

Evaluation Betriebliche Bildung

Die Leistungen der Abteilung Betriebliche Bildung
des Mittelschul- und Berufsbildungsamts des Kantons Zürich

Zürich, 12. Januar 2011

Universität Zürich
Institut für Gymnasial- und Berufspädagogik
Prof. Dr. Philipp Gonon
Désirée Anja Jäger

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Einleitung	4
Teil I	5
2 Zielsetzung, Fragestellung und Methode.....	6
3 Zusammenfassung der Ergebnisse	8
TEIL II	10
4 Allgemeine Angaben zum Lehrbetrieb.....	11
4.1 Wie viele Mitarbeiter/innen beschäftigt Ihr Betrieb zurzeit (Anzahl ohne Lernende)? ...	11
4.2 Seit wie vielen Jahren bildet Ihr Betrieb Lernende aus?	12
4.3 Seit wie vielen Jahren sind Sie Berufsbildner/in?	13
4.4 In welchen Berufen bilden Sie als Berufsbildner/in Lernende aus?.....	14
5 Allgemeine Fragen zur kantonalen Lehraufsicht	15
5.1 Sind Sie darüber informiert, mit welchen Anliegen Sie sich an die kantonale Lehraufsicht (Berufsinspektorin/Berufsinspektor, Sachbearbeitung, Prüfungswesen) wenden können?	15
5.2 Kennen Sie Ihre Ansprechperson in der Lehraufsicht?	16
5.3 Hatten Sie in den letzten zwei Jahren Kontakt mit der Lehraufsicht (Berufsinspektorin/Berufsinspektor, Sachbearbeitung, Prüfungswesen)?	17
6 Art und Zufriedenheit des Kontakts zur Lehraufsicht.....	18
6.1 Wie oft und auf welche Weise hatten Sie mit der Lehraufsicht Kontakt?	18
6.2 Worum ging es bei diesem Kontakt / diesen Kontakten mit der zuständigen Person hauptsächlich? (Allgemeine Fragen zum Lehrverhältnis).	19
6.3 Worum ging es bei diesem Kontakt / diesen Kontakten mit der zuständigen Person hauptsächlich? (Fragen im Zusammenhang mit Problemen im Lehrbetrieb, in der Berufsfachschule oder im überbetrieblichen Kurs).....	20
6.4 Worum ging es bei diesem Kontakt / diesen Kontakten mit der zuständigen Person hauptsächlich? (Fragen im Zusammenhang mit dem Qualifikationsverfahren/Lehrabschlussprüfung).	21
6.5 Welche Dienstleistungen schätzen Sie besonders?	22
6.6 Auf welche Dienstleistungen können Sie verzichten?.....	23
6.7 Hatten Sie während der letzten zwei Jahre eine / mehrere Lehrvertragsauflösungen in Ihrem Betrieb?	24
7 Fragen zum Kontakt mit der Lehraufsicht in Bezug auf Lehrvertragsauflösungen.....	25
7.1 Welcher Art war der Kontakt in diesem Zusammenhang mit der Lehraufsicht?	25
7.2 Wie zufrieden waren Sie in diesem Zusammenhang mit dem Kontakt (der Information, der Beratung, etc.) mit der Lehraufsicht?	26
7.3 Was würden Sie sich von der Lehraufsicht in Bezug auf deren Unterstützungs- und Informationsleistungen bei Lehrvertragsauflösungen wünschen?	27

8	Frage zu allgemeinen Schwierigkeiten im Betrieb.....	28
8.1	An wenden Sie sich, wenn Lernende in der Ausbildung/ im Lehrbetrieb Schwierigkeiten haben?	28
9	Fragen zur allgemeinen Zufriedenheit mit der Lehraufsicht	29
9.1	Wie zufrieden sind Sie mit der Lehraufsicht insgesamt?	29
9.2	Wie beurteilen Sie die Kontakte mit der Lehraufsicht?	30
10	Nutzung von Online-Diensten im Zusammenhang mit dem Lehrverhältnis	31
10.1	Wie beurteilen Sie den Nutzen der Homepage www.mba.zh.ch/berufsbildung ?	31
10.2	Welche Online-Dienstleistungen würden Sie nutzen?	32
11	Ihre Verbesserungsvorschläge bezüglich der Arbeit der Lehraufsicht	33
11.1	Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie?	33

1 Einleitung

Die Abteilung Betriebliche Bildung des Mittelschul- und Berufsbildungsamt des Kantons Zürich ist eine Ansprechpartnerin rund um den Bereich Berufslehre. Sie erteilt Auskünfte, berät die Lehrvertragsparteien, schlichtet bei Streitigkeiten und vermittelt Lösungen. Mitarbeitende der Fachstelle Qualifikationsverfahren erteilen Auskünfte rund um die Qualifikationsverfahren (Lehrabschlussprüfungen).

Im Jahr 2010 war die Abteilung Betriebliche Bildung für ca. 33'700 Lehrverhältnisse und rund 12'000 Qualifikationsverfahren zuständig. Sie betreut ca. 25'000 Berufsbildner/innen in rund 27'000 Bildungsbewilligungen.

Der vorliegende Bericht präsentiert die Ergebnisse einer Online-Umfrage mit Berufsbilder/innen aller Lehrbetriebe im Kanton Zürich, die von der Abteilung Betriebliche Bildung an das Institut für Gymnasial- und Berufspädagogik der Universität Zürich zur Durchführung und Auswertung in Auftrag gegeben wurde.

Gegenstand der Untersuchung war die Verbesserung der Qualität und des Nutzens des Dienstleistungsangebots der Abteilung Betriebliche Bildung für Lehrbetriebe sowie der Tätigkeit der Berufsinspektoren und der Fachstelle Qualifikationsverfahren. Des weiteren hatte die Umfrage das Ziel, spezifische Bedürfnisse der Lehrbetriebe zu evaluieren.

Teil I

2 Zielsetzung, Fragestellung und Methode

Ziel der Umfrage war es, die Zufriedenheit der Lehrbetriebe mit der Arbeit der Abteilung Betriebliche Bildung zu evaluieren.

Zentrale Fragestellungen, die bei dieser Umfrage im Vordergrund standen, waren:

- Nutzung und Beurteilung der Dienstleistungen (z.B. Lehraufsicht, neue Anerkennung von Lehrbetrieben, Qualifikationsverfahren, Prüfungen, etc.)
- Art und Umfang der Kontakte mit der Lehraufsicht
- Nutzung und Beurteilung der Unterstützung und Beratung bei Lehrvertragsauflösungen
- Zufriedenheit mit den erbrachten Dienstleistungen
- Spezifische Bedürfnisse und Anliegen der Lehrbetriebe
- Allgemeine Angaben über die Lehrbetriebe (Grösse, Mitarbeiterzahl, Art der angebotenen Berufsausbildungen)

Bei der Erhebung wurden die Umfrageteilnehmenden aufgefordert, detailliert über Art und Umfang des Kontakts und der bezogenen Dienstleistungen Auskunft zu geben und diese zu bewerten.

Die Befragung wurde als gesamtkantonale Vollerhebung durchgeführt. 13'858 Lehrbetriebe erhielten eine schriftliche Einladung zur Teilnahme an der Umfrage per Post. Zielpersonen für die Befragung waren alle Berufsbildner/innen in einem Lehrbetrieb. Pro Lehrbetrieb konnten also auch mehrere Personen die Umfrage ausfüllen. Ob die Umfrage tatsächlich vom jeweiligen Berufsbildner oder aber von der Sekretärin etc. ausgefüllt wurde, konnte nicht überprüft werden.

Die Befragung erfolgte zentral über eine Internetplattform. Verwendet wurde das Online-Umfragetool „SurveyMonkey“.

Es könnte vermutet werden, dass lediglich Lehrbetriebe, die entweder sehr zufrieden oder sehr unzufrieden sind, an der Umfrage teilnehmen. Um eine dahingehende Verzerrung der Ergebnisse zu vermeiden, wurde zusätzlich zu der Online-Umfrage eine Zufallsstichprobe von 100 Lehrbetrieben, die zwar angeschrieben wurden, aber nicht an der Umfrage teilgenommen hatten, ausgewählt und telefonisch kontaktiert. Während des Telefonats mit den Lehrbetrieben wurden diese durch die Online-Umfrage geführt, wobei die Mitarbeiterin, die die telefonische Befragung durchführte, die Antworten direkt in das Online-Tool eintrug und diese Umfragen kennzeichnete.

Von 13'858 kontaktierten Lehrbetrieben mit ca. 25'000 Berufsbildner/innen, gingen insgesamt 5'009 Antworten ein (inklusive der Antworten aus der Telefonumfrage). 3'626 Antworten

konnten für die Auswertung verwendet werden. Da, wie weiter oben bereits erwähnt, pro Lehrbetrieb mehrere Antworten eingehen konnten, also zwei oder mehr Berufsbildner/innen eines selben Lehrbetriebs an der Umfrage teilnehmen konnten, reduziert sich die tatsächliche Anzahl der Antworten der Lehrbetriebe auf 3409.

Die 1'383 Antworten, die nicht für die Auswertung verwendet werden konnten, waren unvollständig ausgefüllt oder es wurde eine ungültige Lehrbetriebsnummer eingegeben.

Die Rücklaufquote beträgt somit ca. 24,6%, was bei einer Umfrage dieser Art im normalen Bereich liegt.

Für die Konzeption des Fragebogens wurden verschiedene Unterlagen herangezogen.

Der Fragebogen stützt sich in inhaltlicher Hinsicht und Konzeption auf folgende Dokumente:

- Pflichtenheft der Berufsinspektoren der Abteilung Betriebliche Bildung
- Erarbeiteter Fragekatalog des Projektteams
- Ausbildungsqualität an der Schwelle zum Arbeitsmarkt. Betriebliche, schulische und überbetriebliche Ausbildung und ihre Akteure. Eine repräsentative Befragung von Betrieben des Kantons Bern. 2009. Stalder, B. und Stricker, C.

Hinweis:

Durch die Darstellungsmethode der Grafiken mit Prozentangaben ohne Kommata, mussten bei der Bearbeitung der Daten Auf- oder Abrundungen der Stellen nach dem Komma vorgenommen werden. Das Runden der Daten führt jedoch dazu, dass die Endsumme minimal von 100% abweicht. Die Summe der Daten in den Grafiken kann also in einigen Fällen beispielsweise 99% oder 101% betragen, ohne, dass es sich hierbei um ein falsches Ergebnis handelt. Zu Gunsten der lesefreundlichen Darstellung des vorliegenden Dokuments wurde dieses mathematische Phänomen in Kauf genommen.

3 Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Ergebnisse dieser Befragung fallen insgesamt erfreulich aus: Die Qualität der Arbeit und der angebotenen Dienstleistungen der Lehraufsicht wird mehrheitlich als positiv, bis sogar sehr positiv wahrgenommen und fällt zur Zufriedenheit der Lehrbetriebe aus. Ein sehr grosser Teil der Berufsbildner/innen macht regelmässig und intensiv von den Dienstleistungen der Lehraufsicht Gebrauch.

Vor allem junge Lehrbetriebe mit Berufsbildner/innen, die ihre Tätigkeit (primär in den Berufsgruppen Verkauf, technischer Bereich und Baugewerbe) seit maximal 10 Jahren ausüben, antworteten in der Befragung. Dies spiegelt die aktuelle Betriebsstruktur im Kanton Zürich wider.

Die Frage nach Art und Inhalt des Kontakts scheint das grösste Anliegen der Berufsbildner/innen zu sein: Als besonders positiv wird angesehen, dass sich die Berufsbildner/innen bei Fragen und Probleme jederzeit an „ihren“ Berufsinспекtor wenden können, der ihnen schnell, unkompliziert und kompetent zur Seite steht. Der persönliche und direkte Kontakt erweist sich als die wertvollste Dienstleistung der Lehraufsicht. Gleichzeitig ist jedoch der Wunsch nach noch grösserem persönlichem Kontakt vorhanden, vor allem deswegen, weil ein beachtlicher Teil der Berufsbildner/innen die Lehraufsicht oder das ganze Spektrum ihrer Leistungen nicht kannte und zum Teil erst durch diese Umfrage darauf aufmerksam wurde.

