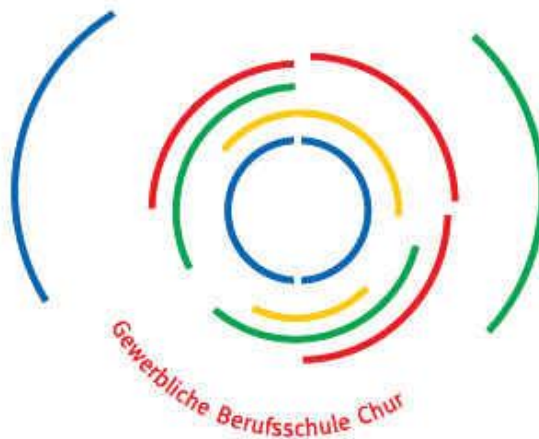


## Case Study

# GBC - Gewerbliche Berufsschule Chur



**Projektname:** Befragungen GBC

**Projektleiter:** Willy Gloor

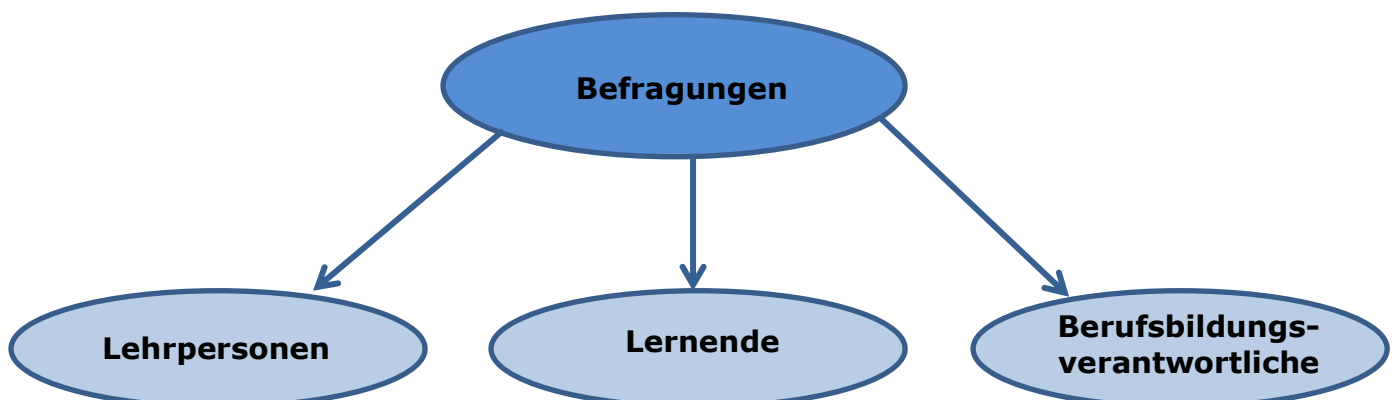
## GBC - Gewerbliche Berufsschule Chur

Die Gewerbliche Berufsschule Chur ist die grösste berufsbildende Institution im Kanton Graubünden. In 54 verschiedenen Berufen werden Forstwarte, Informatiker, Köche, Coiffeusen, Drogistinnen, Polymechniker usw. ausgebildet. Gut 10% der Lehrlinge absolvieren die technische Berufsmatura. Auf der anderen Seite des Leistungsspektrums besuchen rund 90 lernschwächere Jugendliche in sieben verschiedenen Sparten die Anlehre / Grundbildung mit Attest. Zudem bietet die GBC 60 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, bei der sowohl die Lernenden, die Lehrpersonen als auch die Berufsbildungsverantwortlichen zu den jeweiligen relevanten Bereichen ihr Feedback geben konnten.



Alle 3 Befragungen erfolgten anonym und wurden durch SwissBenchmark ausgewertet. Rückschlüsse auf einzelne Personen konnten zu keinem Zeitpunkt gemacht werden.

## Aufgaben

1. Befragung der Lernenden und Auswertung
2. Befragung der Lehrpersonen und Auswertung
3. Befragung der Berufsbildungsverantwortlichen 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, bei dem jede Lehrperson, die eine Klasse mindestens während 2 Semestern unterrichtete, die Lernenden am Schluss einen Fragebogen zur Unterrichtsbeurteilung ausfüllen lässt. Dieser Fragebogen enthält aber nicht nur Fragen zum Unterricht, sondern deckt gleichzeitig auch zwei andere Bereiche ab: Die Mediothek und das Organisationsklima bei den Lernenden. Zum Organisationsklima wurden nur diejenigen Lernenden befragt, welche im letzten Semester auch an dieser Befragung teilgenommen hatten.

