

# Nationale Qualitätstagung

am 6. November in Bern

## Erfolgsmessung von Seminaren und Trainings

Return on Investment für  
Bildungsinvestitionen

Frank Schirmer  
Geschäftsführer



Global Leaders in Evaluation™

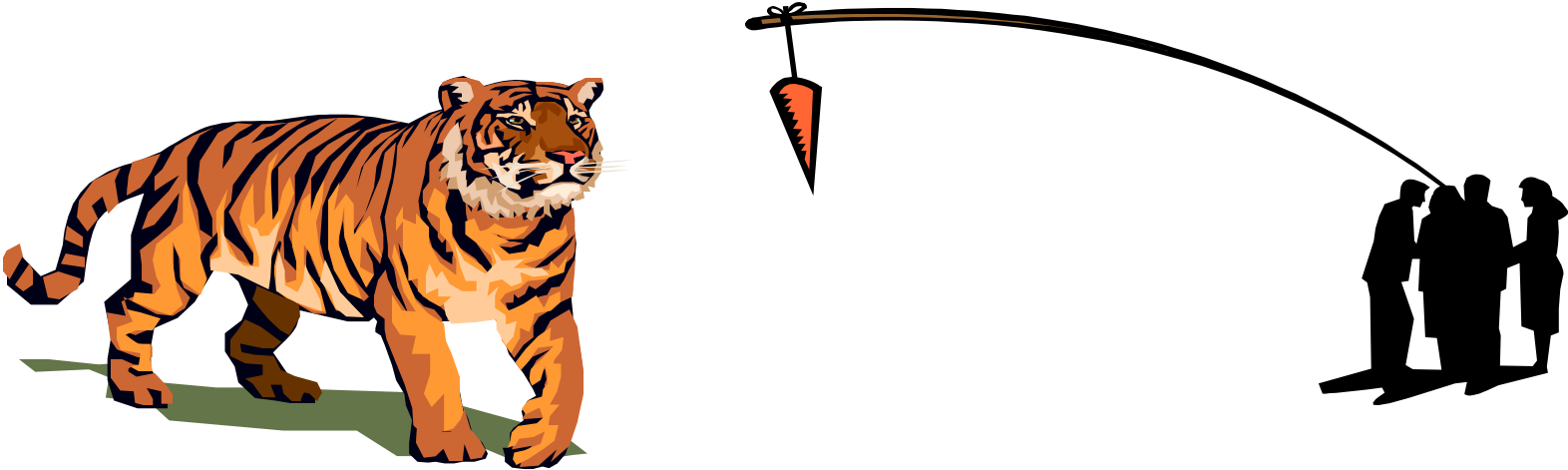
# Erfolgsmessung von Seminaren und Trainings Themen

1. Warum Evaluation?
2. Evaluationsstufen
3. ROI-Prozess: QS, KPIs, Nutzen
4. Korrelation von HR-Projekten und Business-KPIs
5. Evaluation: Vom Costcenter zum Profitcenter



Global Leaders in Evaluation™

# Evaluation: Zielsetzung





**Welche KPIs sind für Ihr Management besonders wichtig?**

## Beispiel KPIs:

- 30 Seminare durchgeführt
- 300 Teilnehmer haben teilgenommen
- Die Teilnehmer haben das Seminar im Schnitt mit 1,9 bewertet  
(Skala: 1: sehr zufrieden, 6: gar nicht zufrieden)
- 90 % Lernzuwachs bei Kurs X
- 30 % der Teilnehmer konnten die Inhalte am Arbeitsplatz anwenden
- 2 % mehr Gewinn durch Seminar X
- 30 % Return on Investment beim Leadershiptraining im letzten Jahr

