



Auszubildendenbefragung 2024

IHK Nürnberg für Mittelfranken



I. Zusammenfassung

II. Vorbemerkungen

III.

IV. Ergebnisse:

Gesamtbewertung in den sechs Hauptfragegruppen

Erstausbildung und Spurwechsler

Weitere Fragen

Net Promoter Score

Weitere Mitteilungen (offene Antworten)



Auszubildende bewerten die verschiedenen Aspekte ihrer Ausbildung überwiegend positiv, Veränderungen zu 2022 bewegen sich innerhalb der zweiten Nachkommastelle.

Über $\frac{1}{3}$ der Auszubildenden hat zuvor bereits eine andere Ausbildung oder ein Studium begonnen, **21%** haben schonmal daran gedacht, die aktuelle Ausbildung abzubrechen.



81% der Auszubildenden sehen ihre Ausbildung als gute Basis für ihr weiteres Berufsleben an, **70%** möchten in ihrem Beruf bleiben.



Fast jeder 3. Azubi gibt an, bisher „echten“ Kontakt zur IHK gehabt zu haben.
➤ 74% davon sind insgesamt mit der IHK zufrieden.

Um die einzelnen Aspekte der Ausbildungszufriedenheit darzustellen, werden thematisch zusammengehörige Einzelfragen in sechs **Hauptfragegruppen** zusammengefasst: Arbeitsgestaltung, betriebliche Ausbildungsqualität, Belastungen, betriebliche Ausbildungszufriedenheit, berufliche Handlungsfähigkeit sowie Zufriedenheit mit der Berufsschule. Dabei sind Ergebnisse nahe 1 positiv, und Ergebnisse nahe 5 negativ zu interpretieren.

Alle **Fragegruppen** werden von den Auszubildenden im Durchschnitt positiv bewertet, am schlechtesten schneidet die Zufriedenheit mit der Berufsschule ab.

Im **Vergleich zur Befragung 2022** haben sich die Mittelwerte der Hauptfragegruppen **kaum verändert**, alle Differenzen liegen im Bereich der zweiten Nachkommastelle. Die Frage nach Überforderung in der Berufsausbildung, die bayernweit von 2019 auf 2022 stark angewachsen war, ist sogar gesunken.

Auch im **Vergleich zu den bayernweiten Ergebnissen** zeigen sich lediglich Abweichungen im Bereich der zweiten Nachkommastelle.

Management Summary II

19% der Befragten geben an, mehr Stunden pro Woche zu leisten als vertraglich vereinbart. Das sind vergleichbar viele wie 2022 (20%). Durchschnittlich leistet jeder Auszubildende wöchentlich 0,24 **Mehrstunden**. Betrachtet man nur den Teil der Auszubildenden, der explizit angibt Überstunden zu leisten, steigt die Zahl auf **2,0 Stunden pro Woche**, 0,4 Stunden weniger als im gesamtbayerischen Vergleich. Auch im Vergleich zu 2022 ist die Zahl deutlich gesunken (2,7 Std.). 10% dieser Auszubildenden geben weiterhin an, keinen Ausgleich durch Freizeit oder Bezahlung zu erhalten. Etwas mehr als im bayernweiten Vergleich (8%) und fast unverändert zu 2022 (11%).

34% der Auszubildenden hat vor der aktuellen Ausbildung bereits eine **andere Ausbildung** begonnen, 34% davon eine betriebliche Ausbildung in einem anderen Beruf, 40% ein Hochschulstudium. **36%** derer, die zuvor eine andere Ausbildung begonnen haben, haben diese **erfolgreich abgeschlossen**. Der Anteil an Auszubildenden, die bereits zuvor eine Ausbildung begonnen zu haben, bewegt sich auf dem gleichen Niveau wie (2022: 33%) und liegt etwas über dem bayerischen Wert (31%).

Der 2022 neu eingefügte **Fragenblock** zum Einfluss der **Pandemie** auf die Ausbildung, wurde 2024 **nicht erneut abgefragt**.



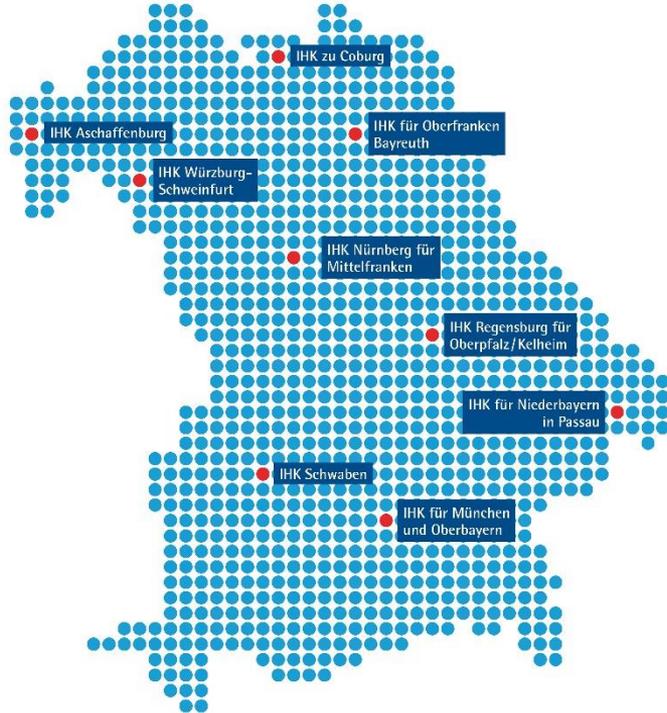
Fast jeder 3. befragte Auszubildende hatte bereits „echten“ Kontakt mit der **IHK**. 74% davon geben an, **insgesamt zufrieden** mit ihr zu sein. 2022 waren es ebenfalls 74% und auch bayernweit liegt der Wert bei 74%.

Gleichzeitig ist die **Weiterempfehlungsbereitschaft für die IHK** – gemessen am Net Promotor Score (NPS) gesunken. Der NPS liegt in der Region bei -7,7% und damit unter dem der Befragung 2022 (-3,0%) sowie deutlich unterhalb des bayernweiten Ergebnisses (1,0%).

II. Vorbemerkungen

Untersuchungsdesign, Beteiligungsquote, Stichprobe

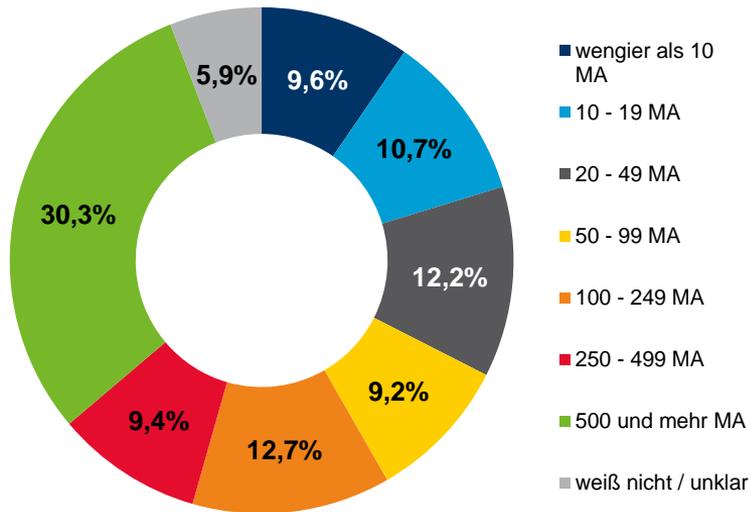
Mit 17,0% wurde erneut eine gute Rücklaufquote erreicht



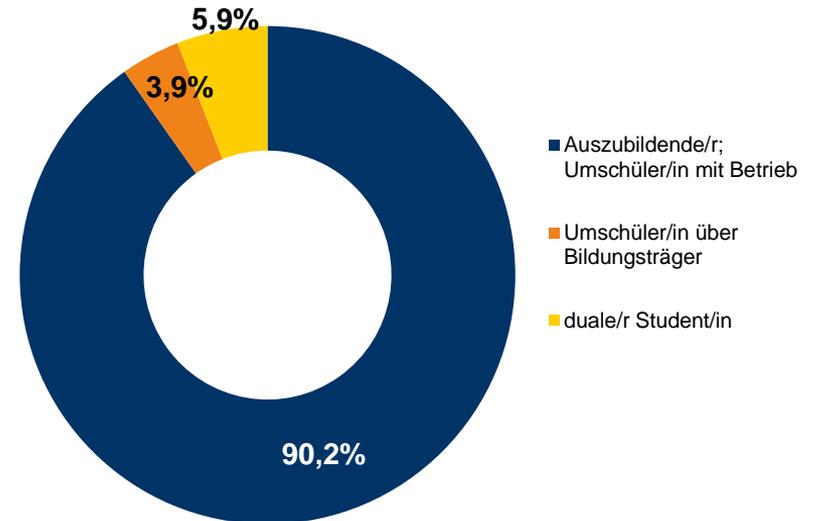
- Im Mai 2024 wurden **3.200 volljährige Auszubildende aus dem IHK-Bezirk** postalisch angeschrieben und um Teilnahme gebeten.
- 543 Auszubildende haben den Online-Fragebogen beantwortet, das entspricht einer Rücklaufquote von 17,0%.
- Damit liegt die Rücklaufquote oberhalb des bayernweiten Durchschnitts (15,2%) und ist als gut zu werten.

Auszubildende aus allen Unternehmensgrößen beteiligten sich an der Befragung

Unternehmensgröße
(n=542)



Ausbildungsstatus
(n=541)



III. Ergebnisse

Gesamtbewertung in den sechs Hauptfragegruppen

Bildung von Summenscores – Folie 1

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.

„Arbeitsgestaltung“

Im Ausbildungsbetrieb ...

- ... leiste ich als Auszubildende/r „echte Arbeit“ für den Betrieb.
- ... kann ich meine Arbeitsschritte und Aufgaben selbstständig planen.
- ... habe ich vielfältige und abwechslungsreiche Arbeitsaufgaben.

„Betriebliche Ausbildungsqualität“

Im Ausbildungsbetrieb ...

- ... ist ein/e Ausbilder/in für mich zuständig.
- ... wird regelmäßig mit mir besprochen, wie ich in der Ausbildung zurechtkomme.
- ... wird mein Berichtsheft mindestens einmal im Monat kontrolliert.
- ... ist die Qualität der Ausbildung gut.
- ... sind alle notwendigen Arbeitsmittel vorhanden.
- ... werden Arbeitsschutzmaßnahmen eingehalten.
- ... werden Vorgaben des Ausbildungsplans eingehalten.

Die Ausbilder im Ausbildungsbetrieb ...

- ... erklären mir die Ausbildungsinhalte verständlich.