Lehrvertragsauflösungen scheinen ein Problemfeld darzustellen, im Rahmen dessen vermehrt auf Beratungs- und Unterstützungsleistungen zurückgegriffen wird. Gut zwei Drittel der Lehrbetriebe, die an der Umfrage teilgenommen haben, hatten in den letzten zwei Jahren eine Lehrvertragsauflösung zu verzeichnen. Viele Berufsbildner/innen sind sich bzgl. administrativen und rechtlichen Abläufen unsicher und profitieren von der Hilfe der Lehraufsicht. Vor allem in Bezug auf das Leistungs- und Sozialverhalten von Lernenden wurde der Wunsch geäussert, vermehrt Unterstützung seitens der Lehraufsicht in Anspruch nehmen zu können, sowie einen intensiveren Kontakt zu den Berufsfachschulen zu pflegen.

Generelles Anliegen der Berufsbildner/innen ist die Vereinfachung und Digitalisierung von administrativen Abläufen. Zu grosse Bürokratie und „Papierflut“ werden negativ beurteilt und der Wunsch besteht, als Betrieb in dieser Hinsicht selbstständiger handeln zu können. Gleichzeitig besteht aber das Interesse an mehr Information bzw. einem verbesserten Informationsfluss vor allem von Seiten der Lehraufsicht, aber auch generell unter den Vertragsparteien und der Berufsfachschule.

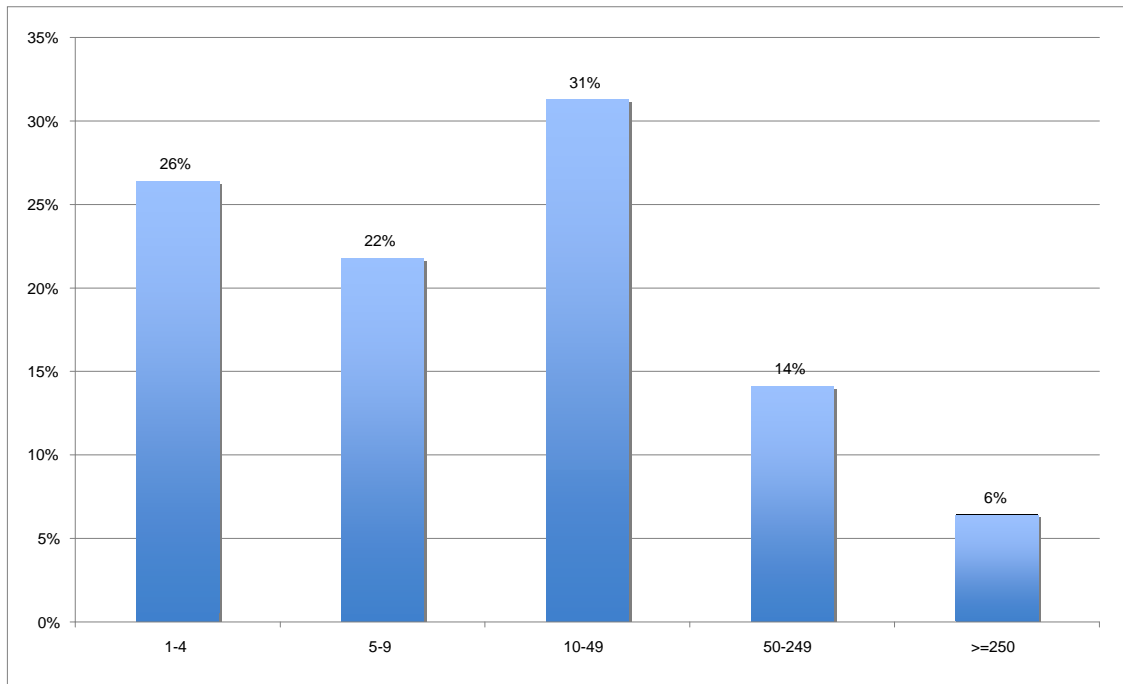
Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Resultate aus dieser Umfrage zuversichtlich

stimmen und die Arbeit Lehraufsicht keine radikalen Änderungen braucht, sondern im Grossen und Ganzen ihr Ziel erfüllt und lediglich kleinere Optimierungen der bestehenden Dienstleistungen durchgeführt werden müssten. Bei einer Rücklaufquote von knapp einem Viertel ist jedoch nicht zu vergessen, dass mit einer gewissen, wenngleich auch geringen, Verzerrung der Aussagen gerechnet werden muss, obwohl die telefonische Kontrollbefragung der 100 Lehrbetriebe praktisch identische Ergebnisse wie die Online-Umfrage brachte.

TEIL II

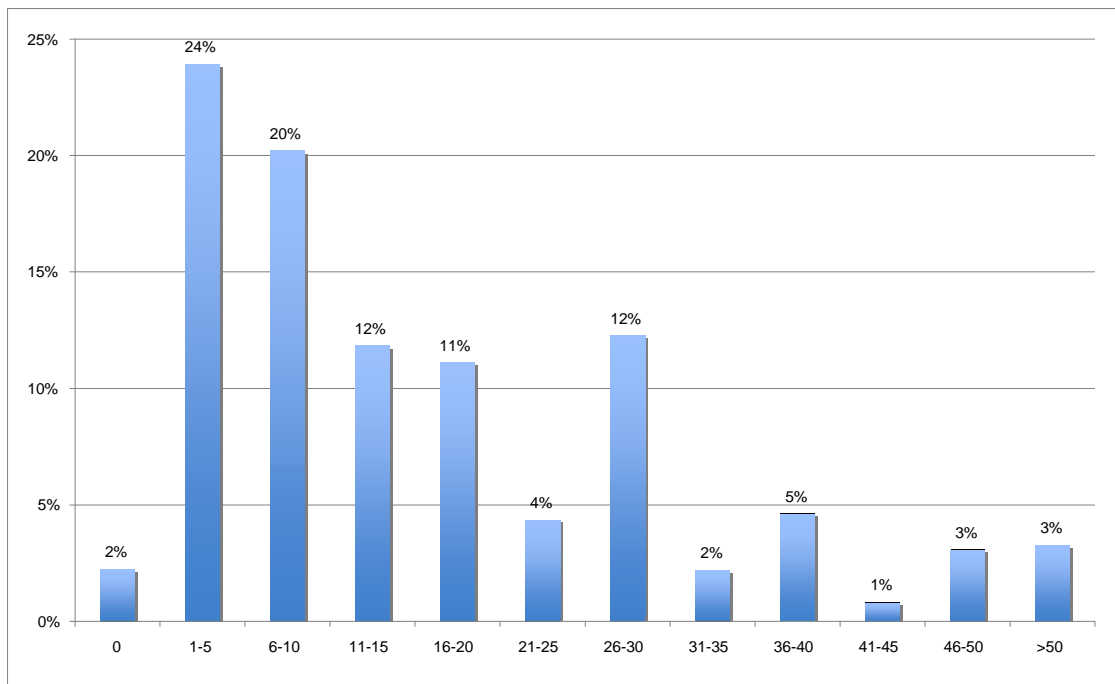
4 Allgemeine Angaben zum Lehrbetrieb

4.1 Wie viele Mitarbeiter/innen beschäftigt Ihr Betrieb zurzeit (Anzahl ohne Lernende)?



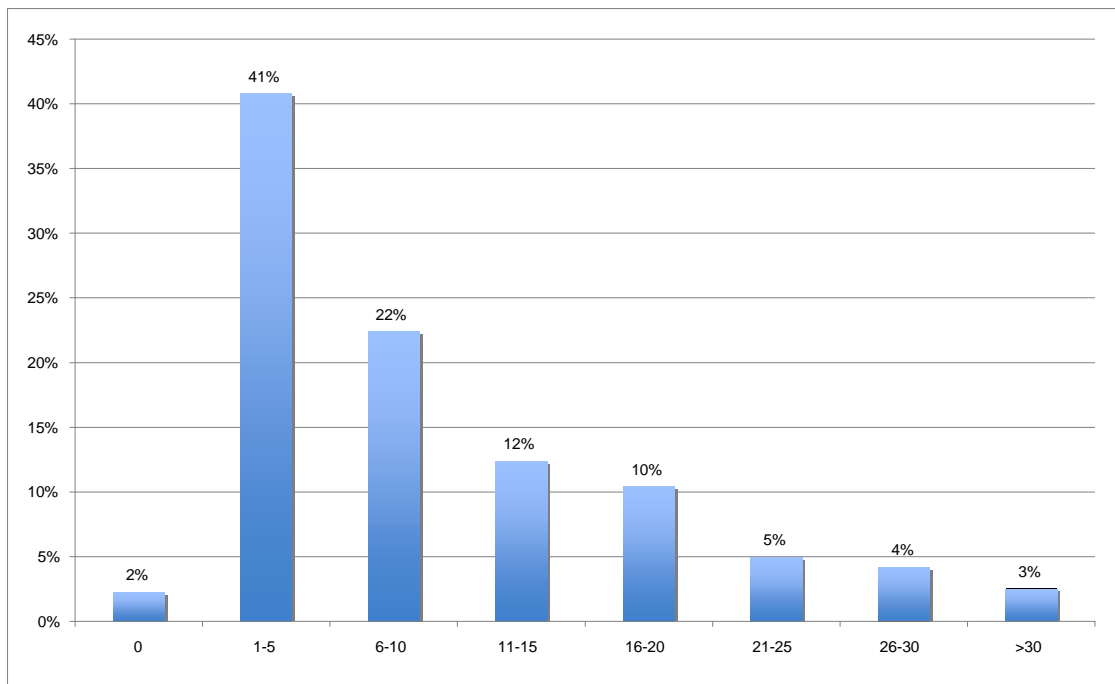
Die Daten zeigen, dass diejenigen Lehrbetriebe, die an der Umfrage teilgenommen haben, vor allem kleine und mittlere Betriebe (KMU) sind. Dies spiegelt die Betriebsstruktur im Kanton Zürich wider: gemäss Bundesamt für Statistik gibt es im Kanton Zürich 57'756 Betriebe im Jahr 2010. Davon sind 87 % kleine Unternehmen (1-9 Mitarbeitende), 10% mittlere Unternehmen (9-49 Mitarbeitende) und nur 2,5% haben 50 oder mehr Mitarbeitende. Entscheidend bei diesen Zahlen ist, dass KMU nicht nur die am stärksten vertretene Betriebsart sind, sondern auch die grösste Anzahl Lehrverhältnisse und eine dementsprechende Ausbildungsaktivität vorweisen.

4.2 Seit wie vielen Jahren bildet Ihr Betrieb Lernende aus?



Anhand der Daten ist zu sehen, dass ein beachtlicher Teil der Lehrbetriebe erst seit kürzerer Zeit (seit weniger als 10 Jahren) eine Ausbildungsaktivität vorweist. Ist die Ausbildungsaktivität mit 0 Jahren angegeben, bedeutet dies, dass der Betrieb zwar ausbildet, aber derzeit kein Lehrverhältnis hat bzw. ein Lehrverhältnis in Aussicht steht. Deutlich zeigt sich hier, dass sich vor allem junge Betriebe für die Berufsbildung engagieren.

