

Innovationen	<b>Technologieberatungen</b>	Initiativen	Pilotseminare	Kooperationen
--------------	------------------------------	-------------	---------------	---------------

## Implementierung von strategischen Workshops in das Bildungsangebot der Handwerkskammer Region Stuttgart

Eine wissensorientierte Unternehmensführung wird auch für kleine und mittelständische Handwerksbetriebe immer wichtiger. Sie sichert die Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit und nutzt unternehmensinterne Erfolgsfaktoren optimal aus. In der Bildungsakademie Handwerkskammer Region Stuttgart erfahren Unternehmer bei Informationsveranstaltungen und Gruppenberatungen, wie sie ihre betriebsinternen, immateriellen Vermögenswerte nutzen können. Die Anpassung von bereits bestehenden Wissensmanagement-Ansätzen an die Bedürfnisse des Handwerks leistet das Projekt Zentren für Unternehmensentwicklungsprozesse, kurz ZEUPRO.

Kern des Projekts ist es, Wissensmanagement sinnvoll an die Bedürfnisse des Handwerks anzupassen und im Handwerk zu verankern. Das Forschungsprojekt ist Teil der Initiative "fit für den Wissenswettbewerb", die vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) gefördert wird. Neben den Handwerkskammern Hamburg, Hannover und Koblenz ist auch die Handwerkskammer Region Stuttgart eine ZEUPRO-Partnerkammer.

Sie hat die Aufgabe übernommen, Wissensmanagement in die handwerkliche Aus-, Fort- und Weiterbildung zu integrieren. Dazu entwickelt die Bildungsakademie in Weilimdorf entsprechende Kompetenzen und nimmt Themen wissensbasierter Unternehmensentwicklung in ihr Programm mit auf.

Die Bildungsakademie legt bei der Umsetzung von ZEUPRO in ihr Kursangebot den Schwerpunkt auf die Verbindung von Bildung und Beratung.

Neben reinen Informationsveranstaltungen führt sie auch Workshops mit Coachingelementen durch.

Der Workshop „Zukunftsscheck – Was sind die Erfolgsfaktoren Ihres Betriebes?“ ist ein erster Baustein, um Handwerksbetriebe an eine systematische Bestandsaufnahme und an das Aufdecken von Know-how und Kompetenzen des Unternehmens in den für sie relevanten Geschäftsbereichen heranzuführen. Mit dem Zukunftsscheck wird das Unternehmen analysiert. Anschließend können daraus Maßnahmen geplant werden, die den Unternehmer und sein Unternehmen in Strategie und Organisation voranbringen.

Der Zukunftsscheck orientiert sich an der Initiative „Zukunftsscheck Mittelstand“ und setzt im Workshop die vom Fraunhofer IPK entwickelte Software ein. Begleitet und moderiert wird der Workshop von einem im Thema Wissensmanagement erfahrenen Berater.

Um Wissensmanagement-Ansätze erfolgreich ins Handwerk einzuführen, bedarf es neben Fingerspitzengefühl in der Umgangssprache (die Begrifflichkeiten rund um das Thema Wissensmanagement sind stark erklärungsbedürftig) auch Vorgespräche mit potentiellen Workshopteilnehmern.

Gerade weil sich im Handwerk kaum jemand etwas unter den Begriffen Wissensbilanzen, Wissensmanagement etc. vorstellen kann, muss sich die Werbung an den Alltagsproblemen des Betriebes orientieren. Diese Problematik macht es schwierig, solche Themen über herkömmliche Werbemaßnahmen

(Direktwerbung, E-Mailings, Präsentation in Printmedien oder Internet) zu bewerben. Es müssen neue Wege gefunden werden.

Erfolgreich war die Akquise der Teilnehmer durch einen Außenvertrieb, der in der Bildungsakademie in Form eines Bildungscoaches die Betriebe besucht, um den Bedarf an Unterstützung oder Beratung, insbesondere zum Thema Personalentwicklung, abzufragen. In diesem Zusammenhang wurde das Dienstleistungsportfolio der Handwerkskammer insgesamt, insbesondere das der Bildungsakademie, vorgestellt.

In diesen Gesprächen stellte sich meist heraus, dass die Betriebe zwar keinen konkreten Bedarf an Weiterbildung für ihre Mitarbeiter sehen, jedoch die Hälfte der angesprochenen Handwerksbetriebe ein Interesse an strategischen Themen haben. In diesen Fällen konnte dann das Thema Zukunftsscheck und das dahinter stehende Projekt ZEUPRO vorgestellt werden.