„Betriebliche Ausbildungsqualität“ (Fort.)

Die Ausbilder im Ausbildungsbetrieb ...

- ... geben mir klare Arbeitsanweisungen.
- ... geben mir hilfreiche Rückmeldungen zu meiner Arbeit.
- ... sind gut für mich erreichbar, wenn ich mit einer Aufgabe nicht zurechtkomme.
- ... nehmen sich ausreichend Zeit, erledigte Arbeitsaufgaben mit mir durchzusprechen.

„Belastungen“

Im Ausbildungsbetrieb ...

- ... darf ich auch Fehler machen.
- ... behandeln mich die Kolleg/innen respektvoll.
- ... habe ich ausreichend Zeit für meine Arbeitsaufgaben.
- ... werden die Überstunden durch Freizeit ausgeglichen oder bezahlt.
- ... verrichte ich oft Aufgaben, die nichts mit meiner Ausbildung zu tun haben. [neu]
- Am Ende eines Ausbildungstages fühle ich mich oft erschöpft.
- Ich habe immer wieder mal Probleme mit Kolleg/innen und/oder Vorgesetzten.
- In der Ausbildung fühle ich mich oft überfordert.

*2024 wurde die Skala erstmals zu 1=schwächste Zustimmung, 5=stärkste Zustimmung umgewandelt, um konsistent mit dem NPS zu sein. Für die Vergleichbarkeit mit den Vorjahren wurde diese Skala im Rahmen der Auswertung invertiert. Daher bleibt die Interpretation identisch zu den Vorjahren.

Bildung von Summenscores – Folie 2

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.

„Betriebliche Ausbildungszufriedenheit“

- Insgesamt bin ich mit meiner Ausbildung durch mein/e Ausbilder/in zufrieden.
- Insgesamt bin ich mit meiner Ausbildung im Ausbildungsbetrieb zufrieden.
- Mit meiner Ausbildungsvergütung bin ich zufrieden.
- Mit meinen Arbeitszeiten bin ich zufrieden.

„Berufliche Handlungsfähigkeit“

- Meine Ausbildung bietet mir eine gute Basis für mein weiteres Berufsleben.
- In der Ausbildung werden alle für die Berufsausbildung wichtigen Inhalte und Arbeitstechniken vermittelt.
- Theoretische und praktische Teile der Ausbildung ergänzen sich gut.
- Ich denke, ich werde in meinem Ausbildungsberuf bleiben.
- Ich denke, ich werde in meinem Ausbildungsbetrieb bleiben.
- Wenn ich mich noch einmal entscheiden könnte, würde ich den gleichen Beruf noch einmal wählen.

„Zufriedenheit mit der Berufsschule“

In der Berufsschule ...

- ... ist die Ausstattung für meinen Ausbildungsberuf auf dem neuesten Stand.
- ... sind die Unterrichtsinhalte zeitgemäß und aktuell.
- ... erklären Lehrer/innen die Unterrichtsinhalte verständlich.
- ... ist die Qualität des Unterrichts gut.
- Ich habe immer mal wieder Probleme mit Mitschüler/innen und Lehrkräften. **[neu]**
- Insgesamt bin ich mit der Ausbildung in meiner Berufsschule zufrieden.

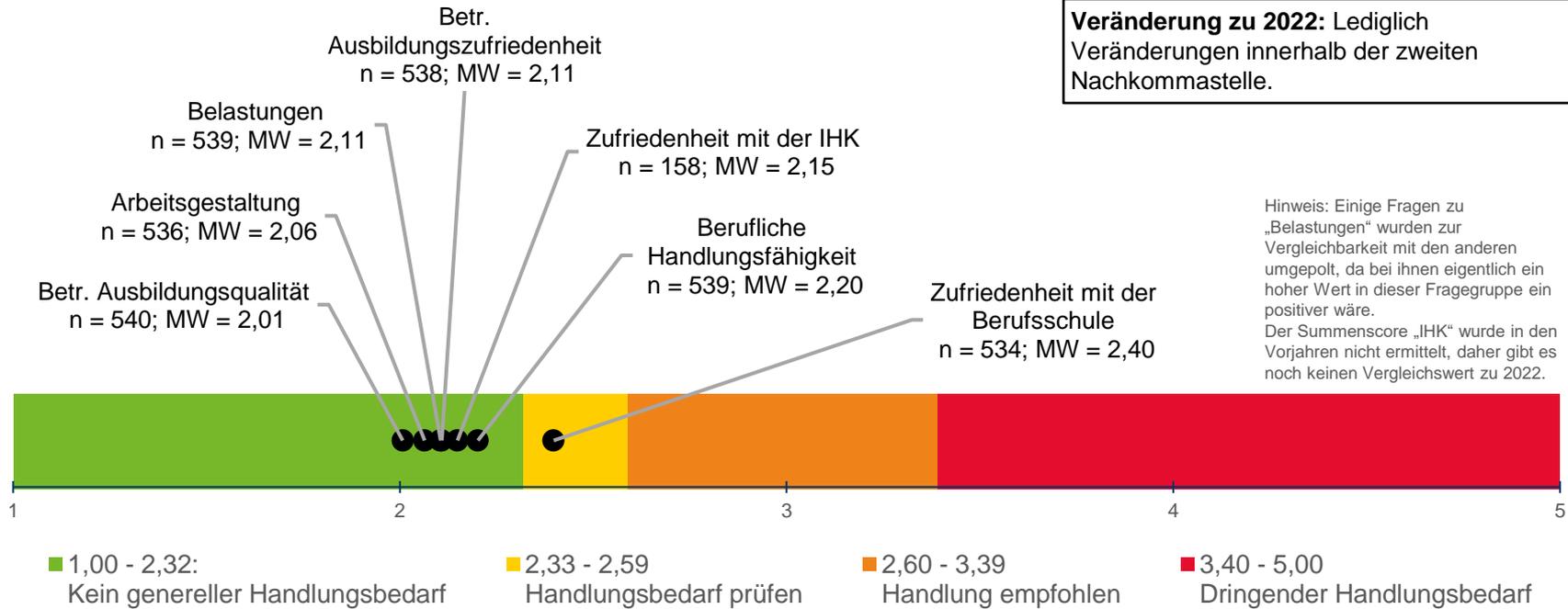
„Zufriedenheit mit der IHK“

Die IHK ...

- ... hat ein gutes Informations- und Beratungsangebot.
- ... ist für mich gut erreichbar.
- ... bietet eine hohe Servicequalität.
- ... hat freundliche Mitarbeiter/innen.
- ... bietet Vertraulichkeit in der Beratung.
- Insgesamt bin ich mit der IHK zufrieden.

*2024 wurde die Skala erstmals zu 1=schwächste Zustimmung, 5=stärkste Zustimmung umgewandelt, um konsistent mit dem NPS zu sein. Für die Vergleichbarkeit mit den Vorjahren wurde diese Skala im Rahmen der Auswertung invertiert. Daher bleibt die Interpretation identisch zu den Vorjahren.

Auf einen Blick – Die Gesamtbewertungen in den 7 Fragegruppen



III. Ergebnisse

Arbeitsgestaltung

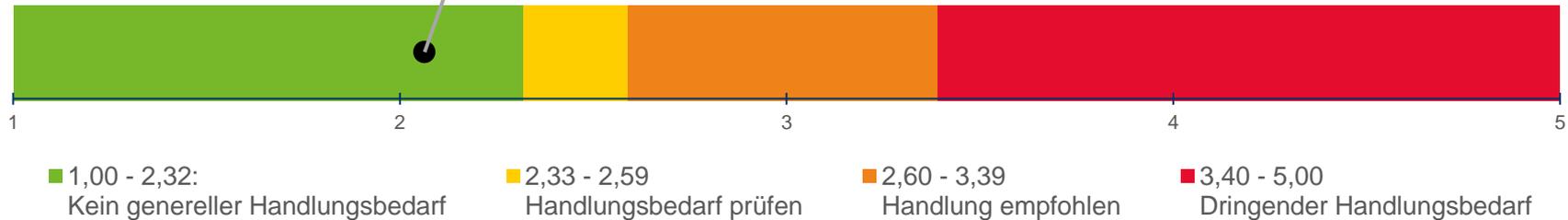
Auszubildende bewerten ihre Möglichkeiten zur Arbeitsgestaltung positiv

Über drei Fragen beurteilten die Auszubildenden die Möglichkeiten zur Arbeitsgestaltung im Rahmen ihrer Ausbildung.

Der Gesamtmittelwert dieser Fragegruppe weist einen guten Wert auf, es wird kein übergreifender Handlungsbedarf sichtbar.

MW 2022 Region: 2,00
MW 2024 Bayern: 2,03

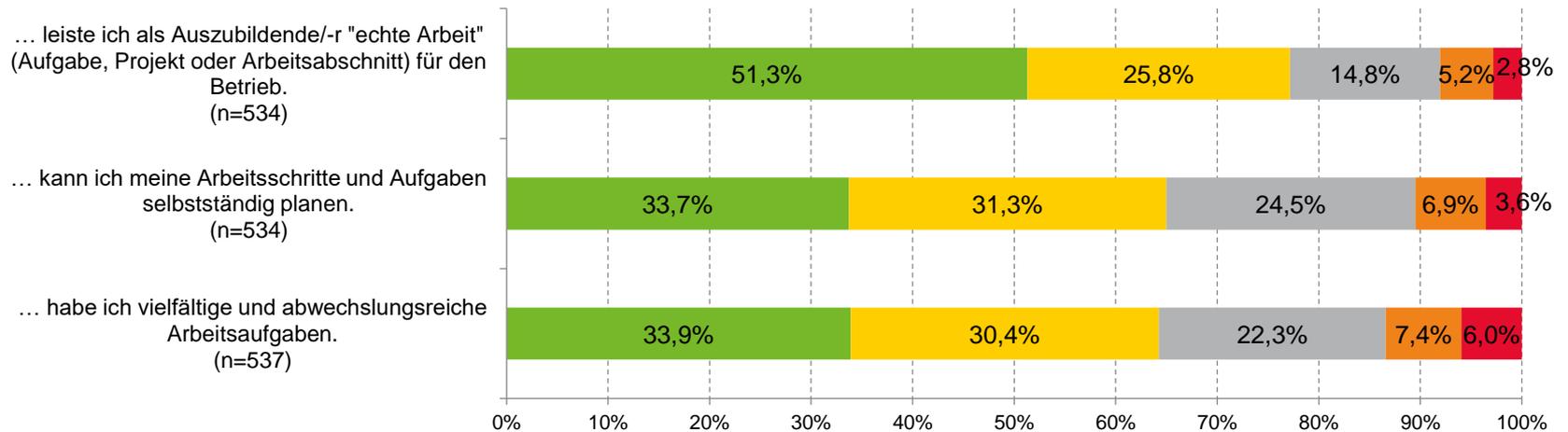
Arbeitsgestaltung
n = 536; MW = 2,06



Azubis leisten meist „echte Arbeit“ im Betrieb, die sie oft selbstständig planen

Im Ausbildungsbetrieb ...

