



Forschungsinstitut für
Berufsbildung im Handwerk an
der Universität zu Köln

KWB

KURATORIUM
DER DEUTSCHEN
WIRTSCHAFT FÜR
BERUFSBILDUNG

Abschlussbericht

2002 – 2005

Ergebnisse im Überblick

Branchenuntersuchungen

- Automatenwirtschaft
- Bäckerhandwerk
- Bauwirtschaft
- Bürowirtschaft
- Chemie-Industrie
- Fleischerhandwerk
- Fleischwarenindustrie
- Gebäudetechnik/-management
- Konditorenhandwerk
- Versicherungswirtschaft



Projekt: **BRANCHENSPEZIFISCHES INFORMATIONSSYSTEM
ZUR BETRIEBLICHEN QUALIFIKATIONSENTWICKLUNG
unter Nutzung der Netzwerke der Wirtschaft**

Das Projekt

Branchenspezifisches Informationssystem zur betrieblichen Qualifikationsentwicklung unter Nutzung der Netzwerke der Wirtschaft wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert.

Weitere Teile des Abschlussberichts 2002 – 2005:

- **Qualifikationen im Wandel
Empfehlungen für die Aus- und Weiterbildung**
- **Branchenreports**
- **Befragungsinstrumentarium**

Herausgeber

Kuratorium der Deutschen Wirtschaft
für Berufsbildung

Ollenhauerstraße 4 · 53113 Bonn
E-Mail: kwb@kwb-berufsbildung.de
Telefon: 0228 / 91523-0
Fax: 0228 / 91523-99

August 2005

in Kooperation mit:

Forschungsinstitut für Berufsbildung
im Handwerk an der Universität zu Köln

Herbert-Lewin-Straße 2 · 50931 Köln
E-Mail: uwe.schaumann@uni-koeln.de
Telefon: 0221 / 4705678
Fax: 0221 / 4707744

Inhalt

1	Einleitung	1
2	Projektziele und Ergebnisse	2
3	Grundlegende Darstellung des Projektansatzes	4
4	Branchenuntersuchungen	5
4.1	Der IDQ [®] -Prozess als Befragungsinstrumentarium	6
4.2	Projektorganisation	8
4.3	Zu den Projektaktivitäten	8
4.4	Rahmendaten der Befragungen (Branchenuntersuchungen)	9
4.4.1	Relevante Themen der Qualifikationsentwicklungen in den Branchen	11
4.4.2	Mittelwerte und Standardabweichungen	11
4.4.3	Zuordnungen der Brancheninhalte zu Berufsbildungsmaßnahmen	12
5	Untersuchungsschwerpunkt Branchenuntersuchungen	14
5.1	Bäckerhandwerk	14
5.2	Konditorenhandwerk	15
5.3	Fleischerhandwerk	16
5.4	Fleischwarenindustrie	17
5.5	Chemiebranche	18
5.6	Bürowirtschaft	21
5.6.1	Berufsspezifische Auswertung	21
	Bürokaufleute (IHK)	22
	Bürokaufleute (HwK)	22
	Kaufleute für Bürokommunikation (IHK/HwK)	23
	Fachangestellte für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst)	23
5.6.2	Berufsübergreifende Auswertung	24
6	Untersuchungsschwerpunkt Wiederholungsuntersuchungen	25
6.1	Baubranche	25
6.2	Versicherungswirtschaft	28
6.2.1	Zunehmende Vertriebsorientierung	30
6.2.2	Erweiterung der Produktpalette	30
6.2.3	Generalisierung statt Spezialisierung	30
7	Untersuchungsschwerpunkt „Junge Branchen“	31
7.1	Instrumentarium zur Identifizierung junger Geschäftsbereiche und des dortigen Qualifizierungsbedarfs	31
7.1.1	Durchführung einer Pre-Studie	31
7.1.2	Auswertung der Pre-Studie	33
7.1.3	Alternative Instrumentarien zur Identifizierung junger Geschäftsbereiche und des dortigen Qualifizierungsbedarfs	34
7.1.4	Abstimmung des weiteren Vorgehens mit dem Projektsteuerungskreis	35

7.2	Automatenwirtschaft.....	36
7.3	Facility Management.....	38
7.3.1	Aktivitäten.....	38
7.3.2	Telefonische Befragung zum Ausbildungsbedarf.....	39
	Konzeption.....	40
	Durchführung.....	41
7.3.3	Bewertung der Ergebnisse.....	43
8	Erkenntnisse zum Fachkräftemangel.....	43
8.1	Bäckerhandwerk.....	44
8.2	Bauwirtschaft.....	45
8.3	Bürowirtschaft.....	47
8.4	Chemie.....	50
8.5	Konditorenhandwerk.....	51
8.6	Fleischerhandwerk.....	52
8.7	Versicherungswirtschaft.....	55
9	Öffentlichkeitsarbeit.....	57
9.1	Beteiligung im Rahmen der FreQueNz-Netzwerkveranstaltungen.....	57
9.2	Präsentationen.....	57
10	Literaturverzeichnis.....	58
10.1	Zitierte Literatur.....	58
10.2	Eigene Beiträge.....	58

Verzeichnis der Übersichten

Übersicht 1:	Durchgeführte Untersuchungen	8
Übersicht 2:	Anzahl und Form der erhaltenen Fragebögen je Branche	10
Übersicht 3:	Anzahl der Themen im Fragebogen je Branche	11
Übersicht 4:	Legende zu den Auswertungsübersichten.....	11
Übersicht 5:	Summe der Hinweise für Qualifikationsmaßnahmen (alle Branchen)	13
Übersicht 6:	Die zehn wichtigsten Themen des Bäckerhandwerks und Hinweise auf ihre Relevanz innerhalb verschiedener Berufsbildungsmaßnahmen	14
Übersicht 7:	Die zehn wichtigsten Themen des Konditorenhandwerks und Hinweise auf ihre Relevanz innerhalb verschiedener Berufsbildungsmaßnahmen.....	15
Übersicht 8:	Die zehn wichtigsten Themen des Fleischerhandwerks und Hinweise auf ihre Relevanz innerhalb verschiedener Berufsbildungsmaßnahmen	16
Übersicht 9:	Die zehn wichtigsten Themen der Fleischwarenindustrie und Hinweise auf ihre Relevanz innerhalb verschiedener Berufsbildungsmaßnahmen	17
Übersicht 10:	Die zehn wichtigsten Themen zum Beruf des/der Chemikanten/-in (Oberthemen und Themenbereiche)	19
Übersicht 11:	Die zehn wichtigsten Themen zum Beruf des/der Chemielaboranten/-in (Oberthemen und Themenbereich)	20
Übersicht 12:	Die zehn wichtigsten Themen in der Bürowirtschaft, berufsübergreifend.....	24
Übersicht 13:	Die zehn wichtigsten Oberthemen in der Bauwirtschaft.....	26
Übersicht 14:	Die zehn wichtigsten Themen in der Bauwirtschaft	26
Übersicht 15:	Vergleich relevanter Themen aus Erst- und Wiederholungsuntersuchung in der Bauwirtschaft.....	27
Übersicht 16:	Rangfolge der Einflussgrößen in der Versicherungswirtschaft.....	28
Übersicht 17:	Rangfolge der Kompetenzbereiche in der Versicherungswirtschaft	29
Übersicht 18:	Regionale Expertenlandkarte der Existenzgründungsberatung und -betreuung.....	32
Übersicht 19:	Ablaufschema zur Identifizierung junger Geschäftsbereiche über das regionale Expertennetzwerk	34
Übersicht 20:	Ablaufschema einer Panelerhebung zur Identifizierung des Qualifikationsbedarfs in jungen Geschäftsbereichen	35
Übersicht 21:	Beteiligung unterschiedlicher Interessensgruppen in der Automatenwirtschaft.....	36
Übersicht 22:	Die zehn wichtigsten Themen zur Qualifikationsentwicklung in der Automatenwirtschaft.....	37
Übersicht 23:	Betroffene Wirtschaftsbereiche im Querschnittsbereich Gebäudemanagement / Gebäudetechnik.....	38
Übersicht 24:	Projektaktivitäten Gebäudemanagement / -technik	39
Übersicht 25:	Einschätzung zum Bedarf an einer Servicefachkraft im operativen Facility Management	42
Übersicht 26:	Genannte Anforderungen an Servicefachkräfte im operativen Facility Management	42
Übersicht 27:	Fachkräftemangel Bäckerhandwerk: heute und zukünftig	44

Übersicht 28:	Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen.....	44
Übersicht 29:	Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen	44
Übersicht 30:	Fachkräftemangel Bauwirtschaft: heute	45
Übersicht 31:	Fachkräftemangel Bauwirtschaft: zukünftig	45
Übersicht 32:	Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen.....	45
Übersicht 33:	Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen	46
Übersicht 34:	Auswirkungen auf den Fachkräftemangel in der Bauwirtschaft.....	47
Übersicht 35:	Auswirkungen des Fachkräftemangels in der Bauwirtschaft	47
Übersicht 36:	Fachkräftemangel Bürowirtschaft: heute	47
Übersicht 37:	Fachkräftemangel Bürowirtschaft: zukünftig	48
Übersicht 38:	Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen.....	48
Übersicht 39:	Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen	48
Übersicht 40:	Auswirkungen auf den Fachkräftebedarf in der Bürowirtschaft	49
Übersicht 41:	Maßnahmen aufgrund der personellen Situation in der Bürowirtschaft.....	49
Übersicht 42:	Fachkräftemangel Konditorenhandwerk: heute und zukünftig	51
Übersicht 43:	Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen.....	51
Übersicht 44:	Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen	51
Übersicht 45:	Fachkräftemangel Fleischerhandwerk: heute und zukünftig	52
Übersicht 46:	Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen.....	53
Übersicht 47:	Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen	53
Übersicht 48:	Weitere Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen	53
Übersicht 49:	Einschätzung der Auswirkungen auf den Fachkräftebedarf	54
Übersicht 50:	Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stelle	55
Übersicht 51:	Auswirkungen der Entwicklungen auf den Fachkräftebedarf	56

1 Einleitung

Die mit dem dynamischen Strukturwandel verbundenen betrieblichen Veränderungen und Anforderungen, das Sinken der Halbwertszeit von Wissen sowie der aufgrund der demographischen Entwicklung zu erwartende Fachkräftemangel sind drei Kerntrends, die den Bedarf an Indikatoren für den betrieblichen Qualifikationsbedarf steigen lassen. Durch den Einsatz und die Nutzung der Expertennetzwerke der Wirtschaft soll mit diesem Projekt die Information über die betrieblichen Qualifikationsentwicklungen weiter forciert werden. Unter aktiver Mitwirkung im Rahmen der Forschungsplattform „Früherkennung von Qualifikationserfordernissen“ (FreQueNz – <http://www.frequenz.net>) des Bundesministeriums für Bildung und Forschung geht es nicht zuletzt auch um die Förderung der Früherkennung als Grundlage für ein zukunftsfähiges Berufsbildungssystem.

Das im Mai 2002 gestartete Projekt „Branchenspezifisches Informationssystem zur betrieblichen Qualifikationsentwicklung unter Nutzung der Netzwerke der Wirtschaft“ ist ein Folgeprojekt des im Zeitraum 1998 bis 2001 durchgeführten Projektes „Dauerbeobachtung der betrieblichen Qualifikationsentwicklung“ (KWB-Projekt I).

Das im KWB-Projekt I entwickelte Instrumentarium zur Dauerbeobachtung der Qualifikationsentwicklung (IDQ[®]) erwies sich als Erfolg versprechendes Verfahren in etablierten Branchen. Es zeigte sich jedoch, dass das Instrumentarium zur Erfassung qualifikationsrelevanter Themen in jungen Branchen nur begrenzt geeignet ist. Diese sog. jungen Branchen verfügen vielfach nicht über traditionelle Organisationsstrukturen und damit nicht über ein etabliertes Expertennetzwerk für Berufsbildungsfragen, das zur Früherkennung der betrieblichen Qualifikationsentwicklung genutzt werden kann.

Das am 1. Mai 2002 gestartete Folgeprojekt zielte insbesondere auf die Weiterentwicklung des Informationssystems hinsichtlich der

- Erweiterung des Instrumentariums mit dem Ziel, **junge Branchen** ohne eigene Aus- und Weiterbildungsprofile in die Projektkonzeption durch Felduntersuchungen einzubeziehen
- Entwicklung eines Befragungsinstrumentariums zur Identifizierung von **Fachkräftemangel** und dessen Integration in den IDQ[®]-Prozess
- Durchführung **weiterer Branchenerhebungen**
- Durchführung von **Folgeuntersuchungen** zur Erfassung der Qualifikationsentwicklung innerhalb einer Branche
- **internetbasierten** Erweiterung des Informationssystems für zukunftsorientierte Nutzungsmöglichkeiten und eine noch effizientere Gestaltung der Datenerfassung.

Ein gegenüber dem KWB-Projekt I zentraler neuer Schwerpunkt des KWB-Projekts II war die Aufbereitung der Projektergebnisse im Hinblick auf die Vorbereitung und Erarbeitung von Handlungsempfehlungen für ordnungsrelevante Entscheidungen in der Aus- und Weiterbildung unter Einbeziehung der Experten aus den Spitzen- und Fachverbänden der Wirtschaft.

2 Projektziele und Ergebnisse

Ziele	Ergebnisse
1. Weiterentwicklung des Informationssystems	
IDQ-Ausrichtung auf den flexiblen Einsatz bei unterschiedlichen Branchenanforderungen sowie auf die Einbeziehung der Expertenstrukturen der Kammern und Ausbildungsleiter-Arbeitsgemeinschaften	IDQ [®] -System ist für notwendige Anpassungen an unterschiedliche Branchensituationen und -strukturen ausreichend flexibel. Einbeziehung der Experten von Kammern und Ausbildungsleiter-Arbeitsgemeinschaften ist insbesondere bei branchenübergreifenden Tätigkeitsfeldern unerlässlich.
Erweiterung des Instrumentariums zur Einbeziehung von jungen Branchen ohne traditionelle Verbandsstrukturen in die Projektkonzeption durch Felduntersuchungen	Auch junge Branchen entwickeln relativ früh Netzwerkstrukturen. Diese sind noch nicht so klar arbeitsteilig strukturiert, sodass möglichst viele Netzwerkakteure einbezogen werden müssen. Bei einer umfassenden IDQ [®] -Vorbereitungsphase ist eine zeitaufwändige Felduntersuchung mit Experteninterviews nicht erforderlich. Qualifikationsbezogen kennzeichnet junge Branchen, dass sie nicht über eigene Aus- und Fortbildungsprofile verfügen. Unter Beachtung dieser Konditionen ist IDQ [®] -Einsatz auch in jungen Branchen erfolgreich.
Internetbasierte Erweiterung des Informationssystems für zukunftsorientierte Nutzungsmöglichkeiten und eine noch effizientere Gestaltung unter Berücksichtigung einer späteren Datenbankeinstellung der Ergebnisse bei FreQueNz	Die Daten der Branchenuntersuchungen sind in eine Datenbank eingestellt, auf deren Basis die Projektberichterstattung erfolgt. Für eine Einstellung in eine FreQueNz-Datenbank ist zunächst eine entsprechende Gesamtkonzeption erforderlich.
2. Qualifikationsentwicklung in weiteren Branchen und Folgeuntersuchungen	
Einsatz des Informationssystems (IDQ) zur Erfassung der Qualifikationsentwicklung in weiteren wichtigen beschäftigungsintensiven Branchen	Das IDQ [®] -System konnte in 5 weiteren Branchen und Geschäftsfeldern von Industrie und Handwerk mit weit über 1 Mio. Beschäftigten bei flexibler Ausrichtung auf die Branchenbesonderheiten erfolgreich eingesetzt werden.
Einsatz des internetgestützten Befragungsinstrumentariums entsprechend den Voraussetzungen der jeweiligen Branchennetzwerke	Die Befragungsabläufe können durch internetgestützte Befragungsinstrumente vereinfacht, verbreitert und beschleunigt werden. Internetgestützte Befragungen erfolgten in 4 Branchen. Der Einsatz ist von den technischen und mentalen Voraussetzungen bei den Experten abhängig.
Erfassung der Veränderungen in der Qualifikationsentwicklung durch Folgeuntersuchungen bei im KWB-Projekt I beteiligten Branchen	Durch Folgeuntersuchungen können nicht nur die Qualifikationsveränderungen festgestellt werden, sondern auch, inwieweit neuer Qualifikationsbedarf inzwischen in Aus- und Weiterbildungsordnungen und -konzepten umgesetzt wurde. Folgeuntersuchungen: frühestens nach 3 Jahren.

Ziele	Ergebnisse
3. Erkenntnisse zum Fachkräftemangel	
<p>Erweiterung des Projektansatzes, um konkrete Hinweise auf sich abzeichnenden Fachkräftemangel in den verschiedenen Branchen und Tätigkeitsfeldern zu gewinnen</p> <p>Entwicklung eines entsprechenden Befragungsinstrumentariums und IDQ-Integration</p> <p>Einsatz bei den Branchenbefragungen</p> <p>Spezielle Auswertung und Ergebnisdarstellung</p>	<p>Die Ausweitung der Befragung auf den Fachkräftemangel zeigt, dass über das IDQ[®]-Instrumentarium auch quantitative Aspekte zu erfassen sind.</p> <p>Quantitative Informationen sind auch im Hinblick auf Ordnungsentscheidungen von erheblicher Bedeutung.</p>
4. Hinweise / Empfehlungen für Aus- und Weiterbildungsentscheidungen	
<p>Zusammenführung der Ergebnisse aus den verschiedenen Netzwerkbereichen (Fachverbände, Kammern, Ausbildungsleiter-Arbeitsgemeinschaften)</p> <p>Umfassende Aufbereitung und qualitative Vertiefung der Ergebnisse in Verbindung mit Experten der Netzwerke</p> <p>Bewertung der Ergebnisse und Ableitung von konkreten Hinweisen für Aus- und Weiterbildungsentscheidungen</p>	<p>Die IDQ[®]-Ergebnisse liefern eine breite Datenbasis für Empfehlungen für Berufsbildungskonzepte, die den Akteuren für Aus- und Weiterbildungsentscheidungen zur Verfügung gestellt werden.</p> <p>Es werden Empfehlungen zur Aktualisierung/Schaffung von Qualifizierungsprofilen in 9 Branchen bzw. Tätigkeitsfeldern gegeben, die teilweise bereits in Neuordnungsverfahren aufgenommen wurden.</p>
5. Information / Präsentation / Berichterstattung der Projektergebnisse	
<p>Datenbankorientierte Aufbereitung zur Einstellung der Projektergebnisse in die FreQueNz-Datenbank</p> <p>Mitwirkung bei der Entwicklung von Strukturen für die Zusammenführung der FreQueNz-Projekt-Ergebnisse in einer gemeinsamen Datenbank</p>	<p>Eine datenbankorientierte Aufbereitung der Ergebnisse ist möglich und wünschenswert. Die Entwicklung von Strukturen für eine entsprechende Frequenz-Datenbank sollte dementsprechend vorangetrieben werden.</p> <p>KWB/FBH-Projekterfahrungen und -ergebnisse können dazu wesentliche Beiträge leisten.</p>
<p>Berichterstattung und Präsentation von Ergebnissen im Rahmen von FreQueNz</p> <p>Durchführung einer Fachtagung zur Diskussion von Projektergebnissen</p> <p>Gesamtberichterstattung</p>	<p>Die Berichterstattung und Präsentation der Projektergebnisse trägt dazu bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Bedeutung und Möglichkeiten der Früherkennung für die Systementwicklung national und auf europäischer Ebene transparent zu machen • Möglichkeiten der effizienten Früherkennungsrecherche im Rahmen vorhandener Informationsstrukturen und deren Aktivierungspotenzial aufzuzeigen • die Umsetzung der Ergebnisse in die Praxis zu sichern.

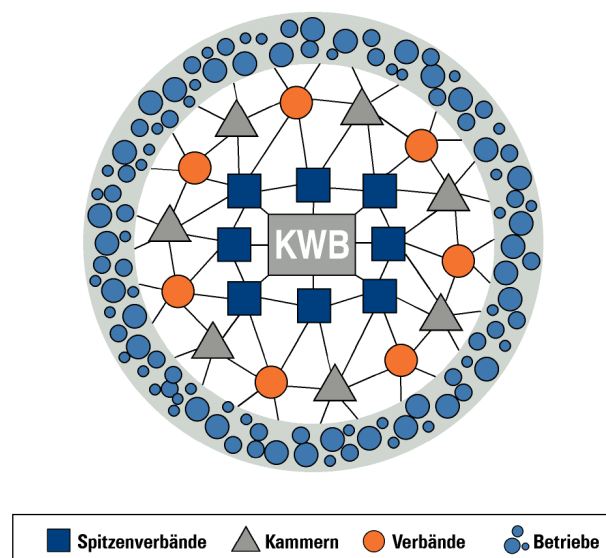
3 Grundlegende Darstellung des Projektansatzes

Im Mittelpunkt des Projektes steht die frühzeitige Identifizierung innovativer Markt- und Geschäftsentwicklungen und -veränderungen mit dem daraus resultierenden neuen Qualifikationsbedarf.¹ Mit Hilfe des IDQ[®]-Prozesses (Instrumentarium zur Dauerbeobachtung der Qualifikationsentwicklung) werden vorhandene Zugänge zur Informationsgewinnung durch Netzwerkorientierung genutzt, das Know-how von Spitzenorganisationen, Fachverbänden, Kammern und Betrieben der Wirtschaft gebündelt und betriebliche Basisinformationen für den Früherkennungsprozess systematisch verwertet. Auf diese Weise wird eine Aktivierung des dichten Expertennetzwerks der Wirtschaft zur Früherkennung des betrieblichen Qualifikationsbedarfs erreicht.

Zu diesen Netzwerken gehören mehrere tausend Experten der Wirtschaft – darunter auch Aus- und Weiterbildungsberater sowie Technologie- und Betriebsberater in den Kammern und Fachverbänden –, die in direktem und dauerhaftem Kontakt mit den Betrieben stehen. Mit seiner zentralen Rolle im Berufsbildungsnetzwerk der Wirtschaft steht das KWB in permanentem Kontakt zu den Berufsbildungsexperten in den Organisationen und Institutionen der Wirtschaft und besitzt dementsprechend eine besondere Funktion bei der Früherkennung von Qualifikationsentwicklungen (Abbildung 1) sowohl als Gatekeeper wie auch bei der Umsetzung der Ergebnisse in die berufsbildungspolitischen Entscheidungsprozesse.

