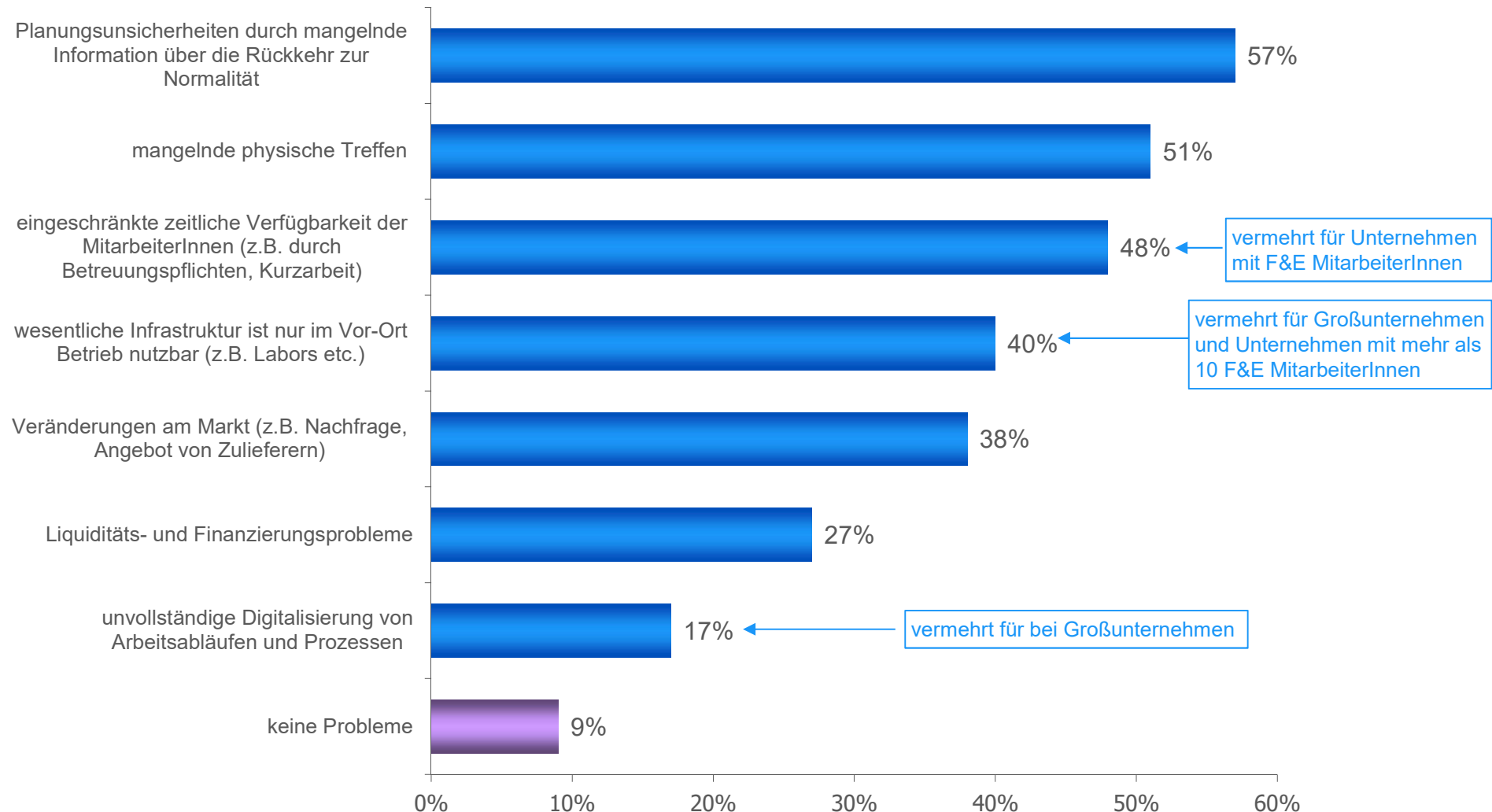
**Erstantragssteller: 16%**



# Ergebnisse

# Die derzeitigen Planungsunsicherheiten durch mangelnde Informationen, fehlende physische Treffen und eingeschränkte zeitliche Verfügbarkeit von MitarbeiterInnen sind die derzeit größten Herausforderungen bei FEI-Projekten.