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



III. Ergebnisse

Betriebliche Ausbildungsqualität

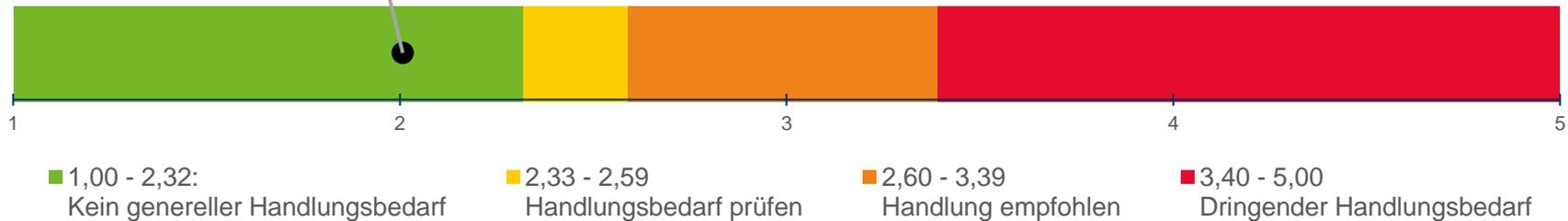
Auch mit der betrieblichen Ausbildungsqualität sind die Azubis zufrieden

Die Ausbildungsqualität wurde über 12 Fragen erfasst.

Der Gesamtmittelwert dieser Fragegruppe weist einen guten Wert auf, es wird kein übergreifender Handlungsbedarf sichtbar.

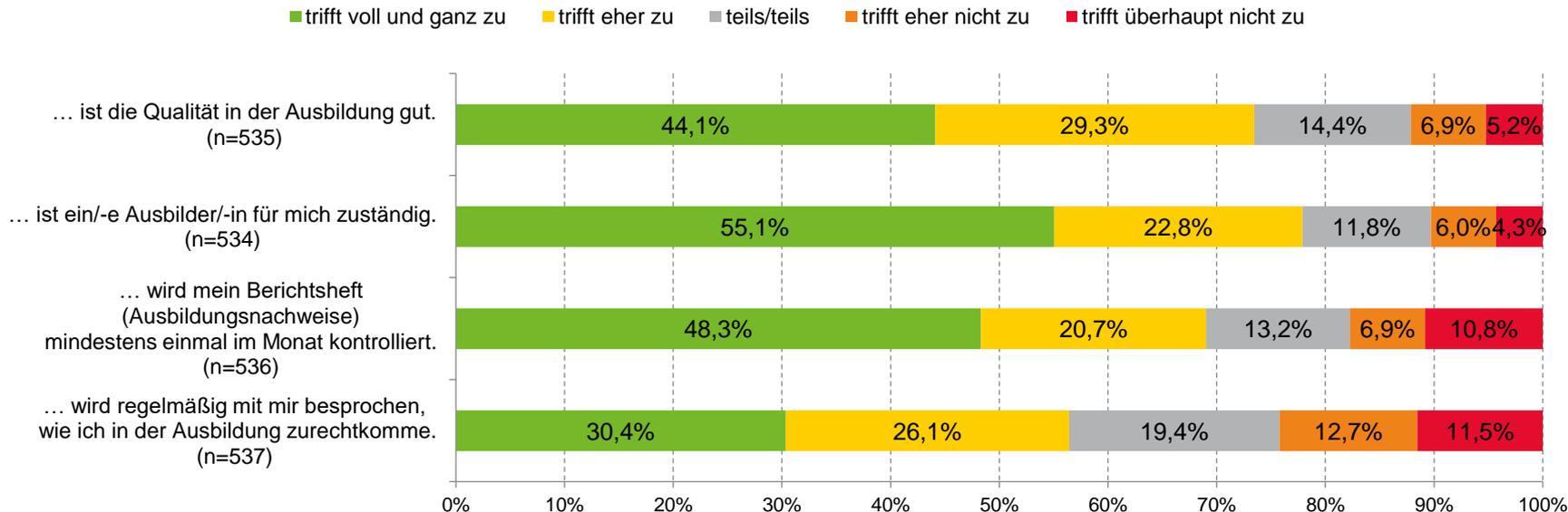
MW Region 2022: 2,01
MW Bayern 2024: 2,01

Betr. Ausbildungsqualität
n = 540; MW = 2,01



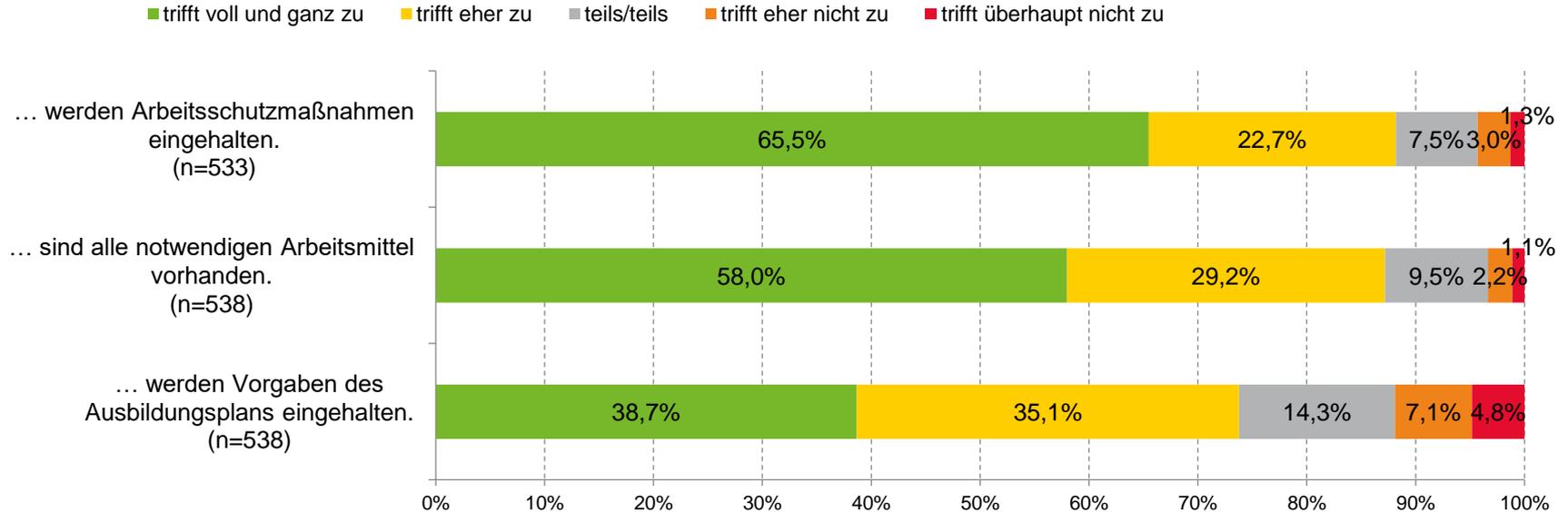
73% der Befragten beurteilen die Qualität ihre Ausbildung als (eher) gut

Im Ausbildungsbetrieb ...



Betriebe stellen Arbeitsmittel und halten Arbeitsschutzmaßnahmen ein, jedoch nicht immer die Vorgaben des Ausbildungsplans

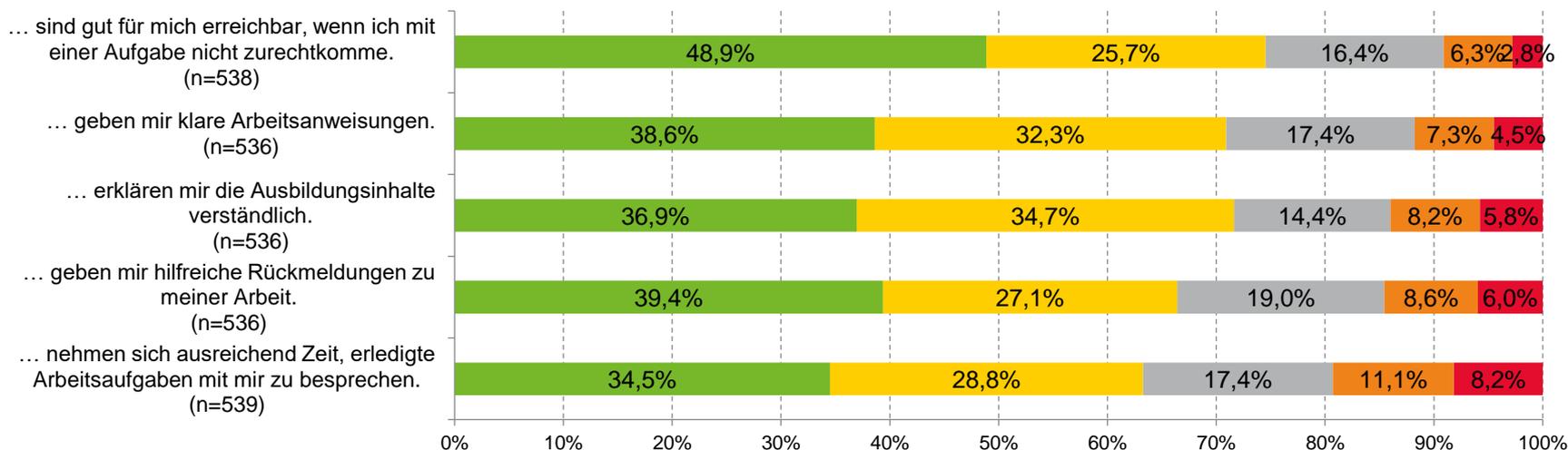
Im Ausbildungsbetrieb ...



Die meisten Auszubildenden werden gut durch ihre/-n Ausbilder/-in betreut, manchmal fehlt aber die Zeit für Feedback

Die Ausbilder bzw. mein/-e Ausbilder/-in im Ausbildungsbetrieb ...