Abbildung 1: Netzwerk Berufliche Bildung der Wirtschaft

Netzwerk Berufliche Bildung in der Wirtschaft ^{© FBH}



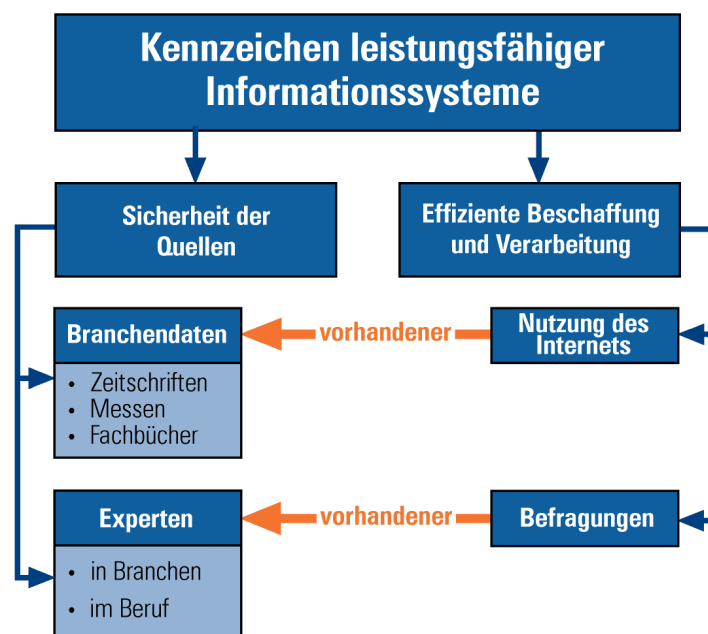
Über dieses dichte Netzwerk der Kammern und Verbände ist es möglich, nicht nur den Qualifizierungsbedarf in Großbetrieben, sondern auch den über andere Erhebungsinstrumentarien kaum zu erfassenden Qualifikationsbedarf in Klein- und Mittelbetrieben umfassend zu ermitteln.

¹ Zur ausführlichen Darstellung des IDQ-Prozesses vgl. u.a. Bromberger/Diedrich-Fuhs 2003, Bromberger/Esler 2002, Diedrich-Fuhs/Esler/Bromberger (2001, 2001a), Diedrich-Fuhs/Esler/ /Wilbers/Bromberger 2001.

Zu dem Netzwerk der Wirtschaft zur regelmäßigen Erfassung der Qualifikationsveränderungen zählen auch die Ausbildungsleiter-Arbeitsgemeinschaften des KWB sowie die Berufsbildungsgremien der Spitzen- und Fachverbände und die Bildungseinrichtungen der Wirtschaftsorganisationen.

Unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit und der Wirtschaftlichkeit des Erhebungs- und Auswertungsverfahrens wurde auf innerhalb des Vorläuferprojektes eingesetzte internetgestützte Erhebungs- und Auswertungsformen zurückgegriffen, welche durch sichere Quellen und eine effiziente Beschaffung und Verarbeitung gekennzeichnet sind (Abbildung 2).²

Abbildung 2: Kennzeichen leistungsfähiger Informationssysteme



4 Branchenuntersuchungen

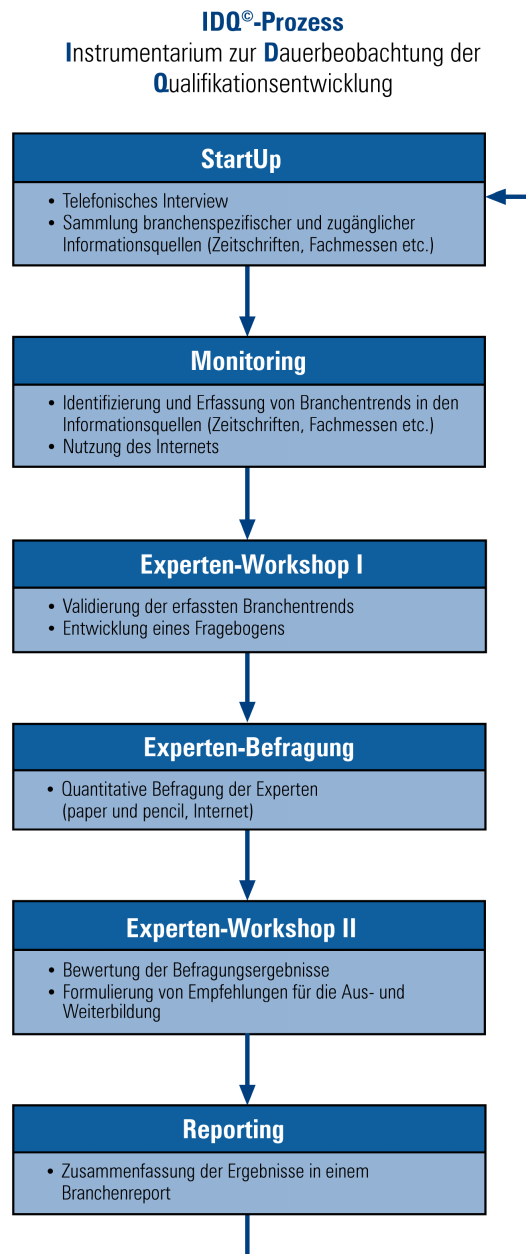
Im Folgenden soll kurz der generelle Phasenverlauf des IDQ[®]-Prozesses vorgestellt werden. Danach erfolgt eine Darstellung der Aktivitäten der Projektkoordination. Anschließend wird ein Überblick über die durchgeführten Untersuchungsschritte in den einzelnen Branchen und Wirtschaftsbereichen gegeben sowie über Rahmendaten der Befragungen informiert.

² Zu den Potenzialen internetgestützter Datenerhebungen (Zeit- und Kostenersparnis, Mehrfachverwendung, Teilnehmerrekrutierung, Einbindung in weitere Abläufe oder Geschäftsprozesse) sowie den Problemen (Repräsentativität, Selbstselektion und Selbstrekrutierung, Kontrolle situativer Merkmale) vgl. Janetzko 1999, S. 142 ff.

4.1 Der IDQ[®]-Prozess als Befragungsinstrumentarium

Innerhalb des IDQ[®]-Prozesses werden sechs Phasen unterschieden:

Abbildung 3: IDQ[®] - Prozess



Im Einzelnen können diese Phasen inhaltlich wie folgt beschrieben werden.

1. Start Up

Telefonische Kurzerhebung zu relevanten Informationsquellen als Vorbereitung des Monitorings.

2. Monitore als Basisdaten

Zur Vorbereitung der Erhebung werden auf Grundlage der erhaltenen Informationsquellen erste Aussagen über Entwicklungstrends im Untersuchungsfeld von der wissenschaftlichen Begleitung zusammengetragen. Bevorzugt werden hier vor allem nicht öffentlich zugängliche Informationen der Praxispartner sowie weitere Informationsquellen genutzt, die sich über das Internet leicht erschließen lassen (z. B. Fachzeitschriften, Messe- oder Fachverlagsinformationen).

3. Erstellung des Fragebogens im Expertenworkshop I

Mit Hilfe von ausgewählten Experten werden diese Basisdaten anschließend in einem Grundlagenworkshop zu einem Fragebogen verarbeitet. Am Workshop sind neben dem Projekt-Koordinator sowie der wissenschaftlichen Begleitung weitere sachverständige Vertreter der Praxispartner beteiligt.

4. Durchführung der Befragung über das Expertennetzwerk

Ein wahlweise über das Internet bzw. über den konventionellen Postweg gestreuter Fragebogen wird an weitere Experten im Netzwerk des Praxispartners weitergeleitet. Diese sollen die im Expertenworkshop erarbeiteten Qualifikationsentwicklungsthemen bewerten und ergänzen. Die Anzahl der Experten bestimmt der Verband nach Maßgabe der Verfügbarkeit sachkundiger Vertreter. Die Streuung der Fragebögen erfolgt in Kooperation von wissenschaftlicher Begleitung und Praxispartner. Die Auswertung und Aufbereitung der Ergebnisse übernimmt die wissenschaftliche Begleitung.

5. Reflexion der Befragungsergebnisse im Expertenworkshop II

In einem weiteren Workshop werden die Befragungsergebnisse mit dem besonderen Anspruch reflektiert, Konsequenzen für die weitere Gestaltung des untersuchungsfeldspezifischen Qualifikationssystems zu formulieren.

6. Reporting

Die Workshopergebnisse werden von der wissenschaftlichen Begleitung in einem Abschlussreport zusammengefasst.

Um einen reibungslosen Ablauf der Untersuchung zu gewährleisten, hat sich das Bemühen um kontinuierliche Kommunikation zwischen der wissenschaftlichen Begleitung und den sog. Projektkoordinatoren, die von einem im Dauerbeobachtungsprozess involvierten Verband oder von involvierten Kammern als Ansprechpartner für die wissenschaftlichen Begleiter bestimmt wurden, bewährt. Neben dem jeweiligen Projektkoordinator werden zwei bis drei Personen je Branche bestimmt, die den Projektkoordinator in den Workshops oder bei der Expertenbefragung via Fragebogen unterstützen. Diese Personen sollten im Sinne der Wissenschafts-Praxis-Kooperation offen und im Rahmen des Projektansatzes branchenkundige Experten sein.

Als Experten gelten dabei Personen, die – aufgrund regelmäßiger Kontakte und enger Zusammenarbeit mit den Betrieben – über umfassendes Insiderwissen der zu untersuchenden Branche verfügen. Insiderwissen bezieht sich dabei vor allem auf markt- bzw. produktorientierte Branchentrends sowie deren Konsequenzen für das branchenspezifische Qualifikationssystem bzw. die Gestaltung sowie Veränderung der (branchenbezogenen) Arbeitswelt. Experten können Mitarbeiter in haupt- oder ehrenamtlichen Funktionen in Verbänden oder Unternehmen bzw. Unternehmer sein, mit denen die Projektpartner in Beziehung stehen. Im Projekt bestand ihre Aufgabe vor allem darin, ihr Wissen bzw. ihre Annahmen über Branchentrends dem Dauerbeobachtungssystem zugänglich zu machen. I. d. R. waren die Experten Delegierte der beteiligten Verbände und Kammern.

4.2 Projektorganisation

Das Projekt wurde – wie im Rahmen der 2. Projektphase von KWB-Projekt I – in Kooperation mit dem Forschungsinstitut für Berufsbildung im Handwerk an der Universität zu Köln (FBH) durchgeführt. Alle Projektschritte erfolgten in enger Abstimmung mit dem Projektsteuerungskreis, in dem die das KWB tragenden Spitzenorganisationen der Wirtschaft mit ihren Experten vertreten waren.

Unter Berücksichtigung der Reduzierung der Projektlaufzeit um drei Monate gegenüber der ursprünglichen Planung sprach sich der Projektsteuerungskreis in Abstimmung mit dem Projektträger dafür aus, die geplanten Untersuchungen der jungen Branchen sowie der Folgeuntersuchungen auf jeweils zwei Untersuchungen zu konzentrieren.

4.3 Zu den Projektaktivitäten

Die folgende Übersicht gibt einen Überblick über die durchgeführten Untersuchungsschritte in den einzelnen Branchen und Wirtschaftsbereichen:

Übersicht 1: Durchgeführte Untersuchungen

Branche	Vorgespräche	Start-Up	Monitoring	Expertenworkshop I	Expertenbefragung	Expertenworkshop II	Reporting	Fachkräftemangel
Untersuchungsschwerpunkt: Branchenuntersuchungen								
Konditorenhandwerk	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bäckerhandwerk	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fleischerhandwerk	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fleischwarenindustrie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Chemie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bürowirtschaft	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Wiederholungsuntersuchungen								
Bauwirtschaft	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Versicherungswirtschaft	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ³	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Untersuchungsschwerpunkt: „Junge Branchen“								
Automatenwirtschaft	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Facility Management	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(teilweise modifiziertes Vorgehen in den einzelnen Untersuchungsschritten)								

³ Aufgrund der Rücksprachen mit den Branchenvertretern der Versicherungswirtschaft wurde der Workshop II nur zur Ergebnispräsentation genutzt. Eine Zuordnung der relevanten Qualifikationsthemen zu einzelnen Bildungsabschnitten erfolgte nicht.

4.4 Rahmendaten der Befragungen (Branchenuntersuchungen)

Entsprechend den ausgewählten Branchen wirkten folgende Verbände/Organisationen im Rahmen der Projektuntersuchungen mit:

Konditorenhandwerk

- Deutscher Konditorenbund (DKB)

Bäckerhandwerk

- Zentralverband des Deutschen Bäckerhandwerks e. V.

Fleischerhandwerk

- Deutscher Fleischerverband e. V. (DFV)

Fleischwarenindustrie

- Bundesverband der Deutschen Fleischwarenindustrie e. V. (BVDF)

Chemie

- Bundesarbeitgeberverband Chemie e. V. (BAVC)

Bürowirtschaft

- Arbeitsgemeinschaften der kaufmännischen und gewerblich-technischen Ausbildungsleiter des KWB

Bauwirtschaft

- Hauptverband Deutsche Bauindustrie (HVBI)
- Zentralverband des Deutschen Baugewerbes (ZDB)

Versicherungswirtschaft

- Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.

Automatenwirtschaft

- Bundesverband Automatenunternehmer e. V.
- Bundesverband der Deutschen Vending-Automatenwirtschaft e. V. (BDV)
- Bundesverband Deutscher Tabakwaren-Großhändler und Automatenaufsteller e. V. (BDTA)
- Bundesverband der Warenautomatenaufsteller e. V. (BWA) (Sitz: Gera)
- Verband der Deutschen Automatenindustrie e. V. (VDAI)
- Deutscher Automaten-Großhandels-Verband (DAGV)
- Verband Deutsche Verkehrsunternehmer e.V.
- Vertreter für Automaten im Verkehrsbetrieb (Bahn, Fluglinien) und im Bereich der Bankautomaten

Facility Management

- Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH)
- Zentralverband des Deutschen Baugewerbes (ZDB)
- Zentralverband der Deutschen Elektro- und Informationstechnischen Handwerke (ZVEH)
- Zentralverband Farbe, Gestaltung, Bautenschutz (ZV FGB)
- Zentralverband Sanitär, Heizung, Klima (ZV SHK)
- Bundesverband Deutscher Wohnungsunternehmer (GDW)
- Deutsche Bahn Services Technische Dienste
- Deutscher Verband für Facility-Management (GEFMA)
- DIHK / IHK Darmstadt
- Hauptverband der Deutschen Bauindustrie (HDB)
- HSG Technischer Service GmbH
- International Facility Management Association (IFMA)
- BFW Michaelshofen

Seit Beginn des Projektes konnten insgesamt Aussagen von 441 Experten im Netzwerk der Wirtschaft zum Qualifikationsbedarf erfasst werden, wobei die Branchenvertreter die Anzahl ihrer Experten selbst bestimmen konnten (vgl. Übersicht 2).

Das Ziel, die Befragungen internetgestützt durchzuführen, konnte erstmals im Rahmen der Branchenuntersuchung in der Fleischwarenindustrie realisiert werden. Bei dieser Befragung wurde die Variante der Online-Befragung von ca. 40% genutzt. Bei der Untersuchung der Chemischen Industrie und der Bauwirtschaft wurden die Befragungen ausschließlich internetgestützt durchgeführt, während die Untersuchungen in der Automatenwirtschaft in gemischter Form durchgeführt wurde. In den anderen Untersuchungen sind die Befragungen schriftlich, im Facility Management telefonisch durchgeführt worden.

Übersicht 2: Anzahl und Form der erhaltenen Fragebögen je Branche

Branche	Form	Anzahl der Experten
Automaten	Paper & Pencil sowie Online-Befragung	118
Bäckerhandwerk	Paper & Pencil	27
Bauwirtschaft	Online-Befragung	27
Bürowirtschaft	Paper & Pencil	62
Chemie	Online-Befragung	34
Facility Management	Interview	11
Fleischerhandwerk	Paper & Pencil	65
Fleischwarenindustrie	Paper & Pencil sowie Online-Befragung	47
Konditorenhandwerk	Paper & Pencil	40
Versicherungswirtschaft	Paper & Pencil	10
Summe der antwortenden Experten		441

4.4.1 Relevante Themen der Qualifikationsentwicklungen in den Branchen

Über das Monitoring sowie die Expertenworkshops I wurden 480 Branchenthemen mit Bedeutung für die Qualifikationsentwicklung generiert, teilweise dem Auftragsabwicklungsmodell⁴ zugeordnet und von den Experten der jeweiligen Verbände bewertet. In einigen Branchen wurde darüber hinaus eine Vielzahl von weiteren Unterthemen zur Bewertung angeboten.

Übersicht 3: Anzahl der Themen im Fragebogen je Branche

Branche	Anzahl der Fragebogenitems
Automaten	85
Bäckerhandwerk	80
Bauwirtschaft	41
Bürowirtschaft	46
Chemie	37
Facility Management	--
Fleischerhandwerk	34
Fleischwarenindustrie	65
Konditorenhandwerk	64
Versicherungswirtschaft	28
Summe der Themen	480

4.4.2 Mittelwerte und Standardabweichungen

Die Experten bewerteten die in den Expertenworkshops I generierten Themen hinsichtlich ihrer Wichtigkeit für die Qualifikationsentwicklung in der Regel mit einer fünfstufigen äquidistanten Skala, mit 'gar nicht wichtig' als niedrigstem Wert (Wert 1) und 'außerordentlich wichtig' als höchstmöglichem Wert (Wert 5).⁵

Zum besseren Verständnis der Übersichten soll die Legende in Übersicht 4 dienen:

Übersicht 4: Legende zu den Auswertungsübersichten

Bezeichnung	Erklärung
N	Anzahl der gewerteten Antworten je Item
Min	Kleinster Wert aller gewerteten Antworten je Item
Max	Größter Wert aller gewerteten Antworten je Item
Mittelwert	Durchschnittliche Bewertung aller Experten je Item
Standardabweichung	Streuung der Expertenmeinungen um den Mittelwert je Item, d. h. wie groß sind die Abweichungen der Expertenmeinungen vom Mittelwert.

⁴ Vgl. hierzu auch Bromberger, N.: Der Bildungsbroker – wirtschaftspädagogische Präzisierung des Kompetenzprofils. Hamburg 2003, S. 162ff.

⁵ Zur Ermittlung von äquidistanten Skalen vgl. Bortz/Döring 1995.

In einigen Untersuchungen (z.B. Bauwirtschaft und Bürowirtschaft) wurde die skalierte Bewertung zugunsten einer differenzierten berufs- bzw. bereichsspezifischen Abfrage aufgegeben. In diesen Branchen wurde die Experteneinschätzung zu den einzelnen Themen mit den Kategorien "relevant" und "nicht relevant" abgefragt. Diese Einordnung erfolgte dann aber für mehrere Berufe oder Berufsbereiche innerhalb des Untersuchungsfeldes.

4.4.3 Zuordnungen der Brancheninhalte zu Berufsbildungsmaßnahmen

In den Expertenworkshops II wurden anschließend diese Ergebnisse hinsichtlich ihrer Relevanz für die Berücksichtigung in Berufsbildungsmaßnahmen beurteilt. Dabei wurde z. B. geprüft, in welcher Weise auf die bestehenden Qualifizierungsbedürfnisse seitens der Bildungsträger reagiert werden könnte.

Die im Folgenden aufgeführte Übersicht dokumentiert die Empfehlungen der befragten Branchenexperten für die Zuordnung der Themen branchenspezifischer Qualifikationsentwicklung zu möglichen Maßnahmen der Aus- und Weiterbildung, wobei

- Zuordnungen zu den Rubriken "Aktualisierung von Ausbildungsberufen/neue Berufe" sowie "Geregelte Weiterbildung (Kammerregelung, Fortbildungsordnung)" auf die Notwendigkeit einer Regelung durch eine Rechtsverordnung auf Bundesebene im Aus- bzw. Weiterbildungsbereich verweisen,
- Zuordnungen zu den Rubriken "Zusatzqualifikationen (während der Ausbildung)" sowie "Ungeregeltes Weiterbildungsangebot eines Trägers" nach Ansicht der Experten nicht einer strengen Regelung durch Rechtsverordnung bedürfen und damit im Rahmen einer ordentlichen Bildungsmaßnahme eines Maßnahmenträgers der Wirtschaft verankert werden können,
- die Rubrik "Sonstige informelle Weiterbildung" alle 'weichen Formen' von Weiterbildung darstellt, die weniger institutionellen Charakter aufweisen wie z. B. Herstellermaßnahmen, Fachbücher oder der Besuch von Messerveranstaltungen, mit denen auf das Qualifizierungsdefizit reagiert werden könnte.

Im Berichtszeitraum konnten in den untersuchten Branchen insgesamt 1.354 Hinweise für zukünftig bedeutsame Qualifikationsmaßnahmen ermittelt werden, wobei Mehrfachzuweisungen bei einem Qualifikationsthema zu verschiedenen Bildungsformen zulässig waren (vgl. Übersicht 5).

Die Experten nahmen folgende Zuordnungen vor:

- 448 Qualifikationsthemen wurden der Rubrik "Aktualisierung von Ausbildungsberufen/neue Berufe" zugeordnet und verweisen damit auf die Notwendigkeit einer Regelung durch eine Rechtsverordnung auf Bundesebene im Ausbildungsbereich.
- 249 Qualifikationsthemen wurden der Rubrik "Geregelte Weiterbildung (Kammerregelung, Fortbildungsordnung)" zugeordnet und verweisen ebenfalls auf die Notwendigkeit einer Regelung auf Kammerebene oder durch eine Rechtsverordnung auf Bundesebene im Weiterbildungsbereich.

- 82 Qualifikationsthemen wurden der Rubrik "Zusatzqualifikationen (während der Ausbildung)" sowie 330 Qualifikationsthemen der Rubrik "Ungeregeltes Weiterbildungsangebot eines Trägers" zugeordnet. Damit können insgesamt 412 Qualifikationsthemen im Aus- wie auch im Weiterbildungsbereich positioniert werden, die im Meinungsbild der Experten einer strengen Regelung durch Rechtsverordnung nicht bedürfen und damit im Rahmen einer ordentlichen Bildungsmaßnahme eines Maßnahmenträgers der Wirtschaft verankert werden können.
- 245 Qualifikationsthemen wurden von den Experten in den Bereich der 'weichen Formen' von Bildungsmaßnahmen zugeordnet. Damit sind u. a. Herstellermaßnahmen, Fachbücher oder Messeveranstaltungen gemeint, die weniger institutionellen Charakter aufweisen und stark auf den spezifischen individuellen Bedarf eines Bildungsnachfragers abstellen, der u. U. kurzfristig zu befriedigen ist. Diese Qualifikationsthemen entziehen sich im Meinungsbild der Experten der Notwendigkeit einer Regelung durch einen Maßnahmenträger oder durch eine Rechtsverordnung.

