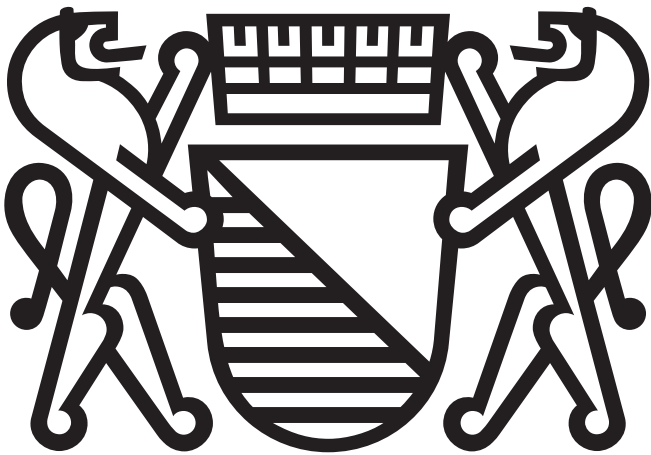


ONLINE-BEFRAGUNG FÜR DAS BENCHMARKING DER BERUFSBILDUNG DER STADT ZÜRICH**SPSS SCHWEIZ SORGT FÜR EINE REIBUNGSLOSE ONLINE-BEFRAGUNG UND MASSGESCHNEIDERTES GRUPPENSPEZIFISCHES REPORTING**

Unter der fachlichen Begleitung eines SPSS Mitarbeiters entwickelte die Arbeitsgruppe einen für alle Berufsgruppen optimal passenden Fragebogen sowie ein auf die Zielgruppen zugeschnittenes Reporting- und Kommunikationskonzept.



Stadt Zürich

Human Resources Management

Die Stadt Zürich bietet in den rund 50 städtischen Betrieben für über 800 Berufseinsteigerinnen und -einsteiger die unterschiedlichsten Berufsausbildungen an. Die Spanne reicht dabei von der klassischen KV-Ausbildung in der Verwaltung über die Schreiner-Lehre bis zu den diversen Gesundheitsberufen in den verschiedenen städtischen Spitälern und Heimen. Die Ausbildung dauert je nach abschliessender Qualifikation zwischen 2 bis 4 Jahren.

VOM LEHRMEISTER ZUM BBV

Die Berufsbildung hat sich in den letzten Jahren stark gewandelt. Die sogenannten Berufsbildungsverantwortlichen (BBV's) sind heute für die Ausbildung der einzelnen Lernenden verantwortlich. Sie haben in der neuen Berufsbildungslandschaft die Rolle des ehemaligen Lehrmeisters übernommen. In dieser Funktion koordinieren die BBV's die Ausbildung der Lernenden durch die Fachpersonen. Sie kontrollieren regelmässig die Lernfortschritte und organisieren bei Bedarf individuelle Fördermassnahmen. Die BBV's sind

also ursächlich für die Qualität der Berufsbildung der von ihnen betreuten Lernenden verantwortlich.

Angesichts der vielen Veränderungen im Bildungswesen wurde das Human Resources Management der Stadt Zürich (HRZ) vom Stadtrat beauftragt, die Qualitätssicherung ihrer Berufsausbildungen auszubauen. Speziell gewünscht war dabei auch eine Fremdbeurteilung der BBV's durch eine Befragung der Lernenden.

Grundlage für die Erhebung bildete eine erste Befragung, mit welcher bereits im Jahr 2007 die Qualität der Berufsbildung in den Betrieben der Stadt Zürich gemessen wurde. Die Interpretation und Umsetzung der damals gewonnenen Resultate erwies sich allerdings als relativ schwierig. Aus diesem Grund wurde unter der Federführung des HRZ in einer interdisziplinären Arbeitsgruppe - unter der Leitung von Benno Schwizer, Leiter Berufsbildung, und Silvia Pressner - ein neues Erhebungsinstrument entwickelt. Die Arbeitsgruppe liess sich dabei von folgenden Zielvorgaben leiten:

- ➔ Der Fragebogen sollte universell einsetzbar sein.
- ➔ Die Fragestellungen sollten möglichst praxisrelevant sein: Konkret sollten aus den Ergebnissen der Qualitätsmessung auch Handlungsmöglichkeiten ableitbar sein.
- ➔ Die Lernenden und die BBV's beurteilen dieselben Aussagen aus ihrer jeweils eigenen spiegelbildlichen Perspektive.

Unter der fachlichen Begleitung eines SPSS Mitarbeiters entwickelte die Arbeitsgruppe gemeinsam einen für alle Berufsgruppen optimal passenden Fragebogen sowie ein auf die Zielgruppen zugeschnittenes Reporting- und Kommunikationskonzept.