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

Generell war der Fragebogen in folgende Bereiche unterteilt:

- Handlungsstruktur <sup>1)</sup>
- Sozialstruktur <sup>1)</sup>
- Raumstruktur <sup>1)</sup>
- Zielstruktur <sup>1)</sup>
- Inhaltsstruktur <sup>1)</sup>
- Prozessstruktur <sup>1)</sup>
- Organisationsklima
- Mediothek

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

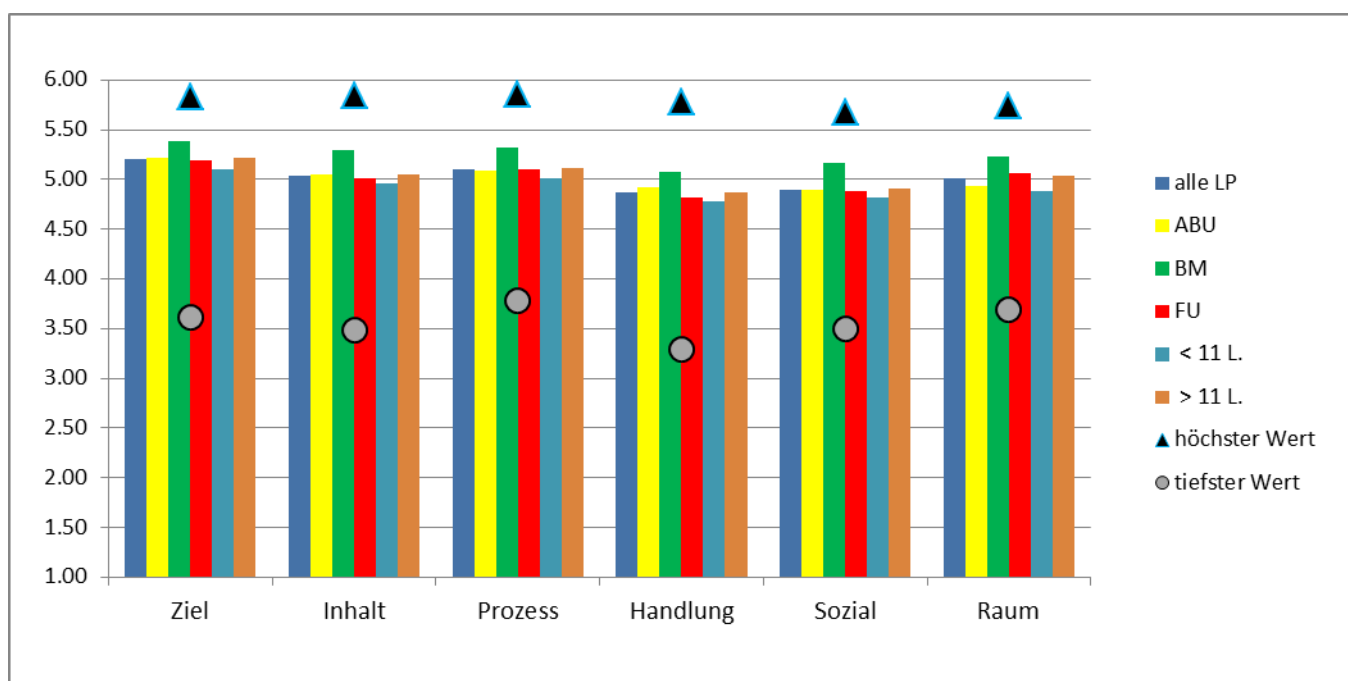
	trifft voll und ganz zu	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
Mir ist klar, welche Leistungen die Lehrperson von mir erwartet (Hausaufgaben, Stillarbeiten, Ordnerdarstellungen, Werkstatt).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>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

*Printscreen aus Fragebogen*

## b) Auswertung

Insgesamt 1'666 Lernende haben an der Befragung teilgenommen. Da diese jeweils geschlossen in der Klasse teilgenommen haben, kann quasi von einer Vollerhebung ausgegangen werden.