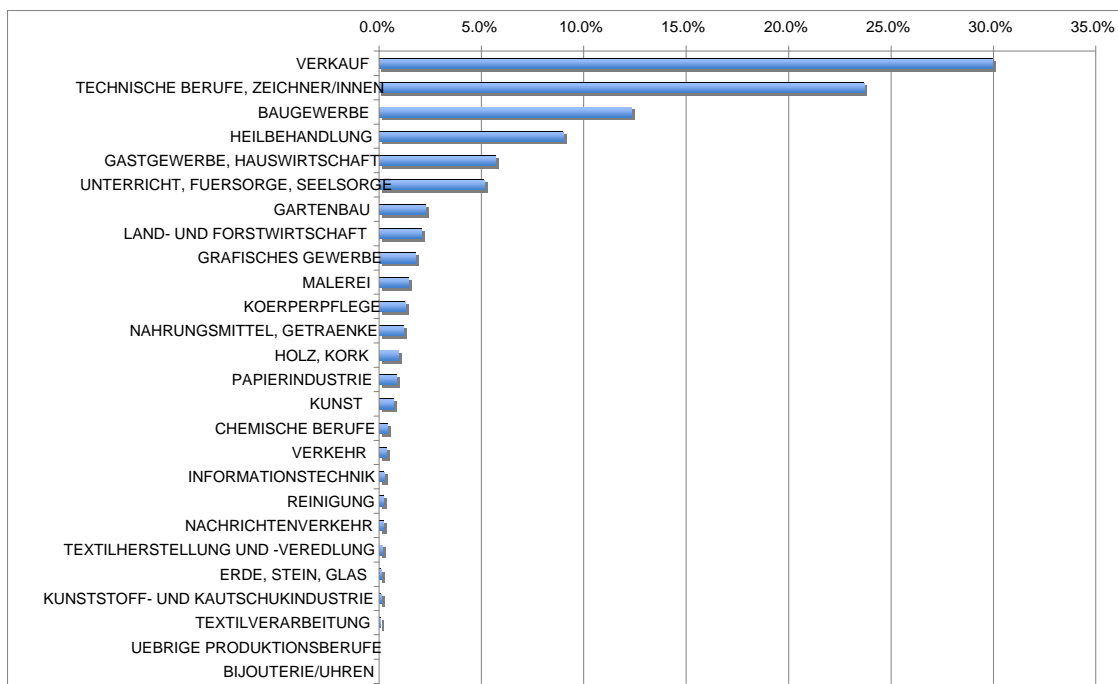
4.3 Seit wie vielen Jahren sind Sie Berufsbildner/in?



Entsprechend der Daten in Kapitel 4.2 ist aus dieser Grafik abzulesen, dass ein beachtlicher Teil der Berufsbildner/innen erst seit kürzerer Zeit tätig ist – und dies, wie Kapitel 4.2 zeigt, vor allem in Lehrbetrieben, die erst seit wenigen Jahren ausbilden. Dies kann bedeuten, dass die Berufsbildner/innen noch nicht über die Erfahrungswerte bzgl. Ausbildung, Strukturen und Abläufen verfügen, wie ihre Kolleg/innen, die diesen Beruf schon länger ausüben, bzw. auch in jungen Lehrbetrieben der allgemeine Erfahrungsschatz noch nicht so gross ist.

Somit ist der Wunsch nach besserer oder vermehrter Information und Betreuung/Unterstützung verständlich, wie die Auswertungen in den Kapiteln 6.5 und 11.1 zeigen.

4.4 In welchen Berufen bilden Sie als Berufsbildner/in Lernende aus?



In der Befragung wurden die Umfrageteilnehmer/innen gebeten, anzugeben, in welchen Berufen sie ausbilden. Zur verbesserten Lesbarkeit der Ergebnisse wurden die genannten Berufe im Rahmen der Auswertung in Berufsgruppen gemäss Einordnung der Bildungsstatistik Zürich (BISTA¹) zusammengefasst.

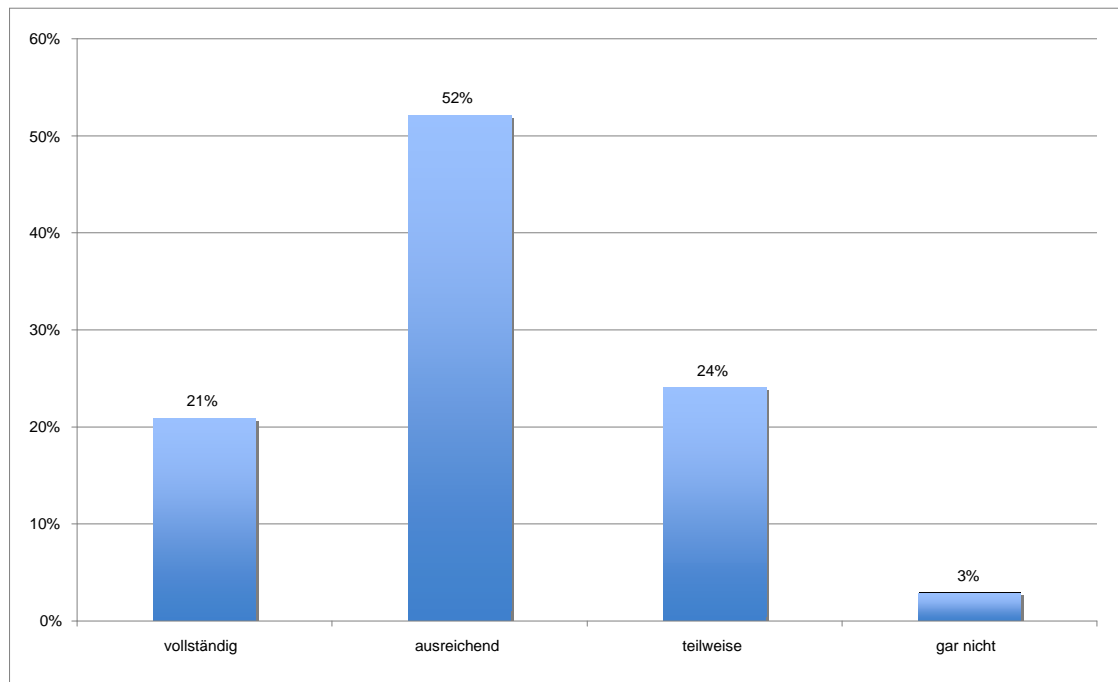
Aus der Grafik ist herauszulesen, dass jedes dritte Lehrverhältnis im Verkauf ist, knapp jedes vierte Lehrverhältnis aus dem Technischen Bereich ist. Platz drei und vier belegen das Baugewerbe und die Heilbehandlung. Alle weiteren Berufsgruppen sind nur sehr gering bis gar nicht vertreten. Diese Daten spiegeln die aktuelle Lage im Kanton Zürich wider: In Büro-, Bau- und technischen Berufen werden nach wie vor am meisten Lernende ausgebildet. Es sind zudem auch diejenigen Berufsgruppen, die von Jugendlichen bei der Wahl der Ausbildung bevorzugt werden².

¹ Berufsgruppen unter http://www.bista.zh.ch/sbw/sbw_berufsarten.aspx

² Daten unter http://www.bista.zh.ch/sbw/sbw_meistgewaehlte_ber.aspx

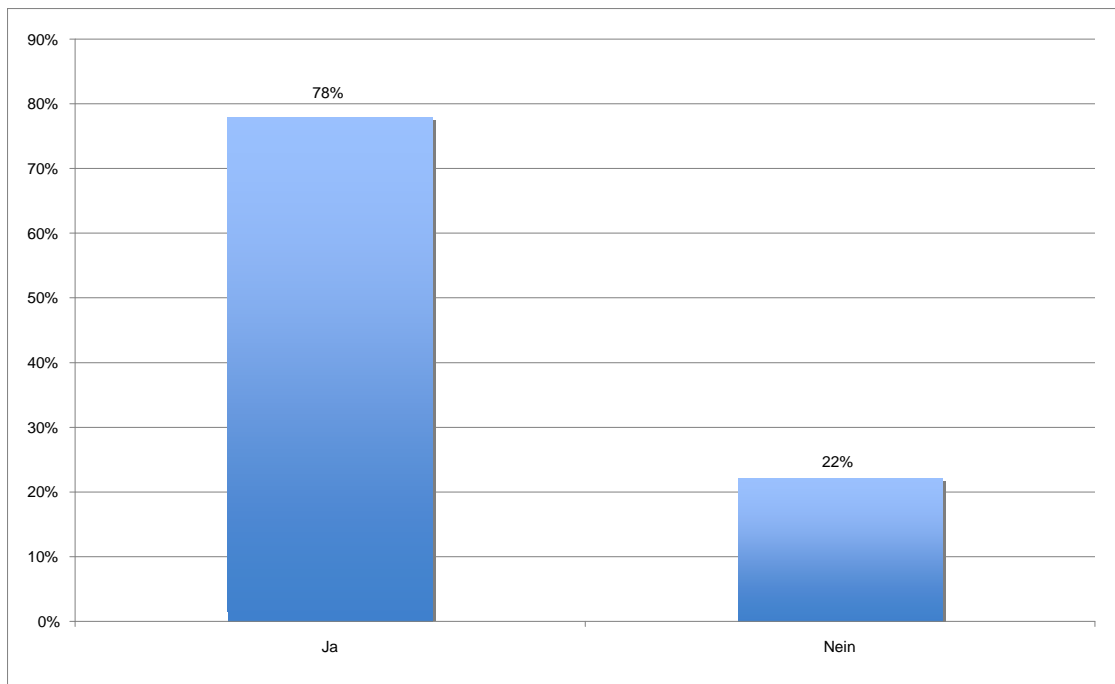
5 Allgemeine Fragen zur kantonalen Lehraufsicht

5.1 Sind Sie darüber informiert, mit welchen Anliegen Sie sich an die kantonale Lehraufsicht (Berufsinspektorin/Berufsinspektor, Sachbearbeitung, Prüfungswesen) wenden können?



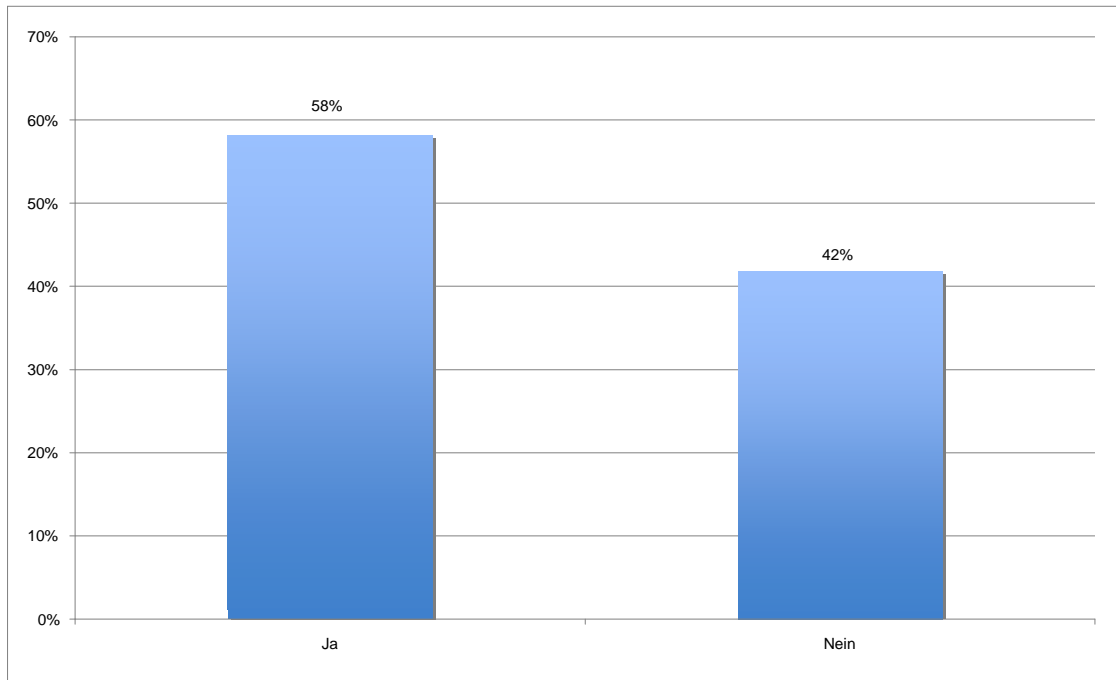
Dreiviertel aller Berufsbildner/innen wissen gut bis ausreichend darüber Bescheid, mit welchen Anliegen sie sich an die Kantonale Lehraufsicht wenden können. Bei einem erstaunlich hohen Anteil ist dies nur teilweise bis gar nicht der Fall. Auch aus den Auswertungen in den Kapiteln 6.6 und 11.1 wird deutlich, dass tatsächlich ein Teil der Berufsbildner/innen die Lehraufsicht überhaupt nicht kennt bzw. nur sehr begrenzte Informationen darüber besitzt, mit welchen Anliegen sie sich an die Lehraufsicht wenden und welche Dienstleistungen sie beziehen können. Dies scheint vor allem eher Berufsbildner/innen zu betreffen, die noch nicht so lange in ihrem Beruf tätig sind.

