Wissenschaftszentrum
Nordrhein-Westfalen
Kulturwissenschaftliches
Institut

Wuppertal Institut für
Klima, Umwelt, Energie
Institut Arbeit
und Technik

ABSCHLUSSBERICHT

Modellprojekt

„Kooperative Weiterbildungsmarkt-forschung in der MEO-Region“

mit finanzieller Unterstützung durch das Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand, Technologie und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen und der Europäischen Union

Dr. Monika Büttner
Institut Arbeit und Technik, Gelsenkirchen
Wissenschaftliche Begleitung

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Einleitung und Problemstellung	1
1.1 Wirtschaftsfaktor Humanressourcen	2
1.2. Projektkontext	5
2. Vorgehensweise	9
3. Regionale Situation und Auswahl der Branchen	11
4. Projektziele	15
5. Rolle und Funktion der wissenschaftlichen Begleitung	16
6. Projektbausteine	17
6.1 Schriftliche Befragung der Weiterbildungseinrichtungen in der Region MEO	17
6.2 Interviews mit Weiterbildungseinrichtungen	19
6.3 Eröffnungsveranstaltung "Weiterbildung als Zukunftschance für die MEO – Region"	23
6.4 Diagnoseworkshop „Profilbildung in der Weiterbildung"	26
6.5 Teilnehmerbefragung in ausgewählten Einrichtungen – Ausgewählte Ergebnisse	28
6.6 Fokus Einzelhandelsbranche	43
6.6.1 Expertenforum Einzelhandel „Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel" am Do., 26. August 1999 im Rathaus Essen	46
6.6.2 Initiative: Telefonische Befragung von Unternehmen der Einzelhandelsbranche in der Region Mülheim, Essen, Oberhausen	47

6.6.3 Fazit 58

6.7 Bildung von Dialoggruppen und Kooperationsarbeitskreisen und Weiterbildungsbedarfsermittlung in Zusammenarbeit mit ausgewählten Unternehmen und Weiterbildungsträgern 59

6.7.1 Branchentag "Einzelhandel" 61

6.7.2 Bedarfe des Einzelhandels – Weiterbildungsbedarfsermittlung 62

6.7.3 Broschüre – Weiterbildungskompaß Einzelhandel 63

6.7.4 Dienstleistungspaket "Unternehmenskultur im Einzelhandel gestalten" 64

6.7.5 Auszüge aus der Selbstrepräsentation von K.L.U.G. – Qualifizierungsfelder und Regeln der Zusammenarbeit 68

6.8 Abschlußveranstaltung 70

7. Fazit 71

8. Ausblick und abschließende Thesen 77

Anhang: 81
Fragebogen des Projektbausteins Teilnehmerbefragung

"Modellprojekt: Kooperative Weiterbildungsmarktforschung in der MEO-Region"

1. Einleitung und Problemstellung

Die Region Mülheim an der Ruhr, Essen, Oberhausen (kurz MEO) ist eine besonders vom Strukturwandel betroffene Region. Der Wegfall der Arbeitsplätze im Montanbereich hat die Region bereits vor schwer lösbare Aufgaben gestellt. Nun verschärft sich die Situation auch für Branchen, die bislang noch für positive Impulse gesorgt haben. Im Produzierenden Gewerbe stehen viele Unternehmen vor der Herausforderung, ihre Produkte mit hochwertigen Dienstleistungen verknüpfen zu müssen, um den Marktanforderungen gerecht zu werden. Aber auch einige Dienstleistungsbranchen stehen vor neuen Aufgaben. Gefordert wird eine Effektivierung der Dienstleistungen bei zunehmender Kundenorientierung. Für die Region MEO ist es zur Bewältigung des Strukturwandels entscheidend, daß neben der Montanindustrie nicht noch weitere wichtige Träger von Beschäftigung und Wachstum in eine ernsthafte Krise geraten. Ein zentraler Ansatzpunkt zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit und Produktivität ist die Weiterbildung der Beschäftigten.

Mit Blick auf die Branche der unternehmensnahen Dienste ist es vor allem interessant, welche Innovations- und Modernisierungsleistungen zu konstatieren sind und welche diesbezüglichen Benefite diese Leistungen für die Weiterentwicklung der Wirtschaft und der Verbesserung der Qualität erbringen können. In diesem Kontext steht insbesondere der Bereich der Aus- und Weiterbildungsdienstleistungen im Vordergrund der Betrachtungen, der sich in die Gesamtheit der Auseinandersetzung mit den Entwicklungstrends des Bereiches der unternehmensnahen Dienstleistungen einbettet. Dabei gilt die Aufmerksamkeit im Kontext der beruflichen Bildung den Untersuchungen, welche sich mit neuen Wegen beschäftigen, die förderlich für die Modernisierung der Weiterbildungsangebotsstrukturen und –inhalte auf Ebenen der Branchen oder Regionen in Kooperation zwischen Anbietern und Nachfragenden bewegen. Dies bedeutet,

daß Inhalte und Strukturen für Betriebe bedarfsgerechter und für die Beschäftigten besser verwertbar zu gestalten sind. So hatte sich das Projekt „Kooperative Weiterbildungsmarktforschung in der MEO-Region“ den Fragen zu stellen, inwiefern die berufliche Weiterbildung besser an die Bedarfe von Unternehmen und Beschäftigten angepaßt werden kann, welche Faktoren die Entwicklungsdynamik bei der unternehmensbezogenen Weiterbildung prägen und wie ein entsprechender Planungs- und Controllingansatz aussehen kann, welcher die Potentiale der Anbieter und Nachfrager erfassen und deren Innovationsorientierung bewerten kann. Das Verstehen der Dynamik bezüglich des Wachstums und der Ausdifferenzierung unternehmensnaher Dienstleistungen ist die Basis für die weitere Untersuchung der Fragen, ob und wo Forschungs- und Gestaltungsbedarf in diesem Kontext besteht, um den Beitrag der unternehmensnahen Dienstleistungen für Beschäftigung und Innovation zu stärken. Perspektivisch betrachtet soll auch über Projektende hinaus gewährleistet werden/sein, daß sich die Projektergebnisse, insbesondere die Kooperationsaktivitäten der beteiligten Einrichtungen und Unternehmen, zu einem sich wirtschaftlich selbsttragenden Angebot im Human Ressource-Bereich der Region fortentwickeln.

1.1 Wirtschaftsfaktor Humanressourcen

Die Basis moderner Unternehmensführungskonzepte ist das durch Ressourcen und Kompetenzen geregelte Unternehmen. Ressourcendominierte Managementkonzepte ergänzen und verdrängen zunehmen die Vorstellung vom ausschließlich marktorientierten Unternehmen. Dabei tritt Wissen immer deutlicher in das Blickfeld von Wissenschaft, Wirtschaft und unternehmerischer Praxis.
Für Unternehmen stellen die wirtschaftliche Abhängigkeit von verfügbarem Wissen, die zügige Zunahme von Wissen insgesamt und die schnelle Alterung von Wissen eine ernst zunehmende Kostenproblematik dar, denn die Halbwertzeit des Wissens ist rapide gesunken. Zu den wichtigsten Aufgaben der Entscheidungsträger in Unternehmen gehört daher schon heute der Komplex des lebenslangen/lebensbegleitenden Neuerwerbs von Wissen. Wissen wird so zum

entscheidenden Produktionsfaktor, das Wissensmanagement zu einem ausschlaggebenden Wettbewerbsvorteil und die Wissensanwendung zur Quelle neuer Arbeitsplätze. Dabei haben sich neben den Unternehmensaufgaben auch die Produkte gewandelt, d.h. immer häufiger ist ein Produkt nicht mehr nur ein materielles Gut, das hergestellt und verkauft wird, sondern vielmehr ein Produkt, das sich aus Information und Wissen zusammensetzt. Dies hat zur Folge, daß die Hauptprodukte im Informations- und Kommunikationsbereich, im Dienstleistungsbereich oder als Serviceleistung als solche nicht mehr greifbar sind. Folge dieser Entwicklung ist auch, daß sich insbesondere die Managementlehre von ihrer Ausrichtung auf Statik, Regeln, Zustände, Gesetze etc. fortentwickelt und neue Ansätze fokussiert, welche die Beziehungen, die Dynamik, die Prozesse und den Wandel weit stärker in unternehmerische Denk- und Entscheidungsstrukturen einbindet. Damit werden die Investitionen in Humankapital zu einem wirtschaftlich immer bedeutsamer werdenden Instrument für ein zukunftsfähiges Unternehmen und die Bedeutung der ökonomischen Dimension von Bildung damit unübersehbar.

Jene Unternehmen, welche nicht in der Lage sind – oder durch Qualifizierungsmaßnahmen ihrer Mitarbeiterschaft in die Lage versetzt werden – das Management von Wissen effektiv und effizient zu gestalten, geraten zunehmend in die Schwierigkeit, ihre Wettbewerbschancen zu erhalten, geschweige denn diese auszubauen.

Dabei stellt sich die Notwendigkeit, Wissensmanagement - und in diesem Kontext bedeutet dies auch das Management von Qualifizierung – systematisch und zielorientiert in die Unternehmensfunktionen einzugliedern. Dies betrifft Unternehmen jeder Größenordnung und jeder Branche. Zu berücksichtigen sind dabei selbstverständlich größenklassen-, branchen- und auch regionenspezifische Variablen.

Ziel ein jeder Bemühung um ein funktionstüchtiges, modernes Unternehmensmanagement ist daher die Berücksichtigung der unternehmerischen Qualifizierungsbedarfe und deren Entwicklung, um ein wettbewerbstaugliches und zukunftsfähiges Konzept für eine lernende Organisation als wissensbasiertes Sys-

tem zu entwerfen und funktional derart auszugestalten, daß es als Teil des Managementkonzeptes schlüssig und praxistauglich ist.
In den letzten Jahrzehnten hatte sich die Wirtschaftsstruktur der Region mit der kontinuierlichen Ablösung von ihrer altindustriellen Basis zu einer modernen Unternehmens-, Dienstleistungs-, Handels- und Verwaltungsregion entwickelt. Trotz vieler Erfolge war es bisher jedoch nicht gelungen, die Beschäftigungseinbrüche der Montanindustrie zu kompensieren sowie einen weiteren Rückgang der Beschäftigtenzahlen zu verhindern. Im Zuge neuerer wirtschaftlicher und technologischer Umstrukturierungsprozesse stehen nun auch Unternehmen, die bisher noch zu den Beschäftigungsmotoren in der MEO-Region gehört haben, vor der Herausforderung, die Qualität ihrer Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und zugleich Produktivität, Flexibilität und das Innovationstempo zu erhöhen.

Ein zentraler Ansatzpunkt zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit und Innovationsfähigkeit dieser Unternehmen sowie für die Bewältigung des Strukturwandels in der MEO-Region ist die Weiterbildung von Beschäftigten. Trotz der zunehmenden Bedeutung der Weiterbildung kann jedoch gleichzeitig beobachtet werden, daß die Schere zwischen angebotenen und nachgefragten Qualifikationen im Verlauf der Jahre immer größer geworden ist. In der Regel können spezielle betriebliche Weiterbildungsbedarfe nicht hinreichend gedeckt werden. Die Intransparenz des Weiterbildungsmarktes erschwert zudem die Auswahl geeigneter Veranstaltungen.

Um die Lücke zwischen wirtschaftlichem und technischem Wandel auf der einen Seite und den Inhalten der beruflichen Fähigkeiten auf der anderen Seite schließen zu können, muß den Qualifikationen der Beschäftigten sowie der Weiterbildungsinfrastruktur in der MEO-Region ein höherer Stellenwert beigemessen werden. Hierbei kann die regionale Ebene eine besondere Rolle einnehmen, da sie geeignet ist, Angebot und Nachfrage nach beruflichen Qualifikationen zu analysieren sowie dialogorientierte Abstimmungsverfahren, Angebotstransparenz und Qualitätsverbesserungen herzustellen.

Das Modellprojekt „Kooperative Weiterbildungsmarkforschung in der MEO-Region“ sollte deshalb Angebot und Nachfrage im Weiterbildungsbereich besser aufeinander abstimmen helfen, um Beschäftigungssicherung und möglicherweise sogar einen leichten Ausbau zu ermöglichen. Dies sollte vor allem auch dadurch erreicht werden, daß das umfangreiche Weiterbildungsangebot der Region über eine entsprechende Vermarktung als “Exportfaktor“ genutzt wird. Export heißt bei einer Dienstleistung, daß Kunden aus anderen Regionen gewonnen werden können.
Das Projekt hatte am 1.9.1998 begonnen und wurde am 31.08.2000 abgeschlossen.

1.2. Projektkontext

Als Folgeprojekt des Projektes „Weiterbildungsbedarfsabschätzung für die Region MEO“, welches durch den Arbeitskreis Qualifizierung in der Meo-Region initiiert wurde und eine Laufzeit von einem Jahr hatte (01.07.1995 – 30.06.1996), war es Hauptziel des Projektes „Kooperative Weiterbildungsmarktsforschung in der MEO-Region“, einen systematischen Dialogprozeß zu organisieren, damit im Weiterbildungsbereich eine bessere Abstimmung zwischen Weiterbildungsangeboten und Weiterbildungsnachfragen erreicht werden konnte. Diesbezügliche Teilziele waren zudem die Förderung von Kooperationen zwischen Weiterbildungsträgern untereinander und zwischen Weiterbildungsträgern und Unternehmen, eine insgesamt erhöhte Transparenz des Weiterbildungsangebotes in der Region, der Ausbau der Branche Weiterbildung zum Standortfaktor in der Region mit einer entsprechenden Verbesserung der „Exportfähigkeit“ des umfangreichen regionalen Weiterbildungsangebotes über die “Grenzen” der Region hinaus, der Erhalt und die Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen und damit die Stärkung der regionalen Wirtschaft durch eine intensivere Ausrichtung der Potentiale der beruflichen Weiterbildung an den konkreten Bedarfen in der Region sowie schließlich die Förderung der Kundenorientierung von Weiterbildungsunternehmen zur grundlegen-

den Verbesserung ihrer Angebote anhand der Ermittlung unternehmerischer Qualifizierungsbedarfe.
Um einen Dialog über Entwicklungsfelder und Potentiale wie auch entsprechende Handlungsoptionen zur Förderung der Dienstleistungsorientierung des Weiterbildungsmarktes der Region führen zu können, sollten zunächst genauere Kenntnisse zur regionalen Trägerlandschaft und der bestehenden Weiterbildungsangebotsstrukturen ermittelt werden. Des weiteren sollte die Nachfrageseite, die Bedarfe ausgewählter Unternehmensbranchen, ermittelt werden.

Als wesentliche Projektbausteine sind festzuhalten:

Die Analyse des Angebotes.
So wurden im Rahmen einer schriftlichen Befragung der Weiterbildungsträger in der MEO - Region und ergänzender Interviews das vorhandene Kooperationsverhalten der Träger ermittelt und zusätzliche Potentiale ausgelotet. Des weiteren wurden Informationen über die Trägerlandschaft und die Struktur des Weiterbildungsangebotes gewonnen.

Die Analyse der Nachfrage.
Wesentliches Element war die exemplarische Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs in ausgewählten Unternehmensbranchen. Auf der Basis der Vorarbeiten des Projektes "Weiterbildungsbedarfabschätzung in der MEO - Region" standen die Branchen Wasserwirtschaft, Energie, Handel und Medienwirtschaft als potentielle Zielbranchen zur Diskussion, da diese als Wachstums- und Beschäftigungsmotoren eine zentrale Rolle in der Wirtschaftsstruktur der Region spielen. Methoden der Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs sollten schriftliche Befragungen, Interviews sowie Workshops mit Unternehmen sein.
Kundenbefragungen in ausgewählten Weiterbildungsunternehmen dienten dazu, die Weiterbildungseinrichtungen zur Verbesserung ihrer Angebote anzuregen.

Ein weiteres, übergeordnetes Ziel war die *Förderung der Dialogentwicklung*.
So sollten dauerhafte Dialogstrukturen zur Umsetzung von Angebotsinnovationen, gemeinsamem Weiterbildungsmarketing, gemeinsame Weiterbildungsbedarfsermittlung etc. aufgebaut werden. Foren für diese Zwecke waren Workshops und Kooperationsarbeitskreise mit Weiterbildungsträgern, Unternehmen und regionalen Akteuren.

In der Region MEO besteht ein breites Spektrum von Weiterbildungsangeboten, das von Land, Kommunen, einer Vielzahl öffentlicher, halböffentlicher und privater Träger sowie Betrieben bereitgehalten wird. Die Vielzahl der Einrichtungen und die schwer überschaubare Vielfalt an Branchen und Betrieben eines solchen regionalen Ballungszentrums lassen zwei Problembereiche entstehen:

1) Für einen einzelnen Betrieb - dies gilt vor allem für kleine und mittelständische Unternehmen - ist das regionale Weiterbildungsangebot aufgrund fehlender bzw. unzureichender lnformationsmöglichkeiten nicht mehr überschaubar.

2) Für eine einzelne Bildungseinrichtung - diese sind ebenfalls meist klein oder mittelständisch strukturiert - stellt sich ein ähnliches Problem. Weder von ihrer Struktur noch von ihrer Finanzsituation sind sie allein in der Lage, umfangreichere Bedarfsanalysen in Betrieben durchzuführen.

Dies wird auch durch die Ergebnisse des Projekts Weiterbildungabedarfsabschätzung" (01.07.95 - 30.06.96) bestätigt. Dieses hatte ergeben, daß Weiterbildung bislang als Standortfaktor wenig verwertbar ist. Die möglichst vollständige Erfassung und wirtschaftssektorale Kategorisierung des regionalen Weiterbildungsangebots wäre daher ein weiteres Element regionaler Strukturpolitik und für eine entsprechende Vermarktung unbedingt notwendig. Bislang können Verbundvorteile in der Region nicht ausgeschöpft werden. Dies ist vor dem Hintergrund weiter steigender Qualifizierungsbedarfe und dem fortgesetzten

wirtschaftlichen Strukturwandel von erheblichem regionalwirtschaftlichem Nachteil.

Darüber hinaus bietet die Region MEO gute Voraussetzungen, ihr Weiterbildungsangebot auch überregional zu vermarkten. Mit seinen zahlreichen Hochschulen genießt das Ruhrgebiet als (Aus-)Bildungsregion einen guten Ruf. Für die Weiterbildung, die nicht nur für Arbeitslose und Beschäftigte von Bedeutung ist, sondern auch selbst einen wichtigen Wirtschafts- und Beschäftigungszweig darstellt, konnte ein vergleichbares Image bisher nicht geschaffen werden. Dies sollte nun in der Region MEO exemplarisch versucht werden.

2. Vorgehensweise

Das Projekt sollte innerhalb von zwei Jahren realisiert werden, es sollte in die laufende Diskussion des MEO-Arbeitskreises „Qualifizierung", die allen Weiterbildungseinrichtungen der Region offen steht und an dem sich bereits zahlreiche Träger - allerdings eher unregelmäßig - beteiligen, eingebunden werden, wo sowohl Träger- als auch Nutzerinstitutionen des Weiterbildungsmarktes für die notwendige Kontinuität sorgen sollten. Antragsteller war die Stadt Essen als Vertreter der MEO-Region, in der bereits entscheidende Vorarbeiten geleistet worden waren. Projektpartner war das lnstitut Arbeit und Technik, das in verschiedenen Weiterbildungsprojekten Know-How sowohl auf der Angebots- wie auf der Nachfrageseite der Weiterbildung gewonnen hatte. Außerdem konnte das Institut Arbeit und Technik als neutraler Akteur in der Region eine Moderatorenrolle übernehmen und aufgrund seiner umfangreichen Projekterfahrungen wichtige Hinweise für das Projektmanagement geben.

Zunächst sollte die Trägerlandschaft und das Weiterbildungsangebot in der Region möglichst umfassend erfaßt werden. Dabei sollte die Datenbank der Weiterbildungsberatung der Stadt Essen mit integriert werden. Dort war bereits ein Teil des vorhandenen Weiterbildungsangebots erfaßt. Des weiteren konnte auf eine Adreßsammlung des Instituts Arbeit und Technik zurückgegriffen werden, das 1993/94 eine landesweite Trägerbefragung zum Thema Kooperation zwischen Bildungsträgern und Betrieben durchgeführt hatte.

Zur Bewertung des Weiterbildungsangebotes war es vorgesehen, sowohl Weiterbildungsträger als auch Nutzer in einen durch das Projektteam zu steuernden Dialogprozeß einzubinden. Zu diesem Zweck sollten eine schriftliche Vollerhebung mit ergänzenden Experteninterviews, Workshops und Arbeitskreise durchgeführt werden. Des weiteren sollten in Kooperation mit den Weiterbildungsträgern Kundenbefragungen durchgeführt werden, um die Weiterbildungseinrichtungen zur Verbesserung ihrer Angebote anzuregen.

Die erhobenen Daten sollten in Kooperation mit den Trägern strukturiert und in einer internetfähigen Datenbank zusammengefaßt der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden. Es war angestrebt, daß sich die Weiterbildungsträger in der Datenbank nach einem einheitlichen Raster präsentieren. Dies sollte zu einer überregionalen Vermarktung des umfangreichen Weiterbildungsangebots der Region beitragen.

Neben der Information von Betrieben und Beschäftigten war beabsichtigt, daß sich Weiterbildungseinrichtungen über potentielle Kooperationspartner informieren können und "zielgruppenspezifische" Kooperationskreise gebildet werden. Diese sollten, unterstützt durch das Projektteam, kooperative Weiterbildungsmarktforschung zur Bedarfsermittlung durchführen.

Für die ausgewählten Branchen – gewählt wurde schließlich die Branche Einzelhandel - und in enger Absprache mit ihnen wurde angestrebt, modellhaft kundenorientierte Qualifizierungsangebote durch die beteiligten Weiterbildungseinrichtungen zu entwerfen, die dann zunächst in einer Erprobungsphase umgesetzt, geprüft und gegebenenfalls verbessert werden sollten. Ein solcher nachfrageorientierter Ansatz konnte im Projekt nur exemplarisch für die Region selber umgesetzt werden. Ziel war es jedoch, bei den Weiterbildungseinrichtungen einen Lernprozeß auszulösen, der sie befähigen sollte, solche Angebote jederzeit für beliebige Branchen und Regionen zu unterbreiten. Damit hatte das Projekt sowohl eine angebots- als auch eine nachfrageorientierte Ausrichtung.

3. Regionale Situation und Auswahl der Branchen

Im Projekt sollten gemeinsam mit den betroffenen Akteuren (Unternehmen und Bildungsträger standen dabei eindeutig im Vordergrund) eine bessere Abstimmung zwischen Angebot und Nachfrage an Arbeitskräften realisiert werden. Daher wurde ausschließlich die berufliche Weiterbildung fokussiert. Im Rahmen des Projektes wurde für die Branche Einzelhandel zum einen der kurzfristige Bedarf der Beschäftigten ermittelt, um den Unternehmen bessere Marktchancen zu eröffnen, was wiederum die Arbeitsplätze dort sichert. Zum anderen wurde versucht, die Unternehmen dazu zu bringen, weiter in die Zukunft zu denken und auch künftige Qualifikationsanforderungen zu benennen. Mit Hilfe dieser Ergebnisse konnten dann auch Empfehlungen erarbeitet werden, wohin Arbeitslose qualifiziert werden sollten, um bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu haben und zugleich dazu beizutragen, Beschäftigung zu sichern und Anstöße dazu geben, Beschäftigung auszubauen.

