



Befragung Prüfungszufriedenheit

IHK Würzburg-Schweinfurt 2023





Denise Gawron

Forschungsreferentin

Telefon: +49 089 5116 2243

E-Mail: gawron@muenchen.ihk.de

I. Zusammenfassung

II. Vorbemerkungen

III. Ergebnisse:

Vorbereitung und Ablauf der Prüfung

Bewertungen zur IHK

Prüfungsergebnis

Zufriedenheit mit der Ausbildung und Zukunftspläne

Net Promoter Score

Weitere Mitteilungen (offene Antworten)

IV. Zusammenfassung

V. Kontakt & Impressum



Prüfungsteilnehmende bewerten Organisation und Ablauf der Prüfungen überwiegend positiv. Die Veränderungen zur Befragung 2020 bewegen sich im Bereich der zweiten Nachkommastelle.

$\frac{1}{4}$ der Prüfungsteilnehmer fühlte sich durch die Tätigkeiten im Ausbildungsbetrieb **nicht** ausreichend auf die Prüfung vorbereitet.



$\frac{1}{6}$ der Prüfungsteilnehmer fühlte sich durch die Lerninhalte in der Berufsschule **nicht** ausreichend auf die Prüfung vorbereitet.



18% der Befragten fühlten sich durch die IHK nicht ausreichend mit Informationen über den Prüfungsablauf versorgt.

9% erhielten keine rechtzeitigen Informationen zum Prüfungstermin.

Die **Beteiligung** an der Befragung ist mit 11,4 % **ausreichend**, fiel jedoch geringer aus als in der Befragung 2020 (12,4%).

Die in Form von Summenscores zusammengefassten Bewertungen zu den verschiedenen Aspekten der Prüfung sowie Prüfungsvorbereitung unterscheiden sich nur geringfügig von den Ergebnissen der Befragung 2020. Die Bewertungen zur **mündlichen und schriftlichen Prüfung** fallen durchwegs **gut bis sehr gut** aus, **Berufsschule und Ausbildungsbetrieb** liegen im **mittelmäßigen Bereich**, wobei Prüfungsteilnehmende gewerblich-technischer Berufe ihre Betriebe erneut deutlich besser bewerten als Prüfungsteilnehmende kaufmännischer Berufe. Die **IHK** wird im Zusammenhang mit der Prüfungsvorbereitung wieder **überwiegend positiv** beurteilt.

Für eine knappe Mehrheit der Befragten fielen die Noten der Berufsschule besser aus als die Noten der IHK-Abschlussprüfung (51%). Insgesamt **bestanden 93% ihre Prüfung**; knapp zwei Drittel der Befragten sind mit dem Ergebnis zufrieden. Obwohl damit die Bestehensquote im Vergleich zur Befragung 2020 gesunken ist, ist die Zufriedenheit mit dem Prüfungsergebnis unverändert.

Etwa drei Viertel der Teilnehmenden absolvierten ihre Ausbildung in ihrem **Wunschberuf**. 80% sehen ihre Ausbildung als solide Basis für ihr weiteres Berufsleben, allerdings würden sich nur zwei Drittel der Befragten erneut für den gleichen Beruf entscheiden.

Nach dem Abschluss werden 82% (vorerst) in ihrem Beruf bleiben, 64% in ihrem Betrieb; eine leichte Verbesserung zur Befragung 2020 (Ausbildungsberuf: 77%, Ausbildungsbetrieb: 62%).

Die **Weiterempfehlungsbereitschaft für die IHK** hinsichtlich der Prüfung – gemessen am Net Promotor Score (NPS) – liegt bayernweit unter den Befragten im Schnitt bei -22% und hat damit im Vergleich zur vorangegangenen Befragung deutlich abgenommen (NPS 2020: -13%). Der NPS variiert dabei erneut erheblich zwischen gewerblich-technischen (-14%) und kaufmännischen Auszubildenden (-25%).

Als Hauptgründe für ihre Bewertung werden von **Promotoren** die Zufriedenheit mit der IHK hinsichtlich Organisation und Rahmenbedingungen der Prüfung sowie die kompetente, individuelle Beratung genannt. Auch geben sie die Chance ein Feedback geben zu können, sowie freundliche, hilfsbereite und respektvolle IHK-Mitarbeiter und Prüfer als Bewertungsgründe an.

Demgegenüber begründen **Kritiker** ihre Bewertung mit der Unzufriedenheit bezüglich der Organisation und den Rahmenbedingungen der Prüfung, der späten und teilweise widersprüchlichen Weitergabe von Informationen, der schlechten Zusammenarbeit zwischen Berufsschule, IHK und Ausbildungsunternehmen, sowie Kritik an fehlerhaften Prüfungsaufgaben und fehlender Objektivität der Benotung der Prüfungsleistungen.

Bei der **abschließenden, offen gestellten Frage**, nutzten die Befragten zudem zahlreich die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge zur Prüfung, Prüfungsaufgaben, Organisation der Prüfung sowie Ausbildungsbetrieb und Berufsschule mitzuteilen.

Neben den bereits beim NPS angebrachten Punkten werden vor allem mangelhafte Ausbildungsbedingungen in Betrieben und der Berufsschule sowie Kritik an der fehlenden Kontrolle dieser beiden Institutionen durch die IHK genannt.

Abgesehen von Kritikpunkten, die sich auf spezifische Aufgabenstellungen der diesjährigen Prüfung oder Einzelpersonen beziehen, entsprechen die am häufigsten genannten Problemfelder den bereits in der Befragung 2020 aufgeführten.

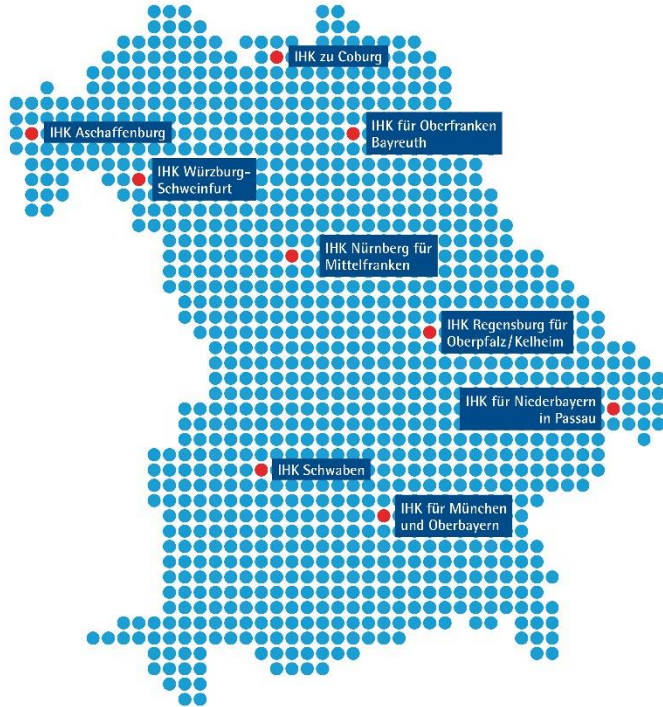
II. Vorbemerkungen

Untersuchungsdesign, Beteiligungsquote, Stichprobe

- Befragung im Herbst 2023
- Klassifikation in **gewerblich-technische Berufe & kaufmännische Berufe**
- **Kontrollvariablen:**
 - Alter
 - Geschlecht
 - Betriebsgröße
 - Ausbildungsstatus (Auszubildende/r mit Ausbildungsbetrieb, externer Prüfling, Umschüler/in, dual Studierende/r)
 - Unternehmensbranche

- **Beurteilte Aspekte** (Variablen):
 - Vorbereitung auf die Prüfung (IHK, Ausbildungsbetrieb, Berufsschule, Auszubildender)
 - Organisatorische Aspekte der schriftlichen und mündlichen Prüfung (IHK)
 - Bewertung der Ausbildung allgemein
 - Zufriedenheit mit dem Prüfungsergebnis
 - Bestehensquote
 - Notenunterschiede zwischen Berufsschule und Abschlussprüfung
 - Berufliche Pläne nach der Ausbildung
 - Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS)

Mit 12,3% wurde gewünschte Rücklaufquote erreicht



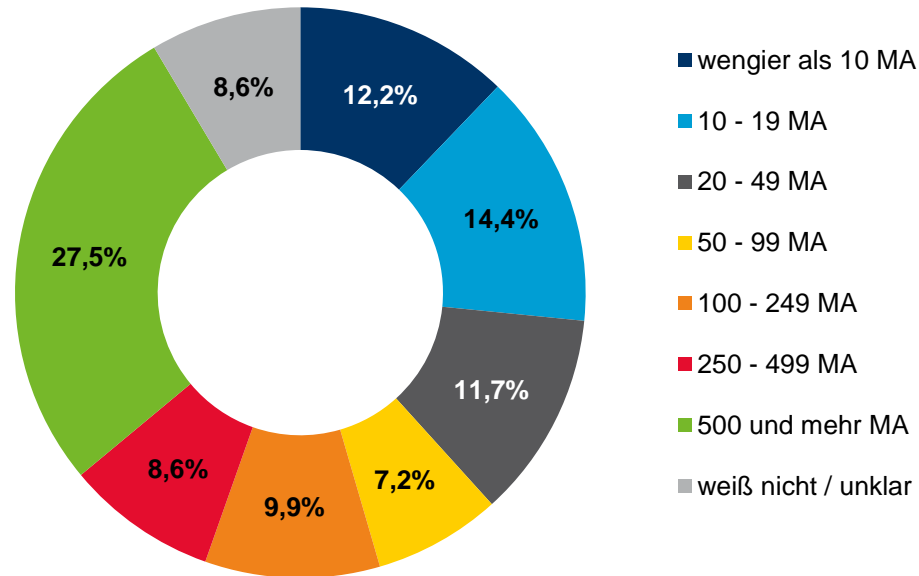
Im Herbst 2023 wurden **1.966 Prüfungsteilnehmer** aus dem IHK-Bezirk postalisch angeschrieben und um Teilnahme gebeten. **242** Prüfungsteilnehmer haben den Online-Fragebogen beantwortet. Das entspricht einer Rücklaufquote von **12,3%**.

Auf tiefergehende Auswertungen nach Ausbildungsart wurde aufgrund der kleinen Fallzahlen verzichtet.

