

Neue berufliche Wege und Qualifikationen
zur Professionalisierung der Second Hand Branche

Quali Pro ———
————— *Second Hand*



Leitfaden zur Entwicklung neuer
Qualifikationsmöglichkeiten
für Second-Hand-Unternehmen
Heike Arold

ITB - Institut Technik und Bildung
Universität Bremen
Am Fallturm 1
28359 Bremen
Tel.: +49 (0)421-218 4640
Fax +49 (0)421 218 4643
Mail: arold@uni-bremen
www.itb.uni-bremen.de

Dieses Projekt wurde mit der Unterstützung der
Europäischen Kommission finanziert

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	4
2	Erläuterungen zur Nutzung der Fragebögen	4
3	Instrumente zur Bewertung des Qualifikationsbedarfs in unterschiedlichen Kernarbeitsprozessen.....	6
3.1	Fragebogen zum „Management / Verwaltung aller Geschäftsprozesse“	6
3.2	Fragebogen zur „Akquisition von Waren / Kunden“.....	7
3.3	Fragebogen zur „Organisation des Wareneingangs“.....	8
3.4	Fragebogen zum „Warenankauf bzw. Warenannahme“.....	9
3.5	Fragebogen zur „Lagerung der Waren“.....	10
3.6	Fragebogen zum „Verkauf der Waren“.....	11
3.7	Fragebogen zum „Transport der Waren“.....	12
3.8	Fragebogen zum „Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten/ Möbeln“	13
3.9	Fragebogen zum „Reinigen und Reparieren von Waren“.....	14
4	Instrument zur Auswertung der Fragebögen und dessen Nutzung	15
5	Bewertung der Befragung.....	16

Anhang

Auswerteeinstrument in Form einer „Excel-Datei“

Der vorliegende Leitfaden wurde erstellt vom Institut Technik und Bildung (IT+ B) der Universität Bremen.

Die, dem Leitfaden zu Grunde gelegten Ergebnisse basieren auf den nationalen Untersuchungen und Analysen der am Leonardo Projekt QualiProSecondHand beteiligten Partner:

- | | | |
|---|------------------------------|---|
| ▪ die umweltberatung | Wien
Österreich | Johanna Leutgöb
Angelika Hackel |
| ▪ RREUSE | Brüssel
Belgien | Paolo Ferraresi
Sergio Michelini |
| ▪ Jordanka Andreeva - Smoljan | Madan
Bulgarien | Jordanka
Andreeva
Ivanka zur Oven |
| ▪ Tervatulli Ltd | Oulu
Finnland | Annikka Jarva
Saila Lampela |
| ▪ Center RS za poklicno izobraževanje –
CPI
(Centre of the Republic
of Slovenia for VET) | Ljubljana
Slowenien | Darja Starkl |
| ▪ Coleg Morgannwg | Pontypridd
Großbritannien | Tony Hitchins |
| ▪ Bundesarbeitsgemeinschaft e.V. (BAG) | Berlin
Deutschland | Martin Koch |
| ▪ Qualifizierungs- und
Arbeitsförderungsgesellschaft
Dresden mbH (QAD) | Dresden
Deutschland | Ulrike Markmann
Christiane Buhle |

1 Einleitung

Die im Rahmen des Leonardo-Projektes „QualiProSecondHand“ mittels berufswissenschaftlicher Forschungsinstrumente (Sektoranalyse, betriebliche Fallstudien und Expertenworkshops bzw. –interviews) durchgeführte Analyse des europäischen Second Hand Sektors hat deutlich gemacht, dass es innerhalb des Sektors nicht nur sektorspezifische Arbeitsprozesse und –aufgaben gibt, sondern dass diese mit spezifischen Anforderungen an die Mitarbeiter verbunden sind. Weiterhin hat sich deutlich gezeigt, dass es innerhalb des Second Hand Sektors und zwar unabhängig von dem jeweiligen Geschäftsfeld (Textilien, CD(Tonträger)/Bücher, Möbel und elektrische und elektronische Geräte) einen Qualifikationsbedarfs sowohl bei den Mitarbeitern selbst, als auch von Seiten der Unternehmen, gibt. Basierend auf den Ergebnissen der gesamten Untersuchung sowie auf den Erfahrungen des Projektträgers „Institut Technik und Bildung (IT+B) der Universität Bremen“ hinsichtlich der Entwicklung von Leitfäden und Instrumenten zur Bedarfsermittlung – auch für die praktische Anwendung – wurde in Zusammenarbeit mit den Projektpartnern aus 7 europäischen Ländern (Deutschland, Österreich, Belgien, Finnland, Großbritannien, Slowenien, Bulgarien) ein Leitfaden zur Entwicklung neuer Qualifikationsmöglichkeiten entwickelt.

