

Bildungsplanung und Evaluation



BiEv 1 / 09

Evaluation Ausbildungsberatung und Lehraufsicht

**Längsschnittergebnisse
2001 – 2009**

**Barbara E. Stalder
Claudio Stricker**

September 2009

Bezugsadresse:

Bildungsplanung und Evaluation
Erziehungsdirektion des Kantons Bern

Sulgeneckstrasse 70

3005 Bern

Tel: 031 633 85 07

Fax: 031 633 83 55

Mail: biev@erz.be.ch

Net: <http://www.erz.be.ch/site/biev-index.htm>

**Evaluation
Ausbildungsberatung
und Lehraufsicht
Längsschnittergebnisse 2001-2009**

Barbara E. Stalder

Claudio Stricker

Inhalt

| | |
|--|----|
| Das Wichtigste in Kürze | 2 |
| 1. Einleitung..... | 4 |
| 2. Fragestellung und Methode..... | 6 |
| 3. Ergebnisse | 9 |
| 3.1. Überblick zum Kontakt mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht | 9 |
| 3.2. Kontakte im Detail: Alle Betriebe | 10 |
| 3.3. Kontakte im Detail: Betriebe mit Kontakt | 14 |
| 3.4. Zufriedenheit mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht insgesamt..... | 18 |
| 3.5. Anregungen, Kritik und Änderungswünsche der Betriebe | 21 |
| 4. Zusammenfassung und Fazit | 23 |

Das Wichtigste in Kürze

Der vorliegende Bericht präsentiert Ergebnisse von zwei Befragungen (2001 und 2009) bei Lehrbetrieben des Kantons Bern zum Dienstleistungsangebot der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes. Indirekt werden damit die Auswirkungen der Reorganisation der Abteilung Betriebliche Bildung überprüft. Dazu gehören z.B. die Aufhebung der Lehraufsichtskreise und -kommissionen, die Zentralisierung der Informations- und Beratungsaufgaben sowie die Spezialisierung und Professionalisierung der Arbeit in der Abteilung Betriebliche Bildung. Dadurch sollen Anregungen für die zukünftigen Aufgaben abgeleitet werden.

Zwei Leitfragen waren für die Erhebungen 2001 und 2009 massgebend:

- Wie wird die Ausbildungsberatung/Lehraufsicht von den Lehrbetrieben wahrgenommen, wie werden die Dienstleistungen genutzt und beurteilt?
- Wie kann das Dienstleistungsangebot der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht noch besser auf die Bedürfnisse der Lehrbetriebe ausgerichtet werden?

Die Ergebnisse stützen sich auf die Antworten von 1571 Lehrbetrieben im Jahr 2001 (geschichtete Stichprobe) und von 6429 Betrieben im Jahr 2009 (Vollerhebung im ganzen Kanton). Die Auswertungen basieren auf gewichteten Stichproben.

Der Anteil der Betriebe, der Kontakt zur Ausbildungsberatung/Lehraufsicht gehabt hat, ist deutlich zurückgegangen. Im Zeitraum 1999 bis 2001 (erste Erhebung) hatten 60% der Betriebe brieflichen, telefonischen oder persönlichen Kontakt zur Ausbildungsberatung/Lehraufsicht; 2007 bis 2009 waren es noch 40% der Betriebe. Insbesondere abgenommen haben die persönlichen Kontakte, was vereinzelt sehr bedauert wird. Die Abnahme der Kontakte dürfte auf die Aufhebung der ordentlichen Betriebsbesuche im Jahr 2002 zurückzuführen sein sowie auf die Möglichkeit, den Lehrvertrag online auszufüllen,

Die generelle Abnahme der Kontakthäufigkeit geht mit einer Steigerung inhaltlich konkreterer Nachfragen einher: Betriebe, die Kontakt zur Ausbildungsberatung/Lehraufsicht hatten, hatten diesen gezielter als früher aufgrund eines spezifischen Informations- oder Beratungsbedarfes, z.B. zu Lehrvertragsauflösungen, Schulfragen oder Bildungsbewilligungen.