5.2 Kennen Sie Ihre Ansprechperson in der Lehraufsicht?



Die Daten in dieser Grafik stimmen mit den Ergebnissen aus dem vorherigen Kapitel überein: Knapp ein Viertel der Berufsbildner/innen kennt ihre/seine Ansprechpartner/in in der Lehraufsicht nicht. Dies kann einerseits bedeuten, dass bislang noch kein Kontakt aufgenommen wurde, da keine Probleme bestanden, bzw. diese betriebsintern gelöst wurden. Andererseits heisst dies aber auch, dass bestehende Konflikte möglicherweise nicht mit der Lehraufsicht besprochen wurden, weil die entsprechende Person nicht wusste, an wen sie sich wenden muss, bzw. dass sie sich überhaupt an die Lehraufsicht wenden kann.

5.3 Hatten Sie in den letzten zwei Jahren Kontakt mit der Lehraufsicht (Berufsinspektorin/Berufsinspektor, Sachbearbeitung, Prüfungswesen)?

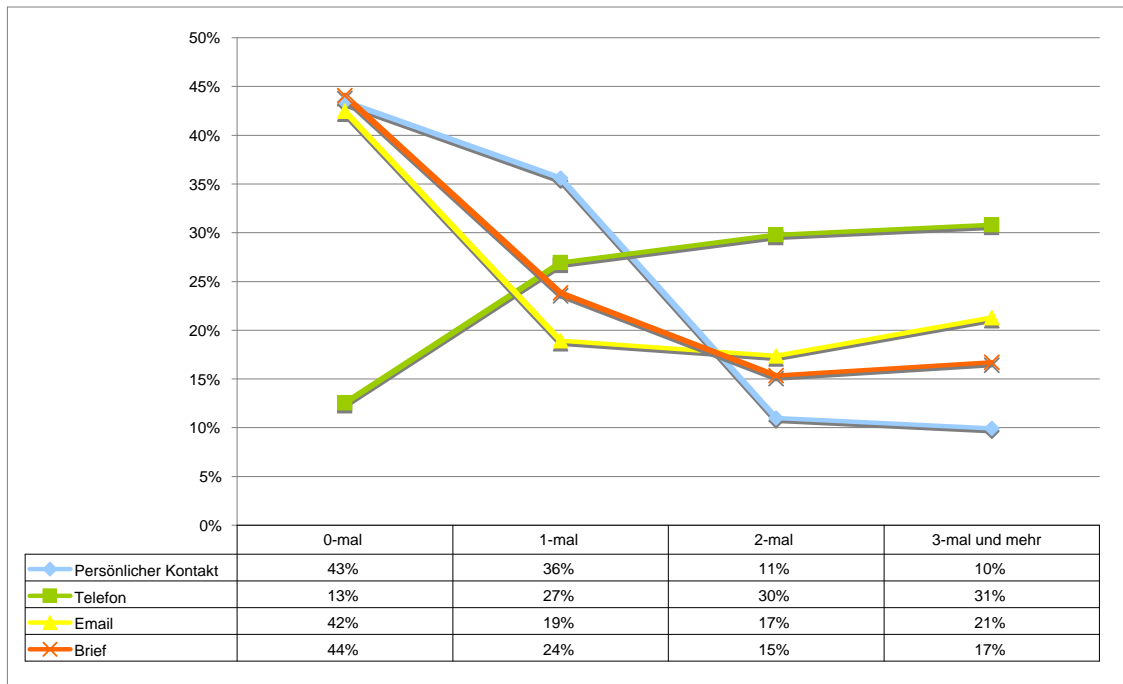


Über die Hälfte aller Berufsbildner/innen hatten im Verlauf der letzten zwei Jahre Kontakt mit der Lehraufsicht. Der Grund, warum dennoch ein grosser Teil keinen Kontakt zur Lehraufsicht hatte, lässt sich bzgl. des Umfangs aus den Daten aus den Kapiteln 5.1 und 5.2 ablesen und anhand den Antworten aus Kapitel 6.6 und 11.1 begründen: Zum einen weiss ein Teil der Berufsbildner/innen nicht, dass es die Lehraufsicht gibt und mit welchen Anliegen sie sich an diese wenden können. Zum anderen wird der Kontakt zur Lehraufsicht häufig ausschliesslich bei negativen Vorfällen und Problemen aufgesucht. Dies bedeutet, dass ein kontinuierlicher persönlicher Kontakt zwischen den Berufsbildnern und der Lehraufsicht fehlt.

Hinweis: Umfrageteilnehmer/innen, die diese Frage mit nein beantworteten, wurden zu Kapitel 8.1 weitergeleitet. Die nun folgenden Fragen bis zu Kapitel 8. haben also nur diejenigen Berufsbildner/innen beantwortet, die Kontakt zur Lehraufsicht hatten.

6 Art und Zufriedenheit des Kontakts zur Lehraufsicht

6.1 Wie oft und auf welche Weise hatten Sie mit der Lehraufsicht Kontakt?



Die Grafik gibt die Häufigkeit und die entsprechende Art der Kontaktaufnahme wieder. Mehrfachantworten waren möglich, das heisst, dass diese Grafik nicht mit den Werten aus Kapitel 5.3 korreliert. So kann beispielsweise ein Berufsbildner, der nie Kontakt per Brief hat, dahingehen sehr häufig Kontakt per Telefon haben.

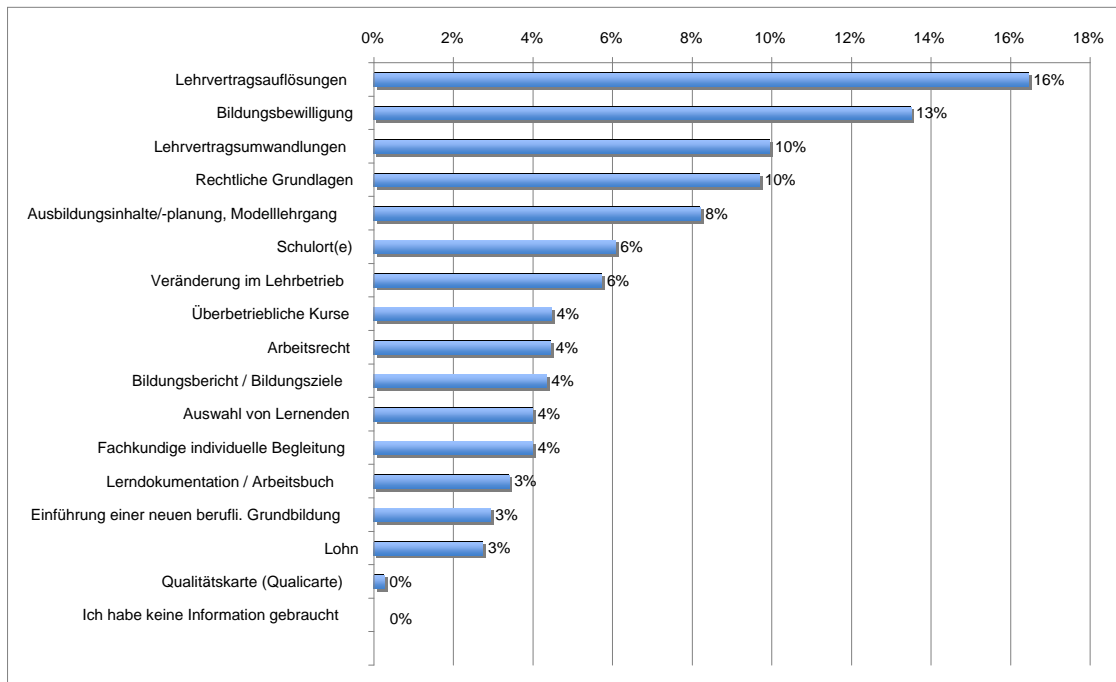
Wenn ein erster Kontakt zur Lehraufsicht hergestellt wurde, war dieser vor allem persönlicher Natur, der vor Ort stattfand. Je öfter der Kontakt hergestellt wurde, umso seltener war dieser unmittelbar persönlich und um so mehr wurden Email und Telefon gebraucht. Der Brief scheint das am wenigsten beliebte Medium zu sein.

Die Aussagen, die sich aus dieser Grafik herauslesen lassen, decken sich mit den Antworten aus den Kapiteln 6.6 und 11.1. Der Wunsch nach Verringerung der „Papierflut“ und der Digitalisierung der Kontaktmöglichkeiten bei langjährigen Berufsbildner/innen steht dem Wunsch nach persönlicher Betreuung bei „Neulingen“ gegenüber.

Trotz allem scheint das Telefon, das einen schnellen, aber dennoch relativ persönlichen Kontakt herstellt, das Medium zu sein, auf das deutlich am wenigsten verzichtet wird.

6.2 Worum ging es bei diesem Kontakt / diesen Kontakten mit der zuständigen Person hauptsächlich? (Allgemeine Fragen zum Lehrverhältnis).

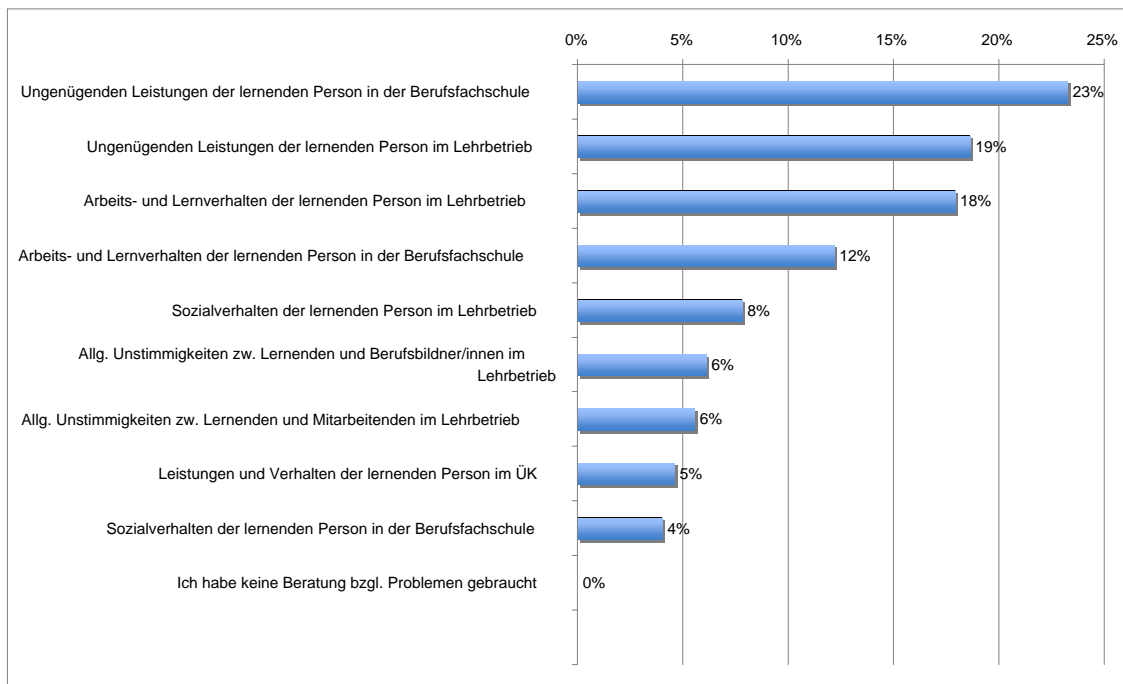
Sie brauchten Information bzw. Unterlagen bezüglich...