Um neue Qualifikationsmöglichkeiten entwickeln zu können, bedarf es vor allem der Ermittlung des vorhandenen Qualifikationsbedarfs in den unterschiedlichen relevanten Arbeitsprozessen und den dazugehörigen Arbeitsaufgaben bzw. den entsprechenden Kompetenzen. Der folgende Leitfaden wurde daher in Form eines Analyseinstrumentes zur Ermittlung des vorhandenen Qualifikationsbedarfs entwickelt. Er richtet sich an die im Second Hand Sektor operierenden Unternehmen und deren Mitarbeiter und befähigt diese, den vorhandenen Qualifikationsbedarf eigenständig zu ermitteln. Basierend auf den Ergebnissen der Analyse können Qualifikationsmöglichkeiten entwickelt werden, um Defizite im Arbeitsprozess zu beseitigen. Da nicht in allen Unternehmen sämtliche im Projekt ermittelte Arbeitsprozesse und –aufgaben und somit Kompetenzen zum Tragen kommen, wurde das Instrument so konzipiert, dass unterschiedliche Bereiche separat voneinander erhoben werden können. Bei der Entwicklung wurde vor allem auf eine einfache Handhabung des Instrumentes und dessen Auswertung Wert gelegt. Somit sollen Fehler bei der Anwendung vermieden und vor allem kleine und mittelständische Unternehmen bei der Bedarfsanalyse unterstützt werden.

2 Erläuterungen zur Nutzung der Fragebögen

Die in Kapitel 3 (3.1 bis 3.9) konzipierten Fragebögen zur Ermittlung des Qualifikationsbedarfs bei Beschäftigten im Second Hand Sektor beziehen sich jeweils auf die einzelnen Kernarbeitsprozesse, die im Rahmen des Projektes „QualiProSecondHand“ ermittelt wurden. Hinterfragt werden sollen in den einzelnen Fragebögen zu den entsprechenden Kernarbeitsprozessen die wichtigsten Arbeitsaufgaben und Kompetenzen, die erforderlich sind, um den entsprechenden Arbeitsprozess erfolgreich umsetzen zu können. Da insgesamt 9 Fragebögen innerhalb der Unternehmen und dort von deren Mitarbeitern bearbeitet werden sollen, wurde vor dem Hintergrund einer einfachen Handhabung und Auswertung der Ergebnisse darauf verzichtet, qualitative Fragebögen zu entwickeln. Es wurde das Instrument der quantitativen Befragung mit einer Rating-Skala gewählt. Die Auswertung ermöglicht die Erstellung von Qualifikationsbedarfsprofilen. Da in einigen Unternehmen (vor allem kleinen Unternehmen) nicht alle Arbeitsprozesse vorhanden

sind, wurde je Kernarbeitsprozess ein separater Fragebogen erstellt, so dass es den Anwendern (Nutznießern) überlassen bleibt, welche Fragebögen sie einsetzen. Somit kann die Befragung nicht nur bedarfsorientiert und auch punktuell pro Kernarbeitsprozess durchgeführt werden, sondern es wird ein unnötiger Auswerteaufwand vermieden. Hinsichtlich der einzelnen Fragebögen wurde darauf geachtet, dass die Möglichkeit besteht untergeordnete Arbeitsaufgaben und Kompetenzen, die möglicherweise nicht in dem jeweiligen Arbeitsprozess in dem Unternehmen zum Tragen kommen, durch eine Bewertung mit Null (nicht relevant) auszuschließen.

Aufbau und Anwendung der Fragebögen: Jeweils in der Kopfzeile jedes Fragebogens ist der entsprechende Kernarbeitsprozess, zu dem der Qualifizierungsbedarf ermittelt werden soll benannt wie „Management/ Verwaltung aller Geschäftsprozesse“. Darunter sind in der Rubrik „Indikator/Kriterien“ die wichtigsten zur Umsetzung des Kernarbeitsprozesses relevanten Arbeitsaufgaben bzw. Kompetenzen, die es zu bewerten gilt, aufgelistet. Diesbezüglich wurde jeweils die einzelne Aufgabe bzw. Kompetenz benannt wie „Personalplanung“ sowie jeweils zum besseren Verständnis bzw. zur Spezifikation der einzelnen Bewertungskriterien eine kurze Erläuterung wie „Ich bin in der Lage, den Personalbedarf zu planen und zu entscheiden, wer sich für den Job eignet“. Die Bewertung der unterschiedlichen Kriterien erfolgt in der jeweiligen Zeile der einzelnen Kriterien durch eine Bewertung von 0 bis 4 (0=nicht relevant, 1= trifft nicht zu, 2 = trifft zum Teil zu usw.). Die Bewertungen 1 bis 4 beziehen sich jeweils darauf, ob der entsprechend Befragte das Kriterium nicht (1), zum Teil (2), überwiegend (3) oder voll (4) erfüllt.

Die Auswertung der Fragebögen erfolgt nach einem Übertrag der Daten in ein separates Analyseinstrument, das in Form einer ergänzenden Excel-Datei diesem Leitfaden beigelegt ist. Entsprechende Erläuterungen zur Nutzung des Auswerteeinstrumentes (Excel-Datei) sind Kapitel 4 zu entnehmen.