Die Leistungen und das Angebot der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht werden von den Betrieben nach wie vor sehr geschätzt. Die Mehrheit der Betriebe ist insgesamt mit den Leistungen der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht (sehr) zufrieden. Je häufiger Betriebe mit der Beratung/Aufsicht in Kontakt stehen, umso zufriedener sind sie. Einige Betriebe wünschen sich eine raschere und regelmässige Kontaktaufnahme im Allgemeinen und speziell bei Problemen mit den Lernenden. Zu überprüfen bleibt auch, warum Betriebe aus dem französischsprachigen Kantonsgebiet mit der Beratung und Aufsicht unzufriedener sind als jene aus dem deutschsprachigen Gebiet und welche Massnahmen nötig sind.

Insgesamt legen die Ergebnisse eine gewisse Einschränkung des Dienstleistungsangebotes, gleichzeitig aber eine Spezialisierung und Fokussierung auf bestimmte Themenbereiche und damit eine Effizienzsteigerung nahe. Dies würde den Zielen der Reorganisation entsprechen.

1. Einleitung

„Effizient, unbürokratisch und kompetent“: So wurde die Lehraufsicht in der Einleitung zur Sondernummer 2000 des BerufsbildungsBriefs des damaligen Amtes für Berufsbildung präsentiert. Im Januar 2001 wurde die Lehraufsicht des Kantons Bern neu organisiert. Ziele und Aufgaben wurden neu formuliert, die Strukturen vereinfacht, das Angebot vermehrt auf die Nachfrage abgestimmt, die Informations- und Beratungsaufgaben intensiviert. Ziel war es, zur Qualitätsentwicklung in der betrieblichen Bildung beizutragen sowie Lehrlinge und Ausbildungsverantwortliche bei Schwierigkeiten frühzeitig und gezielt zu beraten und zu unterstützen. Die Aufgaben der Lehraufsicht wurden durch 5 Kreisleiter, 11 Ausbildungsberater/innen und 350 Mitglieder in 29 Lehraufsichtskommissionen übernommen. In den Lehraufsichtskommissionen, die nach dem Prinzip des Milizsystems arbeiten, waren Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen sowie Berufsschulen vertreten. In fünf regional organisierten Kreisen sowie einer kantonalen Stelle standen den 12'500 Lehrbetrieben und 25'800 Lernenden Kontaktstellen zur Verfügung.

Acht Jahre später hat sich die Situation erneut geändert. Anfangs 2002 wurden die ordentlichen Betriebsbesuche aufgehoben. Auf Januar 2006 wurde die Abteilung Betriebliche Bildung (ABB) des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes (MBA) reorganisiert. Die regionalen Kreisleitungen, die bisher sowohl für die Prüfungen wie auch die Lehraufsicht zuständig waren, wurden aufgehoben, die Lehraufsichtskommissionen abgeschafft. Die Ausbildungsberatung/Lehraufsicht wurde zentralisiert und in vier Fachbereichen "Dienstleistungen, Gesundheit und Soziales", "Technische Berufe", "Bau und Natur" sowie "Kaufleute und Detailhandel" zusammengefasst. Zudem wurde das Formular für Lehrverträge gesamtschweizerisch vereinheitlicht. Der Lehrvertrag kann heute online ausgefüllt werden und muss nicht mehr bei der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht bestellt werden.

Heute sind rund 12 Personen als Ausbildungsberater/innen in der ABB tätig. Mit Unterstützung von Fachpersonen aus der beruflichen Praxis sind sie zuständig für die Lehraufsicht, die Information und Beratung. Im Vordergrund stehen dabei die Qualitätsentwicklung der betrieblichen Bildung und die Unterstützung von Berufsbildenden und Lernenden bei Schwierigkeiten. Die Lehraufsicht hat nach wie vor die Aufgabe, die Bildungsvoraussetzungen der Betriebe abzuklären, Bildungsbewilligungen auszustellen, Lehrverträge zu überprüfen und zu genehmigen sowie in Krisensituationen zu intervenieren. Die Anzahl der Lehrbetriebe und der Lernenden hat sich seit 2001 nicht wesentlich verändert.

Gesetzliche Grundlagen

Das kantonale Gesetz über die Berufsbildung und Berufsberatung (BerG) vom 21. Januar 1998 und die Verordnung über die Berufsbildung und Berufsberatung (BerV) vom 25. Oktober 2000 regeln die Aufgaben und Organisation der Lehraufsicht wie folgt:

BerG Art. 19 ¹ Die Erziehungsdirektion überwacht die Ausbildung in den Lehrbetrieben. Zu diesem Zweck sind ihr Lehraufsichtskommissionen beigeordnet. Sie ernennt deren Mitglieder.