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



III. Ergebnisse

Belastungen in der Ausbildung

Auszubildende geben insgesamt keine auffallend starken Belastungen an

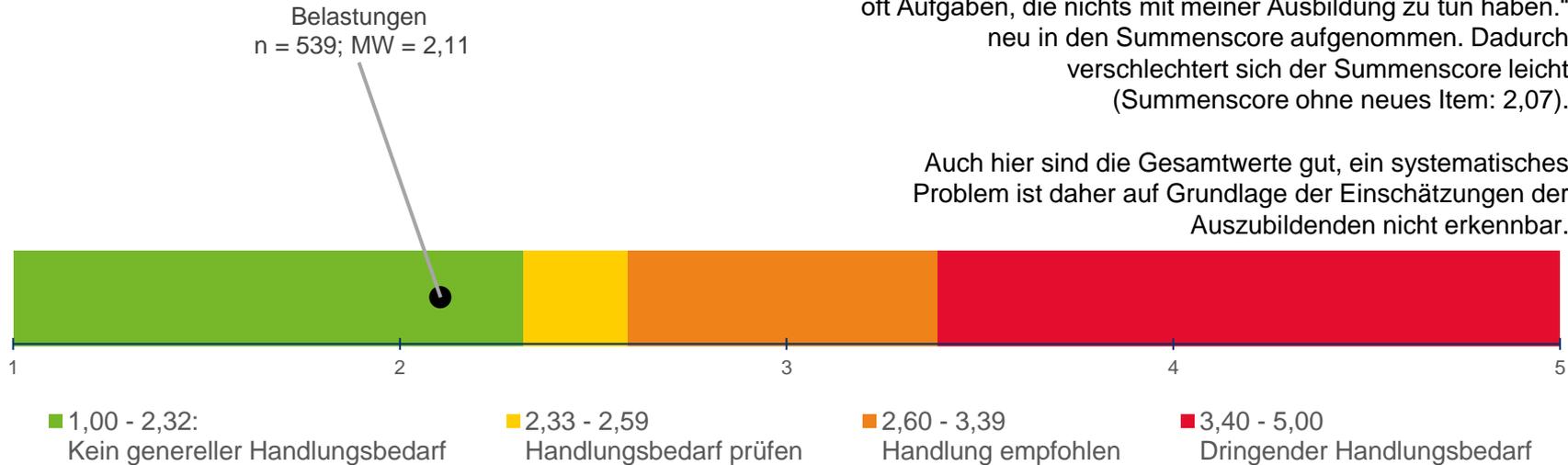
MW Region 2022: 2,11

MW Bayern 2024: 2,12

Die Belastungen der Auszubildenden wurden in zwei Fragenblöcken über insgesamt 8 Einzelfragen erhoben.

2024 wurde die Aussage „Im Ausbildungsbetrieb verrichte ich oft Aufgaben, die nichts mit meiner Ausbildung zu tun haben.“ neu in den Summenscore aufgenommen. Dadurch verschlechtert sich der Summenscore leicht (Summenscore ohne neues Item: 2,07).

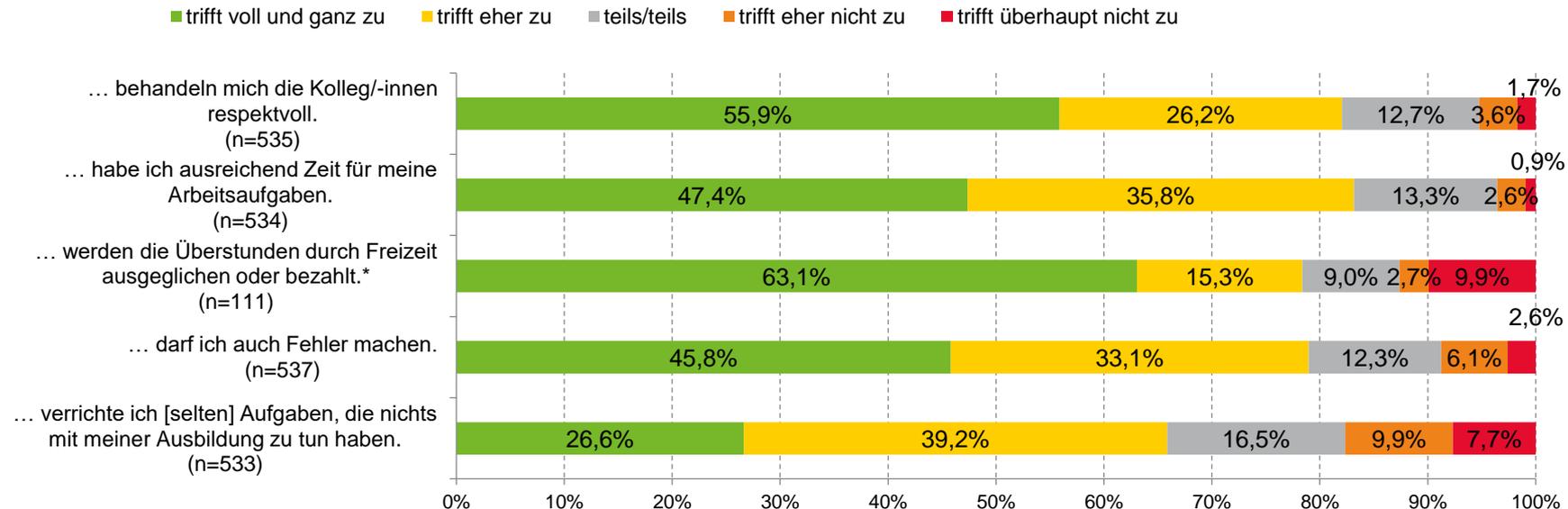
Auch hier sind die Gesamtwerte gut, ein systematisches Problem ist daher auf Grundlage der Einschätzungen der Auszubildenden nicht erkennbar.



Hinweis: Einige Fragen zu „Belastungen“ wurden zur Vergleichbarkeit mit den anderen umgepolt, da bei ihnen eigentlich ein hoher Wert in dieser Fragegruppe ein positiver wäre.

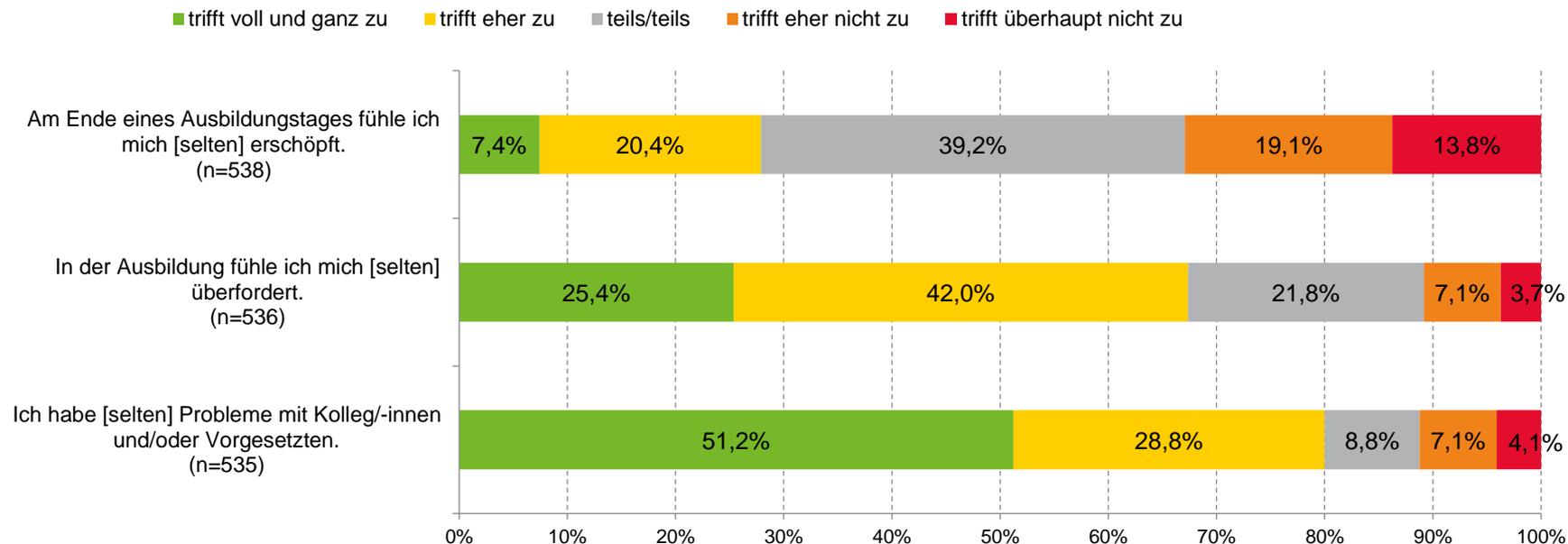
Die meisten Auszubildenden fühlen sich respektvoll behandelt, erledigen aber auch mal Aufgaben, die nichts mit ihrer Ausbildung zu tun haben

Im Ausbildungsbetrieb ...



*wurde nur gefragt, wenn zuvor (tatsächliche Arbeitszeit > vertragliche Arbeitszeit) angegeben wurde..

Ein Drittel der Auszubildenden fühlt sich am Ende des Tages erschöpft, mehr als jeder Zehnte berichtet von Überforderung



*Fragen wurden zur besseren Vergleichbarkeit umgepolt, da bei ihnen eigentlich ein hoher Wert in dieser Fragengruppe ein positiver wäre.

Knapp ein Fünftel der Azubis arbeitet mehr als vertraglich vereinbart

Sonderthema Arbeitszeiten

- Ebenfalls zu den belastenden Aspekten zählt die tatsächliche Arbeitszeit.
- Daher wurde nach den vertraglich vereinbarten und tatsächlichen durchschnittlichen Wochenarbeitszeiten der Auszubildenden gefragt.
- Die Angaben zur vertraglich vereinbarten Arbeitszeit lagen zwischen 0 und 43 Stunden pro Woche.
- Bei der tatsächlichen Arbeitszeit lagen die Angaben zwischen 0 und 48 Stunden pro Woche.
- Daher wurden die Antworten vor der weiteren Auswertung gefiltert.
- Als plausibel werden vertraglich vereinbarte Arbeitszeiten zwischen 30 und 48 Std. pro Woche betrachtet, sowie reale Arbeitszeiten zwischen 25 und 60 Std.
- Nach Anwendung des Filters bleiben 494 auswertbare Datensätze übrig.

Ergebnisse

- 18,8% der Auszubildenden mit plausiblen Werten gibt an, Überstunden zu leisten.
- 1,6% geben an, wöchentlich mindestens fünf Stunden mehr zu leisten.
- 3,0% geben an, weniger Stunden zu leisten als im Ausbildungsvertrag vereinbart.
- 78,1% leisten exakt die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit.
- Im Durchschnitt leisten alle Auszubildende ihren Angaben zufolge 0,24 Stunden pro Woche mehr als vertraglich vereinbart.
- Die Auszubildenden, die explizit angeben, Überstunden zu leisten, leisten im Durchschnitt 2,0 Stunden Mehrarbeit.
- Von diesen geben 9,7% an, keinen Ausgleich durch Freizeit oder Bezahlung zu erhalten. (Ohne Plausibilisierungs-Filter liegt der Wert bei 12,6%, vgl. Folie 25).

