

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich

vom 19. August 2015

692.

Schriftliche Anfrage von Roberto Bertozzi und Martin Götzl betreffend Studienberatung im Laufbahnzentrum Zürich (LBZ), Kriterien und Resultate der Zufriedenheitsbeurteilungen und der Beratungen sowie Massnahmen zur Behebung der qualitativen Defizite

Am 17. Juni 2015 reichten Gemeinderäte Roberto Bertozzi (SVP) und Martin Götzl (SVP) folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2015/198, ein:

Eine Umfrage, die am 30. Oktober 2013 in der Neuen Zürcher Zeitung erschienen ist, zeigt, dass Maturandinnen und Maturanden aus dem Kanton Zürich zwar zu 90 Prozent mit ihrer Ausbildung an der Mittelschule zufrieden, mit der Studienberatung aber unzufrieden sind. Die Studien- und Laufbahnberatung im Kanton Zürich fällt im Urteil der ehemaligen Maturandinnen und Maturanden gegenüber anderen Kantonen deutlich ab. Fühlten sich in 11 Deutschschweizer Kantonen gesamthaft 46 Prozent der Befragten in der Studienwahl zu wenig unterstützt, waren es im Kanton Zürich 56 Prozent.

Im Zusammenhang mit der Qualitätssicherung im Laufbahnzentrum Zürich (LBZ) bitten wir den Stadtrat um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie findet die Qualitätssicherung in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung statt?
2. Wie zufrieden sind die Kunden des Laufbahnzentrums Zürich (LBZ) mit den Beratungsdienstleistungen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (bitte um prozentuale Angaben).
3. Nach welchen Befragungskriterien werden die Zufriedenheitsbeurteilungen durch das Laufbahnzentrum Zürich (LBZ) vorgenommen? Bitte um detaillierte Auflistung der Befragungskriterien und/oder die Beilage eines verwendeten Feedbackfragebogens.
4. Wo bestehen qualitative Defizite in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung und wie können diese behoben werden? Was wurde schon unternommen?
5. Nach welchen Kriterien werden Jugendliche, die auf Stellensuche sind, beraten? Werden bei der Beratung die Talente und Begabungen berücksichtigt oder wird die Beratung einseitig von der Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt geleitet?
6. Was für eine methodische Grundlage kommt allenfalls bei der Festlegung der Talente und Begabungen der Jugendlichen zum Zuge?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Die Schriftliche Anfrage geht von einer Umfrage bei Maturandinnen und Maturanden aus dem Kanton Zürich aus, welche im Oktober 2013 veröffentlicht wurde. Deren Ergebnisse weisen eine Unzufriedenheit mit der erfolgten Studienberatung aus. Für die Beratung von Schülerinnen und Schülern von kantonalen und privaten Mittelschulen ist gemäss Leistungsvereinbarung mit dem Kanton Zürich (2012–2015) nicht das Laufbahnzentrum der Stadt Zürich (LBZ), sondern die Studienberatung des Kantons Zürich mit dem biz Oerlikon zuständig (vgl. https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/laufbahnzentrum/fuer-jugendliche/berufsberatung/persoенliche_beratung/fuer-mittelschueler-innen.html).

Wie nachfolgend dargelegt, werden die Leistungen des LBZ von den verschiedenen Zielgruppen sehr positiv bewertet.

Zu Frage 1 («Wie findet die Qualitätssicherung in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung statt?»):

Seit Jahren finden im LBZ regelmässige Befragungen von verschiedenen Gruppen von Kundinnen und Kunden statt. Seit 2012 betreibt das Laufbahnzentrum ein branchenspezifisches und umfassendes Qualitätsmanagement. Die Qualität der Organisation und der Dienstleis-

tungen wird auf Basis des Qualitätsmanagement-Instruments «Swiss Counseling Quality (SCQ)» der KBSBK (Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung) und der Universität Lausanne kontinuierlich überprüft und weiterentwickelt. Die entsprechenden Befragungen der Kundinnen und Kunden des LBZ dienen der Qualitätssicherung und der Qualitätsentwicklung mit dem Ziel einer kontinuierlichen Leistungsverbesserung.

Erwachsene Kundinnen und Kunden der Laufbahnberatung werden jährlich systematisch befragt wie auch die Sek-I-Lehrpersonen der Volksschule, diese insbesondere zur Zusammenarbeit mit dem Laufbahnzentrum.