Das Themen Lehrvertragsauflösungen und Bildungsbewilligungen sind die häufigsten Gründe, warum sich Berufsbildner/innen, vor allem in administrativer Hinsicht, an die Lehraufsicht wenden. Als dritthäufigstes wurden Unterlagen zu Lehrvertragsumwandlungen oder zu rechtlichen Fragen verlangt.

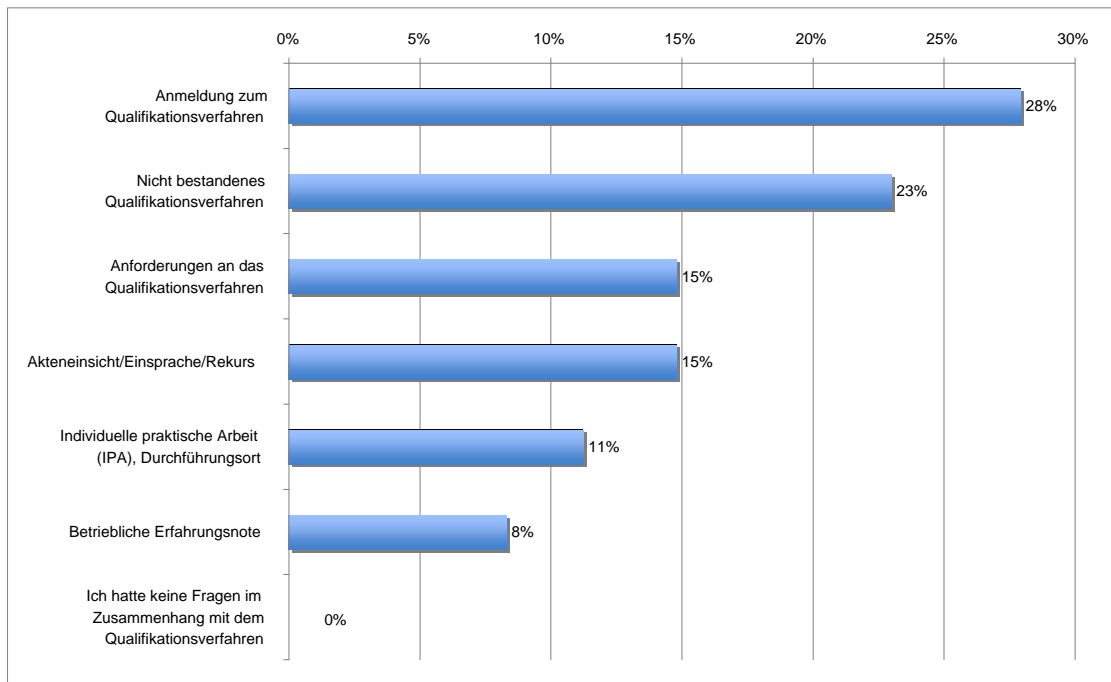
6.3 Worum ging es bei diesem Kontakt / diesen Kontakten mit der zuständigen Person hauptsächlich? (Fragen im Zusammenhang mit Problemen im Lehrbetrieb, in der Berufsfachschule oder im überbetrieblichen Kurs).

Sie brauchten Beratung bezüglich...



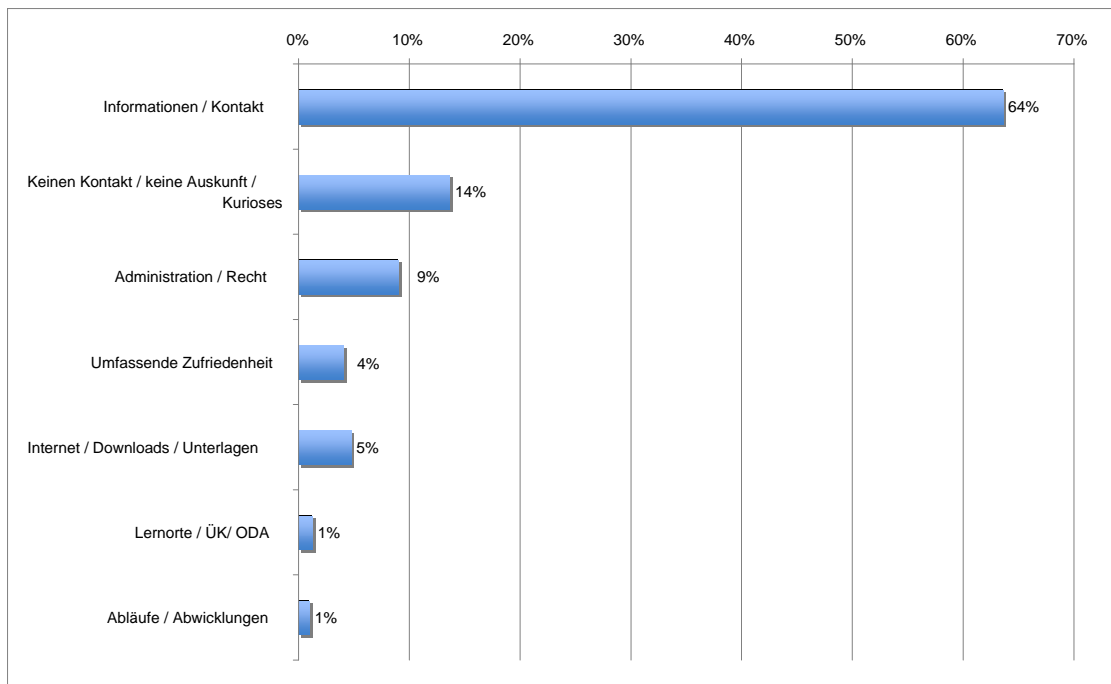
Mehr als Unterlagen und Informationen wird die Beratung gebraucht, vor allem bezüglich des Leistungsverhaltens der Lernenden. Dies deckt sich mit den Aussagen in Kapitel 11.1: einige Berufsbildner/innen haben offensichtlich Schwierigkeiten mit unmotivierten Lernenden und scheinen sich entweder diesbezüglich keine Unterstützung zu holen oder die erfragte Unterstützung zeigte weniger Wirkung als erhofft. Die am häufigsten genannte Antwort bezieht sich auf ungenügende Leistungen in der Berufsfachschule. Auch hier zeigt sich aus Kapitel 11.1, dass das Bedürfnis vorhanden zu sein scheint, mit den Schulen enger in Kontakt zu treten und von einem entsprechenden Informationsfluss zu profitieren. Offensichtlich wird, wie aus dieser Grafik zu erkennen ist, von der Lehraufsicht gewünscht, dass diese den Kontakt zur Schule herstellt.

6.4 Worum ging es bei diesem Kontakt / diesen Kontakten mit der zuständigen Person hauptsächlich? (Fragen im Zusammenhang mit dem Qualifikationsverfahren/Lehrabschlussprüfung).



Ebenfalls häufiger als die Frage nach Informationen sind Fragen bzgl. des Qualifikationsverfahrens. Hierbei wurde am meisten in Hinblick auf administrative Abläufe der Kontakt hergestellt: Anmeldung, sowie Verfahren bei einer nicht bestandenen Prüfung. Nach Hilfestellung bei inhaltlichen Anforderungen, die an dritter Stelle genannt wurden, wird deutlich weniger gefragt.

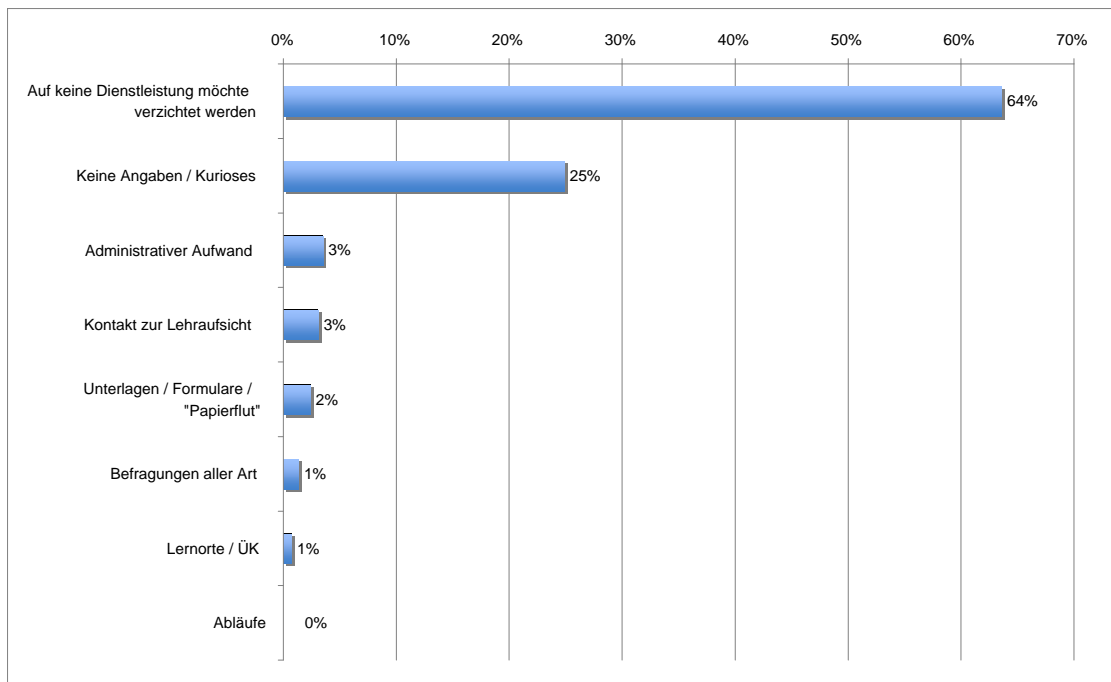
6.5 Welche Dienstleistungen schätzen Sie besonders?



Die deutliche Mehrheit der Berufsbildner/innen schätzt den Kontakt zur Lehraufsicht, sowie die Informationen, die sie von der Lehraufsicht erhalten. Bezüglich des Kontakts zur Lehraufsicht wurde besonders der schnelle, unkomplizierte und persönliche Kontakt zur/zum Ansprechpartner/in hervorgehoben, wie auch dessen Kompetenz.

Die Berufsbildner/innen schätzen es zudem, sich hinsichtlich administrativer und rechtlicher Fragen (vor allem in Bezug auf Lehrvertragsauflösungen) an die Lehraufsicht wenden zu können. Unterlagen und Vordrucke, die sich über das Internet beziehen lassen, werden positiv in Bezug auf Arbeitserleichterung und Vermeidung von „Papierflut“ wahrgenommen.