# Warum benötigen Sie Evaluation?

## Ziele von Evaluation Excellence (Bildungscontrolling)

1. Verknüpfung Trainingsergebnisse mit Geschäftsergebnisse
2. Optimierung Geschäftsergebnisse
3. Nutzen/Kosten-Verhältnis bei Projekten
4. Verbesserung des Return on Investment (ROI)
5. Nutznachweis Ihrer HR-Maßnahmen inkl. Isolierung der Trainingseffekte
6. Reduzierung der Kosten für Ihre Maßnahmen
7. Verbesserung Lernqualität und -ergebnisse
8. Ermittlung von Stärken und Schwächen eines Lernprozesses
9. Steigerung der Kompetenzen
10. Erhöhung Trainingsqualität
11. Sicherstellung des Lerntransfers
12. Überprüfung Zielsetzung – Zielerreichung durch bestimmte Lösungen
13. Trainerranking
14. Ressourcenmanagement
15. Daten zur Unterstützung zukünftiger Initiativen
16. Prioritäten für Investitionen
17. Mangelnde Unterstützung von Maßnahmen
18. Qualitätslabels für Aus- und Weiterbildung

Um diese Ziele strukturiert umzusetzen,  
werden die 5 Stufen der Evaluation genutzt.

# Die 5 Stufen der Evaluation

Donald Kirkpatrick und Jack Phillips



**Stufe 5**

Wie hoch ist der ROI?  
Investitionsbetrachtung

**Stufe 4**

Welche Geschäftsergebnisse wurden erzielt?  
Leistungsdaten, Produktionsdaten

**Stufe 3**

Wenden die Teilnehmer das Erlernte an?  
Anwendung am Arbeitsplatz

**Stufe 2**

Was haben die Teilnehmer gelernt?  
Wissen, Kompetenzzuwachs

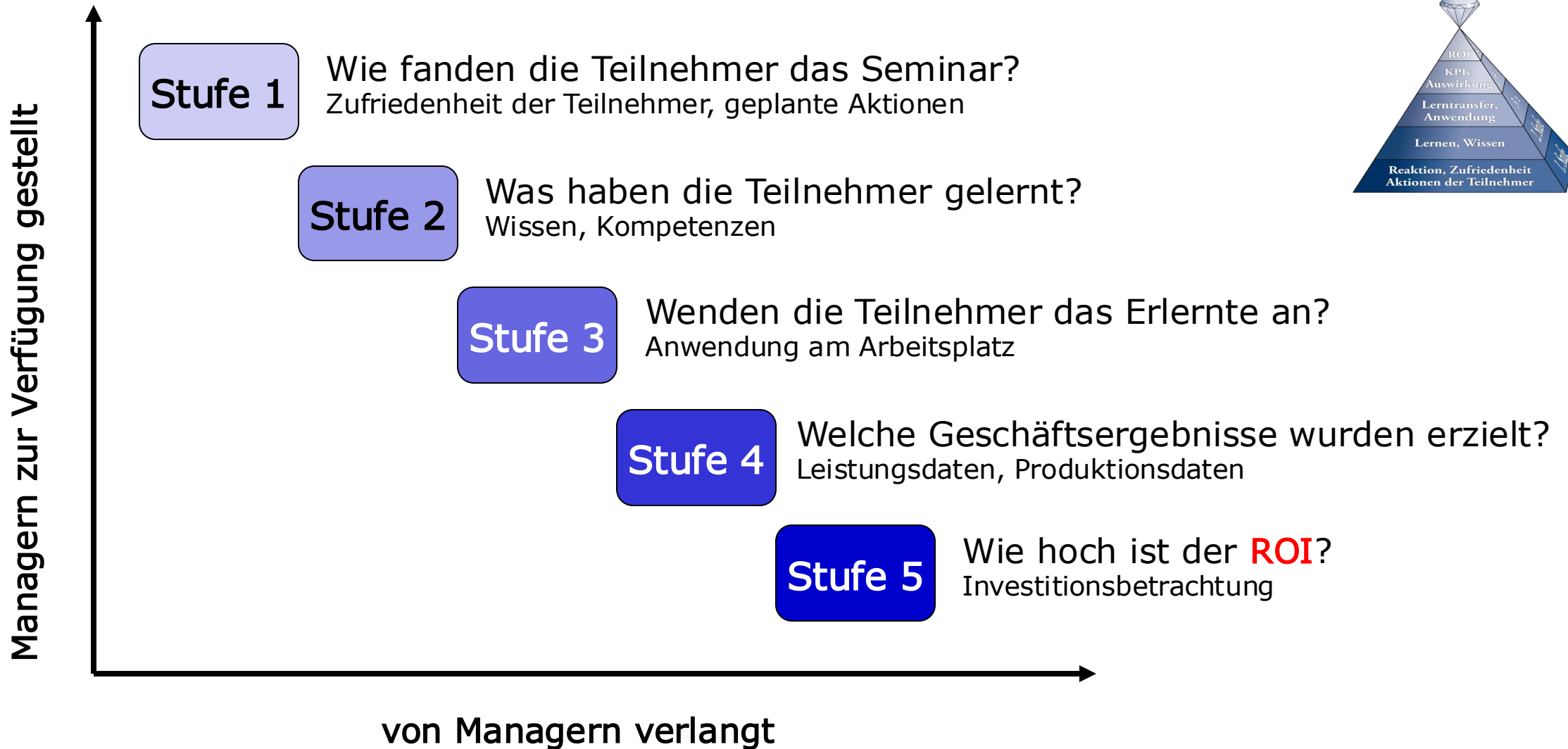
**Stufe 1**

Wie fanden die Teilnehmer das Seminar?  
Zufriedenheit der Teilnehmer, geplante Aktionen