Ebenso werden in regelmässigen Abständen Jugendliche in der Berufsberatung, Kundinnen und Kunden des Berufsinformationszentrums (BIZ), das Informationsgespräche und sofortige Kurzberatungen bietet, sowie Eltern von Jugendlichen und Teilnehmende von Seminaren (z. B. für Personen «50plus» und für Lernende vor Lehrabschluss) befragt.

Bei grösseren Entwicklungsschritten werden Kundinnen und Kunden sowie Partnerinnen und Partner (zuweisende Amts- sowie schweizerische Beratungsstellen) zu den Planungen wie auch zu den neuen Dienstleistungen bereits vor Einsatz bei den Kundinnen und Kunden breit befragt. Dies z. B. bei der Neuentwicklung des BIZ 2015 (s. auch Antwort auf Frage 4).

Zu Frage 2 («Wie zufrieden sind die Kunden des Laufbahnzentrums Zürich (LBZ) mit den Beratungsdienstleistungen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (bitte um prozentuale Angaben).»):

Jugendliche in der Berufsberatung

Im Projekt «Webbasierte Evaluationsapplikation für die Berufslaufbahnberatung in der Schweiz», welches die Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) mit mehreren Deutschschweizer Berufsberatungsstellen 2009–2012 durchführte, lag der Zufriedenheitswert bei allen abgefragten Punkten für das LBZ bei 3,96 und damit deutlich im oberen, positiven Bereich (für die Messung wurde folgende Skala verwendet: 0 = überhaupt nicht, 1 = überwiegend nicht, 2 = eher nicht, 3 = eher, 4 = überwiegend, 5 = vollständig). Prozentauswertungen wurden keine erstellt, nur Mittelwerte errechnet.

Erwachsene in der Laufbahnberatung

Im oben genannten Projekt wurden auch Erwachsene befragt. Der Mittelwert der Zufriedenheitsskala lag dabei bei 3,98 und damit auch deutlich im positiven Bereich.

Seit Oktober 2013 werden Einzelberatungen von Erwachsenen (Selbstanmelderinnen und Selbstanmelder) im Rahmen einer ständigen Kundenbefragung evaluiert. Auch bei diesen Befragungen sind die Ergebnisse sehr positiv. Bei der letzten Auswertung im Juni 2015 waren 97,7 Prozent mit dem Anmeldeprozess zufrieden, 86,8 Prozent beurteilen die Beratung als gut und 89,6 Prozent würden das Laufbahnzentrum weiterempfehlen.

Kundinnen und Kunden im Berufsinformationszentrum (BIZ)

Bei einem Evaluationsprojekt 2014, in welchem BIZ-Besuchende befragt wurden, waren die Ergebnisse ebenfalls sehr positiv:

- 89 Prozent beurteilen die Informationsmittel als übersichtlich präsentiert;
- 85 Prozent fanden, wonach sie gesucht haben;
- 92 Prozent fanden, dass sie von einer Fachperson kompetent unterstützt wurden;
- 90 Prozent fanden die Beratung nützlich;
- 96 Prozent würden BIZ des Laufbahnzentrums weiterempfehlen.

Lehrpersonen und die Zusammenarbeit mit der Berufsberatung

Bei der Befragung von Sek-I-Lehrpersonen der Volksschule zur Zusammenarbeit beim Berufswahlprozess ihrer Schülerinnen und Schüler waren die Zufriedenheitswerte bezüglich der erfragten Kriterien ebenfalls hoch:

- zufrieden mit der Frequenz der Schulhaussprechstunden: 85,5 Prozent
- zufrieden mit den durch die Berufsberaterinnen und Berufsberater gelieferten Informationen: 77,3 Prozent
- zufrieden mit dem Austausch zwischen Lehrperson und zuständiger Berufsberaterin oder zuständigem Berufsberater: 83,2 Prozent.

Seminarteilnehmende

Alle Seminare sind kostenpflichtig. Sie werden grundsätzlich mit offenen Fragen evaluiert.

Bei den Laufbahnseminaren «Selbstmanagement» wurde nachgefragt, was am besten gefiel. Nachfolgend die genannten Antworten, nach Häufigkeit rangiert:

1. Gruppenarbeiten, Übungen, Beispiele
2. Kompetenz der Kursleitung
3. Atmosphäre
4. Methodik

Bei den Seminaren «50plus» haben alle Teilnehmenden eine positive Gesamtbeurteilung abgegeben und alle werden das Seminar weiterempfehlen, was einem Wert von 100 Prozent entspricht.

