

Benchmarking in der beruflichen Weiterbildung

Ergebnisse der Unternehmensbefragung

im Rahmen der Projekte

Unternehmensentwicklung für Weiterbildungsträger in der
Region Duisburg und der Region Emscher-Lippe

Ausgangslage:

- Unternehmen als strategische Partner für berufliche Weiterbildungsträger

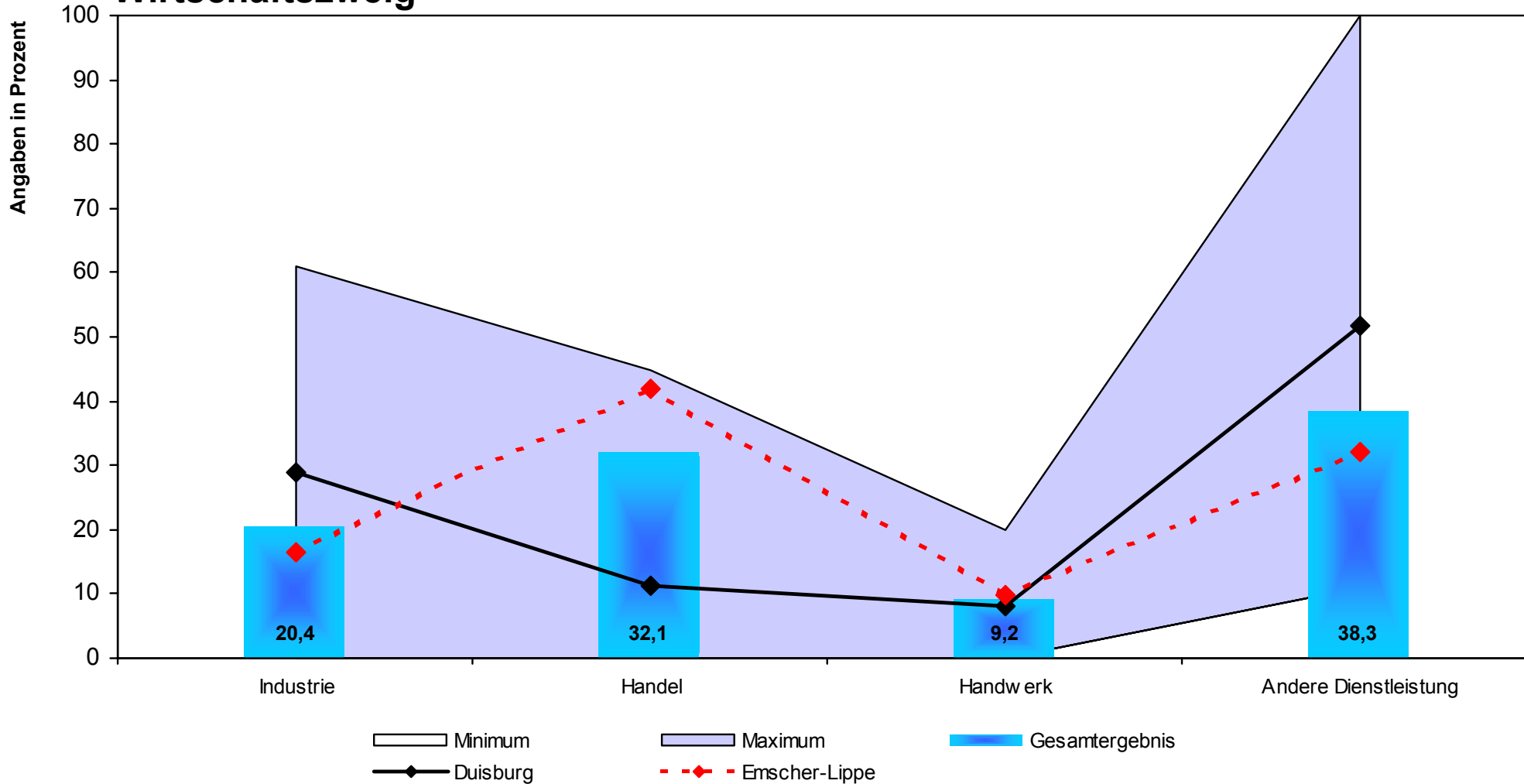
Ziele der Befragung:

- Ermittlung der Anforderungen und Bedarfe von Unternehmen an berufliche Weiterbildungsträger
- Erhebung der Zufriedenheit von Unternehmen mit beruflichen Weiterbildungsträgern
- Identifikation von Verbesserungsbereichen
- Grundlage für konkrete Benchmarks in der beruflichen Weiterbildung

Rahmendaten:

- Angeschrieben wurden 1.197 Unternehmen
- Sieben Weiterbildungsträger haben sich beteiligt
- Ausgewertet wurden 208 Bögen
- Rücklaufquote 22,2 %
- 46,4 % Unternehmen mit weniger als 20 Beschäftigten