² Den Lehraufsichtskommissionen obliegen insbesondere die Beratung der Lehrvertragsparteien und die Schlichtung bei Konflikten. Sie überprüfen die Ausbildungsvoraussetzungen und können Betriebsbesuche durchführen.

BerV Art. 39 Die Mitglieder der Lehraufsichtskommissionen überwachen in Zusammenarbeit mit den Ausbildungsberaterinnen und -beratern bei Lehr- und Anlehrverhältnissen die Ausbildung in den Ausbildungsbetrieben. (...).

BerV Art. 40 ¹ Die Mitglieder der Lehraufsichtskommissionen oder die Ausbildungsberaterinnen und -berater führen die notwendigen Betriebsbesuche durch, insbesondere in neuen Lehr- oder in neuen Anlehrbetrieben sowie auf Verlangen einer Vertragspartei.

BerV Art. 41 Werden in einem Ausbildungsbetrieb Mängel festgestellt, kann das zuständige Mitglied der Lehraufsichtskommission oder die Ausbildungsberaterin bzw. der Ausbildungsberater folgende Massnahmen treffen:

- a Ermahnung der betroffenen Partei,
- b Abschluss und Überprüfung von schriftlichen Vereinbarungen,
- c Meldung von strafbaren Handlungen gemäss Artikel 70 ff. BBG,
- d Antrag auf Aufhebung des Ausbildungsverhältnisses durch Widerruf der Genehmigung,
- e Antrag auf Widerruf der Ausbildungsberechtigung.

Das neue Gesetz über die Berufsbildung, die Weiterbildung und die Berufsberatung (BerG) vom 14. Juni 2005 und die Verordnung vom 9. Nov. 2005 regeln die Begleitung und Aufsicht wie folgt:

BerG Art. 13 ¹ Die zuständige Stelle der Erziehungsdirektion begleitet und überwacht die Bildung in beruflicher Praxis bei den Anbietern.

² Sie kann dabei Fachpersonen aus der beruflichen Praxis beiziehen.

BerV Art. 21 ¹ Die zuständige Stelle der Abteilung Betriebliche Bildung des Mittelschul- und Berufsbildungsamts begleitet und überwacht die Bildung in beruflicher Praxis. Sie ist insbesondere zuständig für

- a die Genehmigung und die Aufhebung der Lehr- und Praktikumsverträge,
- b die Begleitung und Beratung der Lehrvertragsparteien,
- c die Koordination zwischen den an der beruflichen Grundbildung beteiligten Personen und Organisationen,
- d die Erteilung und die Aufhebung der Bildungsbewilligungen,
- e die Genehmigung der Verlängerung oder Verkürzung der Bildungsdauer,
- f den Entscheid betreffend die Überschreitung der bewilligten Höchstzahl der Ausbildungsverhältnisse pro Lehrbetrieb in einem Lehrberuf,
- g den Entscheid betreffend die Befreiung der Lernenden von der Lehrabschlussprüfung und dem entsprechenden Berufsfachschulunterricht,
- h die Förderung der Selbstevaluation bei den Anbietern der Bildung in beruflicher Praxis,
- i den Entscheid über den Besuch von Freikursen und Stützkursen bei Uneinigkeit unter den Beteiligten,
- k den Entscheid über den Ausschluss von Freikursen bei Uneinigkeit unter den Beteiligten,
- l die Ergreifung von Massnahmen bei Schliessung von Lehrbetrieben, bei Mängeln im Lehrbetrieb oder wenn der Bildungserfolg in Frage gestellt ist,
- m den Entscheid über einen Profil- und Berufswechsel bei Uneinigkeit unter den Lehrvertragsparteien und den Entscheid über eine fachkundige individuelle Begleitung in der zweijährigen Grundbildung (Art. 10 Abs. 4 der Verordnung des Bundesrates vom 19. November 2003 über die Berufsbildung [Berufsbildungsverordnung, BBV])

² Sie erfüllt diese Aufgaben in Zusammenarbeit mit den Organisationen der Arbeitswelt und den Berufsfachschulen.