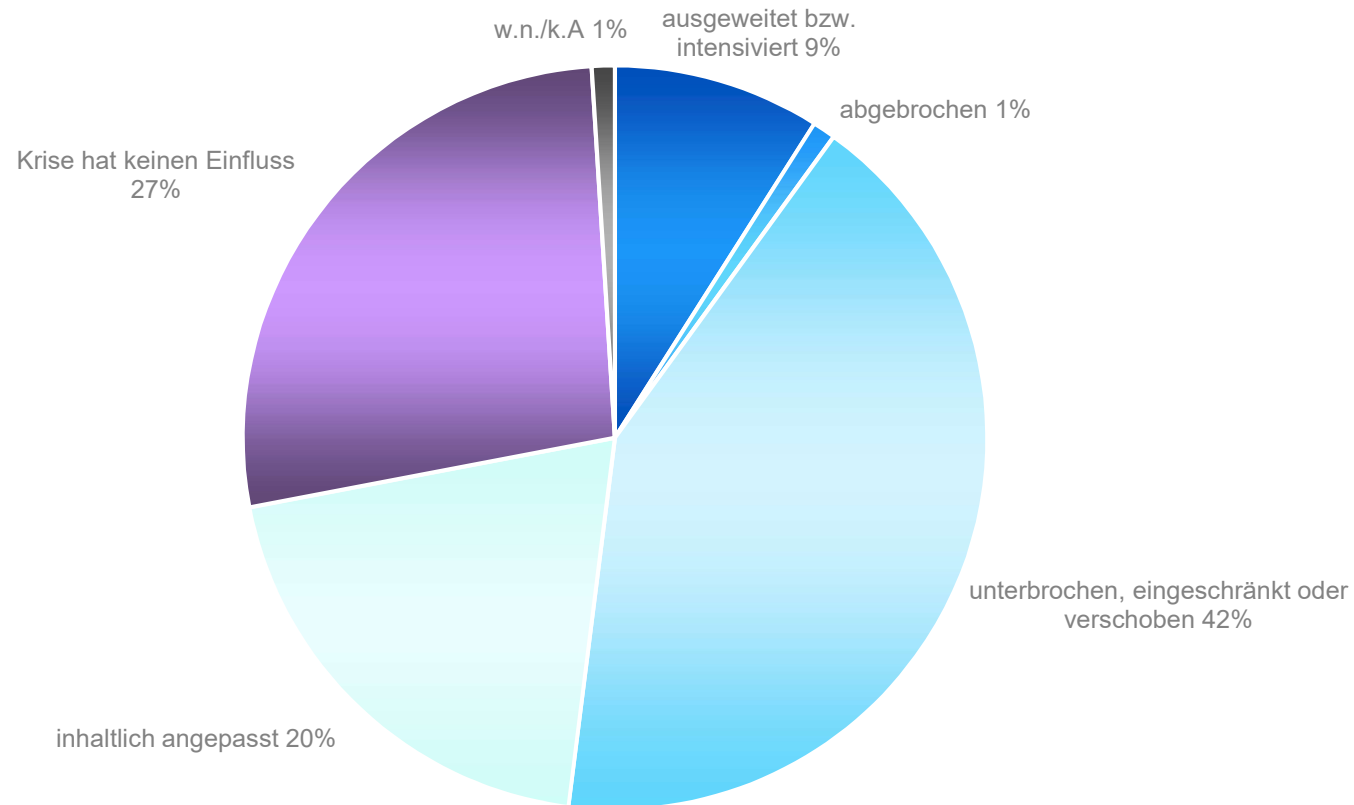
Vor welchen der folgenden Herausforderungen und Problemen stellt Sie die COVID-19-Pandemie beim Umgang mit Ihren Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsprojekten?