Wirtschaftszweig



Bedeutung der Zusammenarbeit und der Bereitstellung von Arbeitsplätzen

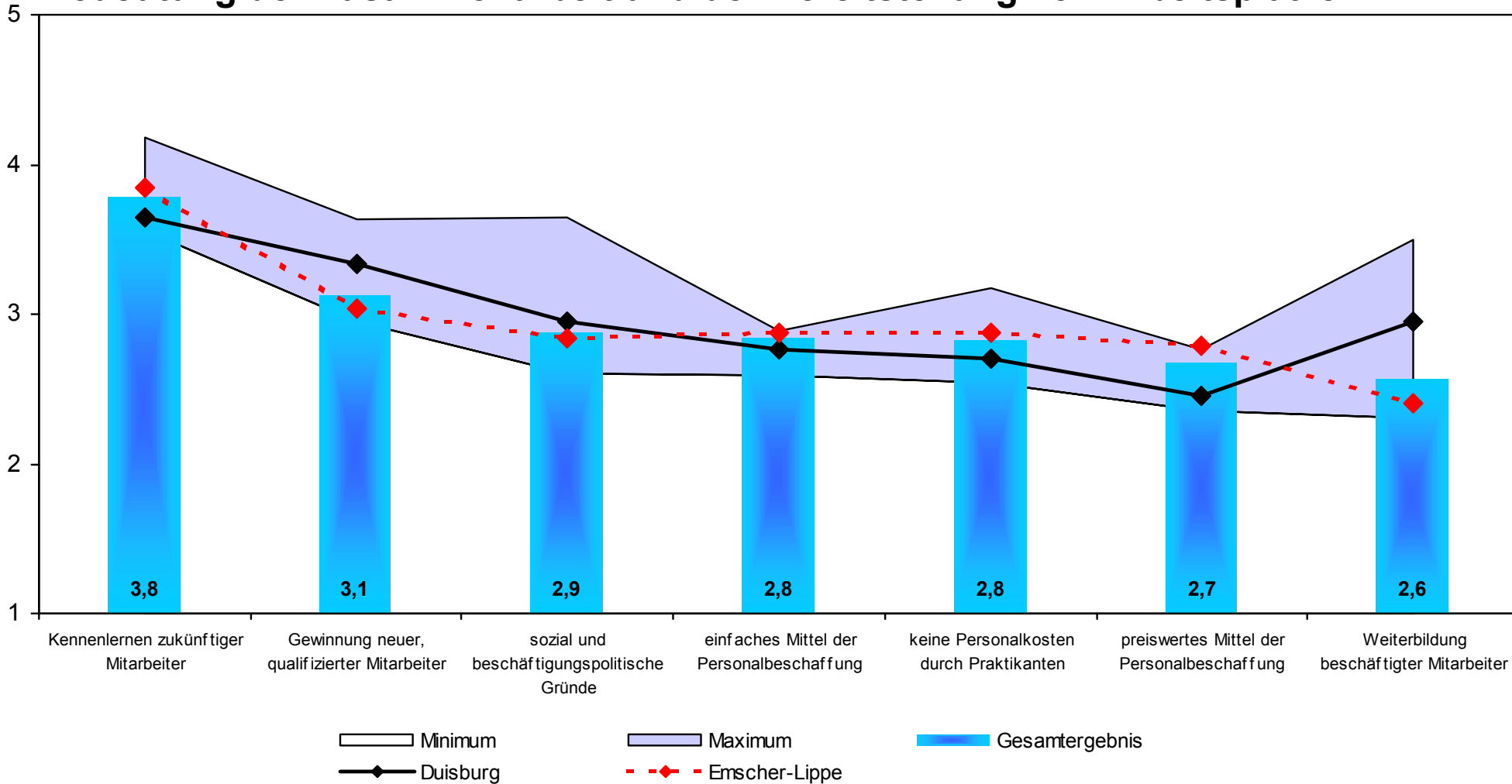
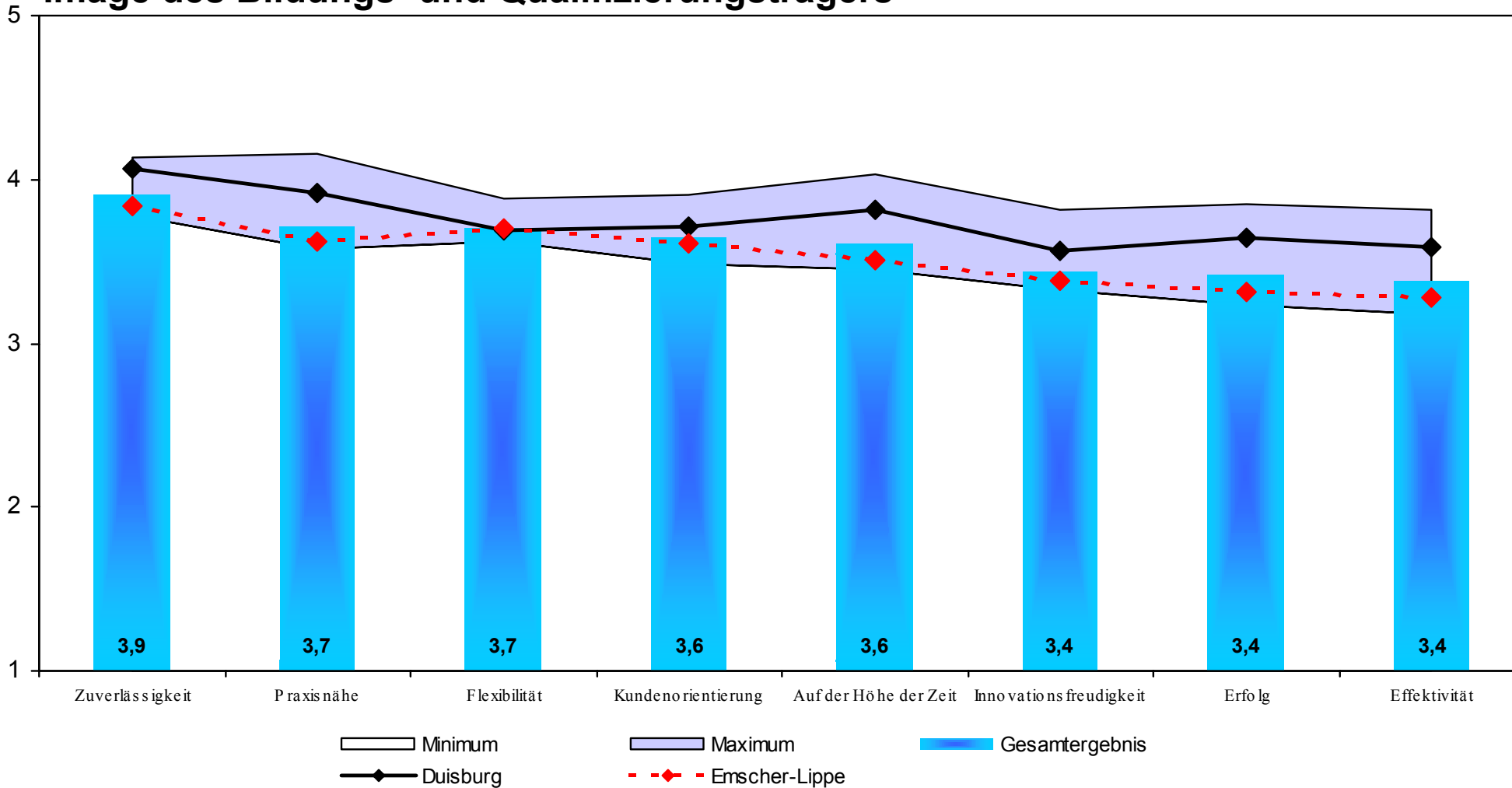
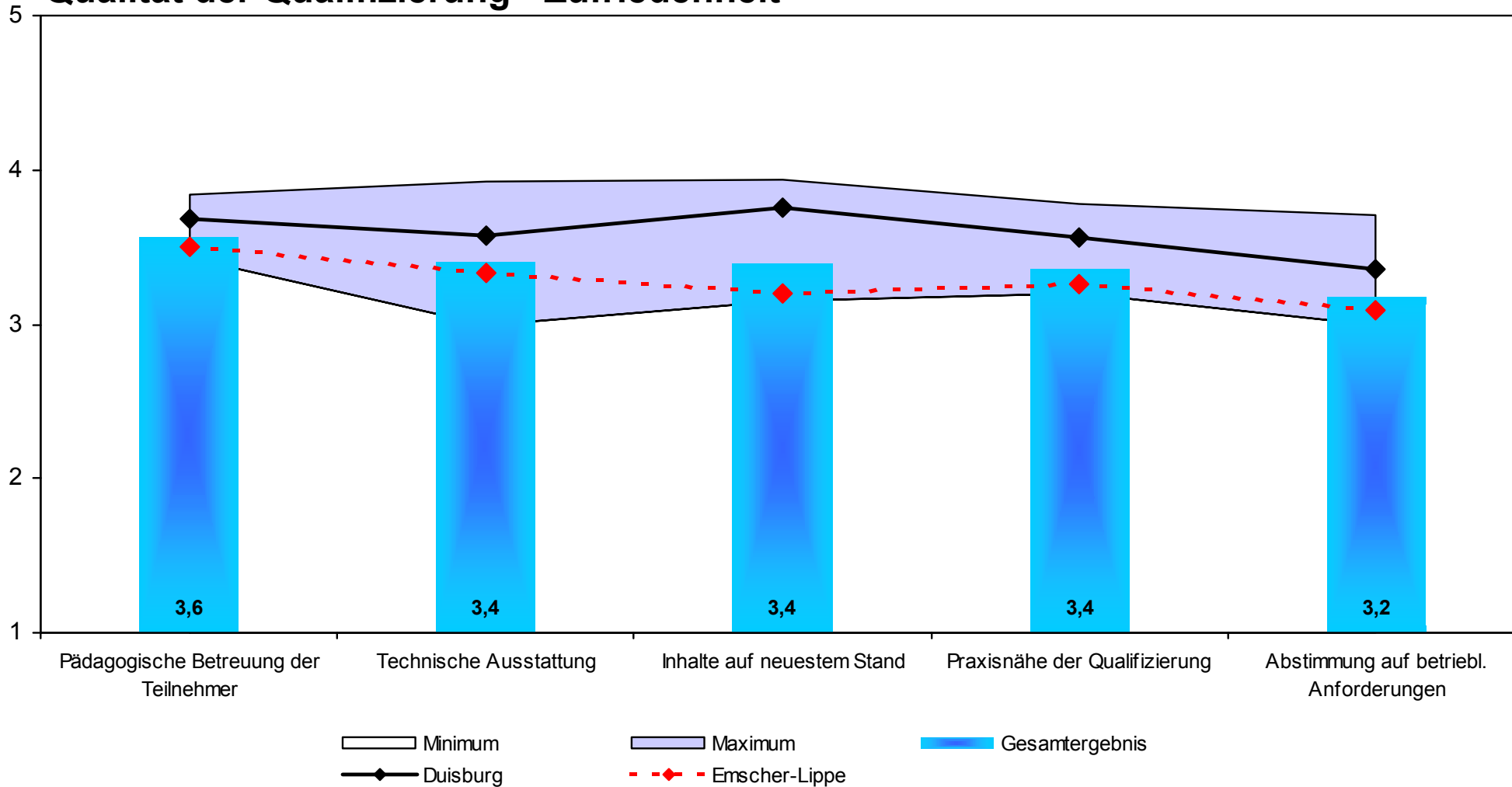