**Stufe 0**

Organisatorische Themen  
Teilnehmerzahlen, Kosten und Budget

# 5 Stufen der Evaluation - Spannungsgrad



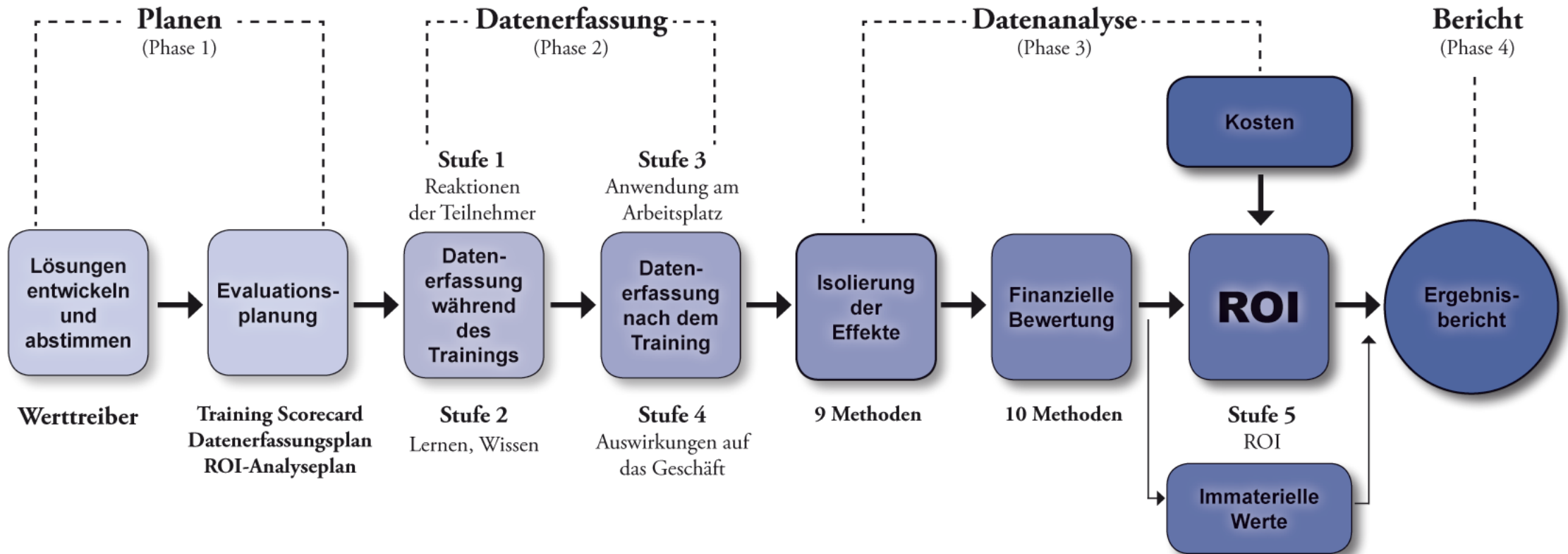
# ROI – Definition

$$\text{ROI (in \%)} = \frac{\text{Nutzen der Lösung} - \text{Kosten der Lösung}}{\text{Kosten der Lösung}} \times 100$$



# DER ROI-Prozess

## Der globale Maßstab



# Beispiel: Verhandlungstraining

Auswirkungsziel: 1 % mehr Marge erreichen

1. Neue Marketingkampagne

2. Trainingslösung: Verhandlungen in Präsenz

- ✓ Verhandlungen planen
- ✓ Verhandlungsgespräche führen
- ✓ Umgang mit Einkaufstaktiken
- ✓ Verhandlungs-Tools zur einfachen Anwendung

Dauer: 2 Tage + 1 Tag (10 Wochen später)

