

# Erwartungshaltung der Mitgliedsbetriebe an die Beratung

SPARK – Kammerleistungen der Zukunft

Fachtagung der Beratungsstellenleiter, Schwielowsee, 11.10.2023

**HORIZONT  
HANDWERK**

 Handwerkskammern  
Baden-Württemberg

*Ein Projekt des Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg  
und HANDWERK BW in Kooperation mit den Handwerkskammern und den  
Landesinnungs- und Fachverbänden Baden-Württembergs*

# Agenda

- 1. Projektziele und -konzept**
2. Workshopergebnisse
3. Erste Befragungsergebnisse
4. Diskussion von Handlungsimplicationen

# Agenda

1. Projektziele und -konzept
- 2. Workshopergebnisse**
3. Erste Befragungsergebnisse
4. Diskussion von Handlungsimplicationen



## World-Cafe

# Schlussfolgerungen für das Beratungskonzept

- **Aktive Ansprache gewünscht**
- **1 zentraler Ansprechpartner**
- **Beratungsexpertise**
- **Vernetzte Beratung (Kompetenzzentren auch über Kammergrenzen)**
- **Kurze Reaktionszeit**
- **Betriebswirtschaftliche Fragen sind kein (großes) Thema**
- **Größere Betriebe haben eigene Berater**



## World-Cafe

# Beratungsthemen der Zukunft

- **Fördermittel**
- **Recht (u.a. Unterstützung bei unlauteren Konkurrenten)**
- **Jährlicher Checkup**
- **Fachkräftesicherung (u.a. Digital Recruiting)**
- **Wachstumsstrategie**
- **Prozessorganisation**
- **Nachhaltigkeit nicht im Fokus**
- **Vernetzung der Betriebe (Online Stammtische – Erfagruppen vor Ort)**

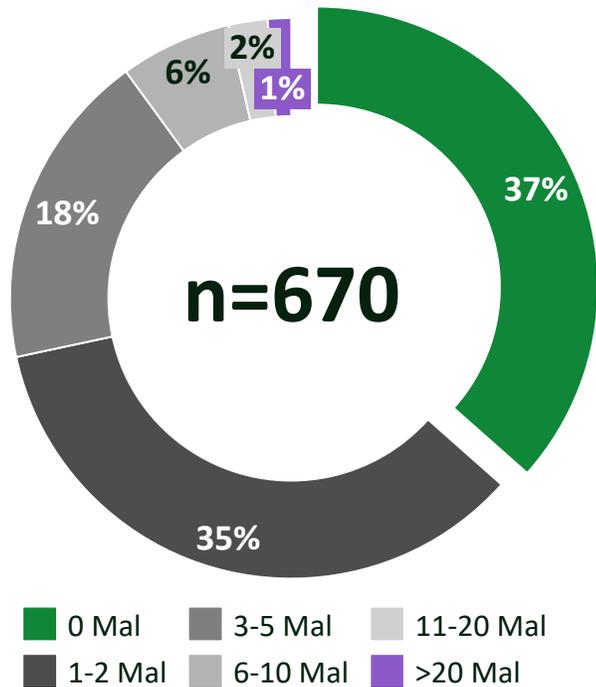
# Agenda

1. Projektziele und -konzept
2. Workshopergebnisse
- 3. Erste Befragungsergebnisse**
4. Diskussion von Handlungsimplicationen

