Trends 2013

Wuppertaler Kreis e.V.

Bundesverband betriebliche Weiterbildung

Trends in der Weiterbildung
Verbandsumfrage 2013

A. Strukturdaten **2**

B. Umsatzentwicklung **2**

1. Umsatzerwartungen für das Jahr 2013 2
2. Umsatzanteile der einzelnen Angebotsformen 3

C. Geschäftsklima in der Weiterbildung **4**

a) Geschäftslage-Indikator Weiterbildung des Wuppertaler Kreises 4
b) Geschäftslage/Anmeldungen 5
c) Kosten 6
d) Wettbewerb 7

D. Trends in der Weiterbildung **7**

1. Trends bei offenen und firmeninternen Seminaren 7
   a) Formate betrieblicher Weiterbildung 7
   b) Weiterbildungsdienstleistungen und Neue Medien 9
2. Fachkräftemangel und Sicherung des Fachkräftebedarfs 10
   a) Einschätzungen der Weiterbildungseinrichtungen zum Fachkräftemangel 10
   b) Zielgruppen für die Fachkräftesicherung 11
3. Qualität in der Weiterbildung und Bildungscontrolling 12
   a) Erfolgsfaktoren der Bildungsqualität bei offenen Seminaren 12
   b) Qualitätsmanagementsysteme und -instrumente in der Weiterbildung 14
   c) Zertifikate und Zertifizierungsinstrumente für Weiterbildungsdienstleistungen 15

E. Veränderungen im Bereich der nach SGB geförderten Maßnahmen **16**

a) Entwicklung von Umsatz, Personal, Standorten im Bereich der nach SGB geförderten Maßnahmen 17
b) Entwicklung einzelner Angebote im Bereich der nach SGB geförderten Maßnahmen 17

Köln, im Juli 2013

Wuppertaler Kreis e.V.
Bundesverband betriebliche Weiterbildung
Widdersdorfer Straße 217
50825 Köln

www.wkr-ev.de

A. Strukturdaten

Der Wuppertaler Kreis e.V. – Bundesverband betriebliche Weiterbildung ist der Verband der führenden Weiterbildungseinrichtungen der Wirtschaft. 1,3 Millionen Teilnehmerinnen und Teilnehmer – überwiegend Fach- und Führungskräfte der Wirtschaft – haben sich im Jahr 2012 in einem der über 131.000 Seminare, Lehrgänge und Veranstaltungen der Mitgliedsinstitute des Wuppertaler Kreises für ihre berufliche Qualifikation weitergebildet.

An 872 Standorten sind mehr als 11.550 fest angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den Instituten tätig, darüber hinaus sind mehr als 31.100 freie Trainer/innen und Dozent/inn/en in den Seminaren und Lehrgängen eingesetzt.

Die Institute im Wuppertaler Kreis erzielten mit den Weiterbildungsdienstleistungen im Jahr 2012 gemeinsam einen Jahresumsatz von 1,3 Milliarden Euro.

Gesamtumsatz der Mitglieder des Wuppertaler Kreises	1,3	Milliarden Euro
Anzahl der bei den Instituten fest angestellten Mitarbeiter	11.550	fest angestellte Mitarbeiter/-innen
Anzahl der freien Mitarbeiter / Trainer- und Dozentenstamm	31.100	Trainer/-innen und Dozenten
Anzahl der Veranstaltungen	131.400	Seminare, Tagungen und Lehrgänge
Anzahl der Weiterbildungsteilnehmer	1,3	Millionen Teilnehmer/-innen
Anzahl der Standorte der Bildungsunternehmen	872	Standorte

Tabelle 1: Der Wuppertaler Kreis e.V. im Überblick (Stand 31.12.2012)

B. Umsatzentwicklung

1. Umsatzerwartungen für das Jahr 2013

Das Jahr 2013 ist gekennzeichnet von einer überwiegend positiven Umsatzentwicklung in den Weiterbildungseinrichtungen. Die meisten der Institute erwarten für das laufende Jahr stabile bzw. zu mehr als einem Drittel auch steigende Umsätze.

Weiterhin positiv ist die Entwicklung im Bereich der firmeninternen Seminare und der kundenorientierten Dienstleistungen für Unterneh-

men. Hier rechnen die meisten Anbieter mit wiederum steigenden Umsätzen.

Eine teilweise rückläufige Umsatzentwicklung ist bei mehreren Anbietern zu verzeichnen, die überwiegend im Angebotsfeld der Bildungsangebote für öffentliche Auftraggeber tätig sind. Dies ist hauptsächlich zurückzuführen auf eine veränderte Arbeitsmarktpolitik, zum Teil aber auch auf die gute Arbeitsmarktlage, die insgesamt zu einem geringeren Bedarf an Bildungsmaßnahmen für Arbeitslose geführt hat.