Übersicht 5: Summe der Hinweise für Qualifikationsmaßnahmen (alle Branchen)

Branche		Untersuchungszeitraum	Aktualisierung von Ausbildungsberufen / neue Berufe	Zusatzqualifikationen (während der Ausbildung)	Geregelte Weiterbildung (Kammerregelung Fortbildungsordnung)	Ungeregeltes Weiterbildungsangebot eines Trägers	Sonstige informelle Weiterbildung	Summe
Konditorenhandwerk		2002	1	2	30	32	51	116
Bäckerhandwerk		2002	26	11	44	20	26	127
Fleischerhandwerk		2002	30	7	27	49	0	113
Fleischwarenindustrie		2002	25	3	14	43	12	97
Automatenwirtschaft		2003/2004	138	0	0	0	0	138
Chemie	Chemikant	2003/2004	15	12	20	26	2	75
	Chemielaborant		13	17	20	28	1	79
Facility Management		2003/2004	--	--	--	--	--	--
Bürowirtschaft	BK (IHK) ⁶	2004	35	3	6	10	12	66
	BK (HwK) ⁷		35	3	4	10	13	65
	KfB ⁸		34	4	3	12	12	65
	FfB ⁹		32	3	0	11	12	58
Baubranche	Hochbau	2004	25	5	29	34	40	133
	Tiefbau		18	6	23	23	28	98
	Ausbau		21	6	29	32	36	124
Versicherungen		2004/2005	--	--	--	--	--	--
Summe			448	82	249	330	245	1.354

⁶ BK (IHK) = Bürokaufleute (Industrie und Handel)

⁷ BK (HwK) = Bürokaufleute im Handwerk

⁸ KfB = Kaufleute für Bürokommunikation

⁹ FfB = Fachangestellte für Bürokommunikation

5 Untersuchungsschwerpunkt Branchenuntersuchungen

In diesem Kapitel erfolgt eine kurze Darstellung der jeweils wichtigsten Themen¹⁰ der untersuchten Branchen sowie eine kurze Interpretation.

Die ausführliche Darstellung der Untersuchungen in den einzelnen Branchen und Wirtschaftsbereichen erfolgt in den Branchenreports.

5.1 Bäckerhandwerk

Im Folgenden werden die zehn höchstbewerteten Ergebnisse der Befragung im Bäckerhandwerk dargestellt und kommentiert.

Übersicht 6: Die zehn wichtigsten Themen des Bäckerhandwerks und Hinweise auf ihre Relevanz innerhalb verschiedener Berufsbildungsmaßnahmen

	Items zur Qualifikationsentwicklung	Mittelwert	Standardabweichung	Aktualisierung von Ausbildungsberufen / neue Berufe	Zusatzqualifikationen (während der Ausbildung)	Geregelte Weiterbildung (Kammerregelung Fortbildungsordnung)	Ungeregeltes Weiterbildungsangebot eines Trägers	Sonstige informelle Weiterbildung
1	Hygienefragen (z. B. Sauberkeit in Produktionsräumen und Laden, Schädlingsbekämpfung)	4,85	0,36	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Führen von Verkaufsgesprächen	4,79	0,41	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung	4,74	0,45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kostenbewusstsein	4,63	0,69	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Sauerteigtechnologien	4,59	0,57	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Langzeitführungen	4,59	0,69	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Kundenorientierung (z. B. Vertrauensmanagement, Krisenmanagement)	4,59	0,93	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Umweltbewusstsein	4,44	0,51	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Gärzeitsteuerung	4,44	0,75	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Brot, Kleingebäck und feine Backwaren	4,38	0,64	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Betrachtet man die Items mit der höchsten Bewertung, lässt sich feststellen, dass Aspekte der Kundenorientierung und Qualitätssicherung dominieren. Hygienefragen können als Basis für

¹⁰ i. d. R. bewertet nach den Mittelwerten

Qualität und deren Sicherung angesehen werden. Qualitativ hochwertige Produkte schaffen wiederum eine gewisse Kundenbindung. Die Berücksichtigung von Aspekten der Kundenorientierung in der Berufsbildung scheint somit in Zukunft von großer Bedeutung zu sein, ebenso wie bei den Mitarbeitern das Kosten- und Umweltbewusstsein zu stärken.

Ein weiteres wichtiges Feld sind neue Produktionstechniken.

5.2 Konditorenhandwerk

Im Folgenden werden die zehn höchstbewerteten Ergebnisse der Befragung im Konditorenhandwerk dargestellt und kommentiert.

Übersicht 7: Die zehn wichtigsten Themen des Konditorenhandwerks und Hinweise auf ihre Relevanz innerhalb verschiedener Berufsbildungsmaßnahmen

	Items zur Qualifikationsentwicklung	Mittelwert	Standardabweichung	Aktualisierung von Ausbildungsberufen / neue Berufe	Zusatzqualifikationen (während der Ausbildung)	Geregelte Weiterbildung (Kammerregelung Fortbildungsordnung)	Ungeregeltes Weiterbildungsangebot eines Trägers	Sonstige informelle Weiterbildung
1	Maßnahmen zur Kundenbindung	4,83	0,38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Kundenorientiertes Präsentieren und Verkaufen von Konditoreierzeugnissen	4,79	0,41	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Betriebliche Qualitätspolitik	4,69	0,52	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Aktives Verkaufen	4,67	0,53	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Mitarbeitermotivation	4,67	0,58	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Kostenrechnung	4,64	0,49	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Sich auf veränderte Kundenwünsche im Unternehmensumfeld einstellen	4,62	0,54	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Umgang mit Beschwerden	4,60	0,67	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Unternehmerisches Denken	4,58	0,55	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Unternehmensnachfolge	4,54	0,72	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Betrachtet man die zehn höchstbewerteten Items, wird deutlich, dass das Thema Kundenorientierung für die zukünftige Berufsbildung scheinbar von großer Bedeutung ist. Allein fünf der zehn Items sind, auch wenn nicht direkt dem Schwerpunkt Kundenorientierung zugeordnet, diesem doch gewidmet. Ein besonderes Augenmerk wird dabei auf die Gewinnung und Bindung von Kunden gelegt.

In diesem Zusammenhang sind sicherlich auch die angestrebte Verbesserung der betrieblichen Qualitätspolitik und die Mitarbeitermotivation zu sehen.

5.3 Fleischerhandwerk

Im Folgenden werden die zehn höchstbewerteten Ergebnisse der Befragung im Fleischerhandwerk dargestellt und kommentiert.

Übersicht 8: Die zehn wichtigsten Themen des Fleischerhandwerks und Hinweise auf ihre Relevanz innerhalb verschiedener Berufsbildungsmaßnahmen

	Items zur Qualifikationsentwicklung	Mittelwert	Standard- abweichung	Aktualisierung von Ausbildungsberufen / neue Berufe	Zusatz- qualifikation (während der Ausbildung)	Geregelte Weiterbildung (Kammer- regelung Fortbildungs- ordnung)	Ungeregeltes Weiterbil- dungs- angebot eines Trägers	Sonstige informelle Weiterbildung
1	Kundenorientierung	4,82	0,43	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Betriebs- und Personalhygiene	4,67	0,51	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Qualitätssicherung bei Rohstoffen	4,52	0,59	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Betriebliche Qualitätssicherung	4,52	0,50	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Betriebswirtschaft im Fleischerhandwerk	4,51	0,56	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Personalführung	4,45	0,75	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Regionale Spezialitäten	4,41	0,75	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Partyservice	4,32	0,69	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Verbraucherschutz und -information	4,29	0,72	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Traditionelle Produkte	4,28	0,72	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Betrachtet man die Items mit der höchsten Bewertung, lässt sich ein Schwerpunkt bei Qualität und Verbraucherschutz erkennen. Immerhin vier der zehn Top-Items lassen sich diesem Gebiet zuordnen. Jeweils drei der zehn wichtigsten Themen befassen sich mit strategischen Aspekten oder Sortimentsentwicklung.

Bei der Analyse des Komplexes Qualität und Verbraucherschutz sind Hygiene und Qualitätssicherung als wichtige Themen zu nennen.

Im Rahmen der ausgewerteten strategischen Aspekte spielen die Kundenorientierung und Aspekte der Personalführung eine wichtige Rolle. Interessant ist auch, dass brancheninterne Kooperationsansätze für wichtiger erachtet werden als branchenexterne oder wertkettenübergreifende Zusammenarbeit (vgl. Branchenreport).

Die relevanten Themen der Sortimentsentwicklung richten sich schwerpunktmäßig an traditionellen und regionalen Produkten aus, berücksichtigen aber auch neue Geschäftsfelder wie z.B. das Angebot eines Partyservices.

5.4 Fleischwarenindustrie

Im Folgenden werden die zehn höchstbewerteten Ergebnisse der Befragung in der Fleischwarenindustrie dargestellt und kommentiert.

Übersicht 9: Die zehn wichtigsten Themen der Fleischwarenindustrie und Hinweise auf ihre Relevanz innerhalb verschiedener Berufsbildungsmaßnahmen

	Items zur Qualifikationsentwicklung	Mittelwert	Standardabweichung	Aktualisierung von Ausbildungsberufen / neue Berufe	Zusatzqualifikationen (während der Ausbildung)	Geregelte Weiterbildung (Kammerregelung Fortbildungsordnung)	Ungeregeltes Weiterbildungsangebot eines Trägers	Sonstige informelle Weiterbildung
1	Kundenorientierung (Auftragsabwicklung)	4,80	0,45	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kostenmanagement (Auftragsabwicklung)	4,74	0,53	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Kostenmanagement/-bewusstsein (Finanzwirtschaft)	4,72	0,50	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kundenorientierung (Strategische Herausforderungen)	4,65	0,57	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Vertrauensmanagement (Ehrlichkeit gegenüber Verbrauchern) (Personal- und Organisationsentwicklung)	4,64	0,64	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Vertrauensmanagement (Ehrlichkeit gegenüber Verbrauchern) (Auftragsabwicklung)	4,64	0,61	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Kundenorientierung (Personal- und Organisationsentwicklung)	4,57	0,58	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Hygiene (Betriebshygiene, Personalhygiene)	4,53	0,65	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Produkt- und Prozesssicherheit (z.B. durch HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Point)	4,51	0,69	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Verkaufen	4,51	0,83	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Zentrale Themen der Top Ten sind Kundenorientierung, Kosten- und Vertrauensmanagement.

Das Vertrauen der Kunden kann durch den Einsatz von Instrumenten der Produkt- und Prozesssicherheit und der Beachtung von Hygienevorgaben gewonnen werden. Der hohe Qualitätsanspruch, der sich aus diesen Items ableiten lässt, korrespondiert mit der gewünschten Kundenorientierung.

Als Antagonist kann die angestrebte Kosteneffizienz genannt werden. Der damit einhergehende Zielkonflikt muss von der Branche gelöst werden.

5.5 Chemiebranche

Die Untersuchung der Chemiebranche brachte spezifische Herausforderungen mit sich, da sich aufgrund der heterogenen Betriebsstruktur und der vielfältigen Spezialgebiete eine umfassende Analyse der Branche besonders schwierig darstellte. Aus diesem Grund wurde der normale Ablauf des IDQ[®]-Prozesses entsprechend modifiziert und die Untersuchung auf die Ausbildungsberufe Chemikant/in und Chemielaborant/in fokussiert.

In Kooperation mit dem Bundesarbeitgeberverband Chemie (BAVC) wurde nach dem Start-Up und einer ersten Monitoringphase im August 2003 ein Expertentreffen durchgeführt mit dem Ziel, die ersten Ergebnisse detailliert zu analysieren und das weitere Monitoring zu verbessern. So wurde hier die Strukturierung der erfassten Themen überarbeitet und weitere relevante Monitoringquellen gesammelt.

Die in der zweiten Monitoringphase erarbeiteten Items wurden mit ausgewählten Experten aus der Ausbildungspraxis in der chemischen Industrie bearbeitet mit dem Ziel, den Expertenworkshop I, der im elektronischen Umlaufverfahren durchgeführt werden sollte, vorzubereiten. Auf der Grundlage der Rückmeldungen zur Arbeitsvorlage, die per E-Mail an die Branchenexperten versandt wurde, konnte dann ein Fragebogen entwickelt werden.

Die bundesweite Expertenbefragung wurde ebenfalls mit Hilfe der modernen IuK-Technologie durchgeführt. Die vom BAVC angesprochenen Experten konnten im Internet ihre Bewertung der relevanten Themen abgeben und diese mit Hilfe eines elektronischen Fragebogens an das FBH zurückmelden. Dabei wurde erstmals auf eine gestaffelte Darstellung der Themen zurückgegriffen. Die Vielzahl der gesammelten Items sollte so mit Hilfe der Strukturierung in Ober- und Unterthemen besser handhabbar gemacht werden. Die Expertenbefragung wurde im Juni 2004 abgeschlossen.

Im Expertenworkshop II wurden die statistisch aufbereiteten Befragungsergebnisse bewertet und Hinweise zur Verortung der Themen in der Ausbildung, der geregelten oder ungeregelten Weiterbildung generiert.

Zur Nutzung von Synergieeffekten bei der Branchenuntersuchung fand über die Aktivitäten im Rahmen des IDQ[®]-Prozesses hinaus ein Informationsaustausch mit dem Projekt CIWES (Chemische Industrie Weiterbildungssystem) statt. Das CIWES-Projekt, das in Zusammenarbeit von VDI/VDE-IT und der Unique GmbH im Auftrag des Bundesinstituts für Berufsbildung durchgeführt wird, analysiert das Weiterbildungssystem in der chemischen Industrie.

Im Folgenden werden die zehn höchstbewerteten Ergebnisse der Befragung in der Chemischen Industrie für die untersuchten Berufe Chemikanten/-in und Chemielaboranten/-in dargestellt.

Übersicht 10: Die zehn wichtigsten Themen zum Beruf des/der Chemikanten/-in (Oberthemen und Themenbereiche)

	Items zur Qualifikationsentwicklung	Mittelwert	Standardabweichung	Aktualisierung von Ausbildungsberufen / neue Berufe	Zusatzqualifikationen (während der Ausbildung)	Geregelte Weiterbildung (Kammerregelung Fortbildungsordnung)	Ungeregeltes Weiterbildungsangebot eines Trägers	Sonstige informelle Weiterbildung
1	Anlagen und Apparate (Technische Entwicklungen und Verfahren)	4,65	0,49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Automatisierung (Technische Entwicklungen und Verfahren)	4,55	0,60	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Umweltechnik (Technische Entwicklungen und Verfahren)	4,52	0,65	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Sicherheitsmanagement (Nachhaltige Entwicklung/ Verantwortliches Handeln)	4,42	0,64	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Umweltschutzmanagement (Nachhaltige Entwicklung/ Verantwortliches Handeln)	4,42	0,76	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Verfahrenstechnik (Technische Entwicklungen und Verfahren)	4,41	0,96	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Qualitätsmanagement (Nachhaltige Entwicklung/ Verantwortliches Handeln)	4,38	0,57	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Instandhaltung (Technische Entwicklungen und Verfahren)	4,33	0,87	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	wirtschaftlicher Umgang mit Ressourcen (Nachhaltige Entwicklung/ Verantwortliches Handeln)	4,27	0,60	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Arbeitsorganisation (Betriebswirtschaftliches Denken und Handeln)	4,17	0,64	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Für den Chemikantenberuf stehen technische Themen im Mittelpunkt der Einschätzungen. Darüber hinaus werden für diesen Beruf Themen im Bereich der nachhaltigen Entwicklungen und des verantwortlichen Handelns besonders betont. Betriebswirtschaftliche Aspekte spielen eher eine Nebenrolle und Analytik wird in den Top 10 gar nicht berücksichtigt.

Übersicht 11: Die zehn wichtigsten Themen zum Beruf des/der Chemielaboranten/-in (Oberthemen und Themenbereich)

	Items zur Qualifikationsentwicklung	Mittelwert	Standardabweichung	Aktualisierung von Ausbildungsberufen / neue Berufe	Zusatzqualifikationen (während der Ausbildung)	Geregelte Weiterbildung (Kammerregelung Fortbildungsordnung)	Ungeregeltes Weiterbildungsangebot eines Trägers	Sonstige informelle Weiterbildung
1	Qualitätsmanagement (Nachhaltige Entwicklung/ Verantwortliches Handeln)	4,52	0,67	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Chromatographie (Analytik)	4,50	0,69	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Umweltschutzmanagement (Nachhaltige Entwicklung/ Verantwortliches Handeln)	4,43	0,51	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Sicherheitsmanagement (Nachhaltige Entwicklung/ Verantwortliches Handeln)	4,35	0,71	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Spektroskopie / Chromatographie (Analytik)	4,28	0,96	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Physikalische Chemie (Werkstoffe/Produkte)	4,09	0,85	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	wirtschaftlicher Umgang mit Ressourcen (Nachhaltige Entwicklung/ Verantwortliches Handeln)	4,05	0,79	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Grundstoffchemie (Werkstoffe/Produkte)	4,00	0,95	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Internationale Kompetenz (Nachhaltige Entwicklung/ Verantwortliches Handeln)	3,95	0,85	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Arbeitsorganisation (Betriebswirtschaftliches Denken und Handeln)	3,90	0,85	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Für den Chemielaborantenberuf steht das Thema „Nachhaltige Entwicklungen/Verantwortliches Handeln“ noch stärker im Focus. Die technischen Themen treten zugunsten der Analytik in den Hintergrund. Die Ausbildung in den chemischen und betriebswirtschaftlichen Grundlagen wird eingefordert, steht aber nicht im Mittelpunkt der Überlegungen.

5.6 Bürowirtschaft

Bei der Untersuchung der Bürowirtschaft wurde ein Tätigkeitsfeld gewählt, das nicht in erster Linie als Branche zu betrachten ist, sondern als ein Querschnittsbereich, der in allen Wirtschaftszweigen vertreten ist. Daher wurde der Untersuchungsansatz auf eine branchenübergreifende Systematisierung ausgerichtet und auf die Kooperation mit Experten verschiedener Wirtschaftsbereiche zurückgegriffen.

Als Experten konnten neben Verbandsexperten und Kammervertretern auch Vertreter der Arbeitsgemeinschaften der kaufmännischen und gewerblich-technischen Ausbildungsleiter des KWB und Experten der öffentlichen Arbeitgeber gewonnen werden, die zu bürotypischen und -relevanten Informationsquellen ihrer Branche befragt wurden.

Auf dieser Grundlage konnten im Monitoring zahlreiche Items ermittelt werden, die im ersten Expertenworkshop der Bürowirtschaft branchenübergreifend aufgearbeitet und für die bundesweite Expertenbefragung vorbereitet wurden.

Bei der Expertenbefragung wurde aufgrund der inhaltlichen Komplexität des Erhebungsinstrumentes auf eine differenzierte Relevanzbewertung verzichtet. Im Fragebogen erfolgte eine Bewertung der Items mit den Auswahloptionen „relevant“ und „nicht relevant“ für die Berufe Bürokaufleute IHK, Bürokaufleute HwK, Kaufleute für Bürokommunikation (IHK/HwK) und Fachangestellte für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst).

Um die Bedeutung für die zukünftigen Qualifikationsanforderungen darzustellen, wurde für jedes Item zunächst die relative Häufigkeit der Einstufung „relevant“ über alle zu diesem Item erhaltenen Antworten ermittelt. Somit konnte jedem Item – für jeden der vier Berufe – eine Relevanzeinschätzung zwischen 0 Prozent (kein Experte hielt dieses Item für relevant) und 100 Prozent (alle Experten hielten dieses Item für relevant) zugewiesen werden. Schließlich wurden die Items nach der ermittelten Relevanz sortiert¹¹.

Zu den Ergebnissen der Befragung sei zunächst erwähnt, dass alle Themen in den vier Berufen im Durchschnitt relativ hohe Zustimmung fanden. So wurden 80,75% der Themen als relevant für die Bürokaufleute (IHK) eingestuft, während es 78,69% bei den Bürokaufleuten (HwK), 76,67% bei den Kaufleuten für Bürokommunikation und 66,38% bei den Fachangestellten für Bürokommunikation im Öffentlichen Dienst waren.

5.6.1 Berufsspezifische Auswertung

In diesem Abschnitt werden die wichtigsten Themen pro Beruf vorgestellt und ansatzweise entsprechende Unterschiede bzw. Gemeinsamkeiten aufgedeckt. Schließlich wird in einem weiteren Schritt eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse vorgenommen und berufsspezifische Eigenheiten festgehalten.

¹¹ Oberthemen oder Themen mit *gleichem* Mittelwert und *gleicher* Varianz wurden absteigend alphabetisch sortiert.

Bürokaufleute (IHK)

Bei der Analyse der zehn wichtigsten Themen für die Bürokaufleute im Verantwortungsbereich der Industrie- und Handelskammer ergab die Auswertung, dass fünf Themen von allen Experten als relevant eingestuft wurden¹². Es handelt sich um die folgenden Items (Die Klammerzusätze zu den einzelnen Themen geben die Kategorie an, zu der sie jeweils zugeordnet wurden):

1. Datenschutz (Rechtliche Grundlagen)
2. Formulieren und Verfassen von Texten und Geschäftsbriefen (Korrespondenz...)
3. Telefonverhalten (Korrespondenz...)
4. Datenschutz und Datensicherheit (Verwaltungsbereiche...)
5. Kaufmännisches Rechnen (Lerntechniken...)

Der Datenschutz spielt demgemäß eine große Rolle für das zukünftige Berufsleben der Bürokaufleute (IHK), auch verschiedene Aspekte der betriebsinternen und -externen Kommunikation sind von hoher Relevanz, ebenso wurde von allen Experten einhellig das kaufmännische Rechnen als relevant bewertet.

Die ermittelten zehn Top-Themen repräsentieren alle fünf Kategorien – die Kategorie „Korrespondenz und Kommunikation mit betriebsinternen und -externen Akteuren“ ist durch drei Themen repräsentiert, die Kategorie „Lern- und Arbeitstechniken“ ebenfalls. Dies lässt den Schluss zu, dass alle fünf Kategorien eine entscheidende Rolle bei den derzeit aktuellen Themen spielen.