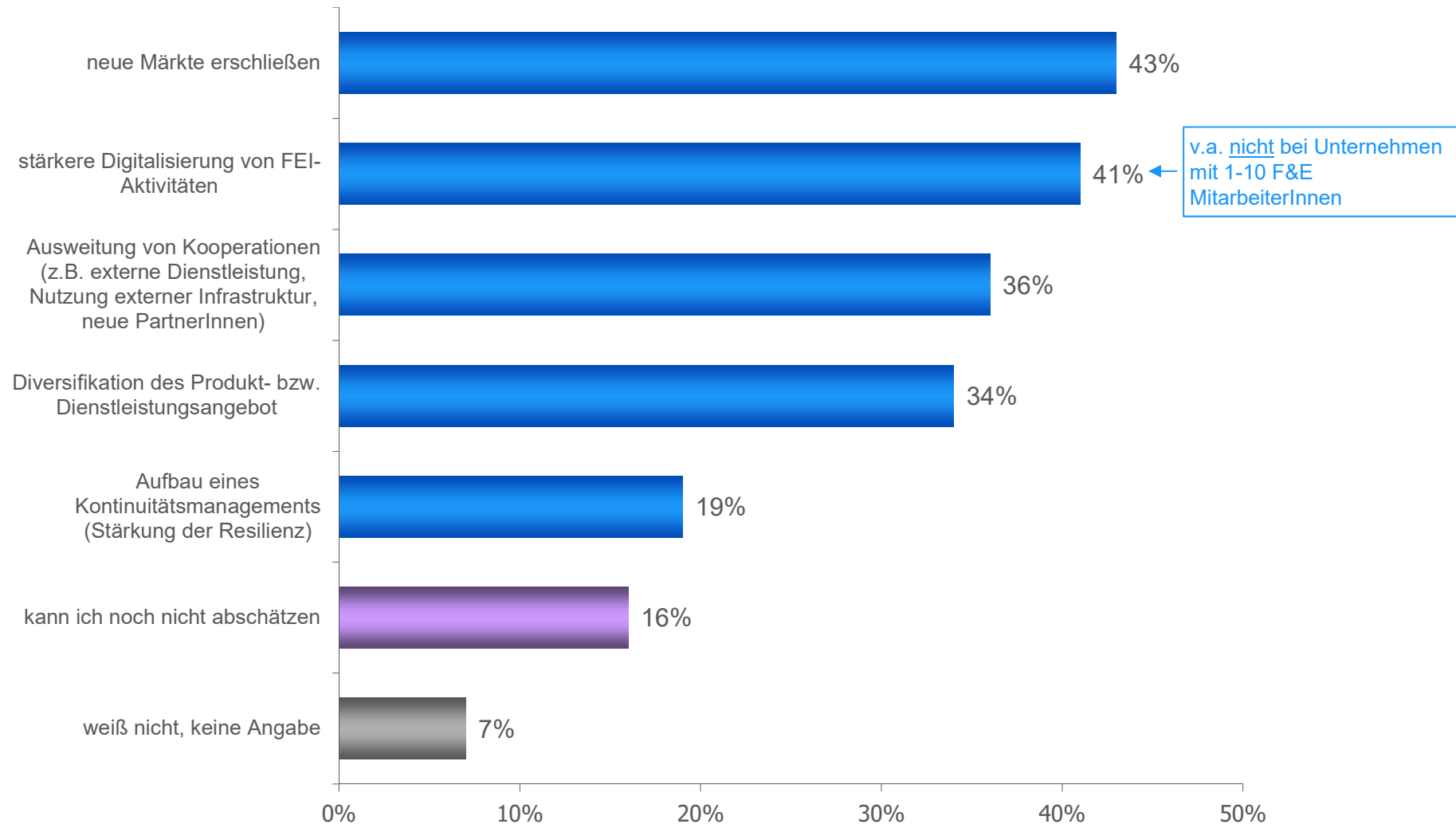
# Für fast 3 Viertel der Unternehmen hat die Krise eine Auswirkung auf die aktuell laufenden FEI-Projekte.

Wenn Sie alle aktuell laufenden Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsprojekte in Ihrem Unternehmen betrachten, werden diese Projekte derzeit mehrheitlich...