III. Ergebnisse

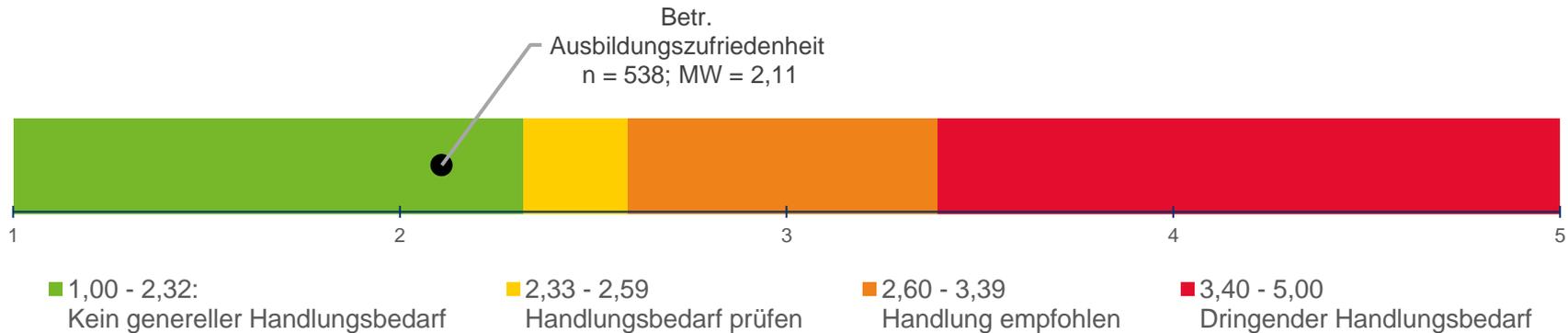
(Betriebliche) Ausbildungszufriedenheit

Die betriebliche Ausbildungszufriedenheit zeigt ebenfalls positive Werte

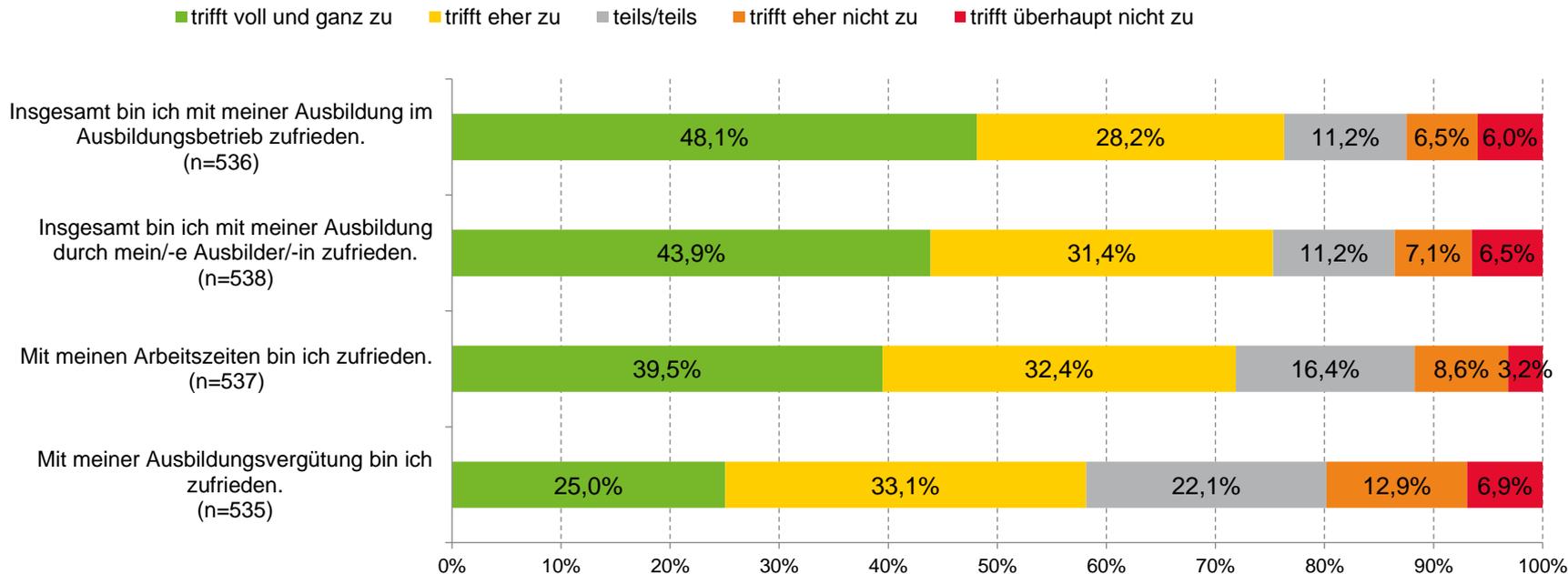
Die (betriebliche) Ausbildungszufriedenheit der Auszubildenden wurde über 4 Einzelfragen erhoben.

Auch hier sind die Gesamtwerte gut, ein systematisches Problem ist daher auf Grundlage der Einschätzungen der Auszubildenden nicht erkennbar.

MW Region 2022: 2,14
 MW Bayern 2024: 2,13



Die höchste Unzufriedenheit herrscht bei der Ausbildungsvergütung, etwa ein Fünftel der Befragten gibt an (eher) unzufrieden zu sein



III. Ergebnisse

Berufliche Handlungsfähigkeit

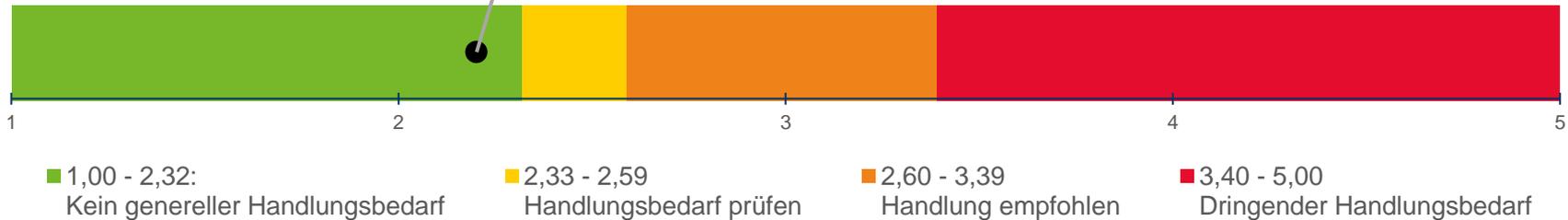
Die berufliche Handlungsfähigkeit wird überwiegend positiv eingeschätzt

Die berufliche Handlungsfähigkeit der Auszubildenden wurde über 6 Einzelfragen erhoben.

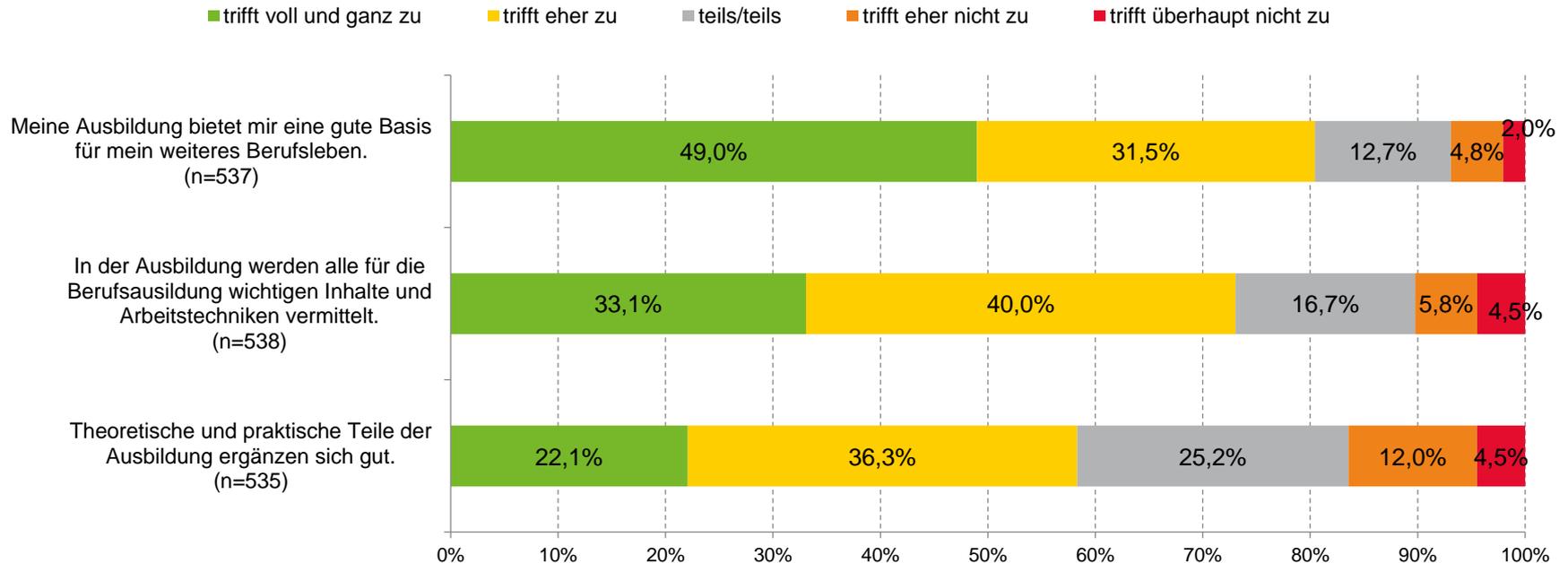
Auch hier sind die Gesamtwerte gut, ein systematisches Problem ist daher auf Grundlage der Einschätzungen der Auszubildenden nicht erkennbar.

