

# Interpretation Kundenumfrage Lehrbetriebe AGS / FaBe / FaGe

## Umfrage November 2022

<b>Rücklauf AGS</b>	<b>48.97% (71 retournierte Fragebogen von 145)</b>
Akutbereich	2 (2.82%)
Langzeitbereich	50 (70.42%)
Spitex	2 (2.82%)
Psychiatrie	3 (4.23%)
Rehabilitation	2 (2.82%)
Menschen mit Beeinträchtigung	10 (14.08%)
Institution für Kinder	1 (1.41%)
Andere	1 (1.41%)

<b>Rücklauf FaGe</b>	<b>46.94% (115 retournierte Fragebogen von 245)</b>
Akutbereich	17 (14.78%)
Langzeitbereich	72 (62.61%)
Spitex	14 (12.17%)
Psychiatrie	6 (5.22%)
Rehabilitation	5 (4.35%)
Andere	1 (0.87%)

<b>Rücklauf FaBe</b>	<b>45.31% (116 retournierte Fragebogen von 256)</b>
Kinder	73 (62.93%)
Menschen mit Beeinträchtigung	39 (33.62%)
Menschen im Alter	4 (3.45%)

Die Rücklaufquote ist in allen Fachbereichen gegenüber 2020 **gestiegen**.  
Es wurden alle Ausbildungsverantwortliche in den Kantonen SG, AR, AI sowie in FL  
angeschrieben. Pro Betrieb wurde eine Rückmeldung angefordert.

# 1. Überprüfte Bereiche und erfasste Kennzahlen

<b>Kontakt Lehrbetrieb</b>	<b>AGS</b>	<b>FaGe</b>	<b>FaBe</b>
Ansprechpartner Kompetenz	5.45	5.39	5.3
Ansprechpartner Freundlichkeit	5.52	5.43	5.5
Ansprechpartner Erreichbarkeit	5.10	5.09	5.1
Extranet Struktur	4.69	4.48	4.37
Extranet Benutzerfreundlichkeit	4.43	4.21	4.23
Extranet Nutzen	4.93	4.74	4.57
Unterstützung Bildungsfragen	5.32	5.19	5.01
Unterstützung Rekrutierungsprozess	4.57	4.68	4.57
<b>Total</b>	<b>40.01</b>	<b>39.21</b>	<b>38.65</b>
<b>Kennzahl</b>	<b>5.00</b>	<b>4.90</b>	<b>4.83</b>

<b>Marketing</b>	<b>AGS</b>	<b>FaGe</b>	<b>FaBe</b>
Website Aktualität	5.23	5.14	5.07
Website Vollständigkeit	5.18	5.09	4.98
Website Benutzerfreundlichkeit	5.0	4.85	4.63
OdALetter Aktualität	5.27	5.2	5.13
OdALetter Relevanz	5.18	5.14	5.08
Berufsinformationsmaterial	4.98	5.07	4.94
<b>Total</b>	<b>30.84</b>	<b>30.49</b>	<b>29.83</b>
<b>Kennzahl</b>	<b>5.14</b>	<b>5.08</b>	<b>4.97</b>

<b>Kursinhalt</b>	<b>AGS</b>	<b>FaGe</b>	<b>FaBe</b>
Umsetzung in Praxis	5.03	5.03	4.7
Kursinhalt Erwartung Betrieb	5.12	5.17	4.78
Kursinhalt Unterstützung Ausbildung	5.15	5.12	4.84
Konzepte / Methoden auf Basis anerK. Theorien	5.17	5.14	4.92
Konzepte / Methoden Anwendbarkeit	5.0	5.08	4.77
Aktualität Infrastruktur	5.29	5.36	5.07
Unterstützung Lernprozess	5.16	5.06	4.76
<b>Total</b>	<b>35.92</b>	<b>35.96</b>	<b>33.84</b>
<b>Kennzahl</b>	<b>5.13</b>	<b>5.14</b>	<b>4.83</b>