Die Auswertung erfolgte in Anlehnung an Hilbert Meyer - „Was ist guter Unterricht?“ und zeigt in der unten stehenden Grafik die Mittelwerte auf, das Minimum / Maximum je Bereich und auch das Total aller Lehrpersonen. Ebenfalls wurde nach dem Pensum der Lehrpersonen (< oder > 11 Lektionen) ausgewertet.



Printscreen Auswertungsgrafik zur besseren Visualisierung der Ergebnisse

## 2. Befragung der Lehrpersonen und Auswertung

### a) Befragung

Die Befragung der Lehrpersonen sollte die Stärken der GBC und auch deren Verbesserungspotenziale aufzeigen. Nur durch solche Feedbacks kann die GBC neue Ziele setzen und entsprechende Massnahmen einleiten.

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

Der Fragebogen für die Lehrpersonen enthielt Fragen zu den folgenden Bereichen:

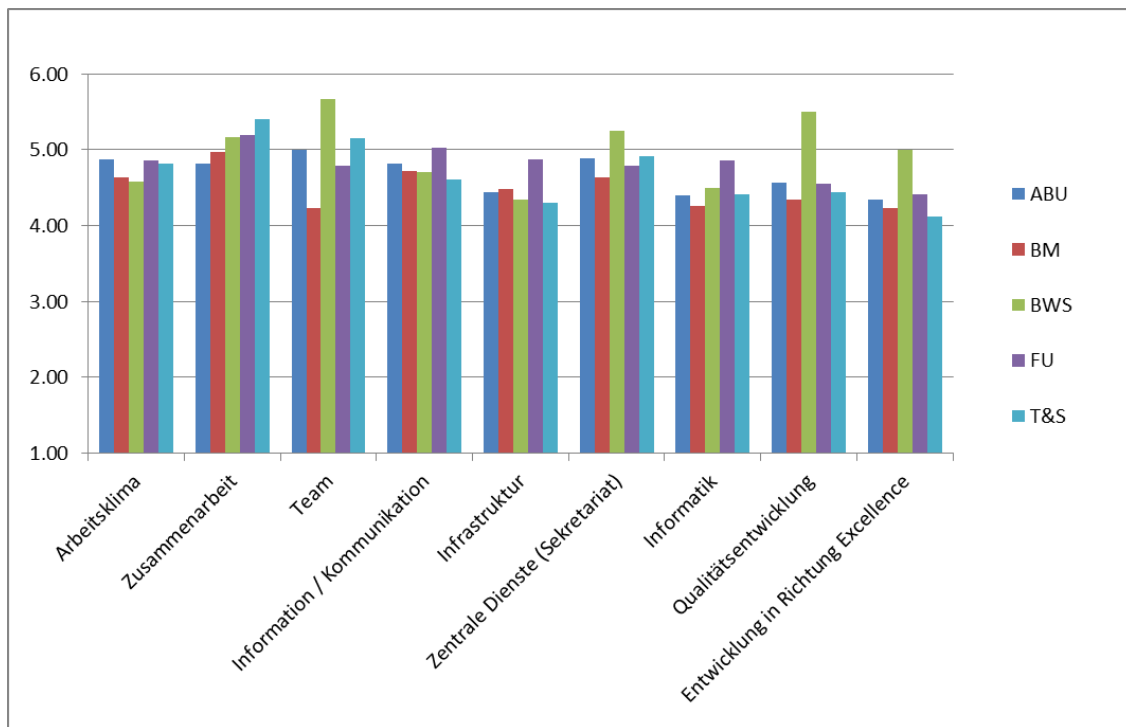
- Arbeitsklima
- Zusammenarbeit
- Team
- Information / Kommunikation
- Infrastruktur
- Zentrale Dienste (Sekretariat)
- Informatik
- Qualitätsentwicklung
- Entwicklung in Richtung Excellence

<b>Zusammenarbeit</b>	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.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es kann unter den Lehrpersonen offen über verschiedene Ansichten / anspruchsvolle Herausforderungen gesprochen werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenn ich Schwierigkeiten bei der Arbeit habe, werde ich von den Kolleginnen und Kollegen unterstützt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Printscreen aus Fragebogen*

**b) Auswertung**

98 Lehrpersonen haben die Möglichkeit genutzt und sich zu den verschiedenen Facetten ihres Lehreralltags geäußert. Die Ergebnisse (Mittelwerte) der einzelnen Statements wurden zu den definierten Bereichen zusammengefasst und heruntergebrochen auf die Lehrpersonen-Gruppen dargestellt.