Image des Bildungs- und Qualifizierungsträgers



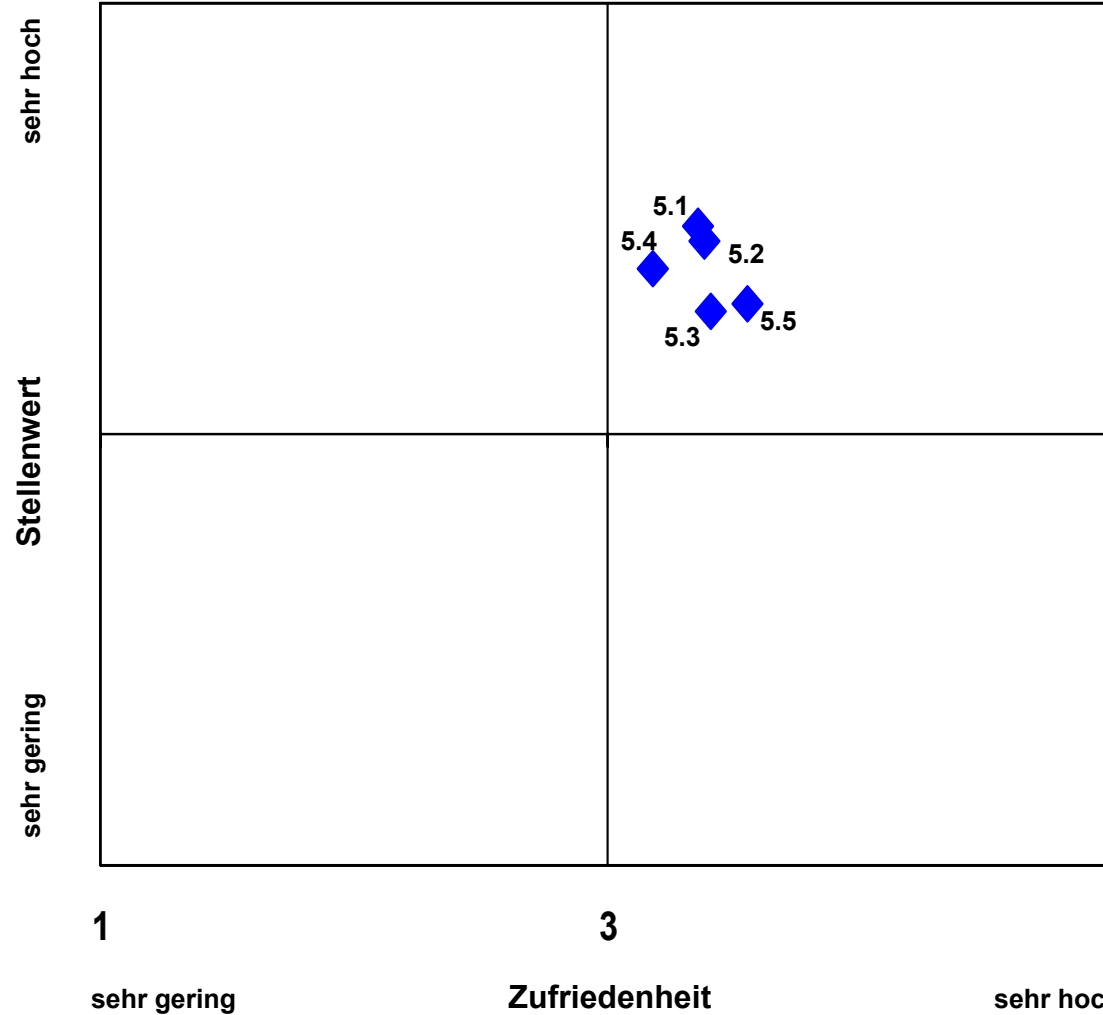
Qualität der Qualifizierung - Zufriedenheit