6.6 Auf welche Dienstleistungen können Sie verzichten?



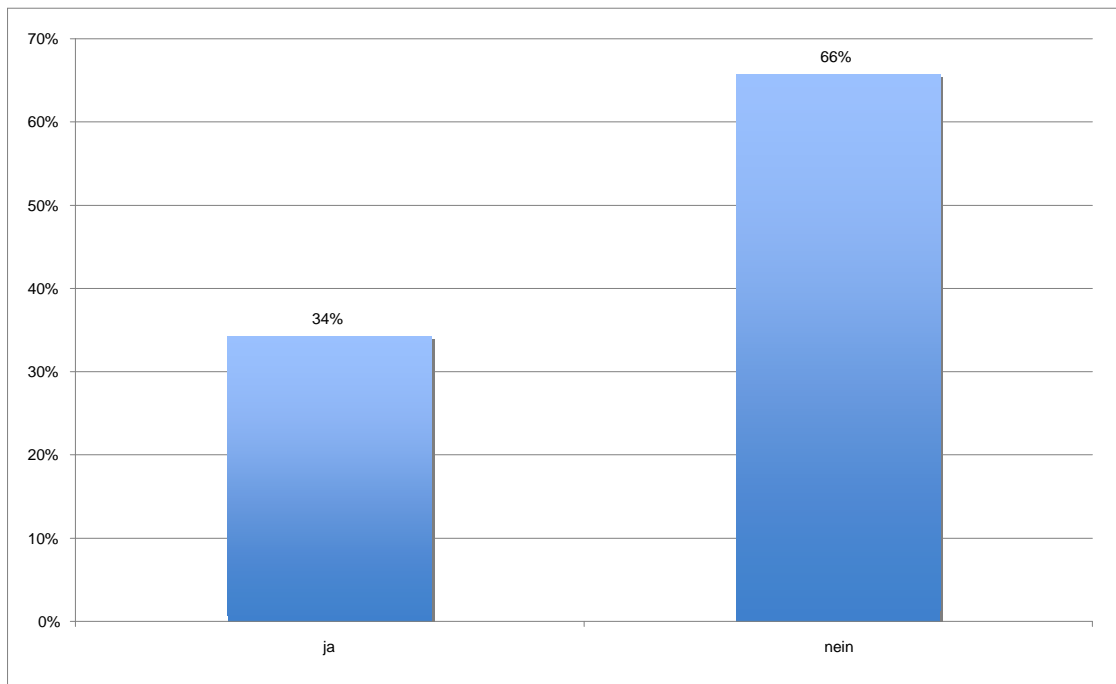
Die grosse Mehrheit der Berufsbildner/innen möchte auf keinerlei Dienstleistungen verzichten. Die Grafik spiegelt die Aussagen aus den vorherigen Kapiteln wider. Auffallend war, dass ein Viertel der Berufsbildner/innen offensichtlich noch nicht alle Dienstleistungen in Anspruch genommen hat bzw. diese gar nicht kennt und sich daher nicht in der Lage sah, die Frage zu beantworten („keine Angaben“).

Ein sehr kleiner Anteil von 5% (Administrativer Aufwand und Unterlagen) der Umfrageteilnehmer/innen bemängelte eine zu grosse Bürokratie, was sich in den Antworten bzgl. Administration und Unterlagen zeigt.

Ein weiterer, noch kleinerer Anteil äusserte sich negativ über die unfreundliche und wenig hilfsbereite Art von einzelnen Berufsinspektor/innen.

Unterstützung bezüglich der Abläufe zu erhalten, scheint für die Berufsbildner/innen besonders wichtig zu sein, vor allem da Vorgehensweisen und Formulare, wie aus vorherigen Kapitel ersichtlich, die Ursache der meisten Unsicherheiten darstellen: keine einzige Berufsbildner/in möchte auf diesbezügliche Hilfestellung verzichten.

6.7 Hatten Sie während der letzten zwei Jahre eine / mehrere Lehrvertragsauflösungen in Ihrem Betrieb?

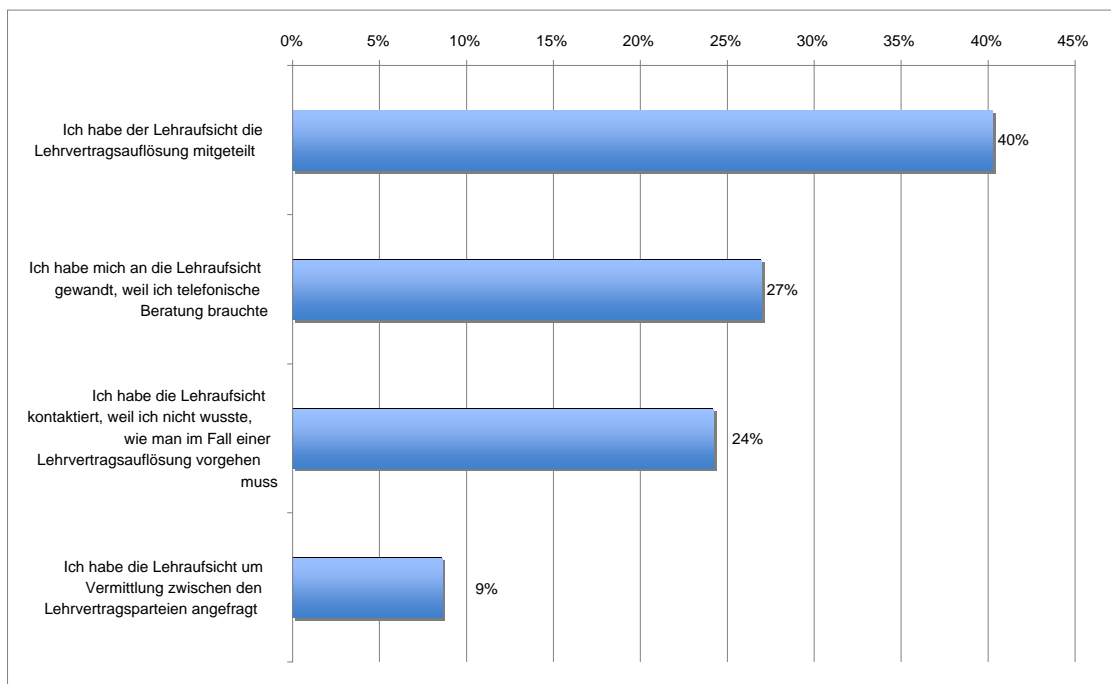


Gut ein Drittel aller Lehrbetriebe hatten in den letzten zwei Jahren eine Lehrvertragsauflösung zu verzeichnen. Nicht aus dieser Grafik ist zu erkennen, ob in einem Lehrbetrieb mehrmals Lehrverträge aufgelöst wurden. Die Daten zeigen, dass Lehrvertragsauflösungen relativ häufig vorkommen und (in Hinblick auf die Aussagen in Kapitel 6.2) ein Thema sind, bei dem die Lehrbetriebe Hilfe von der Lehraufsicht brauchen.

Umfrageteilnehmer/innen, die auf diese Frage mit nein antworteten, wurden zur Frage zu allgemeinen Schwierigkeiten im Betrieb in Kapitel 8 weitergeleitet.

7 Fragen zum Kontakt mit der Lehraufsicht in Bezug auf Lehrvertragsauflösungen

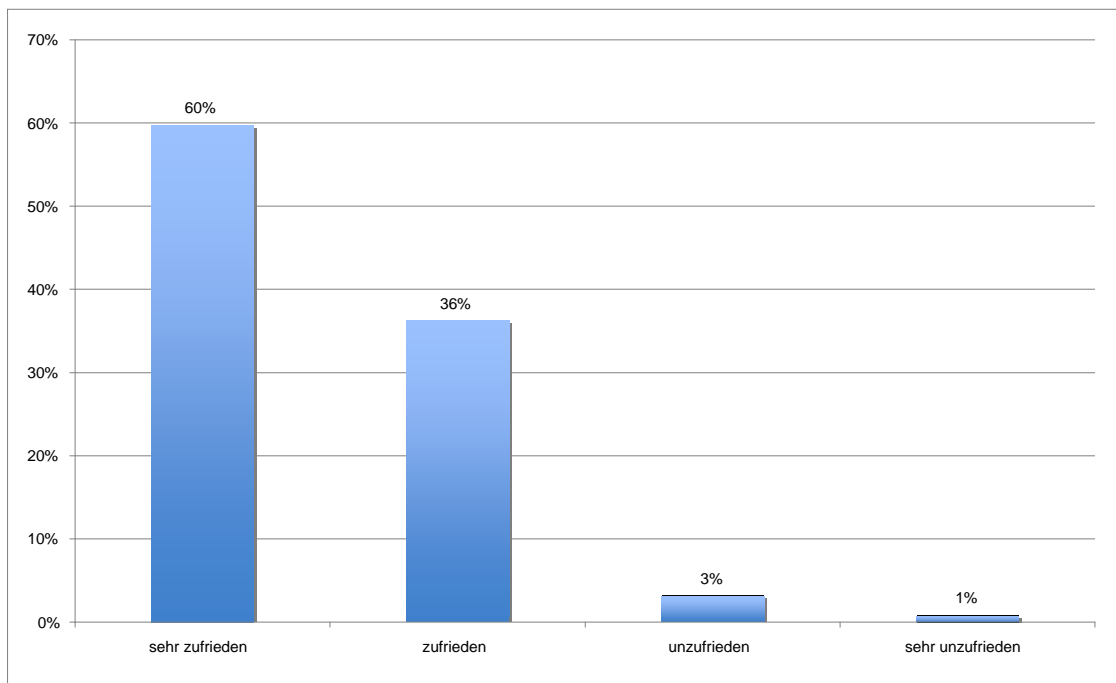
7.1 Welcher Art war der Kontakt in diesem Zusammenhang mit der Lehraufsicht?



Über die Hälfte der Berufsbildner/innen suchten in Hinblick auf eine Lehrvertragsauflösung in irgendeiner Art bei der Lehraufsicht Hilfe. Fast ebenso viele, wie diejenigen, die eine Beratung brauchten, benötigten Unterstützung hinsichtlich administrativer Vorgänge und Abläufe. Bei 40% der Umfrageteilnehmer/innen war der Kontakt mit der Lehraufsicht bzgl. einer Lehrvertragsauflösung rein formell.

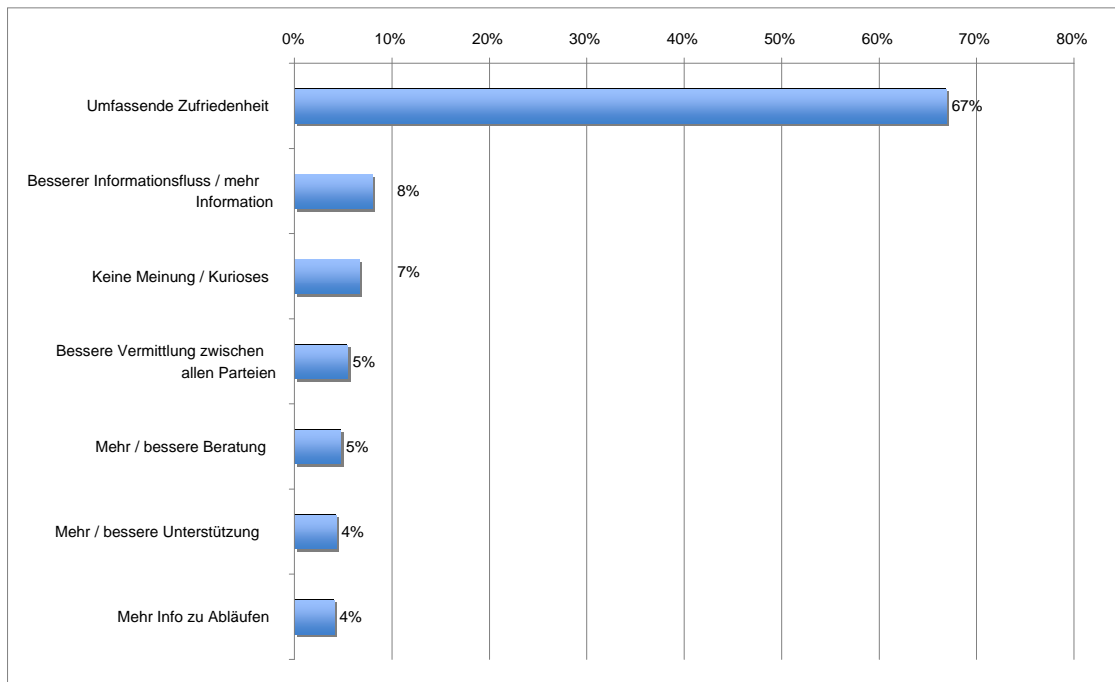
Vergleicht man diese Ergebnisse mit den Ergebnisse aus Kapitel 7.3, ist es erstaunlich, dass nur 9% die Lehraufsicht um eine Vermittlung zwischen den Lehrvertragsparteien angefragt haben. Gemäss der Aussagen in Kapitel 7.3 scheint es ein dringliches Anliegen zu sein, dass die Lehraufsicht bei einer Lehrvertragsauflösung neutral und vermittelnd eingreift und alle Parteien anhört.