<b>Administration</b>	<b>AGS</b>	<b>FaGe</b>	<b>FaBe</b>
Termingerechte üK-Daten	5.36	5.24	5.14
Verständlichkeit Kursausschreibungen	5.22	5.2	5.06
Formular "Rückmeldung" Aussagekraft	4.77	4.72	4.27
Formular "Rückmeldung" Unterstützung	4.79	4.76	4.36
Formular "Reflexion" Aussagekraft	4.91	4.92	4.55
Formular "Reflexion" Unterstützung	4.91	4.91	4.65
Kursanpassung rechtzeitige Kommunikation	5.2	5.17	5.01
Kursanpassung verständliche Kommunikation	5.25	5.23	5.08
Rechnungsstellung Transparenz	5.26	5.18	5.08
<b>Total</b>	<b>45.67</b>	<b>45.33</b>	<b>43.2</b>
<b>Kennzahl</b>	<b>5.07</b>	<b>5.04</b>	<b>4.80</b>

## 2. Auswertung & Interpretation

Im Bereich FaGe wurde die erste Umfrage 2008, FaBe 2011 und AGS 2014 erhoben. 2014 wurden das erste Mal Kennzahlen zum Image der OdA GS erhoben, 2016 zusätzlich zu Support und Marketing.

Für gezielte Fragenblöcke wurde in diesem Jahr das Kapitel «Marketing» neu hinzugefügt, zudem wurden die Fragen neu gegliedert, um eine bessere Übersicht zu erhalten.

Die Skala wurde, gemäss dem Schweizer Notensystem, von 1-4 auf 1-6 erhöht. Dies soll die Bewertung erleichtern. Zur Vergleichbarkeit wurden die Kennzahlen aus 2020 auf die neue Skala hochgerechnet.

Folgende Fragen wurden neu in die Kundenbefragung mitaufgenommen:

- Kanton des Lehrbetriebes
- Anzahl Ausbildungsplätze im Lehrbetrieb (genaue Anzahl auswählbar)
- Anzahl Bewerbungen gegenüber dem Vorjahr
- Präsenz Social Media Lehrbetrieb
- Weiterbildungsangebot OdA GS Ideen

Die Frage über den Inhalt der OdA Press wurde gestrichen, da die OdA Press per Frühjahr 2022 eingestellt wurde.

Die Rücklaufquote der retournierten Fragebögen ist im Vergleich zu 2020 in allen Fachbereichen gestiegen. Bei den AGS von 24.90% auf 48.97%, FaGe von 33.10% auf 46.94% und FaBe von 30.40% auf 45.31%.

Gemäss der Skala 1-6 liegt der Sollwert neu bei 4.0. Alle Werte unterhalb 4.0 erfordern Massnahmen. Erfreulicherweise gibt es keine Bewertungen, welche unterhalb des Sollwertes fallen. Auch positiv zu erwähnen ist, dass alle Werte im Vergleich zum Jahr 2020 gestiegen sind.

Bei jedem Themenblock erhielten die Befragten die Möglichkeit, Kommentare zu hinterlassen.

Besonders positiv wird die zeitnahe Auskunft der Ansprechpersonen auf der Geschäftsstelle betont und die frühe Aufschaltung der üK Termine im Extranet.

Mehrmals wird erwähnt, dass die Lehrbetriebe keine Kenntnis davon haben, dass die OdA den Rekrutierungsprozess unterstützt.

Es wird oft erwähnt, dass der Support des Extranets als rasch und kompetent gilt, allerdings sei das Extranet für viele Anwenderinnen / Anwender teils unübersichtlich und umständlich in der Handhabung.

Die Rückmeldungen zum üK werden vermehrt als nicht aussagekräftig empfunden.

## **A) Angaben zum Lehrbetrieb**

Bei der Erstbefragung zu den eingegangenen Bewerbungen zeigt sich, dass die Anzahl in allen drei Fachbereichen gleichbleibend bis leicht sinkend ist.

Im Bereich AGS blieben rund 2 von 10 Stellen unbesetzt, in den Bereichen FaBe und FaGe je eine halbe Stelle von 10.

## **B) Kontakt Lehrbetrieb**

Die Kennzahlen sind im Vergleich zu 2020 in allen Fachbereichen gestiegen, sie liegen bei FaBe bei 4.83, FaGe bei 4.90 und bei AGS bei 5.0. Die Werte liegen somit um 0.2 – 0.25 Punkte höher.