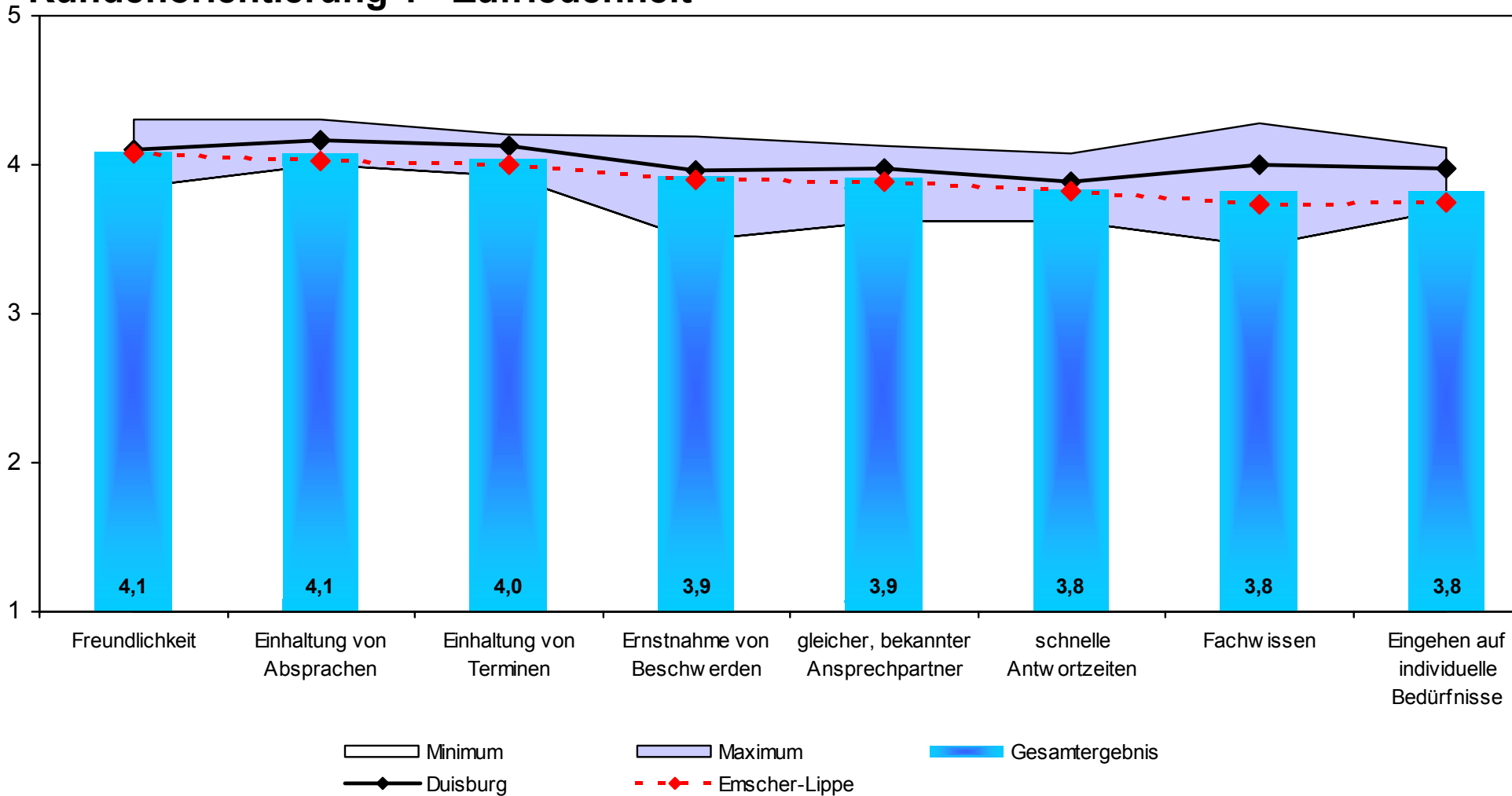


Portfolio-Analyse Qualität der Qualifizierung

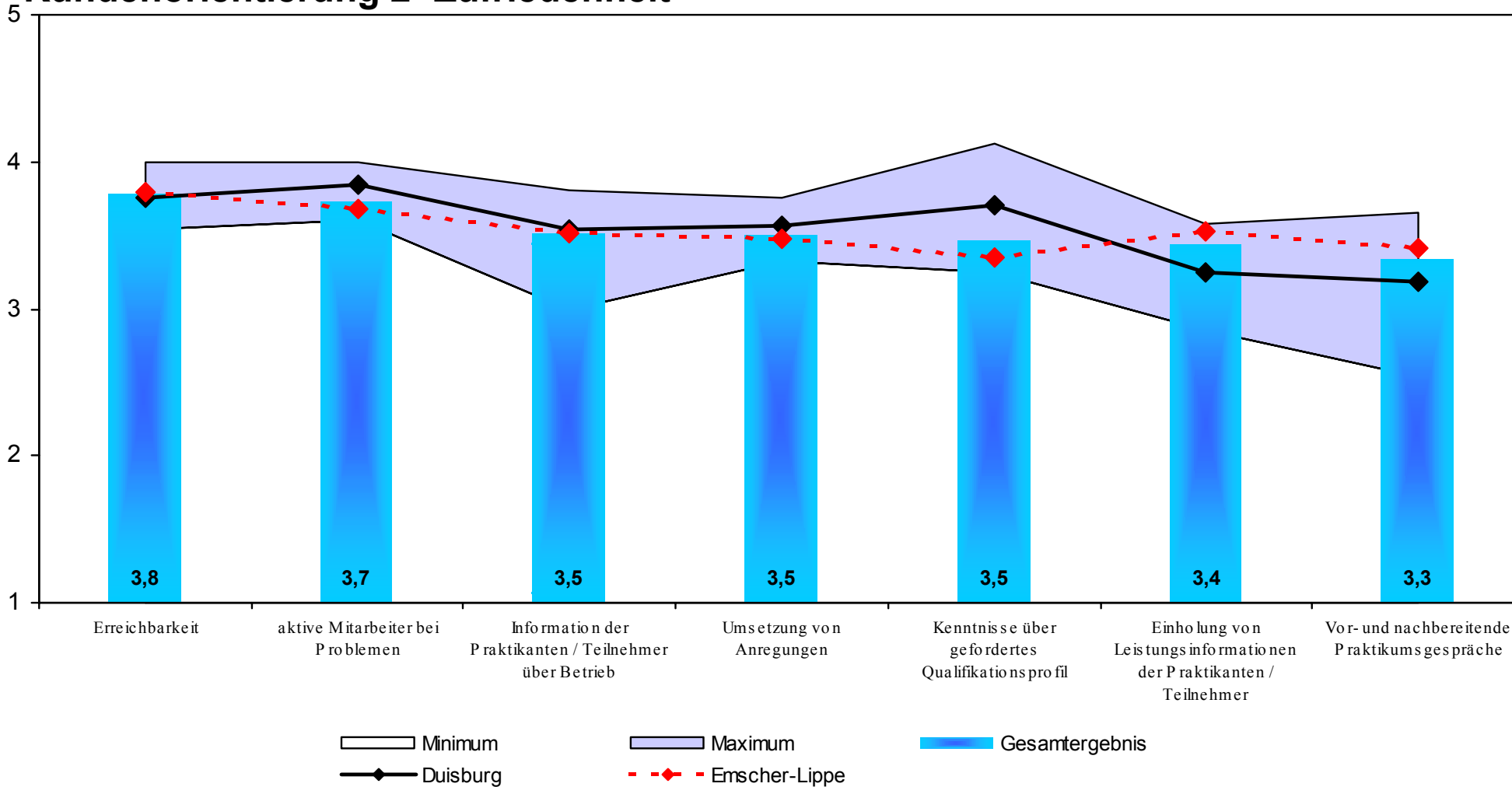
- 5.1 Praxisnähe der Qualifizierung
- 5.2 Inhalte der Qualifizierung sind auf dem neuesten Stand
- 5.3 Technische Ausstattung des Bildungs- bzw. Qualifizierungsträgers
- 5.4 Qualifizierungsinhalte sind auf die betrieblichen Anforderungen abgestimmt
- 5.5 Pädagogische Betreuung der Teilnehmer/-innen