Die verstärkte Konkurrenz durch die fortschreitende Integration in Europa sowie das verstärkte Vordringen US-amerikanischer Firmenketten stellen neue Herausforderungen vor allen Dingen im Bereich der Kundenorientierung. Dies betrifft zum einen den direkten Umgang mit den Kunden im Laden. Zum anderen sind aber auch neue Serviceleistungen in Kombination mit angebotenen Produkten denkbar.

In den Kooperationsrunden wurde der ermittelte Bedarf und die bestehenden Angebote auf kurzem Wege abgestimmt. Des weiteren wurde in den Projekt-Veranstaltungen auch der Charakter eines sog. „Zukunftsworkshops“ gesehen, bei dem mit den Unternehmen über entsprechende Qualifikationsanforderungen für die Zukunft diskutiert werden konnte. Aufgabe der am Projekt beteiligten Bildungsträger war es dann, entsprechende Bildungsangebote zu entwickeln und anzubieten.

Mit Blick auf die Wettbewerbsfähigkeit der Weiterbildungsangebote ist zu bemerken:
Prinzipiell sind Unternehmen immer an betriebsspezifischen Lösungen interessiert, weil diese ein optimales Eingehen auf ihre spezielle Problemlage ermöglichen. Homogene Gruppen erleichtern die zielgenaue Gestaltung von Seminaren sehr. Betriebsspezifische Lösungen sind aber nicht immer möglich und auch nicht immer erstrebenswert. Kleine und mittlere Unternehmen können häufig nicht in ausreichendem Maße Beschäftigte zur Weiterbildung freistellen, so daß betriebsspezifische Lösungen in diesem Fall nicht möglich sind. Außerdem erschweren betriebsspezifische Angebote die Flexibilität der Beschäftigten bzw. derer, die in Beschäftigung wollen. Dies wäre aber regionalpolitisch nicht wünschenswert. Branchenspezifische Lösungen erhalten ein gewisses Maß an Flexibilität, bieten andererseits aber auch eine größere Zielgenauigkeit. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können sich über Probleme und Herangehensweisen in verschiedenen Unternehmen der gleichen Branche austauschen, was ebenfalls positive Lerneffekte durch einen hohen Wiedererkennungswert ermöglicht.

Die Branchen Wasserwirtschaft, Energie und Handel sollten aufgrund der Vorarbeiten im Projekt "Weiterbildungsbedarfsabschätzung" in der Region MEO als mögliche Zielgruppen ausgewählt werden. Die letztendliche Entscheidung, sich zunächst auf die Einzelhandelsbranche zu konzentrieren, wurde im Projektverlauf im Rahmen einer MEO-Beiratssitzung gefällt. Der Beirat bestand aus Vertreterinnen und Vertretern der Verwaltungen der Städte Mülheim an der Ruhr, Essen, Oberhausen; IHK, DGB, Kreishandwerkerschaft Essen, IAT, Essener Wirtschaftsförderungsgesellschaft, Gleichstellungsstelle Essen sowie der Universität Essen.

Alle genannten Branchen spielen innerhalb der Region eine zentrale Rolle in der Wirtschaftsstruktur. In den letzten Jahren konnte die Beschäftigung nicht nur gehalten, sondern zum Teil sogar ausgebaut werden. Insbesondere die Medienwirtschaft weist in der Region Mülheim an der Ruhr/Essen/Oberhausen enorme Wachstumsraten auf. Die MEO-Region zählt zu den wichtigsten me-

dienwirtschaftlichen Regionen des Landes. Der rapide Wandel der für die Medienwirtschaft gebräuchlichen Technologien führt gerade in dieser Branche zu permanenten Veränderungen bei den Qualifikationsanforderungen, die eine kontinuierliche Anpassung der Weiterbildungsaktivitäten der Träger erforderlich machen.
Es ist daher zu wünschen, daß sich die entsprechenden Aktivitäten der Weiterbildungsträger, die sich in den gebildeten Arbeitskreise zusammengefunden haben, in Zukunft auch auf diese Branche konzentrieren werden.

Für die Branchen Wasserwirtschaft, Energie und Handel stehen in den kommenden Jahren zentrale Herausforderungen an, denen sich die Unternehmen jetzt stellen müssen, um auch weiterhin ihre Funktion als Wachstums- und Beschäftigungsmotor zu behalten: in der Energie- und Wasserwirtschaft verlagern sich die Anforderungen mehr und mehr von der reinen Energie- und Wassergewinnung zu Service- und Dienstleistungen rund um die Produkte Energie und Wasser. Im Handel vollzieht sich der Wandel noch dramatischer. Die Eröffnung des CentrO in Oberhausen mit seinem Konzept des "Erlebniskaufs" übt einen starken Druck auf die umliegenden Innenstädte aus: Durch Abwanderung von Kunden drohen Arbeitsplätze, die Im CentrO neu entstanden sind, in den Innenstädten wieder verlorenzugehen, was ihre "Verödung" zur Folge haben könnte. Durch attraktive Angebote in den Innenstädten, die ein motiviertes, fachkundiges und kundenorientiertes Personal voraussetzen, könnte einer solchen Entwicklung entgegengewirkt werden. Eben diesen Überlegungen folgten auch die Planungen und primären Aktionen der Kooperationsarbeitskreise im Rahmen des Projektes.

Eine Weiterentwicklung der Ruhrgebietsregionen hin zum wertschöpfenden Ausbau ihrer wissensbasierten Strukturen, die Entwicklung der Wirtschaftsfaktoren Information-Lernen-Wissen zum tragenden Standortfaktor drängt sich gerade angesichts der Tatsache auf, daß das Ruhrgebiet infrastrukturell betrachtet als Ballungsgebiet entscheidende Vorteile gegenüber anderen Regionen besitzt, für die sich Vernetzungen, Verbünde, Kooperationsaktivitäten allein aufgrund

der infrastrukturellen Komponenten und daraus folgenden Konsequenzen als weit problematischer darstellen.

Ein Ausbau der Qualifizierungsbranche in den Ruhrgebietsregionen, hier in der Region Mülheim an der Ruhr, Essen, Oberhausen als Region mit dichtem Netz von Qualifizierungsanbietern, zum wirtschaftlichen Standortfaktor scheint nicht nur besonders vielversprechend, sondern zukunftsweisend zu sein.
Von entscheidender Bedeutung für den Erfolg der Projektergebnisse, erarbeitet im Sektor Einzelhandelsbranche als Beispiel für die Anpassungnotwenidgkeiten in der Weiterbildungsbranche, wird sein, ob und inwiefern gefundene Strategien, auf ihre weitere Tauglichkeit hin überprüft, auch auf andere Wirtschaftszweige übertragen werden können. Hinzu kommen Aktivitäten in Richtung Fremdenverkehr, in diesem Falle als Bildungstourismus zu klassifizieren, als zusätzlicher Wirtschaftsfaktor – sofern die Bemühungen in diese Richtung konsequent fortgeführt werden können. Die Bekanntheit einer Stadt oder einer Region für ein bestimmtes attraktives Angebot, eine bestimmte wirtschaftliche Ausrichtung ist kein neuer Effekt.
Die wahre Herausforderung für das - sich im Strukturwandel befindliche - Ruhrgebiet liegt in der Profilbildung der hiesigen Wirtschaft ohne Determinierung durch die naturgegebenen Ressourcen. Die Menschen kamen dahin, wo Arbeit war, weil die Bodenschätze vorhanden waren. Heute und morgen müssen die Menschen kommen, weil Arbeit durch die Schaffung einer informationsbasierten, qualifikationsbasierten und wissensbasierten Wirtschaft existiert.

4. Projektziele

Hauptanliegen des Projektes waren die Bündelung der regionalen Ressourcen zur Stärkung des Strukturwandels und die Förderung der "Exportfähigkeit" des Gutes Weiterbildung über die "Grenzen" der Region hinaus.

Dabei verstand sich das Projekt als Anstoß zur Selbsthilfe, denn die angeregten Kooperationen sollten nach Abschluß des Projektes auch ohne öffentliche Unterstützung fortgeführt werden. Deshalb sollten auch während des Projektes über Workshops und andere öffentliche Aktivitäten potentielle Interessenten über die Fortschritte informiert werden. Es wurde davon ausgegangen, daß das Projekt Modellcharakter für andere Regionen in Nordrhein-Westfalen haben kann. Eine entsprechende Dokumentation der Ergebnisse wurde durch das Projektteam sichergestellt.
Die Initiierung der Kooperationskreise und die Vermarktung der „Weiterbildungsregion" Mülheim an der Ruhr/Essen/Oberhausen war dabei zeitlich höher zu gewichten als der Teil des Projektes, der sich mit neuen Methoden und Instrumenten der Weiterbildungsbedarfsermittlung beschäftigte. Da davon auszugehen war, daß die Träger in diesem Bereich bereits über einiges Know-How verfügten, wurde der notwendige Projektaufwand dafür geringer eingeschätzt.

5. Rolle und Funktion der Wissenschaftlichen Begleitung

Das IAT hat die Stadt Essen bei dem gesamten Durchführungsprozeß des Projektes aktiv begleitet und insbesondere die Nutzbarmachung der Erfahrungen der MEO-Region für andere Regionen in Nordrhein-Westfalen beachtet. Die wissenschaftliche Begleitung des Projektes wurde aus folgenden inhaltlichen Gründen vergleichsweise umfangreich gestaltet:

Konzeptentwicklung
Aufgrund der methodischen und inhaltlichen Kompetenz des IAT im Weiterbildungsbereich war das IAT bei der konzeptionellen Arbeit, insbesondere bei der Entwicklung von Fragebögen, Interviewleitfäden etc. beteiligt. Auch bei der Durchführung und Auswertung der Befragungen und Interviews hat das IAT die Stadt Essen aktiv unterstützt.

Evaluation und Dokumentation
Die Evaluation durch das IAT stellt keine reine "Erfolgsprüfung einer unbeteiligten Institution dar, sondern verstand sich so, daß der Projektverlauf aktiv begleitet wurde und auftretende Probleme nach Möglichkeit schon während des Prozesses behoben wurden. Eine Dokumentation des Projektverlaufs sollte vor allem auch der Nutzbarmachung der Erfahrungen der MEO-Region für andere Regionen in Nordrhein-Westfalen dienen und wurde dementsprechend ausführlich gestaltet.

6. Projektbausteine

6.1 Schriftliche Befragung der Weiterbildungseinrichtungen in der Region MEO

Die schriftliche Befragung der Weiterbildungsträger wurde von November 1998 bis Januar 1999 durchgeführt. Dabei konnten Informationen über die Trägerlandschaft und die Struktur des Weiterbildungsangebotes und das vorhandene Kooperationsverhalten der Einrichtungen gewonnen werden sowie zusätzliche Potentiale bzw. Bedarfe bezüglich der Kooperation mit anderen Weiterbildungsträgern und Unternehmen ermittelt werden. Die Ergebnisse der schriftlichen Erhebung wurden in einem weiteren Projektschritt mittels der Durchführung von qualitativen Interviews mit Weiterbildungseinrichtungen weiter vertieft und ergänzt.

Der Projektträger erwartete sich von der schriftlichen Befragung auch Anregungen darüber, wie Kooperationen sowohl zwischen Bildungsträgern untereinander als auch zwischen Bildungsträgern und Unternehmen verbessert, und wie die Bildungsträger bei der Erschließung neuer Märkte am effektivsten unterstützt werden könnten. Des weiteren sollten die Träger dabei unterstützt werden, dauerhafte Diskussions- und Kooperationsstrukturen mit Unternehmen und arbeitsmarktpolitisch bedeutsamen Akteuren (Industrie- und Handelskammer, Kreishandwerkerschaft, DGB, Kommunen etc.) aufzubauen, um Weiterbildungsangebote besser auf Weiterbildungsbedarfe abstimmen zu können. Eine weitere Zielsetzung war auch die Förderung der Transparenz des Weiterbildungsmarktes sowie der Kundenorientierung der Unternehmen und nicht zuletzt der „Exportfähigkeit" des umfangreichen regionalen Weiterbildungsangebotes über die „Grenzen" der Region MEO hinaus.

Durch die Schaffung von Akzeptanz bei Weiterbildungseinrichtungen und Unternehmen sollte nicht zuletzt eine Sicherung der Durchführung der weiteren Projektschritte gesichert werden, die der aktiven Beteiligung dieser beiden Teilnehmergruppen voraussetzte.

Insgesamt wurden 215 Einrichtungen befragt, wobei der Hauptanteil mit 136 Einrichtungen aus Essen stammt, 45 Einrichtungen aus Oberhausen und 34 aus Mülheim an der Ruhr. Bei einer Gesamtbeteiligung von 88 Einrichtungen ergab sich eine sehr zufriedenstellende Rücklaufquote von 41%. Diese kann im Vergleich zu anderen Befragungen als durchaus zufriedenstellend bewertet werden. Von den 88 Einrichtungen hatten insgesamt 84 Einrichtungen Interesse an weiteren Informationen über das Projekt geäußert. An einer Auswertung der wichtigsten Ergebnisse der schriftlichen Befragung waren insgesamt 83 Einrichtungen interessiert. 44 Einrichtungen waren zu einem Interview bereit und 70 Einrichtungen erbaten eine Einladung zum Workshop "Weiterbildung als Zukunftschance für die MEO - Region". Der aktivierende Charakter der Befragung war damit durch die Beteiligung der Weiterbildungseinrichtungen an dem sogenannten "Serviceformular" deutlich zum Ausdruck gekommen. Auch konnten die weiteren Projektschritte, z.B. Interviews mit Weiterbildungsträgern, durch das bestehende Interesse der Weiterbildungseinrichtungen als erfolgversprechend betrachtet werden.

Die Ergebnisse, die im Rahmen des Projektbausteins „Schriftliche Befragung der Weiterbildungseinrichtungen in der Region MEO" erzielt werden konnten, sind sehr umfangreich und wurden einer breiteren Öffentlichkeit im Zusammenhang mit der Eröffnungsveranstaltung des Projektes wie auch dem Diagnose-Workshop präsentiert.

Zudem liegen die Ergebnisse in Form des Heftes 16 „Beiträge zur Regionalentwicklung", Essen 2000, vor (siehe Anlagen).

6.2 Interviews mit Weiterbildungseinrichtungen

In den drei Städten Mülheim an der Ruhr, Essen und Oberhausen wurden insgesamt 39 Bildungseinrichtungen für den Projektbaustein "Interviews mit Bildungseinrichtungen" ausgewählt. 29 Interviews wurden durchgeführt; 10 Interviews kamen nicht zustande.

Die Experteninterviews mit Vertretern von Weiterbildungseinrichtungen dienten vornehmlich der Intensivierung und qualitativen Vertiefung der Ergebnisse der schriftlichen Trägerbefragung. Des weiteren sollten die Weiterbildungsunternehmen vertiefende Informationen zum Modellprojekt erhalten und schließlich zur aktiven Mitarbeit an weiteren Projektschritten, insbesondere der Bildung von Dialog- und Kooperationsarbeitskreisen, animiert werden.
Den jeweiligen Gesprächspartnern wurde eingangs eine Kurzbeschreibung des Gesamtprojektes geboten und die Hauptziele erläutert. Den Gesprächspartnern wurde somit nahegebracht, daß aus der Sicht des Projektträgers die Projektziele und konkreten Maßnahmen bzw. Handlungsschritte nur im Dialog mit Weiterbildungsträgern entwickelt und umgesetzt werden könnten. Dazu wollte der Projektträger mittels der Interviews auch die Bereitschaft zu Mitarbeit wecken und herausfinden, welche Voraussetzungen aus der Sicht der Weiterbildungsträger diesbezüglich geschaffen werden müßten. Ein weiteres Erkenntnisinteresse des Projektträgers lag zudem darin, Informationen über besondere Schwierigkeiten und Engpässe zu gewinnen, die gegebenenfalls im Projektverlauf konkret aufgegriffen und bearbeitet werden könnten. Schließlich erhoffte sich der Projektträger weitere Informationen über die regionale Trägerlandschaft und die Struktur des Weiterbildungsangebotes, um Übereinstimmungen und Defizite in Angebot und Nachfrage zu ermitteln.

Dazu wurden Fragekomplexe entwickelt, welche in den Interviews intensiv abgefragt und diskutiert wurden. Zunächst interessierten sogenannte allgemeine Fragen zur Einrichtung, welche sich um die Teilbereiche der Trägerschaft der Einrichtungen drehten, darum, ob es sich um eine selbständige Einrichtung

handelte oder dieselbe Teil eines Wirtschaftsunternehmens oder einer größeren Bildungseinrichtung sei. Dazu gehörte auch die Erhebung von ausgewählten "Betriebsdaten", d.h. Angaben über die Größe der Einrichtung hinsichtlich der Anzahl durchgeführter Maßnahmen und/oder Teilnehmerstundenzahlen, Angaben über Mitarbeiterstruktur und Angaben über die Arten der Weiterbildungsangebote und die Zielgruppen der Einrichtung sowie schließlich Angaben über den gegebenenfalls vorhandenen Anteil an öffentlichen Finanzmitteln, den die Einrichtung bezog.

Der nächste Fragekomplex widmete sich der Weiterbildungsbedarfsermittlung und erzielte weitreichende Informationen zu den spezifischen Kriterienkatalogen, nach denen die Einrichtungen ihre Angebote orientierten, planten und konzipierten. Interessant war in diesem Kontext auch die Frage nach der Systematik von Weiterbildungsbedarfsermittlung bzw. der Information darüber, ob und in welcher Form sich die Einrichtungen Unterstützung durch das Projekt im Bereich Systematisierung von Weiterbildungsbedarfsermittlung wünschten. Dieser Bereich wurde zudem erweitert auf die Frage, ob und in welcher Form sie sich dabei auch auf Aussagen von Unternehmen, Betrieben stützen und welche Probleme die Einrichtungen insgesamt bei der Ermittlung von Bedarf sehen. Abschließend wurde ermittelt, welchen Themenbereich die Experten in naher Zukunft als wichtig für die Entwicklung ihrer Einrichtungen betrachten und welche Maßnahmen sie diesbezüglich einleiteten bzw. welche Unterstützung auch in Form von Kooperation sie bedürfen könnten.

Der nächste Fragekomplex widmete sich dem Bereich der Kooperation mit anderen Weiterbildungsträgern. Hier konnten zahlreiche Informationen über die jeweiligen Formen der Zusammenarbeit und die entsprechenden Branchen gesammelt werden. Dies betraf vor allem Mitgliedschaften in einschlägigen Vereinigungen und Verbänden, kommunale bzw. regionale Arbeitskreise, insbesondere den Bereich des informellen Informationsaustausches, welche die Bildungsträger insgesamt betrachtet überwiegend bevorzugten.

Hinsichtlich der Punkte gemeinsame Werbung, den Austausch von Lehrpersonal, die Bereitstellung von Räumen und Lehrmitteln, gegenseitige Vermittlung von Kunden und gemeinsame Bedarfsermittlung konnte festgehalten werden, daß in diesen Teilbereichen wenige bis keine Aktivitäten zu verzeichnen waren.

Schließlich wurden die Bedingungen und Interessenbereiche ausgelotet, ob und inwiefern Kooperationsaktivitäten für die Einrichtungen überhaupt von Interesse wären und welcher Art diese sein könnten.

Der nächste Komplex widmete sich dem Weiterbildungsmarketing, welches in der Einrichtung betrieben wurde, welchen Einzugsbereich dieses Vermarktungskonzept hatte und schließlich, ob Interesse an einer gemeinsamen „Weiterbildungsmarktetingaktion MEO" bestehe. Hier wurde zwar überwiegend positiv auf die Grundidee reagiert, konkretere Wünsche und Vorstellungen wurden jedoch nicht entwickelt oder geäußert.

Des weiteren wurde der Bereich der Kooperationsaktivitäten mit Unternehmen der Region thematisiert. Hier wurden Informationen und Vorstellungen ermittelt, die sich um die Themen der Vor- und Nachteile von Kooperationen drehten, um den Ausbau bestehender Kooperationen, die Entwicklungsgeschichte von funktionalen Kooperationen und deren Ausbau sowie weitreichende Hinweise auf die Entwicklung von gemeinsamen Planungen und Angebotsstrukturen. Dabei ging es vor allem um die Planungsmodalitäten, die Erarbeitung paßgenauer Curricula, die gemeinsame Organisation der Weiterbildungsmaßnahmen angesichts der betrieblichen Bedingungen und Anforderungen, die Kontakte zu den entsprechenden Ansprechpartnern in den Betrieben und die zukünftige Entwicklung dieser Kooperationsaktivitäten. Abschließend zu diesem Komplex wurde ein Meinungsbild erhoben, welches Aufschlüsse darüber vermitteln sollte, was getan werden könnte, um die Kooperationsaktivitäten in Zukunft zu verbessern und in welcher Branche dies insbesondere interessant wäre für die weitere Entwicklung der regionalen Weiterbildungsangebotsstruktur.

Da diese Experteninterviews auch werbenden Charakter für weitere aktive Teilnahme der Einrichtungen an zukünftigen Projektbausteinen darstellen sollte, wurde die jeweilige Bereitschaft zur Mitarbeit und Teilnahme an Workshops sowie den Kooperationsarbeitskreisen ermittelt sowie Informationen wie auch Einladungen zu Workshops und Arbeitskreisen gegeben.

Durch die Interviews mit Weiterbildungseinrichtungen konnte eine die Projektarbeit insgesamt entlastende Auseinandersetzung mit individuellen Problemlagen der teilnehmenden Einrichtungen erfolgen, welche ansonsten vermutlich stärker in die Kooperationsarbeitskreise hinein getragen worden wären. Für die Projektarbeit konnte in den Interviews eine Unterscheidung in individuell anzugehende und gemeinsam zu lösende Fragestellungen und Probleme erfolgen. Darüber hinaus konnten auch die befragten Weiterbildungseinrichtungen erkennen, wo sie selbst unmittelbar Nachholbedarfe haben (beispielsweise im Bereich der Weiterbildunsgbedarsfermittlung oder der Marktanalyse). Die Interviews dienten somit auch zur Festigung des Projektgedankens, wonach Kooperation nicht von oben verordnet, sondern nur von den Beteiligten aus eigenem Antrieb erprobt werden kann. Hierzu ist es erfahrungsgemäß immer wieder notwendig, die Rolle der Projektmoderation zwischen Initiator und Unterstützer zu verdeutlichen, was im Rahmen des Interviews geleistet werden und durch die direkte Ansprache auch eine höhere Verbindlichkeit erzielen konnte.

6.3 Eröffnungsveranstaltung "Weiterbildung als Zukunftschance für die MEO – Region"

Die Eröffnungsveranstaltung zum Modellprojekt „Kooperative Weiterbildungsmarktforschung in der MEO-Region", zu der sich ca. 80 Teilnehmer einfanden, fand am 15.04.1999 statt.
Der Workshop sollte als Auftaktveranstaltung des Projektes dienen und beabsichtigte, die am Entwicklungsprozeß beteiligten bzw. zu beteiligenden Bildungseinrichtungen, Unternehmen und arbeitsmarktrelevanten Akteure aus Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Forschung der Städte Mülheim an der Ruhr, Essen und Oberhausen zusammen zu bringen. Das Hauptinteresse war die Schaffung einer Basis zur Förderung eines Dialogprozesses zwischen Anbietern von Weiterbildungsmaßnahmen, entsprechenden Nachfragern sowie Expertinnen und Experten, um die zukunftsweisenden Handlungsanforderungen und Entwicklungsperspektiven für die berufliche Weiterbildung in der Region "Mülheim an der Ruhr, Essen, Oberhausen" zu erarbeiten.