3 Instrumente zur Bewertung des Qualifikationsbedarfs in unterschiedlichen Kernarbeitsprozessen

3.1 Fragebogen zum „Management / Verwaltung aller Geschäftsprozesse“

Management / Verwaltung aller Geschäftsprozesse					
Indikator / Kriterien	0 = nicht relevant 1 = trifft nicht zu 2 = trifft zum Teil zu 3 = trifft überwiegend zu 4 = trifft voll zu				
	0	1	2	3	4
Personalplanung Ich bin der Lage, den Personalbedarf zu planen und zu entscheiden, wer sich für den Job eignet					
Allgemeine Verwaltungsaufgaben Ich bin der Lage, allgemeine Verwaltungsaufgaben wie Buchhaltung, Gehaltsabrechnungen, Steuererklärungen usw. durchzuführen					
Planung von Arbeitsplänen Ich kann Arbeitspläne erstellen und Arbeitszeiten für Mitarbeiter planen					
Planung von Arbeitsaufgaben Ich kann Arbeitsaufgaben planen und die Mitarbeiter entsprechend einteilen					
Organisation von Ausbildung Ich bin in der Lage, den Qualifikationsbedarf zu identifizieren und analog dazu Trainingsmaßnahmen zu organisieren					
Job Controlling Ich kann Probleme und Defizite der Mitarbeiter und bezüglich ihrer Arbeit identifizieren					
Präsentation des Unternehmens Ich bin in der Lage, das Unternehmen nach außen zu präsentieren (z.B. gegenüber der Handelskammer, anderen Unternehmen, der Kundschaft, den Behörden)					
Überblick über die Second-Hand-Branche Ich habe einen guten Überblick über den nationalen Second-Hand-Markt					
PC-Nutzung Ich kann die allgemeinen Computerprogramme (z.B. MS Office) anwenden					
Gebrauch eines Warenwirtschaftssystems Ich kann das Warenwirtschaftssystem richtig benutzen und die Mitarbeiter darin einweisen					
Netzwerkarbeit Ich kenne und beteilige mich an Netzwerken im Second-Hand-Markt					

3.2 Fragebogen zur „Akquisition von Waren / Kunden“

Akquisition von Waren / Kunden					
Indikator / Kriterien	0 = nicht relevant 1 = trifft nicht zu 2 = trifft zum Teil zu 3 = trifft überwiegend zu 4 = trifft voll zu				
	0	1	2	3	4
Organisation von Werbemaßnahmen Ich kann unterschiedliche Arten an Werbestrategien und -maßnahmen für den Ankauf oder den Verkauf von Waren organisieren (hinsichtlich unterschiedlicher Kunden, Orte usw.)					
Gestaltung von Werbemaßnahmen Ich bin in der Lage, Werbekonzepte und deren Inhalte zu gestalten (z.B. Anzeigen in Zeitungen)					
Beobachtung des Marktes Ich habe Wissen über den Second-Hand-Markt und den Neuwarenmarkt mit Fokus auf die eigenen /angebotenen Arten an Waren					
Suche nach Verkaufsangeboten mittels unterschiedlicher Medien Ich bin der Lage, Verkaufsangebote mittels unterschiedlicher Medien zu recherchieren / zu finden (im Internet, Zeitungen usw.)					
Netzwerk- und Kontaktpflege Ich habe Kontakt zu anderen Unternehmen, Lieferanten, Netzwerken und pflege diese					
Mitarbeit an Werbeaktionen Ich bin in der Lage, Werbeaktionen zu gestalten und zu organisieren (z.B. Modeschauen, Tag der offenen Tür)					
Öffentlichkeitsarbeit Ich verfüge über Kenntnisse in der Öffentlichkeitsarbeit und weiß diese durchzuführen					
Überblick über das Warenangebot Ich habe einen Überblick über die Bandbreite und die Menge an Waren im Unternehmen					
Kundenorientierung Ich bin in der Lage, einen persönlichen Kontakt zu Kunden, Lieferanten, Netzwerken, usw. aufzubauen und diesen zu pflegen					
PC-Nutzung Ich kann allgemein Computerprogramme, spezielle Gestaltungsprogramme und das Internet anwenden (z.B. zur Gestaltung von Flyern, Anzeigen)					

3.3 Fragebogen zur „Organisation des Wareneingangs“

Organisation des Wareneingangs					
Indikator / Kriterien	0 = nicht relevant 1 = trifft nicht zu 2 = trifft zum Teil zu 3 = trifft überwiegend zu 4 = trifft voll zu				
	0	1	2	3	4
Annahme von Lieferanten / Warenangeboten Ich bin in der Lage, Lieferanten bzw. Waren anzunehmen					
Abstimmung mit anderen Arbeitsbereichen wie z.B. Werkstätten, Transport, Lager Ich bin in der Lage zu koordinieren, was mit den angenommenen Waren anschließend passieren soll					
Wissen über andere Arbeitsbereiche Ich habe Kenntnisse über die Aufgaben andere Arbeitsbereiche, so dass ich die Waren in die richtigen Arbeitsbereich weiterleiten kann					
Organisation der Warenabholung Ich kann das Abholen der Waren organisieren (z.B. die erforderlichen Arbeitsschritte, das Transportfahrzeug, den Zeitplan)					
Routenplanung Ich bin in der Lage, die Transportroute zu organisieren					
Umgang mit Auftragspapieren (-scheiden) Ich kann eine Auftragsbestätigung ausfüllen und an andere Arbeitsbereiche weiterleiten					
Identifikation der Spendenart oder der Angebote Ich in der Lage, die Spendenart oder das Warenangebot zu identifizieren und die Warenannahme organisieren					
Überblick über die tatsächlich vorhandene Warenmenge Ich habe einen Überblick über die Menge an unterschiedlichen Waren, die zum Verkauf angeboten werden können					
PC-Nutzung Ich kann allgemeine Computerprogramme (z.B. MS Office) anwenden					