	sinkt um			unverändert + /- 0%	steigt um			k.A. bzw. nicht im Programm
	mehr als 20%	bis zu 20%	bis zu 10%		bis zu 10%	bis zu 20%	mehr als 20%	
Gesamtumsatz	**0%**	**3%**	**27%**	**30%**	**32%**	**8%**	**0%**	**0%**
Offene Seminare	0%	3%	19%	35%	32%	5%	3%	3%
Firmeninterne Seminare (inhouse)	0%	3%	8%	30%	38%	5%	5%	11%
Prozessbegleitung, Coaching	0%	3%	3%	32%	22%	5%	3%	32%
Lehr- und Studiengänge	0%	3%	3%	24%	27%	5%	3%	35%
Maßnahmen für öffentliche Auftraggeber (z.B. nach SGB)	0%	5%	22%	24%	8%	3%	0%	38%

Tabelle 2: Umsatzerwartungen für das Jahr 2013

2. Umsatzanteile der einzelnen Angebotsformen

Die Mitglieder im Wuppertaler Kreis bieten den Unternehmen eine breite Palette an Weiterbildungs- und Personalentwicklungsdienstleistungen für unterschiedliche Bildungssituationen und Bedarfe. Kernbereich des Angebotes vieler der Institute sind offene Seminare zu Fach- und Führungsthemen, die vor allem von mittelständischen Unternehmen nachgefragt werden.

In enger Zusammenarbeit mit den Betrieben werden darüber hinaus individuell entwickelte Bildungsdienstleistungen wie maßgeschneiderte Seminare sowie Beratung und Coaching angeboten.

Ein großer Teil der Institute ist zudem für öffentliche Auftraggeber, z.B. im Rahmen der Arbeitsmarktförderung tätig, für einige Institute

bildet dieser Bereich den Angebotsschwerpunkt. Durchschnittlich werden rd. 20% der Umsätze mit öffentlichen Auftraggebern erzielt.

Tätigkeitsspektrum der Mitglieder des Wuppertaler Kreises	Durchschnittlicher Umsatzanteil
Offene Seminare	39,1%
Firmeninterne Seminare (inhouse)	18,4%
Prozessbegleitung, Coaching	5,7%
Lehr- und Studiengänge	10,1%
Maßnahmen für öffentliche Auftraggeber (z.B. nach SGB)	19,6%
Sonstiges (z.B. Forschung, Hotelbetrieb etc.)	7,2%

Tabelle 3: Anteil der verschiedenen Angebotsformen am Umsatz der Weiterbildungsinstitute

C. Geschäftsklima in der Weiterbildung

a) Geschäftslage-Indikator Weiterbildung des Wuppertaler Kreises

Seit 2009 ermittelt der Wuppertaler Kreis im Rahmen seiner jährlichen Verbandsumfrage den Geschäftslage-Indikator Weiterbildung. Kern dieses Indikators ist eine Abfrage bei den Weiterbildungseinrichtungen zu ihren Markterfolgen im vergangenen und laufenden Jahr sowie den Erwartungen für das kommende Jahr. Dabei wird neben der Entwicklung von Anmeldungen und Aufträgen auch die Entwicklung der Marktpreise für die angebotenen Dienstleistungen mit einbezogen.

	Verbands-umfrage 2013	*Verbandsumfragen*			
		2012	2011	2010	2009
Geschäftslage-Indikator Weiterbildung des Wuppertaler Kreises gesamt	**119**	**125**	**124**	**111**	**92**
Marktpreise für offene Seminare	116	120	118	109	92
Marktpreise für firmeninterne Seminare	114	108	112	104	89
Anmeldungen pro Seminar	112	135	128	104	80
Aufträge firmeninterne Seminare	135	137	139	125	106

Tabelle 4: Geschäftslage-Indikator Weiterbildung des Wuppertaler Kreises

Wenn die Institute erwarten, dass sich die Geschäftslage verbessert, zeigt sich das in einem Indikator von über 100, Rückgänge zeigen sich in einem Indikator unter 100. Ergebnisse des vergangenen und des laufenden Jahres sowie die Erwartungen für das kommende Jahr fließen gemittelt in den Index ein.