In der Stadthalle Mülheim an der Ruhr wurden als Hauptziele der Veranstaltung mit dem Titel „Weiterbildung als Zukunftschance für die MEO-Region" die grundlegende Information der Teilnehmenden zum Modellprojekt sowie die Präsentation der zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung der Weiterbildungsträger der Region gesehen.
Dadurch sollten die Förderung des Dialog- und Entwicklungsprozesses im Projekt erreicht werden. Des weiteren war es Zielsetzung der Veranstaltung, eine Sensibilisierung der Teilnehmenden für die Bedeutung der beruflichen Weiterbildung für die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen und den Strukturwandel in der Region MEO sowie für die Bedeutung der regionalen Ebene als adäquate Handlungsebene zu erreichen, um eine dialogorientierte Abstimmungsverfahrensweise, eine Erhöhung der Angebotstransparenz und eine Verbesserung der Qualitätsanpassungen herzustellen. Des weiteren sollte eine Aktivie-

rung und Einbindung von Weiterbildungsträgern und Unternehmen sowie relevanten Akteuren in den Entwicklungsprozeß erreicht werden.
Nach einem Podiumsgespräch, der Vorstellung von Projektzielen und ersten Ergebnissen aus den schriftlichen Befragungen der Weiterbildungseinrichtungen wurden im Rahmen von Workshops gezielt an der Verwirklichung dieser Ziele gearbeitet sowie erste Handlungsansätze und zukunftsweisende Entwicklungsperspektiven in der Weiterbildungsregion MEO erarbeitet. Diese sind den diesem Bericht im Anhang beigefügten Projektdokumentationen zu entnehmen.
Aufgegriffen werden konnten dabei Themenbereiche der Rolle der beruflichen Weiterbildung für den Strukturwandel bzw. die Innovationsfähigkeit von Regionen sowie Unternehmen, die Problembereiche des Weiterbildungsmarktes, insbesondere hinsichtlich der Diskrepanz zwischen Angebot und Nachfrage, sowie daraus resultierende Konsequenzen für Weiterbildungsträger und Unternehmen und nicht zuletzt der Rolle der regionalen Ebene, d.h. die Herausarbeitung von Merkmalen regionaler Strukturen und deren Eignung für dialogorientierte Abstimmungsverfahren, Angebotstransparenz und Qualitätssicherung.
Ein weiterer Bereich war die Grundlagendiskussion um gemeinsame Vermarktungsstrategien für die Weiterbildung und die Erschließung neuer Marktsegmente durch Vernetzung und Kooperation zur Stärkung des Standortfaktors Weiterbildungsbranche in der MEO-Region.

Mit der Eröffnungsveranstaltung wurde angestrebt, das Projekt bereits nach Abschluß einer ersten Erhebungsphase in Form einer schriftlichen Befragung der Weiterbildungsträger den beteiligten Akteuren zu präsentieren.
Auf diese Weise konnte das in der Region vorhandene Potential dargelegt und ein Auftakt zu weiteren Aktivitäten geleistet werden. Für die Motivation zur Beteiligung am Projekt war diese Form der gemeinsamen Standortbestimmung von hoher Bedeutung. Durch die in der schriftlichen Befragung deutlich hervorgetretene Bereitschaft, sich auf neue Kooperationsformen einzulassen, und die explizite Definition von Schwachstellen und Hemmnissen konnte auf der Eröffnungsveranstaltung eine Vereinbarung über ein gemeinsam getragenes weiteres Vorgehen erzielt werden. Mit diesem Schritt konnte einer bei ähnlichen

Projektkonstellationen immer wieder zu beobachtenden abwartenden Haltung der einzubindenden Projektpartner entgegengewirkt werden. Häufig ist dabei zu befürchten, daß Vereinbarungen und gegenseitige Verpflichtungen über die gemeinsam zu bewältigende Projektarbeit mit Hinweis auf zunächst unlösbar scheinende Grundsatzprobleme vermieden werden. Damit wird die Partizipation an Projektideen oft auf eine Konsumentenrolle reduziert. Die Eröffnungsveranstaltung konnte hier deutlich machen, daß die Projektidee, gestützt auf empirische Ergebnisse, von den zu beteiligenden Akteuren breit getragen wurde und ein hohes Interesse an einer von Beginn an gemeinsamen Lösungsverantwortung bestand.

Veranstaltungsdokumentation liegt im Anhang dieses Berichtes vor.

6.4 Diagnoseworkshop „Profilbildung in der Weiterbildung“

Der Diagnose-Workshop, der am 19.05.1999 im Institut Arbeit und Technik in Gelsenkirchen stattfand, diente vornehmlich der Präsentation der bisherigen Projektergebnisse, der Aktivierung der Weiterbildungseinrichtungen zur Teilnahme an den weiteren geplanten Projektschritten und insbesondere der Gewinnung möglichst vieler Einrichtungen zur Beteiligung an den zu bildenden Kooperationsarbeitskreisen. So bildete die Präsentation der Ergebnisse der schriftlichen Befragung der Weiterbildungseinrichtungen der Region den Grundstein für den Auftakt und Anstoß der beabsichtigten Kooperations- und Vernetzungsprozesse zwischen Bildungseinrichtungen untereinander.

Der Workshop richtete sich an Bildungseinrichtungen in der Region "Mülheim an der Ruhr, Essen, Oberhausen" und diente vornehmlich als Auftaktveranstaltung zur gezielten Einbindung von Bildungseinrichtungen in den weiteren Entwicklungsprozesses des Projektes, d.h. insbesondere der Einbindung/Bildung von Kooperationsarbeitskreisen. Das Haupterkenntnisinteresse lag im Bereich der Ermittlung von Stärken und Verbesserungsbereichen sowie -modalitäten der Weiterbildungsträger. Mittels einer Profilanalyse wurden im Verlauf der Veranstaltung eben diese Potentiale und eigenen Kompetenzen der Bildungseinrichtungen thematisiert sowie darauf aufbauend konkrete Handlungs- und Projektvorschläge entwickelt, die im Rahmen des Projektes in Kooperation zwischen den Trägern untereinander im weiteren Verlauf des Entwicklungsprozesses umgesetzt werden sollen.

An diesem Diagnose-Workshop hatten 21 Personen teilgenommen; davon 13 Vertreterinnen und Vertreter von Bildungseinrichtungen.
Ausgehend von den ermittelten Profilen vereinbarten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die gemeinsame Erarbeitung von Handlungsvorschlägen und Projektideen zu den Themenfeldern „Vorbereitung einer Vereinsgründung für Bildungseinrichtungen“, „Förderung von Kontakten zwischen Bildungseinrichtungen und Unternehmen“ sowie „Erstellung einer Weiterbildungs-Datenbank“,

um das Weiterbildungsangebot durch eine Datenbank transparenter zu gestalten.

Wesentliches Ergebnis dieser Workshop-Veranstaltung „Profilbildung in der Weiterbildung“ war daher die Erarbeitung von Handlungsvorschlägen sowie Projektideen zu den Themenfeldern Vorbereitung einer Vereinsgründung bzw. einer Koordinationsgruppe für Bildungseinrichtungen, Erstellung einer Web-Site sowie einer Datenbank, Förderung von Kontakten zu Unternehmen. Zur Konkretisierung dieser Arbeitsergebnisse sollte die Gründung von Arbeitsgruppen bzw. Kooperationsarbeitskreisen erfolgen, bestehend aus interessierten Teilnehmern des Diagnose-Workshops sowie weiteren Bildungseinrichtungen in der Region Mülheim an der Ruhr, Essen und Oberhausen, welchen die Mitarbeit in den jeweiligen Arbeitsgruppen ebenfalls ermöglicht werden sollte.
Die Veranstaltungsdokumentation zu diesem Workshop liegt im Berichtsanhang bei.

6.5 Teilnehmerbefragung in ausgewählten Einrichtungen – Ausgewählte Ergebnisse

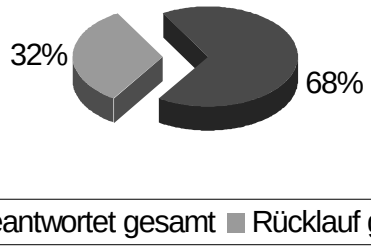
Die Teilnehmerinnen- und Teilnehmerbefragung als Baustein des Projektes "Kooperative Weiterbildungsmarktforschung in der MEO - Region" wurde vom IAT durchgeführt und ausgewertet. Zielsetzung der Befragung war es, die Zufriedenheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer von Weiterbildungsmaßnahmen über das regionale Weiterbildungsangebot zu ermitteln. Regionale Gesichtspunkte, wie z.B. die Inanspruchnahme von Weiterbildungsmöglichkeiten, kulturelles Angebot, Einkaufsmöglichkeiten, die während eines Besuches einer Weiterbildungsmaßnahme in Anspruch genommen werden, standen dabei im Vordergrund.

Der eingesetzte Fragebogen befindet sich im Anhang.

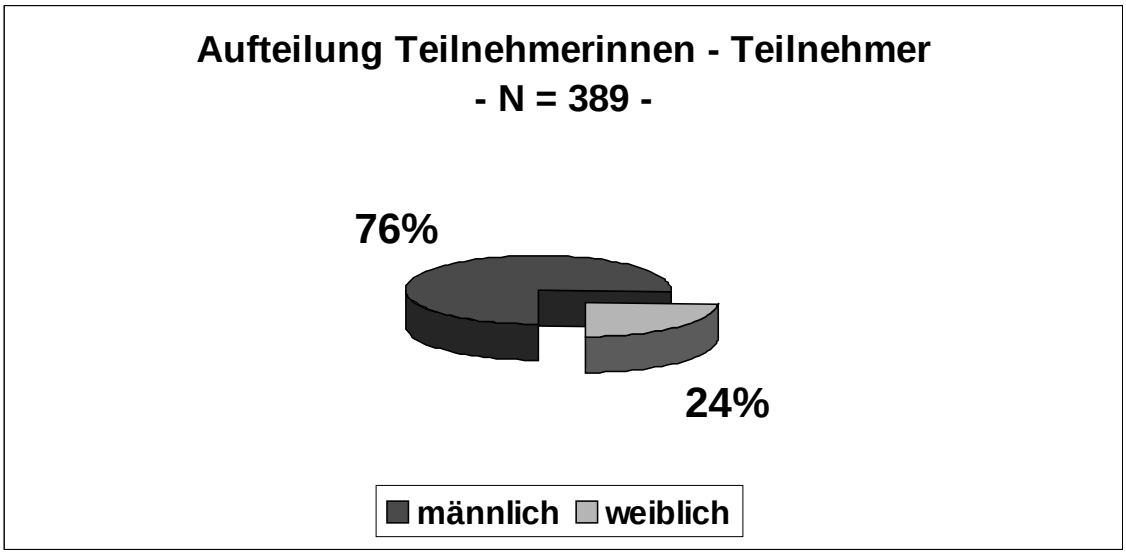
Ausgewählte Ergebnisse des Projektbausteines „Teilnehmerbefragung“ im Rahmen des Modellprojektes „Kooperative Weiterbildungsmarktforschung in der MEO-Region“

Exemplarische Untersuchung - Schriftliche Teilnehmerbefragung:

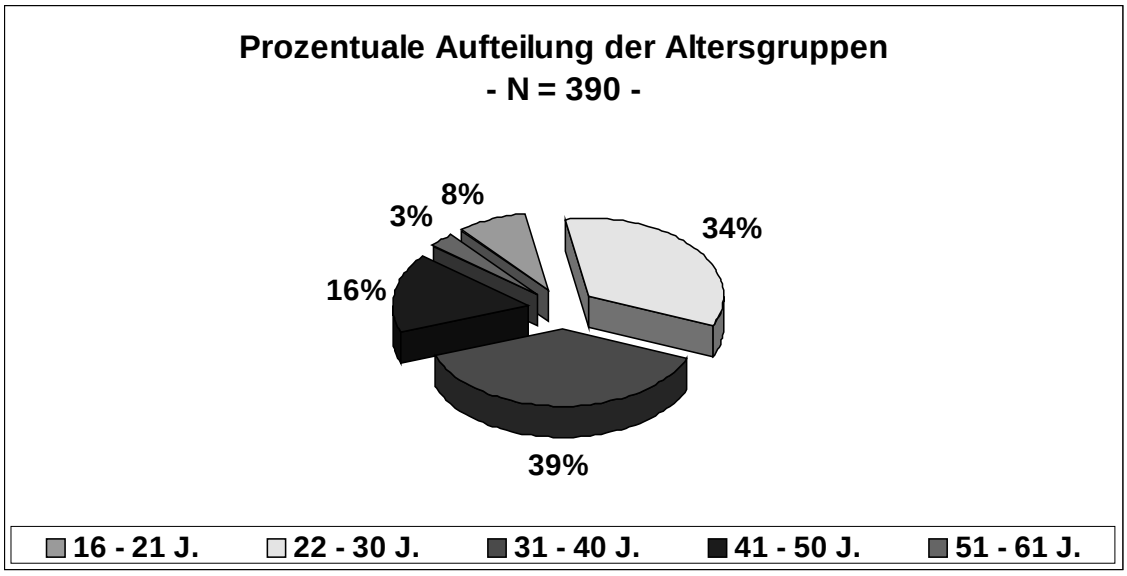
Anzahl der versandten Fragebögen: 1210
Rücklauf insgesamt: 393
Quote: 32%
Ausgewählte Bildungsträger in MEO: 13
Erhebungszeitraum: 15.05.1999 bis 15.08.1999



Die Umfrage wurde als exemplarische Untersuchung (Erhebungszeitraum 15.05.1999 bis 15.08.1999) angelegt, wobei 13 Weiterbildungseinrichtungen aus der MEO-Region, gestreut nach Größe, angesprochen wurden. 9 Einrichtungen hatten sich beteiligt. Den 1.210 versendeten Befragungsbögen stand ein Rücklauf von 393 Exemplaren gegenüber. Mit 32 % konnte dieses Ergebnis als gut eingestuft werden.

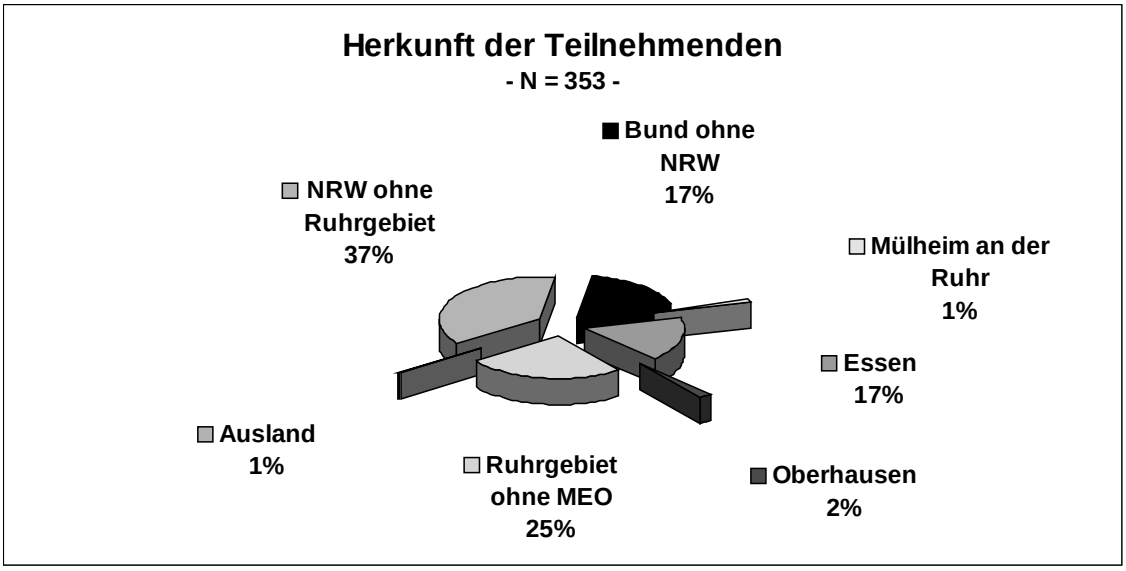


389 Befragte machten Angaben über ihre Geschlechtszugehörigkeit. Insgesamt überwogen mit 76% deutlich die männlichen Seminarteilnehmer.



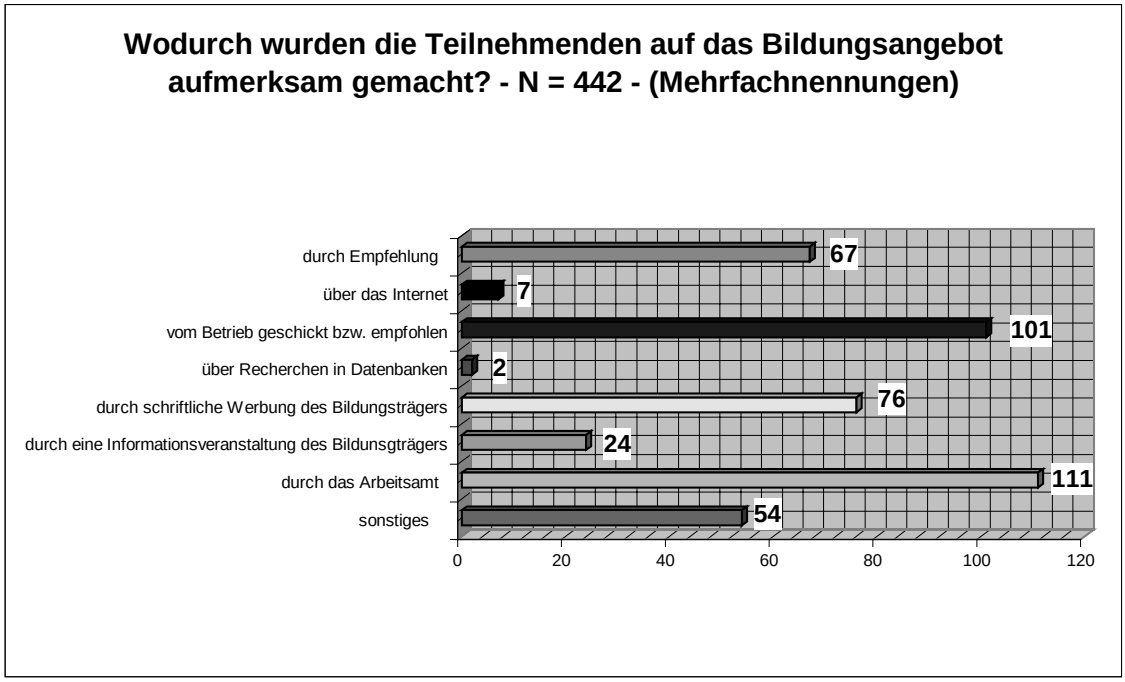
Die Altersgruppe der 31- bis 40jährigen dominierte mit 39% der Befragten, dicht gefolgt von der Gruppe der 22- bis 30jährigen mit 34%. Die Über-40-Jährigen stelltn zusammengenommen nur 19% der Seminarteilnehmenden und

die Altersgruppe der Jugendlichen und Jungen Erwachsenen bestritt in dieser Erhebung lediglich 8%.



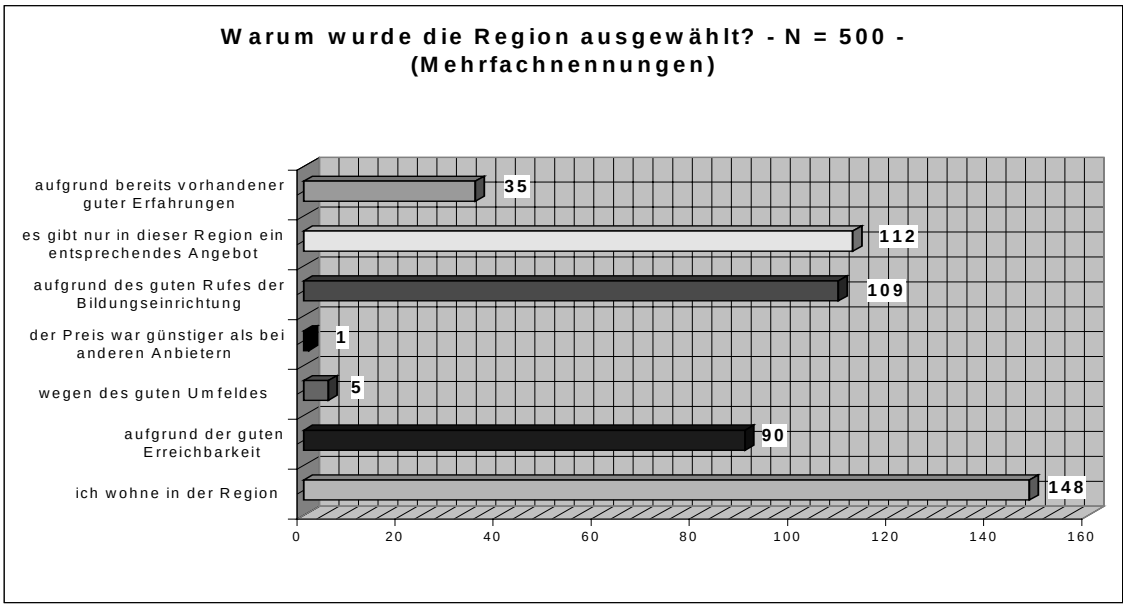
Die Teilnehmenden, die aus der Region MEO stammten, bestritten 20% der Befragten. 25% der Teilnehmenden stammten aus dem Ruhrgebiet ohne Einbezug der Städte Mülheim, Essen und Oberhausen. Eine weitere Stufe der für diese Erhebung gewählten Zuordnung war die Erfassung der Teilnehmenden aus Nordrhein-Westfalen ohne Berücksichtigung des Ruhrgebietes; diese Gruppe machte 37% der Befragten aus. Die letzte Gruppe, 17% der Teilnehmenden, kam aus der „BRD ohne Nordrhein-Westfalen". Lediglich 1% der Befragten stammte aus dem Ausland.

Insgesamt betrachtet stammten somit 45% der Befragten aus den Städten Mülheim, Essen und Oberhausen und den angrenzenden Regionen. Ein weiteres Positives Ergebnis ist die zu 37% zu verzeichnende Inanspruchnahme der Seminare durch Teilnehmende aus „NRW ohne Einbezug des Ruhrgebietes", da dies als richtungsweisend hinsichtlich des Ausbaus der Weiterbildungsbranche als Standortfaktor auch über die Grenzen der Region MEO und damit als „Exportfaktor" betrachtet werden kann.

