SWISSBENCHMARK
BEFRAGUNGEN I ANALYSEN

Case-Study Lerndienstleister

GBC – Gewerbliche Berufsschule Chur

Gewerbliche Berufsschule Chur

SWISSBENCHMARK
St. Georg-Strasse 2a
CH-6210 Sursee
Tel.: +41 / 41 925 84 14
Fax: +41 / 41 925 84 01
info@swissbenchmark.ch
www.swissbenchmark.ch

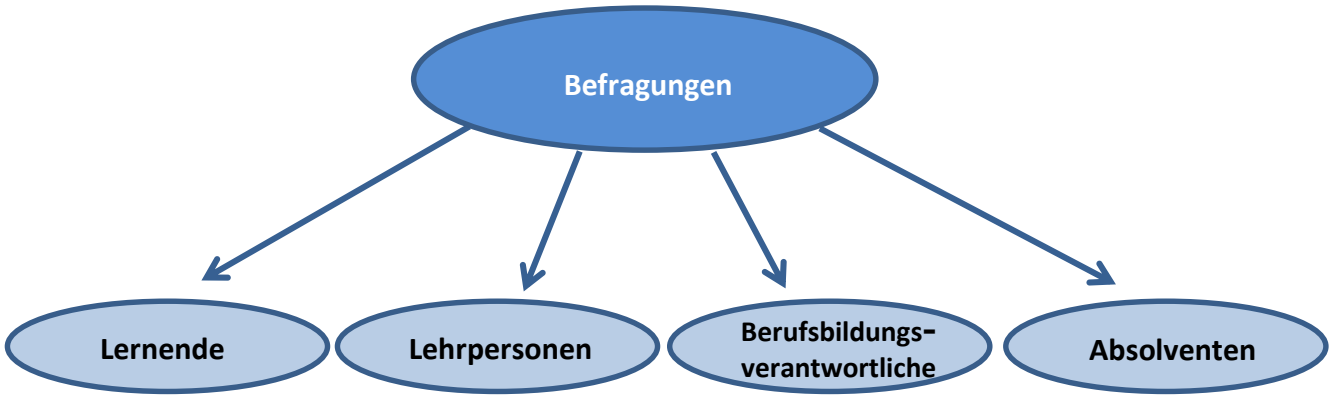
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

GBC - Gewerbliche Berufsschule Chur

Die Gewerbliche Berufsschule Chur ist die grösste berufsbildende Institution im Kanton Graubünden. In verschiedenen Berufen werden Forstwarte, Informatiker, Köche, Coiffeusen, Polymechaniker usw. ausgebildet. Etwa jeder zehnte Lehrling absolviert die technische Berufsmatura. Auf der anderen Seite können lernschwächere Jugendliche in verschiedenen Sparten die Anlehre / Grundbildung mit Attest machen. Zudem bietet die GBC einer Anzahl Jugendlichen nach der obligatorischen Schulzeit die Möglichkeit, während eines Berufswahljahres (10. Schuljahr) die Berufswahl vertieft vorzubereiten.

Ausgangslage

Um die Qualität der Schule weiter zu verbessern, führte die GBC im Frühjahr 2010 erstmals eine umfangreiche Befragung durch. Damals konnten die Lernenden, die Lehrpersonen als auch die Berufsbildungsverantwortlichen zu den jeweiligen relevanten Bereichen ihr Feedback geben. Im Verlauf der Zeit hat sich gezeigt, dass auch die Antworten von Absolventen sehr aussagekräftig sind. So werden heute die 4 untenstehenden Gruppen in regelmässigen, wiederkehrenden Abständen befragt und ihre Rückmeldungen ausgewertet.



Aufgaben

1. Befragung der Lernenden und Auswertung
2. Befragung der Lehrpersonen und Auswertung
3. Befragung der Berufsbildungsverantwortlichen und Auswertung
4. Befragung der Absolventen und Auswertung

1. Befragungen der Lernenden und Auswertung

a) Befragung

Um die Qualität des Unterrichtens und auch die Lernprozesse zu optimieren, wurde ein Feedbacksystem eingeführt. Dabei lässt jede Lehrperson, die eine Klasse mindestens während 2 Semestern unterrichtet hat, die Lernenden am Schluss einen Fragebogen zur Unterrichtsbeurteilung ausfüllen. Dieser Fragebogen enthält aber nicht nur Fragen zum Unterricht, sondern deckt gleichzeitig auch zwei andere Bereiche ab: Die Mediothek und das Organisationsklima.