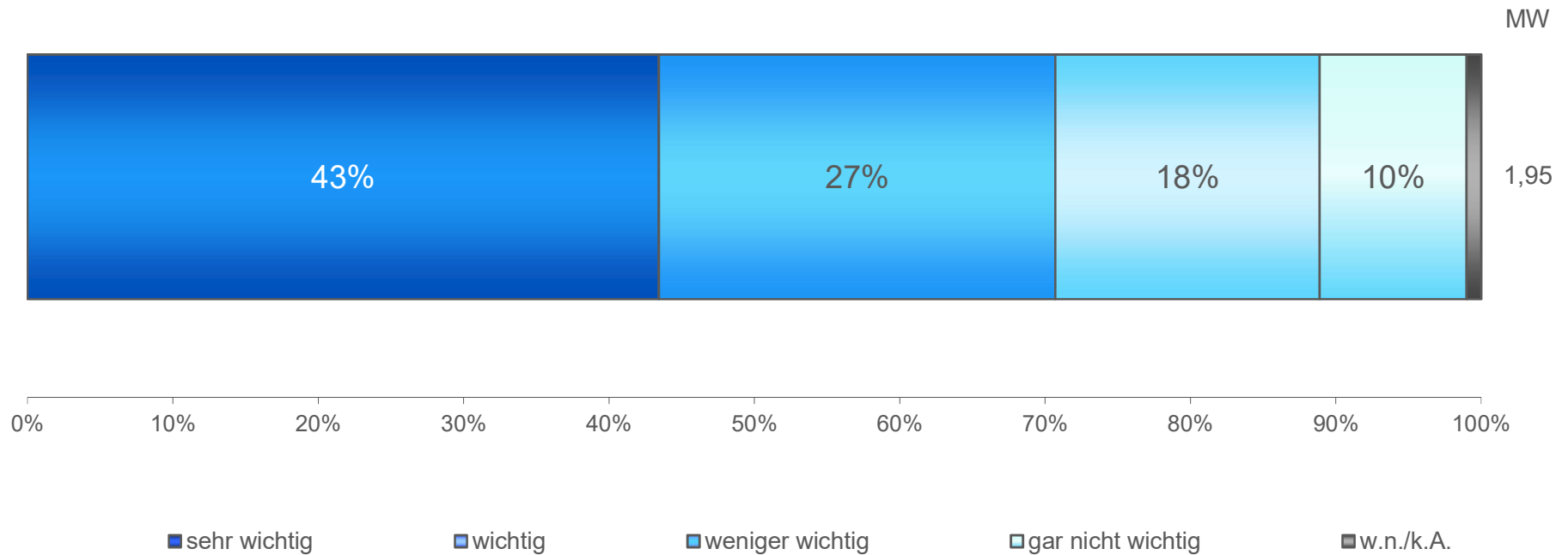
# Jeweils etwa 4 von 10 Unternehmen planen als Anpassung nach der Krise neue Märkte zu erschließen und eine stärkere Digitalisierung von FEI-Aktivitäten.

Welche der folgenden Anpassungen planen Sie nach der Krisensituation in Ihren Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsaktivitäten?