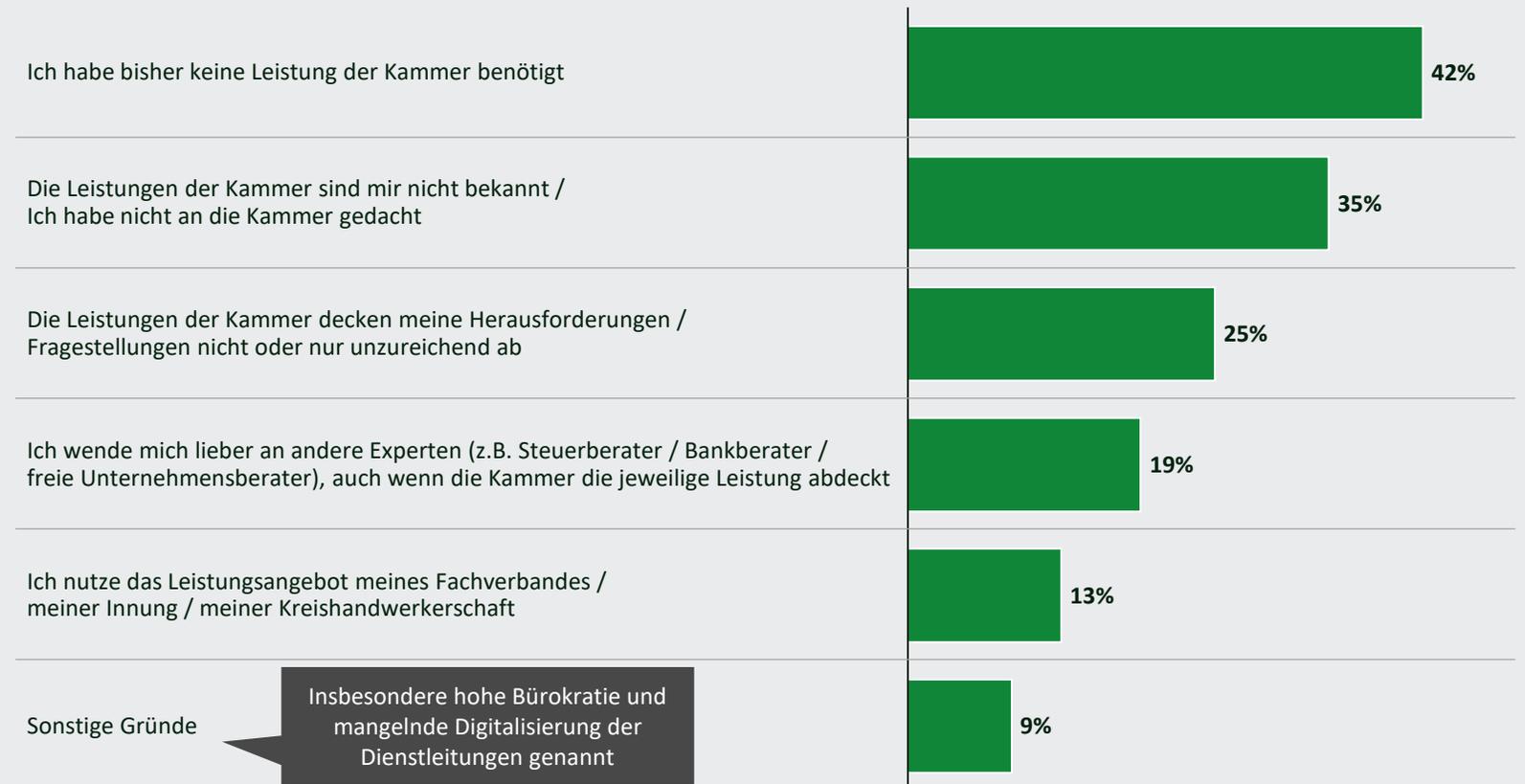
## 37% der befragten Betriebe haben in den letzten 5 Jahren keine Kammerleistungen bezogen – geringer Bedarf und mangelnde Kenntnis der Leistungen als Haupttreiber