Die Lernenden beantworten die Fragen online während der Schulzeit im Informatikbereich der GBC.

Der Fragebogen ist in folgende Bereiche unterteilt:

- Handlungsstruktur [1)]
- Sozialstruktur [1)]
- Raumstruktur [1)]
- Zielstruktur [1)]
- Inhaltsstruktur [1)]
- Prozessstruktur [1)]
- Organisationsklima
- Mediothek

1) = gemäss Hilbert Meyer „Was ist guter Unterricht?"

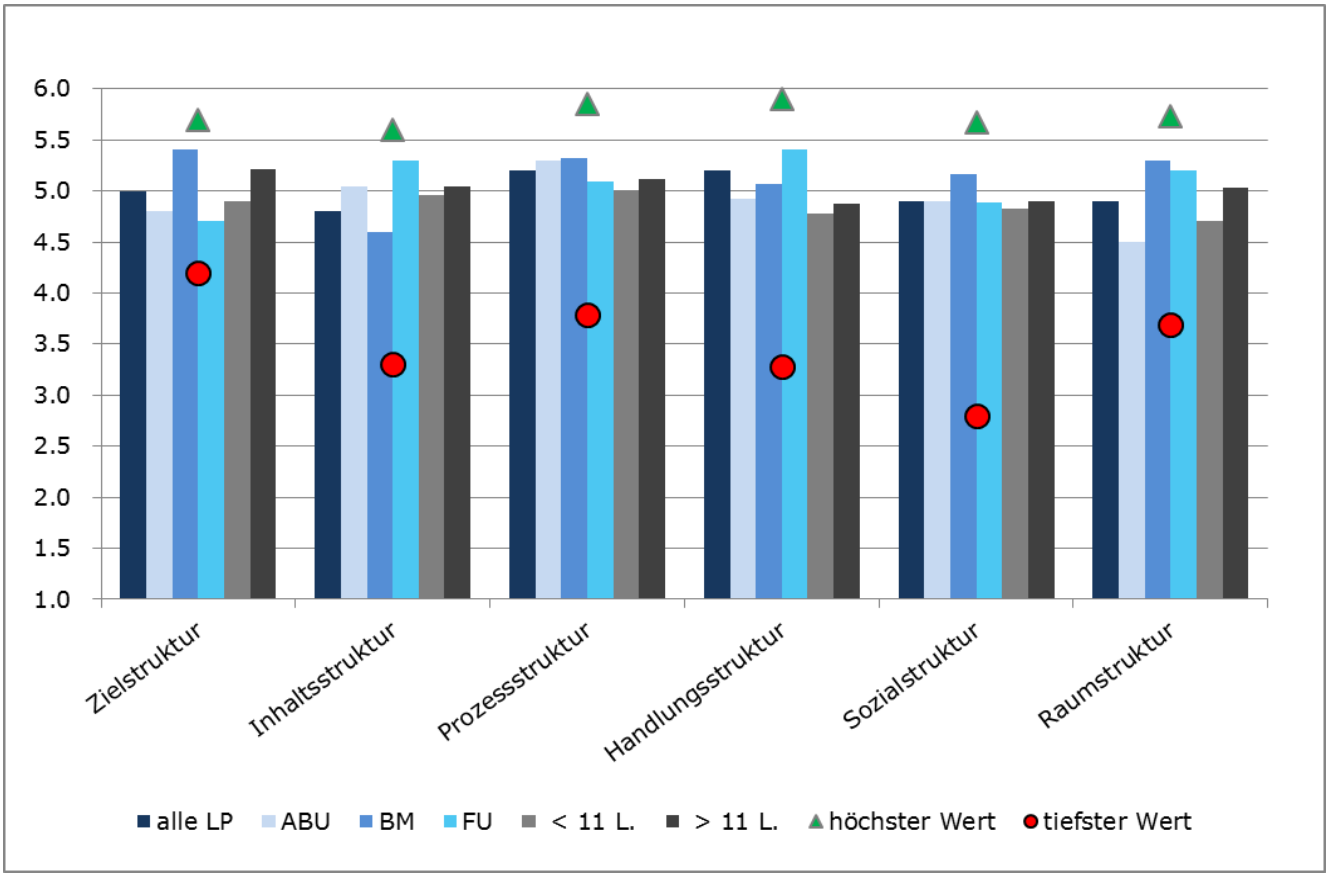
	trifft voll und ganz zu	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
Mir ist klar, welche Leistungen die Lehrperson von mir erwartet (Hausaufgaben, Stillarbeiten, Ordnerdarstellungen, Werkstatt).	o	o	o	o	o	o
Mir ist klar, wie eine Prüfung bewertet wird.	o	o	o	o	o	o
Die Prüfungen beziehen sich auf den behandelten Unterrichtsstoff.	o	o	o	o	o	o