3.4 Fragebogen zum „Warenankauf bzw. Warenannahme“

Warenankauf bzw. Warenannahme					
Indikator / Kriterien	0 = nicht relevant 1 = trifft nicht zu 2 = trifft zum Teil zu 3 = trifft überwiegend zu 4 = trifft voll zu				
	0	1	2	3	4
Qualitätsprüfung Ich kann eine Qualitätsprüfung durchführen (speziell zur Überprüfung der Funktionalität der Waren)					
Bewertung des Wiederverkaufwertes Ich habe Kenntnisse zum Wert der Waren					
Bewertung der Reparaturkosten Ich bin in der Lage zu bewerten, ob sich der Aufwand für eine notwendige Reparatur (vielleicht noch) lohnt und wie hoch die Reparaturkosten sind					
Preiskalkulation beim Warenankauf Ich bin in der Lage, einen Preis für den Warenankauf zu kalkulieren mit dem Ziel einen Preis für den Verkauf festzulegen					
Sortierung der Waren Ich bin in der Lage, die Waren nach internen Unternehmensstandards zu sortieren (z.B. die Waren zu bestimmten Produktgruppen zuordnen)					
Dokumentation der angekauften Waren Ich kann die angekauften Waren auf der Basis von unternehmensinternen Kategorien und Kriterien dokumentieren (z.B. in Listen)					
Weiterleiten der Waren an andere Arbeitsbereiche Ich habe Kenntnisse über andere Arbeitsbereiche, so dass ich die Waren an diese an die richtigen Bereiche weiterleiten kann (z.B. Werkstätten, Lager)					
Gebrauch eines Warenwirtschaftssystems Ich bin in der Lage, das Warenwirtschaftssystem richtig zu (be-) nutzen und weiß wie die Daten eingegeben werden					
Wissen über Marktpreise Ich habe Kenntnisse über die Neuwarenpreise, so dass ich in der Lage bin einen Ankaufspreis festzulegen					
Wissen zur Nutzung der Waren Ich habe Kenntnisse über den Nutzen und die Verwendung der Waren					

3.5 Fragebogen zur „Lagerung der Waren“

Lagerung der Waren					
Indikator / Kriterien	0 = nicht relevant 1 = trifft nicht zu 2 = trifft zum Teil zu 3 = trifft überwiegend zu 4 = trifft voll zu				
	0	1	2	3	4
Sortierung der Waren Ich bin in der Lage, die Waren nach unternehmensinternen Kategorien zu sortieren (z.B. nach Produktgruppen)					
Transport der Waren Ich weiß wie Waren innerhalb des Lagers transportiert werden					
Einlagern der Waren Ich weiß wo die Waren im Lager richtig platziert werden sollen					
Bereitstellen der Waren Ich kann die Waren für den Verkauf richtig zuweisen bzw. bereit stellen					
Vorbereitung der Waren für den Versand Ich kann die Waren für den Versand vorbereiten (z.B. die Waren richtig verpacken, adressieren und frankieren)					
Spezielles Wissen zum Thema „Lagerung“ Ich kenne die Sicherheitsbestimmungen, das Lagersystem, die unternehmensinternen Sortierungskategorien und unterschiedliche Möglichkeiten wie eine Waren gelagert werden kann					
PC-Nutzung Ich kann allgemeine Computerprogramme anwenden zur Dokumentation der Waren und um diese im Lager wieder zu finden					
Lizenz zur Nutzung eines Gabelstaplers Ich habe einen Gabelstaplerführerschein					
Dokumentation des Lagers Ich bin der Lage, die Dokumentationspapiere auszufüllen					

3.6 Fragebogen zum „Verkauf der Waren“

Verkauf der Waren					
Indikator / Kriterien	0 = nicht relevant 1 = trifft nicht zu 2 = trifft zum Teil zu 3 = trifft überwiegend zu 4 = trifft voll zu				
	0	1	2	3	4
Etikettieren der Waren Ich bin in der Lage die einzelnen Waren mit den richtigen Etiketten zu versehen					
Sortieren der Waren Ich kenne die unterschiedlichen Sortierungskategorien und bin in der Lage, die Waren diesen zu zuordnen					
Dekoration der Waren Ich kann Waren für den Verkauf dekorieren (z.B. habe ich Ideen und bin kreativ im Dekorieren)					
Verkauf Ich kenne unterschiedliche Verkaufsstrategien und habe ein Grundlagenwissen hinsichtlich des Verkaufes					
Kundenberatung Ich bin kundenorientiert und weiß wie man mit Kunden umgeht und kann eine Kundenberatung durchführen					
Kundenumgang Ich bin in der Lage, mich mit „problematischen“ Kunden auseinander zu setzen und mögliche Konflikte zu lösen					
Interkulturelles Wissen Ich kann mit Kunden unterschiedlicher Nationalitäten gut verhandeln					
Gebrauch von Kassensystemen Ich kann das Kassensystem bedienen					
Gebrauch eines Warenwirtschaftssystems Ich bin in der Lage das Warenwirtschaftssystem zu benutzen und damit Daten zu erfassen und abzurufen					
Erstellen von Angeboten im Internet Ich weiß wie man das Internet benutzt und dort Angebote gestaltet					
Warenkunde (Wissen über die Waren) Ich habe Kenntnisse über Funktionalität, Nutzen, Material der Waren					