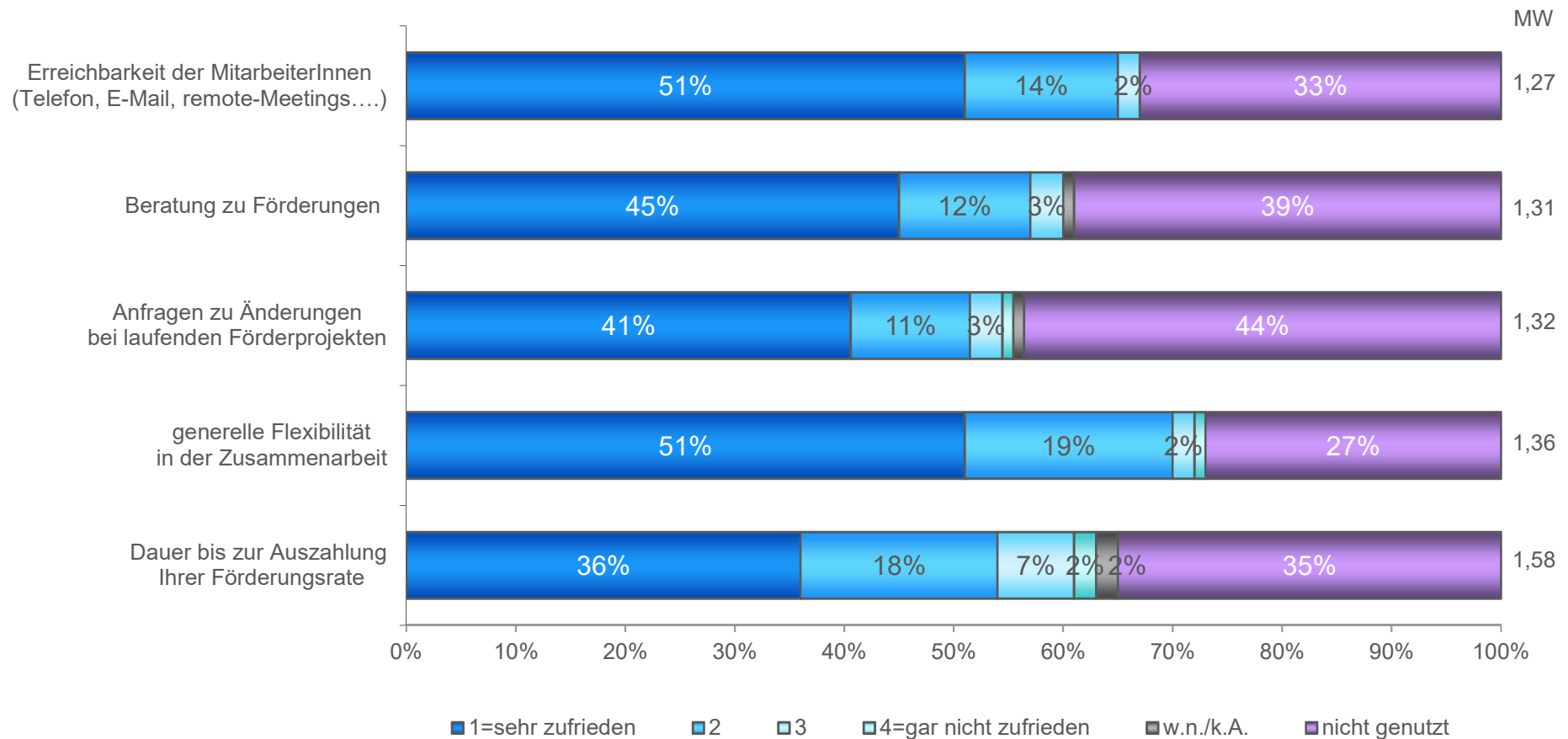
# Für 7 von 10 Unternehmen sind FEI-Aktivitäten (sehr) wichtig, um die Krise und ihre Folgen gut zu bewältigen.

Wie wichtig ist in Ihrer Organisation das Thema Forschung, Entwicklung und Innovation generell, um die Krise und ihre Folgen gut zu bewältigen?