7.2 Wie zufrieden waren Sie in diesem Zusammenhang mit dem Kontakt (der Information, der Beratung, etc.) mit der Lehraufsicht?



Anhand der Daten ist ersichtlich, dass diejenigen, die den Kontakt zur Lehraufsicht bzgl. einer Lehrvertragsauflösung gesucht haben, mit der erhaltenen Beratung, Information und Hilfe zufrieden bis sehr zufrieden waren.

7.3 Was würden Sie sich von der Lehraufsicht in Bezug auf deren Unterstützungs- und Informationsleistungen bei Lehrvertragsauflösungen wünschen?

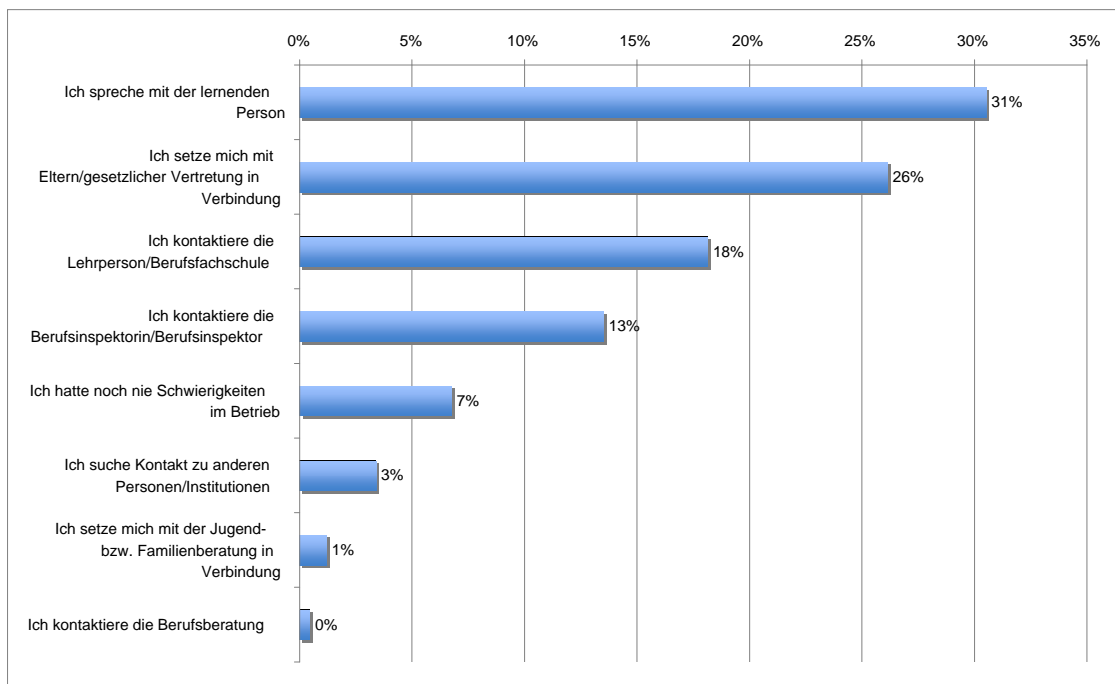


Die Ergebnisse aus Kapitel 7.2 spiegeln sich in dieser Grafik wider. Die deutliche Mehrheit ist umfassend mit den Unterstützungs- und Informationsleistungen zufrieden und hat keine Wünsche anzubringen.

Der Bedarf nach Beratung, Unterstützung, Vermittlungsarbeit und Hilfe hinsichtlich Administration / Abläufen hält sich auf niedrigem Niveau die Waage. Lediglich der Wunsch nach einem verbesserten Informationsfluss zwischen allen Vertragsparteien bzw. verbesserter Informiertheit über Abläufe sticht etwas heraus.

8 Frage zu allgemeinen Schwierigkeiten im Betrieb

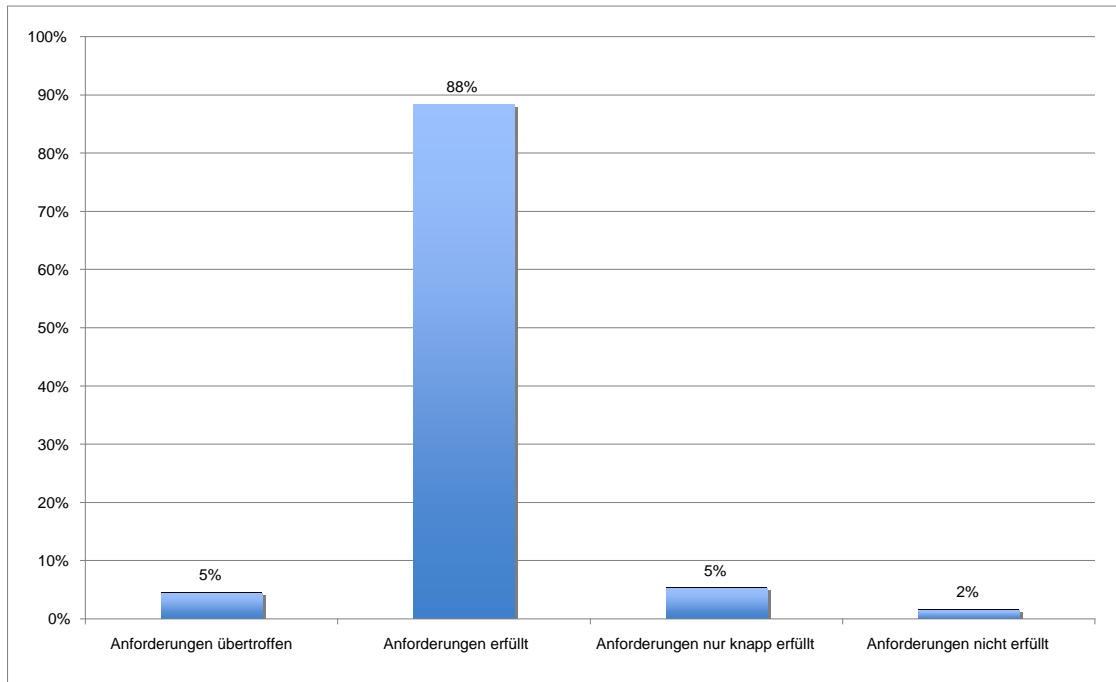
8.1 An wenden Sie sich, wenn Lernende in der Ausbildung/ im Lehrbetrieb Schwierigkeiten haben?



Ein Drittel der Berufsbildner/innen versucht, die Probleme mit den betreffenden Lernenden direkt zu lösen, bevor sie sich mit den direkten Angehörigen bzw. mit der Berufsschule in Verbindung setzen. Probleme zuerst intern zu klären scheint bei Lehrbetrieben die gängige Praxis zu sein. Kontaktmöglichkeiten zu den Berufsinspektor/innen wird erst an vierter Stelle wahrgenommen.

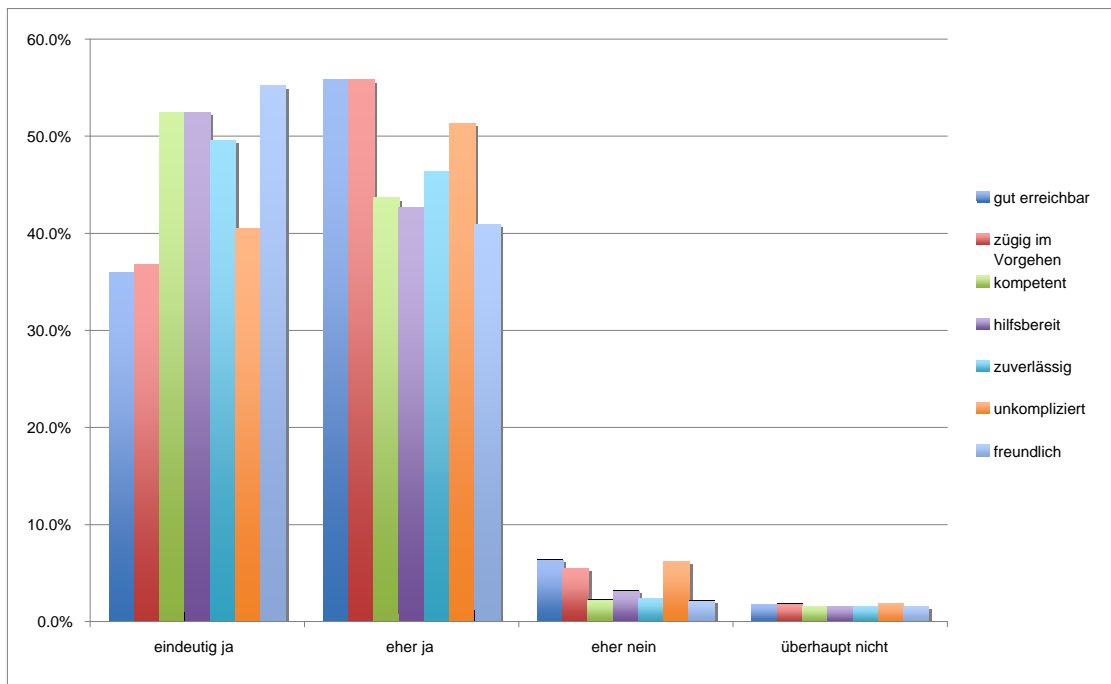
9 Fragen zur allgemeinen Zufriedenheit mit der Lehraufsicht

9.1 Wie zufrieden sind Sie mit der Lehraufsicht insgesamt?



93% aller Umfrageteilnehmer/innen sieht ihre Anforderungen an die Lehraufsicht als erfüllt und ist mit deren Arbeit zufrieden. Im Vergleich mit den Daten aus Kapitel 5 lässt sich schliessen, dass diejenigen Berufsbildner/innen, die in Kontakt mit der Lehraufsicht traten, auch mit der Art und Weise des Kontakts zufrieden sind.

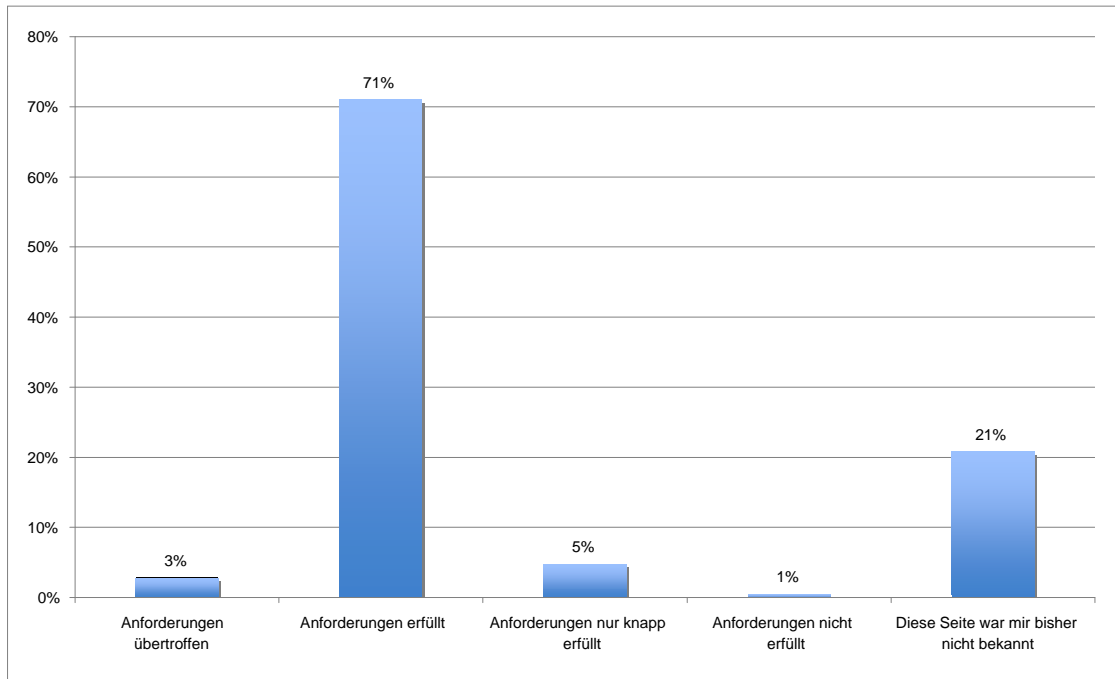
9.2 Wie beurteilen Sie die Kontakte mit der Lehraufsicht?