3.7 Fragebogen zum „Transport der Waren“

Transport der Waren					
Indikator / Kriterien	0 = nicht relevant 1 = trifft nicht zu 2 = trifft zum Teil zu 3 = trifft überwiegend zu 4 = trifft voll zu				
	0	1	2	3	4
Fahren eines Transportfahrzeuges Ich habe einen gültigen Führerschein und kann ein Fahrzeug sicher fahren					
Laden und Entladen der Waren Ich kann Waren sicher ein- und entladen					
Kontrolle der Ladung Ich weiß was es zu überprüfen gilt bei der Kontrolle der Ladung					
Organisation der Route Ich bin in der Lage, die Transportroute selbst zu organisieren (z.B. den Zeitplan, die Orte)					
Bearbeitung von Auftragspapieren Ich kenne die Auftragspapiere und weiß mit diesen korrekt umzugehen					
Demontage der Waren beim „Lieferanten“ Ich bin in der Lage, unterschiedliche Arten an Waren zu demontieren und weiß wie man das dazu erforderliche Werkzeug benutzt					
Wissen zur Transportsicherheit Ich kenne die Sicherheitsbestimmungen im Transportwesen					
Dienstleistungs- und Kundenorientierung Ich weiß wie man mit Kunden und Lieferanten umgeht					
Koordination mit anderen Arbeitsbereichen Ich kenne die Aufgaben anderer Arbeitsbereiche vor dem Hintergrund, dass die Waren nach dem Transport an andere Bereiche weitergeleitet werden					
Qualitätsprüfung Ich weiß wie man eine Qualitätsprüfung durchführt und bin in der Lage zu entscheiden, welche Waren noch brauchbar sind und welche nicht					

3.8 Fragebogen zum „Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten / Möbeln“

Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten / Möbel					
Indikator / Kriterien	0 = nicht relevant 1 = trifft nicht zu 2 = trifft zum Teil zu 3 = trifft überwiegend zu 4 = trifft voll zu				
	0	1	2	3	4
Manuelle Demontage Ich bin in der Lage, unterschiedliche Arten an Waren zu demontieren (z.B. Möbel, Elektrogeräte)					
Sortierung demontierter Baugruppen (Teile) Ich kann demontierte Baugruppen/ Komponenten nach weiterhin „brauchbar und unbrauchbar“ sortieren					
Dokumentation der Demontage Ich bin in der Lage, die Demontage zu dokumentieren					
Gebrauch unterschiedlicher Werkzeuge Ich kenne unterschiedliche (notwendige) Werkzeuge, die man zur Demontage von Waren braucht und weiß diese anzuwenden					
Zerstörungsfreies Entfernen von schadstoffhaltigem Material Ich habe Kenntnisse über schadstoffhaltige Materialien und weiß, wie diese zerstörungsfrei aus Waren entfernt werden					
Wissen zu unterschiedlichen Materialien Ich habe Kenntnisse über unterschiedliche Materialien, die aus Waren demontiert werden					
Wissen zur Arbeitssicherheit Ich kenne die Sicherheitsbestimmungen am Arbeitsplatz und im Gebrauch der Werkzeuge					
Wissen zum Materialwert Ich bin in der Lage den Wert von demontierten Materialien / Wertstoffen richtig zu beurteilen					
Wissen zu Weiterverkaufsmöglichkeiten Ich kenne Abnehmer von demontierten Materialien /Wertstoffen					