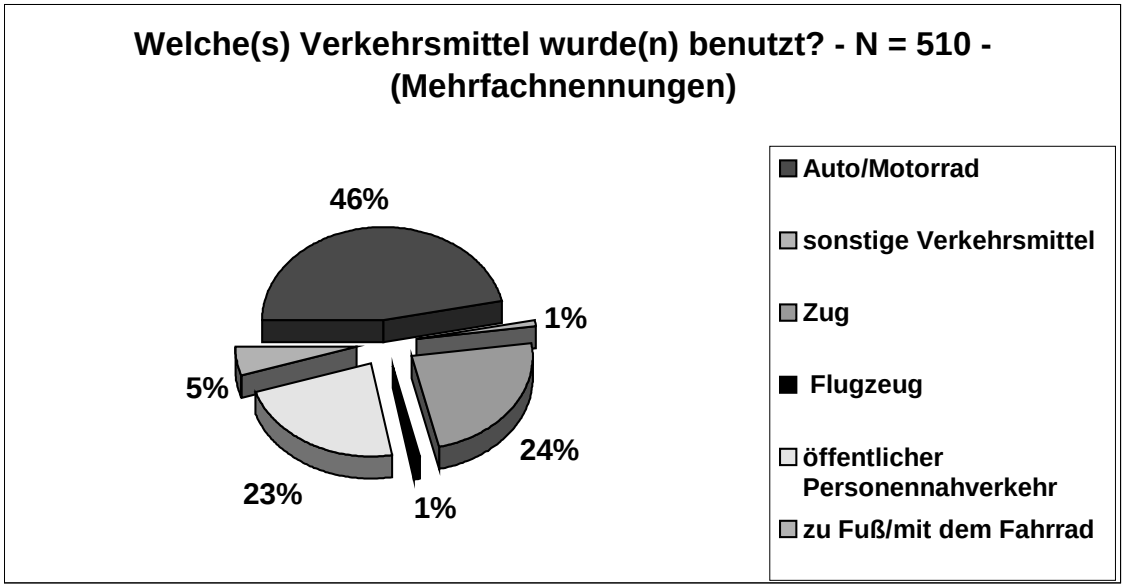


Der Großteil der Befragungsteilnehmer wurde durch das Arbeitsamt, die Empfehlung des Betriebes oder sonstiger Empfehlungen auf die entsprechenden Weiterbildungsträger aufmerksam. Die direkten Werbeaktivitäten der jeweiligen Träger erzielten durch „schriftliche Werbung des Trägers“ (76 Antworten), die sich auf die Erstellung von Prospekten etc. bezieht, und „Informationsveranstaltungen des Bildungsträgers“ (24 Antworten) größere Erfolge, via Internetauftritt immerhin 7 Erfolge. Die 54 Antworten „Sonstiges“ umfassten überwiegend Radioauftritte der Träger, bzw. Meldungen über Weiterbildungsmöglichkeiten in Radiosendungen sowie Zeitungsnachrichten und Werbung in sonstigen Printmedien.

Durch gezielte Marketingaktionen der Weiterbildungseinrichtungen kann vermutlich der Kundenstrom noch erhöht werden.

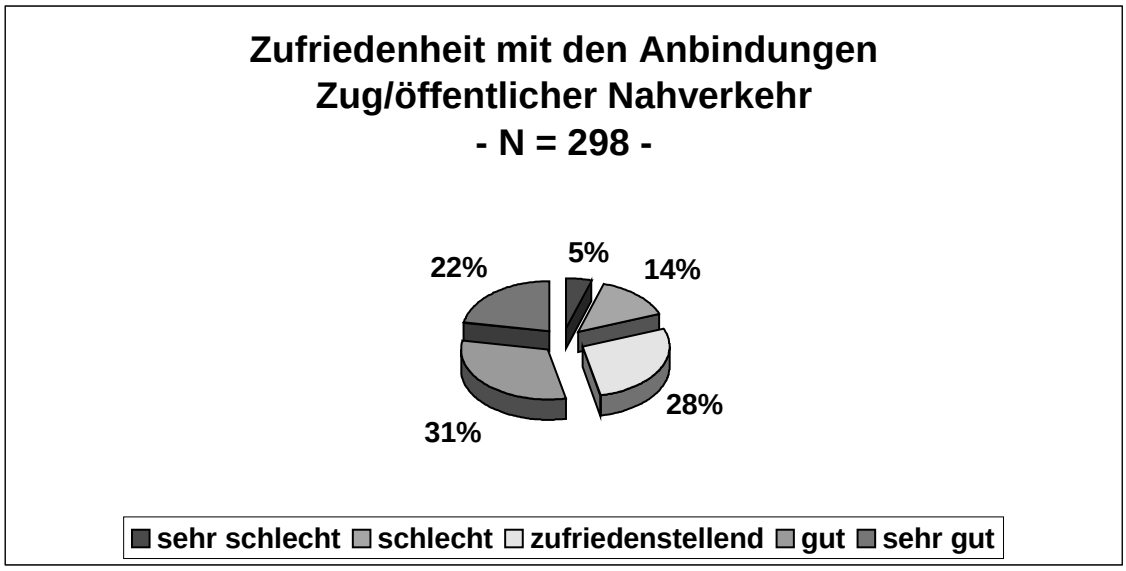


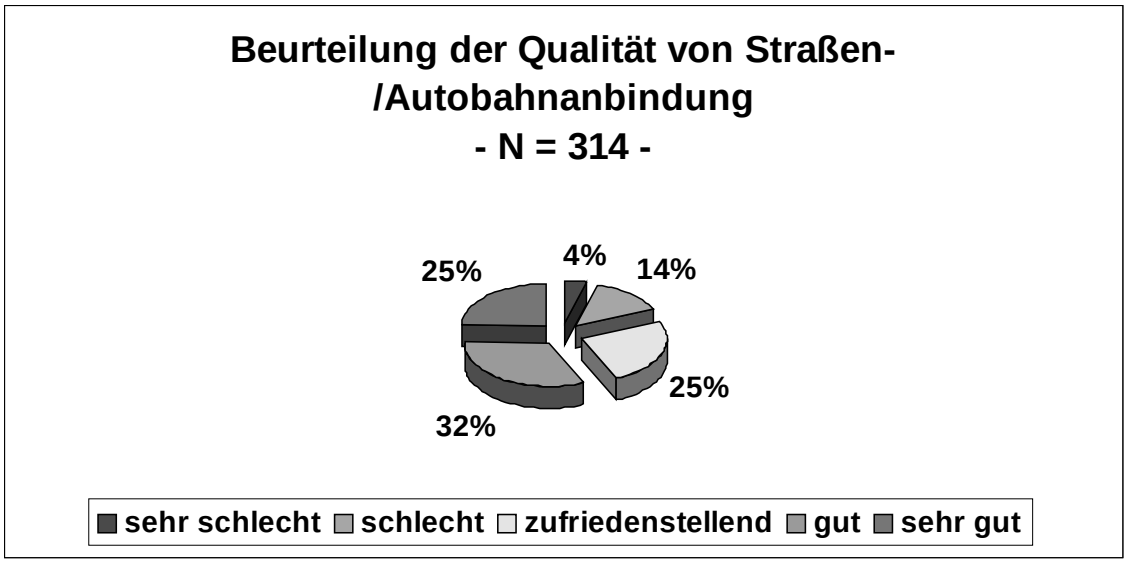
Neben dem schlichten Argument, in der Region MEO zu wohnen, und dem Hinweis auf die gute Erreichbarkeit der Einrichtung, wiesen vor allem die zahlreichen Aussagen der Teilnehmenden über die entsprechende Qualität des Bildungsangebotes und den guten Ruf der Weiterbildungseinrichtungen darauf hin, daß die Befragten bei der Wahl der Bildungseinrichtung die Region MEO bevorzugten und schätzten, was bei 35 auch auf bereits vorhandenen guten Erfahrungen mit der Weiterbildungseinrichtung basierte.



Mit knapp der Hälfte aller Antworten (Mehrfachnennungen waren möglich) war die Nutzung des Autos, bzw. eines Motorrades, favorisiertes Transportmittel zur Weiterbildungseinrichtung. Mit 24% (Zug) und 23% (öffentlicher Personennahverkehr) bestritten zusammengenommen 47% aller Befragten ihre Anfahrt jedoch auch oder ausschließlich mit öffentlichen Verkehrsmitteln. 5% der Befragten war es möglich, zu Fuß oder mit dem Fahrrad zur Einrichtung zu gelangen.

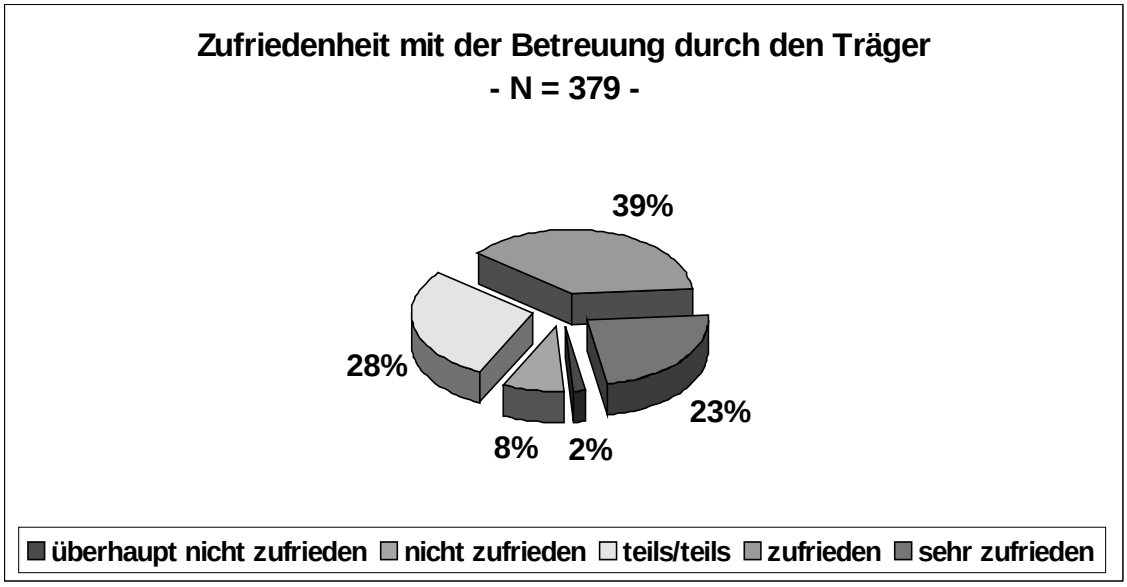
Zufriedenheitsabfragen





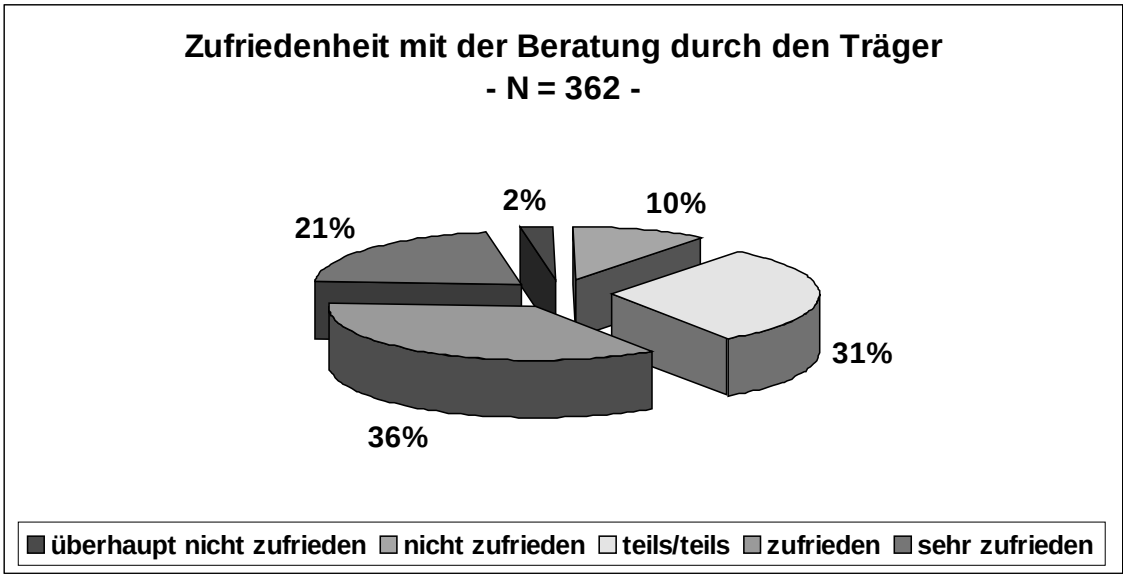
Hinsichtlich der Anbindung beurteilten jene, die stets oder auch nur zuweilen mit dem Zug oder sonstigen öffentlichen Nahverkehrsmitteln zur Weiterbildungseinrichtung gelangten, die Transferangebote insgesamt als gut bis sehr gut. 53% fanden die Anbindung gut bis sehr gut, 28% betrachteten die Verbindungen als zufriedenstellend, 15% äußerten eine schlechte bis sehr schlechte Beurteilung der Anbindungen.

Diejenigen, die stets oder zuweilen mit PKW/Motorrad zur Einrichtung gelangten, beurteilten die Qualität der entsprechenden Straßen-/Autobahnanbindung zu 57% als gut bis sehr gut. Ein Viertel der Befragten zeigte sich lediglich zufriedengestellt und 18% äußerten die Beurteilung, die Anbindungen seien schlecht bis sehr schlecht.

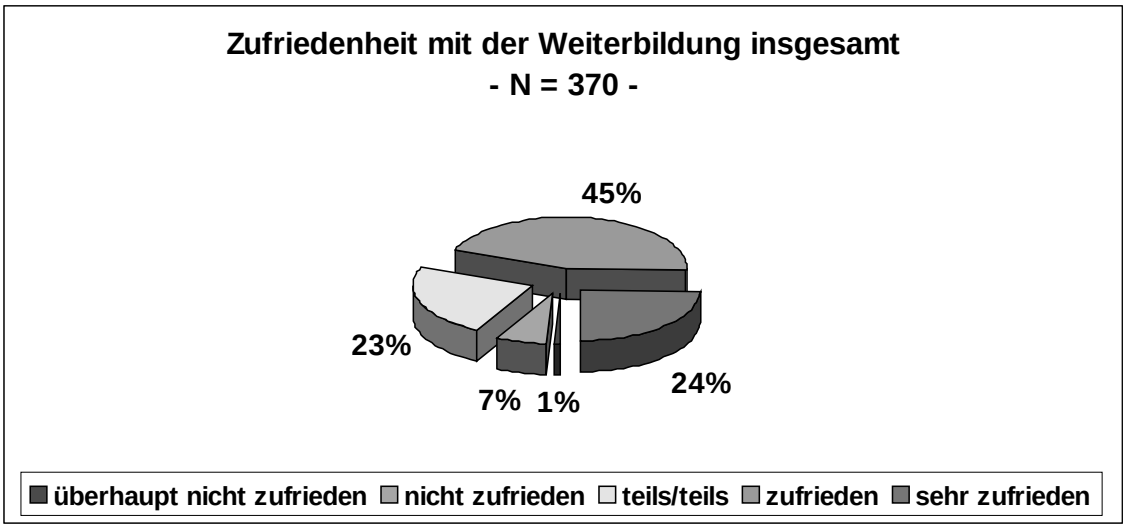


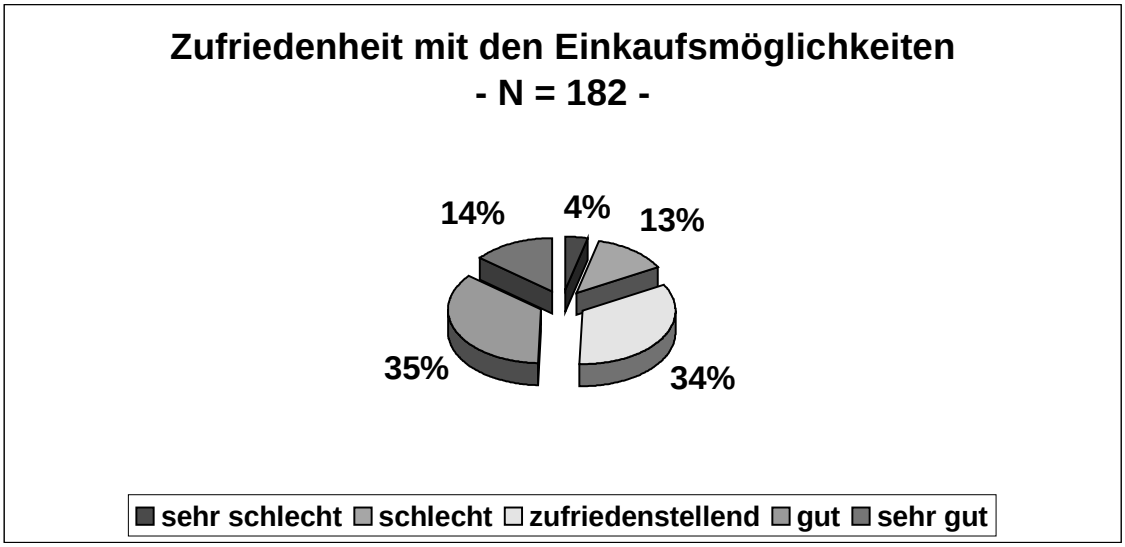
90% der Befragten zeigten sich hinsichtlich der Qualität der Betreuung durch den Weiterbildungsträger sehr zufrieden bis zum Teil zufrieden. 10% der Kunden dieser Weiterbildungsträger äußerten sich jedoch unzufrieden über die Betreuungsleistungen.

Ähnliche Ergebnisse ließen sich auch hinsichtlich der Beurteilung der Beratungsleistungen der Träger feststellen. Auch hier zeigten sich 12% der Befragten unzufrieden bis sehr unzufrieden, wohingegen 88% der Aussagen positiv für die Träger ausfielen.

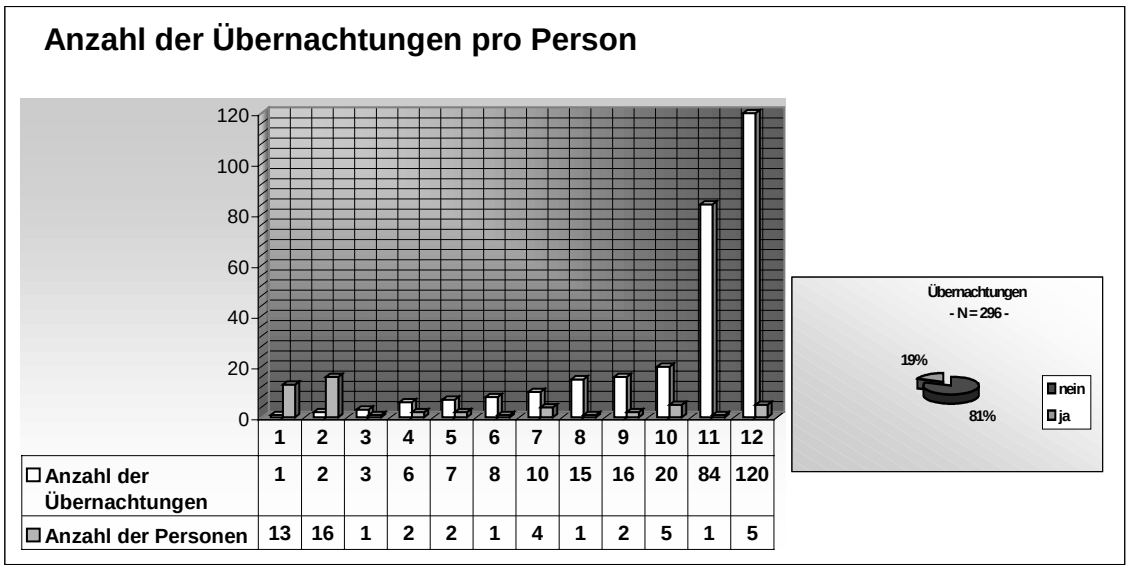


Die Tendenzen bei der Beurteilung der Beratungs- und Betreuungsleistungen der Träger setzten sich bei der Gesamtbeurteilung der Befragten hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit der Weiterbildung an sich fort. So waren auch hier 92% der Befragten zufrieden mit dem Angebot ihres Trägers. Auch bei dieser Beurteilung äußerten sich jedoch 8% negativ.

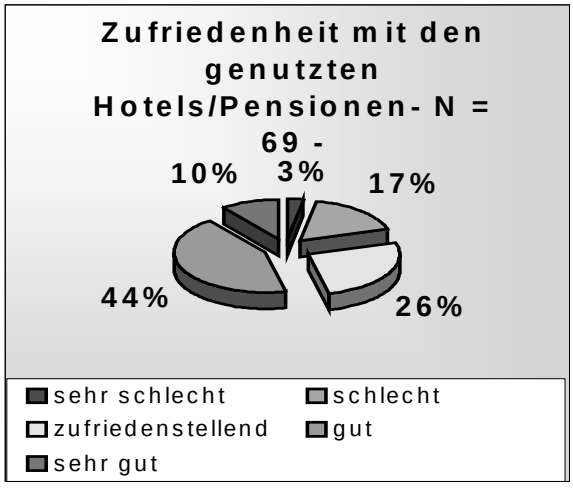


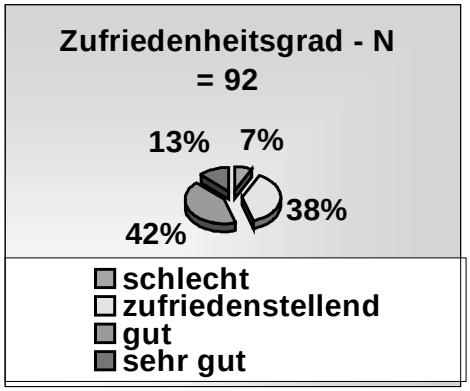


Hinsichtlich der Einkaufsmöglichkeiten für Teilnehmende an Weiterbildungsmaßnahmen in der Region Mülheim, Essen, Oberhausen ließ sich feststellen, daß 49% der Befragten diese gut bis sehr gut befanden. 34% beurteilten die Einkaufsmöglichkeiten als zufriedenstellend und 17% als schlecht bis sehr schlecht



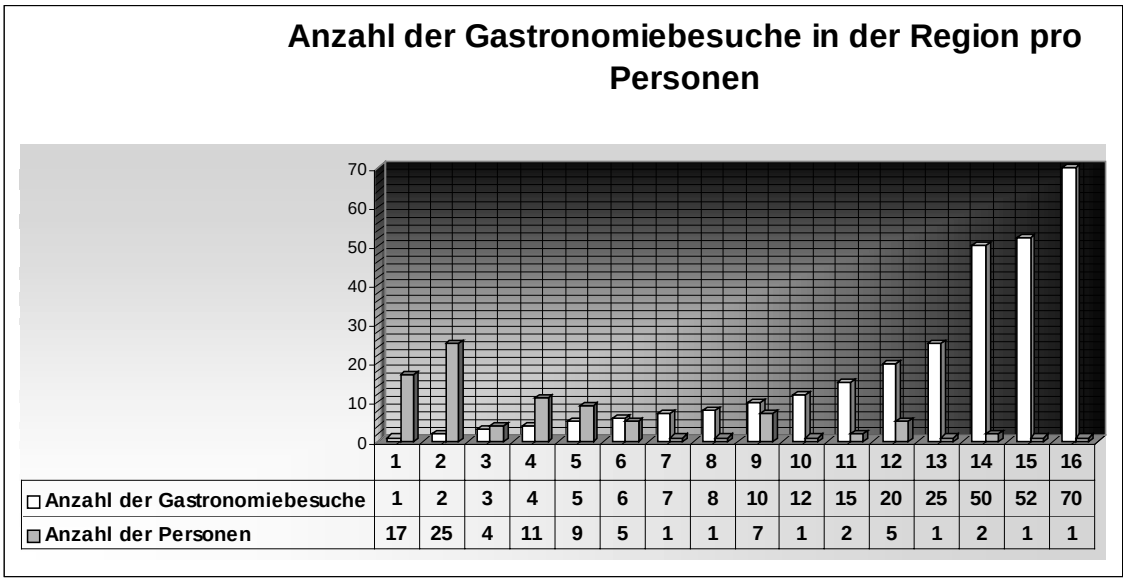
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Anzahl der Übernachtungen	1	2	3	6	7	8	10	15	16	20	84	120
Anzahl der Personen	13	16	1	2	2	1	4	1	2	5	1	5





Von den 19% derer, die zwecks Teilnahme an einer Weiterbildungsmaßnahme in der Region MEO in einem Hotel oder einer Pension in der Region übernachteten, beurteilten 54% der Befragten die entsprechenden Häuser als gut bis sehr gut, 26% der Gäste fanden die Unterbringung lediglich zufriedenstellend und 20% sogar schlecht bis sehr schlecht.