Gruppen: 5

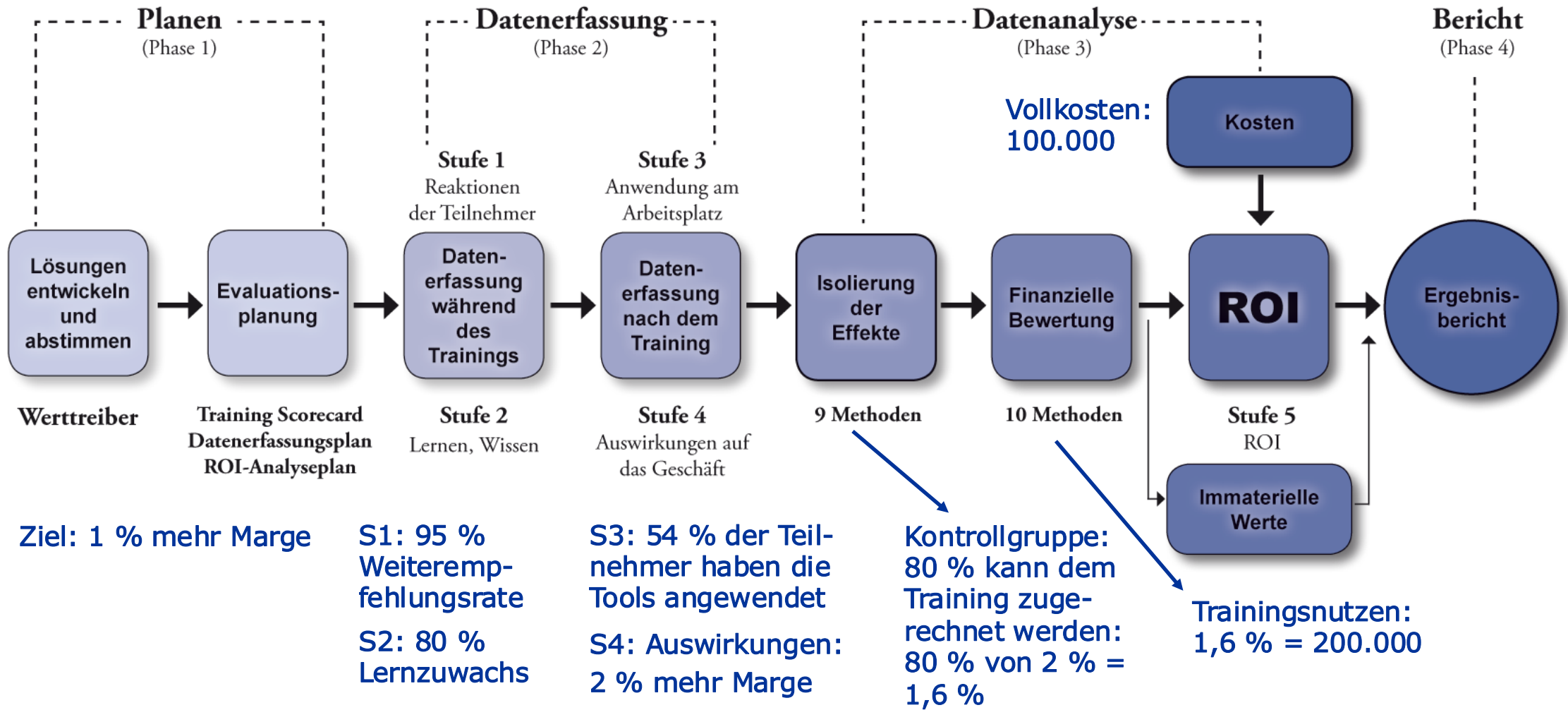
Teilnehmerzahl: 60 Verkäufer trainiert

Vollkosten: 100.000,-

Kontrollgruppe: Weitere 60 Verkäufer wurden nicht trainiert

# DER ROI-Prozess

## Ergebnisse des Beispiels Verhandlungstraining



S: Stufe (KPIs)

# ROI – Beispiel: Verhandlungstraining

$$\text{ROI (in \%)} = \frac{200.000 - 100.000}{100.000} \times 100$$

ROI (in %) = 100 % für das Trainingsprojekt



# Nutzen durch den ROI-Prozess für Sie

Qualität in der Weiterbildung ist entscheidend für langfristigen Erfolg

## Absicherung Ihrer Investitionen

- Glaubwürdiger, praxisrelevanter Prozess mit bewährten Methoden
- Ermittelt erfolgreiche sowie ineffektive Maßnahmen
- Messbare Erfolgsnachweise mit monetären Nutzen führt zu mehr Investitionen in Bildung

## Steigerung der Effektivität

- Verbindet Geschäftsziele mit Trainings
- Fördert die ergebnisorientierte Vorgehensweise bei allen Prozessbeteiligten
- Erhöht die Unterstützung durch das Management
- Steigerung der Mitarbeitermotivation und Mitarbeiterbindung

## Senkt die Kosten

- Gezieltere Bildung führt zu effizienteren Prozessen und Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit
- Benchmark und Forecasting
- Investitionen in Maßnahmen mit hohem ROI

## Steigerung der Qualität

- Monitoring und Steuerung laufender Maßnahmen
- Transparenz in Aus- und Weiterbildung
- Erfolgsrelevante Lerninhalte bringen mehr Lernerfolg und besseren Lerntransfer
- Optimierungspotentiale beim Lernen und beim Lerntransfer erkennen
- Weiterbildung nach anerkannten Standards (z. B. ISO 29993) verbessert kontinuierlich das Lernen und deren Effekte



- ROI-Prozess zur Qualitäts- und Prozessverbesserung seit über **30 Jahren** in vielen Branchen, weltweit
- Jährlich werden über **5.000 ROI-Studien** erstellt
- Mehr als **16.000** Teilnehmer wurden **zertifiziert**, um den ROI-Prozess im eigenen Unternehmen umzusetzen
- In über **9.000** Unternehmen und Behörden wurde die ROI-Systematik implementiert, mit 5 Stufen KPIs, Benchmark, Forecast