3.9 Fragebogen zum „Reinigen und Reparieren von Waren“

Reinigen und Reparieren von Waren					
Indikator / Kriterien	0 = not relevant 1 = be not true 2 = be partly true 3 = be predominant true 4 = be totally true				
	0	1	2	3	4
Qualitätsprüfung Ich weiß wie eine Qualitätsprüfung durchgeführt wird (z.B. Funktionalitätsprüfung, Sichtprüfung) und bin in der Lage zu entscheiden, ob eine Waren noch brauchbar ist oder nicht					
Reparatur von Waren Ich bin in der Lage Waren zu reparieren (z.B. Nähen von Textilien, die Funktionalität von elektrischen Geräten herstellen oder defekten Möbeln)					
Reinigung von Waren Ich habe Kenntnisse zu unterschiedlichen Reinigungsmitteln, -materialien und -techniken					
Kalkulation von Reparaturkosten Ich kenne die Reparaturzeiten und den Reparaturaufwand sowie die Kosten für Ersatzteile, so dass ich in der Lage bin, die Reparaturkosten zu kalkulieren					
Austausch von Verschleißteilen Ich bin in der Lage, Verschleißteile zu identifizieren und auszutauschen					
Ankauf von Reparaturmaterialien und Ersatzteilen Ich habe Kenntnisse zu unterschiedlichen Materialien und Ersatzteilen und weiß, wo ich diese erwerben kann					
Gebrauch unterschiedlicher Werkzeuge Ich kenne unterschiedliche (notwendige) Werkzeuge und weiß diese anzuwenden					
Gebrauch unterschiedlicher Maschinen Ich kann unterschiedliche Maschinen bedienen, die zur Reinigung, Reparatur und Aufbereitung der Waren benötigt werden (z.B. Waschmaschinen, Wäschetrockner, Bügeleisen im bereich Textilien; elektrisches Werkzeug im Bereich Möbel und elektrische Geräte)					
Demontage von Waren Ich bin in der Lage, Waren zu demontieren, wenn es notwendig wäre					
Warenkunde (Wissen über die Waren) Ich habe Kenntnisse über die Funktionalität der Waren, unterschiedliche Materialien, den Gebrauch der der Waren					
Sortierung der Waren Ich kann die Waren dahingehend sortieren, ob sie reparierbar sind oder ob einzelne Teile noch nutzbar sind bzw. nicht mehr zu gebrauchen					
Abschlusskontrolle Ich bin in der Lage, eine abschließende Endkontrolle durch zu führen (z.B. auf der Basis unternehmensinterner Kontrollkriterien)					

4 Instrument zur Auswertung der Fragebögen und dessen Nutzung

Die Auswertung der 9 Fragebögen erfolgt in einer extra hierfür angelegten Excel-Datei (siehe Abb.1). In dieser wurden die einzelnen Fragebögen in einem Register angelegt. Wobei der Vereinfachung halber und zwecks besseren Überblicks jeweils nur die Schlagwörter benannt wurden. In einem ersten Auswerteschritt gilt es zunächst die Daten der Fragebögen in die jeweiligen Register zu übertragen. Hierbei muss die Bewertung 0 bis 4 zuerst übertragen werden.

Kernarbeitsprozess (entsprechend den einzelnen Fragebögen)

Indikator/Kriterium "Management/Verwaltung aller Geschäftsprozesse"	Bewertungsskala 0 bis 4
Personalplanung	3
Allgemeine Verwaltungsaufgaben	2
Planung von Arbeitsplänen	4
Planung von Arbeitsaufgaben	2
Organisation von Ausbildung	0
Job Controlling	2
Präsentation des Unternehmens	1
Überblick über die Second Hand-Branche	2
PC-Nutzung	4
Gebrauch eines Warenwirtschaftsystems	0
Netzwerkarbeit	3

In der Spalte „Bewertungsskala“ werden entsprechend der ausgefüllten Fragebögen und jeweiligen Kriterien die angekreuzten Werte als Zahlenwerte übertragen

Bewertungen aus den Fragebögen

Einzelne Indikatoren/Kriterien (siehe Fragebogen)

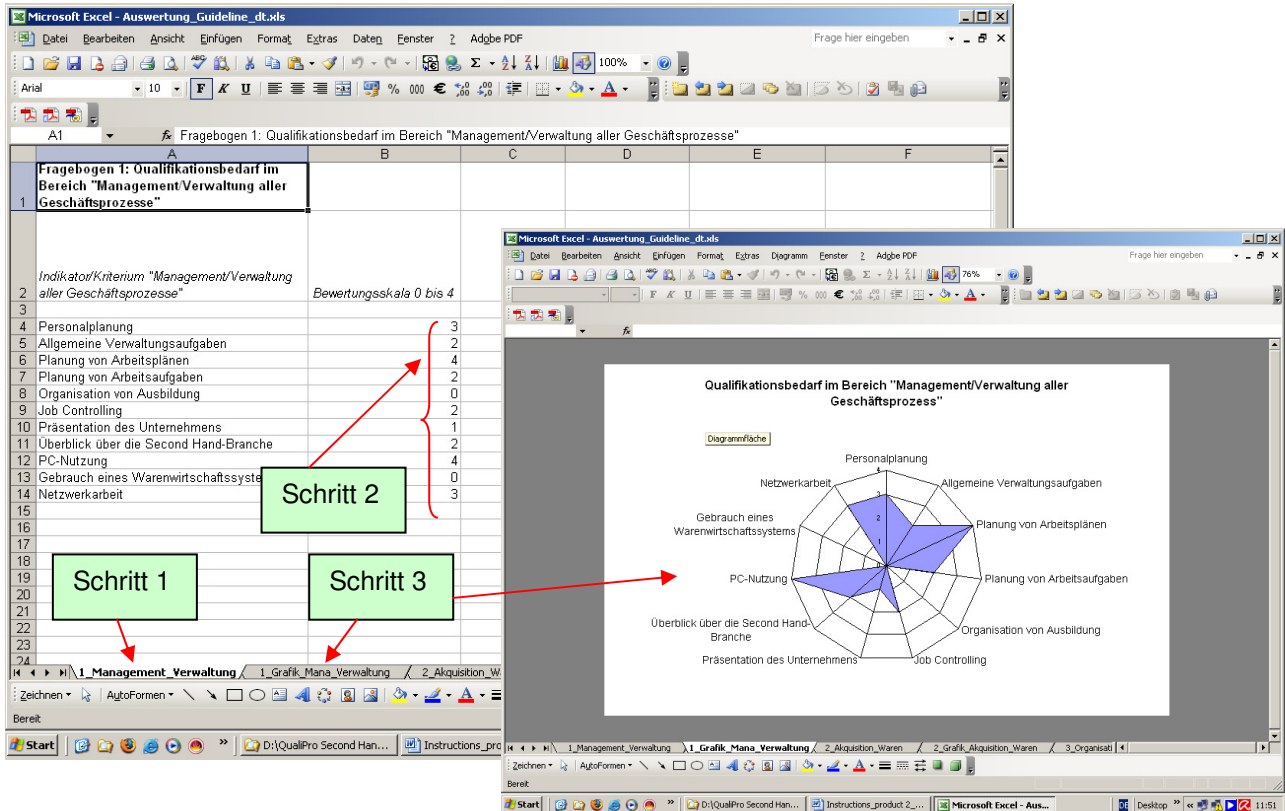
Durch anklicken können die Register 1 bis 9 (die den Fragebögen entsprechen) in der Registerleiste aufgerufen werden.