Kundenorientierung 1 - Zufriedenheit



Kundenorientierung 2- Zufriedenheit

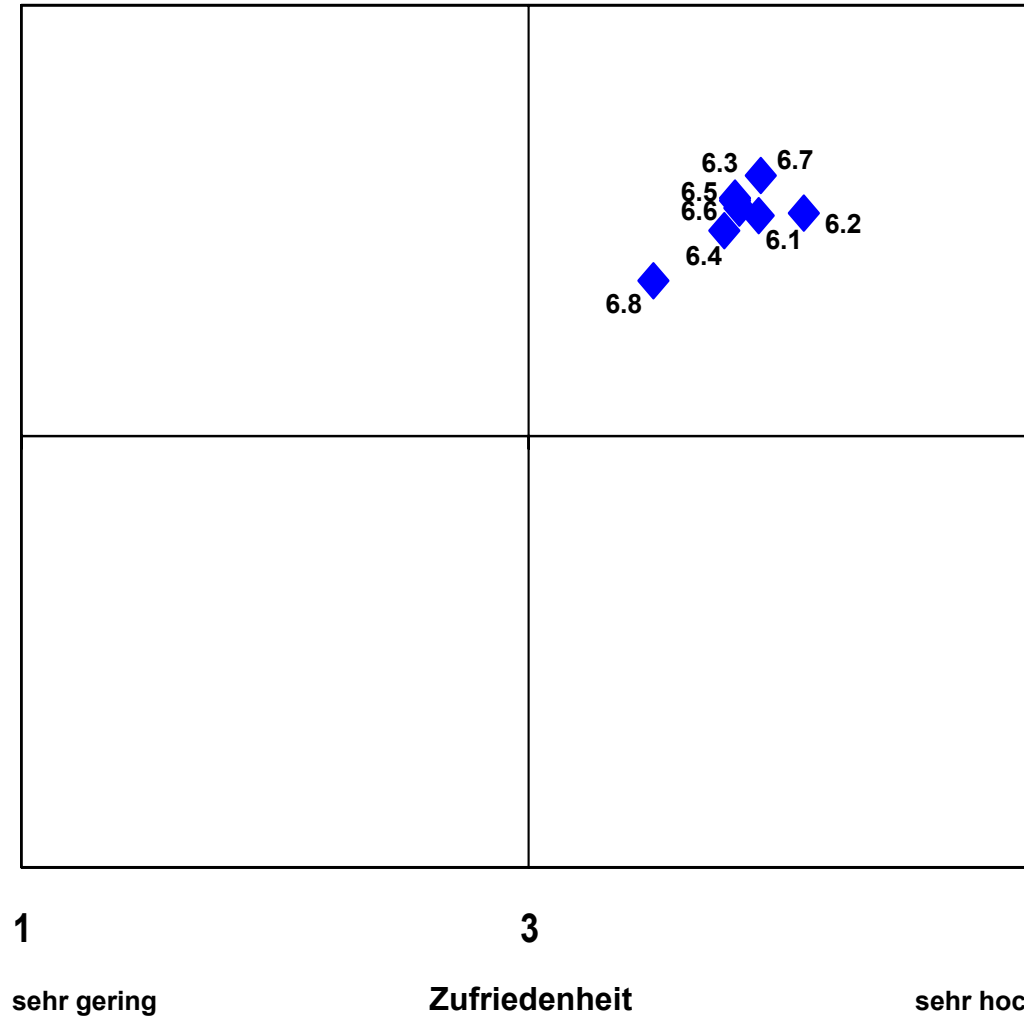




Portfolio-Analyse Kundenorientierung

- 6.1 gleiche(r), mir bekannte(r) Ansprechpartner(-in)
- 6.2 Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen
- 6.3 Fachwissen der Mitarbeiter/-innen
- 6.4 Erreichbarkeit der Mitarbeiter/-innen
- 6.5 schnelle Antwortzeiten, wenn ich Informationen benötige
- 6.6 Bereitschaft, auf meine individuellen Bedürfnisse einzugehen
- 6.7 Ernst nehmen meiner Beschwerden
- 6.8 Umsetzung meiner Anregungen