Der größere Teil der Teilnehmer (es fanden zwei Workshops mit insgesamt 8 Betrieben statt) konnte über die direkte persönliche Ansprache gewonnen werden, ein kleiner Teil wurde über die Werbung aufmerksam und konnte telefonisch informiert und für die Workshops gewonnen werden.

Die Gruppengröße von max. 6 Betrieben (es können bis zu zwei Mitarbeiter aus einem Betrieb teilnehmen) ist empfehlenswert, da der Zeitaufwand für Diskussion, Einzelfallbetrachtung und Einführung in die Software nicht gering ist. Auch zeigte die Erfahrung, dass neben der Analyse der Erfolgsfaktoren keine Zeit mehr blieb, um weiterführende Maßnahmen abzuleiten und einen Umsetzungsplan zu erstellen. Hierzu bedarf es eines weiteren Workshoptages.

Insgesamt zeigte sich die Gewinnung von Teilnehmern als sehr zeitaufwendig. Problematisch war vor allem, die Betriebe auf einen Termin zu fixieren, so dass sich eine für den Workshop realisierbare Teilnehmerzahl zusammen fand. So mussten die ersten beiden Workshoptermine ausfallen, weil zu wenige Anmeldungen vorlagen.

Da sich die Akquise trotz persönlicher Ansprache/Beratung sehr zeitaufwendig gestaltet hatte, wurde nach weiteren Optimierungen die Akquise in verschiedene Schritte eingeteilt, um eine höhere Beratungsquote und damit auch Teilnehmerquote zu erreichen:

- Die Betriebe werden angeschrieben und über das Projekt Zeupro und den Nutzen, der für die Betriebe daraus entsteht, informiert. In diesem Schreiben wird auch ein persönliches Gespräch angekündigt.
- Ein von der Bildungsakademie beauftragtes Call-Center nimmt telefonisch Kontakt mit den Betrieben auf, erläutert nochmals das Anliegen und vereinbart einen Beratungstermin. Der Vorteil: Durch den konkreten Beratungstermin bleiben nur wirklich interessierte Betriebe übrig.
- Die Berater (in diesem Fall BIT und Weiterbildungs-Coach) gehen in die Betriebe und stellen das Projekt mit den verschiedenen Themen vor (Zukunftsscheck, Strategien zur Unternehmensführung, Dienstleistungsentwicklung etc.). In den meisten Fällen konnten die Betriebe für den Eintrag in eine Interessentenliste gewonnen werden.
- Über das Internet-Tool „Doodle“ werden den Interessenten alternative Workshoptermine angeboten. Hier wird es wahrscheinlich notwendig sein, telefonisch Unterstützung zu geben. Vorteil: Der Kunde kann mehrere Terminoptionen abgeben, so dass sich die Terminfindung insgesamt einfacher gestaltet.

Die Workshops mit den meisten Teilnehmern können starten.

Bis Ende 2010 werden Erfahrungen mit dieser Form der Teilnehmergeinnung vorliegen und es lässt sich dann abschätzen, ob auch zukünftig für stark erklärungsbedürftige Themen Unternehmen in dieser Weise gewonnen werden können.

**Ansprechpartner:**

Technologie-Transfer-Stelle  
der HwK Stuttgart  
Alexander Schwarz

**Wissenswertes in Kürze:**

**Gewerk:** übergreifend

**Projektlaufzeit:** I/2012 Jahre

**Projektspezifische Angaben:**

Ziel des Projektes „ZEUPRO“ ist die wirksame Verankerung des Themas Wissensmanagement einerseits in der Betriebsberatung sowie der Handwerksorganisation und andererseits in der handwerklichen Aus-, Fort- und Weiterbildung. Dazu werden gemeinsam mit den Handwerkskammern Hamburg, Hannover, Koblenz und Stuttgart innerhalb der Initiative "Fit für den Wissenswettbewerb" die bereits bestehenden Wissensmanagementansätze zielgruppengerecht für den Einsatz im Handwerk weiterentwickelt werden. Die Berufsbildungs- und Technologiezentren der beteiligten Handwerkskammern sollen über den Projektzeitraum entsprechende Kompetenzen aufbauen, um die Themenbereiche Wissensmanagement und Wissensbilanzen als Dienstleistungen anbieten zu können.