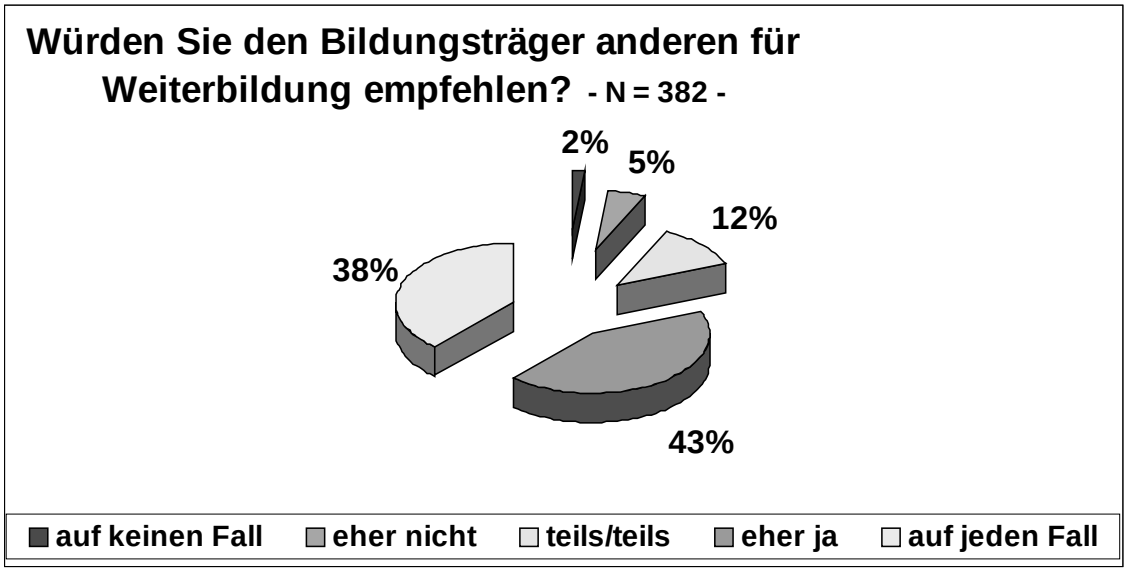
Dabei verbrachten 30 Personen, wohl zum Besuch von Wochenendseminaren, ein bis drei Nächte in Hotels/Pensionen der Region. 17 Personen verbrachten 6 bis 20 Nächte in Unterkünften der Region und 6 Personen nutzten sogar in einem beachtlichen Umfang von 84 bis 120 Nächten Hotels oder Pensionen, um an einem regionalen Weiterbildungsangebot teilnehmen zu können.

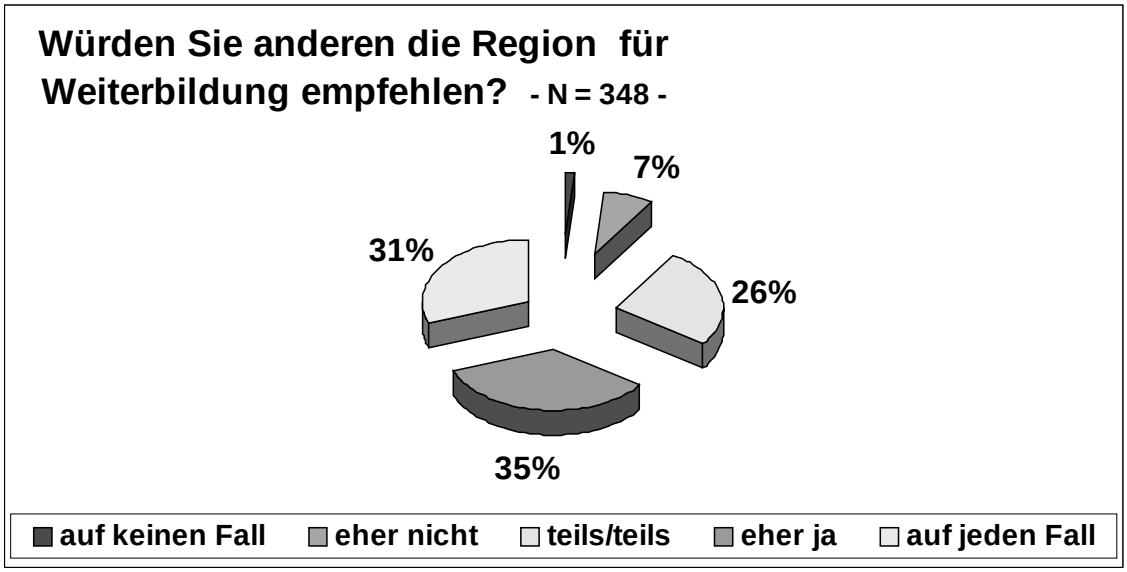


Bezüglich der Nutzung der regionalen Angebote der Gastronomiebranche ließ sich festhalten, daß 93% der 92 Antworten die Beurteilung zufriedenstellend bis sehr gut erbrachten. Lediglich 7% beurteilten die genutzten Restaurants als schlecht.

Dabei besuchten 46 Personen ein bis drei mal regionale Restaurants, 43 Personen besuchten 4 bis 25 mal ansässige Restaurants und 4 Personen verfügten über Erfahrungen in Restaurants der Region MEO, die auf 50 bis 70 Besuchen basierten.

Gesamtbeurteilung





Die Gesamtbeurteilung der Bildungsträger durch die Befragten fiel überwiegend gut bis sehr gut aus. So würden 81% der 382 Teilnehmer, die auf diese Frage geantwortet haben, die Einrichtung „eher ja" oder „auf jeden Fall" weiter empfehlen. 12% der Teilnehmenden äußerten sich mit einem „teils/teils" eher kri-

tisch und lediglich 7% zeigten sich unzufrieden bis massiv ablehnend hinsichtlich der Empfehlbarkeit ihres Weiterbildungsträgers.

Fast identische Ergebnisse erbrachte auch die Frage, ob die Teilnehmenden die Region Mülheim, Essen, Oberhausen für Weiterbildungsangebote weiter empfehlen würden.

6.6 Fokus Einzelhandelsbranche

Nachdem Projektträger mit der Unterstützung des MEO-Beirates die Branche Einzelhandel als jene intensiver zu untersuchende und zu fördernde Branche für das Projekt ermittelt hatte, schlossen sich Projektaktivitäten in dieser Richtung an, die zum einen in einem Arbeitskreis aus Weiterbildungsträgern der Region stattfanden, zum anderen schwerpunktmäßig vom Projektträger durchgeführt wurden.

Hintergrund für die Branchenauswahl und den Themenschwerpunkt "Branchenspezifische Weiterbildung im Einzelhandel" waren vornehmlich die Überlegungen zum Thema Entwicklungstrends der Branche, Marktfähigkeit, Innovationsfähigkeit und regionaler Bedarf.
Festgestellt wurde diesbezüglich, daß der verstärkte Konzentrationsprozeß im Einzelhandel, die Einrichtung von Einkaufszentren außerhalb von gewachsenen „Zentrenstrukturen" sowie das vermehrte Vordringen US-amerikanischer Firmenketten die Branche Einzelhandel vor neue Anforderungen vor allen Dingen in den Bereichen der Service- und Kundenorientierung sowie der Produktqualität stelle. Daher seien Einzelhandelsunternehmen demnach immer stärker gefordert, innovative Marketingkonzepte zu entwickeln und bedarfsgerecht umzusetzen sowie qualifizierte Kundenberatung zu übernehmen. Hinsichtlich des Bedarfes an Innovationskraft müßte sich die Entwicklung hin zu neuen Serviceleistungen in Kombination mit angebotenen Produkten vollziehen. Diese Entwicklungen bedeuteten für das Projekt die Bearbeitung der Problematik, daß den entsprechenden, teils neuen, Qualifikationsanforderungen, die mit dieser Entwicklung in Verbindung stehen, ein angemessenes Weiterbildungsangebot entgegenzusetzen sein müßte.

Im Einzelhandel allgemein und in der Region MEO im besonderen, kann festgestellt werden, daß Dienstleistungsgedanke, Serviceorientierung und Produktqualität einen immer höheren Stellenwert bekommen. Um dieser Entwicklung gerecht werden zu können, bedarf es entsprechender Weiterbildungsangebote,

um die damit einher gehenden neuen Anforderungen an die Beschäftigten, ihre persönlichen Qualifikationen entsprechend weiter zu entwickeln, decken zu können. So war es Ziel des Projektes, für diese Branche Qualifizierungsaktivitäten zu fördern, die dazu beitragen können, die Wettbewerbsfähigkeit des Einzelhandels zu erhalten und zu verbessern.

Die Entscheidung für die intensive Bearbeitung der Branche Einzelhandel umfaßte im weiteren Projektverlauf folgende Projektschritte:

Auftakt. Dieser Projektschritt hatte die Ziele, Gespräche mit regionalen Akteuren zu führen, ein Expertenforum Einzelhandel durchzuführen sowie anschließend das gemeinsame Vorgehen abzustimmen. Dieser Projektbaustein diente zum Ergebnistransfer und damit der Vermittlung an zuständige Akteure sowie der Einleitung von Abstimmungsprozessen zur Entwicklung notwendiger Maßnahmen.
Telefoninterviews. Im Kontext der telefonischen Befragungen sollten vor allem die Bedarfe der Unternehmen identifiziert und zur weiteren Bearbeitung durch die Kooperationsaktivitäten zusammengefaßt werden. Die Telefoninterviews hatten in erster Linie zum Ziel, aus einer größeren Stichprobe eine Reihe von Unternehmen mit einem Handlungsbedarf im Bereich Weiterbildung zu identifizieren.

Unternehmensbesuche. Im Rahmen der Unternehmensbesuche wurden Experteninterviews geführt, die Weiterbildungsbedarfsermittlung umfaßten und die dazu bestimmt waren, auf gegebenenfalls vorhandene konkrete Beratungs- und Kontaktwünsche einzugehen.
Weiterbildungsbedarfsermittlung mit Unternehmen des Einzelhandels. Die Telefoninterviews und die Vor-Ort-Interviews sollten die Personal- und Qualifizierungsbedarfe der Einzelhandelsunternehmen identifizieren und bündeln, welche schließlich zur konkreten Erstellung von Weiterbildungsangeboten den Kooperationspartnern des Netzwerkes Weiterbildung zugehen sollten. Die auf den Kontakten durch die Telefoninterviews basierenden Intensivinterviews mit den

Personalverantwortlichen von Einzelhandelsunternehmen, sollten einer Intensivierung der Bedarfe und der Akquise interessierter Unternehmen für den Weiterbildungsverbund bezwecken. Die Durchführung von ca. 30 "Vor-Ort-Interviews" in Einzelhandelsunternehmen, die im Rahmen der Telefonaktion einen konkreten Handlungsbedarf im Bereich Weiterbildung signalisiert hatten, sollten die konkreten Anforderungen und Weiterbildungsbedarfe sowie Beratungs- und Kontaktwünsche der Unternehmen erarbeiten.

Als eine wesentliche Aufgabe des Projektes wurde es angesehen, die ermittelten Ergebnisse der Telefoninterviews sowie der "face-to-face-Interviews" aufzubereiten und möglichst zeitnah an die verantwortlichen regionalen Arbeitsmarktakteure und Bildungseinrichtungen weiterzuleiten, damit in Kooperationsprojekten bedarfsgerechte Weiterbildungsangebote sowie weitere Maßnahmen zur Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel entwickelt und umgesetzt werden konnten.

Im Vorfeld wurden einführende, sondierende Gespräche mit Akteuren aus dem Feld Einzelhandel geführt, d.h. Experteninterviews mit Vertretern aus: Einzelhandelsverbände, IHK, City Management, HWK, Arbeitsamt, Werberinge, Gewerkschaft HBV, um die Bereitschaft zur aktiven Mitwirkung und zur Unterstützung des Vorhabens zu wecken sowie das Vorhaben des Projektes in dieser Branche zu erläutern. So wurden die wirtschaftliche Lage sowie die aktuelle Situation zum Bereich Qualifikations- und Personalentwicklung und nicht zuletzt relevante Themen für den Einzelhandel in den Städten Mülheim, Essen und Oberhausen eruiert.

6.6.1 Expertenforum Einzelhandel „Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel“ am Do., 26. August 1999 im Rathaus Essen

Zielsetzungen dieser Veranstaltung waren die Integration von Weiterbildungsträgern und regionalen Akteuren aus Wirtschaftsförderung u. Einzelhandel zum Themenkomplex Wettbewerbsfähigkeit im Einzelhandel sowie die Festlegung von Einzelzielen und Detailinhalten für ein Untersuchungskonzept zur Förderung der Weiterbildung für den Einzelhandel. Des weiteren war angestrebt, Kriterien für die Unternehmensauswahl festzulegen sowie jene für den Einzelhandel relevanten Themenkomplexe zu besprechen, die anschließend bei der Umsetzung im Rahmen des Projektes (Durchführung von Interviews etc.) berücksichtigt werden sollten.

Dieses Forum diente damit auch der Aktivierung relevanter Akteure auf der Unternehmerseite sowie der gezielteren Einbindung von Weiterbildungseinrichtungen, die in Richtung Einzelhandel bereits aktiv waren bzw. aktiv werden wollten. Schließlich war angestrebt, im Rahmen des Expertenforums einen branchenspezifischen Weiterbildungsverbund zu bilden.

Angelegt als Zukunftsworkshop, in dem mit den Unternehmen Szenarien der Entwicklung ihrer Branche entwickelt werden sollten, diente das Forum auf der anderen Seite den am Projekt beteiligten Bildungsträgern als erste Basis, um entsprechende Bildungsangebote für Umschüler, Arbeitslose sowie Beschäftigte zu entwickeln.

An der Veranstaltung hatten insgesamt 34 Personen (davon 14 Vertreter aus Bildungseinrichtungen, 2 Unternehmensvertreter, und weitere regionale Akteure, wie u.a. der Einzelhandelsverband Mülheim an der Ruhr, die Gewerkschaft HBV sowie die Marketinggesellschaften der MEO-Städte) teilgenommen.

6.6.2 Initiative: Telefonische Befragung von Unternehmen der Einzelhandelsbranche in der Region Mülheim, Essen, Oberhausen

Zielsetzung dieser Arbeitseinheit war die Feststellung von Branchentrends, allgemeinen Personal- und Qualifikationsentwicklungstendenzen sowie die Identifizierung von Unternehmen, die einen spezifischen Handlungsbedarf bei der Qualifizierung und der Personalsuche signalisierten. Zudem sollten den angesprochenen Unternehmen der Nutzwert des Projektes und der Aktivitäten des Weiterbildungsverbundes nahegebracht werden. Die Abteilung „Fort- und Weiterbildung" des Technologiezentrums Umweltschutz Oberhausen übernahm die Durchführung der Telefoninterviews in ihrem Lehrgang „Call Center Agent".

Untersuchungszeitraum:	20., 23., 24., 27. und 28. September 1999
Art der Erhebung:	Telefoninterviews anhand eines standardisierten „Gesprächsleitfadens"
Durchgeführt von:	Call Center Akademie des TZU Essen
Datenerfassung in SPSS-Maske:	Amt für Statistik, Stadtforschung und Wahlen, Stadt Essen
Datenauswertung:	Institut Arbeit und Technik, Gelsenkirchen
Anzahl der avisierten Gespräche:	ca. 500
Anzahl der geführten Gespräche:	106

Insgesamt wurden 494 Telefonkontakte aufgenommen; an dem Interview beteiligten sich insgesamt 106. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 21,7 % und kann damit als ein für Unternehmensbefragungen durchaus akzeptables Ergebnis betrachtet werden. Es hatten sich überwiegend Kleinbetriebe (56) beteiligt, die unter 10 Mitarbeiter beschäftigten, gefolgt von Betrieben zwischen 10 bis unter 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (27). Betrieben mit einer Beschäftigtenzahl zwischen 50 bis unter 100 sowie mit über 100 Beschäftigten waren mit insgesamt 18 Unternehmen beteiligt.

Tabelle 1

Berufliche Weiterbildung durchgeführt

	Anzahl	%
nein	45	43,3%
ja	59	56,7%
Gesamt	104	100,0%

Nahezu alle Befragten äußerten sich zur Frage, ob in ihrem Unternehmen berufliche Weiterbildung durchgeführt werde. Die Mehrheit, ca. 57%, beantwortete dies zustimmend. Demgegenüber beantworteten nur 59 Unternehmen die Frage danach, ob die eigenes Schulungspersonal Weiterbildungsmaßnahmen durchführe; 64% - das entspricht 38 Unternehmen – beantworteten dies mit „ja". Es ist allerdings davon auszugehen, daß die meisten der Unternehmen, die diese Frage nicht beantworteten, auch nicht über eigenes Schulungspersonal verfügen, so daß vermutlich die Weiterbildung durch Externe insgesamt ein höheres Gewicht erhalten dürfte.

Tabelle 2

Schulungen mit eigenem Schulungspersonal

	Anzahl	%
nein	21	35,6%
ja	38	64,4%
Gesamt	59	100,0%

Tabelle 3

	Schulungen mit externen Trainern		Teilnahme an außerbetrieblichen Veranstaltungen		Schulungen in der MEO-Region		Zufriedenheit mit Weiterbildung	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
nein	23	40,4%	18	36,0%	23	65,7%	2	3,3%
ja	34	59,6%	32	64,0%	12	34,3%	42	70,0%
zum Teil							16	26,7%
Gesamt	57	100,0%	50	100,0%	35	100,0%	60	100,0%

Zwischen 35 und 60 Unternehmen nahmen Stellung zum Fragekomplex des Einsatzes externer Trainer, die zu knapp 60% bei den Schulungsmaßnahmen zum Einsatz kommen, zur Frage nach inner-/außerbetrieblichen Veranstaltungen, bei denen von den 50 Befragten 64% angaben, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an außerbetrieblichen Maßnahmen teilnehmen zu lassen, und zum Bereich der Zufriedenheit mit den wahrgenommenen Schulungsmaßnahmen, bei dem sich die 60 Befragten zu immerhin 70% „zufrieden" und 26,7% (zum Teil zufrieden) positiv äußerten. Hinsichtlich der Frage, ob Schulungsangebote aus der Region Mülheim, Essen und Oberhausen wahrgenommen wurden, liegen lediglich 35 Antworten vor, von denen sich knapp 66% negativ äußerten, d.h. lediglich rund 34% in der Region MEO Schulungsangebote wahrnahmen.

Tabelle 4

	Zusätzlicher Handlungsbedarf		Gibt es Handlungsbedarf?	
	Anzahl	%	Anzahl	%
nein	29	53,7%	28	57,1%
nein	29	53,7%	28	57,1%
ja	25	46,3%	21	42,9%

Gesamt	54	100,0%	49	100,0%

Die Mehrheit (57%) derer, die sich zu dieser Frage geäußert haben (N = 49), sieht keinen Bedarf an beruflicher Weiterbildung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Daneben äußern sich 54 Unternehmen hinsichtlich der Frage, ob es zusätzlichen Handlungsbedarf im Bereich Weiterbildung gebe, ebenfalls überwiegend verneinend (knapp 54%).

Tabelle 5

	Produkt-kenntnisse		Kommunikati-onstraining		Kunden-orientierung		Verkaufs-training		Qualitäts-management		Mitarbeiter-führung		Sicherheit	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
nein	4	8,3%	9	18,4%	8	16,3%	9	19,1%	22	46,8%	16	34,8%	24	53,3%
ja	44	91,7%	40	81,6%	41	83,7%	38	80,9%	25	53,2%	30	65,2%	21	46,7%
Gesamt	48	100%	49	100%	49	100%	47	100%	47	100%	46	100%	45	100%

	Warenwirtschafts-systeme		Marketing		Internet/E-Commerce		EDV		Grundlagen BWL		Unternehmens-führung	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Nein	24	54,5%	24	51,1%	23	54,8%	25	54,3%	27	58,7%	24	53,3%
Ja	20	45,5%	23	48,9%	19	45,2%	21	45,7%	19	41,3%	21	46,7%
Gesamt	44	100,%	47	100%	42	100%	46	100%	46	100%	45	100%

Durchschnittlich 46 Unternehmen äußerten sich differenzierter zur Palette von Weiterbildungsangeboten bzw. Weiterbildungsbedarfen mit der Orientierung, wo sie den größten Bedarf an beruflicher Weiterbildung in ihrem Unternehmen in oben genannten Feldern sehen [1].

In den Bereichen Qualitätsmanagement, Warenwirtschaftssysteme, Sicherheit, Marketing, Internet/E-Commerce, EDV, Grundlagen der BWL sowie Unterneh-

[1] Dabei werden die 9 Angaben zu „Sonstiges" hierbei vernachlässigt, da keine ausführenden Angaben dazu vorliegen, worum es sich dabei handeln sollte.

mensführung sind die Antworten hinsichtlich der Handlungsnotwendigkeit für Schulungsmaßnahmen jeweils annähernd paritätisch, wobei jeweils eine geringe Mehrheit die Frage nach Bedarf im jeweiligen Bereich verneint.
Hinsichtlich der Weiterbildungsbedarfe sieht eine massive Mehrheit der Befragten (knapp 91%) Bedarfe im Bereich „Produktkenntnisse", gefolgt von „Kundenorientierung" (83,7%), „Kommunikationstraining" (81,6%), „Verkaufstraining" (80,9%) und schließlich „Mitarbeiterführung" (65,2%).
Dabei handelt es sich bei diesen Bedarfen/Kenntnissen ganz offensichtlich eher um die „alltagspraktischen„ und auch „umsatzsteigernden„ Fähigkeiten und Kenntnisse von Mitarbeitern in Einzelhandelsunternehmen.

Tabelle 6

	Weiterbildungsmaßnahmen sind zu teuer		Mitarbeitern fehlt Interesse		kein geeignetes Angebot		keine geeigneten Trainer		Freistellung ist zu teuer		Freistellung ist organisatorisch unmöglich	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
trifft nicht zu	32	41,6%	56	70,0%	37	48,1%	37	48,1%	27	35,1%	34	45,3%
trifft zu	45	58,4%	24	30,0%	40	51,9%	40	51,9%	50	64,9%	41	54,7%
Gesamt	77	100%	80	100%	77	100%	77	100%	77	100%	75	100%

Hinsichtlich der Beweggründe, die gegen die Umsetzung von potentiell vorhandenem Handlungsbedarf im Bereich der beruflichen Weiterbildung in der Branche Einzelhandel sprechen (könnten), äußerten sich, bis auf eine Ausnahme, jeweils 77 der befragten Unternehmen.
Die wirtschaftlichen Hinderungsgründe, d.h. zu hohe Kosten der Maßnahmen und der Freistellung von Mitarbeitern für dieselben, wurden zu 58,4 und 54,7% als zutreffend angegeben.

Das innerbetrieblich bedingte Organisationsproblem zu Freistellung des Personals wurde ebenfalls von einer geringen Mehrheit (54,7%) als zutreffend bezeichnet.
Die Beurteilung hinsichtlich der Qualität/Quantität „geeigneter" Angebote und Trainer zu je 51,9% als zutreffender Hinderungsgrund für die Nichtumsetzung von Handlungsbedarf im Weiterbildungsbereich dieser Branche sollte bei den Anbietern von Schulungsmaßnahmen, auch für die Einzelhandelsbranche, erhöhte Aufmerksamkeit auslösen.
Demgegenüber wurde ein mangelndes Desinteresse bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Einzelhandelsunternehmen mit 70% signifikant als nicht zutreffend beurteilt.