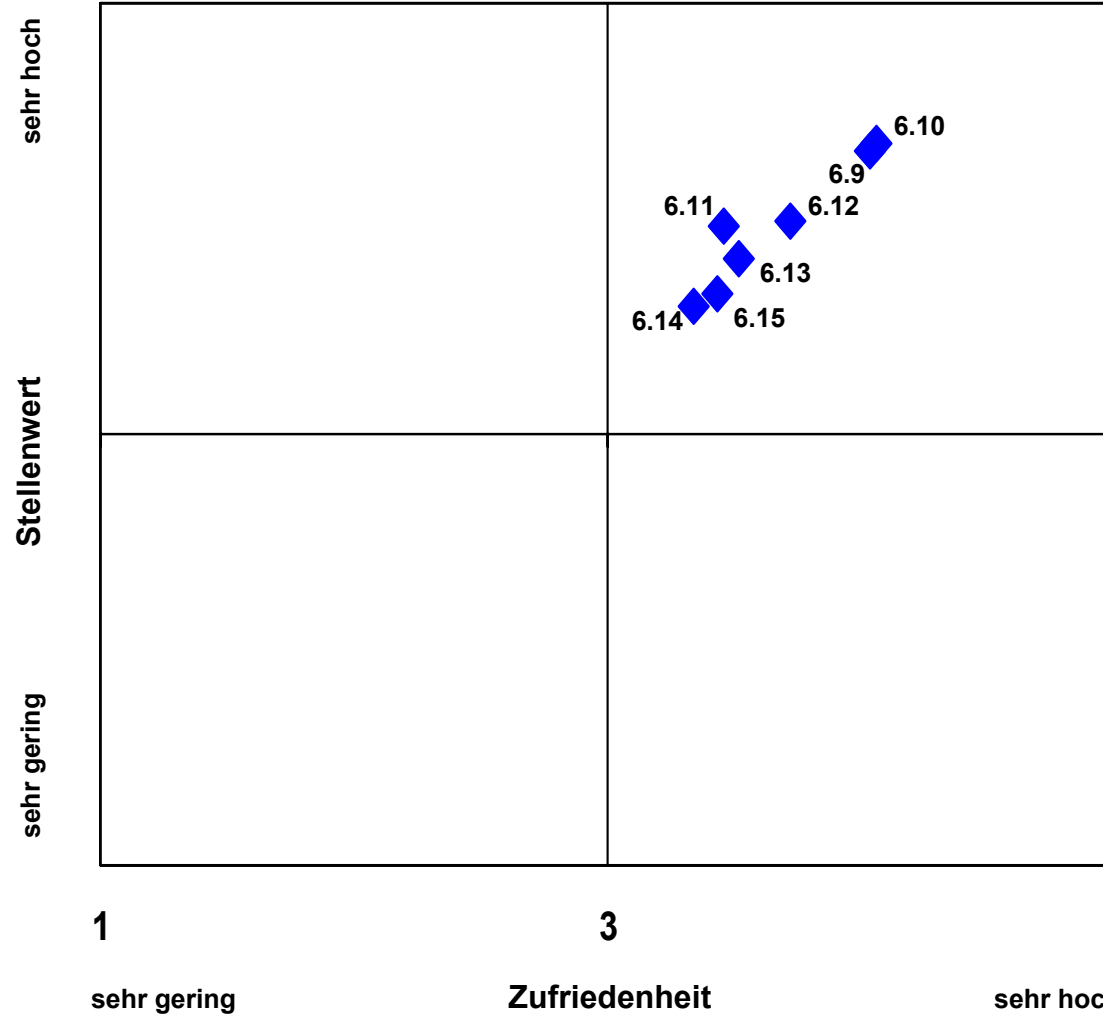
sehr hoch
Stellenwert
sehr gering



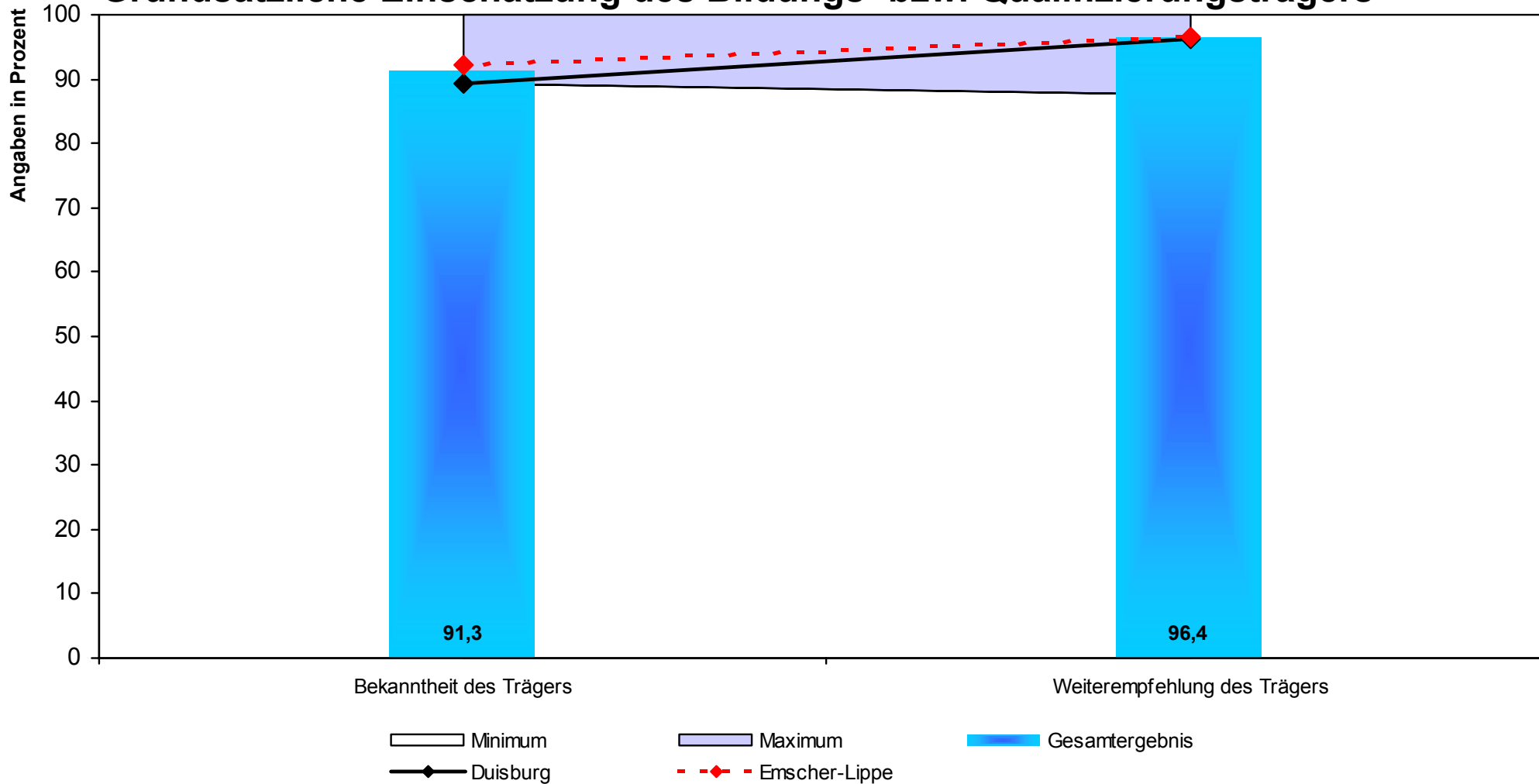


Portfolio-Analyse Kundenorientierung

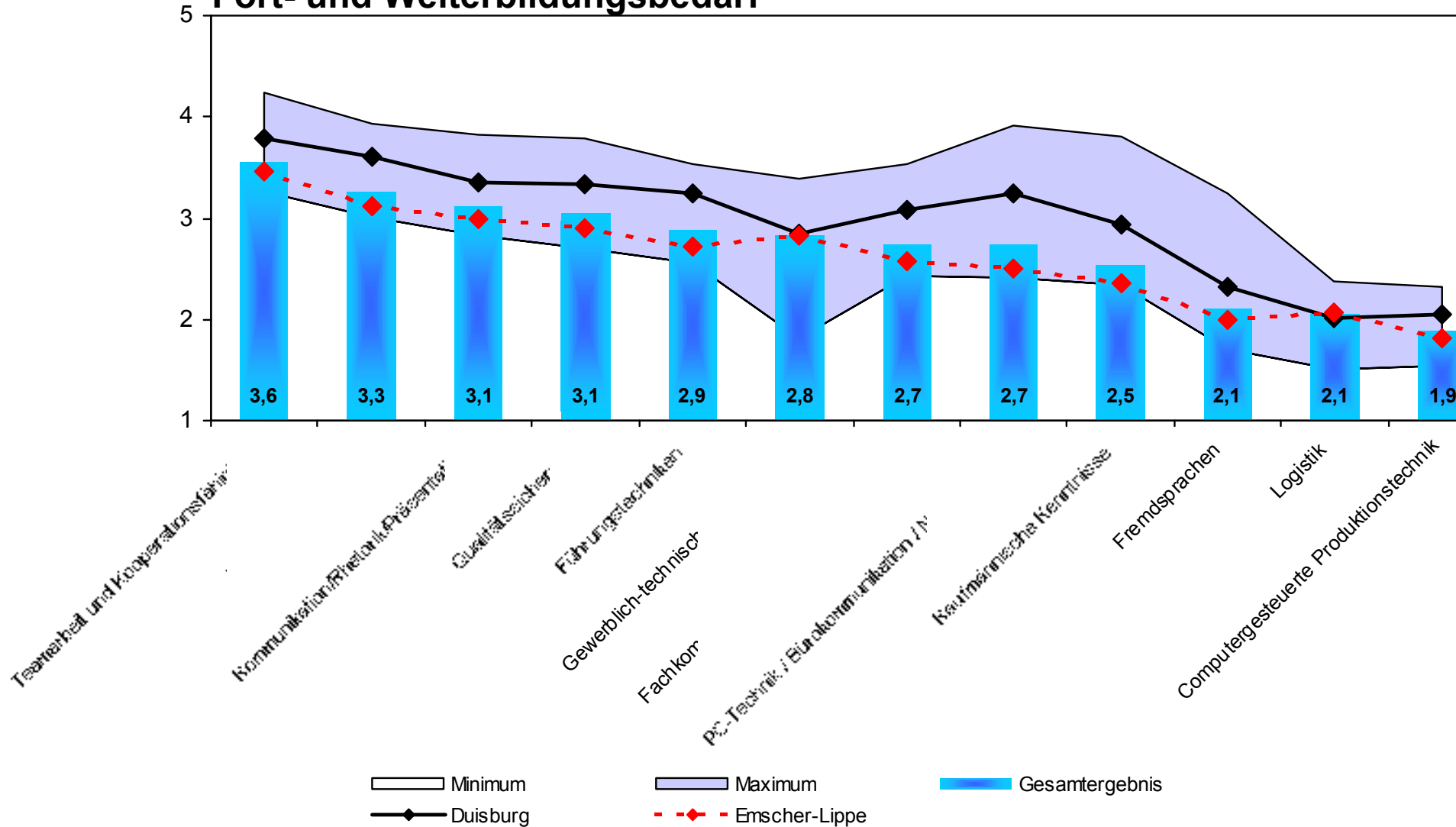
- 6.9 Einhaltung von Terminen
- 6.10 Einhaltung von Absprachen
- 6.11 Kenntnisse über das im Betrieb geforderte Qualifikationsprofil
- 6.12 Mitarbeiter werden bei Problemen aktiv
- 6.13 Die Praktikanten/Teilnehmer werden vor Beginn der Maßnahme vom Träger über unseren Betrieb informiert
- 6.14 Vor- und nachbereitende Praktikumsgespräche werden mit uns geführt
- 6.15 Informationen über den Leistungsstand der Praktikanten/Teilnehmer werden eingeholt