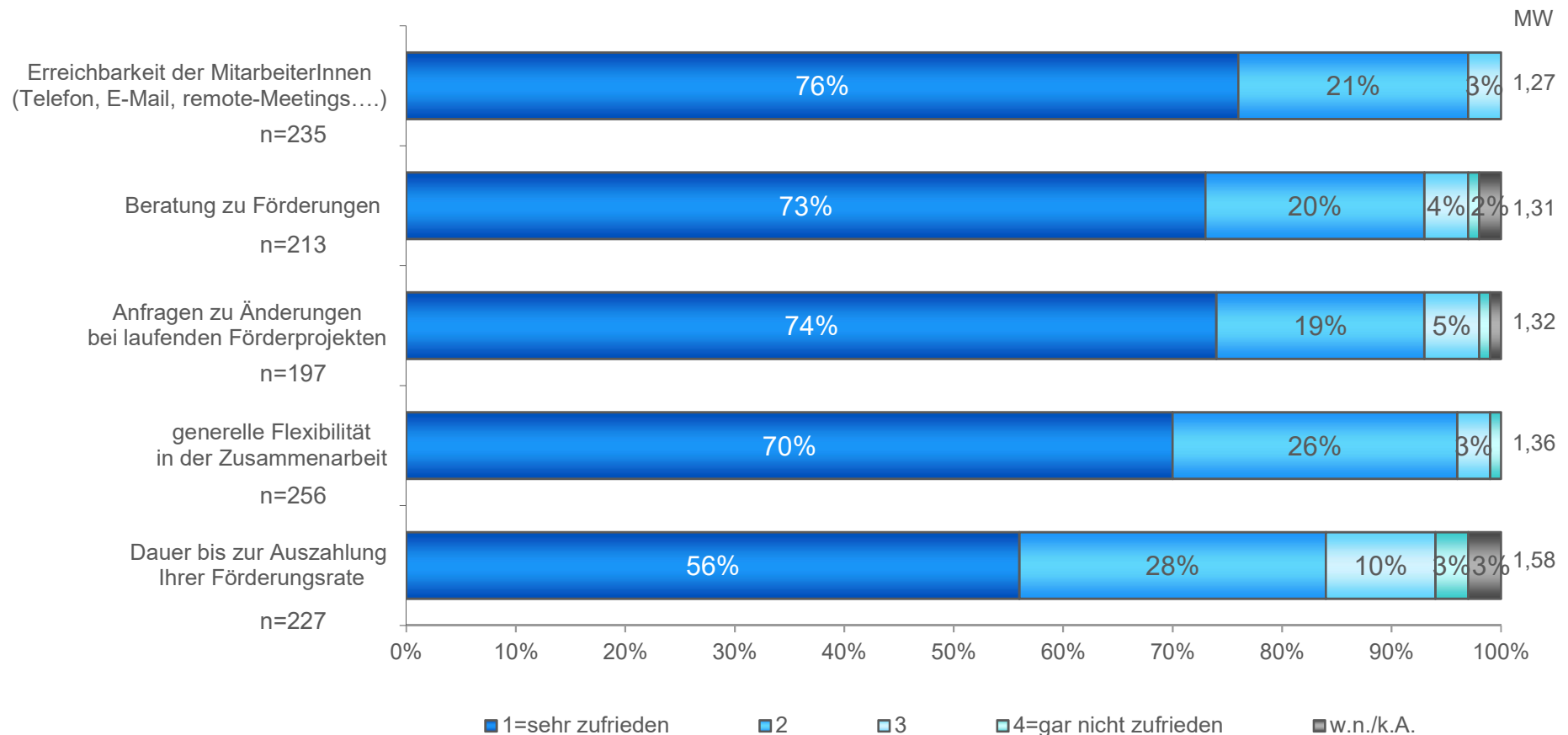
# Es besteht eine sehr hohe Zufriedenheit mit den Leistungen der FFG in der aktuellen Krisensituation.

Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen der FFG in der aktuellen Krisensituation? Bitte beurteilen Sie jeweils auf einer Skala von 1 „sehr zufrieden“ bis 4 „gar nicht zufrieden“ bzw. "Leistung nicht genutzt".



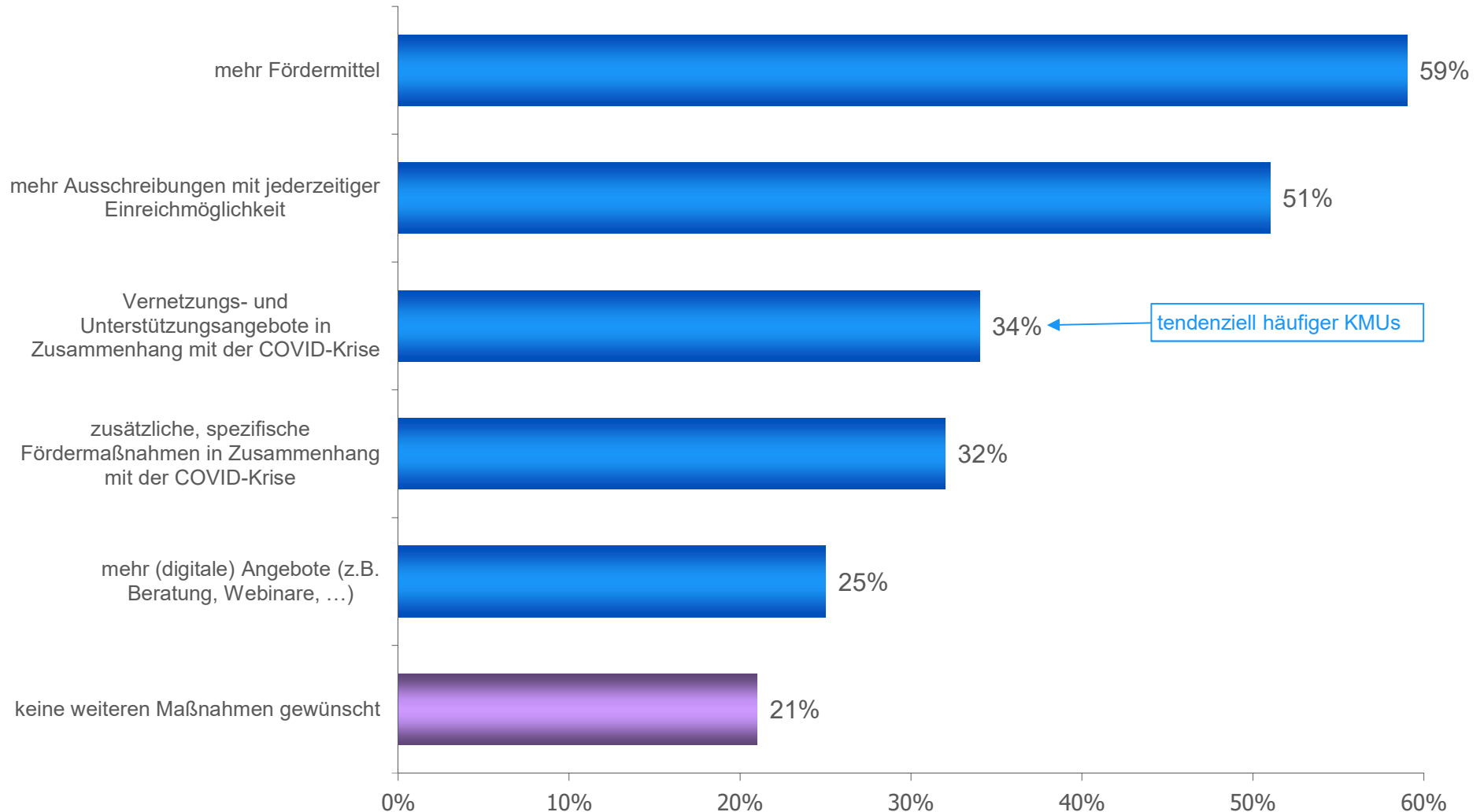
# Es besteht eine sehr hohe Zufriedenheit mit den Leistungen der FFG in der aktuellen Krisensituation.

Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen der FFG in der aktuellen Krisensituation? Bitte beurteilen Sie jeweils auf einer Skala von 1 „sehr zufrieden“ bis 4 „gar nicht zufrieden“ bzw. "Leistung nicht genutzt".



# Mehr Fördermittel und mehr Ausschreibungen mit jederzeitiger Einreichmöglichkeit sind die häufigsten Wünsche der Unternehmen zur Bewältigung der Krise.

Welche weiteren Maßnahmen bzw. Angebote würden Sie sich von der FFG zur Bewältigung der Krise wünschen?



# Fragebogen



## KUNDINNENBEFRAGUNG WÄHREND COVID KRISE

Guten Tag, mein Name ist \_\_\_\_\_ von MAKAM Research. Ich rufe im Auftrag der Österreichischen Forschungsförderungsgesellschaft an und würde Ihnen gerne ein paar Fragen zu Ihren Forschungsaktivitäten während der COVID Krise stellen. Die Daten werden völlig anonym erhoben. Das Interview wird ca. 7 Minuten dauern.

1. Vor welchen der folgenden Herausforderungen und Problemen stellt Sie die COVID-19-Pandemie beim Umgang mit Ihren Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsprojekten?

[vorlesen, Mehrfachnennung]

- a) Eingeschränkte zeitliche Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen (z.B. durch Betreuungspflichten, Kurzarbeit)
- b) Mangelnde physische Treffen
- c) Unvollständige Digitalisierung von Arbeitsabläufen und Prozessen
- d) Wesentliche Infrastruktur ist nur im Vor-Ort Betrieb nutzbar (zB Labors etc)
- e) Liquiditäts- und Finanzierungsprobleme
- f) Veränderungen am Markt (zB Nachfrage, Angebot von Zulieferern)
- g) Planungsunsicherheiten durch mangelnde Information über die Rückkehr zur Normalität
- h) Keine Probleme [nicht vorlesen]

1.a. Gibt es bei Ihnen noch andere Herausforderungen in diesem Zusammenhang? Wenn ja, welche?

2. Wenn Sie alle aktuell laufenden Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsprojekte in Ihrem Unternehmen betrachten, werden diese Projekte derzeit mehrheitlich ...