STARKE BETEILIGUNG

Anschliessend programmierte SPSS Schweiz den Fragebogen mit über 100 Fragen für die Online-Dateneingabe. Je nach Status der befragten Person (Berufsbildungsverantwortliche oder Lernende) waren andere Fragen zu stellen. Dementsprechend bestand das Projekt aus zwei Teilfragebogen, welche von SPSS gehostet wurden. Die Fragebogen umfassten verschiedene Befragungsteile je nach Lehrjahr, sowie Fragen zu den Lehrpersonen, zum Arbeitsklima, zur Durchführung der vorgeschriebenen Gespräche und zur allgemeinen Zufriedenheit.

Durch die Vergabe von individuellen Links war der Passwortschutz der Befragung gewährleistet. Ein ausführlicher Pretest hatte einige Anpassungen und Verbesserungen des Fragebogens zur Folge. Von Mitte Mai bis Mitte Juni 2009 waren insgesamt 831 Lernende und 341 BBV's eingeladen, anonym ihre Meinung zur Qualität der Berufsbildung der Stadt Zürich abzugeben. 54% der Lernenden und 73% der BBV's nutzten diese Chance und beantworteten den elektronischen Fragebogen. Dies gilt in der Sozialforschung als eine hohe bis sehr hohe Beteiligung.

ERFREULICHE GESAMTZUFRIEDENHEIT MIT DER AUSBILDUNG

Die Resultate fielen grundsätzlich erfreulich aus. Betrachtet man die Gesamtzufriedenheit der Befragten, so äusserten sich 83% aller Lernenden und 86% aller BBV's mit ihrem Ausbildungsbetrieb zufrieden oder sehr zufrieden. 92% der Lernenden würden ihren Ausbildungsort weiterempfehlen. Dies sind wirklich gute, bzw. sogar sehr gute Werte.

Bis auf wenige Ausnahmen lagen alle anderen Resultate im Gesamtbericht ebenfalls im guten bis sehr guten Bereich. In den Berichten auf Departements-, Betriebs- oder Berufsgruppenebene war das Bild allerdings teilweise nicht so homogen. Die Ergebnisse der Befragung der Lernenden wurden denen der entsprechenden BBV's gegenüber gestellt. Erwartungsgemäss ergaben sich Unterschiede in der Wahrnehmung. Diese zeigten sich vor allem bezüglich der Anschlusslösungen an die gegenwärtige Ausbildung, der Vorbereitung auf

die Lehrabschlussprüfung sowie dem Feedback und der Lernbegleitung durch die BBV's.

Warum die Berufsbildung im betrieblichen Alltag bei einzelnen Themenbereichen von BBV's und Lernenden unterschiedlich wahrgenommen wurde, konnte das Reporting nicht aufzeigen. Die umfangreiche Berichterstattung legte aber die Basis für offene und konstruktive Gespräche und daraus abzuleitende Massnahmen.

UMFANGREICHE BENCHMARKING-BERICHTERSTATTUNG

SPSS Schweiz erbrachte das ausführliche Reporting der Befragungsergebnisse mit zahlreichen aussagekräftigen Grafiken, Hinweisen auf signifikante Ergebnisse sowie separaten Auflistungen aller offenen Bemerkungen. Zusätzlich zu einem öffentlichen Bericht zur gesamten Berufsbildung der Stadt Zürich wurden die Resultate - in separaten internen Benchmarking-Berichten - auf den Ebenen Departement, Betrieb und Erfahrungsgruppe ausgeleuchtet. Die Berichte enthielten pro Frage und Einheit (Dienstabteilung oder berufsspezifische Erfahrungsgruppen) den Mittelwert aller städtischen Antwortenden sowie den Mittelwert der antwortenden Personen der jeweiligen Einheit. Total handelte es sich um rund 50 unterschiedliche Benchmarking-Berichte.

An den vom HRZ organisierten Berufsbildner-Konferenzen und Fachgruppen-Sitzungen präsentierte Michael Ryl von SPSS die wichtigsten Ergebnisse. Benno Schwizer war mit der ganzen Umsetzung der Befragung durch SPSS Schweiz sehr zufrieden und hielt an die Adresse des Projektleiters fest: „Nochmals besten Dank für deine kompetenten Ausführungen an unserer Konferenz und deine Moderation der Gruppen.“

Im nächsten Jahr soll die erste Wiederholung dieser Qualitätsmessung starten. Die BBV's und die Betriebe erhalten so die Möglichkeit, die Wirksamkeit der von ihnen umgesetzten Verbesserungsmaßnahmen zu überprüfen. Die BBV's können so regelmässig ihre Wahrnehmung des betrieblichen Alltags mit dem der Lernenden auf einer anonymen Basis abgleichen. ■

- ▶ Branche: Public
- ▶ Anwendung: Mitarbeiterbefragung
- ▶ Institution: Human Resources Management der Stadt Zürich (HRZ)
- ▶ Lösung: Online-Befragung + Reporting durch SPSS (Schweiz) AG
- ▶ Customer Case © SPSS (Schweiz) AG