Printscreen Auswertungsgrafik zur besseren Visualisierung der Ergebnisse

Ausserdem gab es die Gelegenheit, sich selber zu positiv und negativ Erlebtem im letzten Jahr zu äussern. Diese Anregungen konnten konkrete Hinweise zur Optimierung und Qualitätssteigerung der Zusammenarbeit zwischen Schule und Lehrpersonen geben. Die Textaussagen wurden gesammelt dargestellt:

<b>Was haben Sie im letzten Jahr an Positivem im beruflichen Umfeld erlebt?</b>
Allgemeine Zusammenarbeit.
Angenehme Klassen, angenehme Klassengrößen, gute Stimmung im Schulhaus unter den Kollegen inkl. Schulleitung
Aufgestelltes Lehrerteam, sehr motivierte Neulehrer.

Printscreen Textauszüge der offenen Frage

### 3. Befragung der Berufsbildungsverantwortlichen und Auswertung

#### a) Befragung

Die GBC ist sehr interessiert an der Sicht der Berufsbildungsverantwortlichen bezüglich der Zusammenarbeit und Kommunikation. Auch hier ist das Ziel, eventuelle Schwachstellen aufzudecken und die Qualität stetig zu verbessern.

Die verantwortlichen Personen erhielten den Link zur Teilnahme an der Befragung ebenfalls per Mail.

Sie wurden gebeten, Fragen zu diesen Bereichen zu beantworten:

- Information und Kommunikation
- Zusammenarbeit
- Zuständigkeit
- Allgemein

<b>Allgemein</b>	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.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was an der GBC geschieht, ist gut geplant und organisiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Den Ruf der GBC beurteilen wir als sehr gut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

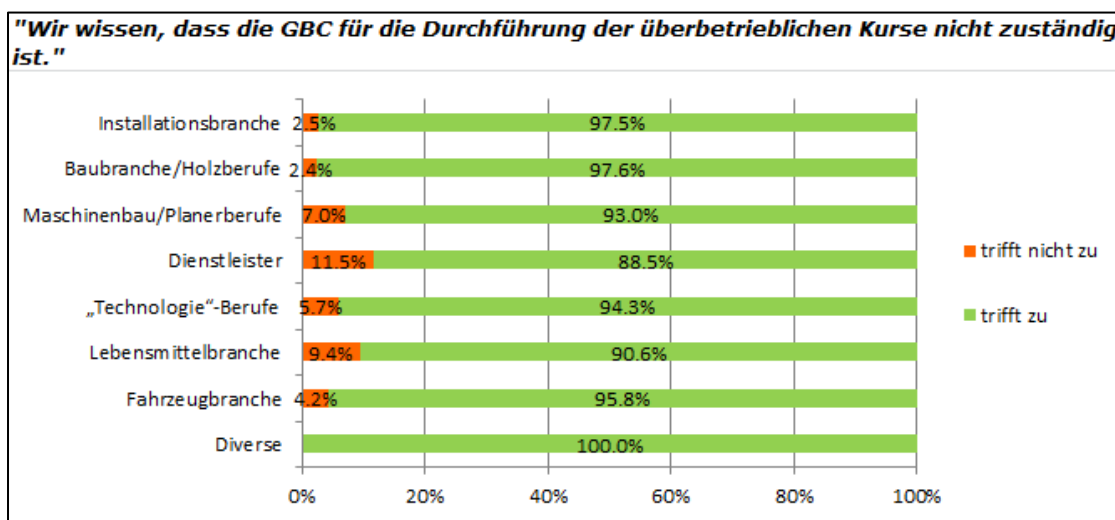
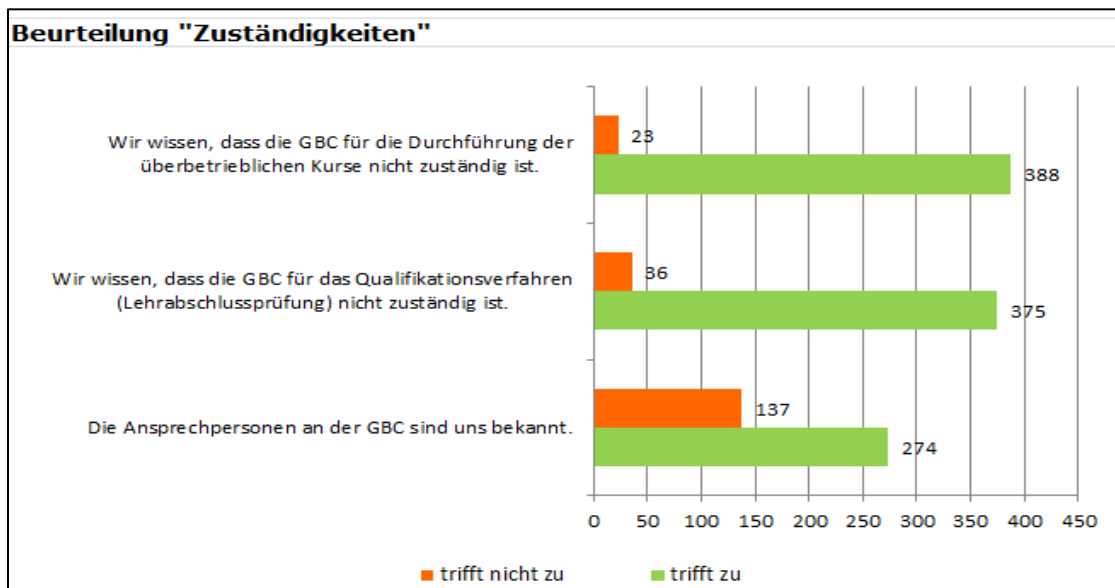
*Printscreen aus Fragebogen*