Alle Unternehmensgrößen sind in der Befragung vertreten



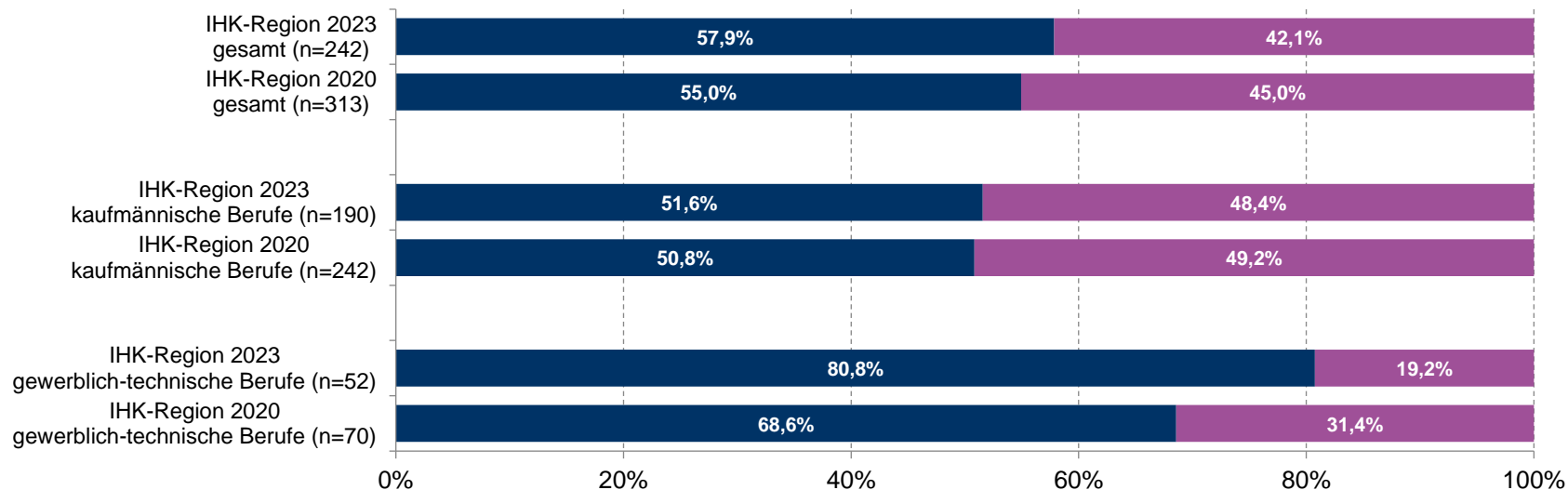
Unternehmensgröße (n=222)



An der Befragung beteiligten sich etwas mehr Männer als Frauen

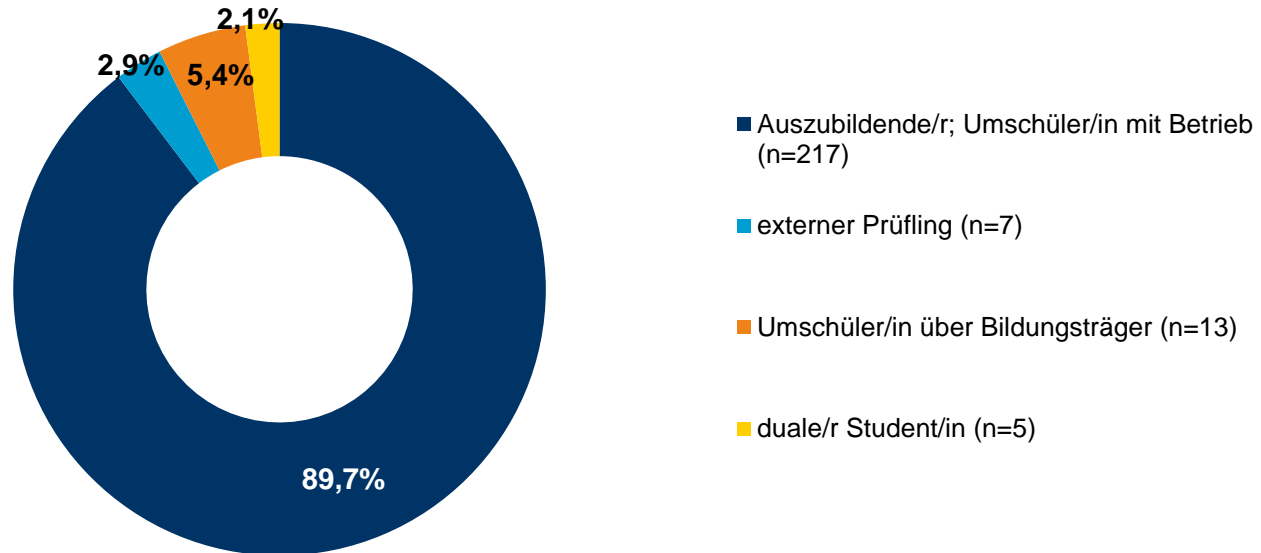
Geschlechterverteilung

■ männlich ■ weiblich



90% der Befragten absolvierten ihre Ausbildung als Auszubildender oder Umschüler mit Betrieb

Ausbildungsstatus



III. Ergebnisse

Vorbereitung und Ablauf der IHK-Prüfung

Bildung von Summenscores

Mittelwerte und Summenscores

- Jede Aussage des Fragebogens kann mit einem Wert zwischen 1 und 5 beantwortet werden.
- 1 steht für starke Zustimmung der Befragten, 5 steht für keine Zustimmung.
- Mittelwerte (= „Durchschnittliche Zustimmung aller Befragten“) nahe 1 sind als positiv zu interpretieren.
- Für diese Auswertung wurden thematisch passende Einzelfragen zu einem Summenscore zusammengefasst.
- Dafür wurden Einzelwertungen addiert und ein gemeinsamer Mittelwert gebildet.

Summenscore „mündliche Prüfung“

Während der mündlichen Prüfung ...

- ... waren aus meiner Sicht alle benötigten Materialien oder Geräte vorhanden.
- ... sind die Prüfer/innen respektvoll mit mir umgegangen.
- ... gab es aus meiner Sicht keine Störungen oder Beeinträchtigungen.
- Insgesamt verlief die Organisation während der mündlichen Prüfung reibungslos.

Summenscore „schriftliche Prüfung“

Während der schriftlichen Prüfung ...

- ... gab es aus meiner Sicht keine Störungen oder Beeinträchtigungen.
- ... waren die räumlichen Bedingungen aus meiner Sicht für eine Prüfung passend.
- ... war die Aufsicht aus meiner Sicht neutral und freundlich.
- Insgesamt verlief die Organisation während der schriftlichen Prüfung reibungslos.

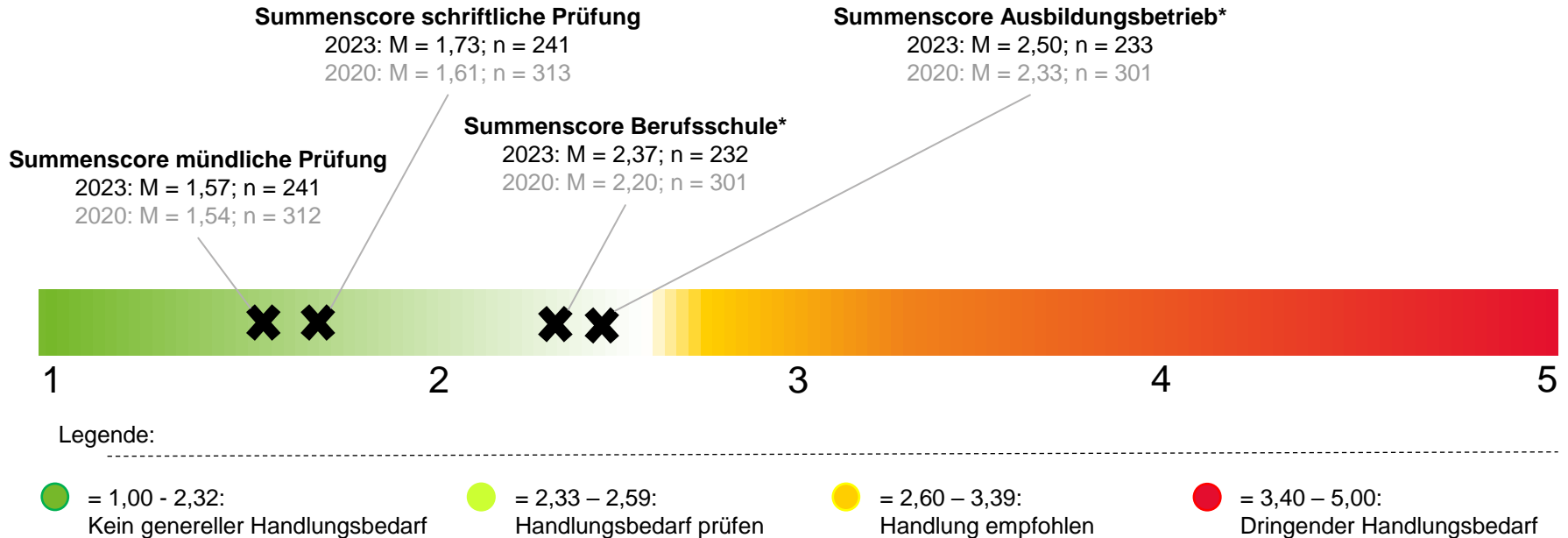
Summenscore „Berufsschule“

- In Vorbereitung auf die Prüfung war ich durch meine Berufsschule ausreichend auf die Prüfungssituation vorbereitet.
- Die Lerninhalte in der Berufsschule haben mich gut auf die Prüfung vorbereitet.
- Mit den Ausbildungsbedingungen an der Berufsschule war ich alles in allem sehr zufrieden.

Summenscore „Ausbildungsbetrieb“

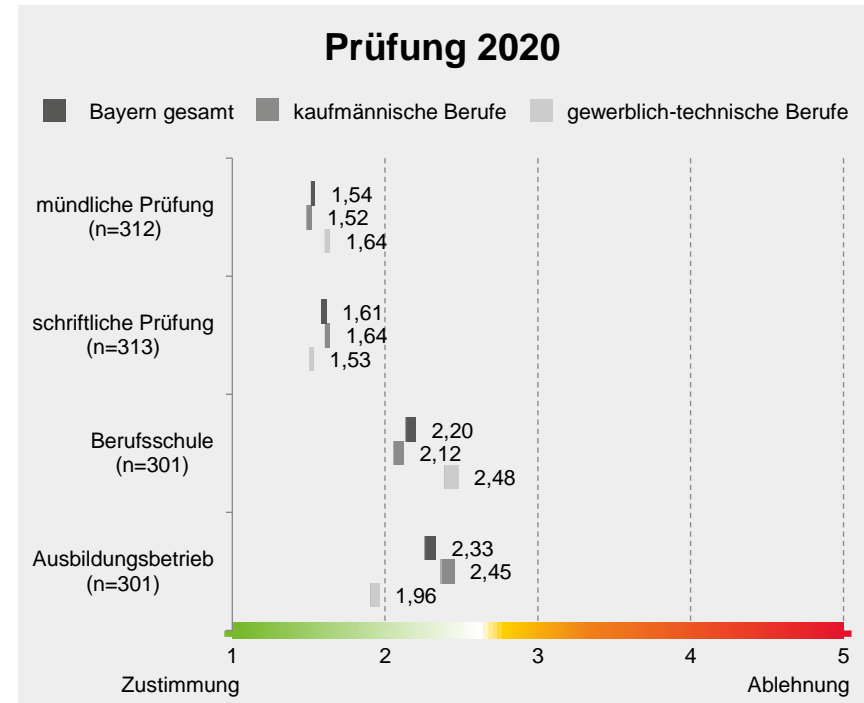
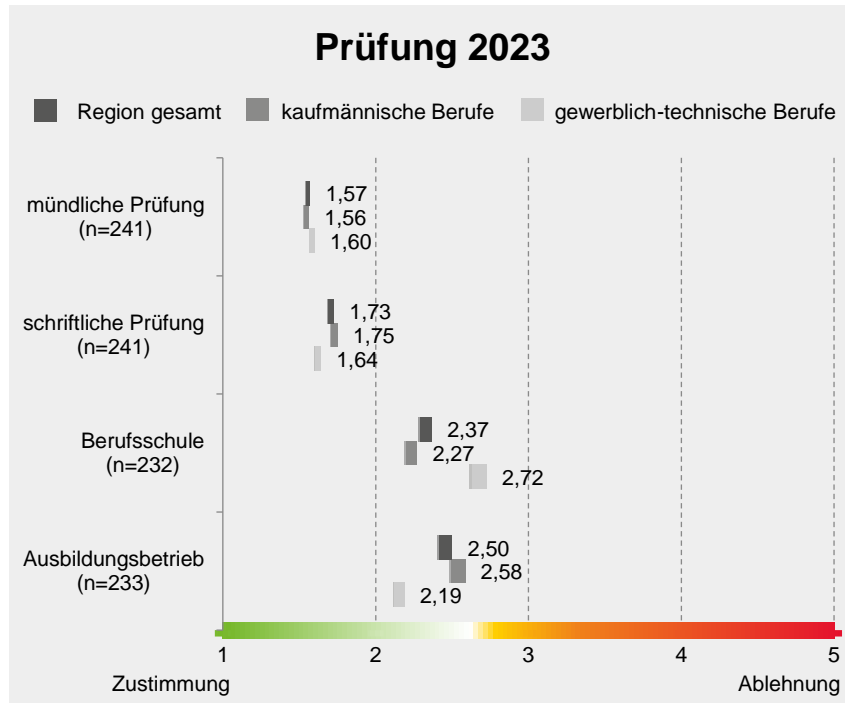
- In Vorbereitung auf die Prüfung war ich durch meinen Ausbildungsbetrieb ausreichend auf die Prüfungssituation vorbereitet.
- Die Tätigkeiten im Ausbildungsbetrieb haben mich gut auf die Prüfung vorbereitet.
- Mit den Ausbildungsbedingungen im Ausbildungsbetrieb war ich alles in allem sehr zufrieden.