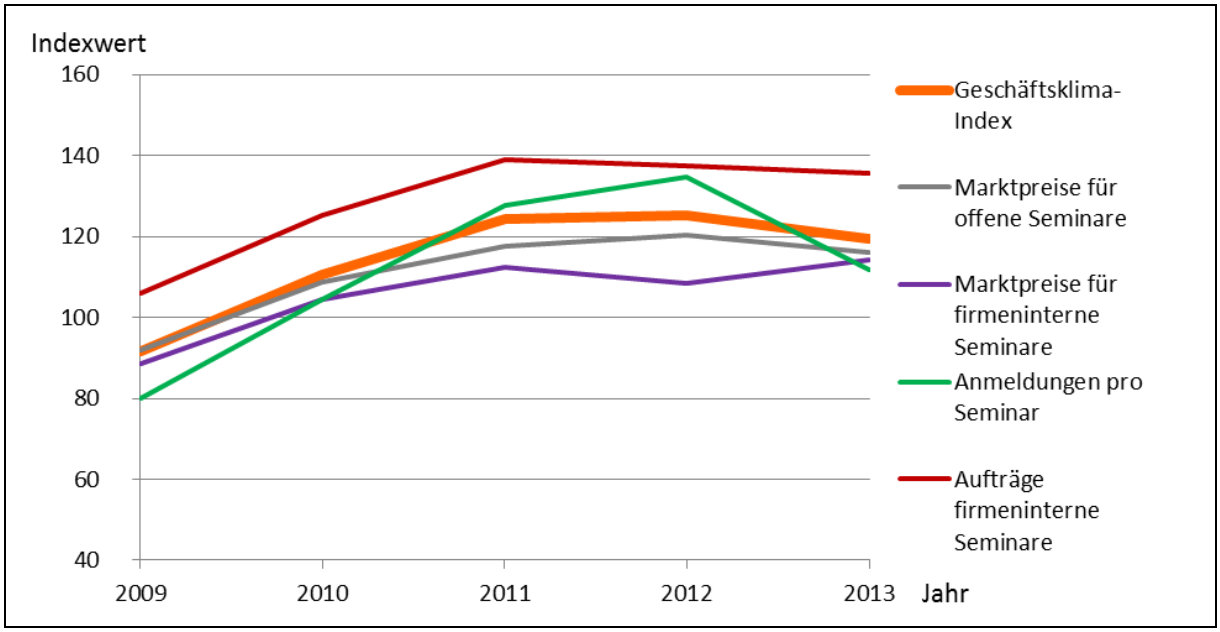

Abbildung: Geschäftslage-Indikator Weiterbildung des Wuppertaler Kreises 2009-2013

Bereits im dritten Jahr in Folge sind die Erwartungen der Weiterbildungsinstitute des Wuppertaler Kreises – dargestellt im Geschäftslage-Indikator Weiterbildung – ausgesprochen positiv. Die Institute erwarten auf der Basis eines guten Geschäftsjahres und vor dem Hintergrund einer bereits in den Vorjahren sehr positiven Entwicklung ein weiteres stabiles Wachstum. Gegenüber den noch positiveren Erwartungen der Vorjahre fällt der Indikator zwar etwas niedriger aus, grundsätzlich bleibt die Erwartung für das kommende Jahr allerdings ausgesprochen positiv.

b) Geschäftslage/Anmeldungen

Die Mitgliedsinstitute des Wuppertaler Kreises erwarten für das kommende Jahr eine Fortsetzung der positiven Entwicklung der Auftragslage bei firmeninternen Seminaren. Aufgrund der Marktsituation rechnen die meisten der Institute dabei allerdings nicht damit, bei firmeninternen Seminaren höhere Preise zu erzielen.

Auch bei den offenen Seminaren erwartet nur ein kleiner Teil der Institute, dass ggf. Preissteigerungen realisiert werden können. In Bezug auf die Anmeldezahlen für Seminare sind die Erwartungen überwiegend stabil, ein Drittel der Institute rechnet jedoch mit steigenden Teilnehmerzahlen.

	Ergebnisse 2012			Erwartungen für 2013			Erwartungen für 2014		
Wie entwickeln sich Preise und Nachfrage?	eher niedrig	wie Vorjahre	eher hoch	schlechter	gleich bleibend	besser	schlechter	gleich bleibend	besser
Marktpreise für offene Seminare	0%	94%	6%	6%	85%	9%	0%	61%	39%
Marktpreise für firmeninterne Seminare	3%	88%	9%	6%	68%	26%	0%	83%	17%
Anmeldungen pro Seminar	14%	60%	26%	21%	55%	24%	12%	55%	33%
Aufträge firmeninterne Seminare	3%	61%	36%	16%	34%	50%	6%	49%	45%

Tabelle 5: Entwicklung der Marktpreise und der Anmeldungen

c) Kosten

In einem positiven Marktumfeld entwickelt sich auch die Kostenseite der Weiterbildungsdienstleistungen weiter. Bei Trainer- und Dozentenhonoraren, Raumkosten und laufenden Betriebskosten und auch den einzusetzenden Mitteln für Werbung, Vertrieb und Kundenbindung berichten viele der Institute im laufenden Jahr über Kostensteigerungen. Für das kommende Jahr werden weitere Kostensteigerungen erwartet.

	Ergebnisse 2012			Erwartungen für 2013			Erwartungen für 2014		
Wie entwickeln sich die Kosten?	eher niedrig	wie Vorjahre	hoch	sinken	bleiben gleich	steigen	sinken	bleiben gleich	steigen
Trainer- und Dozentenhonorare	0%	86%	14%	0%	69%	31%	0%	69%	31%
Hotel- und Raumkosten	0%	83%	17%	0%	57%	43%	0%	69%	31%
Kosten für Werbung / Vertrieb / Kundenbindung	3%	83%	14%	3%	57%	40%	0%	51%	49%
Kosten lfd. Betrieb (Personal, IT, Verwaltung)	3%	65%	32%	0%	42%	58%	0%	53%	47%

Tabelle 6: Entwicklung der Kosten für Weiterbildungsangebote

d) Wettbewerb

Ein stabiler und sich gut entwickelnder Weiterbildungsmarkt führt bei niedrigen Markteintrittsschranken dazu, dass weitere Anbieter in den Wettbewerb um Aufträge aus Unternehmen eintreten.