**b) Auswertung**

Die Bereiche „Information / Kommunikation“, „Zusammenarbeit“ und „Allgemein“ wurden sowohl über alle Berufsgruppen hinweg ausgewertet, als auch auf die einzelnen heruntergebrochen. Die Ergebnisse wurden ebenfalls wieder über Mittelwerte dargestellt.

Die Statements im Bereich „Zuständigkeit“ konnten mit „trifft zu“ oder „trifft nicht zu“ bewertet werden und nicht durch Mittelwerte.

Ausgewertet wurde einerseits über alle 411 Teilnehmenden und in einem zweiten Schritt ebenfalls per Statement nach den einzelnen Berufsgruppen der Lehrbetriebe. So konnte aufgezeigt werden, wo Massnahmen notwendig sind, um die Zusammenarbeit mit den Lehrbetrieben zu optimieren.



Printscreens Auswertungsgrafiken zur besseren Visualisierung der Ergebnisse

## Fazit des Kunden

„Die Gewerbliche Berufsschule Chur (GBC) führt seit Jahren Erhebungen bei Lernenden, Lehrpersonen und Berufsbildungsverantwortlichen 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 10 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 all-fällige 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, deren Erreichung mit einer Befragung im Zweijahresrhythmus überprüft wird.

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, dass der Ablauf der Befragungen und schlussendlich die Dokumentationen zu den einzelnen Erhebungen zu unserer grössten Zufriedenheit erfolgten. 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- und Kundenumfragen. Sie ist eine umfassende Dienstleistung von Lötscher & Renggli AG, Unternehmensentwicklung mit Hauptsitz in Sursee. Zertifizierte Dienstleistungen, innovative Technologien und die 18-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. Fix-fertige Befragungen (z.B. Mitarbeiter- / Kundenzufriedenheitsanalyse) oder spezifisch angelegte Umfrage-Lösungen gehören zum täglichen Geschäft von SwissBenchmark.



**Pius Renggli**  
Geschäftsführer

### **LÖTSCHER & RENGGLI AG / SWISSBENCHMARK**

Zufriedene und motivierte Mitarbeiter und Kunden sind der Schlüssel zum Erfolg. Hören wir ihnen zu. Bieten wir ihnen die Möglichkeit, Ideen einzubringen, Lob auszusprechen, aber auch konstruktive Kritik zu üben, um eine hohe Motivation und eine starke Identifikation mit den Prozessen und dem Markt zu erreichen. Nutzen wir das verbindende Potenzial.



**Willy Gloor**  
Befragungen & Analysen

**Mitarbeiter:** Motivierte Mitarbeiter prägen den Erfolg der Unternehmung

**Kunden:** Zufriedene Kunden sind die Basis für nachhaltige Zusammenarbeit