Insgesamt positive Bewertungen für Vorbereitung und Ablauf der Prüfung



*Ohne Antworten der externen Prüfungsteilnehmer

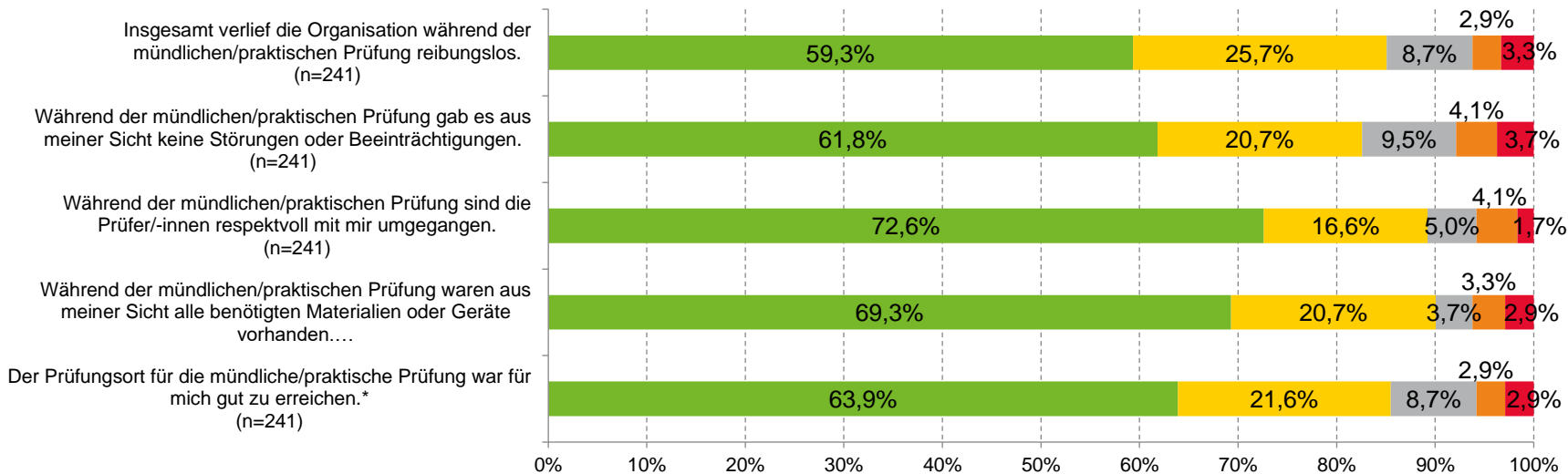
Gwt-Auszubildende sind unzufriedener mit der Berufsschule, aber zufriedener mit ihrem Ausbildungsbetrieb als kfm-Auszubildende



85% der Prüfungsteilnehmer bewerten die Organisation der mündlichen/praktischen Prüfung insgesamt positiv

Detaillierte Urteile zur mündlichen Prüfung

■ trifft voll und ganz zu ■ trifft eher zu ■ teils/teils ■ trifft eher nicht zu ■ trifft überhaupt nicht zu

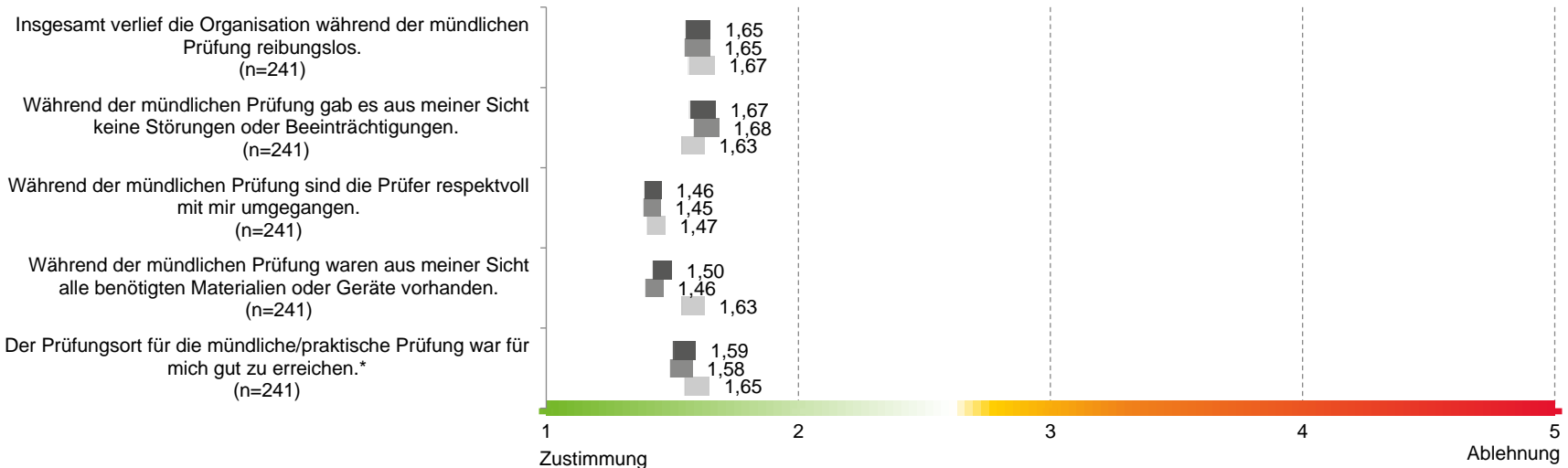


*Diese Frage ist nicht im Summenscore enthalten.

Die Bewertung der Organisation der mündlichen Prüfung fällt in allen Teilbereichen gut aus

Detaillierte Urteile zur mündlichen Prüfung

■ Region gesamt ■ kaufmännische Berufe ■ gewerblich-technische Berufe

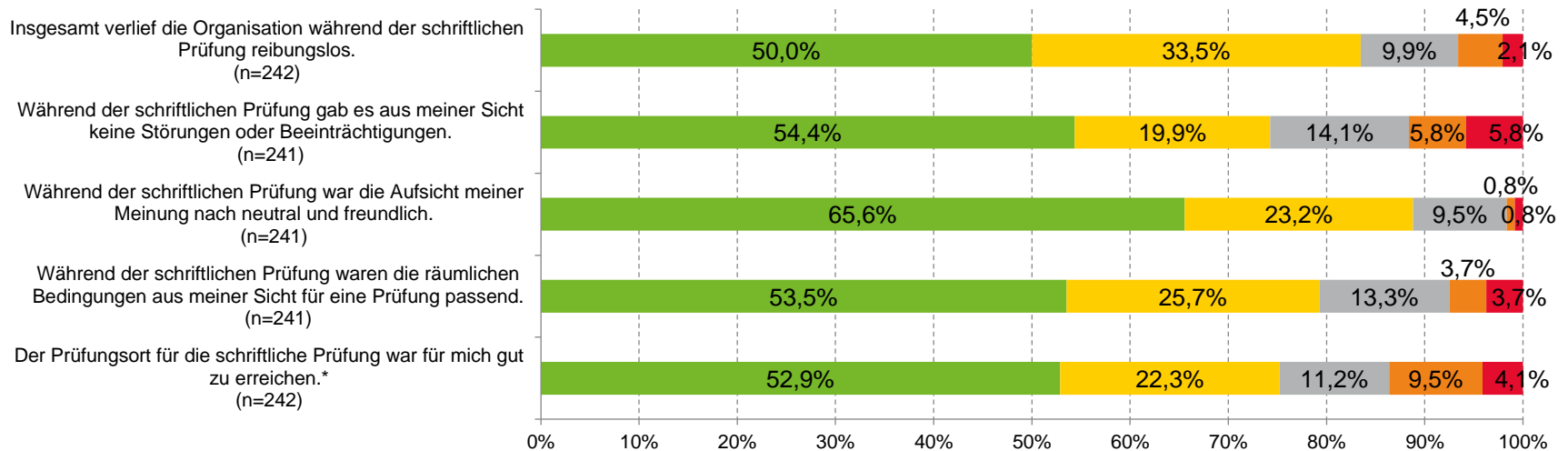


*Diese Frage ist nicht im Summenscore enthalten.

84% der Prüfungsteilnehmer bewerten die Organisation der schriftlichen Prüfung insgesamt positiv

Detaillierte Urteile zur schriftlichen Prüfung

■ trifft voll und ganz zu
 ■ trifft eher zu
 ■ teils/teils
 ■ trifft eher nicht zu
 ■ trifft überhaupt nicht zu

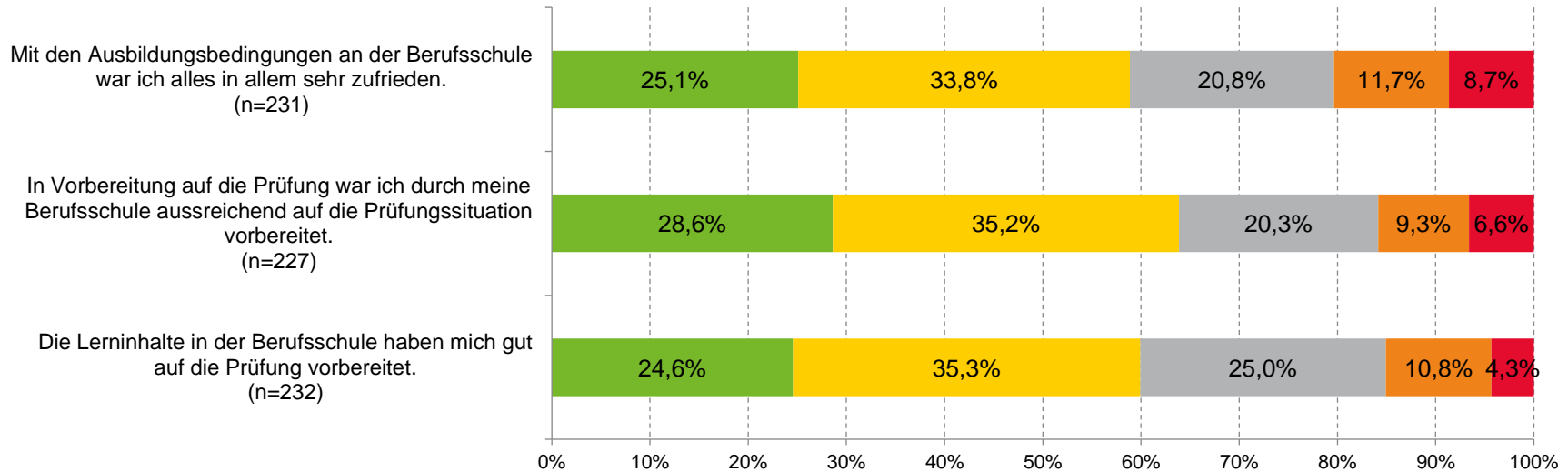


*Diese Frage ist nicht im Summenscore enthalten.