MW Region 2022: 2,24
MW Bayern 2024: 2,24

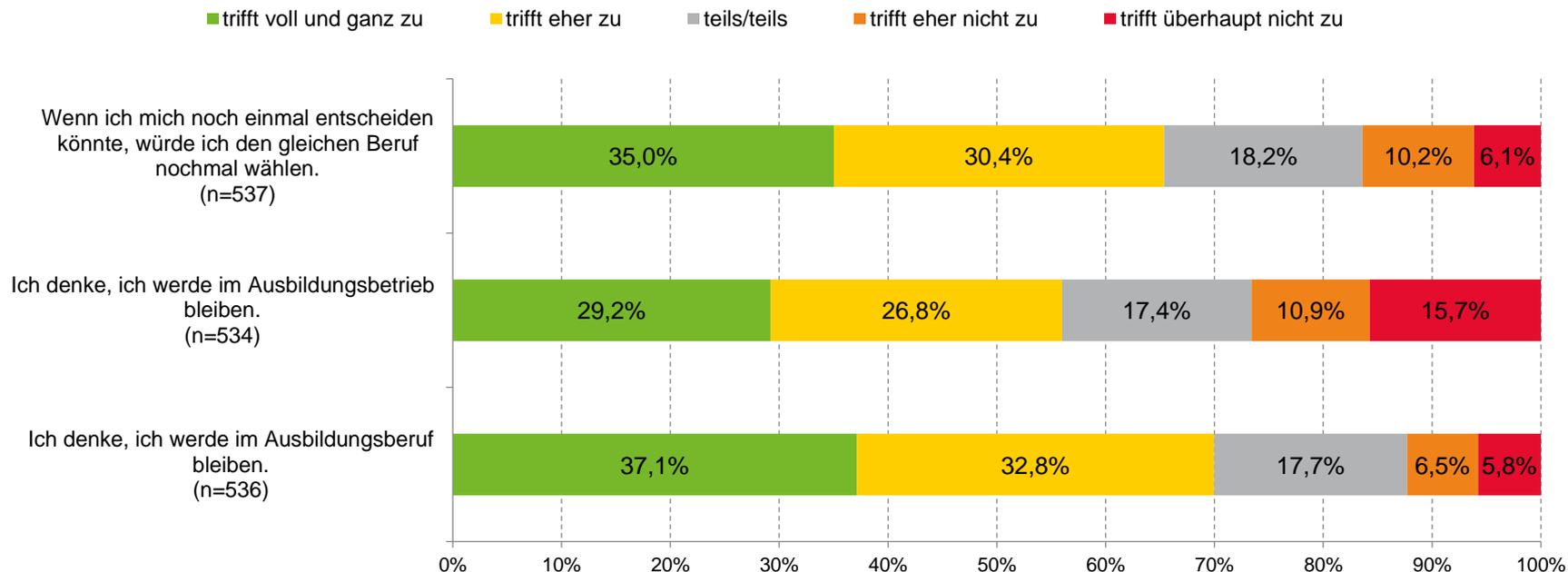
Berufliche Handlungsfähigkeit
n = 539; MW = 2,20



Auszubildende sehen ihre Ausbildung als gute Basis für ihr weiteres Berufsleben, bemängeln aber Zusammenspiel von Theorie und Praxis



Knapp zwei Drittel der Auszubildenden würden sich erneut für ihren Ausbildungsberuf entscheiden



III. Ergebnisse

Zufriedenheit mit der Berufsschule

Die Bewertung der Berufsschule liegt im mittleren Bereich und sollte genauer betrachtet werden

Die Zufriedenheit mit der Berufsschule der Auszubildenden wurde über 6 Einzelfragen erhoben.

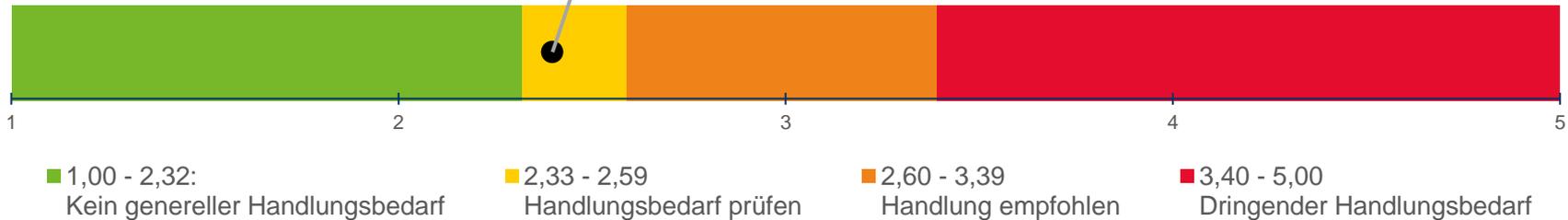
Auch hier sind die Gesamtwerte gut, jedoch in einem Wertebereich, der zumindest nahelegt sich die Ursachen für die Beurteilung noch genauer anzusehen.

MW Region 2022: 2,52
 MW Bayern 2024: 2,37

Zufriedenheit mit der Berufsschule
 n = 534; MW = 2,40

2024 wurde die Aussage „Ich habe immer mal wieder Probleme mit Mitschüler/-innen und Lehrkräften“ neu in den Summenscore aufgenommen. Dadurch verbessert sich der Summenscore deutlich.

Summenscore ohne neu aufgenommene Frage: 2,54



Weniger als 60% der Auszubildenden sind mit in ihrer Berufsschule (eher) zufrieden; häufig werden Ausstattung und Unterrichtsqualität bemängelt

In der Berufsschule ...

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



*Frage wurden zur besseren Vergleichbarkeit umgepolt, da bei ihnen eigentlich ein hoher Wert in dieser Fragengruppe ein positiver wäre.

III. Ergebnisse

Zufriedenheit mit der IHK

Die IHK wird überwiegend positiv bewertet

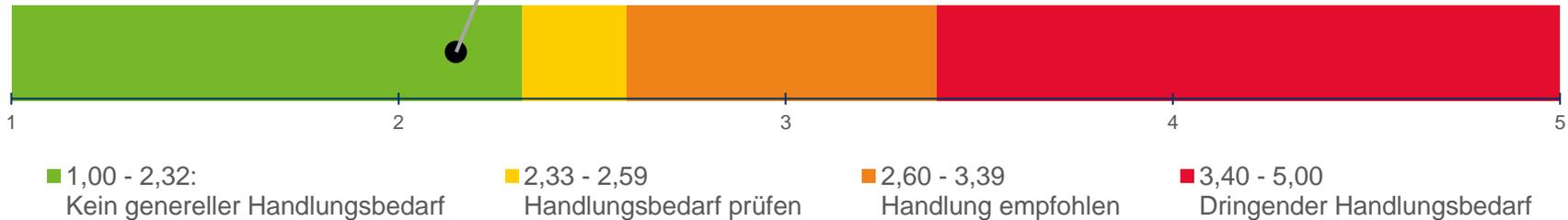
Die Zufriedenheit mit der IHK wurde über 6 Einzelfragen erhoben.

Auch hier sind die Gesamtwerte gut, ein systematisches Problem ist daher auf Grundlage der Einschätzungen der Auszubildenden nicht erkennbar.

Der Summenscore wurde in diesem Jahr zum ersten Mal gebildet, daher existieren noch keine Vergleichswerte.

MW Bayern 2024: 2,07

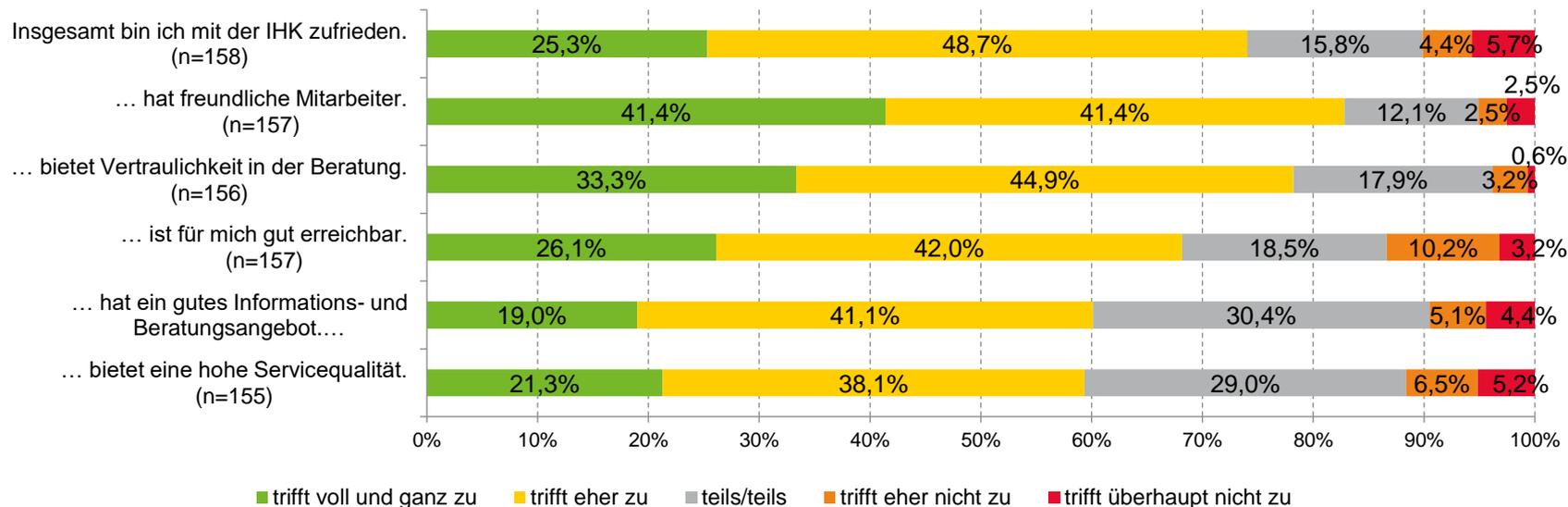
Zufriedenheit mit der IHK
n = 158; MW = 2,15



74% der Auszubildenden, die bisher Kontakt mit der IHK hatten, geben an insgesamt zufrieden mit ihr zu sein

Fast jeder 3. Azubi gibt an, bisher „echten“ Kontakt zur IHK gehabt zu haben. Sie beantworteten die folgenden Fragen wie folgt:

Die IHK ...