Bürokaufleute (HwK)

Für die Bürokaufleute im Handwerk wurden insgesamt acht Themen von den Befragungsteilnehmern einstimmig als relevant eingeordnet. Es handelt sich um die Themen:

1. Arbeitsrecht (Rechtliche Grundlagen)
2. Formulieren und Verfassen von Texten und Geschäftsbriefen (Korrespondenz...)
3. Telefonverhalten (Korrespondenz...)
4. E-Mail-Kommunikation (Computernutzung...)
5. Ablage und Archivierung von Unterlagen (Verwaltungsbereiche...)
6. Datenschutz und Datensicherheit (Verwaltungsbereiche...)
7. Orientierung der Bürotätigkeit an den Erfordernissen der Branche (Verwaltungsbereiche...)
8. Kaufmännisches Rechnen (Lerntechniken)

Im Vergleich zu den wichtigsten Themen der Bürokaufleute (IHK) ist erkennbar, dass die Experten mehr Übereinstimmung bei der Einschätzung der Themenrelevanz für die Bürokaufleute (HwK) zeigten. Unter den oben aufgelisteten Themen finden sich vier Themen, die bereits für die Bürokaufleute (IHK) als äußerst wichtig beurteilt wurden – auch hier spielen Themen im Bereich der Korrespondenz und Kommunikation eine erhebliche Rolle. Es ist aber auch zu erkennen, dass für die hier betrachtete Berufsgruppe Verwaltungstätigkeiten und branchenspezifische Tätigkeitsdifferenzierungen als wichtiger einzustufen sind, da schließlich zwei der wichtigsten Themen der Kategorie „Verwaltungs- / Arbeitsbereiche und Instrumente“ entstammen. Auch das Arbeitsrecht spielt eine erhebliche Rolle für Bürokaufleute in Handwerksbetrieben. Hier liegt ein weiterer Unterschied zur Einschätzung für die Bürokaufleute (IHK). Neben dem Telefonverhalten spielt auch die Kommunikation via eMail in den Augen der Experten eine große Rolle im Berufsleben der Bürokaufleute (HwK).

¹² Die vollständigen Listen der Top 10 sind – für alle vier Berufe – den Branchenreports zu entnehmen.

Kaufleute für Bürokommunikation (IHK/HwK)

Wie der Analyse der Top 10 Themen dieser Berufsgruppe zu entnehmen ist, wurden die untenstehenden sieben Themen als absolut relevant eingestuft:

1. Bearbeiten von Postein- und Ausgängen (Korrespondenz...)
2. Telefonverhalten (Korrespondenz...)
3. E-Mail-Kommunikation (Computernutzung...)
4. Umgang mit Office-Paketen (Computernutzung...)
5. Ablage und Archivierung von Unterlagen (Verwaltungsbereiche...)
6. Datenschutz und Datensicherheit (Verwaltungsbereiche..)
7. Orientierung der Bürotätigkeit an den Erfordernissen der Branche (Verwaltungsbereiche...)

Auch hier finden sich viele Themen wieder, die auch für die zwei bisher betrachteten Berufsgruppen relevant sind, jedoch spielt hier – neben den Verwaltungs- / Arbeitsbereichen und -instrumenten – durchaus auch die Computernutzung eine nicht unerhebliche Rolle im Berufsleben der Kaufleute für Bürokommunikation. Es kann gesagt werden, dass Themen im Zusammenhang mit den drei Bereichen Computernutzung, Ausübung von (branchendifferenzierten) Verwaltungstätigkeiten und Korrespondenz den (zukünftigen) Berufsalltag der Kaufleute für Bürokommunikation dominieren. Lediglich der Datenschutz als einziges Thema aus einem anderen Bereich (Rechtliche Grundlagen) sticht dementsprechend aus den Top 10 Themen hervor.

Fachangestellte für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst)

Die nach Expertenmeinung wichtigsten zehn Themen der Fachangestellten für Bürokommunikation sind von den Kategorien Computernutzung und Korrespondenz / Kommunikation geprägt, jedoch sind hier wieder Themen aus allen fünf Kategorien vertreten. Die Themen, die zu hundert Prozent als relevant empfunden wurden, lauten:

1. Datenschutz (Rechtliche Grundlagen)
2. Bearbeiten von Postein- und Ausgängen (Korrespondenz ...)
3. Telefonverhalten (Korrespondenz ...)
4. E-Mail Kommunikation (Computernutzung...)
5. Umgang mit Office-Paketen (Computernutzung...)
6. Ablage und Archivierung von Unterlagen (Verwaltungsbereiche...)
7. Datenschutz und Datensicherheit (Verwaltungsbereiche...)
8. Computergestütztes Arbeiten im Büro (Lerntechniken...)

Auch hier ist der Datenschutz / die Datensicherheit als *die* relevante rechtliche Grundlage für die typische Büroarbeit wieder zu finden, wie auch bei den anderen drei Büroberufen. Analog entspricht das Telefonverhalten hier, wie auch in den anderen drei Berufen, dem entscheidenden Thema des Kommunikationsbereiches. Teamarbeit sowie Intra- und Internetanwendungen belegen die Plätze neun und zehn der wichtigsten Themen und befinden sich damit auf den gleichen Rängen wie bei den Themen für die Kaufleute für Bürokommunikation. Generell existiert eine hohe Übereinstimmung zwischen diesen beiden Berufsgruppen: Es wurden insgesamt vier identische Themen für beide Gruppen als absolut relevant eingestuft und die beiden Top 10-Ranglisten unterscheiden sich nur in einem Thema pro Beruf.

5.6.2 Berufsübergreifende Auswertung

Ergänzend zur berufsspezifischen Auswertung stellt die folgende Übersicht die wichtigsten zehn Themen der vier bestehenden Berufsprofile dar:

Übersicht 12: Die zehn wichtigsten Themen in der Bürowirtschaft, berufsübergreifend

	Items zur Qualifikationsentwicklung	relevant (gültige Prozent)	Aktualisierung von Ausbildungsberufen / neue Berufe	Zusatzqualifikationen (während der Ausbildung)	Geregelte Weiterbildung (Kammerregelung Fortbildungsordnung)	Ungeregeltes Weiterbildungsangebot eines Trägers	Sonstige informelle Weiterbildung
1	Telefonverhalten	100,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Datenschutz und Datensicherheit	100,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	E-Mail Kommunikation	99,48	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Datenschutz	98,43	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Umgang mit Office-Paketen	98,40	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Ablage und Archivierung von Unterlagen	98,40	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Computergestütztes Arbeiten im Büro (papierloses Büro)	97,93	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Bearbeiten von Postein- und -ausgängen	97,85	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Orientierung der Bürotätigkeit an den Erfordernissen der Branche / des Aufgabenbereiches	97,85	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Formulieren und Verfassen von Texten und Geschäftsbriefen	97,03	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die gemeinsamen zehn wichtigsten Themen bilden einen qualifikatorischen Kern für die Bürowirtschaft, der in allen Unternehmen – unabhängig von Größe, Struktur oder Branche – benötigt wird und im Rahmen der Ausbildung vermittelt werden kann. Bemerkenswert ist auch, dass sich die zehn wichtigsten Themen auf bürowirtschaftliche Qualifikationsfelder und nicht auf Sachbearbeitungsfelder wie Personal und Rechnungswesen beziehen. Differenzierten Qualifikationsbedarfen in unterschiedlichen Unternehmensgrößen und -strukturen und betrieblichen Ausbildungsmöglichkeiten sowie zukünftigen Arbeitsmarkterfordernissen muss nach Auffassung der Experten durch ein modernes flexibles Strukturkonzept Rechnung getragen werden.

6 Untersuchungsschwerpunkt Wiederholungsuntersuchungen

6.1 Baubranche

Nach einer ersten Untersuchung im Rahmen des KWB-Projektes „Dauerbeobachtungssystem der betrieblichen Qualifikationsentwicklung“ (08/98 – 12/01) wurde die Baubranche 2004 erneut mit Hilfe der IDQ[®]-Methode untersucht. Dabei konnte in der Wiederholungsuntersuchung sowohl auf das Know-how erfahrener Branchenexperten als auch neuer Ansprechpartner zurückgegriffen werden.

Im Start-Up der Untersuchung wurde die aktuelle Relevanz der Monitoringquellen der Erstuntersuchung ermittelt, darüber hinaus wurden neue Fachzeitschriften, Fachmessen und Internetquellen abgefragt. Es zeigte sich, dass die bewährten Medien nicht an Bedeutung verloren hatten und einige neue aufgenommen werden sollten.

So konnten in der Baubranche auch erheblich mehr Items als in der Erstuntersuchung ermittelt werden. Dies führte im Expertenworkshop I zu einer Modifizierung des herkömmlichen Befragungsinstrumentes.

Zum einen wurde die Befragung nun in gemischter Form (online und schriftlich) durchgeführt und zum anderen wurde auf die Abfrage der Bedeutung der Themen nach einer fünfstufigen Skala verzichtet. Stattdessen wurde nur die Relevanz/Nichtrelevanz geprüft, dies allerdings getrennt nach den Bereichen Hochbau, Tiefbau und Ausbau.

Der Experten-Fragebogen enthielt insgesamt 112 Items und 39 Oberthemen. Jedes Item wurde einem Oberthema untergeordnet. Die Oberthemen wiederum wurden in drei Kategorien unterteilt:

- Baustoffe
- Bautechnik, -verfahren
- Strategische Themen

Vorweg sei zu den Ergebnissen der Befragung gesagt, dass der Großteil der Themen, die im Expertenfragebogen abgefragt wurden, als relevant eingestuft wurde. Die durchschnittliche Zustimmung der Experten lag im Hochbau bei 79,37%, im Tiefbau bei 62,54% und beim Ausbau bei 66,21%. Die Sortierungen nach Oberthemen, Themen und durchschnittlicher Zustimmung zu den Themen sollen im Folgenden einen Einblick in die Relevanzeinschätzung der Experten liefern.

Die Top 10 der Oberthemen sind der folgenden Übersicht zu entnehmen:

Übersicht 13: Die zehn wichtigsten Oberthemen in der Bauwirtschaft

	Items zur Qualifikationsentwicklung	Mittelwert	Standardabweichung	Aktualisierung von Ausbildungsberufen / neue Berufe	Zusatzqualifikationen (während der Ausbildung)	Geregelte Weiterbildung (Kammerregelung Fortbildungsordnung)	Ungeregeltes Weiterbildungsangebot eines Trägers	Sonstige informelle Weiterbildung
1	Optimaler Einsatz von IuK-Technologien in Bauunternehmen / auf Baustellen	100,00	0,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Ökologie und Umweltschutz	100,00	0,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Bauprozess- / Projektmanagement	100,00	0,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Baumanagement / Bauprojektmanagement	100,00	0,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Lasertechnik	100,00	0,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Arbeitsschutz	100,00	0,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Marketing	97,43	3,63	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Baumaschinen, Geräte, Werkzeuge	96,30	5,23	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Abdichtungen	95,23	6,74	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Personalentwicklung, Personalqualifizierung	92,90	0,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Die folgende Übersicht listet die Top 10 aller Items bzw. Themen auf und geht damit eine Abstraktionsebene tiefer als die obige Auflistung, da nun die Relevanzeinschätzung der einzelnen Items bzw. Themen und nicht der zusammenfassenden Oberthemen gegenübergestellt wird.

Übersicht 14: Die zehn wichtigsten Themen in der Bauwirtschaft

	Items zur Qualifikationsentwicklung	Mittelwert	Standardabweichung	Aktualisierung von Ausbildungsberufen / neue Berufe	Zusatzqualifikationen (während der Ausbildung)	Geregelte Weiterbildung (Kammerregelung Fortbildungsordnung)	Ungeregeltes Weiterbildungsangebot eines Trägers	Sonstige informelle Weiterbildung
1	Regeln für den Arbeitsschutz auf Baustellen	100,0	0,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Vermeidung von Berufskrankheiten	100,0	0,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Bautechnologie	100,0	0,00	<input checked="" type="checkbox"/> ¹	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ¹	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Optimaler Bauablauf	100,0	0,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Fachspezifische Software	100,0	0,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Punktlaser	97,8	3,16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Ökologische Baukonzepte	97,8	3,16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Baustoffrecycling	97,6	3,35	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Transport- und Verkehrssicherheit	95,3	3,35	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Auftragsbeschaffung	95,3	3,35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

¹für den Arbeitsbereich Ausbau erfolgte hier keine Zuordnung

Zwischen den drei Bereichen Hoch-, Tief- und Ausbau, für die gesondert die Relevanzeinschätzung über jedes Oberthema sowie Thema eingeholt wurde, besteht eine hohe Übereinstimmung bei den als besonders relevant eingestuften Oberthemen und Themen.

Da es sich bei der Untersuchung der Baubranche um eine Wiederholungsuntersuchung handelt, erfolgte ein grundsätzlicher Vergleich der wichtigsten Themen mit den Themen, die in der ersten Untersuchung der Bauwirtschaft durch den IDQ[®]-Prozess¹³ als wichtig eingeordnet wurden.

Übersicht 15: Vergleich relevanter Themen aus Erst- und Wiederholungsuntersuchung in der Bauwirtschaft

Thema Erstuntersuchung	Oberthemen/Themen Wiederholungsuntersuchung	Relevanzbewertung 2004 (in Prozent)
Rationalisierung von Bauabläufen	Bauprozessmanagement / -projektmanagement	100
EDV-unterstützte Kalkulation von Angebotspreisen	Optimaler Einsatz von IuK-Technologien in Bauunternehmen / auf Baustellen	100
EDV-Unterstützung bei der Arbeitsvorbereitung		
EDV-Nutzung bei der Nachbereitung von Aufträgen		
EDV-Einsatz bei der Abrechnung von Aufträgen		
Liquiditätssicherung	Baumanagement / Projektmanagement	100
Finanzierung		
Mitarbeiterführung	Personalentwicklung, Personalqualifizierung	92,9
Leistungserfassung auf der Baustelle		
Energiesparendes Bauen als strategische Chance	Energieeinsparpotenziale	83,3

Für jedes hoch relevante Thema der Erstuntersuchung wurde geprüft, ob sich ein ähnliches Thema mit hoher Relevanz auch in der Wiederholungsuntersuchung wieder finden lässt. Die obige Aufstellung enthält das Ergebnis des vorgenommenen Abgleichs, also die Themen, die sowohl in der Erst- als auch in der Wiederholungsuntersuchung als hoch relevant eingestuft wurden. Da bei der Wiederholungsuntersuchung alle Themen neu generiert wurden, erfolgte beim Matching der wichtigsten Themen teilweise eine Zuordnung von mehreren Themen der ersten Untersuchung zu einem Oberthema der Wiederholungsuntersuchung, wie am Beispiel des Optimalen Einsatzes von IuK-Technologien am Bau ersichtlich wird.

Erkennbar ist, dass in beiden Untersuchungen Themen mit Bezug zum Einsatz von modernen Datenverarbeitungssystemen (EDV- bzw. IuK-Technologien) eine hohe Relevanz zuzusprechen ist. Das Managen und Rationalisieren von Bauprozessen wurde ebenfalls zu beiden Untersuchungszeitpunkten als hoch relevant eingestuft, ebenso wie das Managen monetärer Unternehmensaspekte (Liquiditätssicherung, Finanzierung). Auch personalqualifizierende und -entwickelnde Aspekte, insbesondere Mitarbeiterführung und Leistungserfassung auf der Baustelle, waren in beiden Untersuchungen äußerst relevant, gefolgt vom Thema der Energieeinsparung.

¹³ Vgl. Abschlussbericht des Projektes „Dauerbeobachtungssystem der betrieblichen Qualifikationsentwicklung“, Bonn 2001.

Insgesamt hat sich im Rahmen der Wiederholungsuntersuchung gezeigt, dass die Einschätzungen der Experten hinsichtlich der identifizierten Qualifikationsthemen und ihrer Relevanz nur gering gegenüber der Erstuntersuchung verändert haben. Dies lässt die Schlussfolgerung zu, dass der Zeitraum zwischen der Erst- und Wiederholungsuntersuchung – zumindest in traditionellen Branchen – nicht unter drei Jahren liegen sollte.

6.2 Versicherungswirtschaft

In Anpassung an die besonderen Gegebenheiten der Versicherungsbranche wurde der oben dargestellte typische IDQ[®]-Prozess verändert.

Die Versicherungswirtschaft hatte zu Beginn des neuen Jahrtausends eine Zukunftswerkstatt zu den Anforderungen und Tätigkeiten der Versicherungskaufleute im Jahre 2010 durchgeführt. Ausgehend von aktuellen Berichten und Erfahrungen entwickelten Branchenexperten Zukunftsszenarien und folgerten hieraus Kompetenzanforderungen für die zukünftige Ausbildung in der Versicherungswirtschaft.

Im Rahmen des Projektes sollten nunmehr die zugrunde gelegten Annahmen der Szenarien evaluiert und durch eine Literaturanalyse ergänzt werden. Hierzu wurden mehrere Abstimmungsgespräche geführt, ein Fragebogen entwickelt, gestreut und ausgewertet sowie Literatur zu aktuellen sozio-ökonomischen Wandlungsprozessen gesichtet und zusammengefasst.

Mit Hilfe einer standardisierten Umfrage unter Experten der Versicherungswirtschaft¹⁴ wurde die Einschätzung des Zutreffens der Annahmen überprüft. Hierzu konnten die Experten auf einer vierstufigen Skala¹⁵ ihre Meinung angeben. Die Auswahlmöglichkeiten sahen dabei folgendermaßen aus: trifft gar nicht zu – trifft kaum zu – trifft ziemlich zu – trifft voll zu.

Fasst man die Zustimmung getrennt nach den Einflussgrößen zusammen, kann folgende Rangfolge gebildet werden:

Übersicht 16: Rangfolge der Einflussgrößen in der Versicherungswirtschaft

Aggregierter Bereichsmittelwert	Einflussgröße
3,78	Demografie 2010
3,70	Politik und Recht 2010
3,51	Mitarbeiter 2010
3,42	Absatz 2010
3,40	Kosten 2010
3,39	Produkte 2010
3,39	Kunde 2010
3,36	Technik 2010
3,15	Markt 2010
3,13	Kapitalmarkt und Kapitalmarktausstattung 2010

¹⁴ Die Auswahl der Experten und Streuung des Fragebogens wurde vom BWV übernommen. Dem FBH standen zehn Fragebögen zur Auswertung zur Verfügung. Zur Annahme Nr. 9 wurden nur neun Antworten abgegeben, ansonsten konnten jeweils alle Fragebögen für die Auswertung herangezogen werden.

¹⁵ Die Bewertungsskala wurde im Rahmen des modifizierten IDQ[®]-Prozesses von fünf auf vier Stufen angepasst. Unter der Annahme der Äquidistanz wurde den Aussagen Zahlenwerte zugeordnet: trifft gar nicht zu = 1, trifft kaum zu = 2, trifft ziemlich zu = 3, trifft voll zu = 4.

Die Annahmen der Zukunftswerkstatt Versicherung können weitestgehend bestätigt werden. Somit ist auch davon auszugehen, dass die dort getroffenen Vorhersagen von Bedeutung für die Entwicklungen innerhalb der Versicherungsbranche und somit für die Berufsbildung sind.

In einem weiteren Teil der Zukunftswerkstatt Versicherung wurde der Frage nachgegangen, was den erfolgreichen Versicherungskaufmann, die erfolgreiche Versicherungskauffrau im Jahr 2010 ausmachen wird. Hierzu wurden sechs Faktoren identifiziert:

- Verkaufskompetenz
- Servicekompetenz
- Produktwissen
- Technikkompetenz
- Allgemeinwissen
- unternehmerische Einstellung

Im Rahmen dieses Projektes konnten die Differenzierungen innerhalb dieser Kompetenzfelder hinsichtlich ihrer Bedeutung für die zukünftige Berufsausbildung der Versicherungskaufleute untersucht werden. Mit Hilfe des schon erwähnten standardisierten Fragebogens wurde die Einschätzung der Experten ermittelt.¹⁶

Den Befragten stand wiederum eine vierstufige Skala zur Verfügung¹⁷: gar nicht wichtig – kaum wichtig – ziemlich wichtig – außerordentlich wichtig.

Die Experten schätzen sämtliche Qualifikationsthemen/Kompetenzen als bedeutsam für die zukünftige Berufsausbildung von Versicherungskaufleuten ein. Die Übereinstimmung der Experten ist für diese Themen groß. Die maximale Standardabweichung liegt bei rund 0,7.

Die Rangfolge der grundlegenden Faktoren ist in der nachfolgenden Übersicht dargestellt:

Übersicht 17: Rangfolge der Kompetenzbereiche in der Versicherungswirtschaft

Rang	Bereich	Aggregierter Mittelwert
1	Verkaufs- und Beratungskompetenz 2010	3,70
2	Übergreifende Einstellungen und Verhalten 2010	3,63
3	Technikkompetenz 2010	3,52
4	Servicekompetenz 2010	3,48
5	Produktwissen 2010	3,28
6	Allgemeinwissen 2010	2,90

Die Zuordnung der untersuchten Themen zu bestimmten Bildungsabschnitten, wie sie in den anderen Untersuchungsfeldern üblich war, wurde in der Versicherungswirtschaft absprachegemäß nicht vorgenommen. Allerdings konnten auch mit Hilfe einer intensiven Literaturanalyse drei Haupttendenzen festgestellt werden, die die zukünftigen Entwicklungen in der Versicherungsbranche prägnant umreißen. Diese Ergebnisse sollten bei einer Neuordnung des Berufsbildes des Versicherungskaufmanns berücksichtigt werden.

¹⁶ Auch hier lagen grundsätzlich zehn auswertbare Fragebögen vor. Die Themen Nr. 18, 22 und 28 wurden nur von neun Experten beurteilt.

¹⁷ Die Skalierung erfolgt analog zum dargestellten Vorgehen in Fußnote 15. Die Zuordnung von Zahlenwerten wurde nach folgenden Stufen vorgenommen: (gar nicht wichtig = 1, kaum wichtig = 2, Ziemlich wichtig = 3, außerordentlich wichtig = 4)

Neben der Befragung wurde in der Untersuchung der Versicherungswirtschaft eine vertiefende Literaturanalyse vorgenommen. Ziel war es, die Auswirkungen gesellschaftlicher Trends auf die Produkt- und Qualifikationsentwicklung in der Versicherungswirtschaft darzustellen. Es konnten aufgrund der Ergebnisse drei grundlegende Handlungsempfehlungen ausgesprochen werden, die im Folgenden kurz aufgeführt werden:

6.2.1 Zunehmende Vertriebsorientierung

Die gesamte Versicherungsbranche wird sich zukünftig noch mehr als in den vergangenen Jahren auf den Vertrieb konzentrieren. Mitarbeiter der Versicherungsunternehmen werden hoch spezialisierte Spartenkenntnisse, aber auch allgemeine funktionsübergreifende Kompetenzen vertriebsorientiert einsetzen. Verkaufsimpulse und Vertriebschancen werden effizienter genutzt. Die Produktgestaltung wird auf veränderte Anforderungen im Vertrieb reagieren, beispielsweise werden Kompositversicherungen im Vertriebsbereich auf alternative Provisionsmodelle umgestellt.