Die Lehraufsicht wird vor allem als freundlich, kompetent, zuverlässig und hilfsbereit wahrgenommen. Dies stimmt mit den Aussagen aus Kapitel 6.5 überein. Der Wunsch nach weniger Bürokratie zeigt sich vor allem daran, dass „unkompliziert“ das Adjektiv ist, mit dem die Lehraufsicht am wenigsten in Verbindung gebracht wird, gefolgt von fehlender Zügigkeit im Vorgehen. Dass Ansprechpersonen manchmal weniger gut zu erreichen sind oder der Anrufer mehrmals „durchverbunden“ wird, scheint ebenfalls bemängelt zu werden. Allerdings ist diese Aussage gemäss der Tatsache, dass einige Berufsbildner/innen ihren Ansprechpartner, bzw. die Lehraufsicht an sich gar nicht wirklich kennen und es ihnen somit gar nicht möglich ist, den direkten Kontakt herzustellen, etwas zu relativieren. Jedoch gibt es, nach vereinzelt Aussagen im Kapitel 6.6 zu schliessen, tatsächlich einzelne Berufsinspektor/innen, die generell weniger gut erreichbar zu sein scheinen.

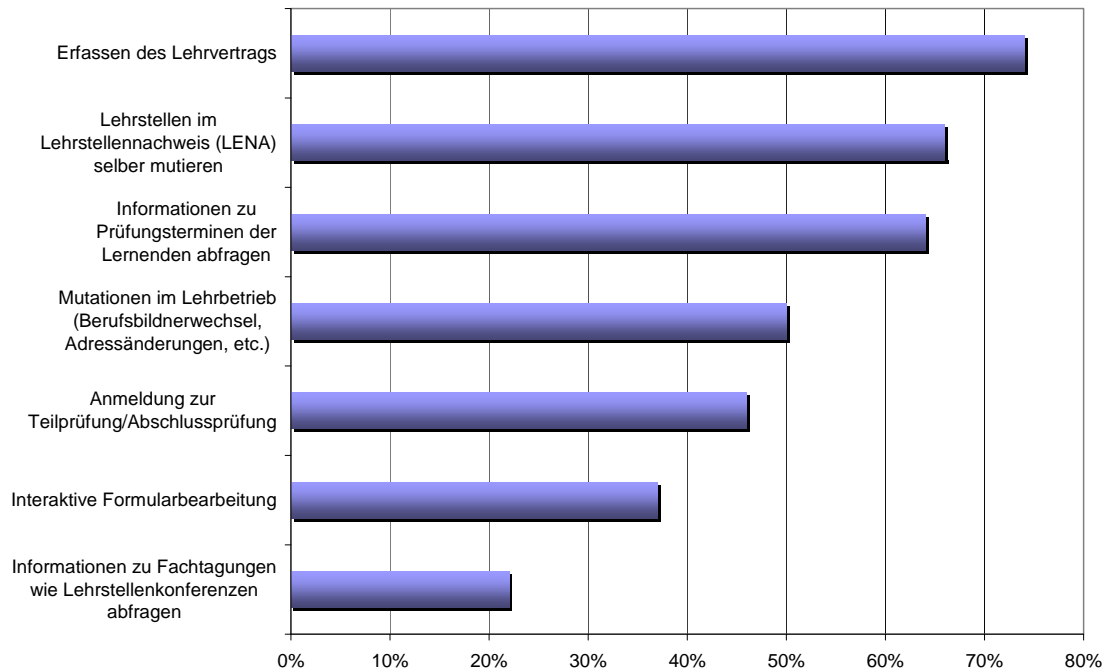
10 Nutzung von Online-Diensten im Zusammenhang mit dem Lehrverhältnis

10.1 Wie beurteilen Sie den Nutzen der Homepage www.mba.zh.ch/berufsbildung ?



Für dreiviertel der Berufsbildner/innen ist die Homepage der Berufsbildung des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes nützlich bis sehr nützlich. Einem beachtlichen Teil ist diese Seite (und schätzungsweise die dort verfügbaren Formulare und Unterlagen) nicht bekannt. Einige Berufsbildner/innen teilten in der Frage in Kapitel 11.1 mit, dass sie erst durch diese Umfrage auf die Homepage und weitere Dienstleistungsangebote aufmerksam wurden.

10.2 Welche Online-Dienstleistungen würden Sie nutzen?



Diese Frage zielt auf die Nutzung möglicher Online-Dienstleistungen ab, die bislang nicht oder nur teilweise zur Verfügung stehen. Gemäss dem Wunsch nach Verringerung der „Papierflut“ in den Kapiteln 6.6 und 11.1) scheint die Erleichterung administrativer Abläufe das grösste Anliegen. Auch das in Kapitel 7.3 geäusserte Bedürfnis nach einem besseren und vermehrten Informationsfluss zeigt sich im Interesse daran, sich selbst besser über das Internet informieren zu können. Diesen Wünschen entsprechen die Verbesserungsvorschläge in Kapitel 11.1.

11 Ihre Verbesserungsvorschläge bezüglich der Arbeit der Lehraufsicht

11.1 Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie?

Die Aussagen dieser Frage entsprechen den Angaben in den Kapiteln 6.5 und 6.6: Der Grossteil ist mit den Dienstleistungen der Abteilung Betriebliche Bildung zufrieden und hat keine Verbesserungsvorschläge oder sieht sich nicht in der Lage, die Frage zu beantworten („keine Angabe“). Lediglich 227 Umfrageteilnehmer/innen schrieben konkrete Verbesserungsvorschläge. Um Redundanzen zu vermeiden, werden daher in diesem Kapitel lediglich die Verbesserungsvorschläge ohne grafische Darstellung aufgelistet.

14% wünschen sich eine verbesserte Kooperation zwischen der Berufsfachschule und dem Lehrbetrieb, die von der Lehraufsicht kontrolliert bzw. überwacht wird. Die Berufsbildner/innen geben vor allem an, mehr über die Prozesse in der Schule (Notengebung, Lerninhalte, etc., aber auch über schulische Probleme und Verhaltensauffälligkeiten der Lernenden) Bescheid wissen zu wollen.

Weiter scheint die Frage des Kontakts zur Lehraufsicht für die Berufsbildner/innen wichtig zu sein. Hierbei ist auffällig, dass sich vor allem diejenigen Berufsbildner/innen, die bereits persönlichen Kontakt zur Lehraufsicht pflegen, eine Vereinfachung des Kontakts via elektronischer Medien wünschen. Diejenigen Berufsbildner/innen, die neu sind oder bislang noch keinen Kontakt zur Lehraufsicht hatten, bzw. diese gar nicht kannten, wünschen sich hingegen einen unmittelbaren persönlichen Kontakt.

Ein Anliegen, das von 11,5% geäußert wurde, ist die Möglichkeit zur digitalen Abwicklung aller Verträge und sonstiger Formalitäten. Einige Berufsbildner/innen nannten in diesem Zusammenhang online einsehbare Lohn Tabellen für Lernende, die als Richtwerte dienen könnten.

Ein Newsletter via email, der regelmässig über Neuerungen, Kontakte etc. informiert, würde von 10% der Berufsbildner/innen begrüsst werden.

Ferner wurde von 7% der Berufsbildner/innen vorgeschlagen, eine Internet-Plattform einzurichten, die allen Berufsbildner/innen die Möglichkeit zur gegenseitigen Kontaktaufnahme und zum Austausch gibt und auf der eine Datenbank installiert ist, die alle Tools und Infos der Webseiten vom MBA, IGKG, Educola, NKG und time2learn zusammenführt. In diesem Zusammenhang wurde auch die komplizierte Handhabung der Plattform LENA angesprochen (2%).

Bezüglich des persönlichen Kontakts scheinen mehrere Vorschläge gleich starke Anliegen der

Berufsbildner/innen zu sein: Zum einen wurde von 9% eine regelmässige (1x/Jahr) Infoveranstaltung gewünscht, die über die Arbeit und die Dienstleistungen der Lehraufsicht informiert und in deren Rahmen es möglich ist, informelle Gespräche zu führen. Auch wurde von 11,5% ein „Tag der offenen Tür“ beim Mittelschul- und Berufsbildungsamt vorgeschlagen, bei dem Lernende, Berufsbildner/innen und Lehrpersonen gleichsam die Möglichkeit zum ungezwungenen Kontakt und zur Information wahrnehmen können.

Auffällig ist hierbei, dass ein Grossteil der Berufsbildner/innen der Ansicht ist, dass die Lehraufsicht nur bei negativen Vorfällen zu kontaktieren sei. Einige Berufsbildner/innen äusserten diesbezüglich den Wunsch, nicht nur bei negativen Vorfällen mit der Lehraufsicht in Kontakt zu treten, sondern auch im Rahmen anderer Anlässe.

Eine Art „Pflichtbesuch“, der halbjährlich oder einmal im Jahr seitens der Lehraufsicht in den Lehrbetrieben stattfinden soll, wird von 9% der Berufsbildner/innen begrüsst. Neben der Möglichkeit zur Kontrolle wurde bei dieser Idee vor allem der regelmässige persönliche Kontakt hervorgehoben. Ebenfalls wurde die Veranstaltung von Tagungen und Workshops genannt (2%).

Ferner schlugen 5% der Umfrageteilnehmer/innen vor, dass „Neulinge“, d.h. Berufsbildner, die ihre Tätigkeit erst seit kurzem ausüben, die Möglichkeit haben, eine Einführungsveranstaltung zu besuchen, an der sie ihre zukünftige Ansprechperson persönlich kennen lernen können und über alle Formulare, Websites, Abläufe und sonstige Dienstleistungen der Lehraufsicht informiert werden. Anhand der Antworten der Umfrageteilnehmer/innen wird deutlich, dass einigen die Lehraufsicht nicht bekannt ist oder sie nur in einem sehr geringen Mass über die Dienstleistungen der Lehraufsicht informiert sind.

Drittes grosses Themengebiet, in welchem Bedarfe vorhanden zu sein scheinen, sind die Lernenden.

12% der Umfrageteilnehmer/innen wünscht sich vermehrte und schärfere Kontrollen in den Lehrbetrieben, dies vor allem, um (offensichtlich mehrfach vorhandenen) schlechten Lehrbedingungen und Ausnutzung der Lernenden entgegenzuwirken. In diesem Zusammenhang nannten 3%, dass die Lehraufsicht verstärkter Ansprechpartner für die Lernenden sein sollte, bzw. sich für deren Interessen einsetzen sollte und dies auch den Lernenden bekannt gemacht werden sollte. Ebenfalls wurde vereinzelt der Wunsch geäussert, gute Leistungen von Lernenden öffentlich zu machen (Fernsehen, 20 Minuten, etc.)

Allerdings klagten jedoch 6% über negative Erfahrungen mit problembehafteten Jugendlichen und deren Eltern und äusserte den Wunsch, die Lehraufsicht solle hier verstärkt eingreifen.

Die Inhalte dieser Aussagen decken sich mit den Ergebnissen aus dem Rest der Umfrage: Der Wunsch nach mehr Kontakt, umfassenderer Information und weniger Bürokratie.