59% der Prüfungsteilnehmer waren mit den Ausbildungsbedingungen an der Berufsschule (eher) zufrieden

Detaillierte Urteile zur Berufsschule

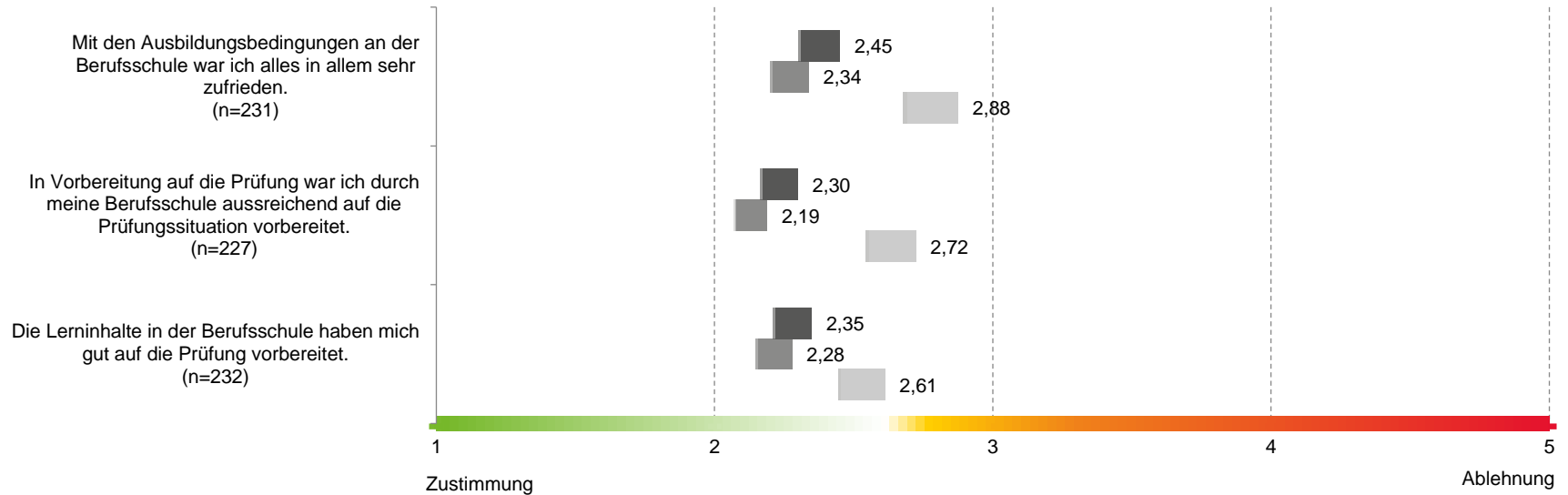
■ trifft voll und ganz zu ■ trifft eher zu ■ teils/teils ■ trifft eher nicht zu ■ trifft überhaupt nicht zu



Gewerblich-technische Berufe bewerten die Vorbereitung auf die Prüfung durch die Berufsschulen deutlich schlechter

Detaillierte Urteile zur Berufsschule

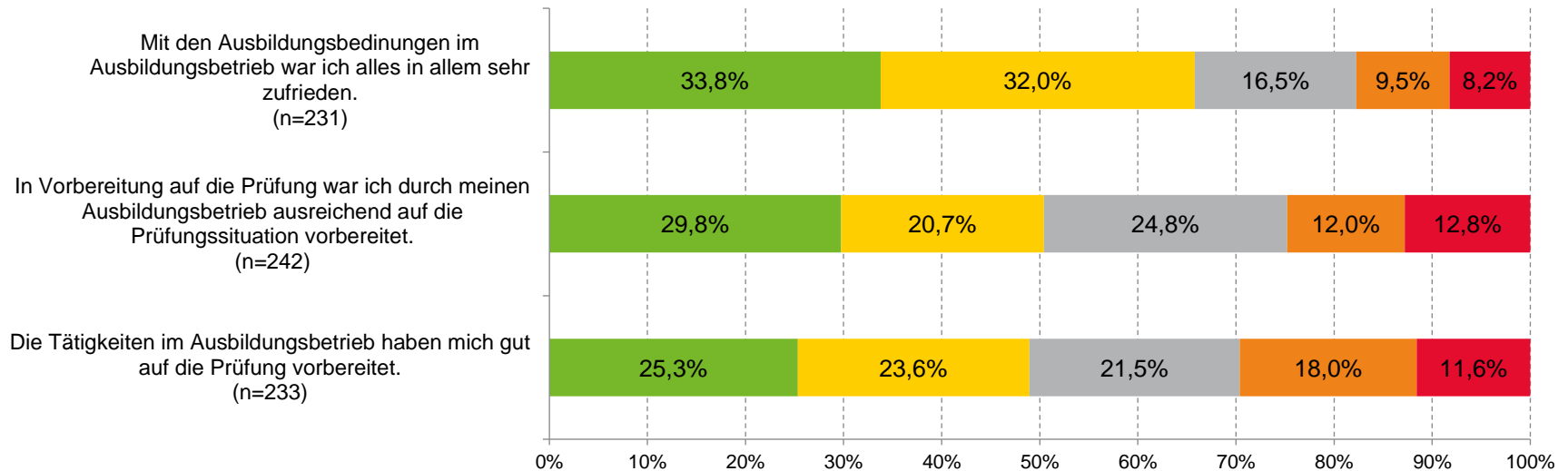
■ Region gesamt ■ kaufmännische Berufe ■ gewerblich-technische Berufe



Weniger als die Hälfte der Prüfungsteilnehmer fühlte sich durch die Tätigkeiten im Ausbildungsbetrieb gut auf die Prüfung vorbereitet

Detaillierte Urteile zum Ausbildungsbetrieb

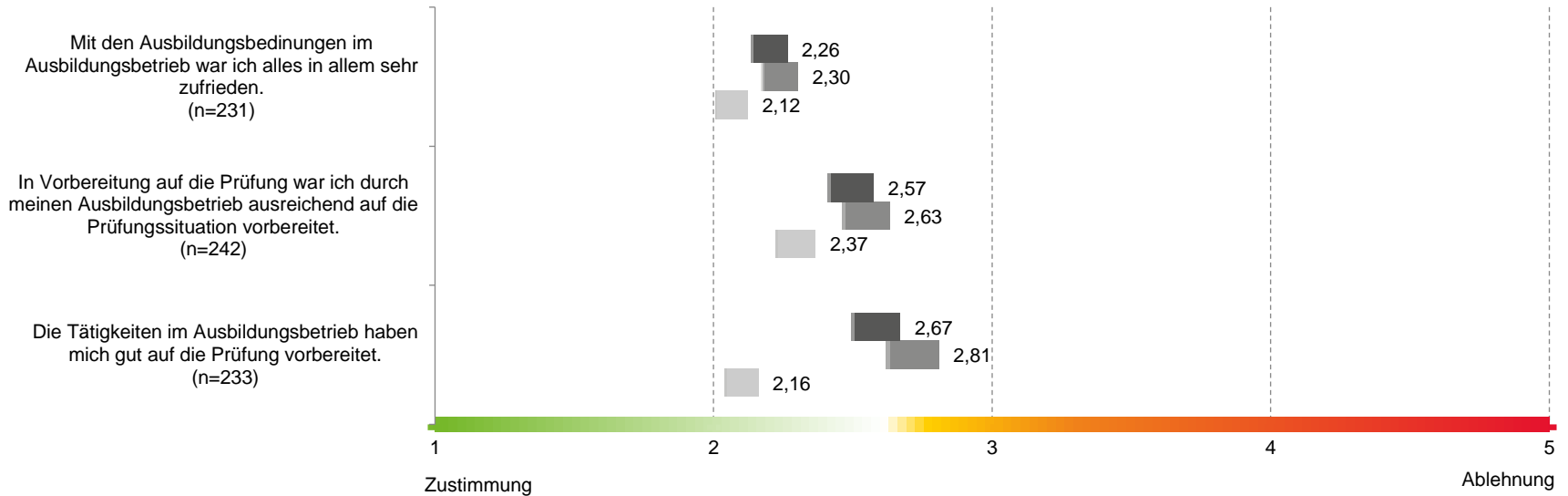
■ trifft voll und ganz zu
 ■ trifft eher zu
 ■ teils/teils
 ■ trifft eher nicht zu
 ■ trifft überhaupt nicht zu



Prüfungsteilnehmer kaufmännischer Berufe bewerten die Prüfungsvorbereitung durch den Ausbildungsbetrieb deutlich negativer

Detaillierte Urteile zum Ausbildungsbetrieb

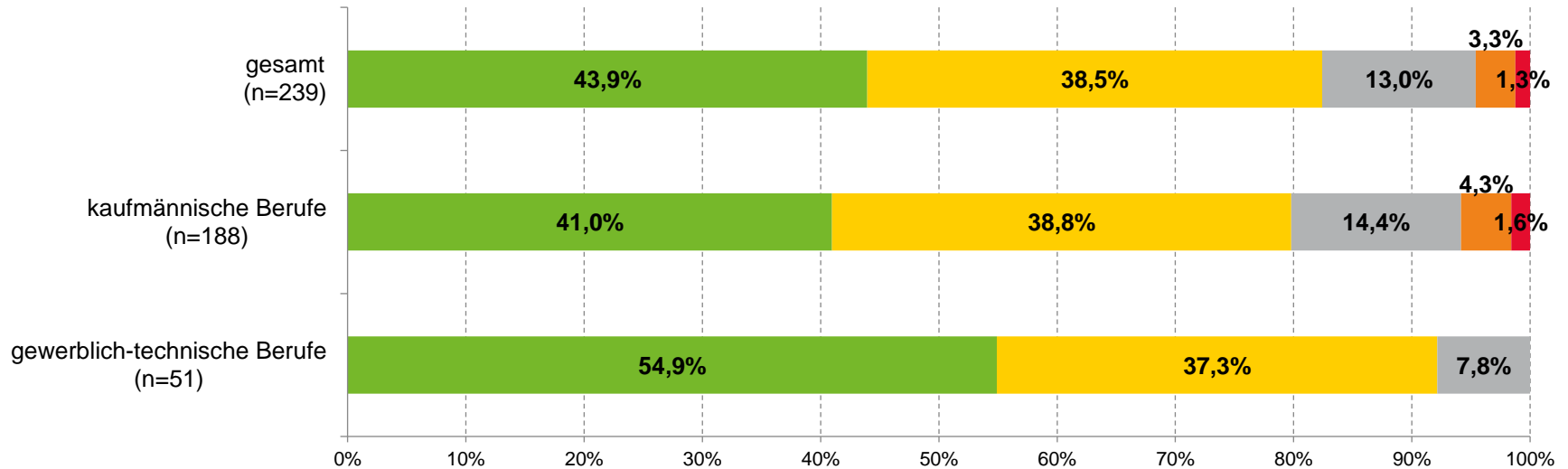
■ Region gesamt ■ kaufmännische Berufe ■ gewerblich-technische Berufe



Die meisten Befragungsteilnehmenden schätzen ihre eigene Prüfungsvorbereitung positiv ein

Ich selbst habe mich gut auf Prüfung vorbereitet

■ trifft voll und ganz zu ■ trifft eher zu ■ teils/teils ■ trifft eher nicht zu ■ trifft überhaupt nicht zu



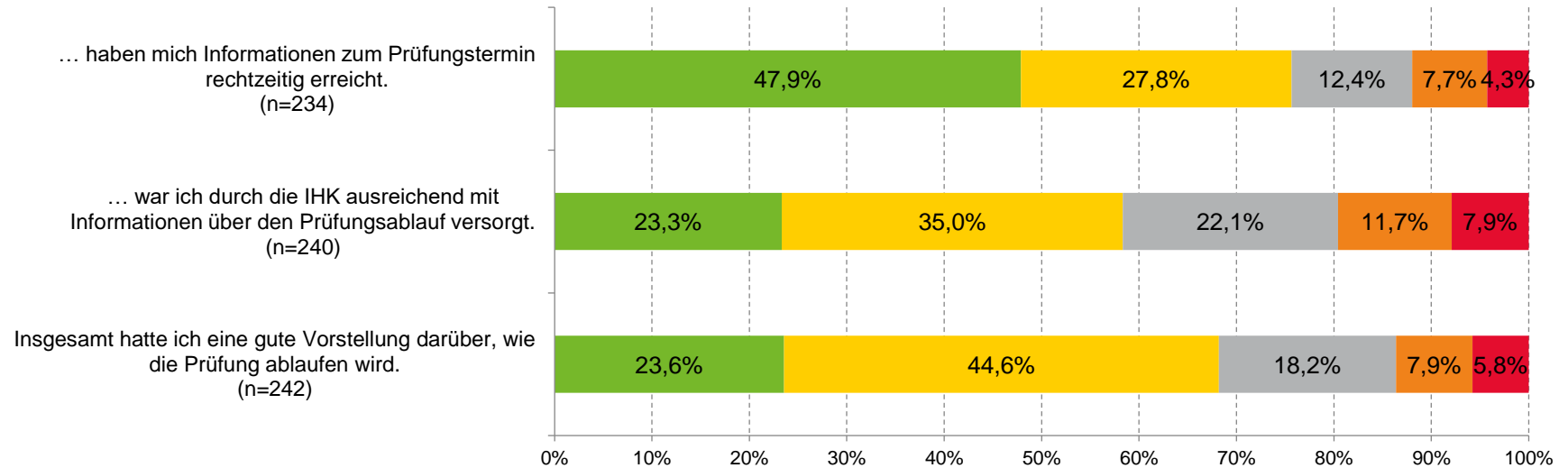
III. Ergebnisse

Bewertungen zur IHK

Informationen zum Prüfungstermin erreichen die meisten Teilnehmenden rechtzeitig, aber viele wünschen sich mehr Infos zum Prüfungsablauf

In Vorbereitung auf die Prüfung ...