Beispielfragen aus Fragebogen

b) Auswertung

Mittlerweilen werden jedes Jahr um die 4000 Fragebögen ausgefüllt. Da die Lernenden jeweils geschlossen in der Klasse an der Befragung teilnehmen, kann quasi von einer Vollerhebung ausgegangen werden.

Die Auswertung erfolgt in Anlehnung an Hilbert Meyer - „Was ist guter Unterricht?“ und zeigt entsprechend der folgenden Grafik die Mittelwerte der Lehrpersonen-Gruppen auf, das Minimum/Maximum je Struktur und das Total aller Lehrpersonen. Ebenfalls wird nach dem Pensum (< oder > 11 Lektionen) ausgewertet.



Auswertungsgrafik (mit fiktiven Zahlen) zur besseren Visualisierung der Ergebnisse

2. Befragung der Lehrpersonen und Auswertung

a) Befragung

Die Befragung der Lehrpersonen soll die Stärken der GBC und auch deren Verbesserungspotenziale aufzeigen. Durch solche Feedbacks kann die GBC neue Ziele setzen und entsprechende Massnahmen einleiten. Um unterschiedliche Aspekte abzufragen, erhalten die Lehrpersonen in einem alternierenden Rhythmus zwei verschiedene Fragebögen.

Ein Fragebogen beinhaltet folgende Bereiche, welche die gesamte Schule betreffen:

- Arbeitsklima
- Zusammenarbeit
- Team
- Information / Kommunikation
- Infrastruktur
- Zentrale Dienste (Sekretariat)
- Qualitätsentwicklung
- Entwicklung in Richtung Excellence

Zusammenarbeit	trifft voll und ganz zu	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
Die Zusammenarbeit im Lehrerkollegium ist sehr gut.	o	o	o	o	o	o
Es kann unter den Lehrpersonen offen über verschiedene Ansichten / anspruchsvolle Herausforderungen gesprochen werden.	o	o	o	o	o	o
Wenn ich Schwierigkeiten bei der Arbeit habe, werde ich von den Kolleginnen und Kollegen unterstützt.	o	o	o	o	o	o

Der zweite Fragebogen zielt darauf ab, die Schulleitung bezüglich verschiedener Kriterien zu beurteilen.