Tabelle 7

	Interesse an regionaler Zusammenarbeit		Freistellung im Falle von Job-Rotation		Bereitschaft zum Interview		Interesse am Branchentag	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
nein	39	38,6%	29	29,9%	51	54,8%	33	34,4%
ja	62	61,4%	37	38,1%	42	45,2%	63	65,6%
Infos benötigt			31	32,0%				
Gesamt	101	100%	97	100%	93	100%	96	100%

Bei fast allen der geführten Telefoninterviews konnten Angaben zu folgenden, in der obigen Tabelle zusammengefaßten, übergeordneten Fragen gesammelt werden:
Die Mehrheit der Befragten (61,4%) hat Interesse daran, mit Weiterbildungseinrichtungen der Region MEO zusammenzuarbeiten, falls diese ihnen auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Weiterbildungsmaßnahmen anbieten würden. Auch das Interesse, sich an einem „Branchentag" zu beteiligen, ist mit 65,6% mehrheitlich positiv geäußert worden. Demgegenüber zeigte die Mehrheit von 54,8% kein Interesse, sich an einem weiteren, vor-ort durchzuführenden Inter-

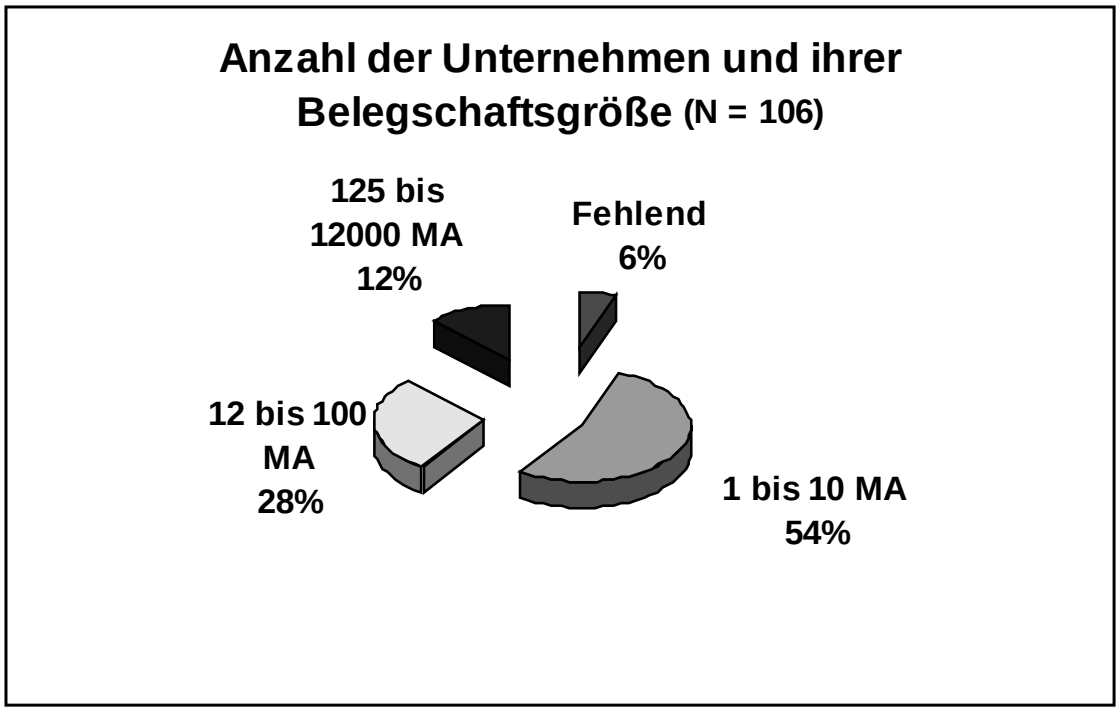
view zum bearbeiteten Thema zu beteiligen. Hinsichtlich des in den Fragekatalog aufgenommenen Komplexes/Angebotes zum Bereich Job-Rotation als Modell zur Organisation von Beschäftigen-Freistellung bei Weiterbildungsmaßnahmen waren ca. 38% interessiert, ca. 30% nicht interessiert und 32% wünschten sich zunächst zusätzliche Informationen zu Job-Rotation.

Tabelle 8

	Mitarbeiterzahl	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	1	6	5,7	6,0	6,0
	2	6	5,7	6,0	12,0
	3	11	10,4	11,0	23,0
	4	8	7,5	8,0	31,0
	5	5	4,7	5,0	36,0
	6	7	6,6	7,0	43,0
	7	5	4,7	5,0	48,0
	8	4	3,8	4,0	52,0
	9	4	3,8	4,0	56,0
	10	1	0,9	1,0	57,0
	12	4	3,8	4,0	61,0
	13	2	1,9	2,0	63,0
	14	3	2,8	3,0	66,0
	15	2	1,9	2,0	68,0
	15	2	1,9	2,0	68,0
	17	1	0,9	1,0	69,0
	17	1	0,9	1,0	69,0
	20	1	0,9	1,0	70,0
	20	1	0,9	1,0	70,0
	22	1	0,9	1,0	71,0
	22	1	0,9	1,0	71,0
	23	1	0,9	1,0	72,0
	23	1	0,9	1,0	72,0
	24	2	1,9	2,0	74,0
	24	2	1,9	2,0	74,0

	25	1	0,9	1,0	75,0
	28	1	0,9	1,0	76,0
	30	4	3,8	4,0	80,0
	32	1	0,9	1,0	81,0
	35	1	0,9	1,0	82,0
	41	1	0,9	1,0	83,0
	50	2	1,9	2,0	85,0
	90	1	0,9	1,0	86,0
	100	1	0,9	1,0	87,0
	125	1	0,9	1,0	88,0
	150	1	0,9	1,0	89,0
	170	1	0,9	1,0	90,0
	510	1	0,9	1,0	91,0
	600	1	0,9	1,0	92,0
	700	1	0,9	1,0	93,0
	850	2	1,9	2,0	95,0
	900	1	0,9	1,0	96,0
	2000	1	0,9	1,0	97,0
	3000	2	1,9	2,0	99,0
	12000	1	0,9	1,0	100,0
	12000	1	0,9	1,0	100,0
	Gesamt	100	94,3	100,0	
	Gesamt	100	94,3	100,0	
Fehlend	System	6	5,7		
Fehlend	System	6	5,7		
Gesamt		106	100,0		
Gesamt		106	100,0		

Grafik 1



Die Mehrheit (54 %) der an der Erhebung beteiligten Unternehmen beschäftigt eine Belegschaft zwischen 1 und 10 Beschäftigten. Mit 10,4% (dies entspricht einer Häufigkeit von 11 Nennungen) sind insgesamt betrachtet diejenigen Unternehmen in der Mehrheit, die 3 Beschäftigte haben (vgl. Tabelle 9).

Knapp ein Drittel der Einzelhandelsunternehmen beschäftigt zwischen 12 und 100 Mitarbeiter/innen und 12% der befragten Unternehmen haben 125 bis 12.000 Beschäftigte. Bei 6% der Befragten liegen keine Angaben über Beschäftigtenzahlen vor.

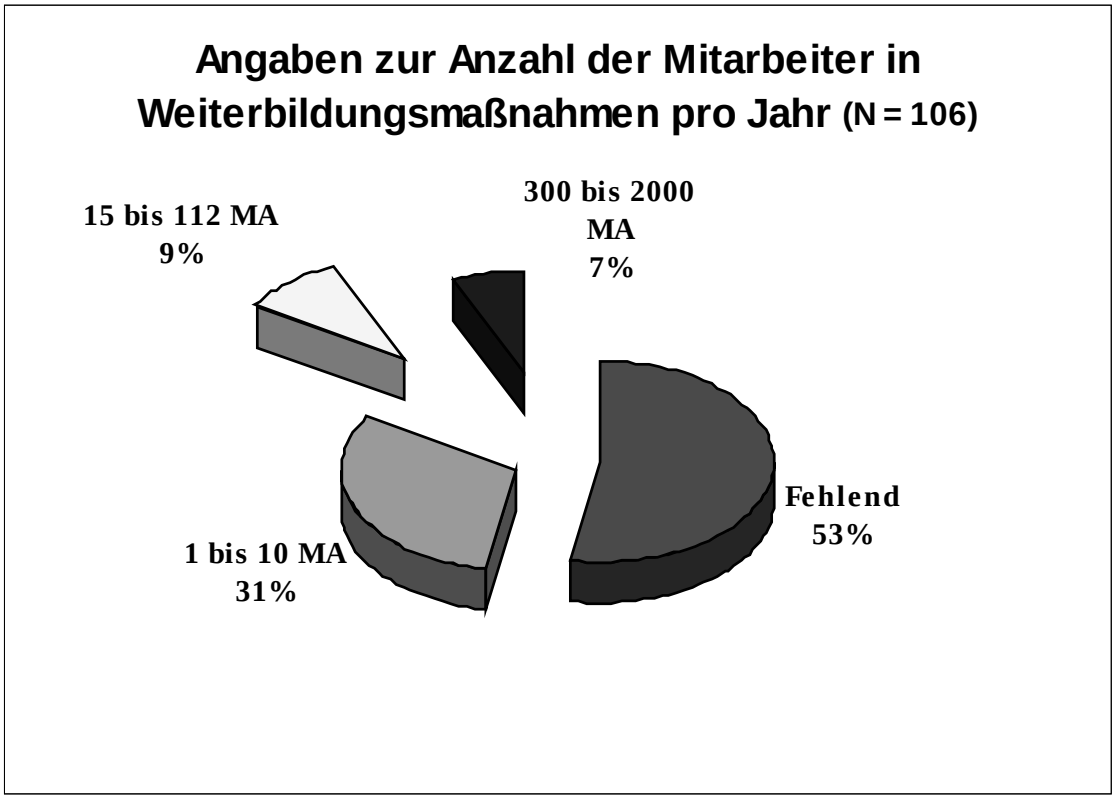
Tabelle 9

	Anzahl der Mitarbeiter in Weiter-bildungsmaßnahmen/Jahr	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	0	1	0,9	2,0	2,0
	1	3	2,8	6,0	8,0
	2	11	10,4	22,0	30,0
	3	5	4,7	10,0	40,0
	4	3	2,8	6,0	46,0
	5	3	2,8	6,0	52,0
	6	2	1,9	4,0	56,0
	8	4	3,8	8,0	64,0
	10	1	0,9	2,0	66,0
	15	2	1,9	4,0	70,0
	20	1	0,9	2,0	72,0
	22	1	0,9	2,0	74,0
	23	1	0,9	2,0	76,0
	25	2	1,9	4,0	80,0
	30	1	0,9	2,0	82,0
	70	1	0,9	2,0	84,0
	70	1	0,9	2,0	84,0
	112	1	0,9	2,0	86,0
	112	1	0,9	2,0	86,0
	300	2	1,9	4,0	90,0
	300	2	1,9	4,0	90,0
	400	1	0,9	2,0	92,0
	400	1	0,9	2,0	92,0
	600	1	0,9	2,0	94,0
	600	1	0,9	2,0	94,0
	1000	1	0,9	2,0	96,0
	1000	1	0,9	2,0	96,0
	1250	1	0,9	2,0	98,0
	1250	1	0,9	2,0	98,0
	2000	1	0,9	2,0	100

	Gesamt	50	47,2	100	
Fehlend	System	56	52,8		
Gesamt		106	100		

Insgesamt äußerten sich 47,2 % (dies entspricht 50 von den zugrundegelegten 106 Gesprächen) der Einzelhandelsunternehmen zur Frage, wie viele ihrer Mitarbeiter im Jahr an Schulungsmaßnahmen teilnehmen. Diese Angaben werden zudem in Verbindung zur Gesamtzahl der Mitarbeiter des Unternehmen betrachtet (vgl. Tabelle 9 und Grafik 1). Von den 106 Gesprächspartnern äußerte sich die geringe Mehrheit von 52,8% nicht zu dieser Frage, dies entspricht 56 Teilnehmern dieser Erhebung.

Grafik 2



Der überwiegende Teil der Nennungen (31%) stammt aus Unternehmen, die jährlich einen bis 10 Beschäftigte für Weiterbildungsmaßnahmen freistellen. Dies korrespondiert mit der oben ausgeführten hohen Beteiligung (54%) von Unternehmen mit Mitarbeiterzahlen zwischen einem und zehn.
Unternehmen mit 15 bis 112 Beschäftigten (vergleiche die Beteiligung an der Untersuchung von 28%) erreichen lediglich 9% und Unternehmen mit 300 bis 2.000 Beschäftigten (Befragungsanteil der Unternehmen mit 125 bis 12.000 Mitarbeitern betrug 12%) erreichen 7% der Gesamtmenge.

Angesicht des Umstandes, daß sich lediglich knapp die Hälfte der Unternehmen, die Angaben zu Mitarbeiterzahlen machten, auch Werte zur Frage nach der Anzahl der pro Jahr für Schulungsmaßnahmen freigestellten Beschäftigte lieferte, ist auch an diesem Analysepunkt ein Vergleich, wie er aufgrund der Datenbasis leider nur grob umsetzbar war, nur wenig sinnvoll und ermangelt an Aussagekraft.

6.6.3 Fazit

Die Befragung der Unternehmen zeigt, daß die Unternehmen in der Region bereits recht aktiv im Bereich der Weiterbildung für ihre Beschäftigten engagiert sind. Für die Anbieter von Weiterbildungsdienstleistungen ergibt sich daraus die Notwendigkeit, möglichst frühzeitig Bedarfe zu erkennen und in für die Betriebe nützliche Angebote umzusetzen. Der verhältnismäßig hohe Anteil an eigenem Schulungspersonal, welches in den befragten Unternehmen interne Fortbildungen durchführt, sowie der mehrheitlich geäußerte Wunsch nach einer Intensivierung der Kooperation in der Region lassen darauf schließen, daß die Weiterbildungsanbieter sich zukünftig stärker auf die Bedarfe der Unternehmen einstellen müssen, darin zugleich aber auch eine wirtschaftliche Chance zur dauerhaften Sicherung eines attraktiven Qualifizierungsangebotes liegt.

6.7 Bildung von Dialoggruppen und Kooperationsarbeitskreisen und Weiterbildungsbedarfsermittlung in Zusammenarbeit mit ausgewählten Unternehmen und Weiterbildungsträgern

Parallel zu den schriftlichen und mündlichen Erhebungen sollten in der MEO-Region dauerhafte Dialogstrukturen zur Umsetzung von gemeinsamen Aktivitäten (u.a. gemeinsame Weiterbildungsbedarfsermittlung, Entwicklung von Angebotsinnovationen, Weiterbildungsmarketing) aufgebaut werden. Unter Berücksichtigung bereits vorhandener Kooperationsaktivitäten sollten zu diesem Zweck Workshops und Kooperationsarbeitskreise mit Weiterbildungsträgern, Unternehmen und arbeitsmarktrelevanten Akteuren durchgeführt werden. Aufgrund der Entscheidungen des Projektträgers richteten sich die Aktivitäten zunächst auf die Bearbeitung der Branche Einzelhandel.

Ende 1999 bildete sich der Arbeitskreis "Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel", der aus Mitgliedern verschiedener ansässiger Weiterbildungsunternehmen bestand. Die Mitglieder kamen überein, das Selbstverständnis des Arbeitskreises dahingehend zu definieren, daß der Arbeitskreis grundsätzlich offen gestaltet werden sollte, und daß bei konkreten Aktivitäten jeweils mit großem Verteiler die Möglichkeit zur Beteiligung auch weitere Weiterbildungsträger eröffnet werden sollte. Bildungseinrichtungen außerhalb der MEO-Region sollten nicht aktiv angesprochen, bei bestehendem Interesse (d.h. auf konkrete Nachfrage hin) jedoch als Gewinn betrachtet werden.
Die Ergebnisse der durchgeführten Telefoninterviews im Einzelhandel wurden auf einem Folgetreffen des Expertenforums "Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel" vorgestellt, um in Kooperation mit den beteiligten Bildungseinrichtungen und regionalen Akteuren Maßnahmen zur Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel zu entwickeln. Dazu als dienlich betrachtet wurden eine in Selbstorganisation der Träger erstellte Broschüre und/oder ein Flyer, die/der in eine Reihe weiterer Aktivitäten eingebunden werden sollten.

Als eine der ersten Aktionen einigten sich die Teilnehmer darauf, eine Broschüre und einen Flyer über Weiterbildungsangebote für den Einzelhandel zu erstellen, welcher auch die Kontaktadressen der Weiterbildungseinrichtungen umfassen sollte. Mit dieser Broschüre sollten die für den Einzelhandel relevanten Themenbereiche der Weiterbildungsmöglichkeiten gesammelt und präsentiert werden. Als Basis für diese Zusammenstellung, die möglichst breit an Unternehmen des Einzelhandels verteilt werden sollte, sollten vornehmlich die Informationen dienen, die im Rahmen der Telefoninterviews zum Thema "Qualifizierung im Einzelhandel" gesammelt werden konnten. Zu den Themenblöcken sollten kurze Einführungen verfaßt werden und exemplarisch spezifische Seminare zu Grundlagen und Vertiefung der Kenntnisse dargestellt werden sowie die jeweiligen Kontaktadressen der Weiterbildungseinrichtungen aufgenommen werden, die diese entsprechenden Kenntnisse vermitteln könnten.
Der Arbeitskreis übernahm in Eigenregie die Redaktion, Gestaltung und Verteilung der Broschüre. Der Broschüre wurde ein Verzeichnis mit sämtlichen mitverantwortlichen Trägern und Organisationen des Arbeitskreises beigefügt.
Die Broschüre - "Weiterbildungskompaß für den Einzelhandel" - sollte ggfls. zu einem späteren Zeitpunkt ins Internet gestellt werden. Zudem kümmerten sich die Teilnehmenden auch um die Organisation von Pressegesprächen in den Städten Oberhausen, Essen und Mülheim an der Ruhr, um nachhaltiger auf das Erscheinen dieser Broschüre hinzuweisen. Schließlich wurden Pressemitteilungen mit Vertretern der Stadtverwaltungen abgestimmt, die von den jeweiligen Pressebüros der Stadtverwaltungen Ende der 28.Woche 2000 an die Presse weitergeleitet wurden. In Essen selbst fand ein Pressegespräch statt. Später wurde eine Presseerklärung zum Netzwerk "KLUG — Mehr als eine Idee" über das städtische Pressebüro an die Presse weitergeleitet.

Der Projektträger hatte dafür gesorgt, daß auch nach Beendigung des Projektes "Kooperative Weiterbildungsmarktforschung in der MEO — Region" eine Kontinuität hinsichtlich Koordination der Netzwerkaufgaben durch das Regionalsekretariat der Stadt Essen zukünftig sichergestellt werden kann. Konsequenz daraus war die verstärkte Beteiligung des Regionalsekretariates, welches nun seit

Beginn 2000 auch die Wahrnehmung der Aufgaben eines/r Kooperationsmaklers/in, der/die je nach Bedarf der Unternehmen entsprechende Kontakte zu Bildungseinrichtungen herstellt, gewährleisten konnte.

6.7.1 Branchentag "Einzelhandel"

Hinsichtlich des Projektbausteines Branchentag Einzelhandel, der im Projekt durchgeführt werden sollte und im wesentlichen dazu dienlich sein sollte, Einzelhandelsunternehmen, Bildungseinrichtungen und regionale Akteure zu einem ergebnisorientierten Dialog zusammenführen, wurden auch in der Arbeitsgruppe „Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel" Entwicklungstrends und Handlungsbedarfe zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit im Einzelhandel sowie Möglichkeiten einer engeren Vernetzung zwischen betrieblichen Qualifikationsbedarfen des Einzelhandels mit den Angeboten regionaler Weiterbildungseinrichtungen diskutiert und erarbeitet. So sollten die bereits Beteiligten wie auch die noch zu akquirierenden Bildungseinrichtungen die Möglichkeit erhalten, sich an einer veranstaltungsbegleitenden Ausstellung "Präsentation von Bildungseinrichtungen aus der MEO-Region" zu beteiligen. An der Ausstellung haben sich 5 Bildungseinrichtungen beteiligt
Der Arbeitskreis "Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel" widmete sich der konzeptionellen Vorbereitung des Branchentages "Einzelhandel", welcher am 3. Februar 2000 in der Zeche Zollverein Schacht XII stattfand.

An der Veranstaltung Branchentag "Einzelhandel" hatten 57 Personen teilgenommen, davon 18 Unternehmensvertreterinnen und -vertreter,18 Vertreterinnen und Vertreter regionaler Bildungseinrichtungen und 14 arbeitsmarktrelevante Akteure. Der Branchentag stand – als Reaktion auf die Ergebnisse der Telefoninterviews - unter dem inhaltlichen Schwerpunkt „Kundenorientierung und Servicefreundlichkeit und Dienstleistungsgedanke".

Im Anschluß an die Durchführung des Branchentages "Einzelhandel" konnten mehrere Anfragen von Bildungseinrichtungen und auch von Unternehmensberatern verzeichnet werden, welche ihr näheres Interesse an dem Projekt und an einer Mitarbeit in dem Arbeitskreis "Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel" bekundet hatten. Die Erweiterung des Teilnehmerkreises im allgemeinen und die Aufnahme von Unternehmensberatungseinrichtungen wurde als Gewinn betrachtet.

6.7.2 Bedarfe des Einzelhandels – Weiterbildungsbedarfsermittlung

Die Projektaktivitäten im Bereich Einzelhandelsbranche fanden stets Eingang in die Entwicklung des Arbeitskreises „Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel". Die Ergebnisse der Experteninterviews mit Einzelhandelsunternehmen wurden möglichst zeitnah in die Aktivitäten der Arbeitsgruppe eingebracht und fanden Berücksichtigung in den weiteren Entwicklungsschritten, vor allem da es in den Interviews insbesondere darum ging, die konkreten Anforderungen und Weiterbildungsbedarfe sowie Beratungs- und Kontaktwünsche zu ermitteln.

Für die Arbeitsgruppe konnten dadurch relevante Ergebnisse erarbeitet werden, die sich um die Benennung sehr konkreter Weiterbildungsbedarfe drehten, welche geeignet waren die, aus der Sicht der Unternehmensvertreter, mangelnde Transparenz im Weiterbildungsmarkt zu beheben sowie durch die Benennung entsprechender Themenbereiche wie Kundenorientierung und Service, Verkaufstraining und –präsentation Angebote zu spezifizieren. Zentrale Erkenntnis in diesem Stadium der Entwicklung war, daß die meisten Weiterbildungsbedarfe, die im Rahmen der Interviews genannt wurden, über bestehende Angebote seitens der Träger abgedeckt werden können.

Als eine Konsequenz der Ergebnisse wandte sich die Arbeitsgruppe der Erstellung eines trägerübergreifendes Qualifizierungsangebotes zu den Themenblö-

cken Kundenorientierung und Service, Verkaufstraining und -präsentation zu, welche als Qualifizierungspaket in Form eines Faltblattes "Mit dem Einzelhandel erfolgreich Zukunft gestalten" der Broschüre beigefügt werden und entsprechend breit an Unternehmen des Einzelhandels verteilt werden konnte und welches plastisch Auskunft über den Arbeitskreis, das Dienstleistungspaket, die einzelnen Module, das Netzwerk selbst sowie über Fragen der Umsetzung bot.
Die Arbeitsgruppe beschäftigte sich somit ausführlich mit den konkreten Weiterbildungsbedarfen, die in den Interviews ermittelt werden konnten, und erstellten eine Liste von Angeboten und Nachfragen, welche konkret in die Arbeitsplanungen und die Angebotserstellung Eingang fanden.