### Häufigkeit der Nutzung (in %)

Zeitraum: Letzte 5 Jahre

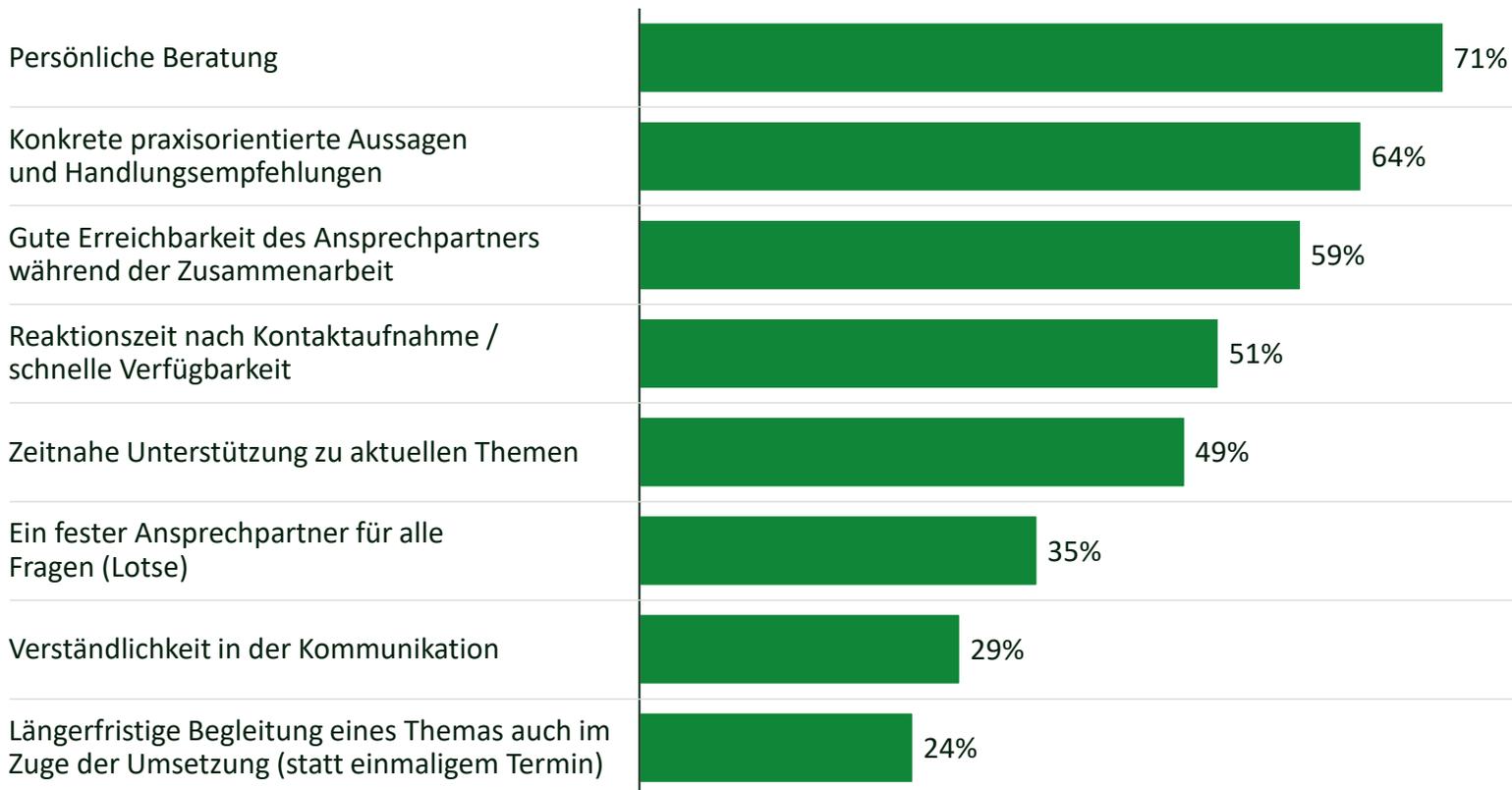


### Gründe für die Nicht-Nutzung der Kammerleistungen (in % der befragten Betriebe)



## Persönliche und praxisorientierte Beratung stellen die wichtigsten Faktoren für die Mitgliedsbetriebe bei der Unterstützung durch die Kammer dar

### Wichtigste Faktoren bei der Unterstützung (n=670, in % der befragten Betriebe)



### Zentrale Erkenntnisse

**Persönliche Beratung** und **Praxisorientierung** bei der Unterstützung von über 60% der befragten Betriebe als **essenzielle Faktoren** in der Unterstützung genannt