Die Seminare für Lernende (Übergang 2) wurden zu 95 Prozent mit «gut» bis «sehr gut» bewertet; auch die Rückmeldungen zu den Elternseminaren waren überwiegend positiv.

Zu Frage 3 («Nach welchen Befragungskriterien werden die Zufriedenheitsbeurteilungen durch das Laufbahnzentrum Zürich (LBZ) vorgenommen? Bitte um detaillierte Auflistung der Befragungskriterien und/oder die Beilage eines verwendeten Feedbackfragebogens.»):

Jugendliche in der Berufsberatung, Erwachsene in der Laufbahnberatung, BIZ-Besucherinnen und BIZ-Besucher, Lehrpersonen und Seminarteilnehmende werden zu den nachfolgend tabellarisch dargestellten Kriterien zu ihrer Zufriedenheit rund um die Dienstleistungen befragt:

Befragung von Jugendlichen
Mit dem Ablauf der Beratung bin ich zufrieden.
Durch die Beratung bin ich einen wichtigen Schritt weiter gekommen.
Mit dem Ergebnis der Beratung bin ich zufrieden.
Die Beraterin/der Berater ist auf meine Anliegen eingegangen.
Ich werde meine Beraterin/meinen Berater weiterempfehlen.
Das Beratungsergebnis passt zu meinen Vorstellungen.
Meine Erwartungen an die Beratung wurden erfüllt.
Mein Beratungsanliegen ist geklärt.
Befragung von Erwachsenen
Fragen zum Prozess / zum Beratungsergebnis
Mit dem Ablauf der Beratung bin ich zufrieden.
Durch die Beratung bin ich einen wichtigen Schritt weiter gekommen.
Mit dem Ergebnis der Beratung bin ich zufrieden.
Das Beratungsergebnis passt zu meinen Vorstellungen.
Meine Erwartungen an die Beratung wurden erfüllt.
Mein Beratungsanliegen ist geklärt.

In meiner Beratung ... - wurde mir geholfen, meine Gedanken zu ordnen. ... - bekam ich die notwendigen Informationen. ... - wurde meine persönliche Situation ausreichend einbezogen. ... - erarbeiteten wir geeignete Ideen zu meiner beruflichen Zukunft. ... - waren die eingesetzten Arbeitsmittel für mich nützlich. ... - wurde ich unterstützt, Entscheidungen zu treffen. ... - erarbeiteten wir die nächsten Schritte in meiner Berufs- und Laufbahnwahl. ... - wurde ich bei der Realisierung der Schritte gut unterstützt. ... - beurteile ich den Prozess insgesamt als gut.
Fragen zur Anmeldung / Kontaktaufnahme
Die Auskunftsperson war freundlich und hilfsbereit.
Die Kontaktaufnahme nach der Anmeldung funktionierte gut.
Mit der Wartezeit zwischen Anmeldung und Ersttermin war ich zufrieden.
Ich wurde am Schalter freundlich empfangen.
Insgesamt war ich mit dem Anmeldeprozess zufrieden.
Fragen zur Beraterin/zum Berater
Die Beraterin/der Berater ist auf meine Anliegen eingegangen.
Ich werde meine Beraterin/meinen Berater weiterempfehlen.
Meine Beraterin/mein Berater ... - war freundlich. ... - hat verstanden, worum es geht. ... - drückte sich verständlich aus. ... - nahm meine Wünsche und Ideen ernst. ... - nahm sich genügend Zeit für mich. ... - war kompetent.
Allgemeine Fragen
Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist gut.
Ich würde das Laufbahnzentrum weiterempfehlen.
Der Beratungstermin war/die Beratungstermine waren für mich in Ordnung.
Ideale Beratungstermine für mich wären ...

Befragung von Kundinnen und Kunden des BIZ
Die Informationsmittel sind übersichtlich präsentiert.
Ich habe gefunden, was ich gesucht habe.
Ich wurde von einer Fachperson kompetent unterstützt.
Die Beratung im BIZ war für mich nützlich.
Ich würde das BIZ weiterempfehlen.