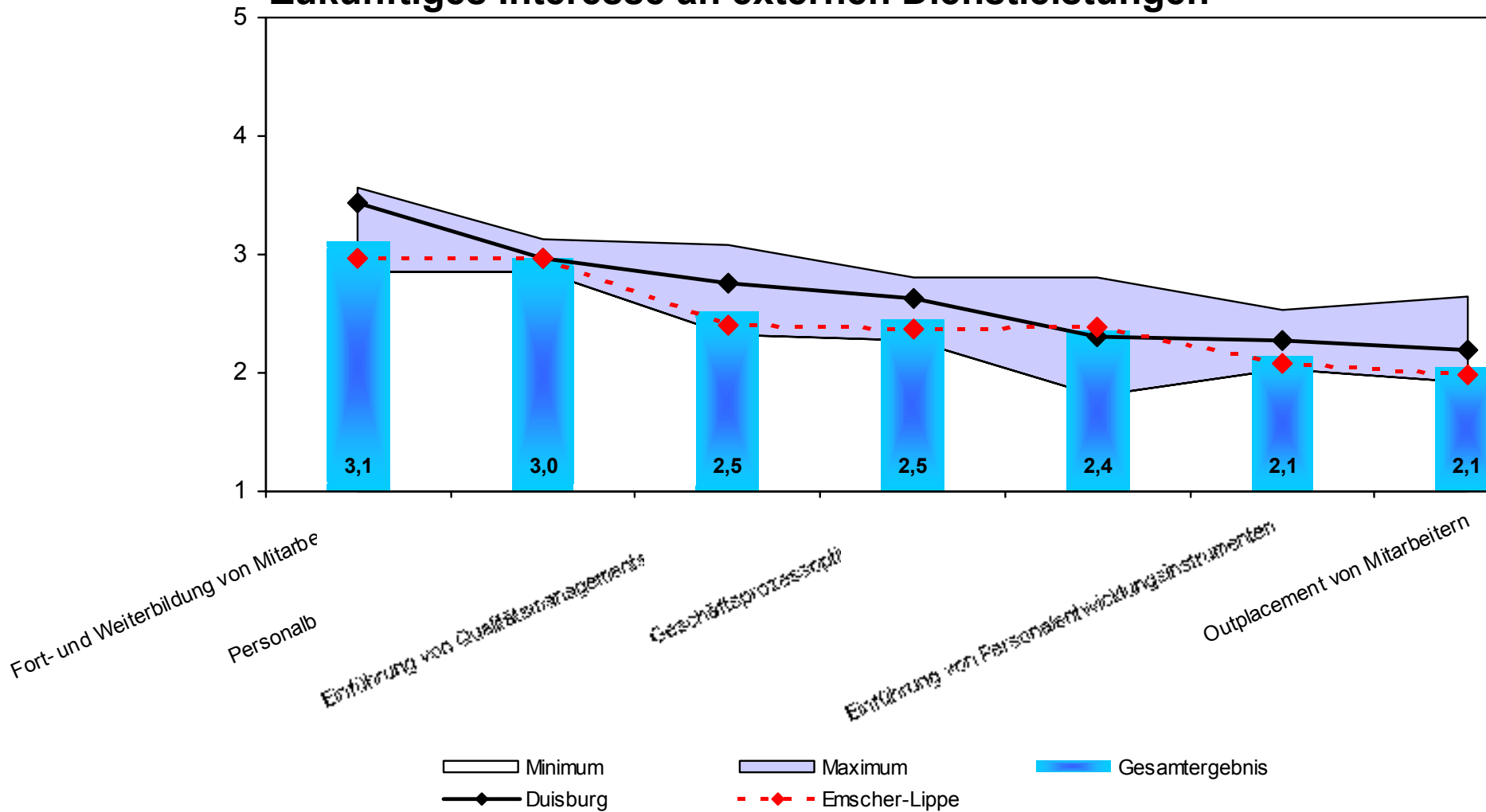
Grundsätzliche Einschätzung des Bildungs- bzw. Qualifizierungsträgers



Fort- und Weiterbildungsbedarf



Zukünftiges Interesse an externen Dienstleistungen



Kernaussagen

- Kaum branchen- und betriebsgrößenspezifische Differenzen erkennbar
- Unternehmen sehen Zusammenarbeit mit Weiterbildungsträgern als Rekrutierungsinstrument
- Kosteneinsparungseffekte von untergeordneter Bedeutung (Ausnahme ist der industrielle Sektor)
- Wirtschaftlichkeit und Zukunftsorientierung werden seltener mit Weiterbildungsträgern assoziiert
- Abstimmung mit den Unternehmen ist ausbaufähig (Mangel an individueller Abstimmung und Umsetzung von Anregungen)
- Stellenwert und Zufriedenheit größtenteils deckungsgleich
- Kaum erkennbare Alleinstellungsmerkmale für den Wettbewerb
- Kaum erkennbare langfristige Kundenbindung
- Bedarf an zusätzlichen Dienstleistungen nicht zu unterschätzen
- Zusätzliche Bedarfe liegen eher in der Vermittlung extrafunktionaler Kompetenzen