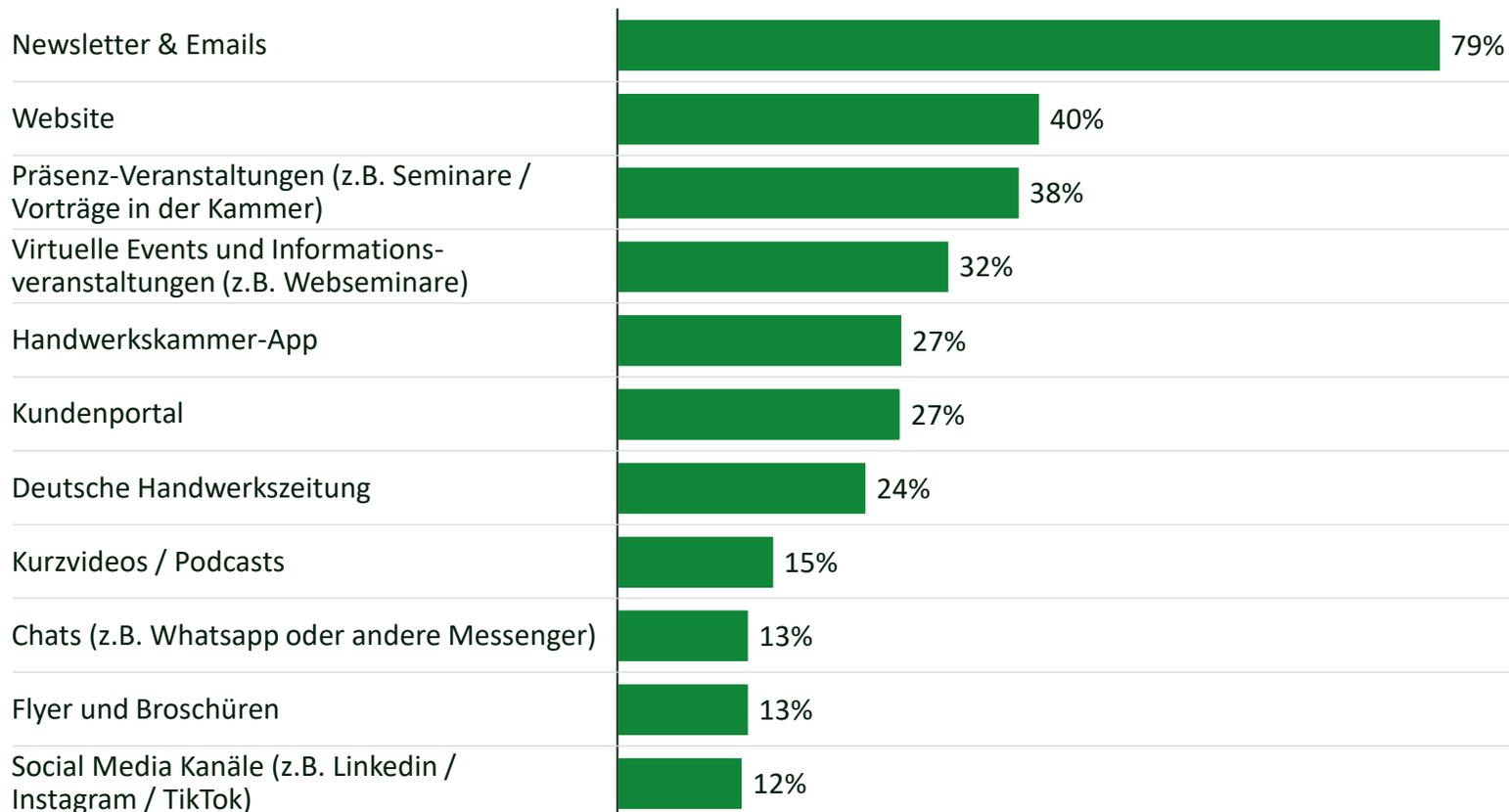
Auch **schnelle Erreichbarkeit** und **Reaktionszeit** der Berater als wichtige Kriterien identifiziert

**Längerfristige Begleitung** hingegen **weniger relevant** für Mitgliedsbetriebe

Weitere genannte Faktoren umfassen die **Seniorität** und **Kompetenz** der Berater, **Rechtssicherheit**, sowie **geringere Bürokratie** und **höhere Digitalisierung** im Rahmen der Unterstützung

## Newsletter und Emails bleiben die wichtigsten Kanäle, über die die Betriebe auch in Zukunft von der Kammer angesprochen und informiert werden wollen

### Informationskanäle der Zukunft (n=670, in % der befragten Betriebe)



### Zentrale Erkenntnisse

**Traditionelle Kanäle** wie Newsletter, Emails, Website und Präsenzveranstaltungen **bleiben die wichtigsten Kanäle** für Mitgliedsbetriebe