Die Institute berichten über eine zunehmende Anzahl von Mitbewerbern auf dem Markt für Weiterbildungsdienstleistungen. Vor allem die zunehmende Anzahl von Weiterbildungsangeboten aus staatlich finanzierten Hochschulen für Unternehmen und deren Mitarbeiter werden von den Instituten oft mit Sorge gesehen, da eine Wettbewerbsverzerrung im Markt für unternehmensnahe Weiterbildungsdienstleistungen durch die Möglichkeiten der Preisgestaltung der staatlichen Akteure die Folge ist.

	Ergebnisse 2012			Erwartungen für 2013			Erwartungen für 2014		
Wie entwickelt sich der Wettbewerb?	wenig	wie Vorjahre	viele	weniger	gleich bleibend	mehr	weniger	gleich bleibend	mehr
Neue Mitbewerber Wirtschaft (Verbände, Institute)	8%	75%	17%	3%	72%	25%	3%	77%	20%
Neue Mitbewerber staatlich (z.B. Hochschulen)	8%	64%	28%	3%	44%	53%	3%	47%	50%
Neue Mitbewerber Unternehmen (z.B. Corporate Universities)	17%	69%	14%	8%	59%	33%	6%	55%	39%
Neue Mitbewerber Einzelfirmen (Berater, Trainer)	3%	69%	28%	8%	50%	42%	12%	44%	44%

Tabelle 7: Entwicklung des Wettbewerbs in der Weiterbildungsbranche

D. Trends in der Weiterbildung

1. Trends bei offenen und firmeninternen Seminaren

a) Formate betrieblicher Weiterbildung

Betriebliche Weiterbildung baut auf eine breite Angebotspalette auf. Die Weiterbildungsinstitute der Wirtschaft bieten ihre Dienstleistungen in einer Vielfalt von Formaten an, vom klassischen Seminar über Fachtagungen und Großveranstaltungen bis zu Coaching und medienbasierten Angeboten.

Die Weiterbildungseinrichtungen entwickeln die Formate ihrer Weiterbildungsdienstleistungen durch stetige Innovationsbereitschaft kontinuierlich weiter. Die Mitglieder des Wuppertaler Kreises erwarten Wachstumsimpulse in den kommenden fünf Jahren vor allem in dem Bereich der unternehmensnahen Dienstleistungen. Weiterbildungsveranstaltungen werden zunehmend zur Begleitung von Veränderungsprozessen als individuelle Weiterbildungspakete gemeinsam mit den Unternehmen entwickelt und umfassen neben Seminaren auch individuelle Coaching-Angebote und arbeitsplatznahe Dienstleistungen.

Für das Angebot der offenen Seminare, Fachtagungen und Konferenzen rechnen die meisten Institute auch in den kommenden fünf Jahren mit einer weiterhin stabilen Entwicklung. In den offenen Seminaren werden überwiegend fachliche oder auch technische Themen vermittelt. Ein anderer inhaltlicher Schwerpunkt ist die Vermittlung von Methodenkenntnissen in Führung und Betriebswirtschaft.

Welche Entwicklung erwarten Sie für die folgenden Formate in den kommenden 5 Jahren?	Nimmt stark zu	Nimmt eher zu	Stabil	Nimmt eher ab	Nimmt stark ab	k.A.
Offen angebotene Fachtagungen und Konferenzen	0%	24%	57%	16%	0%	3%
Planung, Durchführung und Moderation von firmeninternen Großveranstaltungen	0%	22%	38%	35%	0%	5%
Vermittlung von Coaching-Angeboten / Durchführung von Coachings	0%	57%	24%	11%	0%	8%
Offene Seminare	0%	24%	57%	16%	0%	3%
Firmeninterne und maßgeschneiderte Seminarveranstaltungen	3%	76%	8%	8%	0%	5%
Teamentwicklungsmaßnahmen	0%	38%	43%	14%	0%	5%
Moderation (Klausurtagungen, Strategiekonferenzen etc.)	0%	30%	51%	14%	0%	5%
Begleitung von Veränderungsprozessen	3%	76%	8%	8%	0%	5%
Lernen am Arbeitsplatz	0%	38%	43%	14%	0%	5%
E-Learning-Angebote (z.B. web based training)	0%	30%	51%	14%	0%	5%

Tabelle 8: Bedeutung unterschiedlicher Weiterbildungsformate in der Zukunft

b) Weiterbildungsdienstleistungen und Neue Medien

Die Entwicklung des Internets und der damit entstandenen Möglichkeiten – auch im Bereich der sozialen Medien – hat große Auswirkungen auch auf die betriebliche Weiterbildung. Für Wissensdienstleistungen ergeben sich mit dem Internet viele neue Entwicklungschancen, sowohl als Lernmedium als auch für die Betreuung und Bindung der Weiterbildungsteilnehmer und Kunden.

Vor allem die Verfügbarkeit von Breitbandkommunikation und schnellen Datenverbindungen schafft für Weiterbildung neue Optionen: Speziell für Audio- und Videoformate in der Weiterbildung, aber auch für Simulationen und sog. serious games erwarten die Weiterbildungseinrichtungen in den kommenden drei Jahren eine ausgesprochen positive Entwicklung.