6.2.2 Erweiterung der Produktpalette

Während die heutige Produktlandschaft in der Versicherungsbranche noch durch Standardprodukte gekennzeichnet ist, werden in Teilbereichen der Produktlandschaft zukünftig Entwicklungstendenzen hin zu flexiblen Produkten zu verzeichnen sein. Anstatt integraler Produkte werden hier Produktmodule den Versicherungskunden die Möglichkeit bieten, durch entsprechende Kombination genau die Risikobereiche abzudecken, die ihre individuelle Lebenssituation mit sich bringt. Neben diesen stark individualisierten Produkten wird der Großteil der Produktpalette von Standardprodukten dominiert.

Daneben werden Finanzprodukte den Brückenschlag zwischen Versicherungs- und anderen Finanzprodukten vorantreiben. Den Versicherungskunden werden in Zukunft Produktlösungen geboten, die traditionelle Versicherungsprodukte noch stärker mit Anlage- und Darlehensprodukten kombinieren. Im Rahmen von Finanz-Produktlösungen wird der Anteil ursprünglich eher bankenbezogener Produkte steigen. Versicherungsprodukte werden in Zukunft kürzere Produktzyklen aufweisen. Ein Schwerpunkt zukünftiger Kundenberatung wird im Bereich Vorsorge liegen.

6.2.3 Generalisierung statt Spezialisierung

Spartenübergreifende Einstellungen sowie Verhaltensweisen werden die entscheidenden Anforderungen an den Versicherungsmitarbeiter der Zukunft sein. Um einen Überblick über die wachsende Produktpalette zu behalten, werden seine produktspezifischen Kenntnisse ‚in die Breite‘ wachsen müssen, um Kunden fachgerecht beraten zu können. In der Kundenberatung wird breites Wissen daher tiefes Wissen, über das durch moderne Technologien bei Bedarf verfügt werden kann, dominieren. Der zukünftige Versicherungsmitarbeiter wird demnach über mehr generalisierte und über weniger spezialisierte Kompetenzen verfügen. Darüber hinaus wird divisionales Bereichsdenken der Orientierung am Erfolg der Gesamtorganisation weichen. Das holistische Verständnis der Mitarbeiter für Geschäftsprozesse wird ein entscheidender Faktor für das zukünftige Ergehen von Versicherungsunternehmen sein.

Ein Vergleich mit der Erstuntersuchung der Versicherungswirtschaft im KWB I-Projekt wurde aufgrund des sehr unterschiedlichen Untersuchungsdesigns, welches sich aus den aktuellen Anforderungen der Versicherungsbranche ergab, nicht vorgenommen, da keine aussagekräftigen Ergebnisse zu erwarten waren.

7 Untersuchungsschwerpunkt „Junge Branchen“

Bei der Bearbeitung des Projektschwerpunkts Junge Branchen wurde zunächst davon ausgegangen, dass junge Branchen in der Regel noch nicht über umfassende und erprobte Netzwerkstrukturen verfügen wie traditionelle Branchen und deshalb ein modifiziertes Vorgehen bei der Feststellung des Qualifizierungsbedarfs notwendig ist.

Daraus abgeleitet ergaben sich die folgenden zwei erkenntnisleitenden Fragen:

1. Wie könnte ein wirkungsvolles Instrumentarium zur Identifizierung „Junger Branchen“ aussehen?
2. Mit welchem Instrumentarium kann man in den so identifizierten Branchen den Qualifizierungsbedarf analysieren?

Um die erste der beiden erkenntnisleitenden Fragen beantworten zu können, wurde der Begriff der „Jungen Branche“ näher definiert. Danach fand eine Voruntersuchung hinsichtlich eines Instrumentariums zur Identifizierung solcher Branchen statt.

Für das Projekt wurden zur Definition einer „Jungen Branche“ drei Erkennungsmerkmale festgelegt. Diese Erkennungsmerkmale sind:

1. Die vorliegende Geschäftsidee muss neu sein.
Dies bedeutet, dass es sich bei der Idee um eine Innovation handeln muss. In dem vertretenen, weiten Begriffsverständnis ist es jedoch unerheblich, ob es sich dabei um eine Produkt- oder um eine Verfahrensinnovation handelt.
2. Zugleich existiert bereits eine deutlich spürbare Angebotshäufung.
Der Versuch der Operationalisierung der „spürbaren“ Angebotshäufung endete in dem Nachweis eines Branchen-Innovators und zumindest eines Imitators. Durch die Berücksichtigung dieser Bestätigung der Geschäftsidee in Form der Entwicklung sog. me-too-Produkte¹⁸ erhielt der erkannte Branchentrend eine höhere Relevanz.
3. Es gibt noch keine etablierte Verbandsstruktur.
Diesem Erkennungsmerkmal lag die Annahme zugrunde, dass sich in gefestigten Branchen Verbände etabliert haben. Fehlen solche Verbände, so sollte dies als Zeichen gewertet werden, dass sich die erkannte Branche in einem jungen Entwicklungsstadium befindet.

7.1 Instrumentarium zur Identifizierung junger Geschäftsbereiche und des dortigen Qualifizierungsbedarfs

Die folgenden Ausführungen skizzieren insbesondere die Aktivitäten zum ersten Untersuchungsfeld.

7.1.1 Durchführung einer Pre-Studie

Mit Hilfe einer mehrstufig aufgebauten Pre-Studie sollte ein Instrumentarium zur systematischen und effizienten Identifizierung junger Geschäftsbereiche entwickelt werden. Junge Geschäftsbereiche – als Konstrukt zwischen spezifischer Unternehmungsstrategie und breiter Wettbewerbsstrategie – zeichnen sich vor diesem Hintergrund durch drei projektspezifische Merkmale aus:

¹⁸ Zu den me-too-Produkten vgl. bspw. U. KOPPELMANN: Produktmarketing: Entscheidungsgrundlagen für Produktmanager. 5. Auflage, Berlin u. a. 1997, S. 254 f..

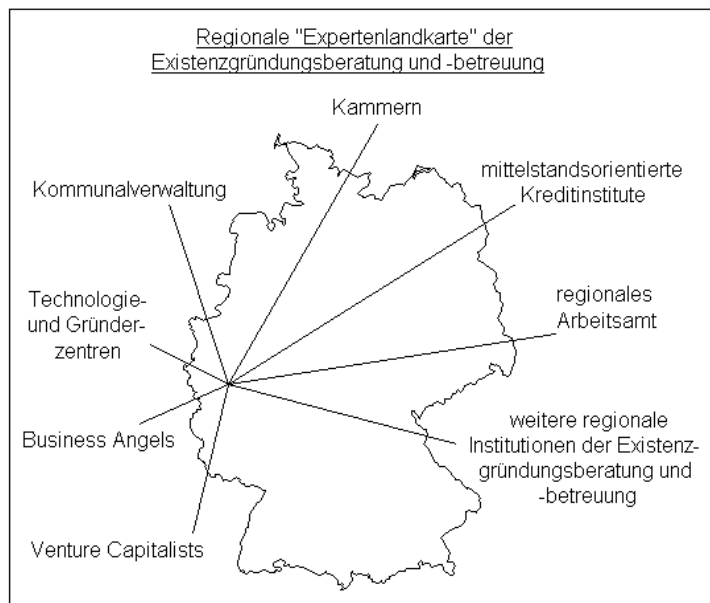
- **Qualifikationswirksamkeit** (die vorliegende Geschäftsidee ist in ihrer Art neu resp. innovativ und verändert die bestehende Qualifikationsstruktur)
- **zahlenmäßige Bedeutsamkeit** (es existieren bereits der Innovator und mehrere Imitatoren bzw. in der Diktion SCHUMPETERS: der Unternehmer und mehrere Wirte¹⁹)
- **relativ geringer Organisationsgrad** (in den Geschäftsbereichen existieren noch keine Verbandsstrukturen; Abgrenzungskriterium zum originären Erkenntnisinteresse des KWB-Projekts)

Die Stufen der Pre-Studie lauten:

1. Entwicklung einer „Expertenlandkarte“ der Existenzgründungsberatung und -betreuung,
2. Durchführung von Interviews mit den Experten der Existenzgründungsberatung und -betreuung sowie
3. Auswertung der Interviews und Ableitung entsprechender Konsequenzen.

Der Ansatz der „Expertenlandkarte“ beruht auf der Ausgangsthese, dass junge Geschäftsbe-
reiche im Sinne der obigen Definition u. a. wegen des hohen Kapitalbedarfs und der – auf der
Neuartigkeit der Geschäftsidee beruhenden – höheren Ungewissheit einen erhöhten Beratungs-
(Vorgründungsphase) und Betreuungsbedarf (Nachgründungsphase) aufweisen. Das untenste-
hende Schaubild weist typische Anlaufstellen für Existenzgründer sowie Jungunternehmer aus
und ist das Ergebnis einer Recherche im Internet sowie in Fachzeitschriften.

Übersicht 18: Regionale Expertenlandkarte der Existenzgründungsberatung und -betreuung



Diese „Expertenlandkarte“ kann nun für jede Region präzisiert werden. Für den exemplarisch ausgewählten Großraum Köln konnten so die folgenden Institutionen als potenzielle Netzwerkexperten für das KWB-Projekt identifiziert werden: Stadt Köln – Amt für Wirtschafts- und Beschäftigungsförderung, Arbeitsamt Köln, Industrie- und Handelskammer zu Köln, Handwerkskammer zu Köln, Wirtschaftsunioren der IHK Köln, Stadtparkasse Köln, Kölner Bank eG, Rechtsrheinisches Technologiezentrum, Business Angels Netzwerk Deutschland e.V., E-Vision-Ventures AG sowie Neues Unternehmertum Köln-Bonn-Aachen e. V. (NUK).

¹⁹ Zur Unterscheidung zwischen Unternehmern und Wirten vgl. J. A. SCHUMPETER: Theorie der wirtschaftlichen Entwicklung: Eine Untersuchung über Unternehmerrgewinn, Kapital, Kredit, Zins und Konjunkturzyklus. 5. Auflage, Berlin 1952, insbesondere S. 137.

In ersten Einzelinterviews mit den Ansprechpartnern dieser Institutionen, die sich an der Methode des problemzentrierten Interviews²⁰ orientierten, standen folgende Aspekte im Vordergrund des Interesses:

1. An welcher Stelle hat die Institution Kontakt zu Existenzgründern mit innovativen Geschäftsideen? Über welche projektrelevanten Informationen (Identifikation junger Geschäftsbereiche und des dortigen Qualifizierungsbedarfs) verfügt der Experte? Wie vollzieht sich der Informationsfluss innerhalb der Einrichtung?
2. Welche Anforderungen stellt der Experte an ein Instrumentarium zur Identifizierung junger Geschäftsbereiche und des dortigen Qualifizierungsbedarfs?
3. Kann der Experte auf Anhieb junge Geschäftsbereiche benennen?

7.1.2 Auswertung der Pre-Studie

Die Auswertung der zu den Interviews angefertigten Ergebnisprotokolle mündete in den folgenden Resultaten:

1. Alle interviewten Experten stehen in Kontakt zu Existenzgründern, die meisten von ihnen stehen zudem in regelmäßigem Kontakt zu Jungunternehmern.
2. Der Informationsfluss innerhalb der einzelnen Institutionen variiert stark und scheint u. a. von der Größe der Institution abhängig zu sein.
3. Die Ansprüche an ein dauerhaft zu implementierendes Instrumentarium zur Identifizierung junger Geschäftsbereiche und des dortigen Qualifizierungsbedarfs variiert von Institution zu Institution. In diesem Punkt ist jedoch – im Gegensatz zur Frage nach dem Informationsfluss – eine gemeinsame Linie erkennbar: Alle interviewten Experten betonten, dass sie nur wenig Zeit für die Projektstätigkeit aufbringen können.
4. In der Vorgründungsphase wird das Problem des Qualifizierungsbedarfs häufig nicht als solches wahrgenommen. Diese Probleme treten erst in der Gründungs- oder der Nachgründungsphase auf und werden nur selten *vorher* erkannt.
5. Bezüglich aktueller junger Geschäftsbereiche wurden die folgenden Nennungen der Experten für die Region Köln registriert: Film und Medien, Handwerk im Gesundheitswesen, Biotechnologie sowie Informations- und Kommunikationstechnologie.

Abschließend kann das Instrumentarium der Vorstudie zur Identifizierung junger Geschäftsbereiche, also die Erstellung einer „Expertenlandkarte“ und die Durchführung problemzentrierter Interviews, grundsätzlich bestätigt werden. Die notwendige Gegenüberstellung von Aufwand und Ertrag mündet jedoch u. a. wegen der zeitintensiven Durchführung sowie Vor- und Nachbereitung der Interviews in ein als suboptimal zu bezeichnendes Verhältnis.

Darüber hinaus musste die Hypothese, dass junge Branchen über einen relativ geringen Organisationsgrad und keine etablierten Verbandsstrukturen verfügen, relativiert werden. Auch in diesen Geschäftsfeldern etablieren sich in der Regel in kurzer Zeit eine Vielzahl von Netzwerkstrukturen. Bei näherer Betrachtung wird deutlich, dass im Bereich der beruflichen Bildung die Qualität der Netzwerkstrukturen ausbaufähig ist. In den späteren Branchenuntersuchungen konnten somit zwar auf eine große Anzahl von Experten zurückgegriffen werden, der „Betreuungsaufwand“ war im Gegensatz zu etablierten Branchen jedoch größer.

²⁰ Zum problemzentrierten Interview vgl. S. LAMNEK: Qualitative Sozialforschung. Band 2: Methoden und Techniken. München 1989, S. 74 ff..

7.1.3 Alternative Instrumentarien zur Identifizierung junger Geschäftsbereiche und des dortigen Qualifizierungsbedarfs

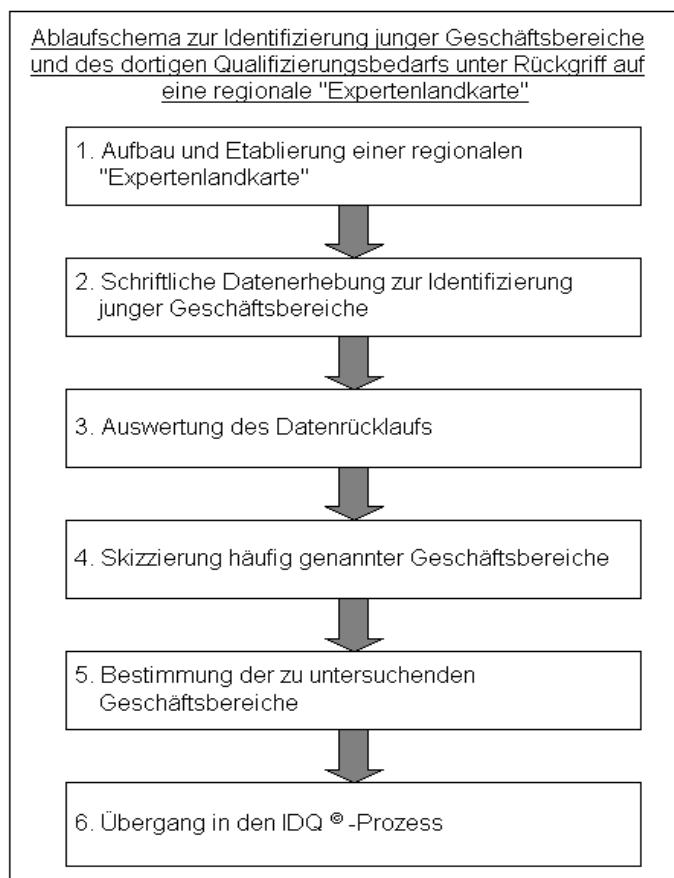
Um die Effizienz des Instrumentariums zu steigern, wurden im erweiterten Brainstorming-Verfahren²¹ zwei Alternativen identifiziert und präzisiert.

Die erste Alternative, die Identifizierung junger Geschäftsbereiche und des dortigen Qualifizierungsbedarfs unter Rückgriff auf eine regionale „Expertenlandkarte“, ist eine Modifizierung des Vorgehens in der Pre-Studie.

An die Stelle der aufwendigen und zeitintensiven Interviews tritt eine schriftliche Datenerhebung seitens der Experten. Für jede Beratung ist auf einem einfach gehaltenen Erhebungsbogen die betroffene Branche und der betroffene Geschäftsbereich festzuhalten.

Die Skizzierung häufig genannter Geschäftsbereiche soll eine Entscheidungshilfe für den Projektsteuerungskreis sein, der anschließend die zu untersuchenden Geschäftsbereiche bestimmen soll. So umfasst die Skizzierung Angaben zu ökonomischen Kennzahlen des Geschäftsbereiches (Umsatz, Wachstumsprognosen, aktuelle Beschäftigungs- und Ausbildungssituation, etc.), zur Struktur der vorhandenen Interessenvertretung (Mitglieder, Aufgaben, Zielsetzungen, etc.) sowie zu aktuellen Entwicklungen im Bereich der Aus- und Weiterbildung (bereits vorhandene Aus- und Weiterbildungsangebote, Initiativen und Reaktionen hinsichtlich einer Neudefinition der Qualifikationsprofile, etc.).

Übersicht 19: Ablaufschema zur Identifizierung junger Geschäftsbereiche über das regionale Expertennetzwerk



²¹

Zum zweiphasigen Brainstorming vgl. J. SIKORA: Handbuch der Kreativ-Methoden. Heidelberg 1976, S. 43 ff.

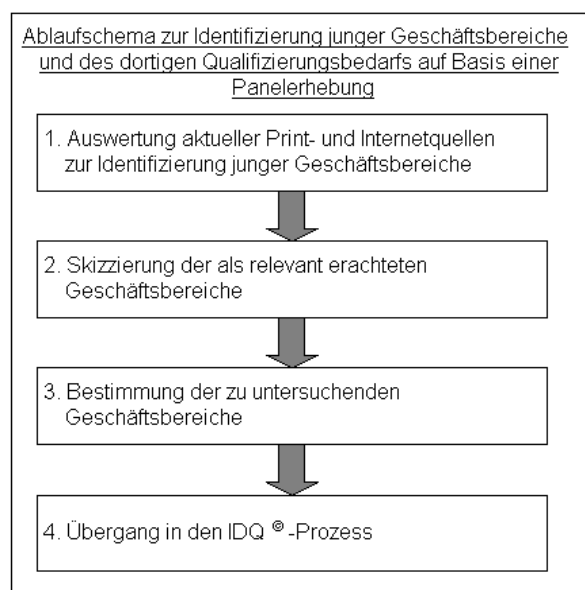
Die zweite Alternative, die Identifizierung junger Geschäftsbereiche und des dortigen Qualifizierungsbedarfs auf Basis einer Panelerhebung, verzichtet dagegen auf die Einbindung der Experten. Die Identifizierung junger Geschäftsbereiche beruht hier ausschließlich auf der Auswertung aktueller Print- und Internetquellen.

Als Quellen kommen in Frage insbes. die Veröffentlichungen von

- der Kommunalverwaltung,
- der Kammern sowie
- der Technologie- und Gründerzentren.

Anschließend sind erneut die Skizzierung als relevant erachteter Geschäftsbereiche und der Übergang in den modifizierten IDQ[®]-Prozess vorgesehen.

Übersicht 20: Ablaufschema einer Panelerhebung zur Identifizierung des Qualifikationsbedarfs in jungen Geschäftsbereichen



7.1.4 Abstimmung des weiteren Vorgehens mit dem Projektsteuerungskreis

Die Ergebnisse sowie die angeführten Alternativen der o. a. Untersuchung zur Identifizierung junger Geschäftsbereiche wurden mit dem Projektsteuerungskreis diskutiert.

Da der bisher gewählte Ansatz für die Untersuchung junger Branchen als nicht erfolgversprechend eingeschätzt wurde, wurden aufgrund der ermittelten und bewährten Identifizierungskriterien für „Junge Branchen“ im Projektsteuerungskreis weitere Überlegungen zu den zu untersuchenden Geschäftsbereichen angestellt.

Für das weitere Vorgehen wurden die Kriterien für „Junge Branchen“ verändert. Nach Meinung des Projektsteuerungskreises sind „Junge Branchen“ insbesondere durch folgende Aspekte gekennzeichnet:

- eine eher heterogene Verbandsstruktur,
- eine Wachstumsperspektive und
- keine geordneten Qualifikationsstrukturen.

Insbesondere werden hierbei Hybridbereiche, die durch die enge Verzahnung bereits bestehender Tätigkeitsfelder gekennzeichnet sind, berücksichtigt.

Als exemplarische Untersuchungsfelder im Kontext „Junger Branchen“ wurden daher in Abstimmung mit dem Projektsteuerungskreis die Branchen Automatenwirtschaft und Facility Management für die Analyse junger Branchen/Tätigkeitsfelder in diesem Projekt ausgewählt, da insbesondere in diesen Branchen aufgrund der seit einigen Jahren zu verzeichnenden Neuordnungsinitiativen überregional Handlungsbedarf gegeben war.

7.2 Automatenwirtschaft

Die Automatenwirtschaft ist durch den dynamisch wachsenden Einsatz von Automaten in vielen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Bereichen geprägt. Dazu gehören u. a. der Bereich Reisen mit Ticket- und Gepäckautomaten bei Bahn- und Nahverkehrsunternehmen sowie Flughäfen, der Geldverkehr über Geld- und Bankautomaten bei Sparkassen und Banken, der Konsumbereich mit Warenautomaten (Verpflegungs-, Getränke- und Zigarettenautomaten), der Freizeit- und Unterhaltungsbereich (Musik-, Sport- und Spielautomaten) sowie der Beschäftigungsbereich mit Zeiterfassungsautomaten. Die Interessensgruppen sowie deren Beteiligung im Projekt sind Übersicht 21 zu entnehmen.

Übersicht 21: Beteiligung unterschiedlicher Interessensgruppen in der Automatenwirtschaft

Verband / Interessenvertretung	Beteiligung
Bundesverband Automatenunternehmer e. V. (www.baberlin.de)	Ja
Bundesverband der Deutschen Vending-Automatenwirtschaft e. V. (BDV)	Ja
Bundesverband Deutscher Tabakwaren-Großhändler und Automatenaufsteller e. V. (BDTA)	Ja
Bundesverband der Warenautomatenaufsteller e. V. (BWA) (Sitz: Gera)	Ja
Verband der Deutschen Automatenindustrie e. V. (VDAI)	Ja; vertreten durch den Bundesverband Automatenunternehmer e. V.
Deutschen Automaten-Großhandels-Verband (DAGV)	Ja; vertreten durch den Bundesverband Automatenunternehmer e. V.
Automaten im Verkehrsbetrieb (Bahn, Fluglinien)	Ja
Verband Deutsche Verkehrsunternehmer e.V.	Ja
Bereich der Bankautomaten	Ja

Strukturell ist die Automatenwirtschaft aufgliedert in die Bereiche Industrie, mit der Herstellung und Ausrüstung; Großhandel, mit dem Vertrieb von Maschinen und Ausrüstung und Dienstleister, die sowohl den Betrieb von Automaten als auch Service- und Logistikaufgaben übernehmen. Trotz des wachsenden Fachkräftebedarfs in diesem aufstrebenden Wirtschaftsbereich verfügt die Automatenwirtschaft bislang nur über wenige branchenspezifische Qualifizierungsangebote, z.B. IHK-Zusatzqualifikationen, aber nicht über Ausbildungsprofile im dualen System.