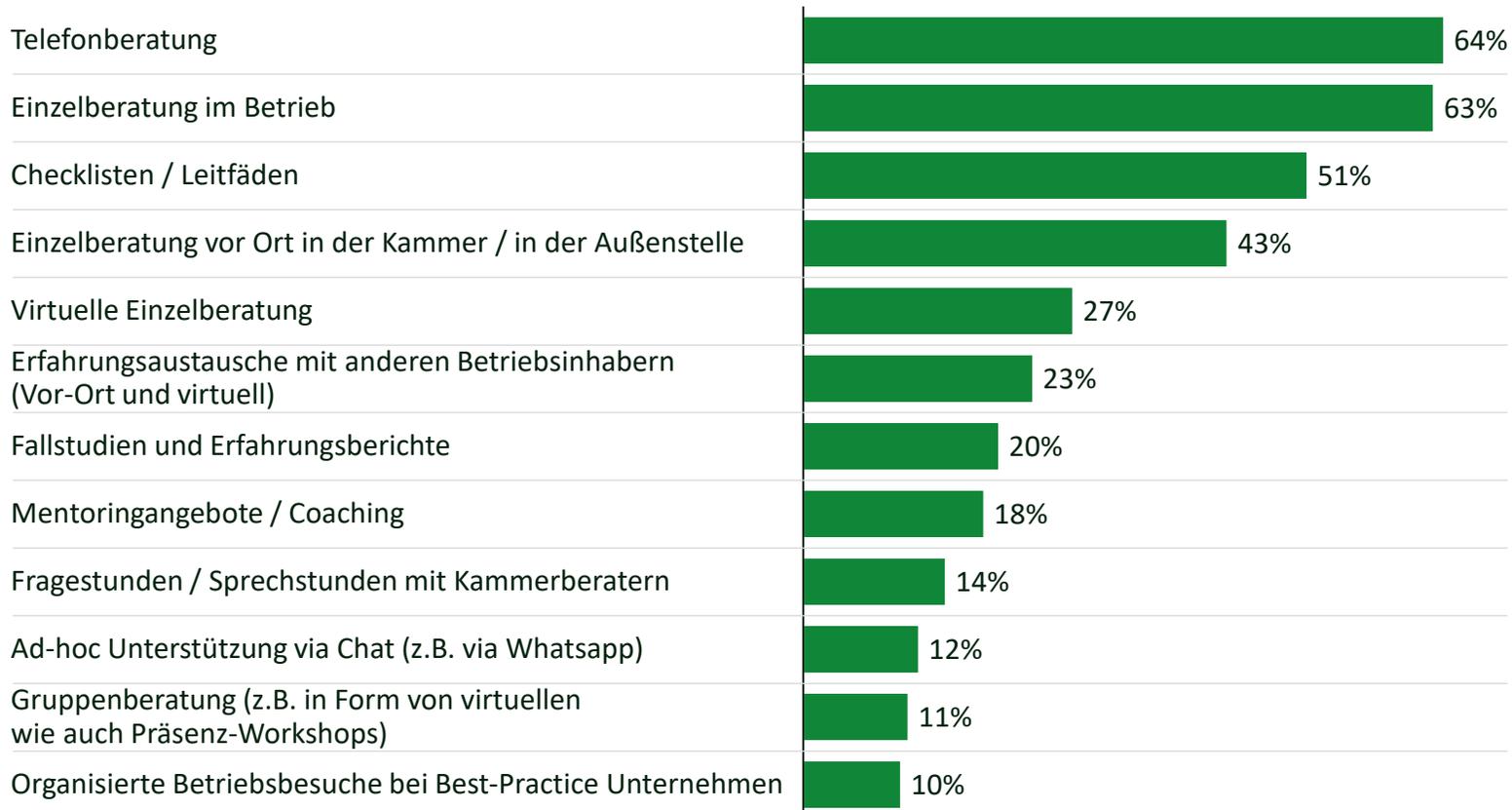
**Innovative Kanäle** wie Social Media, Chats oder Podcasts nur mit **vergleichsweise geringer Relevanz** für Mitgliedsbetriebe

**Handwerkskammer-App** und **Kundenportal** als **vielversprechendste neue Kanäle**

**Website-Chat-Bots** und **gebündelte Informationen nach Gewerk** als weitere Wünsche von Kammermitgliedern

## Telefonberatung und Einzelberatung im Betrieb noch immer die relevantesten Unterstützungsformate für Mitgliedsbetriebe

### Unterstützungsformate der Zukunft (n=670, in % der befragten Betriebe)



### Zentrale Erkenntnisse

Persönliche Beratung über **Telefon** und **Einzelberatung** im Betrieb bleiben die **wichtigsten Unterstützungsformate** für Mitgliedsbetriebe