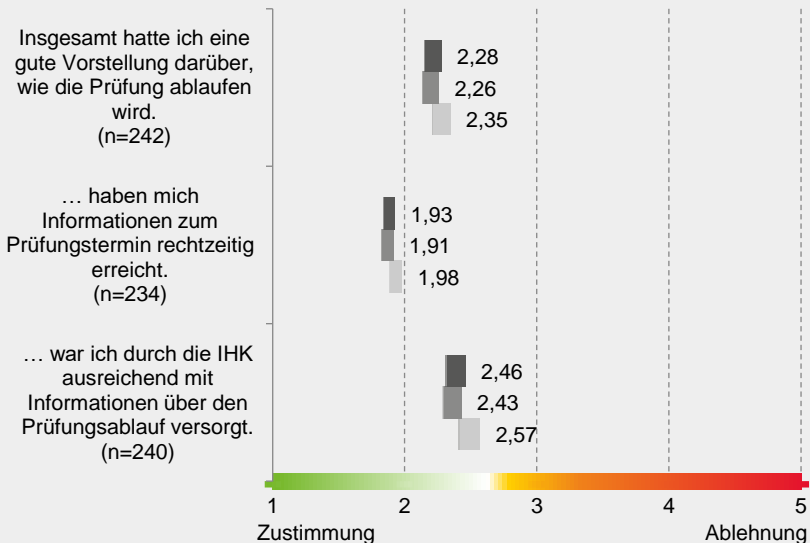
■ trifft voll und ganz zu
 ■ trifft eher zu
 ■ teils/teils
 ■ trifft eher nicht zu
 ■ trifft überhaupt nicht zu



Gewerblich-technische Berufen wünschen sich etwas häufiger mehr Informationen zum Prüfungsablauf

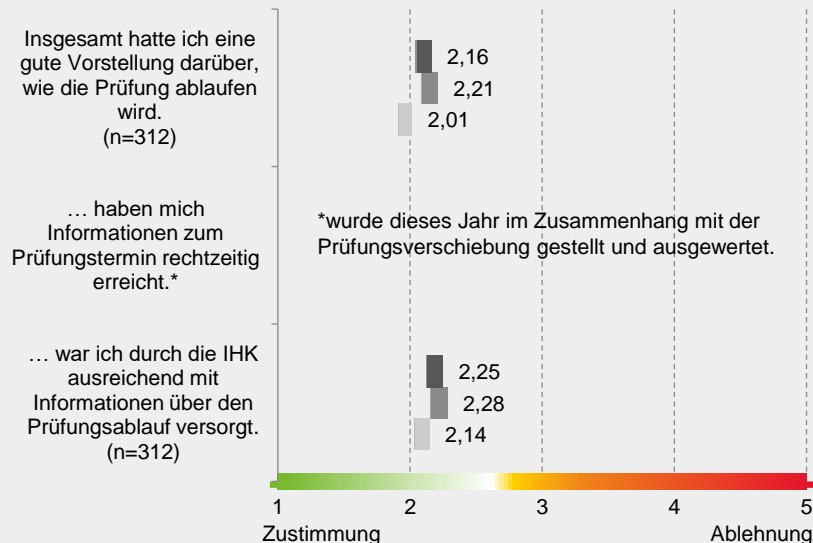
2023 – In Vorbereitung auf die Prüfung ...

Region gesamt kaufmännische Berufe gewerblich-technische Berufe



2020 – In Vorbereitung auf die Prüfung ...

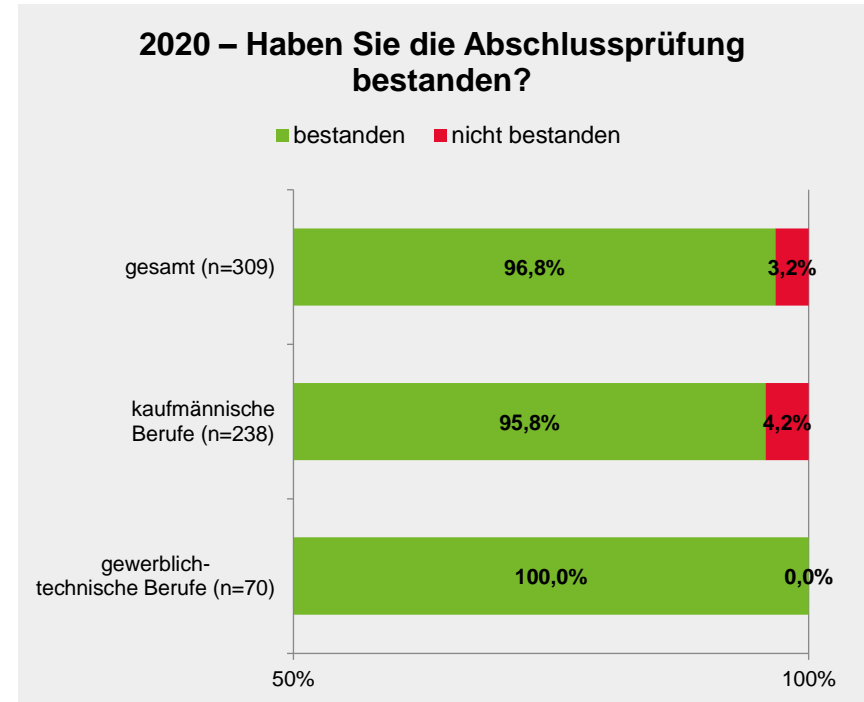
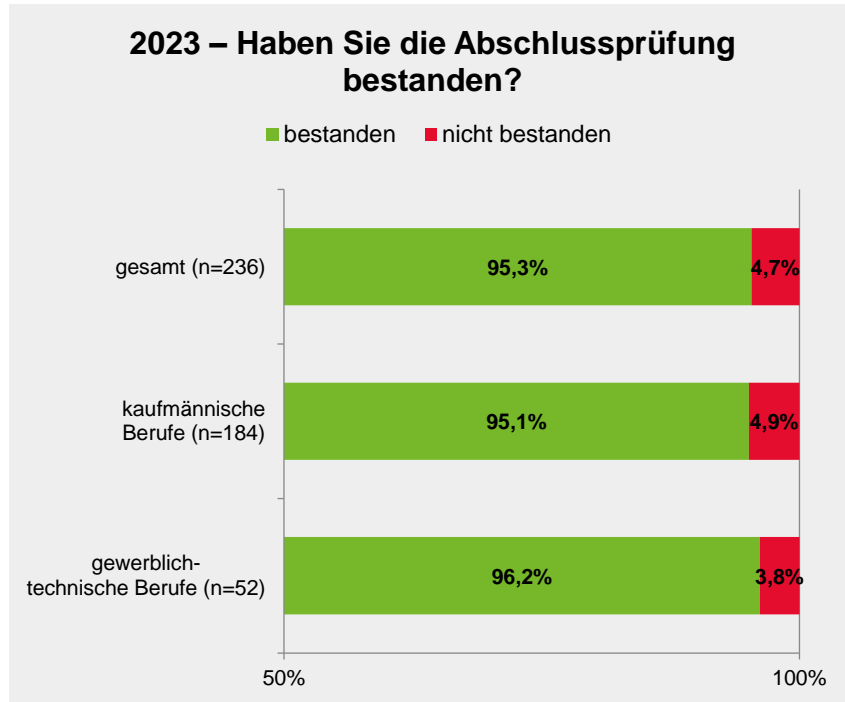
Bayern gesamt kaufmännische Berufe gewerblich-technische Berufe