Registerleiste: Register 1 bis 9 zum Datenübertrag und Register 1 bis 9 der jeweils entsprechenden Ergebnis-Grafik. Jeweils anklicken zum Öffnen

Abb. 1 Darstellung des Auswerteinstrumentes in Excel

Die Registerleiste umfasst entsprechend der einzelnen Fragebögen (in der gleichen Nummerierungsreihenfolge) alle Fragebögen, wobei der Titel der einzelnen Registerblätter der Einfachheit halber entsprechend dem jeweiligen Kernarbeitsprozess benannt wurde (z.B. 1_Management_Verwaltung). Die automatische Auswertung der übertragenen Daten von den Fragebögen in die entsprechenden Register erfolgt in grafischer Form. Die jeweiligen Ergebnis-Grafiken zu den einzelnen beantworteten Fragebögen (und übertragenen Daten) befinden

sich ebenfalls in der unteren Registerleiste, jeweils neben den entsprechenden Registerblättern und sind auch entsprechend von 1 bis 9 durchnummeriert und mit Grafik und dem Kernarbeitsprozess gekennzeichnet (z.B. 1_Grafik_Man_Verwaltung). Durch entsprechendes Anklicken können die einzelnen Registerblätter und die dazu gehörigen Grafiken geöffnet werden (siehe Abb.2).



Schritt 1: Anklicken des Registers entsprechend dem Fragebogen
Schritt 2: Übertrag der Daten als Zahlenwert aus den Fragebögen in die Excel-Tabellen
Schritt 3: Anklicken der jeweiligen Grafik in der Registerleiste zur Ergebnisansicht

Abb.2 Darstellung der Arbeitsschritte

Abschließend sei darauf verwiesen, dass entsprechend dem Vorgehen bei der Beantwortung der Fragebögen (bei denen je nach Relevanz punktuell nur die Fragebögen ausgefüllt werden, zu denen auch die entsprechenden Kernarbeitsprozesse in einem Unternehmen vorhanden sind) auch nur die Daten der beantworteten Fragebögen in die Excel-Datei in die jeweiligen Registerblätter übertragen werden brauchen.

5 Bewertung der Befragung

Die graphische Auswertung der Fragebögen erfolgt, wie in Kapitel 4 angerissen, mittels der Datenübertragung von den Fragebögen in die Excel-Registerblätter automatisch. Die einzelnen Grafiken stellen jeweils das Qualifizierungsprofil bzw. den Qualifizierungsbedarf der befragten Mitarbeiter zu den unterschiedlichen Kernarbeitsprozessen dar und geben einen schnellen Überblick über die Notwendigkeit einer Qualifizierung. Dabei steht jede einzelne Spitze im Diagramm für einen Indikator/Kriterium. Kriterien, bei denen kein Ausschlag zu erkennen ist, sind generell nicht relevant innerhalb des Kernarbeitsprozesses bezogen auf das

jeweilige Unternehmen und erfordern daher keiner weiteren Beachtung bei der Bewertung. Weiterhin sei darauf verwiesen, dass je geringer der Ausschlag pro Spitze (Kriterium) ist, umso größer ist der Qualifizierungsbedarf hinsichtlich dieses Kriteriums (Arbeitsaufgabe bzw. Kompetenz). Somit kann auf einen Blick festgestellt werden, wo explizit der Qualifizierungsbedarf der Mitarbeiter liegt.