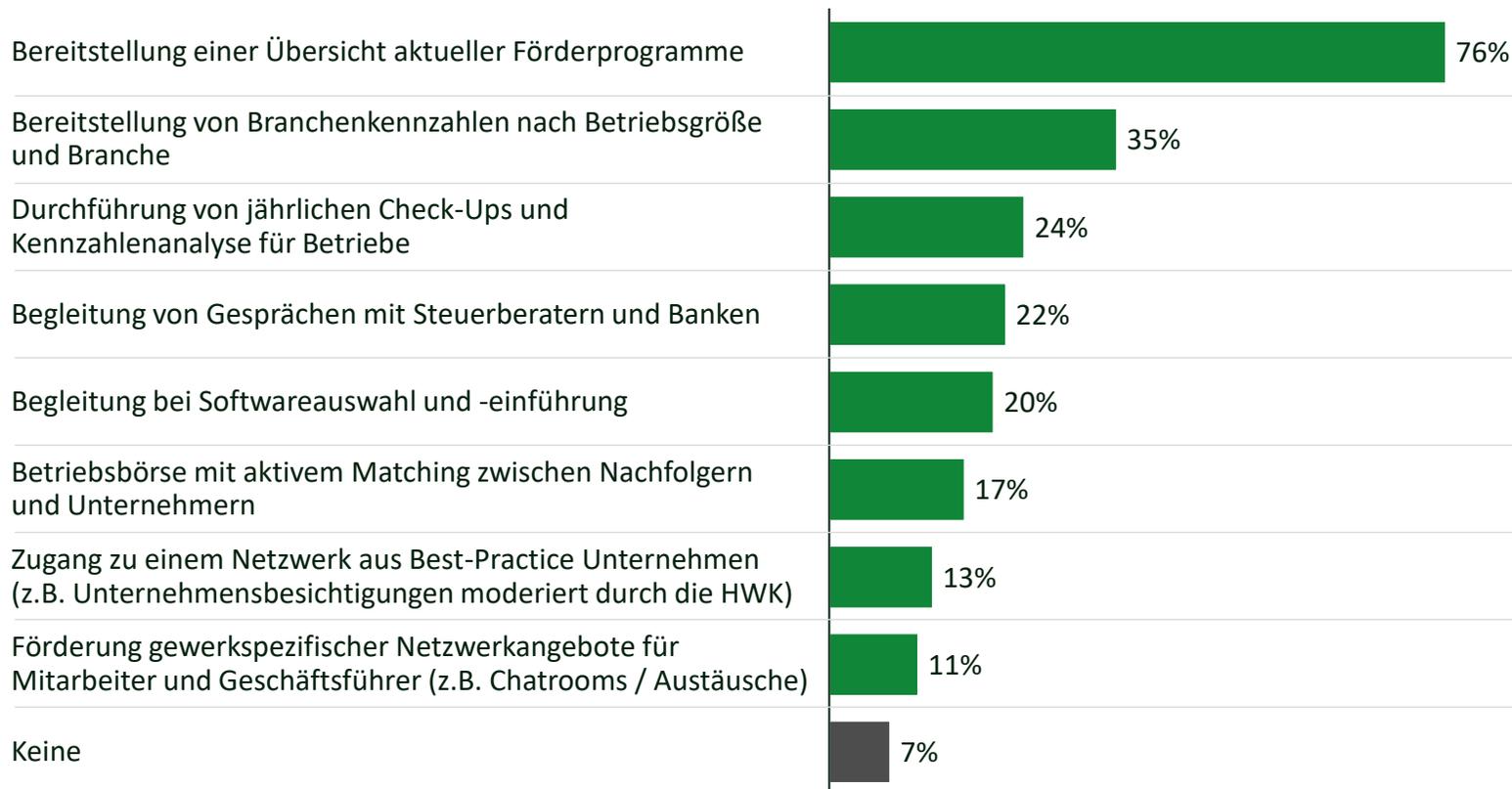
**Checklisten** und **Leitfäden** darüber hinaus als **vierversprechende** Formate für die **Erstunterstützung** gesehen

**Organisierte Betriebsbesuche** und **Gruppenberatung** hingegen mit **geringem Zuspruch** unter befragten Betrieben

**Erklärvideos** als **weiteres mögliches Unterstützungsformat** von befragten Betrieben genannt

## Betriebsführung: Betriebe wünschen sich insbesondere eine Bereitstellung einer Übersicht aktueller Förderprogramme in verständlichem Format