Zusammen mit Experten der Automatenwirtschaft konnten auf Basis eines vorab durchgeführten Monitorings, bei dem die Branchentrends der Automatenwirtschaft identifiziert wurden, 85 qualifikationsrelevante Themen erfasst und diese im Rahmen einer Befragung sowie eines Expertenworkshops klassifiziert werden.²² Die zehn wichtigsten Qualifikationsthemen, die in Übersicht 9 dargestellt sind, weisen sowohl auf kaufmännische als auch auf technisch orientierte

²² Vgl. zur vollständigen Darstellung der Ergebnisse den Branchenreport.

tierte Tätigkeiten in der Automatenwirtschaft hin. In der Expertendiskussion wurde deutlich, dass über bestehende Berufsbilder, die aktuell in der Automatenwirtschaft zum Einsatz kommen, die ermittelten Qualifikationsthemen nur teilweise abdeckt werden. Ein Berufsprofil, das die typischen Tätigkeiten in der Automatenwirtschaft zusammenführt, existiert nicht. Daher haben die Experten der Automatenbranche in Zusammenarbeit mit den zuständigen Wirtschaftsorganisationen einen Eckdatenvorschlag für die Neuordnung der Berufsausbildung in der Automatenwirtschaft entwickelt, der die Berufsbilder "Automatenkaufmann/-frau" und "Automatenmechaniker/-in" umfasst. Die Abstimmung zwischen den Ergebnissen der Branchenuntersuchung sowie den einzelnen Berufsbildpositionen des Qualifikationskatalogs sind in der rechten Spalte dargestellt.

Übersicht 22: Die zehn wichtigsten Themen zur Qualifikationsentwicklung in der Automatenwirtschaft

Nr.	Items zur Qualifikationsentwicklung	Mittelwert	Standardabweichung	Aktualisierung von Ausbildungsberufen / neue Berufe		
				Automatenkaufmann/-frau	Automatenmechaniker/-in	Nr. Eckdatene Entwurf
1	Neukundengewinnung	4,68	0,53	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	II.2
2	Störungs- und Reklamationsbearbeitung	4,65	0,54	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	III.3
3	Instandhalten und Warten von Automaten	4,56	0,66	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	III.3
4	Akzeptanz von Automaten	4,54	0,61	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	I.9
5	Münzprüfer, Banknotenleser, Münzwechsler	4,41	0,92	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	I.6
6	Technische Gerätesicherheit	4,40	0,69	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	III.5
7	Analyse des eigenen Unternehmens	4,38	0,65	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	I.1
8	Geräteinnovationen	4,34	0,59	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	I.6
9	Bedienerfreundlichkeit von Automaten	4,32	0,91	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	I.6
10	Inbetriebnahme und Bedienen von Automaten	4,32	0,73	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	III.2

Insgesamt konnten mit Hilfe des Projektes 138 qualifikationsrelevante Hinweise für die Ausbildung in der Automatenwirtschaft, differenziert nach kaufmännischen und technisch orientierten Hinweisen, gegeben werden. Aufbauend auf den Ergebnissen der Branchenuntersuchung sieht der Vorschlag für die Neuordnung der Berufsausbildung in der Automatenwirtschaft für die beiden Ausbildungsberufe Automatenkaufmann/-frau und Automatenmechaniker/-in gemeinsame Kernqualifikationen sowie berufsspezifische Fachqualifikationen vor. Darüber hinaus soll der heterogenen Branchenstruktur Rechnung getragen werden, indem die Ausbildung jeweils über die Einsatzgebiete Waren-/Getränkeautomaten, Geld-/Bankautomaten, Ticketautomaten und Unterhaltungsautomaten differenziert wird. Zu den gemeinsamen Kernqualifikationen gehören Inhalte wie z.B. Automaten und Produkte, Geräteservice und -sicherheit, Marketing und Vertrieb und Qualitätsmanagement. Die kaufmännischen Fachqualifikationen des Automatenkaufmanns fokussieren u.a. auf Finanzierung und Investition, Marketing und Verkaufsförderung, Beschaffung und Bevorratung sowie Personalmanagement. Im Mittelpunkt des Automatenmechanikers stehen als technische Fachqualifikationen u.a. das Installieren von Baugruppen und Komponenten, das Aufstellen und Inbetriebnehmen von Automaten sowie das Warten und Instandhalten von Automaten.

Der zwischen den Verbänden der Automatenwirtschaft und den Spitzenverbänden der Wirtschaft abgestimmte Eckdatenvorschlag wird als Grundlage für die weiteren Gespräche der Sozialpartner zur Neuordnung der Berufsausbildung in der Automatenwirtschaft dienen.

Die Untersuchung der Automatenwirtschaft hat gezeigt, dass der modifizierte IDQ[®]-Prozess grundsätzlich dazu geeignet ist, systematisch Themen des zukünftigen Qualifizierungsbedarfs zu ermitteln und darüber hinaus einen wichtigen Beitrag zu leisten für die konkrete Entwicklung neuer praxisorientierter Aus- und Weiterbildungskonzepte.

7.3 Facility Management

In diesem Kapitel werden die wichtigsten Daten und Ergebnisse der Untersuchung zum Facility Management als „Junge Branche“ bzw. Tätigkeitsfeld dargestellt. Ziel ist es, analog zur vorangegangenen Untersuchung der Automatenwirtschaft, die Umsetzung, Modifizierung und Anwendung der Forschungsmethode in diesem Wirtschaftsbereich zu dokumentieren. Hierzu wird zunächst eine Übersicht über die Projektaktivitäten gegeben und anschließend die Entwicklung eines Eckdatenentwurfs zur Ausbildung im Bereich des Facility Management dargestellt.

7.3.1 Aktivitäten

Vor dem Hintergrund der Strukturveränderungen der Wirtschaft und der damit verbundenen Konzentration der Unternehmen auf ihre Kernkompetenzen werden Dienstleistungen zunehmend von Unternehmen outgesourct, so dass sich auch das Facility Management mittlerweile als eigener Dienstleistungsmarkt etabliert hat.

Facility Management ist dabei als Tätigkeitsfeld in vielen Branchen (z.B. Industrie, Handel, Banken und Versicherungen, öffentliche Hand) von wachsender Bedeutung. Im Rahmen des Facility Management kann es sich bei den Gebäuden u.a. um Industrie- und Wohnbauten, Banken, Büros/Verwaltung, Warenhäuser, Krankenhäuser handeln.²³

Hinsichtlich bestehender Qualifikationsstrukturen ist für die Immobilienwirtschaft festzuhalten, dass im kaufmännischen Bereich einschlägige Qualifikationsprofile existieren. Beim Facility Management handelt es sich jedoch um ein komplexes Tätigkeitsfeld, das über die bisherigen Tätigkeitsfelder im kaufmännischen-verwaltenden und gewerblich-technischen Bereich hinausgeht und für das es bislang kein adäquates Qualifikationsprofil mit übergreifenden Hybridqualifikationen gibt. Aufgrund der komplexen und heterogenen Tätigkeitsstrukturen im Facility Management, in dem verschiedene Wirtschaftsbereiche zusammenfließen (siehe Übersicht 23), wurde daher die ursprüngliche Vorgehensweise im Rahmen des IDQ-Prozesses angepasst.

Übersicht 23: Betroffene Wirtschaftsbereiche im Querschnittsbereich Gebäudemanagement / Gebäudetechnik

Handwerk
Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH)
Zentralverband des Deutschen Baugewerbes (ZDB)
Zentralverband der Deutschen Elektro- und Informationstechnischen Handwerke (ZVEH)
Zentralverband Farbe, Gestaltung, Bautenschutz (ZV FGB)
Zentralverband Sanitär, Heizung, Klima (ZV SHK)
Industrie
Bundesverband Deutscher Wohnungsunternehmer (GDW)
Deutsche Bahn Services Technische Dienste
Deutscher Verband für Facility-Management (GEFMA)
DIHK / IHK Darmstadt
Hauptverband der Deutschen Bauindustrie (HDB)
HSG Technischer Service GmbH
International Facility Management Association (IFMA)
Weitere
BFW Michaelshofen

²³ Vgl. www.gefma.de

Die folgende Übersicht gibt einen summarischen Überblick über die Projektaktivitäten im Untersuchungsfeld.

Übersicht 24: Projektaktivitäten Gebäudemanagement / -technik

Zeit	Aktivität	Ziele
Januar/Februar 2003	Telefonische Vorgespräche Handwerk	Analyse der Rahmendaten Erfassung der Vorarbeiten im Untersuchungsfeld
Mai 2003	Abstimmungsgespräch Handwerk (Köln, FBH)	Abstimmung des weiteren Vorgehens
Juli 2003	Telefonische Vorgespräche Industrie	Analyse der Rahmendaten Erfassung der Vorarbeiten im Untersuchungsfeld
September 2003	Abstimmungsgespräch Industrie (Köln, FBH)	Abstimmung des weiteren Vorgehens
Parallele Aktivitäten (Mai - Dezember 03)	Monitoring	Sichtung bestehender Qualifizierungsangebote
Januar 2004	Gemeinsamer Workshop Handwerk / Industrie (Berlin, ZDB)	Klärung der Voraussetzungen zur Mitarbeit Abstimmung des weiteren Vorgehens
Februar - April 2004	Telefonische Befragung zur Ausbildungsnotwendigkeit	Erfassung des Bedarfes an Servicefachkräften Erfassung des Fachkräftemangels in der Branche Annäherung an ein Tätigkeitsfeld einer operativen Tätigkeit Ermittlung von qualifikatorischen Unterschieden zwischen Anbietern von Facility Management Leistungen und Facility Management-Nachfragen Erfassung des Bedarfes an Zusatzqualifizierungsmodulen Erfassung der Ausbildungsbereitschaft
April 2004	Gemeinsamer Workshop Handwerk / Industrie (Berlin, ZDH)	Diskussion der Ergebnisse Abstimmung des weiteren Vorgehens
anschließend	Entwicklung eines Berufsprofils (FBH)	
September 2004	Workshop (Köln, FBH)	Diskussion des / der Berufsprofile

7.3.2 Telefonische Befragung zum Ausbildungsbedarf

In Anlehnung an den Expertenworkshop wird im Rahmen der Studie Facility Management als Oberbegriff verwendet, unter dem die Bezeichnungen Gebäudemanagement und Gebäudetechnik subsumiert werden.

Aus der Diskussion resultierten zwei Untersuchungsbereiche:

- a) Die Tätigkeit einer Servicefachkraft (ggf. auf Hausmeisterebene), die Dienstleistungen im Facility Management erbringt und koordiniert.

Für dieses Tätigkeitsprofil könnte ein Ausbildungsberuf konzipiert werden. Als Allrounder verfügt diese Fachkraft über grundlegende Kenntnisse im gesamten Gebäudemanagement und kann zielorientiert Serviceleistungen in einem bestimmten Umfang selbst erbringen sowie

Serviceleistungen von dritten Anbietern (z.B. Sanitär-, Heizung- oder Klima-Service) in Auftrag geben und die Erfüllung dieser Tätigkeiten kontrollieren. Bei größeren Objekten unterstützt die Fachkraft die Führungskräfte bei der Erfüllung sämtlicher Aufgaben im Gebäudemanagement. Kleinere Objekte kann die Fachkraft ggf. eigenverantwortlich betreuen. Zu fragen ist, ob es einen Bedarf für eine Servicetätigkeit gibt, die von einem/einer Angestellten mit Ausbildungsabschluss durchgeführt werden kann, und damit der Bedarf für die Konzeption und Umsetzung eines Ausbildungsberufes gegeben ist.

b) Zusatzqualifikationsmodule für Aus- und Weiterbildung für sog. "bodenständige" Berufe

Einige Experten sind der Ansicht, dass zur Erfüllung gebäudetechnischer Aufgaben eine handwerkliche Ausbildung als Voraussetzung anzusehen ist. Ferner sehen sie einen Qualifizierungsbedarf in der "ganzheitlichen" Betreuung von Gebäuden bzw. von Industrieanlagen. Der individuelle Qualifizierungsbedarf orientiert sich an der jeweils zugrunde gelegten Ausbildung. Dementsprechend werden unterschiedliche Qualifizierungsmodule benötigt, aus denen bedarfsgerechte Bausteine ausgewählt werden können.

Um das weitere Vorgehen bei der Entwicklung von Qualifizierungsangeboten zu fundieren, wurde gemeinsam mit dem Experten die Durchführung einer Bedarfsprüfung hinsichtlich einer Servicefachkraft für operative Tätigkeiten (Querschnittsbereich) sowie hinsichtlich Zusatzqualifizierungsmaßnahmen vereinbart.

Im Mittelpunkt der Erhebung standen dabei folgende Zielvorstellungen:

- Einschätzung des Arbeitskräftemangels an qualifizierten Mitarbeitern
- Bedarf an einer Servicefachkraft für operative Tätigkeiten im Facility Management (Querschnittsbereich / Koordination)
 - Annäherung an qualifikationsrelevante Themen für das Tätigkeitsfeld dieser Servicefachkraft
 - Erfassung der Ausbildungsfähigkeit/-bereitschaft
- Einschätzung zur Berücksichtigung von Niedrigqualifizierten im anvisierten Tätigkeitsfeld
- Einschätzung zum Bedarf von Zusatzqualifizierungsmaßnahmen im technischen Bereich
 - Notwendigkeit / Bedarf an Zusatzqualifizierungsmaßnahmen im technischen Facility Management
 - Annäherung an qualifikationsrelevante Themen für diese Zusatzqualifizierungen

Die nachfolgenden Ausführungen dokumentieren die zentralen Ergebnisse dieser Bedarfsprüfung.

Konzeption

Auf dieser Basis erarbeitete das FBH gemeinsam mit den Experten ein Erhebungskonzept, das im Folgenden skizziert wird.

Zur Ermöglichung einer zeitnahen Datenerfassung wurde in Abstimmung mit den Experten die Durchführung telefonischer Interviews gewählt. Um ein möglichst umfassendes Bild zum Qualifikationspotenzial zu erhalten, sollten bei der Befragung sowohl Anbieter auf dem Markt für Facility Management als auch nachfragende Unternehmen, die Serviceleistungen in Anspruch nehmen, befragt werden.

Ferner wurde darauf geachtet, dass neben Handwerksunternehmen auch Unternehmen aus dem industriellen Bereich sowie Organisationen der öffentlichen Hand bei der Befragung berücksichtigt wurden.

Der projektspezifische Ansatz, d.h. die Nutzung der bestehenden Expertennetzwerke der Wirtschaft, ermöglichte den schnellen Zugriff auf die Unternehmen. Bereits im Vorfeld erhielten die Experten als Gesprächsvorbereitung den Interviewleitfaden (vgl. dazu den Teil Befragungsinstrumentarium). Dadurch war ein schneller Einstieg in den thematischen Schwerpunkt der Erhebung möglich.

Durchführung

Im Erhebungszeitraum wurden insgesamt Experten aus elf Organisationen befragt.²⁴

Der ursprüngliche Ansatz, die Interviewpartner nach Anbietern und nachfragenden Unternehmen von Facility Management-Leistungen zu unterteilen, erwies sich als wenig zielführend, da analog zu den unterschiedlichen Unternehmensstrategien die befragten Organisationen auch über heterogene Aktivitäten auf dem Markt für Facility Management-Leistungen verfügten.

- Neben Unternehmen, die Facility Management-Leistungen als ihr Kerngeschäft anbieten, wurde auch
- ein Unternehmen befragt, das sich als nachfragendes Unternehmen für Facility Management-Leistungen sieht, jedoch im Facility Management zukünftig auch ein neues Geschäftsfeld für das eigene Unternehmen erkannt hat.
- Der Großteil der befragten Unternehmen verfügt über eigene Immobilien, die sie mit hausinternen Serviceleistungen auch eigenständig verwalten. Hierzu wurden auch Organisationen gezählt, die sich um die strategische Verwaltung von Immobilien kümmern, zu deren Kerngeschäft jedoch nicht die operativen Tätigkeiten in den Gebäuden zählen.

Ergebnisse

Aufgrund der an der Befragung beteiligten Unternehmen lassen sich die nachfolgend aufgeführten Ergebnisse zur Einschätzung des Fachkräftemangels und zur Definition eines Berufsprofils ableiten. Insbesondere hinsichtlich des Berufsprofils wird deutlich, dass das breite Tätigkeitsspektrum und die unterschiedlichen Tätigkeitsschwerpunkte, die je nach Unternehmen variieren, die Formulierung eines Berufsprofils, das alle Tätigkeitsfelder und Branchenbedarfe abdeckt, sehr schwierig macht und daher ein gemeinsames Berufsprofil die größtmögliche Schnittmenge an Tätigkeiten im operativen Facility Management abbilden sollte.

Fachkräftemangel

Hinsichtlich eines Fachkräftemangels im Untersuchungsfeld kamen die Experten zu einer differenzierten Einschätzung. Es wurde festgestellt, dass im Untersuchungsfeld weniger ein quantitativer als vielmehr ein Mangel an qualifizierten Fachkräften existiert. Dies trifft insbesondere auf Tätigkeitsfelder des unteren und mittleren Bereichs zu, die über ein profilübergreifendes Wissen verfügen müssten. Darüber hinaus sei dieser Mangel an qualifizierten Arbeitskräften auch im Bereich der Hausmeistertätigkeiten zu erkennen. Im Gegensatz dazu wird der Bedarf an Fachkräften im Bereich der Gebäudeverwaltung als gering eingeschätzt, da hier attraktive Ausbildungsmöglichkeiten etabliert sind.

²⁴ Befragungszeitraum war zwischen dem 2. und 15. März 2004. Die Interviewdauer betrug zwischen 20 und 60 Minuten.

Als Reaktion auf den oben skizzierten Arbeitskräftemangel reagierten acht der befragten Organisationen mit internen und externen Qualifizierungsangeboten. Als externe Qualifizierungsangebote wurden insbesondere Maßnahmen auf Fachhochschulniveau genannt, wie z.B. die Angebote der FH Nürtingen oder der Instandhaltungsakademie in Weinheim. Ferner wurde der in Oberhausen angebotene Bachelor-Studiengang I²-FM als Qualifizierungsmaßnahme genannt.

Zwei Unternehmen haben zur Überwindung des organisationsinternen Qualifizierungsdefizits mit der Einstellung von Quereinsteigern mit passender Berufsbiographie oder fachfremder Handwerksmeister reagiert. So wurde z.B. in einem Elektronunternehmen ein Meister des SHK-Gewerbes eingestellt, um das Qualifizierungsdefizit im Unternehmen zu überbrücken, was nach Angaben des Experten auch erfolgreich gelang.

Bedarf an einer Servicefachkraft im Facility Management

Kernpunkt der telefonischen Befragung war die Einschätzung der Experten zum Bedarf an einer/eines assistierenden Angestellten im operativen Facility Management. Wie in Übersicht 25 ersichtlich, sieht eine Mehrheit der Befragten den Bedarf als gegeben an.

Übersicht 25: Einschätzung zum Bedarf an einer Servicefachkraft im operativen Facility Management

	Nachfrager		Anbieter/ Nachfrager		Anbieter		Summe	
	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein
Wirtschaft	1	0	1	1	2	2	4	3
Öffentlicher Bereich	0	0	1	0	0	0	1	0
Summe	1	0	2	1	2	2	5	3

Dabei wurden die nachfolgend aufgeführten Punkte als Anforderungen an Servicefachkräfte im operativen Facility Management von den Experten benannt:

Übersicht 26: Genannte Anforderungen an Servicefachkräfte im operativen Facility Management

Bereich	Anforderungen
Servicebereich	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatorische Aufgaben (→ Terminverfolgung, Materialbestellung) • Technischer Fachmann trifft Entscheidungen • Organisiert Serviceleistende und prüft die Auftragserfüllung • Abwicklung und Kontrolle von Werkerverträgen (Vertragsrecht) • Umgang mit größeren Störungen in der Organisation • Weitere Serviceleistungen im Gebäude (z. B. Bereitstellung von Kreide in Schulungsräumen)
Technischer Bereich	<ul style="list-style-type: none"> • Fachliches Überblickswissen, z. B. Elektro, SHK, Fenster, Klima • Pflege / Wartung der Immobilien bzw. des Geländes • Computersteuerung der Klimaanlage • Controlling externer Dienstleister / Qualitätssicherung
Kaufmännische Grundlagen	<ul style="list-style-type: none"> • BWL, z. B. Nebenkostenabrechnungen • Instandhaltungskostenkalkulationen
Sozial-kommunikative Anforderungen	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikative Fähigkeiten im Umgang mit externen Dienstleistern

Ausbildungsbereitschaft

Hinsichtlich der Ausbildungsbereitschaft sprach sich ebenfalls eine Mehrheit der Befragten dafür aus, diesen Qualifizierungsgang in ihrer Organisation anzubieten.

Mit Bezug auf die Nettoauswirkung auf die Anzahl der Ausbildungsplätze insgesamt gaben vier der Befragten an, neue Ausbildungsplätze schaffen zu wollen. Zwei der Befragten gingen von einer Kompensation der bisherigen Ausbildungsplätze aus, wiesen jedoch darauf hin, dass sich dieser Ausbildungsberuf an den spezifischen Anforderungen der Organisationen orientieren würde, so dass die Ausbildung insgesamt auf einem höheren Qualitätsniveau erfolgen könnte.

Bedarf an Zusatzqualifizierungsmaßnahmen

Deutliche Zustimmung fanden auch die Überlegungen, im technischen Facility Management bundeseinheitliche Zusatzqualifizierungsmaßnahmen anzubieten. Diese würden im hohen Maße benötigt. Aktuell seien auf dem Markt häufig technische und kaufmännische Einzelqualifikationen vorhanden. Ausreichend qualifiziertes Personal mit einem übergreifenden Kompetenzen für Facility Management-Aufgaben insgesamt steht nach Expertenmeinung aktuell nur in unzureichender Quantität zur Verfügung.

7.3.3 Bewertung der Ergebnisse

Im Rahmen des Experten-Workshops wurden die o. a. Ergebnisse von den Experten bewertet. Die Befragung hat gezeigt, dass ein Ausbildungspotenzial für eine Servicetätigkeit, die Dienstleistungen im operativen Facility Management erbringt und koordiniert, gegeben ist und mit der der aufgezeigte Fachkräftemangel mit Hybridqualifikationen verbessert werden kann .