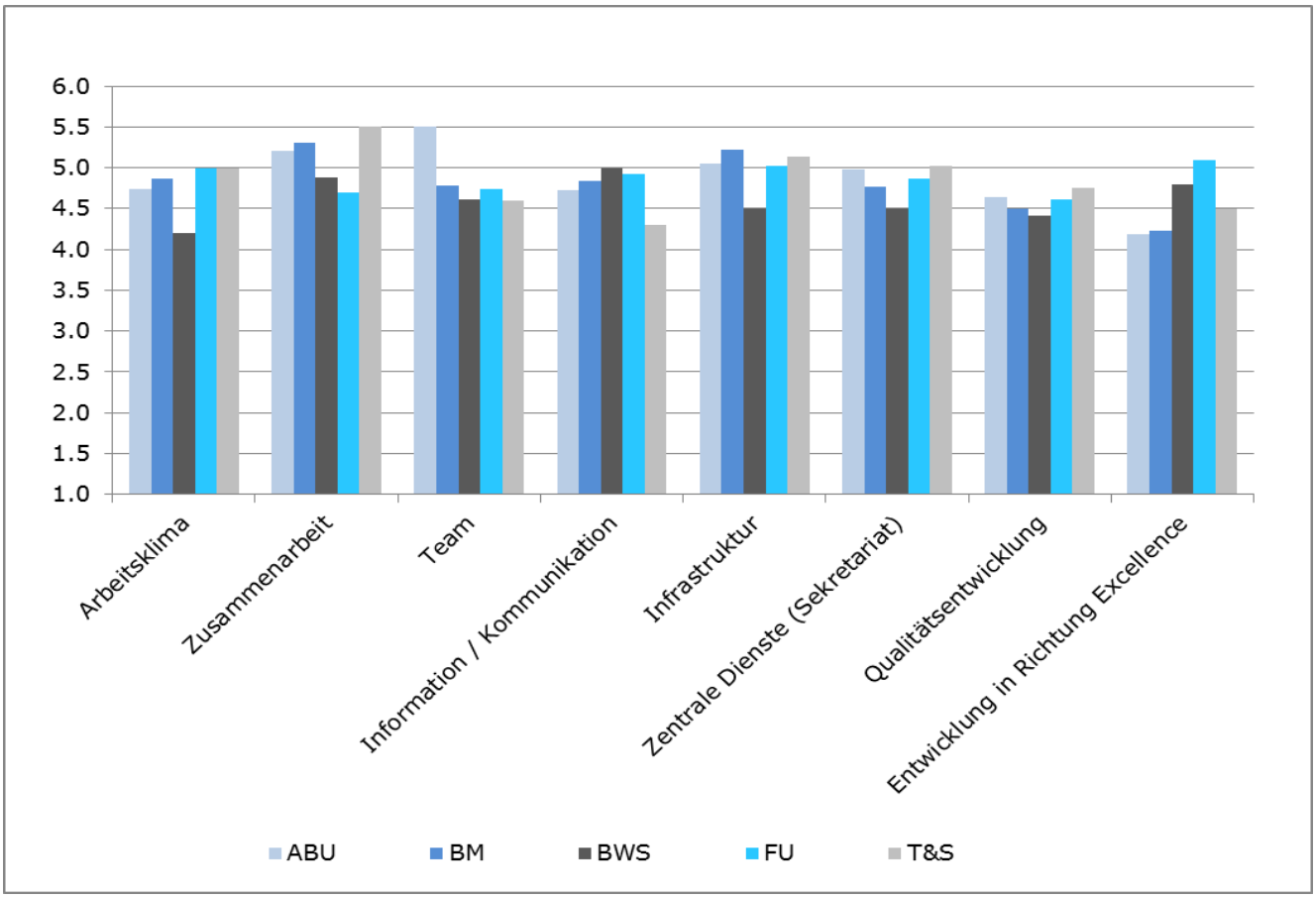
Führungsstil – Die Schulleitung…	trifft voll und ganz zu	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
…diskutiert anstehende wichtige Entscheidungen offen.	o	o	o	o	o	o
…entscheidet nicht über die Köpfe der Lehrpersonen hinweg.	o	o	o	o	o	o
…berücksichtigt bei Entscheidungen Einwände, Interessen und Standpunkte der Betroffenen.	o	o	o	o	o	o

Beispielfragen aus Fragebogen

Die Lehrpersonen erhalten den Link zur Teilnahme an der jeweiligen Befragung per Mail.

b) Auswertung

Deutlich über 100 Lehrpersonen nutzen jeweils die Möglichkeit und äussern sich zu den verschiedenen Facetten ihres Lehreralltags. Die Ergebnisse (Mittelwerte) der einzelnen Statements werden unter anderem entsprechend den definierten Bereichen zusammengefasst und bezüglich der Lehrpersonen-Gruppen ausgewiesen.



Auswertungsgrafik (mit fiktiven Zahlen) zur besseren Visualisierung der Ergebnisse

Die Lehrpersonen erhalten auch die Gelegenheit, positive und negative Erlebnisse zu nennen. Diese Anregungen können konkrete Hinweise zur Optimierung der Zusammenarbeit zwischen Schule und Lehrpersonen geben.

Was haben Sie im letzten Jahr an Positivem im beruflichen Umfeld erlebt?
Angenehme Klassen, angenehme Klassengrössen, gute Stimmung im Schulhaus unter den Kollegen inkl. Schulleitung
Aufgestelltes Lehrerteam, sehr motivierte Neulehrer.

Textauszüge zu offener Frage

3. Befragung der Berufsbildungsverantwortlichen und Auswertung

a) Befragung

Die GBC ist sehr interessiert an der Sicht der Berufsbildungsverantwortlichen bezüglich der Zusammenarbeit und der Kommunikation. Auch hier ist das Ziel, eventuelle Schwachstellen aufzudecken und die Qualität stetig zu verbessern.
Die verantwortlichen Personen erhalten den Link zur Teilnahme mit einem persönlichen Mail.