### Neue Dienstleistungsangebote (n=670, in % der befragten Betriebe)



### Zentrale Erkenntnisse

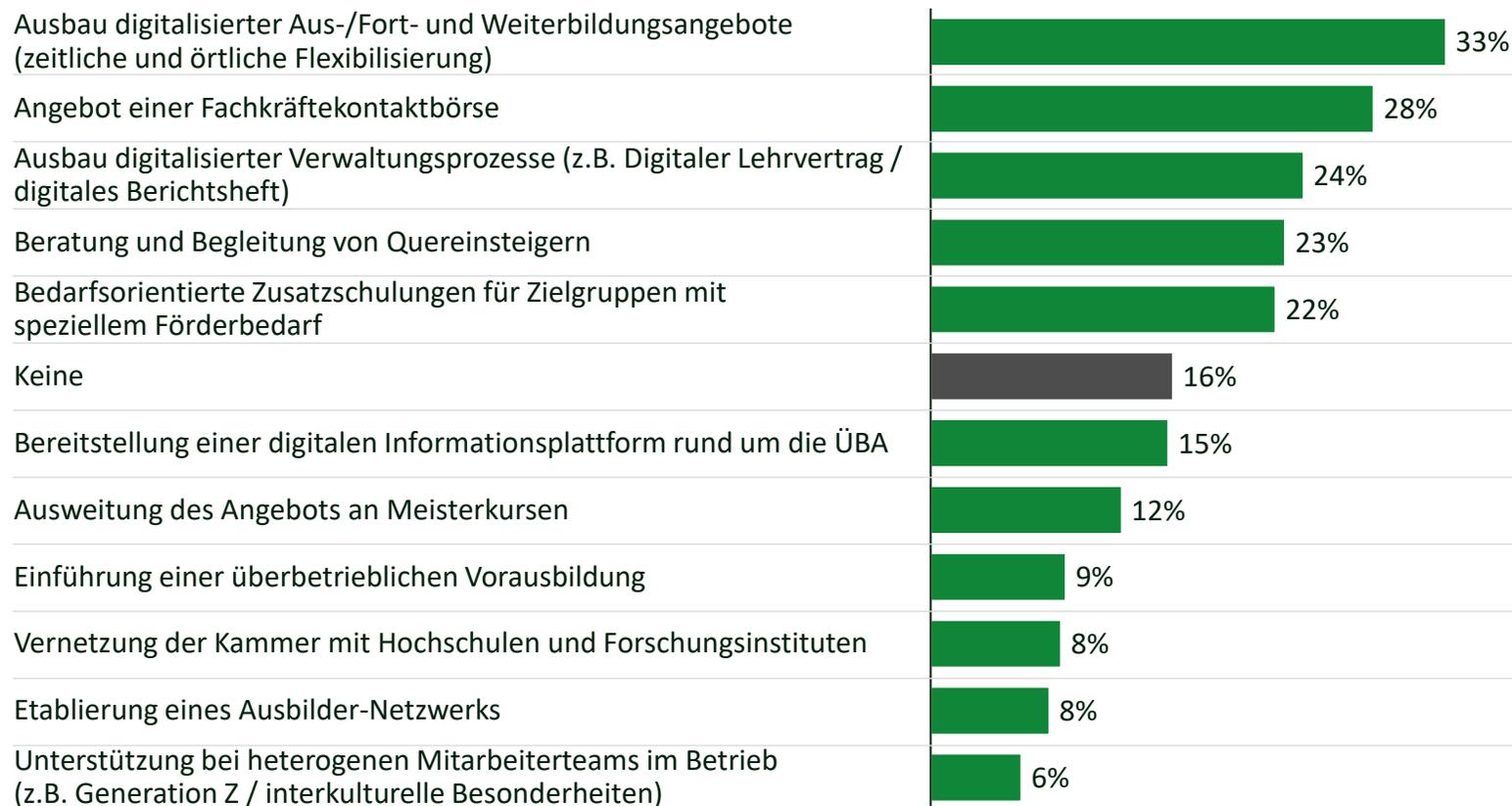
**Bereitstellung einer Übersicht aktueller Förderprogramme** als wichtigster zusätzlicher Unterstützungsbedarf von Mitgliedsbetrieben im Bereich Betriebsführung

**Branchenkenntzahlen** und **jährliche Check-ups** zudem unter wertvollsten zusätzlichen Dienstleistungsangeboten

Weitere gewünschte Unterstützung über vorgegebene Optionen hinaus insbesondere im Bereich **Unterstützungsbedarfe im Rahmen der Gründung**

## Qualifikation und Fachkräftesicherung: Digitale Weiterbildungsangebote und Angebot einer Fachkräftebörse am meisten gewünschte Dienstleistungen

### Neue Dienstleistungsangebote (n=670, in % der befragten Betriebe)



### Zentrale Erkenntnisse

**Breite Verteilung** der Wünsche der Betriebe im Bereich Qualifikation und Fachkräftesicherung – Ausbau **digitaler Weiterbildungen** und **Fachkräftebörse** mit höchstem Zuspruch