III. Ergebnisse

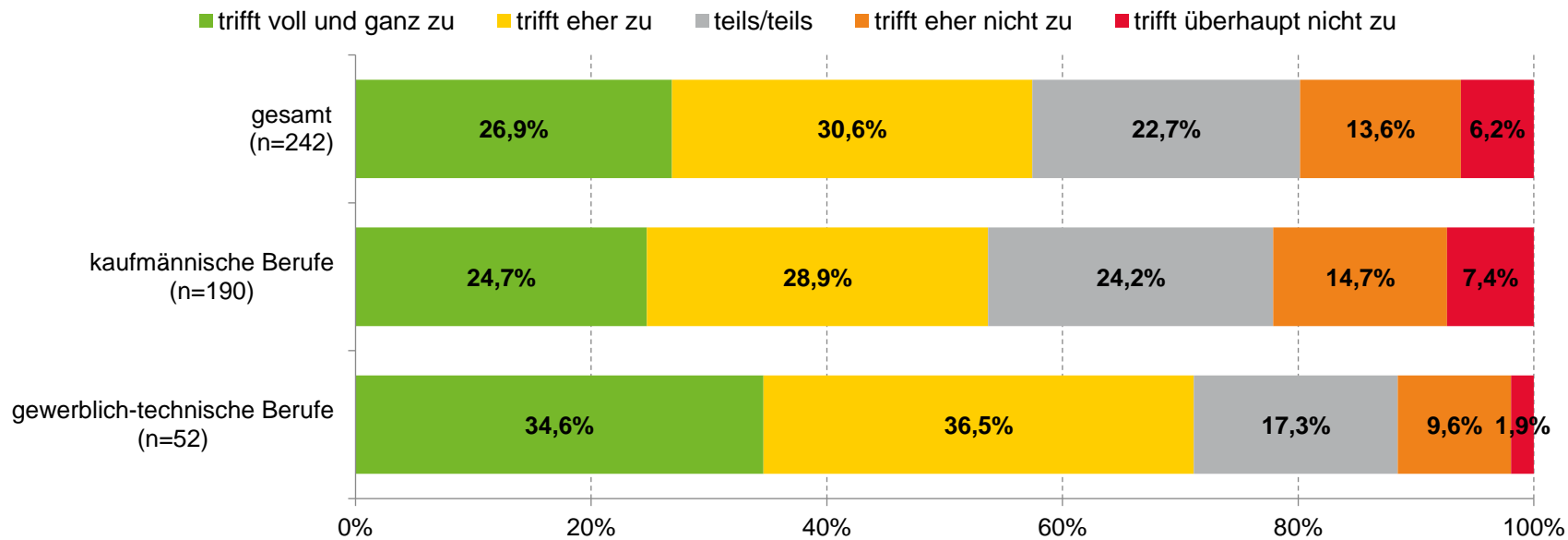
Prüfungsergebnis

Die Bestehensquote 2023 ist im Vergleich zu 2020 gesunken

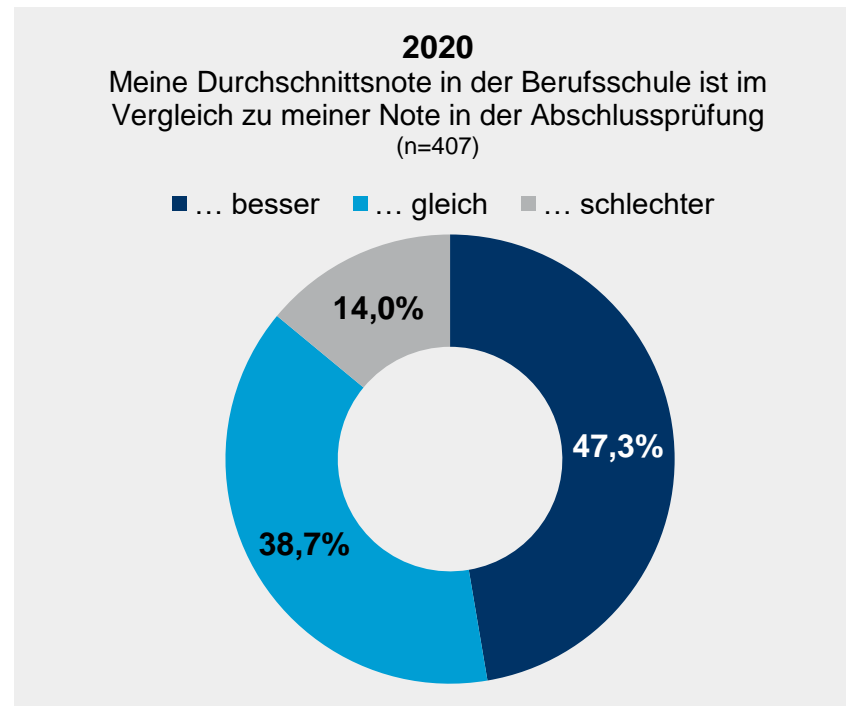
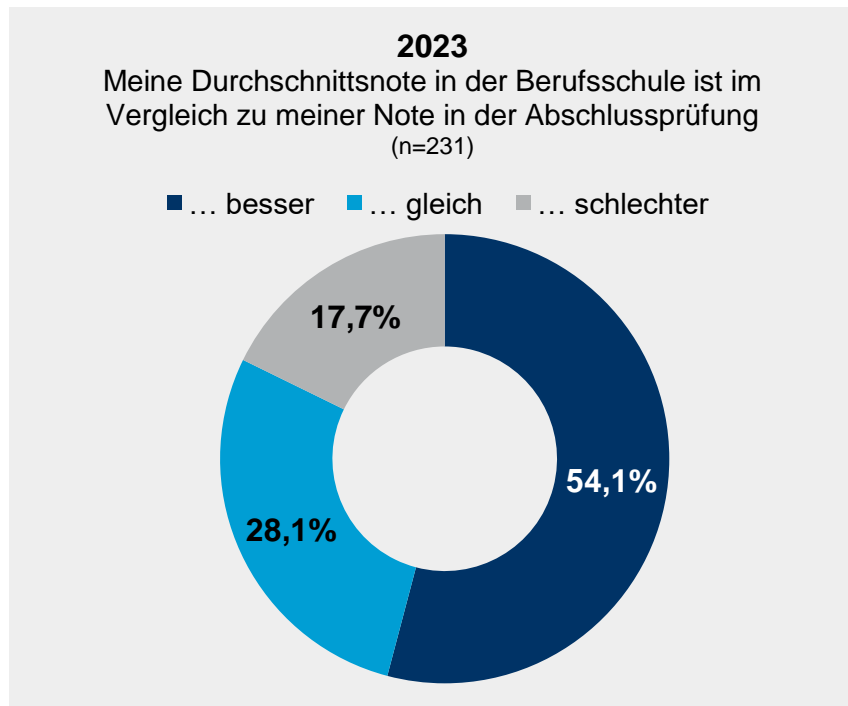


57% der Prüfungsteilnehmer sind mit ihrem Ergebnis zufrieden, Teilnehmer mit gewerblich-technischen Berufen deutlich häufiger als kaufmännische

Insgesamt bin ich mit meinem Prüfungsergebnis zufrieden



Mehr als die Hälfte der Prüfungsteilnehmenden schneidet in der Berufsschule besser ab als in der Abschlussprüfung

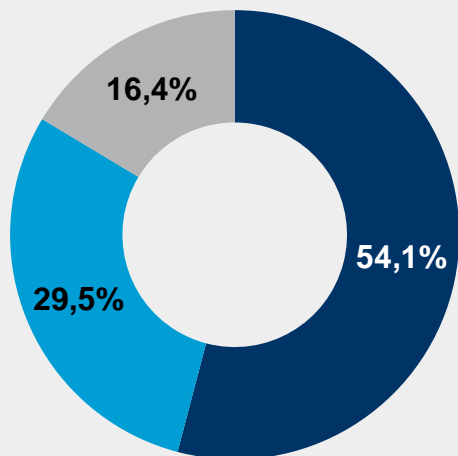


Vergleich der Berufsschul- und Abschlussprüfungsnote nach kaufmännisch / gewerblich-technisch

Kaufmännische Berufe

Meine Durchschnittsnote in der Berufsschule ist im Vergleich zu meiner Note in der Abschlussprüfung
(n=183)

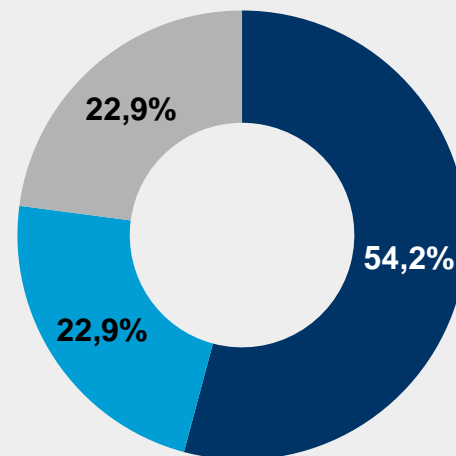
■ ... besser ■ ... gleich ■ ... schlechter



Gewerblich-technische Berufe

Meine Durchschnittsnote in der Berufsschule ist im Vergleich zu meiner Note in der Abschlussprüfung
(n=48)

■ ... besser ■ ... gleich ■ ... schlechter

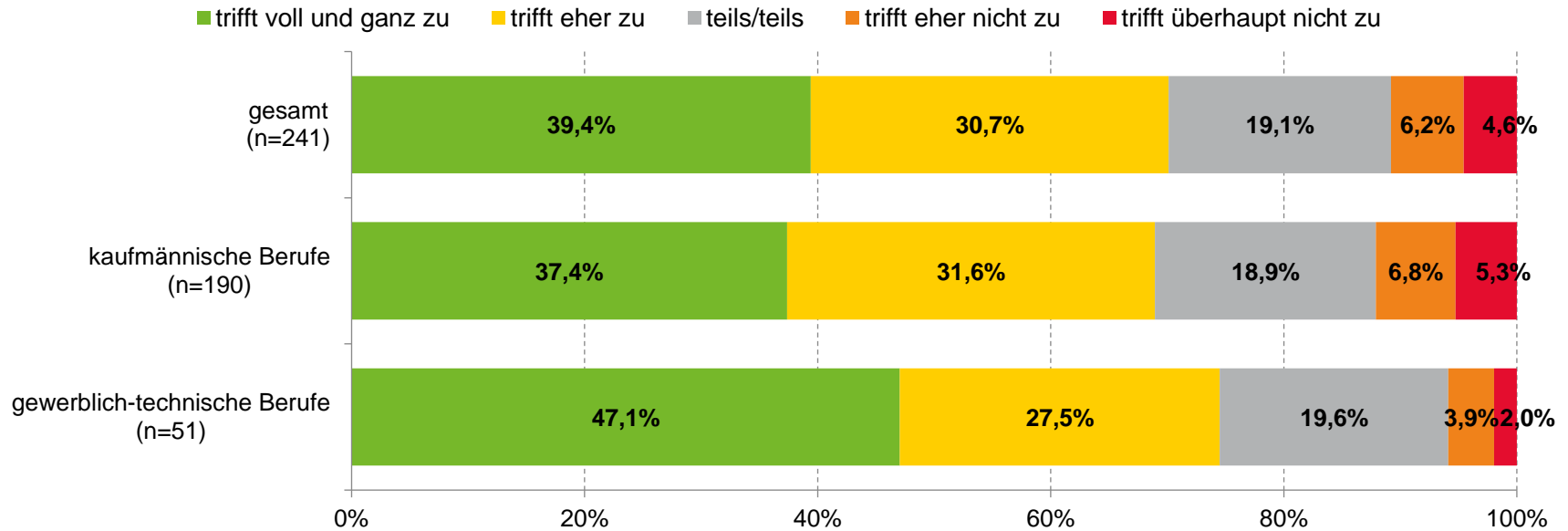


III. Ergebnisse

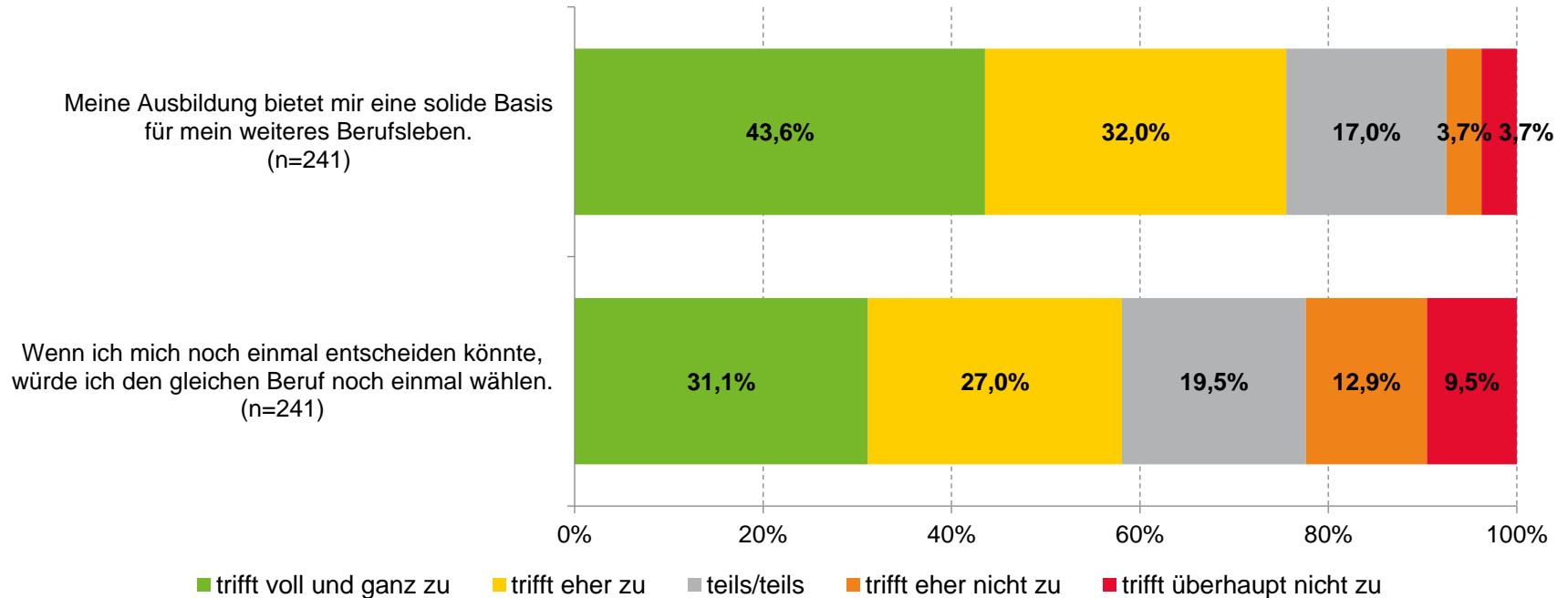
Zufriedenheit mit der Ausbildung und Zukunftspläne

Prüfungsteilnehmende gewerblich-technischer Berufe absolvierten häufiger eine Ausbildung in ihrem Wunschberuf