Sie werden gebeten, Fragen zu folgenden Bereichen zu beantworten:

- Information und Kommunikation
- Zusammenarbeit
- Zuständigkeit
- Allgemein

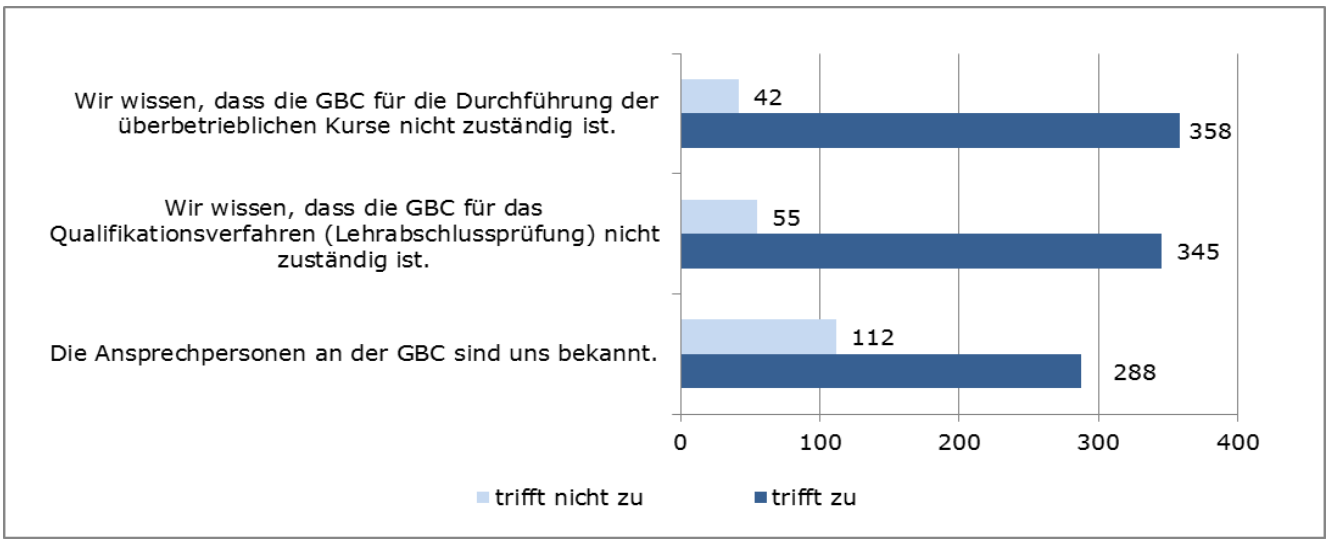
Allgemein	trifft voll und ganz zu	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
Die GBC vermittelt den Lernenden das nötige theoretische Wissen für deren zukünftigen Beruf / Weiterbildung.	o	o	o	o	o	o
Was an der GBC geschieht, ist gut geplant und organisiert.	o	o	o	o	o	o
Den Ruf der GBC beurteilen wir als sehr gut.	o	o	o	o	o	o