In Abstimmung mit den Experten wurde aufbauend auf der Analyse der bestehenden Informationsmaterialien ein Berufsprofil als Grundlage für die weitere Diskussion entwickelt. Aufbauend auf diesem Entwurf wurden die Betriebe im Facility Management befragt,

- ob die Inhalte des Berufsprofils ihre Qualifikationsanforderungen abdecken,
- welche Bereiche ergänzt werden sollten und
- ob sie ggf. das vorgeschlagene Berufsbild im eigenen Betrieb ausbilden würden.

Auf Basis der Ergebnisse wurde im Rahmen des letzten Experten-Workshops das Berufsprofil Fachkraft für Gebäude- und Objektbewirtschaftung entwickelt.

8 Erkenntnisse zum Fachkräftemangel

Insbesondere die Debatte um die Einführung einer so genannten Greencard-Regelung nach US-amerikanischem Vorbild zur Behebung des Fachkräftemangels im IT-Bereich bestimmte im Jahre 2000 lange Zeit die arbeitsmarktpolitische Diskussion.

Auch vor diesem Hintergrund wurde im Projekt zur Dauerbeobachtung betrieblicher Qualifikationsentwicklungen eine Erhebung zum Fachkräftemangel integriert.

Mit Hilfe geschlossener und offener Fragen wurden die Experten in einer schriftlichen Befragung aufgefordert, ihre Einschätzungen zum aktuellen und zukünftigen Fachkräftemangel oder den Problemen bei der Besetzung offener Stellen in ihrer Branche abzugeben. Darüber hinaus wurden Fragen zu Spezialisierungstendenzen und zu Auswirkungen des Fachkräftebedarfs in den einzelnen Unternehmen gestellt.

8.1 Bäckerhandwerk

Fast 70 % der Experten bescheinigten dem Bäckerhandwerk einen Fachkräftemangel; ca. 85 % gehen davon aus, dass dieser auch in der Zukunft bestehen bleiben wird.

Übersicht 27: Fachkräftemangel Bäckerhandwerk: heute und zukünftig

	Bäckerhandwerk Fachkräftemangel heute		Bäckerhandwerk Fachkräftemangel zukünftig	
	Häufigkeit	Prozente	Häufigkeit	Prozente
Nein	7	31,8	3	13,6
Ja	15	68,2	19	86,4
Gesamt	22	100,0	22	100,0

Außerdem wurden Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen festgestellt.

Frage: Wie schwierig schätzen Sie die Besetzung offener Stellen in Ihrer Branche ein?

Übersicht 28: Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen

Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
Besetzung von Ausbildungsplätzen	25	2	5	3,60	0,82
Besetzung offener Stellen für Fachkräfte	25	2	5	3,52	0,65

Die Gründe für die Schwierigkeiten bei der Besetzung dieser offenen Stellen liegen vornehmlich in der unzureichenden Qualifizierung der Bewerber. Aber auch das schlechte Image der Branche und zu hohe Einkommensvorstellungen der Bewerber spielen eine Rolle.

Frage: Wo liegen Ihrer Meinung nach die Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen?

Übersicht 29: Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen

Lfd. Nr.	Gründe	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
1	Unzureichende Qualifizierung der Bewerber	25	2	5	4,12	0,93
2	Schlechtes Image Ihrer Branche	25	2	5	3,72	1,02
3	Zu hohe Einkommensvorstellungen der Bewerber	25	1	5	3,40	1,04
4	Geringe Anzahl von Bewerbern	25	1	5	2,88	1,05
5	Fehlende berufliche Perspektiven in Ihrer Branche	25	1	5	2,72	0,98
6	Bewerber zu jung/alt	25	1	5	2,36	0,99

Als weitere Gründe wurden von den Experten die fehlende schulische Qualifikation und Ausbildungsreife der möglichen Auszubildenden sowie ihre fehlende Motivation und Flexibilität genannt. Aber auch auf Seiten der Bewerber für offene Stellen mangelt es an Fachwissen, Allgemeinbildung und dem nötigen Engagement. Außerdem sind sowohl Betriebe als auch Bewerber inflexibel.

Auf die Frage, welche Auswirkungen ausgewählte Entwicklungen auf den zukünftigen Fachkräftebedarf haben werden, antworteten die Experten, dass vor allem die verstärkte Dienstleistungsorientierung von Bedeutung sein würde. Daneben sind die Veränderungen in der Nachfragestruktur, das steigende Umweltbewusstsein und der Wandel der Arbeitssituation weitere Einflussfaktoren auf den zukünftigen Fachkräftebedarf.

8.2 Bauwirtschaft

Ein Drittel der antwortenden Experten bescheinigt der Bauwirtschaft einen existierenden Fachkräftemangel und über 90% gehen von einem zukünftigen Fachkräftemangel aus.

Übersicht 30: Fachkräftemangel Bauwirtschaft: heute

	Bauwirtschaft Fachkräftemangel heute	
	Häufigkeit	Prozente
Nein	10	33,3
Ja	5	66,6
Gesamt	15	100

Übersicht 31: Fachkräftemangel Bauwirtschaft: zukünftig

	Bauwirtschaft Fachkräftemangel zukünftig		
	Häufigkeit	Prozente	Kumulierte Prozente
innerhalb der nächsten 5 Jahre	5	35,7	35,7
zu einem späteren Zeitpunkt	8	57,1	92,9
nein	1	7,1	100
Gesamt	14	100	

Außerdem wurden Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen festgestellt.

Frage: Wie schwierig schätzen Sie die Besetzung offener Stellen in Ihrer Branche ein?

Übersicht 32: Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen

Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
Besetzung von Ausbildungsplätzen	16	2	4	3,06	0,680
Besetzung offener Stellen für Fachkräfte	16	2	4	2,81	0,655

Die Gründe für die Schwierigkeiten bei der Besetzung dieser offenen Stellen liegen vornehmlich in der unzureichenden Qualifizierung der Bewerber. Aber auch das schlechte Image der Branche, die fehlende berufliche Perspektive und die Unsicherheit des Arbeitsplatzes spielen eine wichtige Rolle.

Frage: Wo liegen Ihrer Meinung nach die Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen?

Übersicht 33: Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen

Lfd. Nr.	Gründe	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
1	Zu wenig Bewerber	15	1	4	2,47	0,915
2	Unzureichende fachliche Qualifikation der Bewerber	15	3	5	3,87	0,743
3	Unzureichende allgemeine Qualifikation der Bewerber	16	3	5	3,69	0,704
4	Bewerber zu alt	15	1	3	2,40	0,632
5	Bewerber hat zu lange Anfahrtswege zu Arbeitsstätte	14	2	4	2,43	0,646
6	Bewerber waren nicht zu Ortswechsel bereit	15	2	4	2,67	0,724
7	Zu hohe Einkommensvorstellungen der Bewerber	14	2	5	2,79	0,802
8	Fehlende berufliche Perspektiven in Ihrer Branche	15	1	5	3,00	1,069
9	Befristung der Stelle bzw. Unsicherheit des Arbeitsplatzes	14	1	5	3,07	1,141
10	Schlechtes Image Ihrer Branche	15	1	5	3,87	1,187

Als weitere Gründe wurden von den Experten zu hohe Lohnstückkosten gegenüber ausländischen Anbietern und Unsicherheiten aufgrund politischer Rahmenbedingungen und der wirtschaftlichen Lage genannt.

Mehr als ein Fünftel (23,1%) der antwortenden Experten ist der Ansicht, dass ausländische Fachkräfte zur Deckung des Fachkräftebedarfs in der Bauwirtschaft beitragen könnten. Nur 14,3% sehen hingegen die Möglichkeit, diesen Bedarf aus anderen Branchen zu decken.

Gut die Hälfte der Antwortenden (58,3%) erkennt einen Trend zum Spezialistentum innerhalb der Bauwirtschaft. Dabei können nach Ansicht einiger Experten grundsätzlich alle Berufe betroffen sein, explizit werden folgende Bereiche genannt:

- Ausbau, insbesondere Gebäudetechnik
- Vor allem im breiten Bereich des Ausbaus und der Haustechnik. Zum Beispiel: kompetentes gut ausgebildetes Führungspersonal auf Baustellen, Bauleiter und Poliere, Fachkräfte im Brandschutz, im hochwertigen Trockenbau, Deckensysteme und Bau von Kühldecken, Fassadenbau und -montage, Programmierung von EIB Steuerungen
- Maurer
- Hoch- und Ausbauberufe

Die Auswirkungen und Maßnahmen in Folge des Fachkräftebedarfs in den Branchen und ihren Unternehmen, wurden von den Experten sehr unterschiedlich eingeschätzt. Dies spiegelt sich in den hohen Standardabweichungen wider.

Nach Ansicht der Experten wird der Fachkräftebedarf vor allem aufgrund technischer Innovationen, der zunehmenden Bedeutung von IuK-Technologien, des demografischen Wandels, der verstärkten Dienstleistungsorientierung und der Bedarfsveränderung der Kunden zunehmen.

Frage: Wie schätzen Sie die Auswirkungen folgender Entwicklungen auf den Fachkräftebedarf in Ihrer Branche ein?

Übersicht 34: Auswirkungen auf den Fachkräftemangel in der Bauwirtschaft

Lfd. Nr.	Gründe	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
1	Spezialisierungstendenzen	16	1	4	2,81	0,911
2	Innovationen im technischen Bereich	16	2	5	3,31	1,014
3	Aufbau von (Unternehmens-)Kooperationen	16	1	5	3,00	1,317
4	Zunehmende Bedeutung der Informations- und Kommunikationstechnologien	15	2	5	3,60	0,986
5	Demographische Entwicklung	15	1	5	3,27	1,668
6	Verstärkte Dienstleistungsorientierung	16	2	5	3,56	1,031
7	Bedarfsveränderungen der Kunden	16	2	5	3,69	0,946
8	Veränderungen in der Lohn- und Gehaltsstruktur	16	1	5	2,75	1,238

Die Auswirkungen auf die Unternehmen hielten sich dabei bisher in Grenzen. So wurden zwar teilweise verstärkt Kooperationen eingegangen, um Aufträge abzuwickeln bzw. überhaupt abwickeln zu können und Personal im gewerblichen Bereich wurde wegen nicht konkurrenzfähiger Lohnstückkosten gegenüber ausländischen Anbietern abgebaut, aber die übrigen Auswirkungen fanden gar keine oder nur geringe Zustimmung

Frage: Waren Sie in Ihrem Unternehmen in den letzten 12 Monaten aufgrund der personellen Situation gezwungen, eine der folgenden Maßnahmen zu ergreifen?

Übersicht 35: Auswirkungen des Fachkräftemangels in der Bauwirtschaft

Lfd. Nr.	Gründe	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
1	Aufträge ablehnen, Angebote nicht abgeben	12	1	3	1,5	0,786
2	Investitionen zurückstellen	12	1	4	2,17	1,115
3	Projekte zurückstellen	12	1	3	1,75	0,866
4	Innovationen nicht einführen	12	1	3	1,83	0,718

8.3 Bürowirtschaft

Ein Fünftel (20,7%) der antwortenden Experten bescheinigt der Bürowirtschaft einen existierenden Fachkräftemangel und über 50% gehen von einem zukünftigen Fachkräftemangel aus.

Übersicht 36: Fachkräftemangel Bürowirtschaft: heute

	Bürowirtschaft Fachkräftemangel heute	
	Häufigkeit	Prozente
Nein	43	20,7
Ja	12	74,1
Weiß nicht	3	5,2
Gesamt	58	100

Übersicht 37: Fachkräftemangel Bürowirtschaft: zukünftig

	Bürowirtschaft Fachkräftemangel zukünftig		
	Häufigkeit	Prozente	Kumulierte Prozente
innerhalb der nächsten 5 Jahre	17	30,9	30,9
zu einem späteren Zeitpunkt	15	27,3	58,2
nein	21	38,2	96,4
Weiß nicht	2	3,6	100
Gesamt	55	100	

Außerdem wurden geringe Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen festgestellt.

Frage: Wie schwierig schätzen Sie die Besetzung offener Stellen in Ihrer Branche ein?

Übersicht 38: Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen

Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
Besetzung von Ausbildungsplätzen	60	1	4	2,77	0,87
Besetzung offener Stellen für Fachkräfte	58	1	5	2,62	0,88

Die Gründe für die Schwierigkeiten bei der Besetzung dieser offenen Stellen liegen vornehmlich in der unzureichenden Qualifizierung der Bewerber.

Frage: Wo liegen Ihrer Meinung nach die Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen?

Übersicht 39: Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen

Lfd. Nr.	Gründe	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
1	Zu wenig Bewerber	57	1	5	1,77	0,91
2	Unzureichende fachliche Qualifikation der Bewerber	58	1	5	3,62	1,11
3	Unzureichende allgemeine Qualifikation der Bewerber	58	1	5	3,53	0,98
4	Bewerber zu alt	54	1	3	1,93	0,72
5	Bewerber hat zu lange Anfahrtswege zur Arbeitsstätte	52	1	4	1,98	0,92
6	Bewerber waren nicht zu Ortswechsel bereit	51	1	5	2,39	1,11
7	Zu hohe Einkommensvorstellungen der Bewerber	55	1	5	2,53	0,86
8	Fehlende berufliche Perspektiven in Ihrer Branche	56	1	5	1,98	0,9
9	Befristung der Stelle bzw. Unsicherheit des Arbeitsplatzes	55	1	5	2,25	1,13
10	Schlechtes Image Ihrer Branche	55	1	5	2,22	1,26

Als weitere Gründe wurden von den Experten bürokratische Hindernisse und Verunsicherung der Bewerber über die Zukunftschancen genannt.

Nur 7% der antwortenden Experten ist der Ansicht, dass ausländische Fachkräfte zur Deckung des Fachkräftebedarfs in der Bürowirtschaft beitragen könnten. 22,4% sehen hingegen die Möglichkeit, diesen Bedarf aus anderen Branchen zu decken. Gut die Hälfte der Antwortenden (58,6%) erkennt keinen Trend zum Spezialistentum innerhalb der Bürowirtschaft.

Die Auswirkungen und Maßnahmen in Folge des Fachkräftebedarfs in den Branchen und ihren Unternehmen, wurden von den Experten sehr unterschiedlich eingeschätzt. Dies spiegelt sich in den hohen Standardabweichungen wider. Nach Ansicht der Experten wird der Fachkräftebedarf vor allem aufgrund technischer Innovationen, der zunehmenden Bedeutung von IuK-Technologien, des demografischen Wandels, der verstärkten Dienstleistungsorientierung und der Bedarfsveränderung der Kunden zunehmen.

Frage: Wie schätzen Sie die Auswirkungen folgender Entwicklungen auf den Fachkräftebedarf in Ihrer Branche ein?

Übersicht 40: Auswirkungen auf den Fachkräftebedarf in der Bürowirtschaft

Lfd. Nr.	Gründe	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
1	Spezialisierungstendenzen	50	1	5	2,76	1,04
2	Innovationen im technischen Bereich	52	1	5	3,37	1,10
3	Aufbau von (Unternehmens-)Kooperationen	50	1	5	2,9	1,23
4	Zunehmende Bedeutung der Informations- und Kommunikationstechnologien	54	1	5	3,59	1,21
5	Demographische Entwicklung	52	1	5	3,04	1,01
6	Verstärkte Dienstleistungsorientierung	52	1	5	3,54	1,18
7	Bedarfsveränderungen der Kunden	51	1	5	3,37	1,23
8	Veränderungen in der Lohn- und Gehaltsstruktur	44	1	5	2,73	0,95

Die Auswirkungen auf die Unternehmen hielten sich dabei bisher in Grenzen. So wurden zwar teilweise Projekte zurückgestellt, aber die übrigen Auswirkungen fanden gar keine oder nur geringe Zustimmung.

Frage: Waren Sie in Ihrem Unternehmen in den letzten 12 Monaten aufgrund der personellen Situation gezwungen, eine der folgenden Maßnahmen zu ergreifen?

Übersicht 41: Maßnahmen aufgrund der personellen Situation in der Bürowirtschaft

Lfd. Nr.	Gründe	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
1	Aufträge ablehnen, Angebote nicht abgeben	47	1	5	1,43	0,93
2	Investitionen zurückstellen	47	1	5	1,91	1,27
3	Projekte zurückstellen	47	1	5	2,15	1,41
4	Innovationen nicht einführen	46	1	4	1,67	0,97

Darüber hinaus wurden von einzelnen Experten u.a. folgende Maßnahmen aufgrund der personellen Situation genannt:

- Entlassungen
- Personalabbau
- Keine Gehaltserhöhungen
- Stellenumbesetzung

8.4 Chemie

Neben der Einschätzung zur zukünftigen Qualifikationsentwicklung des Chemikanten bzw. Chemielaboranten wurden die Experten gebeten, Angaben zum Fachkräftemangel und ihrer diesbezüglichen Erwartungen zu machen. Es antworteten im Durchschnitt 27 Befragungsteilnehmer auf die einzelnen Fragen. Auf die Frage, ob in ihrer Branche ein Fachkräftemangel existiere, antwortete die Mehrheit der Teilnehmer mit „nein“ (81%)²⁵, die Minderheit mit „ja“ (15%). Werden die Experten nach ihren Erwartungen bezüglich eines zukünftigen Fachkräftemangels befragt, ergibt sich ein anderes Bild: 11% erwarten bereits innerhalb der nächsten 5 Jahre einen Fachkräftemangel, 44% gaben an, dass sie zu einem späteren Zeitpunkt einen solchen erwarten und 37% erwarten in Zukunft keinen Mangel an Fachkräften.

Bei der Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen ergab sich ein sehr heterogenes Bild. Einige Befragungsteilnehmer betrachten die Besetzung von Ausbildungsplätzen und offenen Stellen für Fachkräfte als „gar nicht schwierig“, andere gar als „außerordentlich schwierig“. Insgesamt sprechen die Antworten dafür, dass die Besetzung „kaum schwierig“ bis „mittelmäßig schwierig“ ist. Als Grund für die mangelnde Besetzung offener Stellen nannten die meisten Experten unzureichende fachliche Qualifikation der Bewerber, gefolgt von unzureichender allgemeiner Qualifikation (z.B. Sozialverhalten, Persönlichkeit) und Befristung der Stelle bzw. Unsicherheit des Arbeitsplatzes. Zudem spielt hier ihrer Ansicht nach auch die allgemein kritische wirtschaftliche Lage eine bedeutende Rolle.

Auf die Frage, ob der Fachkräftebedarf durch ausländische Fachkräfte, z.B. im Rahmen einer Greencard-Regelung, gedeckt werden könnte, antwortete die breite Mehrheit mit „nein“ (81%), nur 7% der Experten sind der gegenteiligen Meinung. Darüber hinaus sehen nur 11% die Möglichkeit, den Fachkräftemangel durch Fachkräfte anderer Branchen zu decken, 85% sprechen sich gegen eine solche Möglichkeit aus.

Etwa 60% der Teilnehmer erkennen keine Spezialisierungstendenzen in ihrer Branche, 33% sehen solche Tendenzen. Sie gaben an, dass gerade in den folgenden Berufen Spezialisierungstendenzen bestünden:

- Allgemein Physikalisch-Chemische Großgerätebetreuung
- Chemielaboranten, Chemikanten
- Chemielaborantin im pharmazeutischen Bereich
- Chemiemeister
- in den Laborberufen
- in weiteren Berufen

In diesen Berufen findet nach Einschätzung der Experten eine Spezialisierung statt zu

- „Fachidioten“
- HPLC-Experten, GMP
- Spezialisierung in Richtung Analytik, Anwendungstechnik und anwendungsorientierter Forschung (also Aufgabenbereichsspezialisierung) sowie Marketing
- Verfahrenstechnik

²⁵ Zur besseren Übersichtlichkeit wurden alle Prozentwerte dieses Unterkapitels kaufmännisch auf- bzw. abgerundet. Dies kann dazu führen, dass die Summe der Prozentzahlen von Hundert abweicht.

Als fachkräfterelevante Branchenentwicklungen sehen die Befragungsteilnehmer an erster Stelle Innovationen im technischen Bereich, gefolgt von der zunehmenden Bedeutung von IuK-Technologien und der Bedarfsveränderung der Kunden. Außerdem gaben sie an, dass die Automatisierung und der Konkurrenz- und Preisdruck aus Asien (im Rahmen zunehmender Internationalisierung) sowie vorteilhaftere Rahmenbedingungen in Asien den Fachkräftebedarf in ihrer Branche beeinflussen werden.

Die wichtigste Reaktion der Experten auf die personelle Situation ihres Unternehmens ist das Zurückstellen von Investitionen und Projekten, das Durchführen von innerbetrieblichen Weiterbildungsprogrammen und der Personalabbau.

8.5 Konditorenhandwerk

Die überwiegende Mehrheit (ca. 75 %) der Befragten stellte einen Fachkräftemangel in der Branche fest, der auch in Zukunft weiter bestehen bleiben wird.

Übersicht 42: Fachkräftemangel Konditorenhandwerk: heute und zukünftig

	Konditorenhandwerk Fachkräftemangel heute		Konditorenhandwerk Fachkräftemangel zukünftig	
	Häufigkeit	Prozente	Häufigkeit	Prozente
Nein	9	25,7	5	15,6
Ja	26	74,3	27	84,4
Gesamt	35	100,0	32	100,0

Gleichzeitig wurden Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen festgestellt.

Frage: Wie schwierig schätzen Sie die Besetzung offener Stellen in Ihrer Branche ein?

Übersicht 43: Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen

Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
Besetzung von Ausbildungsplätzen	40	1	5	3,15	0,92
Besetzung offener Stellen für Fachkräfte	40	2	5	3,78	0,89

Dieses Problem begründet sich aus Sicht der Experten durch unzureichende Qualifikation der Bewerber bei gleichzeitig überhöhten Einkommensvorstellungen. Daneben spielt auch die fehlende berufliche Perspektive eine wichtige Rolle. Ein schlechtes Image der Branche oder zu hohes Alter der Bewerber sind in diesem Zusammenhang hingegen von geringerer Bedeutung.

Frage: Wo liegen Ihrer Meinung nach die Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen?

Übersicht 44: Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen

Lfd. Nr.	Gründe	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
1	Unzureichende Qualifizierung der Bewerber	39	3	5	4,15	0,78
2	Zu hohe Einkommensvorstellungen der Bewerber	39	2	5	3,69	0,83
3	Geringe Anzahl von Bewerbern	35	1	5	3,34	1,03
4	Fehlende berufliche Perspektiven in Ihrer Branche	39	1	5	3,28	1,10
5	Schlechtes Image Ihrer Branche	39	1	5	2,92	1,09
6	Bewerber zu jung/alt	34	1	5	2,41	0,89

Als weitere Gründe für einen Fachkräftemangel wurden genannt:

- problematische Arbeitszeiten,
- fehlende Zukunftsperspektiven und
- restriktive Arbeitsrechtsvorschriften.