In allen Fachbereichen werden die Ansprechpartner als kompetent, freundlich und erreichbar wahrgenommen und die Kennzahl wird über 5.0 gewertet.

Entgegen der Kommentare schneidet das Extranet in der Bewertung der Kriterien (strukturiert, nutzbringend und benutzerfreundlich) bei allen Fachbereichen im guten Bereich und deutlich besser wie 2020 ab. Zusätzlich wird die Unterstützung in Bildungsfragen mit über 5.0 bewertet. Weiter wurde ausgesagt, dass man über den Einfluss und die direkte Unterstützung der Betriebe bei der Rekrutierung keine Angaben machen kann.

## **C) Marketing**

Die Webseite der OdA GS bewertet nach Aktualität erreicht in allen Fachbereichen einen Wert über 5.0. Bewertet nach Vollständigkeit zwischen 4.98 und 5.18 und die Webseite nach Benutzerfreundlichkeit schneidet etwas schlechter, mit Werten zwischen 4.63 bei den FaBe und AGS mit 5.0, ab.

Betrachtet man die Kommentare lässt sich daraus schliessen, dass vor allem FaGe Betriebe die Webseite noch als etwas «altmodisch» und unübersichtlich betrachten. Der Inhalt des OdALetter und das Berufsinformationsmaterial der OdA GS erhält in den Unterkriterien die guten Werte zwischen 4.98 – 5.27.

## **D) Kursinhalt**

In allen Fachbereichen konnte sich die OdA GS im Vergleich zu 2020 merklich steigern. In den Bereichen AGS (5.13) und FaGe (5.14) erreichte man einen sehr guten Wert über 5.0 und bei den FaBe liegt dieser etwas tiefer (4.83).

Der Bereich FaBe machte um 0.62 Punkten den höchsten Sprung im Vergleich zu 2020.

### **AGS**

Der Kursinhalt im Bereich AGS hat mit einem Wert von 5.1 sehr gut abgeschlossen und aufgeholt im Vergleich zu 2020. Die Beurteilungen fallen alle gut (Wert über 5.0) aus.

Aus den Kommentaren geht hervor, dass die Lernenden von den üK Inhalten profitieren können und der üK abwechslungsreich sei. Auch lobend ist die Aussage, dass die Betriebe den Vorbereitungsauftrag als sehr gut empfinden.

Bemängelt wird teils, dass die praktischen Abläufe nicht mit dem Lehrmittel übereinstimmen und keine schriftlichen Dokumente über die Vermittlung des Inhalts aus dem üK für Berufsbildende im Extranet zu finden ist.

### **FaGe**

Der erreichte Wert von 5.1 hat sich Vergleich zum Jahr 2020 um stolze 0.6 Punkte erhöht. Obwohl ein sehr guter Wert erreicht wurde, gehen aus den Kommentaren auch einige Verbesserungsvorschläge hervor, wie z.B., dass die Vermittlung der üK Inhalte von der üK

Leitung abhängig ist. Zum Teil wird infolgedessen nicht korrektes oder unvollständiges Wissen den Lernenden vermittelt. Die üK Tage sind oftmals nicht kongruent mit dem Gelernten aus der Berufsfachschule und einmal wurde der ungenügende Praxisbezug zur Spitex bemängelt.

### **FaBe**

Der Kursinhalt im Bereich FaBe hat mit einem Wert von 4.83 als gut abgeschlossen. Die Werte liegen etwas tiefer als in den anderen zwei Fachbereichen FaGe und AGS.

Die eingefügten Bemerkungen zeigen, dass die Lernenden vom üK begeistert und die Inhalte gut mit der Praxis verknüpft sind.

Negativ sind gemäss der Auswertung die zu späte Vermittlung gewisser Kompetenzen und dass keine Berufsrealität gewisser Kompetenzen (Zirkus, Filzen) vorhanden ist. Wie schon bei den AGS erwähnt, sei zudem die Abstimmung mit der Schule und Praxis nicht gegeben.

### **E) Kursadministration**

Der Bereich Administration hat in allen Fachbereichen gut abgeschnitten. AGS am besten (5.07), gefolgt von FaGe (5.04) und FaBe (4.8).