Die Weiterbildungseinrichtungen stellen sich darauf ein, ihre Dienstleistungen zunehmend auch als mobile Apps und in medialer Aufbereitung im Rahmen von eigenen Lernplattformen anzubieten. Betriebliche Weiterbildung wird zukünftig immer häufiger nicht ausschließlich im Seminarraum, sondern auch auf mobilen Endgeräten und im Internet stattfinden.

Welche Entwicklung erwarten Sie für die kommenden 3 Jahre?	Nutzung als Lernmedium				Nutzung für Werbung und Kundenbindung			
	Steigt	Bleibt gleich	Sinkt	k.A.	Steigt	Bleibt gleich	Sinkt	k.A.
Social Media (facebook, twitter, google+)	41%	41%	12%	8%	68%	26%	3%	3%
Videos und audiovisuelle Produktionen	57%	30%	5%	8%	33%	43%	5%	19%
Audio- und Video-Podcasts	49%	40%	3%	8%	27%	54%	3%	16%
Web-Radio	8%	59%	11%	22%	8%	48%	14%	30%
Simulationen und serious games	46%	38%	5%	11%	16%	55%	5%	24%
Apps für mobile Kommunikationsgeräte / Smartphones	63%	32%	0%	5%	65%	22%	0%	13%
Lernplattformen / web basiertes Training	68%	26%	3%	3%	35%	46%	3%	16%

Tabelle 9: Bedeutung der neuen Medien für die Weiterbildungsangebote

2. Fachkräftemangel und Sicherung des Fachkräftebedarfs

Im Zusammenhang mit der absehbaren demografischen Entwicklung stehen die Unternehmen vor der Herausforderung, ihre Leistungsfähigkeit zu erhalten bzw. auszubauen und ihre Personalentwicklungskonzepte neu auszurichten.

Eine zahlenmäßig geringer werdende jüngere Generation, alternde Belegschaften, fehlender Nachwuchs vor allem auch im Bereich der technischen und gewerblichen Berufe führen dazu, dass Qualifizierung und Weiterbildung immer bedeutsamer werden. Als Weiterbildungsdienstleister für Unternehmen leisten die Mitgliedsinstitute des Wuppertaler Kreises einen Beitrag zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit der Unternehmen. Sie bieten Dienstleistungen sowohl zur Qualifizierung und Bindung der eigenen Beschäftigten der Unternehmen als auch zur Vorbereitung und Integration neuer Zielgruppen in den Arbeitsmarkt an.

a) Einschätzungen der Weiterbildungseinrichtungen zum Fachkräftemangel

Aus Sicht der Weiterbildungseinrichtungen steht aktuell die Herausforderung der Personalgewinnung im Vordergrund. Eine niedrige Bewerberanzahl und zum Teil nicht passende Grundqualifikationen sind bei einer insgesamt kleiner werdenden Zielgruppe für Ausbildungsberufe ein vordringliches Problem für die Sicherung des Fachkräftebedarfs der Unternehmen.

Was sind die wichtigsten Herausforderungen der Unternehmen im Bereich der Fachkräftesicherung?	Großes Problem	Teilweise problematisch	Neutral	Geringes Problem	Kein Problem	k.A.
Zu wenig Nachwuchs für Ausbildungsberufe (duale Ausbildung)	27%	57%	0%	8%	3%	5%
Ausbildungsfähigkeit der Bewerberinnen und Bewerber für Ausbildungsberufe	35%	51%	5%	5%	3%	0%
Zu wenig geeignete Bewerber für qualifizierte Fachkräfte-Funktionen	32%	57%	8%	0%	3%	0%
Zu geringe Bindung von Fachkräften in Unternehmen / Fluktuation	3%	43%	35%	14%	3%	3%
Zu wenig geeignete Bewerberinnen und Bewerber für Führungs- und Führungsnachwuchspositionen	8%	54%	19%	14%	5%	0%
Überalterung der Belegschaften	24%	51%	19%	5%	0%	0%

Tabelle 10: Herausforderungen der Unternehmen in der Fachkräftesicherung

Ein Mangel an qualifizierten Fachkräften, vor allem in den gewerblichen und technischen Berufen, ist für viele Unternehmen bereits heute ein kritischer Faktor. Hieraus ergibt sich ein wachsender Bedarf für langfristig angelegte Personalentwicklungs- und Qualifizierungskonzepte und für die Integration weiterer Zielgruppen in den Arbeitsmarkt.

b) Zielgruppen für die Fachkräftesicherung

Die Unternehmen bauen auf eine längerfristige und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Weiterbildungseinrichtungen als kompetente Partner, die sie dabei unterstützen, die Herausforderung der Sicherung des Fachkräftebedarfs zu bewältigen.