Eine Deckung des Fachkräftebedarfs durch ausländische Mitarbeiter (Greencard-Regelungen) oder durch Fachkräfte aus anderen Branchen stellt für den überwiegenden Teil der Experten (60%) keine Lösung dar.

Ein Trend zur Spezialisierung in der Branche wird von 37,5% der Befragten gesehen. Die genannten Bereiche sind:

- Angebote aus einer Hand für Events, Feiern, Veranstaltungen
- Bereich Pralinen, Confiserie
- Chocolatier, Hotelkonditorei
- Confiserie
- Pralinen, Marzipan
- Hochzeit, Kleine Küche, individuelle Produkte
- Kleine Küche
- Konditor, Koch
- Pralinenbestellung, mehr Küchenspeisen
- Vielseitigkeit gefragt
- Vielseitigkeit in Gastronomie, Eisdielen, Coffeeshop, Partyservice, Bäckerei, Café Versand

Auf die Frage, welche Auswirkungen ausgewählte Entwicklungen auf den zukünftigen Fachkräftebedarf haben werden, antworteten die Experten, dass vor allem die verstärkte Dienstleistungsorientierung von Bedeutung sein würde. Weitere relevante Entwicklungen seien die veränderte Nachfragestruktur, die zunehmende Bedeutung der Informations- und Kommunikationstechnologien, die Veränderungen in der Lohn- und Gehaltsstruktur, das steigende Umweltbewusstsein sowie die demographischen Entwicklungen.

Die zuvor dargestellten Items zur Qualifikationsentwicklung dienen als Grundlage für das Arbeitsdokument des Expertenworkshops II (Erarbeitung von Hinweisen auf Konsequenzen für eine Weiterentwicklung des Aus- und Weiterbildungsangebots).

8.6 Fleischerhandwerk

Vom Großteil der Gruppe der Experten wurde ein existierender Fachkräftemangel im Fleischerhandwerk festgestellt. 92,9% rechnen sogar damit, dass sich diese Situation in Zukunft noch verstärken wird.

Übersicht 45: Fachkräftemangel Fleischerhandwerk: heute und zukünftig

	Fachkräftemangel heute		Fachkräftemangel zukünftig	
	Häufigkeit	Prozente	Häufigkeit	Prozente
Nein	13	21,0	4	7,1
Ja	49	79,0	52	92,9
Gesamt	62	100,0	56	100,0

Dabei erwarten sie überdurchschnittliche Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Ausbildungs- und Fachkräftestellen.

Frage: Wie schwierig schätzen Sie die Besetzung offener Stellen in Ihrer Branche ein?

Übersicht 46: Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen

Einschätzung der Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
Besetzung von Ausbildungsplätzen	64	1	5	3,72	0,93
Besetzung offener Stellen für Fachkräfte	63	1	5	3,78	0,99

Im Folgenden sollen die möglichen Gründe für diese Probleme näher betrachtet werden.

Frage: Wo liegen Ihrer Meinung nach die Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen? (Frage 4)

Übersicht 47: Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen

Lfd. Nr.	Gründe	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
1	Geringe Anzahl von Bewerbern	61	1	5	3,89	1,11
2	Unzureichende Qualifizierung der Bewerber	63	2	5	3,89	0,84
3	Bewerber zu alt	58	1	5	2,43	0,94
4	Zu hohe Einkommensvorstellungen der Bewerber	61	1	5	3,02	0,97
5	Fehlende berufliche Perspektiven in Ihrer Branche	61	1	5	3,16	1,08
6	Schlechtes Image Ihrer Branche	61	1	5	3,69	1,13

Offensichtlich liegen die Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen hauptsächlich in der geringen Anzahl von Bewerbern und deren unzureichender Qualifizierung. Auch das schlechte Image der Fleischerbranche spielt eine nicht unerhebliche Rolle.

In einer weiteren offenen Frage wurden die Experten nach möglichen anderen Gründen für die Nichtbesetzung offener Stellen befragt. Die wesentlichen Aspekte waren hier die Arbeitszeiten, die Motivation und die äußeren Bedingungen.

Frage: Gibt es ihrer Ansicht nach weitere Gründe für die Nichtbesetzung offener Stellen in Ihrer Branche?

Übersicht 48: Weitere Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stellen

Arbeitszeiten
<ul style="list-style-type: none"> Samstag, Sonntag, Feiertage Es ist niemand mehr bereit zu arbeiten, wenn alle anderen frei haben. Es zählt nur noch Freizeit.
Motivation
<ul style="list-style-type: none"> Arbeitslust Bewerber haben keine Lust auf Ausbildung Geringe Bereitschaft für körperliche Arbeit Umgang mit rohen Lebensmitteln schreckt viele ab. Aufstiegsmöglichkeit im Beruf Fleischereifachverkäuferin ABM zu hoch bezahlt

Äußere Bedingungen
• Es fehlt seit Jahren an Nachwuchs, Interesse von Jugendlichen am Berufszweig tendiert zu Null
• Branche ist überdimensionalem Kostendruck ausgesetzt
• Wir leben nach wie vor in einem Industriestaat, wo die Metallbranche Oberhand hat und die Handwerksbetriebe sich finanziell immer an diesem orientieren müssen.
• Mangelnde Transparenz über den einzelnen Beruf
• Gesellschaftlicher Stellenwert von Handwerksberufen
• Schlechtmachung des Images von Arbeitsämtern, Lehrern
• Schlechte bzw. realitätsfremde Beratung durch Lehrer, Bekannte oder Berufsberatung
• Keine Kenntnisse der Lehrkräfte über das gesamte Handwerk
• Arbeitslosengeld gut, Schwarzarbeit besser, zusammen reicht das allemal
• Unkenntnisse der Grundrechenarten
• Unzureichende Ausbildung in der Grundschule

Es ist zu erkennen, dass unterschiedlichste Gründe für die mangelnden Bewerberzahlen angeführt werden. Insbesondere Imageprobleme des Fleischerhandwerkes, mangelnde Qualifikation und/oder Motivation der potentiellen Arbeitnehmer oder die generellen Arbeitsbedingungen werden angeführt.

Einige vorstellbare Lösungsmöglichkeiten des Fachkräfteproblems wurden ebenfalls abgefragt. Sowohl eine verstärkte Rekrutierung ausländischer Fachkräfte, als auch die Einstellung von Mitarbeitern aus anderen, teilweise verwandten Branchen wurde dabei von der überwiegenden Mehrheit der Experten nicht als gangbarer Weg gesehen.

Abschließend wurden Fragen über Auswirkungen anderer sozio-ökonomischer Entwicklungen auf den Fachkräftebedarf im Fleischerhandwerk gestellt:

Frage: Wie schätzen Sie die Auswirkungen folgender Entwicklungen auf den Fachkräftebedarf in Ihrer Branche ein?

Übersicht 49: Einschätzung der Auswirkungen auf den Fachkräftebedarf

Einschätzung der Auswirkungen auf den Fachkräftebedarf	N	Min	Max	Mittelwert	Standardabweichung
Globalisierung, Internationalisierung	55	1	5	2,53	1,09
Innovationen im technischen Bereich	61	1	5	3,21	1,03
Spezialisierungstendenzen	62	1	5	3,53	0,90
Wandel der Arbeitsorganisation	58	1	5	3,14	1,05
Aufbau von (Unternehmens-)Kooperationen	59	1	4	2,68	0,94
Zunehmende Bedeutung der Informations- und Kommunikationstechnologien	61	1	5	3,34	1,09
Demographische Entwicklung	52	1	5	2,83	1,08
Deregulierungen	44	1	5	2,48	1,11
Verstärkte Dienstleistungsorientierung	60	1	5	3,93	0,84
Steigendes Umweltbewusstsein	61	1	5	3,44	1,15
Veränderungen in der Nachfragestruktur	58	1	5	3,31	1,17
Veränderungen in der Lohn- und Gehaltsstruktur	59	1	5	3,14	0,97

Wesentliche strukturelle Veränderungen in der Gesellschaft schlagen nach Meinung der Experten auch auf das Fleischerhandwerk durch. Neben der zunehmenden Dienstleistungsorientierung und sonstigen Veränderungen der Nachfrage spielen die zunehmende Technisierung der Arbeitsprozesse und Veränderungen im rechtlichen Umfeld eine erhebliche Rolle.

8.7 Versicherungswirtschaft

In einem weiteren Abschnitt des standardisierten Fragebogens wurden spezielle Fragen zum Fachkräftemangel in der Versicherungswirtschaft gestellt.

Acht der zehn Befragten sehen zurzeit keinen Fachkräftemangel in der Versicherungswirtschaft, zwei haben keine Angaben zu dieser Einschätzung abgegeben.

Für die Zukunft erwarten allerdings alle Experten einen Fachkräftemangel, drei von ihnen schon innerhalb der nächsten fünf Jahre und sieben zu einem späteren Zeitpunkt.

Die Besetzung von Ausbildungsplätzen wird von den Vertretern der Versicherungswirtschaft als ziemlich schwierig eingeschätzt, während die Besetzung offener Stellen mit Fachkräften als kaum schwierig beurteilt wird.²⁶

Die Gründe für eine längere Dauer der Besetzung offener Stellen können der folgenden Übersicht, geordnet nach der durchschnittlichen Bewertung, entnommen werden:

Übersicht 50: Gründe für die längere Dauer der Besetzung offener Stelle

Gründe	Gültige Antworten	Mittelwert	Stand.-abwei.
Unzureichende allgemeine Qualifikation der Bewerber (z.B. Sozialverhalten, Persönlichkeit)	10	3,60	0,84
Unzureichende fachliche Qualifikation der Bewerber	10	2,90	0,74
Bewerber waren nicht zu Ortswechsel bereit	8	2,50	0,53
Schlechtes Image Ihrer Branche	9	2,33	0,50
Fehlende berufliche Perspektiven in Ihrer Branche	8	2,00	0,53
Bewerber zu alt	10	1,80	0,42
Bewerber hatte zu lange Anfahrtswege zur Arbeitsstätte	10	1,80	0,79
Befristung der Stelle bzw. Unsicherheit des Arbeitsplatzes	9	1,78	0,83
Zu hohe Einkommensvorstellungen der Bewerber	7	1,71	0,76
Zu wenig Bewerber	10	1,60	0,84

Ein Befragungsteilnehmer ergänzte die vorgegebenen Gründe mit der Anmerkung, dass es nach wie vor schwierig sei, in manchen Bereichen Spezialisten oder hochqualifizierte Mitarbeiter anzuwerben. Als Beispiele nannte er Mathematiker, IT-Fachleute und Vorstandsassistenten.

²⁶ Die Skalierung erfolgt analog zum dargestellten Vorgehen in Fußnote 15. Die Zuordnung von Zahlenwerten wurde nach folgenden Stufen vorgenommen: gar nicht wichtig = 1, kaum wichtig = 2, ziemlich wichtig = 3, außerordentlich wichtig = 4. Der Mittelwert zur Frage der Schwierigkeit der Besetzung von Ausbildungsplätzen liegt bei 2,8, der zur Besetzung der Fachkraftstellen bei 1,7.

Die Experten sind übereinstimmend der Meinung, dass ausländische Fachkräfte (z.B. über eine Greencard-Regelung) nicht dazu beitragen können, den Fachkräftebedarf zu decken.²⁷

Die Mehrheit der Befragungsteilnehmer sieht auch in der Rekrutierung von Fachkräften aus anderen Branchen keine Möglichkeit zur Deckung des eigenen Fachkräftebedarfs.

Drei der Experten glauben allerdings, dass die Möglichkeit besteht, vor allem aus kaufmännischen Berufen (Banken, Industrie, Handel etc.) und durch Arzthelferinnen eine entsprechende Lücke zu schließen.

In der Versicherungsbranche gibt es nach Ansicht der Befragten keinen Trend zum Spezialisentum.

Abschließend sollten die Experten ihre Einschätzung zur Auswirkung vorgegebener Entwicklungen auf die Zunahme des Fachkräftebedarfs abgeben.

Mit Hilfe einer vierstufigen Skala²⁸ (nimmt gar nicht zu, nimmt kaum zu, nimmt ziemlich zu, nimmt außerordentlich zu) konnte diese Frage ausgewertet werden.

Die demografische Entwicklung, die verstärkte Dienstleistungsorientierung und die zunehmende Bedeutung der informations- und Kommunikationstechnologien führen hierbei nach Ansicht der Experten zu einem erheblichen Zuwachs an Fachkräftebedarf.

Die vollständige Einschätzung wird in der folgenden Übersicht dargestellt:

Übersicht 51: Auswirkungen der Entwicklungen auf den Fachkräftebedarf

Entwicklungen	Gültige Antworten	Mittelwert	Stand.-abwei.
Demographische Entwicklung	9	3,67	0,71
Verstärkte Dienstleistungsorientierung	8	3,13	0,35
Zunehmende Bedeutung der Informations- und Kommunikationstechnologien	9	3,11	0,78
Bedarfsveränderungen der Kunden	6	2,83	0,75
Spezialisierungstendenzen	8	2,75	0,46
Aufbau von (Unternehmens-)Kooperationen	9	2,67	0,50
Veränderungen in der Lohn- und Gehaltsstruktur	6	2,67	0,52
Innovationen im technischen Bereich	9	2,56	0,53

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass nach Ansicht der Experten aus der Versicherungsbranche bei steigendem Fachkräftebedarf die Möglichkeit der externen Deckung nur von geringer Bedeutung sein werden. Die Versicherungswirtschaft wird sich somit aufgrund eines angenommenen Fachkräftemangels in der Zukunft und trotz derzeit noch nicht besonders großen Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen um eine entsprechende Personalentwicklung innerhalb des Wirtschaftsbereichs bemühen müssen.

²⁷ Acht Experten verneinten eine entsprechende Frage, zwei gaben keine auswertbare Einschätzung ab.

²⁸ Zum Problem der Äquidistanz der Skala siehe auch Anmerkungen zu den vorherigen Bewertungsskalen.

9 Öffentlichkeitsarbeit

Im Rahmen von Vorträgen, Referaten und Beiträgen in der Fachöffentlichkeit wurde das Ziel verfolgt, FreQueNz, das Konzept des KWB-Projektes, die Projektansätze und -durchführung vorzustellen. In diesem Zusammenhang sind insbesondere folgende Aktivitäten zu nennen:

9.1 Beteiligung im Rahmen der FreQueNz-Netzwerkveranstaltungen

11. April 2002	FreQueNz-Partnertreffen in Halle
16. Oktober 2002	FreQueNz-Partnertreffen in Nürnberg
18./19. Februar 2003	FreQueNz-Partnertreffen in Bonn
08./09. Oktober 2003	FreQueNz-Partnertreffen in München
18./19. März 2004	FreQueNz-Partnertreffen in Berlin
05. Oktober 2004	Teilnahme am Workshop zur kritischen Selbstbetrachtung im FreQueNz-Netzwerk in Bonn
28. Januar 2005	Teilnahme an der Ergebnispräsentation der Evaluation des Frequenz-Netzwerks in Köln
03./04. Februar 2005	FreQuenz-Partnertreffen in Nürnberg

9.2 Präsentationen

30./31. Mai 2002	Ergebnispräsentation auf der FreQueNz/CEDFOP-Veranstaltung „Früherkennung von Qualifikationserfordernissen in Europa“ in Berlin
22./23. Mai 2003	Ergebnispräsentation auf der FreQueNz/CEDFOP-Veranstaltung „Early Identification of Skill Needs“ in Thessaloniki
25. März 2003	Projektvorstellung im Rahmen der Sachverständigensitzung Chemie im Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB) in Bonn
01. Dezember 2003	Teilnahme am CIWES-Projekt (Chemische Industrie Weiterbildungssystem)
18. Februar 2004	Vortrag beim Bundesarbeitgeberverband der chemischen Industrie (BAVC)
02. März 2004	Präsentation vor Vertretern der Zentralfachverbände der Lebensmittelhandwerke
11. März 2004	Präsentation von Projektergebnissen bei den 13. Hochschultagen Berufliche Bildung in Darmstadt
23./24. April 2004	Vortrag auf der Vizepräsidententagung des DHKT
05./06. Mai 2004	Workshop im Rahmen einer BIBB-Fachtagung
18. Mai 2004	Diskussion im Arbeitskreis „Weiterbildung“ des DHKT
01. Juli 2004	Präsentation der Ergebnisse im CIWES-Projekt beim BiBB in Bonn
01. Oktober 2004	Präsentation von Projektergebnissen bei der Sitzung des Bund-Länder-Ausschusses "Berufliche Bildung" in Bremen
30. Sept. / 1. Okt. 2004	Präsentation von Projektergebnissen und Positionen zur Qualifikationsfrüherkennung im Rahmen der European Symposium "Construction of European Qualifications" des Französischen Erziehungsministeriums, des BMBF, Céreq, CEDEFOP u. a. in Strasbourg
25./26. November 2004	Präsentation der Früherkennungsaktivitäten, des Projekts und der gemeinsamen Thesen der Sozialpartner durch das KWB bei der International Conference „Systems, institutional frameworks and processes for early identification of skill needs“ von CEDEFOP, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, skillsnet u. a. in Dublin
27. April 2005	Präsentation von Projektergebnissen im Workshop „Beitrag der Früherkennung für die Ordnungsarbeit“ bei der BMBF-Tagung „Qualifikationsentwicklungen im Wandel: Nutzen und Perspektiven der Früherkennung“, die in Kooperation mit KWB und DGB in Berlin durchgeführt wurde.

10 Literaturverzeichnis

10.1 Zitierte Literatur

- Bromberger, N. (2003): Der Bildungsbroker – wirtschaftspädagogische Präzisierung des Kompetenzprofils. Hamburg 2003.
- Bromberger, N.; Esser, F. H. (2002): Dauerbeobachtung der Qualifikationsentwicklung mit System: Ergebnisse und Erfahrungen aus dem KWB-Projekt. In: Kölner Zeitschrift für Wirtschaft und Pädagogik, 17. Jg. (2002), H. 1, S. 73-98.
- Bortz, J.; Döring, N. (1995): Forschungsmethoden und Evaluation für Sozialwissenschaftler. Berlin, Heidelberg, New York (Springer) 1995.
- Diedrich-Fuhs, H.; Esser, F.H.; Bromberger, N. (2001): Die Netzwerke der Wirtschaft zur Früherkennung der Qualifikationsentwicklung nutzen. Aus: Bullinger, H. J. (Hrsg.): 3. FreQueNz Broschüre – Ergebnisse aus der laufenden Projektarbeit. URL: http://www.frequenz.net/pool/Broschüre_pdf.pdf (Zugriff Juli 2005). Stuttgart 2001, S. 28-32.
- Diedrich-Fuhs, H.; Esser, F.H.; Bromberger, N. (2001a): Die Netzwerke der Wirtschaft zur Früherkennung der Qualifikationsentwicklung nutzen. Aus: Bullinger, H.-J.; Schmidt, S.L. (Hrsg.): Qualifizierungsoffensive. Bedarf frühzeitig erkennen – zukunftsorientiert handeln. Unterlagen zur Tagung und Ergebnisse aus der laufenden Projektarbeit der BMBF-Initiative "Früherkennung von Qualifikationserfordernissen". Berlin 2001, S. 61-68.
- Diedrich-Fuhs, H.; Esser, F.H.; Wilbers, K. Bromberger, N. (2001): Abschlussbericht des Projektes "Dauerbeobachtung der betrieblichen Qualifikationsentwicklung. Bonn 2001.
- Janetzko, D. (1999): Statistische Anwendungen im Internet. München (Addison-Wesley-Longman) 1999.
- Lamnek, S. (1995): Qualitative Sozialforschung. Band 2. Methoden und Techniken. Weinheim (Beltz) 3. Auflage. 1995.
- Schumpeter J. A. (1952): Theorie der wirtschaftlichen Entwicklung: Eine Untersuchung über Unternehmerrgewinn, Kapital, Kredit, Zins und Konjunkturzyklus. 5. Auflage, Berlin 1952, S. 137.
- Sikora, J. (1976): Handbuch der Kreativ-Methoden. Heidelberg 1976, S.43

10.2 Eigene Beiträge

- Bromberger, N.; Esser, F. H. (2002): Dauerbeobachtung der Qualifikationsentwicklung mit System: Ergebnisse und Erfahrungen aus dem KWB-Projekt. In: Kölner Zeitschrift für Wirtschaft und Pädagogik, 17. Jg. (2002), Heft 32, S. 73-98.
- Diedrich-Fuhs, H.; Esser, F.H.; Bromberger, N. (2002): Trends und Bedürfnisse frühzeitig erkennen. In: Arbeitgeber 01/2002, S. 16-17.
- Bromberger, N.; Esser, F.H.; Diedrich-Fuhs, H. (2002): Früherkennung der Qualifikationsentwicklung in der Wirtschaft. In: Wirtschaft und Berufserziehung 11/02, S. 9-13.
- Bromberger, N.; Eickhoff, M. T., Esser, F.H.; Diedrich-Fuhs, H. (2003): Früherkennung des Qualifikationsbedarfs in jungen Geschäftsbereichen – Grundlagen und Zwischenergebnisse eines Forschungsschwerpunktes des KWB. In: FreQueNz-Newsletter 01/2003, S. 9-11.
- Bromberger, N. / Diedrich-Fuhs, H. (2003): Branchenspezifisches Informationssystem zur Früherkennung am Beispiel der Baubranche. Aus: Bullinger, H.-J. u. a. (2003): Früherkennung von Qualifikationserfordernissen in Europa. Bielefeld (Bertelsmann) 2003.
- Bromberger, N. / Diedrich-Fuhs, H. (2004): Dauerbeobachtung der Qualifikationsentwicklung mit System: Ergebnisse und Erfahrungen des KWB-Projektes am Beispiel der Kfz-Branche. Aus: Windelband, Lars / Dworschak, Bernd / Schmidt, Susanne Liane (Hrsg.) (2004): Qualifikationen für die Arbeit von morgen erkennen, Bielefeld (Bertelsmann) 2004.
- Heidemann, S. / Bromberger, N. (2004): Qualifikationsentwicklung in der Automatenwirtschaft – Früherkennung für die Schaffung neuer praxisorientierter Berufsbilder nutzen. In: FreQueNz-Newsletter 2004, S. 3-4.
- Diedrich-Fuhs, H. / Schaumann, Uwe (2005). Qualifikationen im Wandel: Empfehlungen für die Aus- und Weiterbildung – Leistungspotenzial des KWB/FBH-Konzepts zur Qualifikationsfrüherkennung. In: FreQueNz-Newsletter 2005, S. 8-9.
- Kuratorium der Deutschen Wirtschaft für Berufsbildung / Forschungsinstitut für Berufsbildung im Handwerk an der Universität zu Köln. Qualifikationen im Wandel – Empfehlungen für die Aus- und Weiterbildung. Bonn/Köln 2005.