[vorlesen, Einfachnennung]

- a) ausgeweitet bzw. intensiviert
- b) abgebrochen
- c) unterbrochen, eingeschränkt oder verschoben
- d) inhaltlich angepasst
- e) Die aktuelle Krisensituation hat keinen Einfluss auf Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsprojekte in meiner Organisation [nicht vorlesen]
- f) weiß nicht / keine Angabe [nicht vorlesen]

3. Welche der folgenden Anpassungen planen Sie nach der Krisensituation in Ihren Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsaktivitäten?

[vorlesen, Mehrfachnennung]

- a) Neue Märkte erschließen
- b) Stärkere Digitalisierung von FEI-Aktivitäten
- c) Diversifikation des Produkt-/Dienstleistungsangebot
- d) Aufbau eines Kontinuitätsmanagements (Stärkung der Resilienz)



# Fragebogen (2)



- e) Ausweitung von Kooperationen (zB externe Dienstleistung, Nutzung externer Infrastruktur, neue PartnerInnen)
- f) Kann ich noch nicht abschätzen [nicht vorlesen] weiter zur Frage 4
- g) weiß nicht / keine Angabe [nicht vorlesen]

3a. Gibt es andere Anpassungen, die Sie nach der Krise in Ihren Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsaktivitäten planen? Wenn ja, welche?

4. Wie wichtig ist in Ihrer Organisation das Thema Forschung, Entwicklung und Innovation generell um die Krise und ihre Folgen gut zu bewältigen?

[vorlesen, Einfachnennung]

- a) Sehr wichtig
- b) Wichtig
- c) Weniger wichtig
- d) Gar nicht wichtig
- e) Weiß nicht / keine Angabe [nicht vorlesen]

- [Wenn 4a oder 4b] Warum sind Innovation, Forschung und Entwicklung aus Ihrer Sicht zur Bewältigung wichtig?
- [Wenn 4c oder 4d] Warum sind Forschung, Entwicklung und Innovation aus Ihrer Sicht zur Bewältigung nicht wichtig?

5. Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen der FFG in der aktuellen Krisensituation? Bitte beurteilen Sie jeweils auf einer Skala von 1 „sehr zufrieden“ bis 4 „gar nicht zufrieden“ bzw. Leistung nicht genutzt [vorlesen, jeweils Einfachnennung]

[Prog: kann nicht beurteilt werden– da nicht genutzt und /wn/Ka ergänzen]

- a) Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen (Telefon, E-Mail, remote-Meetings....)
- b) Beratung zu Förderungen
- c) Anfragen zu Änderungen bei laufenden Förderprojekten
- d) Dauer bis zur Auszahlung ihrer Förderungsrate
- e) Generelle Flexibilität in der Zusammenarbeit

5a: Gibt es weitere Leistungen der FFG, mit welchen Sie derzeit zufrieden sind? Wenn ja, welchen?

5b: Gibt es weitere Leistungen der FFG, mit welchen Sie derzeit nicht zufrieden sind? Wenn ja, welchen?

6. Welche weiteren Maßnahmen bzw. Angebote würden Sie sich von der FFG zur Bewältigung der Krise wünschen?

[vorlesen, Mehrfachantwort möglich]

- a) mehr Fördermittel
- b) mehr Ausschreibungen mit jederzeitiger Einreichmöglichkeit
- c) zusätzliche, spezifische Fördermaßnahmen in Zusammenhang mit der Covid Krise
- d) Vernetzungs- und Unterstützungsangebote in Zusammenhang mit der Covid Krise
- e) mehr (digitale) Angebote (zB Beratung, Webinare, ...)
- f) keine weiteren Maßnahmen gewünscht [nicht vorlesen] - weiter zur Frage 7
- g) weiß nicht / keine Angabe [nicht vorlesen]

## Fragebogen (3)



6a. Gibt es noch weitere Maßnahmen bzw. Angebote, die Sie sich von der FFG zur Bewältigung der Krise wünschen?  
Wenn ja, welche?

7. Wollen Sie der FFG sonst noch etwas mitteilen, was im Zusammenhang mit der COVID Krise steht?

---

Verabschiedung: Damit sind wir schon ans Ende der Befragung gelangt, ich danke Ihnen im Namen der österreichischen Forschungsförderungsgesellschaft für Ihre Zeit und die Teilnahme.

Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag/Abend... Auf Wiederhören.