	Welche Bedeutung hat die Ansprache folgender Zielgruppen für die Fachkräftesicherung der Unternehmen in Deutschland?				Bietet Ihre Einrichtung den Unternehmen gezielte Maßnahmen zur Unterstützung an?	
Zielgruppen	Hoch	Mittel	Gering	k.A.	Aktuell im Angebot	In der Vergangen-heit (z.B. aus Projekten)
Fachkräftegewinnung im Ausland	32%	41%	24%	3%	22%	14%
Re-Integration älterer Mitarbeiter, die bereits aus dem Berufsleben ausgeschieden sind	8%	51%	38%	3%	14%	19%
Förderung und Integration bisher nicht im Arbeitsprozess stehender Personen (z.B. Frauen nach der Familienphase, Langzeitarbeitslose)	35%	43%	19%	3%	41%	14%
Qualifizierung und Bindung der eigenen Mitarbeiter/innen	86%	11%	0%	3%	78%	14%
Qualifikation von Zielgruppen mit niedrigem Bildungsstand	16%	58%	24%	3%	41%	19%
Qualifikation von Zielgruppen mit fach- bzw. aufgabenfremdem Bildungsprofil	19%	59%	17%	5%	49%	22%
Integration und Qualifizierung von Studienabbrechern	27%	40%	30%	3%	19%	14%
Integration und Qualifikation von Zeitarbeitskräften	22%	53%	22%	3%	19%	8%

Tabelle 11: Zielgruppen für die Fachkräftesicherung

Im Vordergrund steht dabei weiterhin die Bindung und Qualifizierung der eigenen Mitarbeiter, um Fach- und Führungspositionen jederzeit mit qualifiziertem Personal besetzen zu können. Eine langfristig und strategisch angelegte Personalentwicklung und Weiterbildung ist die beste Vorsorge zur Sicherung des Fachkräftebedarfes und der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen.

Darüber hinaus geht es darum, weitere Potenziale für den Arbeitsmarkt zu erschließen und z.B. Frauen nach einer Familienphase, Langzeitarbeitslose und Studienabbrecher zu fördern und in die Unternehmen zu integrieren. In manchen Branchen spielen auch das Anwerben von Fachkräften im Ausland und entsprechende Anpassungsqualifikationen eine steigende Rolle.

3. Qualität in der Weiterbildung und Bildungscontrolling

Die Sicherung der Qualität in der betrieblichen Weiterbildung ist eines der Ziele der Zusammenarbeit der Weiterbildungseinrichtungen im Wuppertaler Kreis. In der weiterbildungspolitischen Diskussion steht das Thema der Qualitätssicherung seit vielen Jahren auf der Agenda. In diesem Zusammenhang wurde eine Vielzahl von Qualitätssicherungsinstrumenten entwickelt, erprobt und eingeführt. Nicht alle dieser Instrumente haben sich für die Weiterbildungsinstitute der Wirtschaft und ihrer Kunden bewährt.

a) Erfolgsfaktoren der Bildungsqualität bei offenen Seminaren

Die Qualität der Weiterbildungsdienstleistungen der im Wuppertaler Kreis zusammengeschlossenen Institute wird in erster Linie unmittelbar von ihren Kunden bewertet. Im Markt für unternehmensnahe Weiterbildungsdienstleistungen kann ein Bildungsinstitut sich nur dann bewähren, wenn die Qualitätskriterien der Unternehmen erfüllt werden.

Zu den Faktoren, die aus Sicht der Weiterbildungseinrichtungen und ihrer Kunden die Qualität der Dienstleistung in besonderem Maß beeinflussen, gehören bei einer personenbezogenen Dienstleistung vor allem die Auswahl und Qualifikation der Trainerinnen und Trainer bzw. Dozenten, die die Dienstleistung erbringen.

Hohe Qualität - und im negativen Fall auch Qualitätsdefizite - haben hier unmittelbar große Auswirkungen. Weiterbildungseinrichtungen müssen deshalb besonderes Augenmerk auf ihre Auswahlkriterien für eingesetzte Lehrkräfte und Dozenten legen. Ein weiterer wichtiger Faktor ist die Beratung der Kunden zur Auswahl der richtigen Maßnahme für ihren Bildungsbedarf. Dazu dient neben einer transparenten Beschreibung der Weiterbildungsinhalte auch die Beratung im Vorfeld.

Die Zufriedenheit der Teilnehmer wird ebenfalls durch die Betreuung und Unterstützung der Teilnehmer im Nachgang einer Bildungsveranstaltung bei der Umsetzung des Gelernten gefördert. Langfristige und auf Kooperation angelegte Kundenbeziehungen, wie sie von den Weiterbildungseinrichtungen der Wirtschaft mit den Unternehmen gepflegt werden, werden so zum Erfolgsfaktor für die Qualität der Weiterbildung.

Welche Auswirkungen haben die folgenden Faktoren auf die Zufriedenheit der entsendenden Unternehmen und der Teilnehmer mit der Qualität einer Bildungsmaßnahme?	Sehr hohe Auswirkungen	Hohe Auswirkungen	Mittelhohe Auswirkungen	Geringe Auswirkungen	Keine Auswirkungen	k.A.
Auswahl der Trainerinnen/Trainer	70%	25%	5%	0%	0%	0%
Beratung im Vorfeld zur Spezifizierung des Weiterbildungsbedarfes	32%	57%	11%	0%	0%	0%
Beratung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei der Seminarauswahl	14%	46%	38%	3%	0%	0%
Beschreibung und Transparenz über Inhalte und Lernformen	11%	65%	19%	5%	0%	0%
Evaluation der Teilnehmerzufriedenheit / Auswertungsbogen	14%	35%	43%	8%	0%	0%
Nachbetreuung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer	8%	46%	32%	14%	0%	0%
Integration der Transfersicherung in das Weiterbildungsangebot	11%	49%	35%	3%	0%	3%

Tabelle 12: Auswirkungen unterschiedlicher Faktoren auf die Kundenzufriedenheit

b) Qualitätsmanagementsysteme und -instrumente in der Weiterbildung

Im Markt für Weiterbildungsdienstleistungen sind von unterschiedlichen Akteuren, zum Teil auch durch öffentliche Förderung, diverse Instrumente für die Qualitätssicherung entwickelt und eingeführt worden. Eine Entscheidung für den Einsatz eines Qualitätsmanagementsystems hat weitreichende Auswirkungen für die Bildungsunternehmen und ist in vielen Fällen mit hohen Investitionen verbunden.