Beispielfragen aus Fragebogen

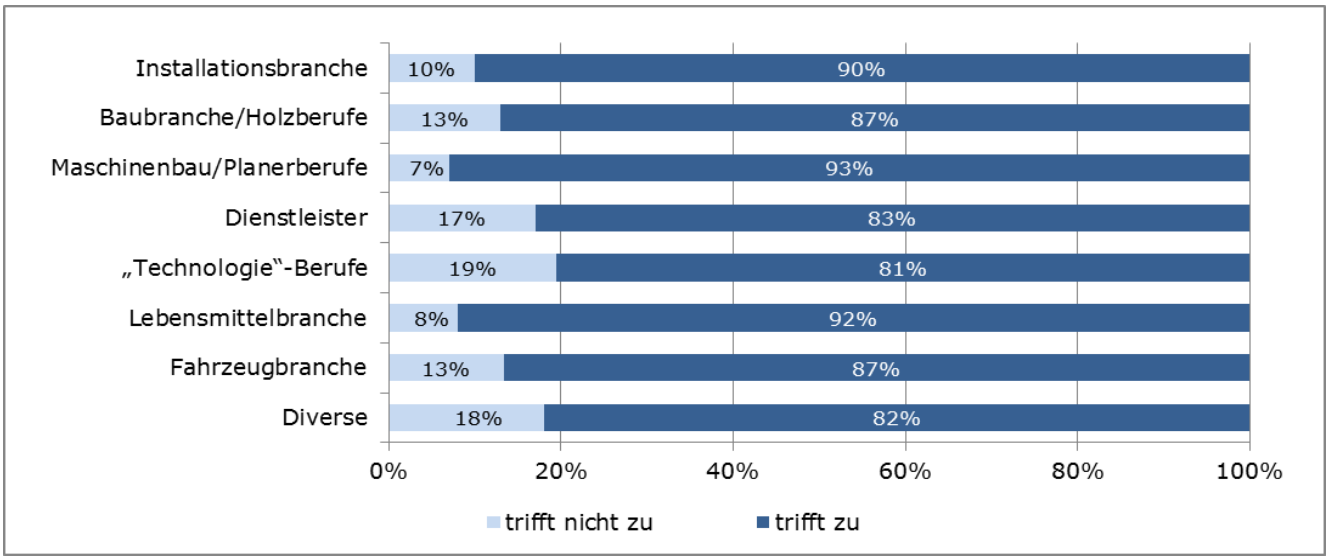
Auswertung

Die Antworten zu den Kategorien „Information und Kommunikation“, „Zusammenarbeit“ und „Allgemein“ werden sowohl zusammengefasst über alle Berufsgruppen hinweg ausgewertet, als auch auf die einzelnen Fragen heruntergebrochen dargestellt.
Die Statements der Kategorie „Zuständigkeit“ können mit „trifft zu“ oder „trifft nicht zu“ bewertet werden. Die Auswertung erfolgt dann im ersten Schritt über alle Teilnehmenden und in einem zweiten Schritt ebenfalls per Statement nach den einzelnen Berufsgruppen der Lehrbetriebe.

Beurteilung bezüglich der Kategorie „Zuständigkeit“:



Fragestellung: Wir wissen, dass die GBC für die Durchführung der überbetrieblichen Kurse nicht zuständig ist:



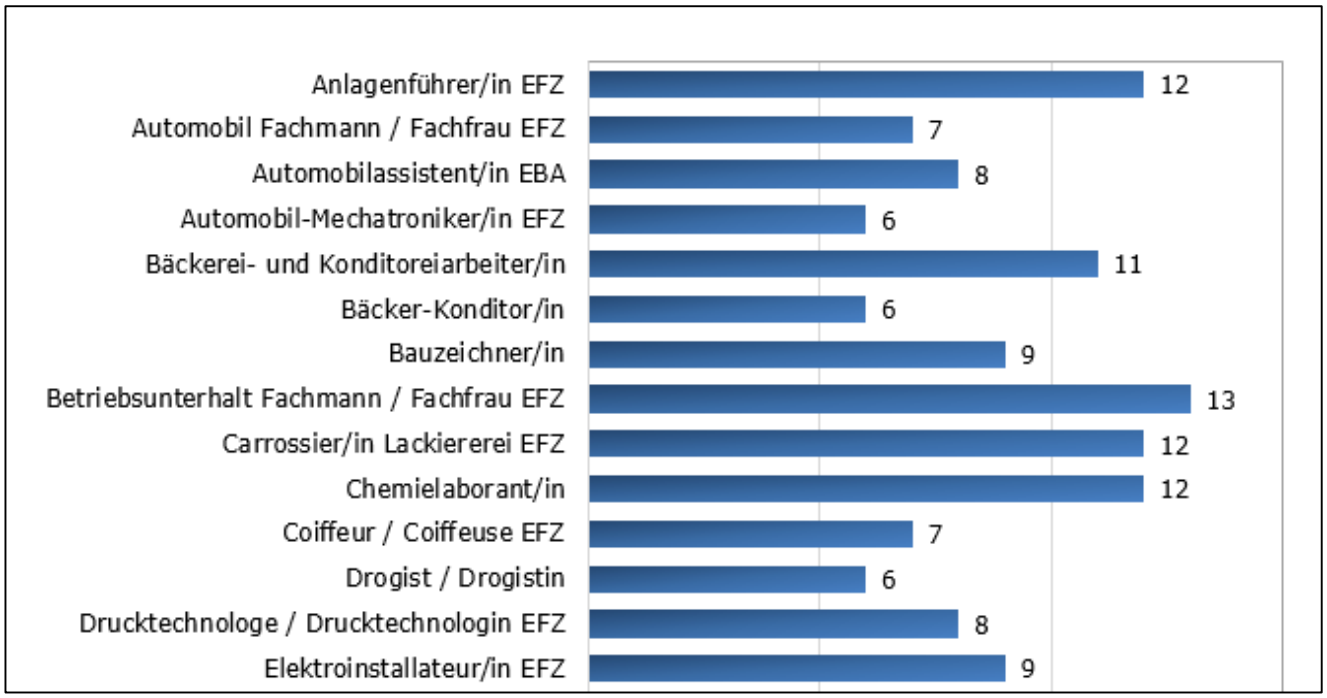
Auswertungsgrafiken (mit fiktiven Zahlen) zur besseren Visualisierung der Ergebnisse