Generell kann man sagen, je geringer ein Profil (das Spinnennetz) insgesamt ausgefüllt ist, umso sinnvoller ist eine komplette Qualifizierung hinsichtlich dieses Kernarbeitsprozesses. Als Richtwert kann man folgende Staffelung heranziehen: Ist das Profil weniger oder maximal bis zu 50 Prozent farbig hinterlegt, wird eine komplette Qualifizierung zu dem Kernarbeitsprozess empfohlen wie in Abbildung 3. Sind zwischen 50 und 75 Prozent farbig hinterlegt, so kann, muss aber keine Qualifizierung durchgeführt werden wie in Abbildung 4. Wobei die Entscheidung schlussendlich von der individuellen Ausrichtung innerhalb der Grafik abhängig ist (z.B. starke Ausschläge zu einzelnen Kriterien erfordern keine, geringe Ausschläge umso mehr eine Qualifizierung). Bei einem entsprechenden Ergebnis wäre möglicherweise eine punktuelle Qualifizierung zu einzelnen Arbeitsaufgaben und Kompetenzen angezeigt. Ist die farbige Ausprägung des Profils größer als 75 Prozent, wie in Abbildung 5, ist generell keine Qualifizierung erforderlich, es sei denn, einzelne Kompetenzen sind im Vergleich zu anderen sehr gering ausgeprägt. Hier wird dann eine ebenfalls eine punktuelle Qualifizierung empfohlen.

Qualifikationsbedarf im Bereich "Management/Verwaltung aller Geschäftsprozess"

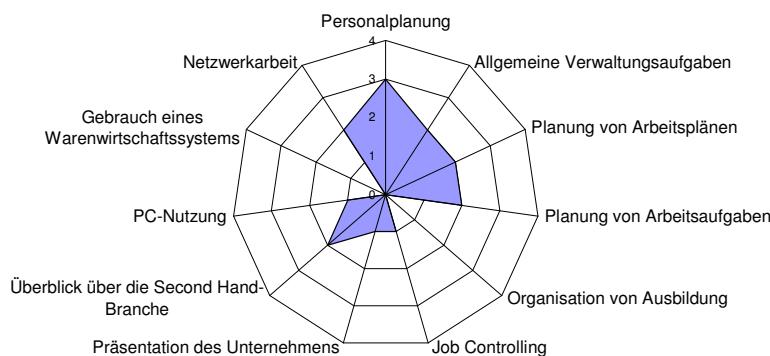


Abb. 3 Niedrige Profilausprägung

Qualifikationsbedarf im Bereich "Management/Verwaltung aller Geschäftsprozess"

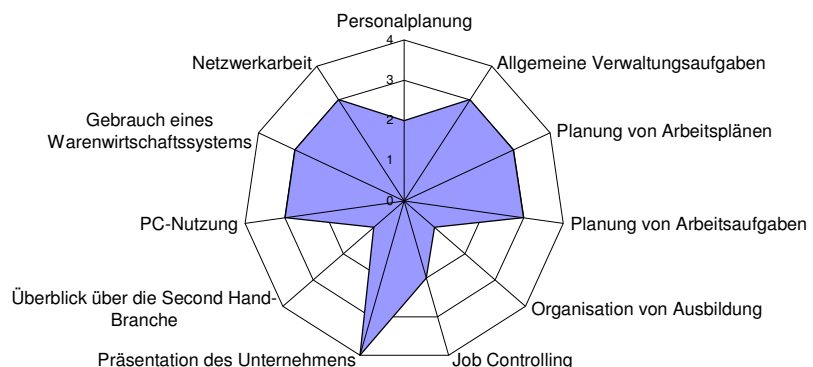
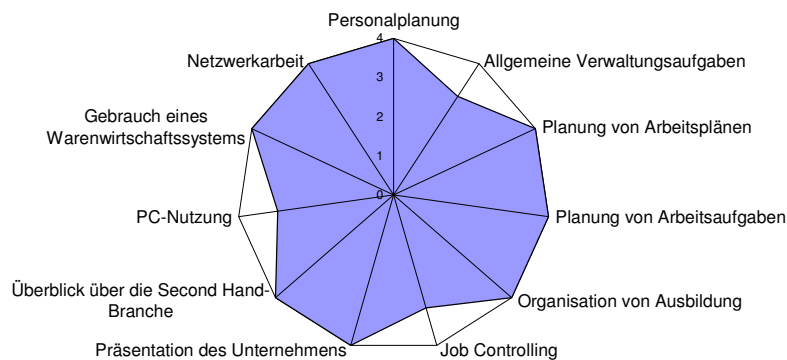


Abb.4 Mittlere Profilausprägung

**Qualifikationsbedarf im Bereich "Management/Verwaltung aller
Geschäftsprozess"**



*Abb.5 Hohe
Profilausprägung*

Die individuelle Ausprägung der einzelnen Kriterien gibt insgesamt anschaulich Aufschluss darüber, hinsichtlich welcher Arbeitsaufgaben bzw. Kompetenzen und vor allem in welchen Arbeitsprozessen ein Handlungsbedarf in Sachen Qualifizierung besteht und wie stark dieser ausgeprägt ist. Dadurch können rechtzeitiger Defizite und Lücken zur Ausübung der Arbeitsaufgaben abgebaut werden.