6.7.3 Broschüre – Weiterbildungskompaß Einzelhandel

Die Arbeitsgruppe "Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel" widmete sich im Rahmen des Projektes der Problematik, daß die Region MEO zwar einerseits über eine sehr gute Infrastruktur für die berufliche Weiterbildung sowie zahlreiche Angebote verfügt, daß jedoch insbesondere kleinere und mittlere Unternehmen oftmals keine ausreichenden Informationen über für sie infrage kommende Qualifizierungsmöglichkeiten sowie die entsprechenden Weiterbildungsanbieter besitzen. Zur Behebung dieses Problems entwickelten die Einrichtungen, die sich zu einem Qualifizierungsnetzwerk „KLUG — der Weiterbildungs- und Beratungspool" zusammenschlossen, aus der Arbeit im Kooperationsarbeitskreis "Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel" die oben genannte Broschüre. Als Herausgeber der Broschüre "Weiterbildung im Einzelhandel" traten die Stadt Essen, Projekt "Kooperative Weiterbildungsmarktforschung in der MEO - Region" in Zusammenarbeit mit dem Arbeitskreis "Förderung der Weiterbildung im Einzelhandel" auf.
Aufgrund der Tatsache, daß sich der Arbeitskreis auf langfristiger Perspektive nicht nur der Einzelhandelsbranche und deren Weiterbildungsbedarfen zuwenden sollte, hatte sich die Gruppe auf einen allgemein und dauerhaft gültigen

sowie markttauglichen Titel für die Kooperationsgruppe, d.h. K.L.U.G: Kontinuierliche Lernprozesse in Unternehmen Gestalten, verständigt.
Zielgruppe der Bemühungen sollten Beschäftigte, Führungskräfte und Inhaberinnen und Inhaber des Einzelhandels sein, die einen Überblick über die Angebote für ihren Bereich sowie nähere Informationen zu einzelnen Weiterbildungsangeboten in der Region und nicht zuletzt die entsprechenden Anbieter/Ansprechpartner zu den jeweiligen Themen suchten.

An der Broschüre "Weiterbildungskompass für den Einzelhandel" hatten sich insgesamt 30 Bildungseinrichtungen beteiligt, womit das Spektrum der Anbieter im Bereich der beruflichen Weiterbildung in der MEO - Region, die für den Einzelhandel Maßnahmen anbieten können, als ausreichend abgedeckt bewertet werden kann.

6.7.4 Dienstleistungspaket "Unternehmenskultur im Einzelhandel gestalten"

Als weiteres handfestes Ergebnis der Arbeit dieser Kooperationsgruppe ist die Erstellung eines Dienstleistungspaketes festzuhalten. Dies umfaßte die Organisation und Umsetzung eines modular aufgebauten trägerübergreifenden Qualifizierungsangebotes.

Als Verfahren zum Umgang mit entsprechenden Interessenten auf dieses Angebot einigte sich die Arbeitsgruppe darauf, daß es für die jeweiligen Themenblöcke einen Ansprechpartner geben sollte, der nach einem Erstkontakt, ggfls. durch die Stadt Essen, den Direktkontakt zum Unternehmen aufnimmt, Beratung und Angebotsentwicklung im Sinne der Grundidee des Dienstleistungspaketes übernimmt und mit den beteiligten Bildungseinrichtungen abwickelt. Dabei sollte es grundsätzlich möglich sein, daß sowohl einzelne Module als auch modulübergreifende Angebote abgefragt werden können.

Hinsichtlich der verschiedenen Gestaltungsmöglichkeiten der internen Kooperationsbeziehungen beschäftigte sich die Arbeitsgruppe im Laufe ihrer Entwicklung mit verschiedenen Vorstellungen. Dabei konzentrierten sich die Mitglieder vornehmlich auf die Diskussion um eine sinnvolle Zusammenstellung von Weiterbildungs-Modulen sowie auf Fragen bezüglich einer gleichberechtigten Klärung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten. Bei Letzterem ging es vor allem darum, daß prinzipiell nur ein Träger für ein Modul die inhaltliche und organisatorische Verantwortung übernehmen sollte, um Fragen der modulübergreifenden Beratung und damit nicht zuletzt um den Bereich der paßgenauen Zusammenstellung der Module und schließlich beschäftigte sich die Gruppe mit der Thematik der Vermittlungsstrukturen bei Anfragen interessierter Kunden.

Die Gemeinschaft setzte sich im Gesamtprozeß ihrer Entwicklung und der Erstellung von Angeboten und Organisation fortlaufend mit inhaltlichen und organisatorischen Fragen der Netzwerkgestaltung, der Vermarktung als „Kompetenzpool" und der internen Gestaltung der Kooperationsbeziehungen auseinander.

Um eine kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit für das Netzwerk zu entwickeln und dauerhaft zu gewährleisten, bildete sich aus den Reihen der Kooperationspartner eine weitere Arbeitsgruppe, die sich mit der Entwicklung einer „corporate identity" und einer Vermarktungsstrategie für das Netzwerk beschäftigte.
In diesem Zusammenhang wurde auch die Einführung einer eigenen Homepage im Internet, entsprechender Links von den jeweiligen Seiten der Träger wie auch der Stadt sowie Downloadangebote diskutiert. So beschäftigten sich die Mitglieder der bereits bestehenden Arbeitsgruppe „Öffentlichkeitsarbeit" mit einem entsprechenden Internetauftritt, innerhalb dessen das Netzwerks selbst, seine Arbeitsweise und seine Leistungen vorgestellt werden könnten.

Des weiteren diskutierten die Kooperationspartner die Notwendigkeit der Erarbeitung einer „Ehrenerklärung" bzw. Absichtserklärung über Umgangsformen und „Regeln der Zusammenarbeit für das Netzwerk". Dies umfaßte vornehm-

lich die Einigung auf die Ziele des Netzwerkes, die Art der Reaktion bei Anfragen an die Partner des Netzwerkes, die Orientierung an der modulübergreifenden Beratung des Kunden, den Informationsfluß hinsichtlich der Aufnahme und Weitergabe des Anforderungsprofils des Kunden an einen geeigneten bzw. an einen zuständigen Netzwerkpartner, die Rolle und Funktion der Stadt Essen als Vermittlungsinstanz sowie schließlich die Beteiligungsstruktur bezüglich der weiteren Ausgestaltung des Netzwerkes. Diese Auseinandersetzung mit der „Philosophie" des Netzwerkes sowie die weiteren Perspektiven kennzeichnete die gesamte Entwicklung innerhalb der Kooperationsgruppe.

Die kooperierenden Weiterbildungsunternehmen einigten sich auf die Festlegung von "Minimalstandards" bzw. Regeln für die weitere Zusammenarbeit:

- mindestens 5 Jahre Berufserfahrung
- Beratungs- und Trainingserfahrung
- Grundkenntnisse in der Erwachsenenbildung
- Auf Nachfragen, die sich im Zusammenhang mit den Aktivitäten ergeben, möglichst zeitnah zu reagieren (den Kunden direkt ansprechen und Beratung anbieten und nicht mit Werbematerialien reagieren)

Eine ganztägige Klausurtagung wurde für den 11. Mai 2000 angesetzt, in deren Verlauf Fragen der Organisation des Dienstleistungspaketes zu klären sowie über die weitere Kooperation zu diskutieren war.

In ihrer Selbstbeschreibung und ihrem Selbstverständnis stellte sich die Arbeitsgruppe in verschiedenen Projektzusammenhängen dar, um zu ersten Ansätzen einer Vermarktung zu kommen. Sie präsentierte sich dabei als Zusammenschluß von regionalen Weiterbildungseinrichtungen, die 1999 im Rahmen des Modellprojektes "Kooperative Weiterbildungsmarktforschung in der MEO - Region" von den Städten Mülheim an der Ruhr, Essen und Oberhausen ins Leben gerufen wurde und als gemeinsame Initiative regionaler Weiterbildungsanbieter und Unternehmensberater einen Beitrag für das Fortkommen der interessierten Unternehmen im Zuge des wirtschaftlichen Wandels bieten möchte.

Als Ziel stellte die Gemeinschaft heraus, die in der Region vorhandenen Weiterbildungs- und Beratungskompetenzen in einem offenen Netzwerk bündeln zu wollen, um den Unternehmen paßgenaue und bedarfsgerechte Qualifizierungs- und Beratungsdienstleistungen anzubieten, welche folgende Leistungen umfaßten:

- Information und maßgeschneiderte Qualifizierung
- Offene und firmeninterne Seminare
- Beratung bei betrieblicher Personal- und Organisationsentwicklung
- Unterstützung bei Ermittlung des Weiterbildungsbedarfes
- Flexible räumliche und zeitliche Ausgestaltung der Schulungen
- Prozeßmoderation
- Coaching von Einzelpersonen, Gruppen und Projekten

In ihrer Konzeption der Weiterbildungsangebote modular und flexibel ausgerichtet, boten sie systematisch an den betrieblichen Notwendigkeiten zu orientierende Maßnahmen an, die sich insbesondere an die Bedürfnisse kleinerer und mittlerer Unternehmen wandte. Dazu entwarf K.L.U.G. ein „Modul-Systemhaus", welches sie in vier Kernbereiche aufgeteilt präsentierten. Dabei wurden zu jedem dieser vier Bereiche Qualifizierungsbausteine entwickelt, welche einzeln, in Blöcken oder als ganzes dazu beitragen sollten, die Unternehmen in ihrer Entwicklung zu unterstützen und ihnen ein „Modul-Angebot" zu stellen, aus denen sie sich je nach Bedarf die entsprechend benötigten Qualifizierungsmaßnahmen zusammenstellen könnten.

6.7.5 Auszüge aus der Selbstrepräsentation von K.L.U.G. – Qualifizierungsfelder und Regeln der Zusammenarbeit

„Die einzelnen Qualifizierungsfelder

BLAU: Die blauen (Angebots-)bausteine stehen für "Marketing und Kundengewinnung. Sie enthalten moderne Mittel und Wege, den Kunden zu erreichen, mit ihm in Kontakt zu treten, seine Aufmerksamkeit zu gewinnen, ihn neugierig zu machen und ihn zu informieren.

ROT: Die roten Qualifizierungsbausteine stehen für "Kundenbindung durch Verkaufstraining", für das Zwiegespräch, die Begegnung mit dem Kunden, für die persönliche Beratung, das Verkaufsgespräch, die Atmosphäre des Raumes, in dem diese Begegnung stattfindet, für das Mehr an Service, daß diese Begegnung für den Kunden so wertvoll macht.

GELB: Die gelben Bausteine stehen für "Verwaltung von Unternehmensdaten. Die Verwaltung von Unternehmensdaten ist ein mühseliges Geschäft. Moderne Informationstechnologien helfen Ihnen, Verwaltungsprozesse effektiver zu gestalten und Ihren Erfolg sichtbar zu machen.

GRÜN: Die grünen Bausteine stehen für "Unternehmensorganisation und Personalentwicklung". Für die Ziele, die Sie sich setzen, für die Art, wie Sie Ihr Personal an der Entwicklung der Ziele beteiligen und es fördern. Die grünen Bausteine stehen auch für optimale Kommunikationsprozesse innerhalb Ihres Unternehmens."

Regeln über die Zusammenarbeit in "K.L.U.G. — der Weiterbildungs- und Beratungspool"

Umgangsweisen und Organisationsprinzipien

Die Kooperationspartner sind sich über folgende Umgangsweisen und Organisationsprinzipien der gemeinsamen Netzwerkarbeit einig:

1. Ansprechpartner/-innen für das Netzwerk "K.L.U.G. — der Weiterbildungs- und Beratungspool" sind alle Partner/-innen des Netzwerkes und das Regionalsekretariat der Stadt Essen.
2. Jeder/e Partner/-in des Netzwerkes ist gleichberechtigt. Das heißt, Anfragen seitens der Kunden können an alle Partner/-innen des Netzwerkes gleichermaßen gerichtet werden.
3. Bei Anfragen muß unverzüglich mit einem kostenlosen Beratungsgespräch sowie einem qualifizierten und bedarfsgerechten Angebot reagiert werden.
4. Die Beratung der Partner/-innen sollte möglichst modulübergreifend im Sinne des Netzwerkgedankens und orientiert an den Bedürfnissen der Kunden erfolgen.
5. Sofern es aus Sicht der Partner/-innen für erforderlich erachtet wird bzw. durch den Kunden gewünscht wird, unterstützen die Partner/-innen des Netzwerkes den Kunden zusätzlich bei der Analyse des Weiterbildungsbedarfes, bei der Erstellung jeweiliger individueller Qualifizierungspläne und bei der Auswahl geeigneter Weiterbildungskurse.
6. Falls die durch den Kunden angesprochene Bildungseinrichtung bzw. Unternehmensberatung keine geeigneten Leistungen anbieten kann, wird das Anforderungsprofil nach vorheriger Einwilligung des Kunden an einen geeigneten Netzwerkpartner/-in weitergeleitet.
7. Bei Engpässen fachlicher, räumlicher oder zeitlicher Art sollten möglichst Kooperationen innerhalb des Netzwerkes angestrebt werden, um die gewünschten Leistungen beizubringen. Dabei sucht sich jede/r Partner/-in seine/ihre Kooperationspartner/-in selbst.
8. Werden Anfragen nicht an einen Partner, sondern an das Netzwerk insgesamt gerichtet sollte innerhalb des Netzwerkes eine Entscheidung getroffen werden.
9. Informationen, die im Netzwerk behandelt werden, sind vertraulich zu behandeln und werden nicht zum individuellem Vorteil der Partner/-innen genutzt.
10. Die Partner sollten sich an der weiteren Ausgestaltung des Netzwerkes beteiligen und gemeinsame Projekte reflektieren. Dazu findet ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch zwischen den Partnern statt. Dies geschieht durch regelmäßige Sitzungen, die durch das Modellprojekt "Kooperative Weiterbildungsmarktforschung in der MEO — Region" bis zum 31. August 2000 (Projektende) und ab dem 1. September 2000 durch das Regionalsekretariat der Stadt Essen vorbereitet und moderiert werden."

Mit der Zielsetzung, in der Region vorhandene Weiterbildungs- und Beratungskompetenzen zu bündeln um Qualifizierungsaktivitäten in Unternehmen zu fördern, betrieblichen Qualifizierungsbedarf zu ermitteln sowie in Kooperation maßgeschneiderte Lösungen anzubieten, die auf die Anforderungen des Marktes vorbereiten, wandte sich das Netzwerk an Unternehmen aller Branchen und Geschäftsbereiche sowie zugleich an Beschäftigte, die ihre berufliche Handlungs- und Fachkompetenz aktualisieren und erweitern wollen. Als ersten Ansatz widmete sich das Netzwerk der Erhöhung der Markttransparenz sowie der verbesserten Paßgenauigkeit der Weiterbildungsangebote für die ermittelten Bedarfe der Einzelhandelsunternehmen. Die Erstellung der genannten Broschüre "Weiterbildungskompass für den Einzelhandel" und ein trägerübergreifendes Dienstleistungspaket „Mit dem Einzelhandel erfolgreich Zukunft gestalten" für diesen Sektor waren damit die ersten Gemeinschaftsprojekte, denen künftig weitere, insbesondere hinsichtlich anderer Unternehmensbranchen, folgen sollen.

6.8 Abschlußveranstaltung

Die Abschlußveranstaltung des Projektes wurde als Transferworkshop „Kooperation in der beruflichen Weiterbildung als Chance für die MEO-Region" am 31.08.2000 im Ratsaal der Stadt Essen durchgeführt. Den ca. 75 Teilnehmern und Teilnehmerinnen aus den Kreisen der Weiterbildungseinrichtungen, Unternehmen und Arbeitsmarktakteuren wurden die Ergebnisse des Modellprojektes präsentiert und die Möglichkeit zur Diskussion über Fragen der Übertragbarkeit gegeben.

7. Fazit

Das Modellprojekt "Kooperative Weiterbildungsmarktforschung" war und ist von besonderer Bedeutung für die Region Mülheim an der Ruhr, Essen und Oberhausen, die regionalen Akteure im Prozeß der Entwicklung der Weiterbildungsbranche, und nicht zuletzt ebenso für die Landes- und Kommunalpolitik, welche sich von dem hier erprobten Ansatz einen Modellcharakter für erfolgversprechende Unterstützungen in der Aus- und Weiterbildungspolitik anderer Regionen erwartet.

Vorrangig ist daher die Frage, inwiefern das hier durchgeführte Modellprojekt einer kooperativen Entwicklung des Weiterbildungsmarktes in der Region Vorschub geleistet hat und ein nutzbarer Anstoß sein konnte für weitere Entwicklungen in diesem Bereich.
Das Modellprojekt "Kooperative Weiterbildungsmarktforschung in der MEO-Region" verfolgte in den vergangenen zwei Jahren zwei wesentliche Zielsetzungen.
So sollten für eine besonders vom Strukturwandel betroffene Region, dem Städteverbund Mülheim/Essen/Oberhausen, durch eine gezielte Förderung der Weiterbildungsinfrastruktur Möglichkeiten zur Bewältigung der regionalwirtschaftlichen Veränderungen aufgezeigt und erprobt werden. Dieses Ziel stand für die meisten direkt am Projekt beteiligten Akteure auch im Mittelpunkt ihrer Betrachtungen und Bemühungen.
Das zweite Ziel des Modellprojekts lag in der Beantwortung der Frage, inwiefern die Förderung von Weiterbildungsinfrastruktur als wirkungsvoller Standortfaktor für benachteiligte Regionen genutzt werden kann und welche regionalpolitischen Handlungsansätze in diesem Kontext zur Bewältigung des Strukturwandels erforderlich und sinnvoll sein können. Die nunmehr nach zwei Jahren abgeschlossene Arbeit an dem Projekt und seine wissenschaftliche Begleitung erlaubt nun, auf die Frage nach dem Erreichen dieser beiden genannten Zielsetzungen eine erste Antwort zu geben.

Hinsichtlich des Modellansatzes des Projekts und seiner möglichen Übertragbarkeit auf andere regionale Kooperationen ist die geschaffene Transparenz zwischen Angebot und Nachfrage auf dem regionalen Weiterbildungsmarkt grundsätzlich positiv zu bewerten. Das Projekt hat insofern zunächst eine regionale Dienstleistungsfunktion wahrgenommen, in dem die durch schriftliche Befragungen und zahlreichen Expertengespräche gewonnenen Erkenntnisse über die bestehenden Weiterbildungsangebote und -bedarfe aufbereitet und offengelegt wurden. Wichtig war in diesem Zusammenhang das Ergebnis, daß sich die ermittelten Bedarfe im allgemeinen durchaus von den in der Region vorhandenen Anbietern bewältigen lassen. Jedoch zeigte die in dem Modellprojekt durchgeführte detailliertere Betrachtung des Weiterbildungsmarktes in der Region MEO, daß in der Feinabstimmung zwischen Angebot und Nachfrage in der regionalen Weiterbildungslandschaft noch ein erhebliches Potential liegt. Insofern kann als wichtiger Erfolg des Modellprojekts festgehalten werden, daß es zur Belebung von Weiterbildungsaktivitäten nicht nur einer Abstimmung der inhaltlichen Weiterbildungsprogramme bedarf, sondern es ebenso wichtig ist, die Rahmenbedingungen angestrebter Qualifizierungsmaßnahmen - angefangen von der Terminierung über die erforderlichen betrieblichen Freistellungen bis hin zur konkreten Anpassung der Inhalte an die Erwartungen und Bedürfnisse konkreter Teilnehmergruppen — individuell kooperativ zwischen Bildungsanbietern und Betrieben abzustimmen.

Daß die Anbieter von Weiterbildungsmaßnahmen intensiver mit Betrieben zusammenarbeiten sollten, ist zwar keine unbedingt neue Erkenntnis, die Erfahrungen aus dem Modellprojekt zeigen jedoch, daß es – zumindest zur erfolgreichen Einführung von Kooperationsaktivitäten - einer koordinierenden Unterstützung bedarf, um den Nutzen, den solche Kooperationen stiften können, voll zur Entfaltung bringen zu können. Als durchaus hilfreich hat sich in diesem Zusammenhang die Gründung von entsprechenden Kooperationsarbeitskreisen erwiesen, bei denen mehrere Bildungsanbieter zusammenarbeiten, um ein auf die jeweiligen Bedarfe und organisatorischen Rahmenbedingungen abgestimmtes Weiterbildungsprogramm zu erstellen. Für den Bereich Einzelhandel, dessen

Weiterbildungsbedarf, aber auch die in dieser Branche bedeutenden zentralen Hindernisse für die Teilnahme an - bzw. die Entsendung von Beschäftigten zu - Weiterbildungsveranstaltungen untersucht wurden, wurde im Rahmen des Projekts ein Weiterbildungskompaß erstellt. Dieser Weiterbildungskompaß stellt die in diesem Feld tätigen Weiterbildungseinrichtungen sowie deren im Rahmen des Modellprojekts entwickelten Seminarangebote vor, so daß auf diese Weise die erforderliche Transparenz über das Weiterbildungsangebot für Einzelhandelsbetriebe der Region hergestellt werden kann. Ähnliche Übersichten sind in der Weiterführung des Modellansatzes auch über die Projektlaufzeit hinaus und in bezug auf andere Branchen geplant. Es bleibt zu hoffen, daß auch für die noch zu bearbeitenden Bereiche entsprechende Angebotsabstimmungen und öffentlichkeitswirksame Programmdarstellungen der Bildungsanbieter und Unternehmensberatungseinrichtungen erfolgen. Das Modellprojekt hat hierzu einen vom Aufwand her durchaus profitablen und auch weiterhin gangbaren und erfolgreichen Weg aufzeigen können.

Neben diesen eher "handfesten" Projektergebnissen, die in der Gründung von Arbeitskreisen und der Erstellung von Materialien liegen und denen im Interesse der Nachhaltigkeit des Modellprojekts von den regionalen Akteuren eine erfolgreiche Fortführung und Nachahmung zu wünschen ist, hat das Projekt auch einen wesentlichen Perspektivenwechsel in der Weiterbildungsdienstleistungsbranche berücksichtigt und gefördert. Dessen zentraler Inhalt ist, daß sich Weiterbildungsunternehmen künftig nicht mehr allein als Anbieter von didaktisch hochwertig aufbereiteten Qualifizierungsveranstaltungen verstehen sollten, sondern vielmehr auch einen Teil der Rolle und Funktion eines Unternehmensberaters innehaben. Diese Forderung geht noch über den oft angemahnten Praxisbezug, den Qualifizierungsmaßnahmen auch zu Recht haben müssen, hinaus: Weiterbildung von Beschäftigten begründet immer auch eine Weiterentwicklung des Unternehmens wenn neue Kenntnisse in Methoden, Abläufen und Verfahren eingebracht werden und vielleicht aus diesem Anlaß tradierte Verhaltensmuster und Unternehmensstrategien hinterfragt werden. Umgekehrt bedarf auch der Wunsch nach einer veränderten Unternehmensphilosophie einer Un-

terstützung durch begleitende Qualifizierungsmaßnahmen. Bei Großbetrieben, die häufig über eigenständige Qualifizierungsabteilungen verfügen, ist diese Verknüpfung durchaus üblich, kleineren Unternehmen fehlt dagegen oft die Möglichkeit, Unternehmensentwicklung und Qualifizierung im notwendigen Maße, d.h. vor allem auf Profitabilität ausgerichtete Weise, aufeinander abstimmen zu können. Insofern ist es von besonderer Bedeutung, daß die Bildungsunternehmen der Region MEO im Rahmen des Modellprojekts diese notwendigen, wenngleich auch nicht immer artikulierten, Bedarfe an Qualifizierungen aufgegriffen haben, die auf der Schnittstelle zwischen individueller Weiterbildung und betrieblicher Weiterentwicklung liegen.