Lehrpersonen werden sowohl um eine Einschätzung der Angebote gebeten als auch zur Zufriedenheit bezüglich direkter Zusammenarbeit mit dem LBZ befragt:

Fragen an Lehrpersonen zur Zusammenarbeit
(Folgende Angebote) ist mir bekannt ... / mache ich bei Jugendlichen und Eltern bekannt ... / halte ich für sinnvoll...
... - Berufsinformationszentrum BIZ
... - www.stadt-zuerich.ch/laufbahnzentrum
... - Berufswahlfahrplan
... - Elternorientierung im BIZ
... - Elternseminar im BIZ
... - Klassenorientierung im BIZ
... - Schulhaussprechstunden
... - Berufsberatung-Einzelgespräche im LBZ
... - Lehrstellencoaching im LBZ
... - Klasseninputs zu Themen des Berufswahlprozesses
... - Informationsveranstaltungen LBZ zu Berufen / Berufsfeldern und Mittelschulen

... - Berufsinfolkalender ... - Lehrfirmenverzeichnis LEFI ... - Lehrstellennachweis LENA ... - Bewerbungsbogen ... - Bewerbungswerkstatt ... - Lehrerinnen- und Lehrerinformation im BIZ ... - Lehrstellen-Börse im BIZ ... - Keine Lehrstelle – was tun? im BIZ ... - Last Call im BIZ ... - Berufsmesse ... - www.berufsberatung.ch
Ich bin zufrieden... ... mit der Frequenz der Schulhaussprechstunde ... mit den gelieferten Informationen durch die Berufsberatungsperson ... mit dem Austausch zwischen Ihnen und der Berufsberatungsperson

Seminarteilnehmende werden gebeten, sich zu den nachstehenden Punkten zu äussern:

Fragen an Seminarteilnehmende
Das habe ich gelernt
Das habe ich vermisst
Das hat mir gefallen
Das hat mir missfallen
Was ich sonst noch sagen wollte
Mein Gesamteindruck
Ich werde das Seminar weiterempfehlen

Zu Frage 4 («Wo bestehen qualitative Defizite in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung und wie können diese behoben werden? Was wurde schon unternommen?»):

Wie die Ausführungen zu Frage 2 zeigen, sind die Rückmeldungen zur Qualität der LBZ-Leistungen positiv bis sehr positiv. Dennoch werden in jeder Befragung Verbesserungsmöglichkeiten erfragt und die Rückmeldungen werden laufend für die Weiterentwicklung der Produkte genutzt.

Eine Erkenntnis aus Kundenrückmeldungen war beispielsweise, dass die bisherige Aufbereitung der Information zu Berufen und Weiterbildungen nicht mehr dem heutigen Informationsverhalten entspricht. Durch die in den letzten 20 Jahren massiv veränderte Zugänglichkeit zu Informationen über das Internet müssen diese folglich anders aufbereitet und vermittelt werden. Ebenso zeigten die Rückmeldungen, dass eine niederschwellig zugängliche Kurzberatung gewünscht wird, die auch konkrete Realisierungsschritte aufzeigt. Diese Erkenntnisse flossen in die Planung des BIZ 2015, dem neuen Auftritt der Berufsinformationszentrums im Erdgeschoss des LBZ, ein und werden schrittweise umgesetzt.

Zu Frage 5 («Nach welchen Kriterien werden Jugendliche, die auf Stellensuche sind, beraten? Werden bei der Beratung die Talente und Begabungen berücksichtigt oder wird die Beratung einseitig von der Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt geleitet?»):

Im Rahmen der Beratung werden bei der Thematisierung der individuellen Fähigkeiten und der Persönlichkeit auch Talente und Begabungen berücksichtigt. Die Beratung wird deshalb nie einseitig von der Nachfrage des Arbeitsmarkts geleitet. Die Beratung bei der Wahl von zukünftig möglichen Lehrstellen muss aber neben dem aktuellen Lehrstellenangebot auch die Realisierungschancen berücksichtigen.

Zu Frage 6 («Was für eine methodische Grundlage kommt allenfalls bei der Festlegung der Talente und Begabungen der Jugendlichen zum Zuge?»):

Für die Erfassung von Talenten und Begabungen kommen verschiedene methodische Grundlagen zum Zuge. Es sind dies:

- die Berufsberatungsgespräche und Schulhaussprechstunden, in welchen Selbst- und Fremdbilder berücksichtigt werden;
- die Berufsdiagnostik mit dem Einsatz von Interessens-, Fähigkeits- und Persönlichkeits-tests.

Vor dem Stadtrat

die Stadtschreiberin

Dr. Claudia Cuche-Curti