

Gesprächsleitfaden für die Expertengespräche zum Thema
„Einflussfaktoren eines funktionierenden Marktes der Qualifizierungsberatung“

Zielgruppe: Betriebe

Projekt: **MarQa** – Strukturen und Strategien für eine marktfähige Qualifizierungsberatung

1. Erkennbarkeit der Dienstleistung

Welche Beratungsleistungen haben Sie in Bezug auf Planung, Durchführung und Evaluation von Weiterbildungsmaßnahmen bereits in Anspruch genommen?

Haben Sie gezielt Beratung in Qualifizierungsfragen gewünscht, oder wurde diese im Zusammenhang mit anderen Beratungsleistungen en passant in Anspruch genommen?

Welche Informationen hatten Sie vor der eigenen Inanspruchnahme über die Dienstleistung „Qualifizierungsberatung“?

Inwiefern haben Sie sich im Vorfeld der Beratung über das Dienstleistungsprofil des Anbieters erkundigt?

Was hat Sie im Besonderen interessiert? Welche Informationen haben Ihnen gefehlt?

Haben Sie verschiedene Anbieter miteinander verglichen (Kosten/Inhalte/Qualität)? Wie überschaulich ist das regionale Angebot von Qualifizierungsberatung?

Nach welchen Kriterien haben Sie die Entscheidung für den Qualifizierungsberater getroffen?

2. Vernetzung der Akteure / Know-how-Transfer

In welche regionalen Kooperationszusammenhänge sind Sie als Betrieb eingebunden?

Welche Rolle spielen dort Fragen der Personalentwicklung?

Welche konkreten Zusammenarbeiten gibt es mit regionalen Bildungsdienstleistern bzw. regionalen Bildungsnetzwerken? Welchen Nutzen sehen Sie darin?

Wie erschließen Sie sich Wissen in Bezug auf nachhaltige Personalarbeit? Welche Hilfestellungen wünschen Sie sich?

3. Qualität der Dienstleistung

A Beratungsprozess

Wie wurde der Beratungsprozess durch den Berater gestaltet? Wurde Ihnen die Zielsetzung der einzelnen Phasen deutlich?

Welche Rolle hatten Sie als Personalverantwortlicher während der Beratungen inne? Welche Rolle hat der Berater übernommen? Wie erging es Ihnen mit dieser Rollenverteilung?

Inwiefern wurden spezifische Bedarfe Ihres Betriebes berücksichtigt?

Welche Einblicke haben Sie dem Berater in die betrieblichen Strukturen und Prozesse ermöglicht?

Nach welchen Kriterien beurteilen Sie den Erfolg des Beratungsprozesses?

Wie gehen Sie vor, um sich der Qualität des Beratungsprozesses zu vergewissern?

Inwiefern konnten Sie Unzufriedenheiten äußern? Wurde auf diese eingegangen?

Welche Instrumente wurden in den verschiedenen Beratungsphasen eingesetzt? Wie beurteilen sie die Zweckmäßigkeit der Instrumente?

B Anbieterqualität

Über welche Basiskompetenzen muss ein Qualifizierungsberater Ihrer Ansicht nach verfügen?

Was möchten Sie im Vorfeld einer Beratung über den Berater wissen (Empfehlungen, Zertifikate, Referenzen...)? Wie kann die Professionalität des Beraters für Betriebe besser erkennbar werden?

4. Wirkungen von Qualifizierungsberatung im betrieblichen Kontext

Wie beurteilen Sie den Erfolg der angeregten Veränderungen? Wurde eine Erfolgskontrolle durchgeführt?

Inwiefern wirken sich die angeregten Weiterbildungsaktivitäten auf die betrieblichen Abläufe und aus (harte, weiche Faktoren)?

Würden Sie Qualifizierungsberatung erneut in Anspruch nehmen?

Wie könnte das Dienstleistungsangebot für Betriebe attraktiver und leistungsfähiger gestaltet werden?