Wenn nun in der Schlußfolgerung der bisherigen Ausführungen durchaus von einem Erfolg des Modellprojekts gesprochen werden kann, für das auch in der Zukunft eine eigenständige Weiterentwicklung zu wünschen ist, so bleibt noch, angesichts des engen regionalen Bezugs, auf die konkreten Auswirkungen auf die Region Mülheim-Essen-Oberhausen zu verweisen. Die Region MEO ist eine besonders vom Strukturwandel betroffene Region, der Wegfall vieler Arbeitsplätze im Montanbereich hat gerade diese Region vor nur schwer lösbare wirtschaftliche Herausforderungen gestellt. Nur durch eine enge Zusammenarbeit der drei Städte war es möglich, in verschiedener Hinsicht auf die entstehenden Probleme zu reagieren, gemeinsame Handlungskonzepte zu entwickeln und die unterschiedlichen Potentiale gezielt zusammenzuführen. Diese Praxis der intensiven Zusammenarbeit hat die Region MEO bereits in vielfältiger Hinsicht durchaus erfolgreich angewendet. Damit sind in der Region aufgrund einer breit verankerten Kooperationsorientierung die notwendigen Voraussetzungen für die Durchführung von innovativen Modellprojekten wie diesem, bei denen die Fähigkeit zur zielgerichteten Zusammenarbeit unterschiedlicher regionaler Akteure eine zentrale Voraussetzung ist, vorhanden.

An dieser Stelle über konkrete Auswirkungen beispielsweise in Form von Arbeitsmarktdaten oder Umsatzzahlen von Bildungseinrichtungen zu diskutieren, macht allerdings aus unserer Sicht wenig Sinn, weil dies den wenig ertragrei-

chen Weg der Beweisführung von unmittelbaren Auswirkungen der Tätigkeiten im Modellprojekt auf bestimmte Strukturdaten zu betreten hieße. Statt dessen muß es hier - bezogen auf die Bewertung des Modellprojektes „Kooperative Weiterbildungsmarksforschung in der MEO-Region“ - eher darum gehen, die Fähigkeit zur Nachhaltigkeit der angestoßenen Projektwirkungen einzuschätzen. Dieses kann jedoch im Moment lediglich auf der Basis von Absichtserklärungen und den bereits begonnenen Aktivitäten erfolgen, die sich zeitlich über das Ende der Projektlaufzeit hinaus erstrecken. Mit Blick auf die angestrebte Fortführung von Kooperationsarbeitskreisen sowie der Erweiterung des Themenspektrums, für die analog zum Bereich/zur primär fokussierten Branche Einzelhandel gearbeitet werden soll, ist in der Region durchaus ein fundiertes Potential zur eigenständigen Projektfortführung vorhanden. Allerdings ist zukünftig darauf zu achten, daß die mit dem Projekt gewonnenen wirtschaftlichen Wettbewerbsvorteile hinsichtlich der regionalen Weiterbildungslandschaft für die Region MEO auch dauerhaft gesichert werden können. Das in dem Modellprojekt erprobte Verfahren zur Verbesserung der Weiterbildungsaktivitäten wird - wie durchaus auch gewünscht — auch in anderen Regionen Nachahmer finden, so daß der nun geförderte und auf mittelfristige Sicht noch stärker zu stabilisierende regionale Wettbewerbsvorteil schnell relativiert werden könnte. Dies sollte allerdings weniger als Problem denn als Chance zu einer kontinuierlichen Weiterentwicklung der mit dem Modellprojekt gelegten Grundsteine begriffen werden.

So bleibt abschließend festzuhalten, daß zur Stabilisierung der bisherigen Erfolge und zum Ausbau der Aktivitäten des Netzwerkes eine Erweiterung der Mitgliederzahl der in Kooperationskreisen aktiven Unternehmen angestrebt werden sollte, welche sicherlich durch ein verstärktes Marketing, durch Direktansprache sowie die angestrebte Web-Präsenz des Weiterbildunfgsnetzwerkes zu erreichen sein wird. Dies umfaßt auch den Bedarf nach einem Verwertungskonzept für die Arbeitserfolge, Aktivitäten und Ergebnisse des Netzwerkes. Des weiteren wird es Aufgabe der Netzwerkmitglieder sein, ein Akquisekonzept zu entwickeln sowie den inhaltlichen Ausbau der Angebote branchenübergreifend und fortgesetzt bedarfsorientiert voranzutreiben. Ein weiterer Vorteil für die erfolg-

reiche Fortentwicklung der Netzwerkaktivitäten wäre im Ausbau der Kombination Weiterbildungsangebot und Unternehmens-/Organisationsberatungsleistungen zu sehen, um auch an dieser Stelle zu Flexibilisierungsstrategien und damit verstärkter innovativer Dienstleistungsorientierung zu gelangen. Auf dieser Basis kann dem Anspruch gerecht werden, neue Dienstleistungen, verbesserte Angebote, eine erweiterte Verbreitung und einen höheren Durchsatz an innovativen Angeboten zu erreichen. Eine weitere, teils koordinierende, Unterstützung durch das Regionalsekretariates der Stadt Essen sichergestellt werden soll, rundet das Anforderungsprofil an die weiteren, mittelfristigen Entwicklungsbedarfe ab. Dies weist nicht zuletzt darauf hin, daß die Anschlußfähigkeit an die bisherigen Erfolge und Projektinhalte vielversprechend ist. Auf langfristige Perspektive hin betrachtet, stellt sich die Aufgabe der regionübergreifenden Aktivitäten, wie sie zu Projektbeginn durchaus mit konzipiert waren, als weitere Herausforderung nach dem Schritt der Etablierung des Netzwerkes/der Kooperationsarbeitskreise in der Region MEO selbst dar.

Insgesamt betrachtet kann festgehalten werden, daß das Modellprojekte „Kooperative Weiterbildungsmarktforschung in der MEO-Region" bewiesen hat, welche Möglichkeiten in der regionalen Zusammenarbeit von Unternehmen und Anbietern von Weiterbildungsmaßnahmen liegen können sowie aufzeigte, daß es in der Zusammenarbeit der Weiterbildungsdienstleistungsunternehmen in der Region noch viele bislang wenig berücksichtigte Potentiale gibt, die nutzbar gemacht werden können, um das wirtschaftliche Wachstum durch entsprechende Aus- und Weiterbildung der verfügbaren Humanressourcen zu fördern.

8. Ausblick und abschließende Thesen

Aus den Erfahrungen in dem Modellprojekt kann abgeleitet werden, daß in einer regionalen Kooperation von Weiterbildungsdienstleistungsunternehmen und Betrieben als Kunden und Abnehmern von Qualifizierungsmaßnahmen ein erhebliches Entwicklungspotential liegt. Wenn die Qualifizierungsangebote einer Region besser sowohl seitens der Weiterbildungsträger untereinander als auch in bezug auf vorausschauende Qualifizierungsanforderungen der Betriebe angepaßt werden, können wichtige Entwicklungsimpulse verstärkt oder sogar ganz neu entwickelt werden. Die Schlüsselrolle, die der Qualifizierung in der Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur zukommt, kann, wie im Projekt beispielhaft gezeigt werden konnte, eine Reihe von weiteren regionalwirtschaftlich bedeutenden Impulsen auslösen oder zumindest begünstigen. Die zentrale Frage ist jedoch, wie derartige Effekte unter den Anforderungen von Nachhaltigkeit und Übertragbarkeit bewertet werden können.

Das Interesse an einer nachhaltig wirkenden Veränderung durch die Initiierung einer regionalen Zusammenarbeit in der Weiterbildung muß vor dem Hintergrund der dauerhaften Absicherung einer Kooperationsorientierung betrachtet werden. Zu fragen ist, wie die im Modellprojekt realisierten Kooperationsansätze auch über die Projektlaufzeit hinaus ohne die institutionelle und organisatorische Unterstützung des ehemaligen Projektträgers sichergestellt und gegenüber potentiellen individuellen Gegenstrategien immunisiert werden können. Ein Fortbestand der vereinbarten Zusammenarbeit verschiedener Weiterbildungsdienstleister ist zunächst institutionell durch die Übertragung der faktischen Projektkoordinationsfunktionen auf einen dauerhaften Ansprechpartner im intermediären Bereich (hier das Regionalsekretariat) gesichert. Die eigentliche in Kooperation zu erbringende Arbeit wie beispielsweise die Abstimmung des Angebots oder die Erarbeitung gemeinsam getragener Angebotskonzepte bleibt den beteiligten Unternehmen selbst überlassen, die dafür geeignete Organisations- und Bearbeitungsformen finden müssen. Die Definition eines gemeinsamen Ansprechpartners darf in dieser Hinsicht lediglich eine Auffangfunktion für

unvorhergesehene Schwierigkeiten oder Vermittlungsanforderungen darstellen, sollte jedoch nicht mit dauerhaften Aufgaben betraut werden, die für die Instandhaltung und das Gelingen einer Zusammenarbeit der Weiterbildungsanbieter von existentieller Bedeutung wird. Ebenso müssen in dem Kooperationsnetzwerk Mechanismen etabliert sein, die sicherstellen, daß vorübergehende individuelle Schwerpunktsetzungen der Beteiligten nicht zu einem Scheitern des gemeinsam begonnenen Entwicklungs- und Abstimmungsprozesses führen. Die Vereinbarung von Regeln für die Zusammenarbeit ist hierzu ein erster Weg, weiterhin müssen sicherlich weitere Aspekte zur dauerhaften Verankerung des kooperativen Bewußtseins in den Mittelpunkt gerückt werden.

Abschließende Thesen

1. Die durch das Modellprojekt initiierte regionale Zusammenarbeit von Weiterbildungseinrichtungen hat zu Angeboten geführt, die ohne die Kooperation mehrerer Anbieter nicht zustande gekommen wären. Dabei liegen die durch die etablierte Kooperation erzielten Erfolge sowohl im Bereich der Angebotsabstimmung der Weiterbildungsanbieter untereinander, als auch in bezug auf die Berücksichtigung kunden- bzw. betriebsspezifischer Anforderungen. Eine von einer systematischen Weiterbildungsbedarfsanalyse ausgehende Angebotsentwicklung ist aufgrund des zu hohen Aufwands von einzelnen Anbietern nicht leistbar, kann jedoch in der hier erprobten Zusammenarbeit zu wesentlichen Marktvorteilen für alle Beteiligten führen.

2. Ein angemessenes und ausgewogenes Verhältnis der Berücksichtigung von Kunden- und Anbieterinteressen bei der Konzeption von Qualifizierungsangeboten ist nur auf der Basis einer Kooperation mehrerer Bildungsträger möglich. Das Modellprojekt hat gezeigt, daß die Konzeption der Bildungsangebote jedes einzelnen Anbieters in erster Linie auf die Suche nach passenden Angebotsnischen ausgerichtet ist, in denen sich der Bildungsanbieter aufgrund seiner bisherigen Leistungspotentiale am besten verorten kann. Ei-

ne solche Angebotspolitik führt unweigerlich zu einer qualitativ durchaus anspruchsvollen, aber die vorhandenen und insbesondere neu entstehenden Bedarfe nicht vollständig erfassenden Angebotspalette. Durch die Kooperation mehrerer Anbieter wird es möglich, ausgehend von dem in der Region nachgefragten Bildungsbedarf, ein umfassendes Angebot zu konzipieren, in das jede Bildungseinrichtung die von ihr vorgehaltenen Kompetenzen ideal einbringen kann.

3. Die Initiierung von Kooperation als zentraler Auftrag eines Modellprojekts muß befristet ausgerichtet sein, d.h. auch in der Praxis geeignet sein, nach Ablauf der Modellphase eine eigenständige Fortführung der angeregten Arbeitsformen zu ermöglichen. Durch die Einrichtung von Kooperationsarbeitskreisen, die Definition weiterer Handlungsfelder (z.B. durch die Erweiterung der branchenbezogenen Ansätze auf Medienwirtschaft usw.) und die Festlegung einer für kritische Fragen weiterhin existierenden Koordinierungsstelle (hier in Gestalt des Regionalsekretariats) sind bereits vor Ablauf der eigentlichen Modellprojektphase die Voraussetzungen für eine Fortführung der regionalen Zusammenarbeit geschaffen worden. Es bleibt, nun darauf zu achten, daß den gemeinsam vertretenen Ankündigungen zur weiteren Arbeit auch Taten folgen. Die Voraussetzung hierfür sind jedoch aufgrund des hohen gemeinsamen Problembewußtseins und der Verständigung über die bereits erzielten Erfolge günstig. Dennoch wird es in naher Zukunft Aufgabe des Regionalsekretariats sein, die Weiterführung der Projektidee von den Beteiligten einzufordern und dabei ggf. auch deutlich zu machen, daß eine Unterstützung in der aus der Modellprojektphase bekannten Intensität nicht mehr erfolgen kann.

4. Die Bewertung der Zielerreichung aus Sicht der Region muß, wenn sie nicht anekdotisch erfolgen soll, eigentlich anhand statistischer Kenngrößen erfolgen. Einige Anhaltspunkte für die Attraktivität der Region MEO als Qualifizierungsregion konnten aus den Einrichtungs- und Teilnehmerbefragungen im Rahmen des Modellprojekts bereits abgeleitet werden. Hieraus ergab sich

zwar in einigen Fällen durchaus noch Verbesserungsbedarf, insgesamt läßt sich jedoch festhalten, daß das Interesse, die Region MEO auch überregional als geeigneten Standort für anspruchsvolle Qualifizierung und Weiterbildung zu etablieren, bereits erste Früchte trägt. Um die tatsächlichen regionalen Wirkungen der Aktivitäten im Bereich der Weiterbildung jedoch intensiver zu untersuchen, erscheint es notwendig, die hierzu notwendigen Fragen im Rahmen einer regionalen Strukturberichterstattung zu behandeln. Hieraus können sich Anhaltspunkte für über die Region MEO hinausgehende, interessante Fragestellungen ergeben, sowie Hinweise darauf, wie durch die Förderung von Weiterbildungsinfrastruktur regionalpolitische Handlungsansätze für benachteiligte Standorte entwickelt werden können.

5. Die Herstellung von Transparenz über Angebot und Nachfrage im Bereich der Weiterbildung in einer Region kann im Sinne einer Bestandsaufnahme bereits erste Hinweise auf vergleichsweise leicht zu realisierende Verbesserungsmöglichkeiten geben. In dem Modellprojekt konnten durch die Zusammenstellung der bereits existierenden Angebote auch wesentliche Informationsdefizite seitens der Kunden abgebaut und damit auf bestehende Leistungspotentiale gezielt hingewiesen werden. Die Beseitigung von Informationsdefiziten hat sich dabei als strukturelles Problem herausgestellt, welches sich in anderen Regionen vermutlich ähnlich darstellt und mit einem ähnlichen kooperationsorientierten Ansatz angegangen werden könnte. In einem gemeinsamen Weiterbildungsmarketing liegen damit, unabhängig von der Struktur und der inhaltlichen Ausrichtung des Qualifizierungsangebots, nahezu direkt übertragbare Ansätze auch für andere Regionen.

6. Daß die Anbieter von Weiterbildungsmaßnahmen intensiver mit Betrieben zusammenarbeiten sollten, ist zwar keine unbedingt neue Erkenntnis, die Erfahrungen aus dem Modellprojekt zeigen jedoch, daß diese Feststellung in der Praxis oft auf praktische Widerstände stößt, die eine stärkere Zusammenarbeit mit Betrieben behindern. Als durchaus hilfreich hat sich zur Bewältigung verschiedener praktischer Schwierigkeiten die Gründung entspre-

chender Kooperationsarbeitskreise herausgestellt, bei denen mehrere Bildungsanbieter bei der Erarbeitung eines kundenspezifischen Weiterbildungsangebots konzeptionell zusammenarbeiten, um ein auf die jeweiligen Bedarfe und organisatorischen Rahmenbedingungen abgestimmtes Weiterbildungsprogramm zu erstellen. Die Weiterführung solcher Kooperationsarbeitskreise erscheint geboten, um ausgehend von der gemeinsamen Information über bestehende Angebote auch die erforderlichen Neukonzeptionen zu erarbeiten.

7. Das Modellprojekt hat nicht zuletzt auch einen Beitrag dazu geleistet, daß sich Weiterbildungseinrichtungen künftig nicht mehr allein als Anbieter didaktisch hochwertiger Qualifizierungsveranstaltungen verstehen sollten, sondern zunehmend auch in Funktion und Rolle von Unternehmensberatern hineinwachsen. Dieser Trend geht noch über den oft angemahnten Praxisbezug, den Qualifizierungsmaßnahmen auch zu recht haben müssen, hinaus: Weiterbildung von Beschäftigten begründet immer auch eine Weiterentwicklung des Unternehmens, wenn neue Kenntnisse in Methoden, Abläufen und Verfahren eingebracht und aus diesem Anlaß tradierte Verhaltensmuster und Unternehmensstrategien hinterfragt werden. Für den Bereich des Einzelhandels hat der Kooperationsarbeitskreis entsprechende Ansätze und Entwicklungstrends bei der Entwicklung neuer Angebote berücksichtigt; bei der Behandlung weiterer Themenfelder ist eine Auseinandersetzung mit ähnlichen Entwicklungen mit Blick auf die Unterstützung organisatorischer und sektoraler Veränderungsprozesse anzustreben.

Anhang

Fragebogen des Projektbausteins Teilnehmerbefragung

Befragung von Teilnehmer/-innen der Weiterbildung in der Region Mülheim/Essen/Oberhausen (MEO-Region)

Sehr geehrte Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer,

im Rahmen des Modellprojektes „Kooperative Weiterbildungsmarktforschung in der MEO-Region“ führen wir in ausgewählten Weiterbildungseinrichtungen der Städte Mülheim, Essen und Oberhausen Teilnehmerbefragungen durch. Wir würden uns freuen, wenn Sie auch in Zukunft die Weiterbildungsangebote in unserer Region nutzen würden. Deshalb sind wir an Ihrer Meinung interessiert. Was hat Ihnen gefallen, was nicht so sehr und was kann aus Ihrer Sicht verbessert werden, um Ihren Bildungsaufenthalt in unserer Region noch angenehmer zu gestalten? Mit diesem Fragebogen wollen wir Ihnen Gelegenheit geben, aktiv daran mitzuwirken.

Wir danken Ihnen für Ihre Mühe und Ihren Besuch in unserer Region!

Name des Bildungsträgers:_____

- betriebliche/berufliche Weiterbildung ..... ❑
- abschlußbezogene Fortbildung (z.B. Meister, Techniker) ..... ❑
- allgemeine/politische Weiterbildung ..... ❑

Einige kurze Fragen zur Weiterbildungmaßnahme, an der Sie teilnehmen:

1. Wie sind Sie auf die Weiterbildung aufmerksam geworden?

- durch Empfehlung (Freunde, Bekannte usw.) ..... ❑
- bin vom Betrieb geschickt bzw. empfohlen worden ..... ❑
- durch schriftliche Werbung des Bildungsträgers ..... ❑
- über Recherchen in Datenbanken (z.B. Kurs Direkt, WIS) ..... ❑
- über das Internet ..... ❑
- durch eine Informationsveranstaltung des Trägers ..... ❑
- durch das Arbeitsamt ..... ❑
- sonstiges, und zwar ..... ❑

2. Warum haben Sie sich für eine Bildungseinrichtung in der Region Mülheim/Essen/Oberhausen entschieden? (Mehrfachnennung möglich)

- ich wohne in der Region ..... ❑
- aufgrund der guten Erreichbarkeit ..... ❑
- wegen des guten Umfeldes (z.B. Kultur-, Freizeit-, Einkaufsangebot) ..... ❑
- aufgrund des guten Rufes der Bildungseinrichtung ..... ❑
- es gibt nur in dieser Region ein entsprechendes Angebot ..... ❑
- der Preis war günstiger als bei anderen Anbietern ..... ❑
- aufgrund bereits vorhandener guter Erfahrungen ..... ❑
- sonstiges, und zwar ..... ❑

3. Wie sind Sie insgesamt mit der Weiterbildungsmaßnahme, der Betreuung durch den Träger, die Beratung usw. zufrieden? (von 1=*überhaupt nicht zufrieden* bis 5=*sehr zufrieden)*

	überhaupt nicht zufrieden				**sehr zufrieden**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
- Betreuung durch den Träger	❑	❑	❑	❑	❑
- Beratung durch den Träger	❑	❑	❑	❑	❑
- Weiterbildung insgesamt	❑	❑	❑	❑	❑

Einige kurze Fragen zur Infrastruktur der Region:

4. Wie sind Sie zu Ihrer Weiterbildung angereist? (Bitte alle Verkehrsmittel benennen, die Sie benutzt haben)

- mit dem Auto/Motorrad ..... ❑
- mit dem Zug ..... ❑
- mit dem öffentlichen Personennahverkehr ..... ❑
- mit dem Flugzeug ..... ❑
- zu Fuß/mit dem Fahrrad ..... ❑
- sonstige Verkehrsmittel, und zwar ..... ❑

5. Wie beurteilen Sie die Verkehrsinfrastruktur der Region? (von 1=*sehr schlecht* bis 5=*sehr gut)*

	sehr schlecht 1	2	3	4	sehr gut 5
- Straßen-/Autobahnanbindung	❑	❑	❑	❑	❑
- Zug/öffentlicher Personennahverkehr	❑	❑	❑	❑	❑

6. Aus welcher Stadt bzw. welchem Kreis kommen Sie?

=> falls Sie aus Mülheim, Essen oder Oberhausen kommen, weiter mit Frage **12.**

7. Haben Sie während Ihrer Aufenthaltes die Einkaufsmöglichkeiten der Region genutzt? (Bitte die Stadt angeben und bewerten von 1=*sehr schlecht* bis 5=*sehr gut)*

	sehr schlecht 1	2	3	4	sehr gut 5
Stadt:_____	❑	❑	❑	❑	❑

8. Haben Sie zur Wahrnehmung der Weiterbildung in der Region in einem Hotel bzw. einer Pension übernachtet?

ja ❑ Zahl der Übernachtung(en) ☐ nein ❑

9. Haben Sie während Ihres Aufenthaltes zur Weiterbildung die Gastronomie der Region genutzt?

ja ❑ Mal (Anzahl) ☐ nein ❑

10. Falls Sie Übernachtungen in Anspruch genommen haben, bzw. die Gastronomie besucht haben, wie zufrieden waren Sie mit dem Angebot (von 1=*sehr schlecht* bis 5=*sehr gut)*

	sehr schlecht 1	2	3	4	sehr gut 5
- Hotels, Pensionen.....	❑	❑	❑	❑	❑
- Gaststätten, Restaurants etc	❑	❑	❑	❑	❑

11. Haben Sie während Ihres Aufenthaltes zur Weiterbildung einiges von dem Kultur- bzw. Freizeitangebot der Region genutzt?

- ja, und zwar_____
- nein_____

12. Würden Sie den Bildungsträger und die Region anderen für die Weiterbildung empfehlen?(von 1=*auf keinen Fall* bis 5=*auf jeden Fall)*

	auf keinen Fall				**auf jeden Fall**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
- den Bildungsträger	❑	❑	❑	❑	❑
- die Region	❑	❑	❑	❑	❑

Einige kurze Fragen zur Person:

13. Sind Sie

männlich ❑ weiblich ❑

14. Wie alt sind Sie?

Jahre ☐

15. In welcher Branche arbeiten Sie?

_____

16. An dieser Stelle können Sie Lob, Kritik, Anregungen usw. notieren, damit Ihr Aufenthalt in der Region beim nächsten Mal möglicherweise noch besser wird!