Der Fachbereich FaBe ist im Vergleich zu 2020 um 0.02 Punkte gesunken, die anderen Fachbereiche sind gestiegen. Durchwegs eine gute Bewertung (über 5.0) erhielt die termingerechte Aufschaltung der üK Daten und die Verständlichkeit der Kursausreibungen. Etwas schlechter schnitten die Fragen über die Aussagekraft und Unterstützung der «Rückmeldungen» und «Reflexion» ab. Diese liegen jedoch noch immer weit über dem Sollwert von 4.0.

Die Kursanpassung betreffend «rechtzeitige und verständliche Kommunikation» wird mit über 5.0 als gut bewertet. Auch die Rechnungsstellung wird mit einer Steigerung zu 2020 als gut empfunden. Dieser liegt zwischen 5.08 und 5.26.

Aus den Bemerkungen lässt sich schliessen, dass die frühe Kommunikation der üK Daten sehr geschätzt wird. Diese wurde in der Befragung von 2020 noch bemängelt. Negativ fällt jedoch auf, dass die «Rückmeldungen» nur Sinn ergeben, wenn diese auch vollständig ausgefüllt werden. Ebenfalls wünschen sich die Betriebe ein kurzes aber individuelles Feedback der Kursleitung ohne Standardsätze.

### **3. Zusammenfassung**

Die Bewertungen sind in allen Bereichen gut bis sehr gut ausgefallen. Damit ist die OdA GS weiterhin auf einem sehr hohen Niveau. Die tiefsten Kennzahlen wurden bei den FaBe im Mittelwert jeweils mit 4.80 registriert, aber dennoch sehr zufriedenstellend.

In den Bereichen «Unterstützung Rekrutierungsprozess» und «Formular Rückmeldung» und «Formular Reflexion» in der Aussagekraft und Unterstützung wurden die tiefsten Bewertungen registriert, diese bewegen sich zwischen 4.57 und 4.92.

Die Tendenz ist in allen Bereichen im Vergleich zum Jahr 2020 weiter steigend.

Zum ersten Mal wurden Ideen / Themen abgefragt, welche die Betriebe als Weiterbildungsangebote interessieren. Diese Anfrage kann weiter ausgebaut werden.

## 4. Wirksamkeit / Vergleich

Gemäss der Auswertung vom Jahr 2020 wurden folgende Punkte als Verbesserungspotenziale definiert:

### Verein OdA GS

- Die Webseite der OdA GS wird gemäss Bewertung als benutzerfreundlicher empfunden, bietet jedoch weiterhin Verbesserungspotential.
- Das Extranet wurde optimiert, dies zeigt sich in der Bewertung.

### Kurszentrum OdA GS

- Die Formulare Rückmeldung üK an Lehrbetrieb werden noch immer vermehrt als «nicht aussagekräftig» empfunden.
- Das Formular «Rück- und Ausblick» heisst neu «Reflexion und Transfer» und ist den Lehrbetrieben zwar bekannt, wird jedoch nur bedingt als sinnvolles und für den Lernprozess unterstützendes Instrument angesehen.
- Die Themen im üK zeigen eine Verbesserung auf. Die Rückmeldung kommt jedoch vereinzelt noch rein.

### Auswertung 2022

- Die Befragung der Lehrbetriebe LTT HF-Pflege steht noch aus.

## 5. Verbesserungspotential

Folgende Themen werden als Verbesserungspotential definiert.

### Marketing

- Den Aufbau der Website zur Benutzerfreundlichkeit wird geprüft.

### Kursinhalt

- Die praktischen Abläufe stimmen mit den Lehrmitteln überein.
- Die Themen im üK stimmen ebenfalls mit der Berufsfachschule und der Praxis überein.

### Kursadministration

- Das Formular «Rückmeldung üK an Lehrbetrieb» wird durch die Kursleiterinnen/-leiter mit aussagekräftigen Kommentaren ausgefüllt.
- Für das Formular «Reflexion und Transfer» wird die Zusammenarbeit der Kursleiterinnen/-leiter mit den Lernenden gefördert.