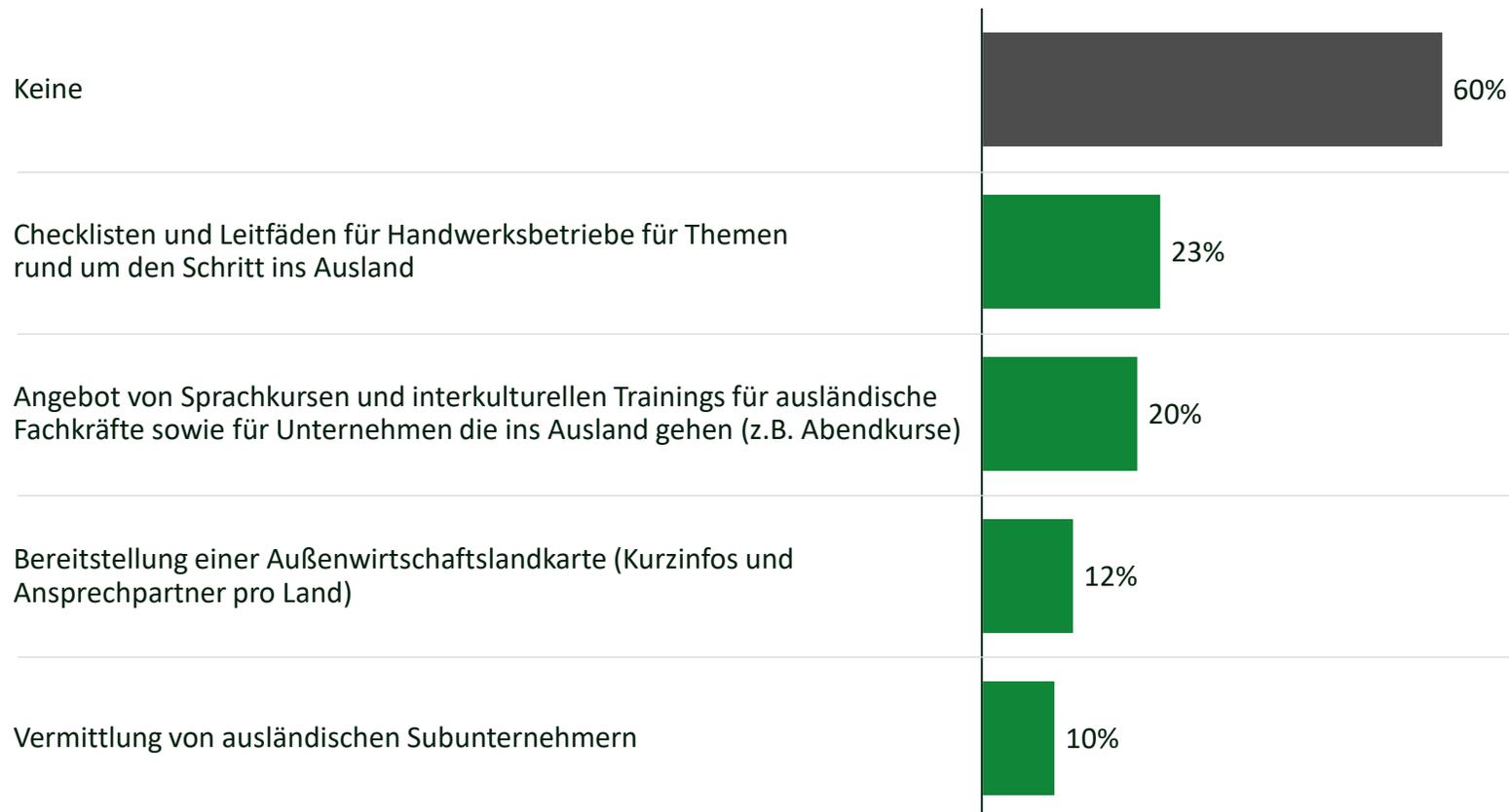
Ausbau **digitaler Verwaltungsprozesse**, Begleitung von **Quereinsteigern** und bedarfsorientierte **Zusatzschulungen** zudem von jedem 5. Betrieb genannt

**Vernetzung mit Hochschulen, Ausbilder Netzwerk & Unterstützung bei heterogenen Mitarbeiterteams** hingegen **nur von Bruchteil** nachgefragt

Auszeichnung von **Top-Ausbildungsbetrieben** als weitere mögliche Dienstleistung genannt

# Auslandsgeschäft: Checklisten & Leitfäden für den Schritt ins Ausland sowie Angebot von Sprachkursen und Trainings für ausländische Fachkräfte mit höchster Nachfrage

## Neue Dienstleistungsangebote (n=670, in % der befragten Betriebe)



## Zentrale Erkenntnisse

**Großteil der befragten Betriebe** sieht **keinen weiteren Unterstützungsbedarf** im Bereich Auslandsgeschäft – **hoher Anteil** jedoch auch **durch großen Anteil der national aktiven Betriebe** getrieben

**Größter Bedarf** besteht im Rahmen von **Checklisten und Leitfäden** für den Schritt ins Ausland sowie beim **Angebot von Sprachkursen und Trainings** für ausländische Fachkräfte

## Agenda

1. Projektziele und -konzept
2. Workshopergebnisse
3. Erste Befragungsergebnisse
- 4. Diskussion von Handlungsimplicationen**

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



**Ludwig-Fröhler-Institut für Handwerkswissenschaften**

**Dr. Markus Glas**  
*Geschäftsführer*

Max-Joseph-Str. 4  
80333 München

(089) 515560-82  
glasl@lfi-muenchen.de