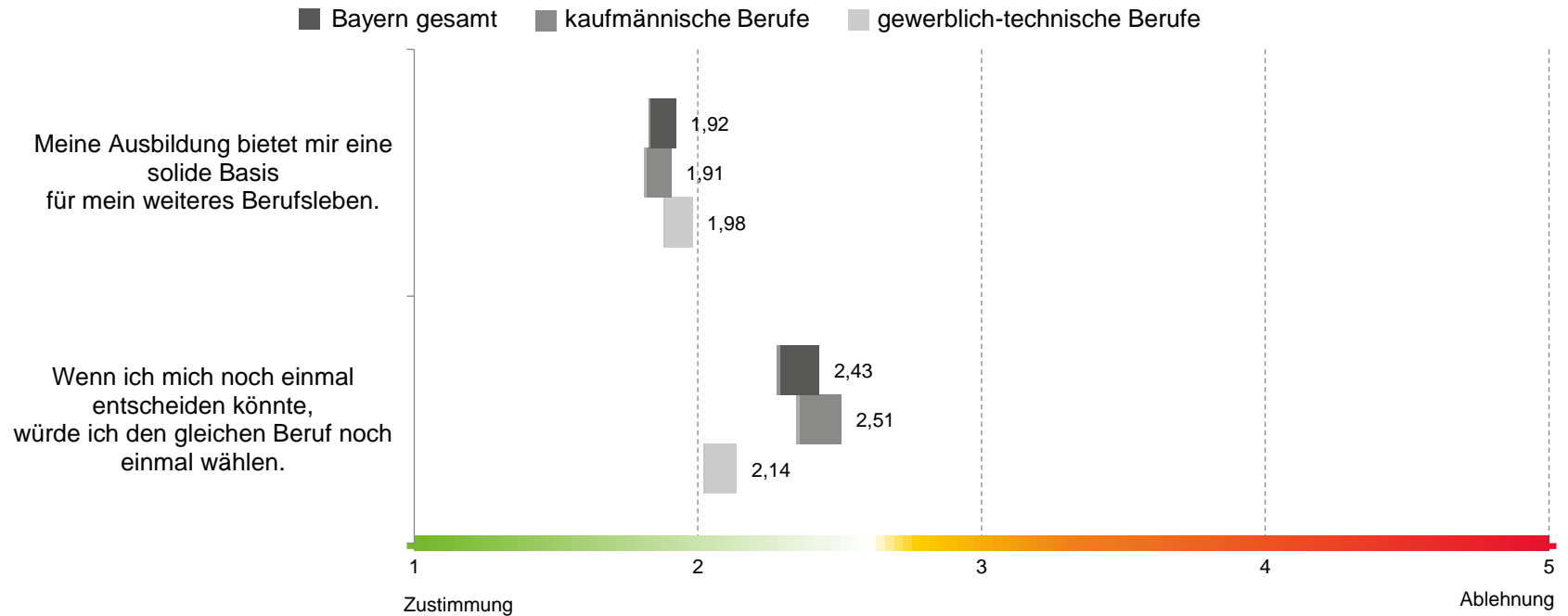
Ich habe eine Ausbildung in meinem Wunschberuf absolviert



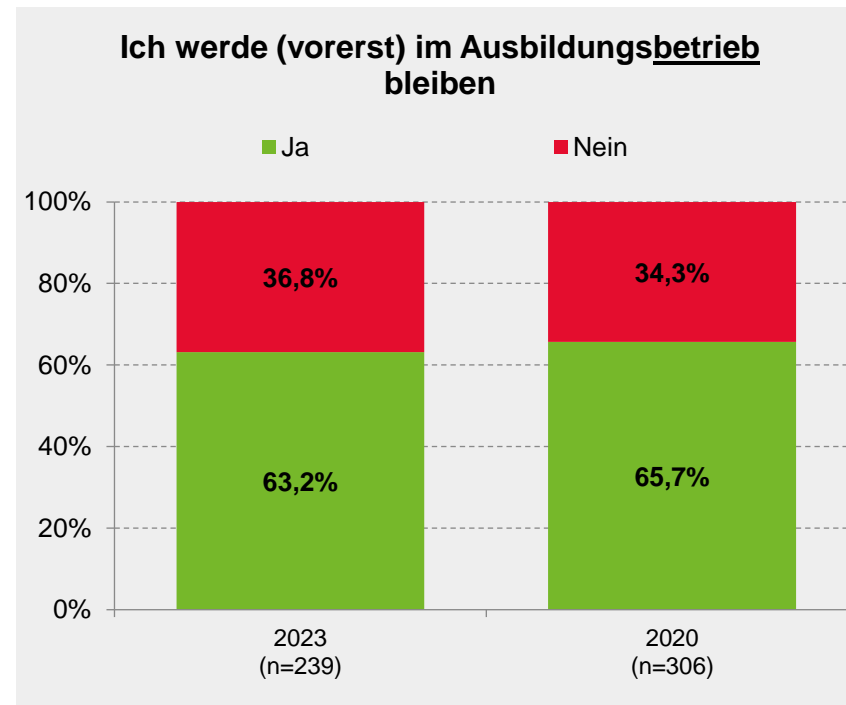
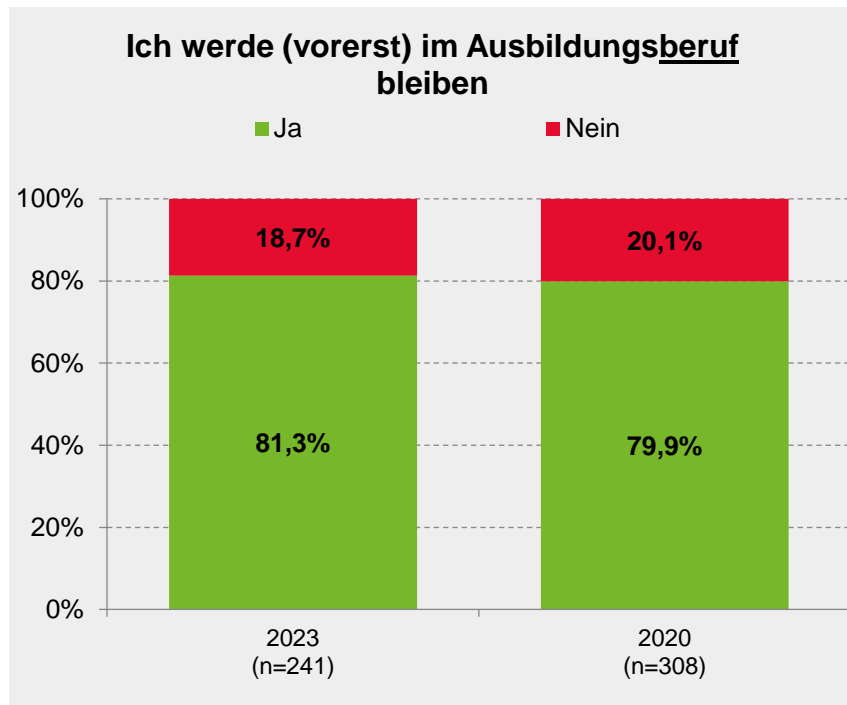
76% der Prüfungsteilnehmer sehen eine solide Zukunftsbasis in ihrer Ausbildung, nicht alle würden sich erneut für ihren Beruf entscheiden



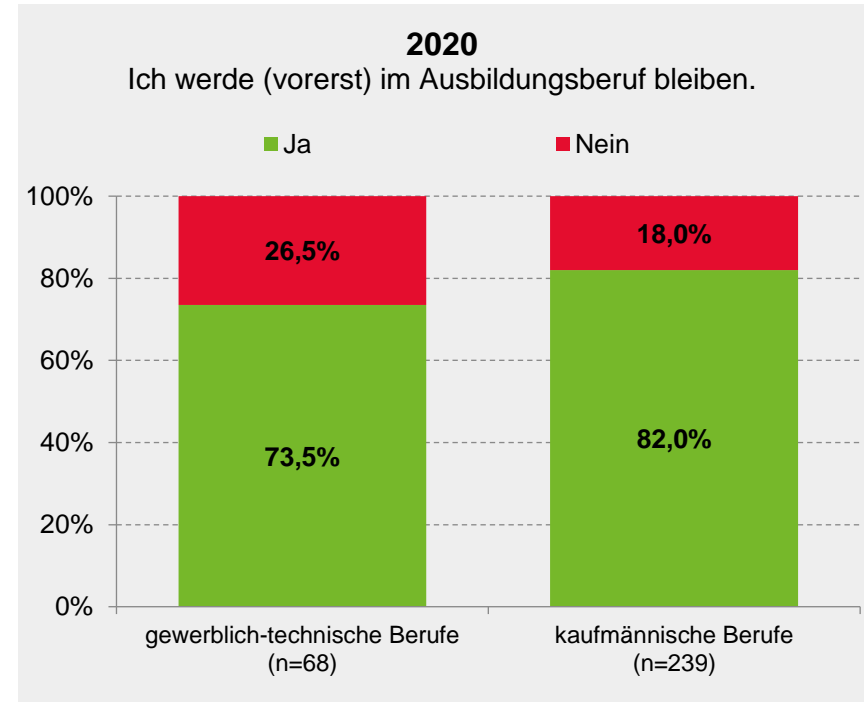
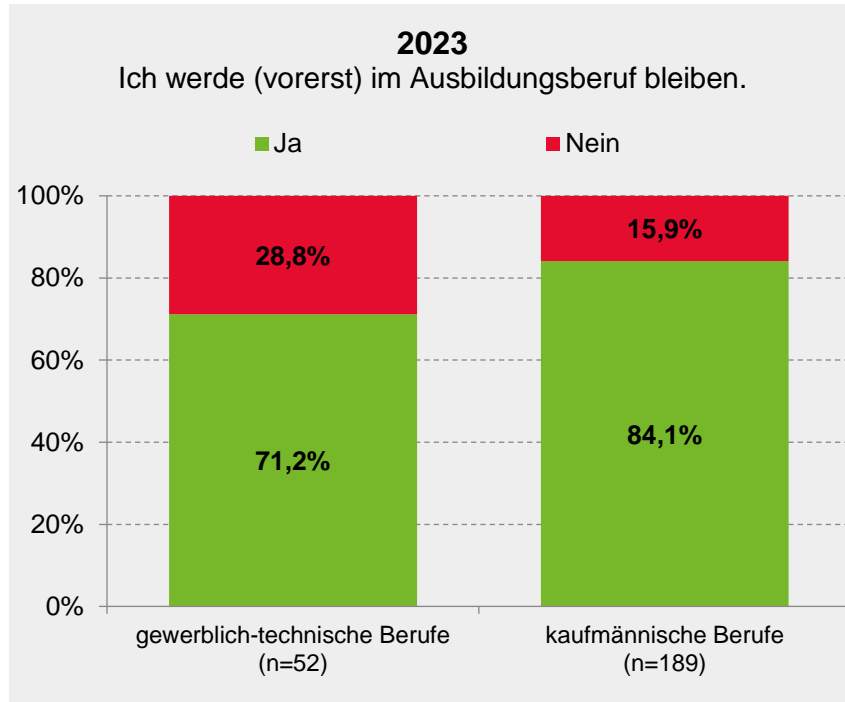
Prüfungsteilnehmer kaufmännischer Ausbildungsberufe würden sich seltener erneut für ihren Beruf entscheiden als gewerblich-technische