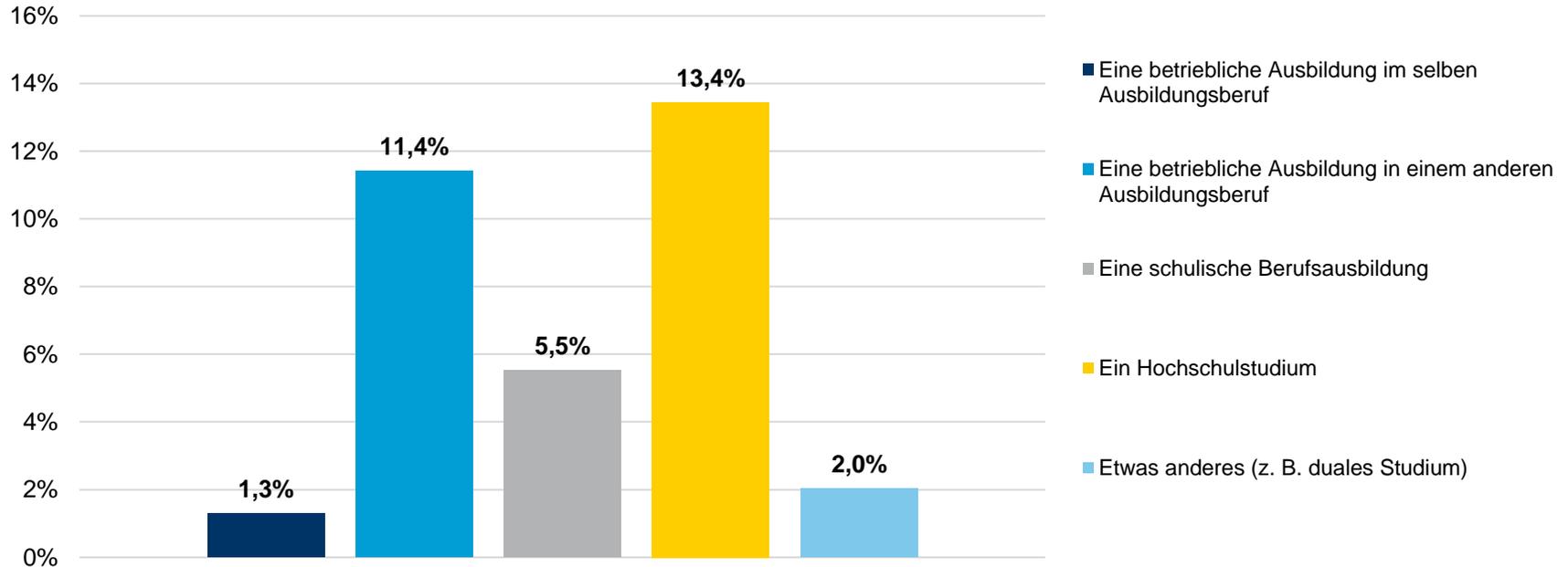


III. Ergebnisse

Erstausbildung und Spurwechsler

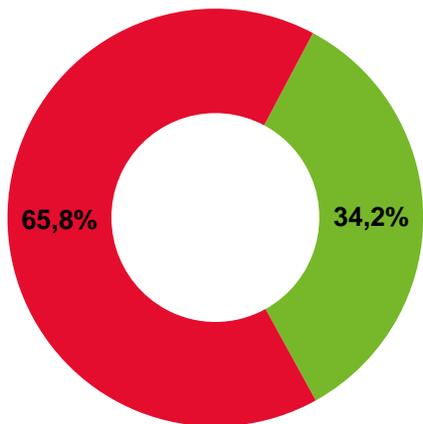
13% aller Befragten haben vor ihrer aktuellen Ausbildung ein Hochschulstudium begonnen, 11% eine Ausbildung in einem anderen Beruf

Was für eine Art Berufsausbildung haben Sie vor der aktuellen begonnen? (n=543)



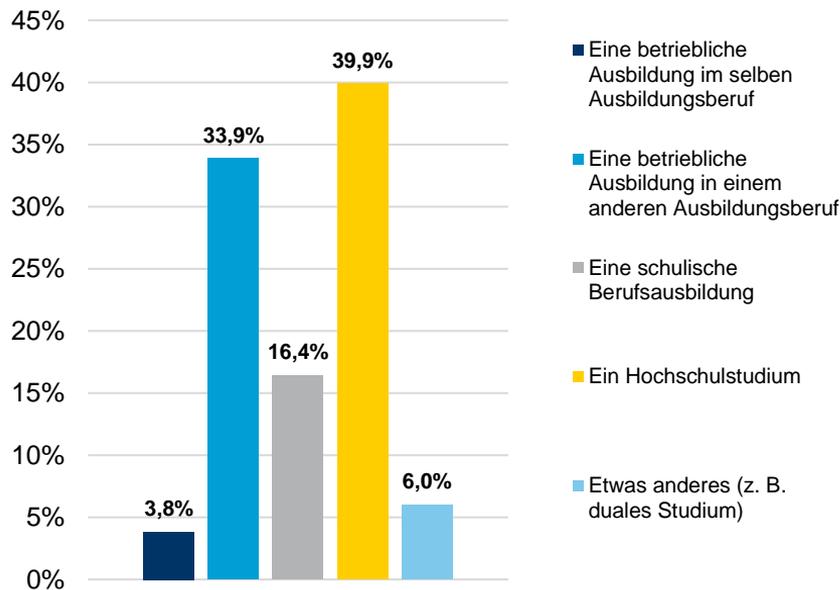
Über ein Drittel der Auszubildenden hat vor der aktuellen Ausbildung bereits eine andere Berufsausbildung begonnen

Haben Sie vor Ihrer aktuellen Ausbildung bereits eine andere Ausbildung, ein Studium oder Vergleichbares begonnen? (n=538)



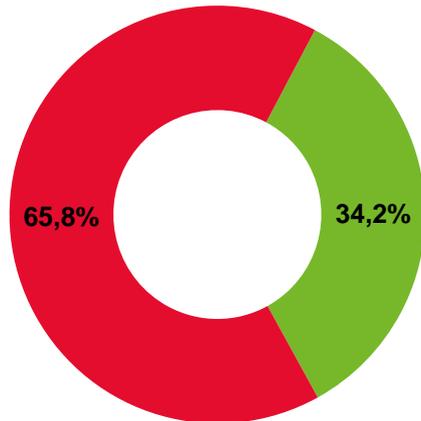
- Ja, ich habe bereits zuvor eine Ausbildung, ein Studium, oder Ähnliches begonnen.
- Nein, die aktuelle Ausbildung ist meine erste.

Was für eine Art Berufsausbildung haben Sie vor der aktuellen begonnen? (n=183)



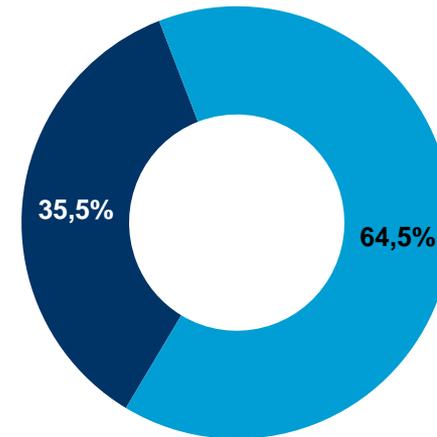
Etwa ein Drittel hat die vorherige Ausbildung abgeschlossen

Haben Sie vor Ihrer aktuellen Ausbildung bereits eine andere Ausbildung, ein Studium oder Vergleichbares begonnen? (n=538)



- Ja, ich habe bereits zuvor eine Ausbildung, ein Studium, oder Ähnliches begonnen.
- Nein, die aktuelle Ausbildung ist meine erste.

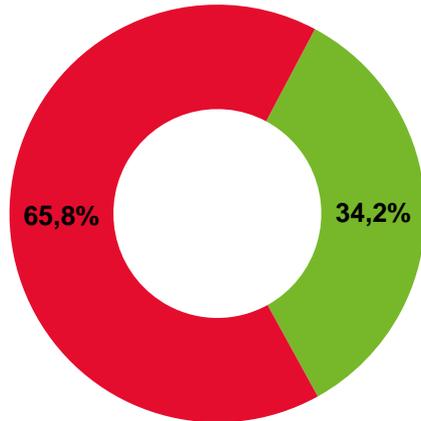
Haben Sie die vorangegangene Ausbildung, Studium, etc. abgeschlossen? (n=150)



- Ja
- Nein

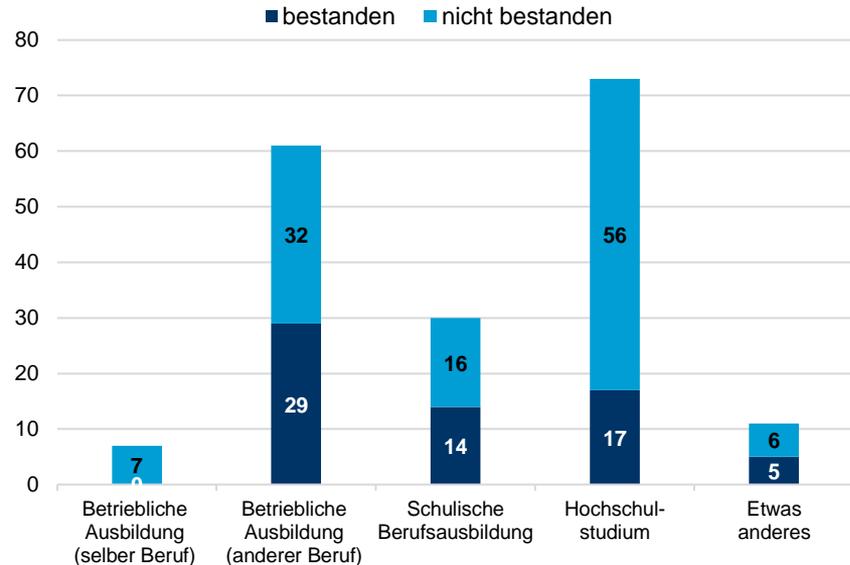
Die Bestehensquoten unterscheiden sich nach Art der Berufsausbildung

Haben Sie vor Ihrer aktuellen Ausbildung bereits eine andere Ausbildung, ein Studium oder Vergleichbares begonnen? (n=538)



- Ja, ich habe bereits zuvor eine Ausbildung, ein Studium, oder Ähnliches begonnen.
- Nein, die aktuelle Ausbildung ist meine erste.