Global Leaders in Evaluation™



# Korrelation von HR-Projekten und Business-KPIs

## Auswertung von 500 ROI-Studien - Auszug

HR-/PE-Maßnahmen	Typical Measures																																
	Fehlzeiten	Unfallrate	Beschwerden	Konflikttrate	Kosteneinsparungen	Kundenloyalität	Kundenzufriedenheit	Zykluszeiten	Defekte	Effizienz	Mitarbeiterzufriedenheit	Engagement	Fehlerreduktion	Misstände	Arbeitszufriedenheit	Verluste	Marktanteile	Strafen/Gebühren	Produktivität/Output	Beförderungen	Qualitätsverbesserung	Kosten für Recruiting	Nachbearbeitungen	Umsatz	Abfindungen	Stressreduktion	Zeitersparnis	Einarbeitungszeit	Fluktuationsrate	Arbeitsunterbrechung	Weitere Kennzahlen		
Business Coaching					✓		✓			✓	✓								✓		✓												
Karriereentwicklung	<h3>Korrelations-Matrix</h3>																																
Kommunikation																																	
Compliance																																	
Diversity																																	
E-Learning																																	
Teamentwicklung																																	
Gewinnbeteiligungsprogramme																																	
Leadership Development, FKE																																	
Marketing und Werbung																																	
Effiziente Meetings																																	
Einarbeitungsprogramme																																	

✓ Nachweisliche Korrelation

# Evaluation: vom Costcenter zum Profitcenter

**Wo stehen Sie?**  
Wir beraten Sie gerne.

	Kosten	Wirtschaftlichkeit	Erfolg
Kurzbeschreibung	periodische Planung und Kontrolle	Effizienz der Personalarbeit („Tun wir die <b>Dinge richtig?</b> “)	Effektivität der Personalarbeit („Tun wir die <b>richtigen Dinge?</b> “)
Aspekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Budgeteinhaltung</li> <li>■ Kostenkontrolle</li> <li>■ Schulungstage je Mitarbeiter</li> <li>■ Schulungstage je Führungskraft</li> <li>■ Benchmarks auf Ebene der Budgets und Kosten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualität der Durchführung</li> <li>■ Bewertungen von Trainern, Didaktik, Methoden, Tools</li> <li>■ Wissenszuwachs</li> <li>■ Lerntransfer, Anwendung</li> <li>■ Vollkosten/Nutzen-Analyse</li> <li>■ Wirksamkeitsanalysen, ROI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forecast für Bildung</li> <li>■ Chain of Impact, Value</li> <li>■ Ergebnisorientierte Gap-Analyse, Bedarfsanalyse</li> <li>■ Strategierelevante KPI</li> <li>■ Benchmarks auf Ebene der Nutzen, ROI-Werte</li> </ul>
mögliche Tools	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ LMS-Systeme</li> <li>■ Internes Controlling</li> <li>■ Vollkosten oder Teilkostenrechnung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ROI Process™</li> <li>■ Trainings-Scorecard</li> <li>■ ROI-Analysepläne</li> <li>■ Learning Level Cards</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ROI-Methodology</li> <li>■ ROI-Forecast</li> <li>■ Nutzwertanalyse</li> <li>■ Human Capital ROI Card</li> </ul>



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## Fragen?



We are happy to support you to achieve your business objectives!

Kontakt: Frank Schirmer | +49.160.982 00 285 | [F.Schirmer@Success-Analytics.com](mailto:F.Schirmer@Success-Analytics.com)  
[www.Success-Analytics.com](http://www.Success-Analytics.com)

# Auszug der internationalen Kundenliste

## 90 % of Fortune 500 Unternehmen



1. Evaluation Excellence Konzepte:  
Beratung, Implementierung  
Reporting
2. Qualitätslabels in der Aus- und  
Weiterbildung
3. Benchmarking, Forecast
4. Fragebogendesign: Seminar und  
Lerntransfer mit Benchmark- und  
ROI-Fragen
5. ROI-Studien: Lernerfolge evaluieren
6. Zertifizierung: Know-How Transfer