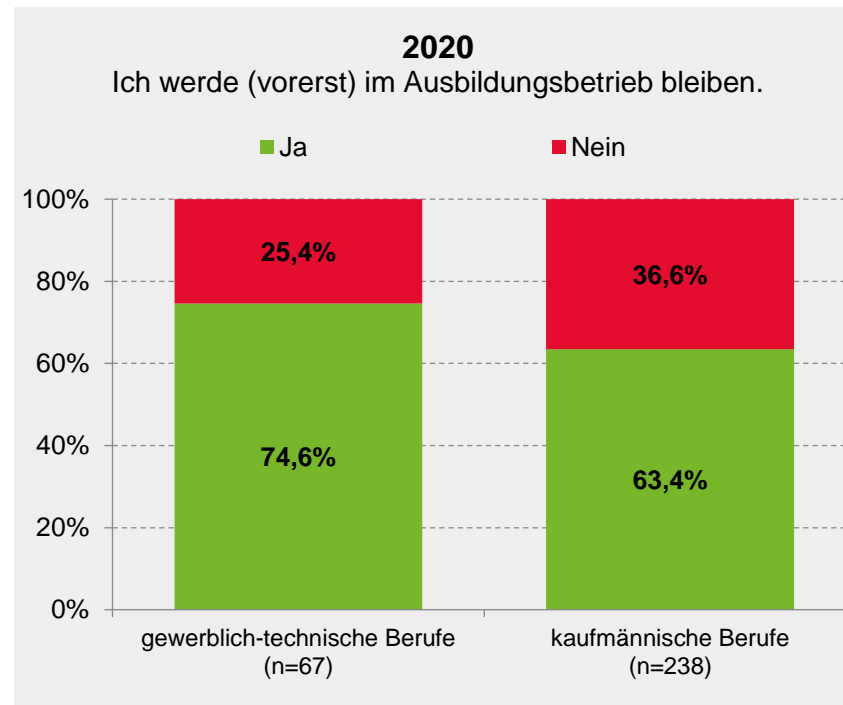
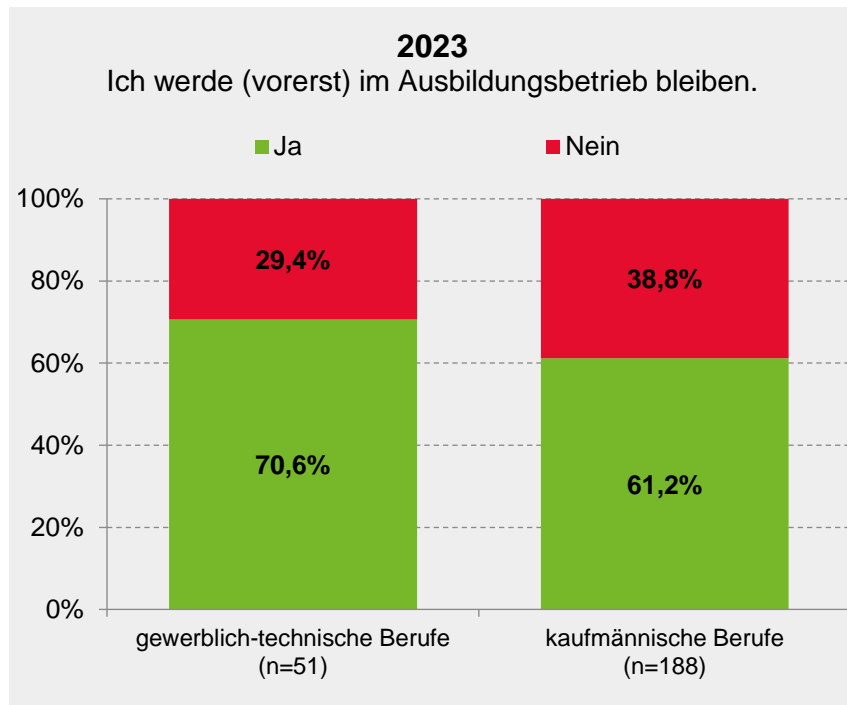
2023 planen etwas weniger Prüfungsteilnehmer im Anschluss in ihrem Ausbildungsbetrieb zu bleiben als 2020



Prüfungsteilnehmer gewerblich-technischer Berufe bleiben etwas seltener, kaufmännische etwas häufiger in ihrem Ausbildungsberuf als 2020



Sowohl Prüfungsteilnehmer gewerblich-technischer als auf kaufmännischer Berufe bleiben etwas seltener häufiger in ihrem Ausbildungsbetrieb als 2020



III. Ergebnisse

NPS – Net-Promoter-Score

Mehr Kritiker als Fürsprecher: Negativer Net Promoter Score für die IHK

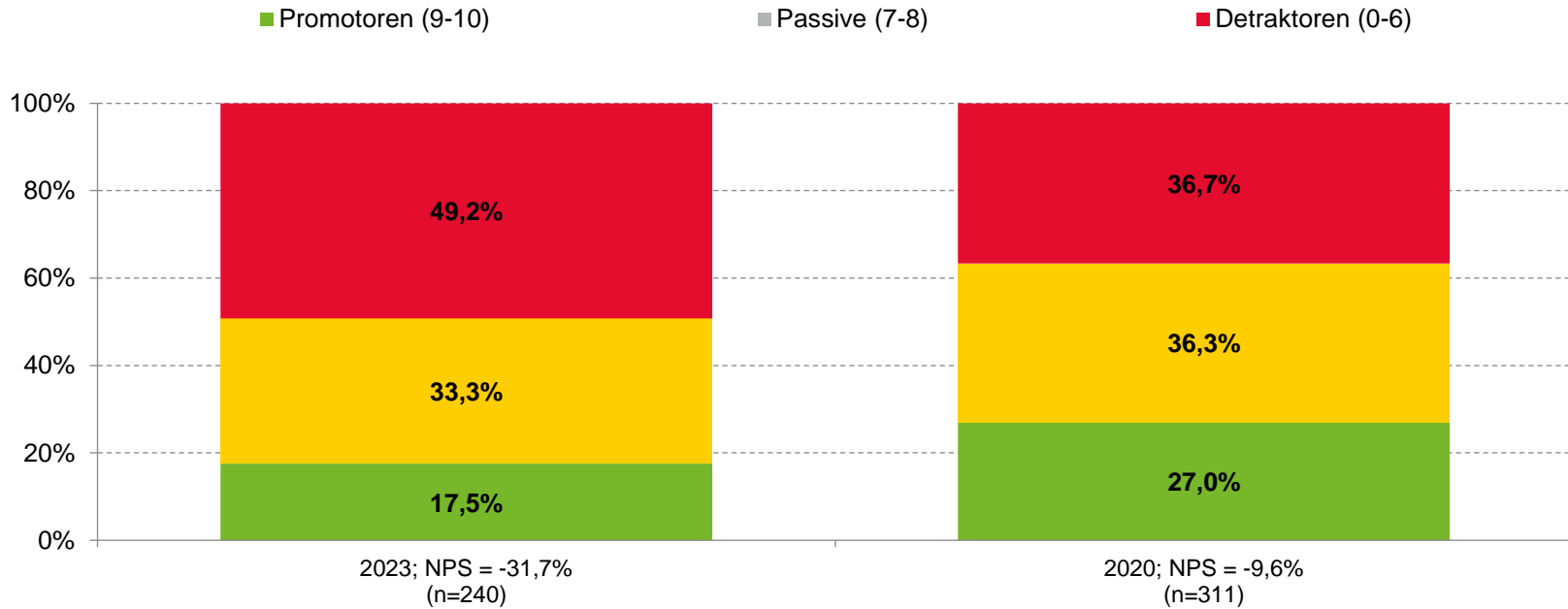
Definition Net Promoter Score

- Frage: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie sich in Bezug auf den gesamten Prüfungsprozess positiv über die IHK äußern würden?“
- Antwortmöglichkeiten zwischen 0 („absolut unwahrscheinlich“) und 10 („äußerst wahrscheinlich“)
- Bewertungen von 9 und 10 gelten als wünschenswert (Promotoren)
- Bewertungen von 0-6 gelten als kritisch (Kritiker)
- Bewertungen von 7 und 8 werden als indifferent interpretiert (Passive)

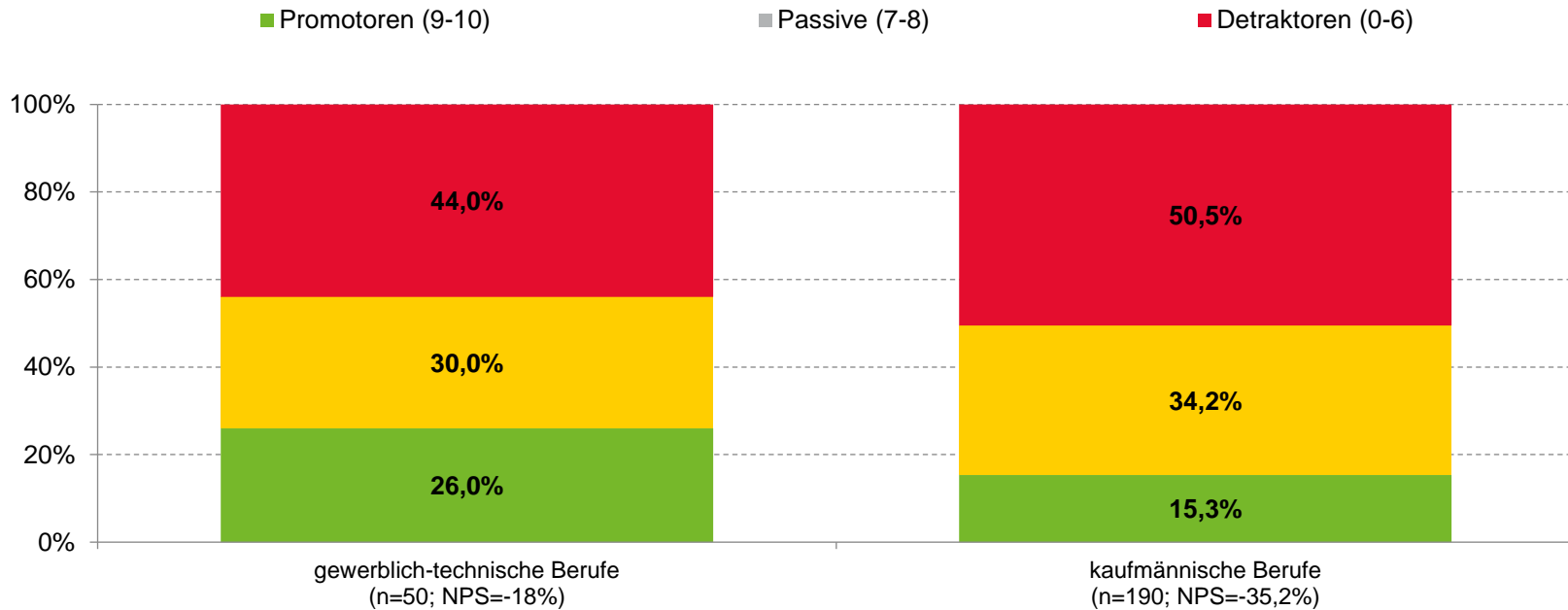
Ermittlung des NPS

- Der NPS berechnet sich durch die Differenz der Prozentpunkte zwischen Fürsprechern und Kritikern.
- Misst damit die „Netto-Fürsprecher-Quote“
- Kann Werte zwischen -100% (ausschließlich Kritiker, keine Fürsprecher oder Passive) und +100% (ausschließlich Fürsprecher, keine Kritiker oder Passive) annehmen

NPS hat sich erneut deutlich verschlechtert



Deutlich schlechterer NPS bei kaufmännischen Berufen



NPS – offene Antworten



Hohe Weiterempfehlungsbereitschaft (Promotoren)

- **s. mitgelieferte Excel-Übersicht**

NPS – offene Antworten



Niedrige Weiterempfehlungsbereitschaft (Detraktoren)

- **s. mitgelieferte Excel-Übersicht**

III. Ergebnisse

Weitere Mitteilungen

Befragungsteilnehmer üben Kritik und benennen Verbesserungspotenziale



Weitere Mitteilungen

- S. mitgelieferte Excel-Übersicht

IV. Kontakt und Impressum

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an ...



Denise Gawron

Forschungsreferentin

Telefon: +49 089 5116 2243

E-Mail: gawron@muenchen.ihk.de



Dr. Katharina Harris

Leitung BIHK Berufliche Bildung

Telefon: +49 089 5116 2292

E-Mail: harris@muenchen.ihk.de

**Eine Ausarbeitung der IHK-
Forschungsstelle Bildung
Bayern, September 2023, im
Auftrag des BIHK e.V.
(repräsentiert durch die
Bereichsleiter Berufsbildung der
IHKs in Bayern)**