Welche Instrumente der Qualitätssicherung nutzen Sie in Ihrer Einrichtung und wie schätzen Sie die zukünftige Entwicklung dieser Modelle ein?	Sind die Systeme bei Ihnen im Einsatz?		Wie ist Ihre Einschätzung für die Bedeutung der Systeme in den nächsten 5 Jahren?			
	Ja	Nein oder k.A.	Wird wichtiger	Bleibt gleich	Wird weniger wichtig	k.A.
Qualitätsmanagementsysteme nach ISO 9001	68%	32%	16%	65%	5%	14%
Qualitätsmanagement für Lerndienstleister in der Aus- und Weiterbildung nach ISO 29990	3%	97%	8%	46%	16%	30%
Trägerzertifizierung AZAV	62%	38%	24%	46%	19%	11%
Qualitätstestierung nach dem Qualitätsmodell „Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung LQW“	0%	100%	0%	49%	19%	32%
Mitgliedschaft in regionalen Qualitätsgemeinschaften (z.B. Weiterbildung Hessen) / Regionale Qualitätssiegel	30%	70%	8%	57%	11%	24%
Qualitätsmanagementsysteme nach EFQM	8%	92%	5%	59%	8%	27%
QM-Systeme nach einem eigenen Standard mit Konformitätsüberprüfung durch eine akkreditierte Zertifizierungsstelle	27%	73%	11%	43%	22%	24%

Tabelle 13: Instrumente der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements

Einige der etablierten Systeme haben sich in der Praxis bewährt. Dazu gehören insbesondere der in der Industrie entwickelte Standard des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001 und im Bereich der öffentlich geförderten Weiterbildung die Trägerzertifizierung nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung AZAV. Einige der Institute sind darüber hinaus Mitglied in regionalen

Gütegemeinschaften oder haben ihr eigenes QM-System einer Konformitätsüberprüfung unterziehen lassen.

Andere Normen wie z.B. die DIN ISO 29990 (Qualitätsmanagement für Lerndienstleister in der Aus- und Weiterbildung) oder die Qualitätstestierung LQW haben sich in der Praxis der Weiterbildungseinrichtungen der Wirtschaft im Wettbewerb mit den etablierten Systemen nicht durchgesetzt – so die Einschätzung des Wuppertaler Kreises.

c) Zertifikate und Zertifizierungsinstrumente für Weiterbildungsdienstleistungen

Ein Ergebnis des internationalen Wettbewerbes ist, dass die Arbeitsbiographie vieler Individuen durch eine hohe Mobilität und Flexibilität gekennzeichnet ist. Um vor diesem Hintergrund die Beschäftigungsfähigkeit zu sichern, ist die Zertifizierung von erworbenen Qualifikationen ein probates Mittel. Auch die Bologna-Reformen an den Hochschulen und die Entwicklung eines Europäischen Qualifikationsrahmens unterstreichen die Bedeutung von Zertifikaten – von der Erstausbildung bis hin zur beruflichen Weiterbildung.

Die Weiterbildungseinrichtungen des Wuppertaler Kreises sind in diesem Bereich sehr aktiv und bieten die Möglichkeit zur Zertifizierung von in den Maßnahmen erworbenen Qualifikationen an.

Zukünftig wird dabei aus Sicht der Institute vor allem das Angebot von akkreditierten Lehr- und Studiengängen eine Rolle spielen, ebenso die Einordnung von Qualifizierungsleistungen in den Deutschen Qualifikationsrahmen (DQR).

Bedeutung zertifizierter Abschlüsse in der betrieblichen Weiterbildung	Bieten Sie Maßnahmen mit zertifizierten Abschlüssen an?			Wie schätzen Sie die Bedeutung in den nächsten 5 Jahren ein?			
	Ja, fest im Angebot	Projektweise bzw. in Einzelfällen	Bisher nicht im Angebot bzw. k.A.	Wird wichtiger	Bleibt gleich	Wird unwichtig	k.A.
Institutseigene Zertifikate	84%	3%	14%	38%	49%	5%	8%
Personenzertifizierung durch nach DIN EN ISO/IEC 17024 akkreditierte Zertifizierungsstellen	27%	8%	65%	22%	54%	0%	24%
Akkreditierung von Studiengängen (Master/Bachelor)	38%	8%	54%	51%	35%	0%	14%
Bemessung von Bildungsleistungen mit Credit Points (ECTS)	27%	27%	46%	49%	38%	0%	14%
Einordnung von Qualifikationen und Ausbildungsgängen in die Stufen des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR)	11%	11%	78%	38%	38%	5%	19%
Lizenzierte Lehrgänge und Ausbildungsgänge (z.B. herstellerbezogene Lizenzierungen bei Software)	27%	19%	54%	22%	57%	0%	22%
Anpassungsmaßnahmen für die Anerkennung von im Ausland erworbenen Berufsqualifizierungen (BQFG)	5%	8%	86%	46%	30%	0%	24%
Zertifizierung von Maßnahmen nach durch Verbände definierten Qualitätsstandards (z.B. IHK, Berufsverbände etc.)	49%	19%	32%	32%	57%	3%	8%
Zertifizierung von Maßnahmen nach durch die Bildungsorganisation selbst definierten Qualitätsstandards	41%	16%	43%	14%	57%	22%	8%