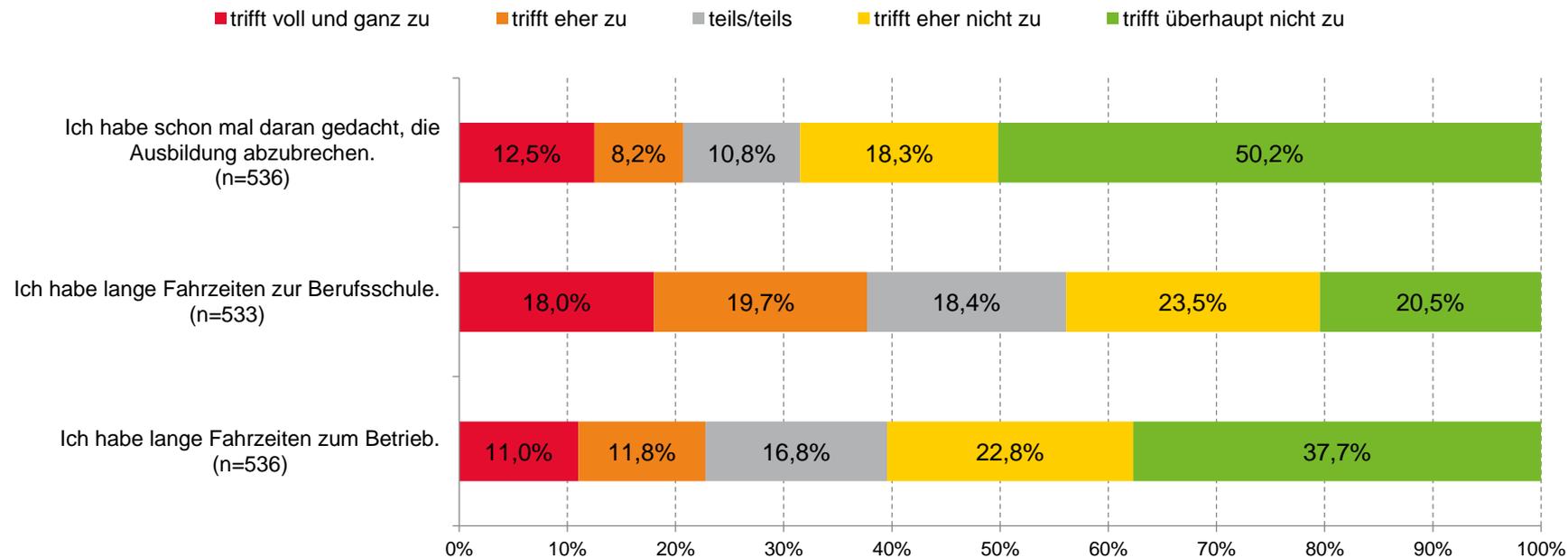
Was für eine Art Berufsausbildung haben Sie vor der aktuellen begonnen? (n=150)



III. Ergebnisse

Weitere Fragen

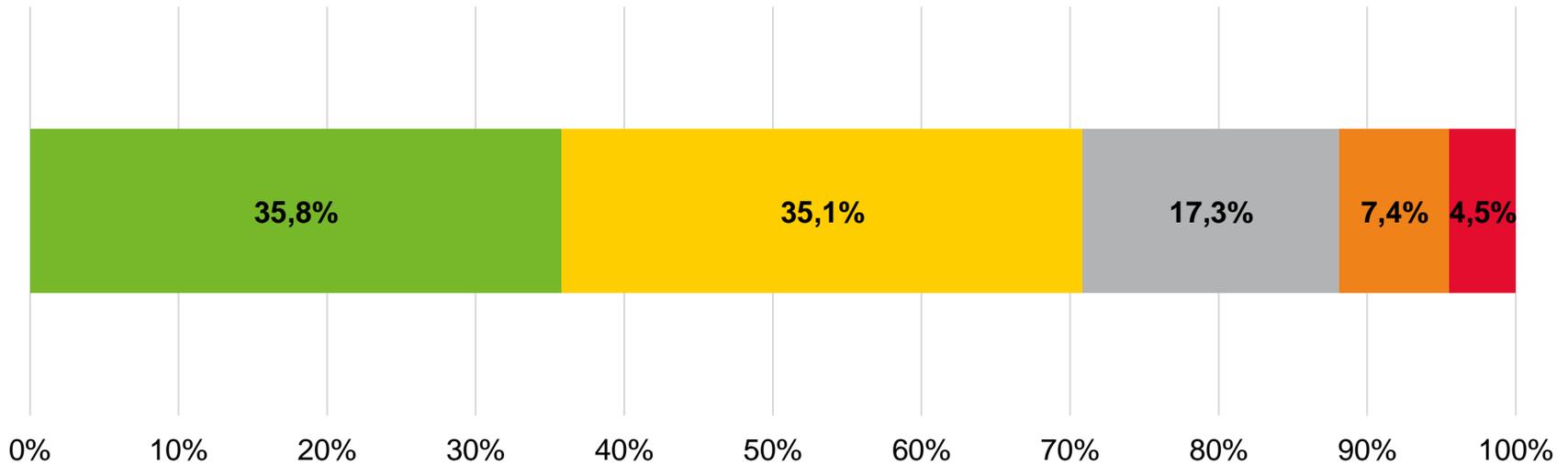
Ein Fünftel der Auszubildenden hat schon einmal daran gedacht, die Ausbildung abzubrechen



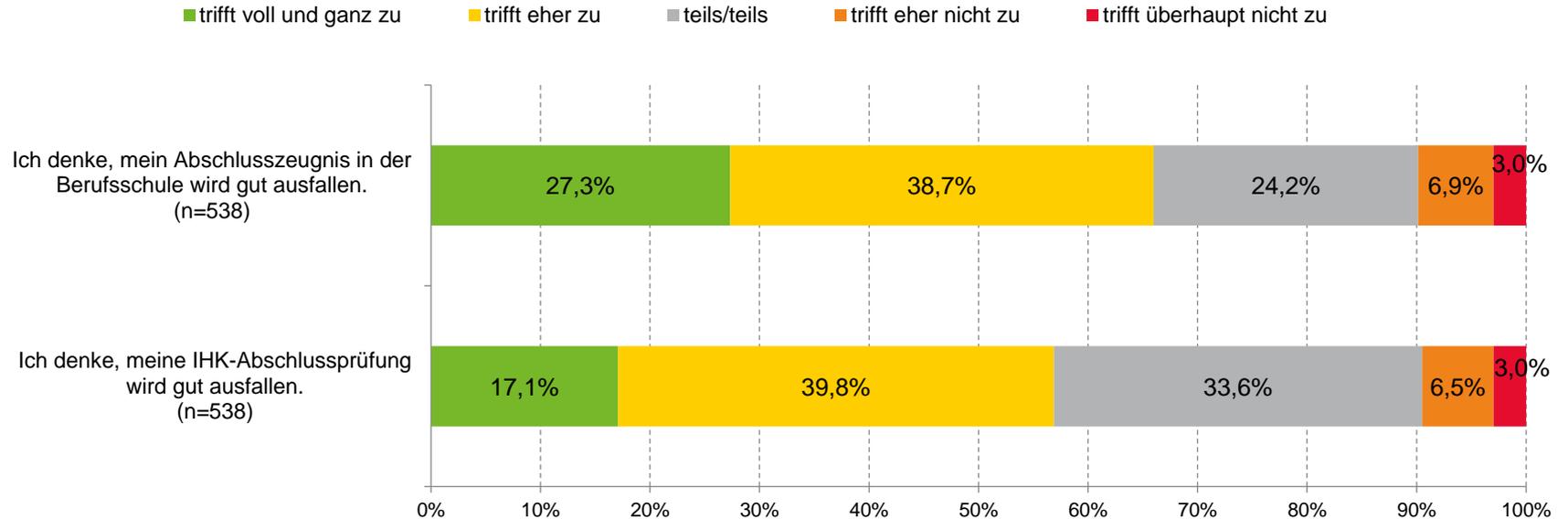
Ich mache eine Ausbildung in meinem Wunschberuf

(n=539)

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



66% erwarten ein gutes Abschlusszeugnis in der Berufsschule, bei der IHK-Abschlussprüfung herrschen etwas mehr Zweifel



III. Ergebnisse

NPS – Net Promoter Score

Was ist der Net Promoter Score?

Definition Net Promoter Score (NPS)

- 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 (Detraktoren)
- Bewertungen von 7 und 8 werden als indifferent interpretiert (Passive)

Ermittlung des NPS

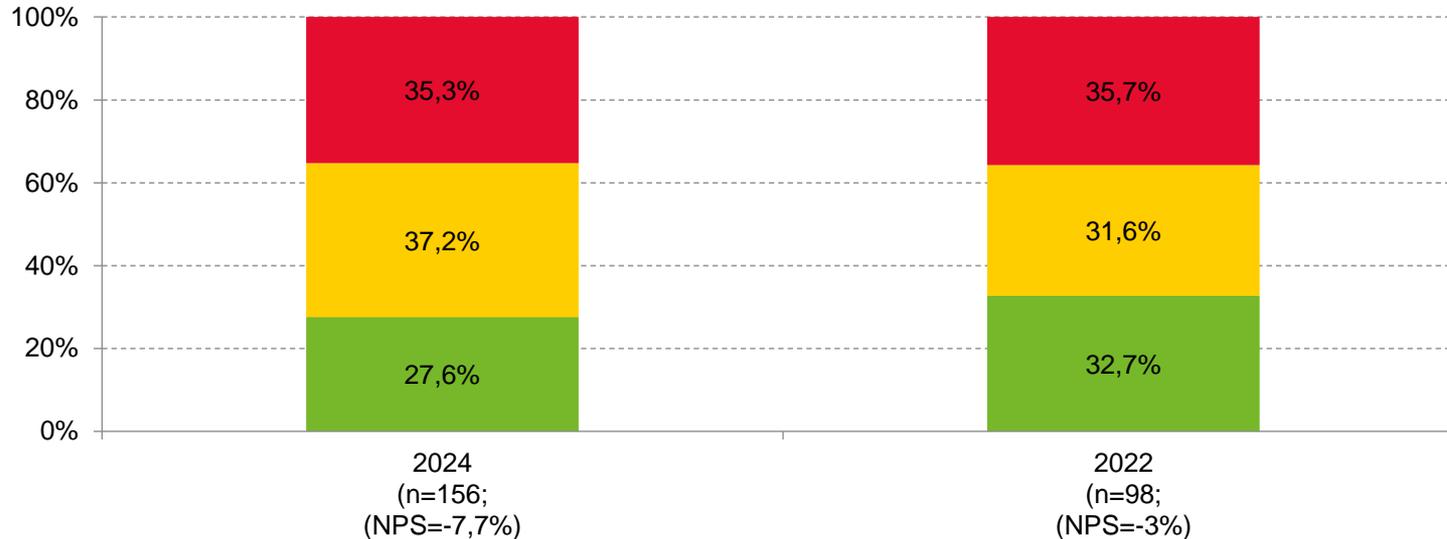
- Der NPS berechnet sich durch die Differenz der Prozentpunkte zwischen Fürsprechern und Kritikern.
- Misst damit die „Netto-Fürsprecher-Quote“
- Kann Werte zwischen -100% (ausschließlich Kritiker, keine Fürsprecher oder Passive) und +100% (ausschließlich Fürsprecher, keine Kritiker oder Passive) annehmen

Negativer NPS – Verschlechterung zu 2022

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie sich positiv über die IHK äußern würden?

(0 = „absolut unwahrscheinlich“ bis 10 = „äußerst wahrscheinlich“)

■ Promotoren (9 - 10) ■ Passiv zufriedene (7 - 8) ■ Kritiker (0 - 6)





Auszubildendenbefragung 2024

IHK Nürnberg für Mittelfranken