Befragung der Absolventen und Auswertung

a) Befragung

Neben den Lernenden, Lehrpersonen und Berufsbildungsverantwortlichen befragt die GBC auch die Absolventen, welche zu Themen wie „Ausbildung an der GBC“, „Ausbildungsstand“, „Überfachliche Kompetenzen“ oder „Politische Bildung“ Stellung nehmen.

Unter anderem sollen die Ehemaligen angeben, welchen Beruf Sie gelernt und an der GBC abgeschlossen haben. Selbstverständlich werden dabei nicht einzelne Personen ausgewiesen, sondern nur Gruppierungen, so dass die Anonymität jederzeit gewährleistet ist.

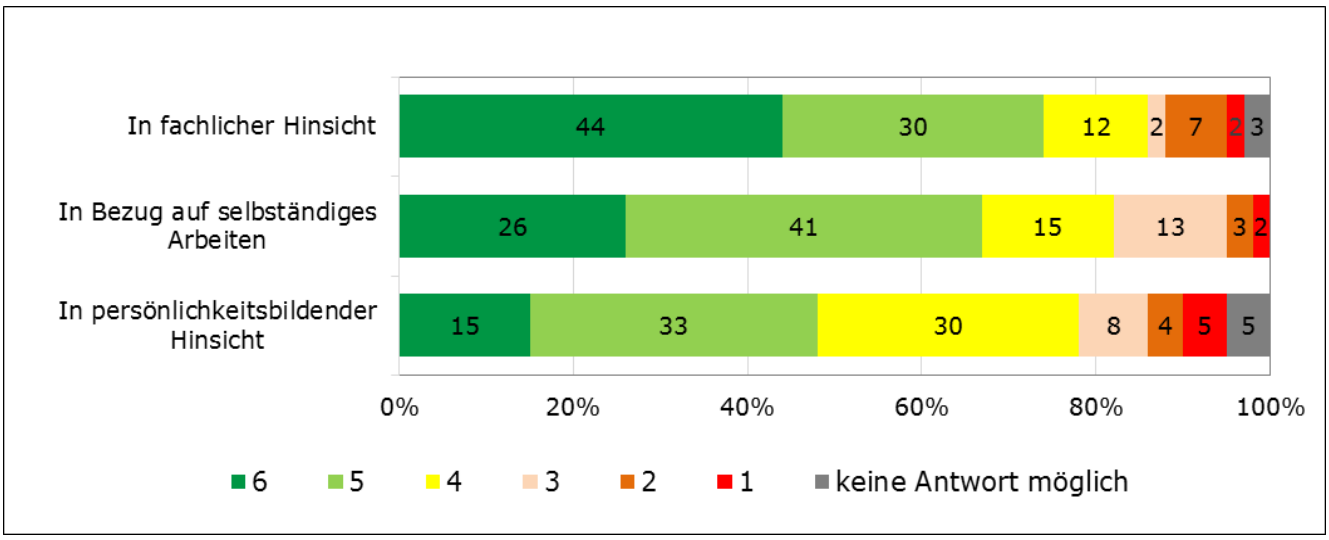


Auszug aus den gelernten Berufen (fiktive Zahlen)

b) Auswertung

Die Antworten aus der aktuellen Befragung werden Vergangenheitswerten gegenübergestellt, so dass die Entwicklung über die Zeit ersichtlich ist.