Tabelle 14: Bedeutung zertifizierter Abschlüsse

E. Veränderungen im Bereich der nach SGB geförderten Maßnahmen

Ein eigener Schwerpunkt der Verbandsumfrage des Wuppertaler Kreises richtet sich an die Institute, die im Bereich der arbeitsmarktpolitisch geförderten Maßnahmen nach SGB tätig sind. Mehr als die

Hälfte der Mitgliedseinrichtungen des Wuppertaler Kreises führen in unterschiedlichem Umfang neben ihrem Angebot für Unternehmen auch solche Maßnahmen für öffentliche Auftraggeber durch.

a) Entwicklung von Umsatz, Personal, Standorten im Bereich der nach SGB geförderten Maßnahmen

Nachdem die Institute, die in diesem Bereich tätig sind, in den vergangenen Jahren über zum Teil sehr deutliche Umsatzrückgänge berichtet haben, hat sich die Entwicklung für einen Teil der Bildungsdienstleister im Vorjahr wieder verbessert. Ein nicht geringer Anteil der Institute hat allerdings – unter anderem auch aufgrund der Neuausrichtung der arbeitsmarktpolitischen Instrumente – in den letzten Jahren Umsatzrückgänge verzeichnet, Personal abgebaut und zum Teil auch Standorte geschlossen.

Entwicklung des Umsatzes	Umsatzrückgang	gleich bleibender Umsatz	Umsatzwachstum	nicht im SGB-Bereich tätig bzw. k.A.
Anteil der Institute	16,2%	18,9%	13,5%	51,4%

Eingesetztes hauptamtliches Personal	Personalabbau	gleich bleibender Personalstand	Personalzuwachs	nicht im SGB-Bereich tätig bzw. k.A.
Anteil der Institute	18,9%	16,2%	13,5%	51,4%

Standorte für nach SGB geförderte Maßnahmen	Abbau von Standorten	gleich bleibende Anzahl von Standorten	Aufbau von Standorten	nicht im SGB-Bereich tätig bzw. k.A.
Anteil der Institute	16,2%	24,3%	5,4%	54,1%

Tabelle 15: Für 2013 erwartete Entwicklung von Umsatz, Personal und Standorten im SGB-Bereich

b) Entwicklung einzelner Angebote im Bereich der nach SGB geförderten Maßnahmen

Die Betrachtung der einzelnen Maßnahmen der Arbeitsmarktförderung ergibt ein differenziertes Bild: Ein Teil der Mitgliedseinrichtungen des Wuppertaler Kreises, die im Bereich der nach SGB geförderten Maßnahmen aktiv sind, konnten im Jahr 2012 weniger Maßnahmen durchführen als im Vorjahr. Jedoch beispielsweise bei Maßnahmen

zur Integration behinderter Menschen konnte die Mehrheit der Institute auch Auftragssteigerungen erzielen.

Für das laufende Jahr 2013 rechnet die Mehrzahl der in diesem Bereich tätigen Anbieter mit stabilen Umsätzen. Gegenüber den vergangen Jahren hat sich die Entwicklung damit bei vielen der Bildungsunternehmen stabilisiert, manche berichten auch bereits über eine deutliche Umsatzsteigerung in diesem Jahr.

Welche der folgenden Maßnahmen der Arbeitsmarktförderung (Bedarfslagen nach SGB III) haben Sie durchgeführt?	2012 durchgeführt	Entwicklung 2012 im Vergleich zu 2011			Erwartungen für 2013		
	ja	gestiegen	gleich geblieben	gesunken	steigt	bleibt gleich	sinkt
Beratung und Vermittlung	32%	5%	19%	8%	8%	16%	11%
Aktivierung und berufliche Eingliederung	30%	11%	11%	8%	8%	19%	5%
Berufswahl und Berufsausbildung	38%	11%	11%	16%	8%	22%	5%
Berufliche Weiterbildung	46%	8%	19%	19%	14%	24%	5%
Aufnahme einer Erwerbstätigkeit	19%	0%	11%	8%	5%	11%	3%
Verbleib in Beschäftigung	16%	0%	14%	3%	5%	5%	5%
Teilnahme behinderter Menschen am Arbeitsleben	22%	14%	5%	3%	11%	11%	0%

Tabelle 16: Entwicklung einzelner Angebotsformen im Bereich der nach SGB geförderten Maßnahmen