Fragestellung: Wie gut hat Sie die GBC auf Ihren erlernten Beruf vorbereitet?
(Auswahlantworten: sehr gut, gut, eher gut, eher schlecht, schlecht, sehr schlecht)



Auswertungsgrafik (mit fiktiven Zahlen) zur besseren Visualisierung der Ergebnisse

Wie gut hat Sie die GBC auf Ihren erlernten Beruf vorbereitet?	Werte 2007	Werte 2010	Werte 2013
In fachlicher Hinsicht	**4.69**	**4.72**	**4.99**
In Bezug auf selbständiges Arbeiten	**4.53**	**4.77**	**4.68**
In persönlichkeitsbildender Hinsicht	**4.50**	**4.27**	**4.33**

Fazit des Kunden

„Die Gewerbliche Berufsschule Chur (GBC) führt Erhebungen bei Lernenden, Lehrpersonen, Berufsbildungsverantwortlichen und Absolventen durch. Aus den Resultaten erhalten wir Hinweise zur Zufriedenheit und orten diverse Verbesserungspotenziale. Als einige von wenigen Berufsfachschulen, die im Besitze des EFQM-Labels „Committed to Excellence“ ist, streben wir nach Excellence. Welchen Nutzen bringen uns die einzelnen Erhebungen?

Die Lernenden beurteilen in ihrer Erhebung den Unterricht ihrer Lehrpersonen nach den Merkmalen guten Unterrichts von Hilbert Meyer. Jede Lehrperson erhält für sich eine eigene Auswertung, die es ihr erlaubt, Ziele für die folgenden Schuljahre zu setzen und Verbesserungspotenziale in Angriff zu nehmen. Die Schulleitung kann mit der Gesamtauswertung Stärken und Schwächen im Unterricht an unserer Schule feststellen und allfällige Massnahmen einleiten. Übrigens basieren die Unterrichtsbesuche durch den Berufsschulrat und die Schulleitung sowie die Hospitation unter den Lehrpersonen auf den gleichen Merkmalen guten Unterrichts.

Die Zufriedenheitsbefragung bei den Lehrpersonen liefert für die Schulleitung wertvolle Hinweise, in welchen Bereichen Schwachpunkte zu orten sind; daraus werden dann für die Folgejahre neue Ziele formuliert.

Dasselbe gilt für die Erhebung bei den Berufsbildungsverantwortlichen. Hier ermöglicht uns eine Gliederung in Berufsgruppen, die Resultate gezielt für die einzelnen Branchen zu evaluieren.

In einem längeren Evaluationsverfahren – wo es auch darum ging zu entscheiden, ob diese Erhebungen von uns selber oder durch ein externes Unternehmen durchgeführt werden – haben wir uns für die Firma SwissBenchmark entschieden. Durch ihr Wissen und ihre Erfahrungen haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von SwissBenchmark einen wesentlichen Anteil daran, dass der Ablauf der Befragungen und schlussendlich die Dokumentationen zu den einzelnen Erhebungen zu unserer grössten Zufriedenheit erfolgen. Wir freuen uns, auch in den kommenden Jahren auf die Dienste von SwissBenchmark zählen zu dürfen.“

Peter Andres, Direktor GBC

SWISSBENCHMARK – Ihr Partner für Befragungen und Analysen

SwissBenchmark ist ein führendes Institut für Mitarbeiter-/Kundenumfragen, Führungsfeedbacks und Befragungen bei Lerndienstleistern. Zertifizierte Dienstleistungen, innovative Technologien und die über 20-jährige Erfahrung aus anspruchsvollen Projekten garantieren für höchste Qualitätsansprüche und professionelle Umsetzung.

SwissBenchmark zeichnet sich aus durch ein sehr differenziertes Leistungsangebot. Jedes Projekt wird individuell auf die Bedürfnisse des Kunden ausgerichtet. Methodisch korrekte Vorgehensweisen führen zu fundierten und aussagekräftigen Ergebnissen, welche als Grundlage für weitsichtige Entscheidungen und gezielte Massnahmen dienen. Anonymisierte Benchmark-Kennzahlen ergänzen das Dienstleistungsangebot.

Der Fokus von SwissBenchmark liegt in der individuellen Betreuung der Kunden. SwissBenchmark sieht sich nicht als statistisches Institut, sondern als kompetenter Ansprechpartner für Befragungsdienstleistungen.

Wir geben Ihnen gerne Auskunft:

Pius Renggli
Geschäftsleiter
041 925 84 15
pius.renggli@swissbenchmark.ch

Fabienne Locher
Bereichsleiterin
041 925 84 19
fabienne.locher@swissbenchmark.ch