Evaluation Lehraufsicht: bisherige Arbeiten und neue Befragung

Um das Dienstleistungsangebot der Lehraufsicht weiter zu verbessern und so die Qualitätssicherung in der Berufsbildung zu fördern, hat das Amt für Berufsbildung im Jahr 2001 durch das Amt für Bildungsforschung eine Evaluation durchführen lassen. Die Evaluation stellte Informationen bereit zum Kontakt zwischen Lehraufsicht und Lehrbetrieben, zur Wahrnehmung und Beurteilung der Lehraufsicht aus der Sicht dieser Betriebe, zum Informationsbedarf und zu Ausbildungsproblemen der Betriebe sowie zur Nutzung von Informationsmitteln und zu Anliegen und Vorschlägen der Betriebe zur Verbesserung der Dienstleistungen der Lehraufsicht.

Im Rahmen der Evaluation wurde im Jahr 2001 eine schriftliche Befragung von rund 1500 Lehrbetrieben durchgeführt. Im Sommer 2002 wurden die Ergebnisse an regionalen Veranstaltungen in den Lehraufsichtskreisen präsentiert. In Workshops wurden wichtige Fragen zusammen mit Betrieben, Lehraufsichtskommissionen, Berufsfachschulen und Berufsberatungsstellen nochmals aufgenommen und detaillierter betrachtet. Die Ergebnisse der ersten Erhebung und der Kolloquien sind in folgenden Berichten publiziert:

Stalder, B. E., & Heer, G. (2002a). Evaluation Lehraufsicht: Bericht zur 1. Befragung der Lehrbetriebe im Kanton Bern (1/02). Bern: Amt für Bildungsforschung der Erziehungsdirektion.

Stalder, B. E., & Heer, G. (2002b). Evaluation Lehraufsicht: Bericht über die Kolloquien in den Lehraufsichtskreisen. (2/02). Bern: Amt für Bildungsforschung der Erziehungsdirektion.

Die erneute Befragung im Jahr 2009 knüpft an die erste Erhebung an und verfolgt ähnliche Ziele. Im Vordergrund steht die erneute Überprüfung des Dienstleistungsangebotes der Ausbildungsberatung und der Lehraufsicht. In Anbetracht der Neuerung in den gesetzlichen Grundlagen und der erneuten Reorganisation der Abteilung Betriebliche Bildung (Zentralisierung und Spezialisierung, Abschaffung der Lehraufsichtskommissionen) ist der Zeitpunkt für eine erneute Standortbestimmung angezeigt.

2. Fragestellung und Methode

Zentrales Anliegen im vorliegenden Bericht ist der Vergleich der Ergebnisse aus den Erhebungen der Jahre 2001 und 2009. Daraus sollen einerseits die Auswirkungen der Reorganisation der Abteilung Betriebliche Bildung (ABB) auf die Arbeit mit den Ausbildungsbetrieben untersucht werden. Andererseits soll die Lehraufsicht aufgrund der Entwicklung seit 2001 und des aktuellen Stands Anregungen für die zukünftige Arbeit erhalten.

Zwei Leitfragen sind sowohl für die Erhebung 2001 wie auch für die Folgerhebung im Jahre 2009 massgebend:

- Wie wird die Ausbildungsberatung/Lehraufsicht von den Lehrbetrieben wahrgenommen, wie werden die Dienstleistungen genutzt und beurteilt?
- Wie kann das Dienstleistungsangebot der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht noch besser auf die Bedürfnisse der Lehrbetriebe ausgerichtet werden?

Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse zeigen ausgewählte Veränderungen seit der ersten Erhebung 2001 im Hinblick auf die Nutzung des Dienstleistungsangebotes und die Zufriedenheit mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht. Eine querschnittliche Darstellung aller Ergebnisse der Erhebung 2009 findet sich im Bericht Reutebuch/Conpro¹.

Für den vorliegenden Bericht stehen folgende Teilfragen im Vordergrund:

- Wie viele Betriebe standen 2007-2009 in Kontakt mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht ?
- Um welche Themen und Problembereiche ging es bei diesen Kontakten?
- Wie zufrieden sind die Betriebe insgesamt mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht?
- Welche spezifischen Anliegen haben die Betriebe zur Verbesserung des Dienstleistungsangebots der Lehraufsicht?

Die Veränderung seit der ersten Erhebung vor acht Jahren ist diesen Fragen übergeordnet.

- Wie hat sich die Nutzung des Dienstleistungsangebotes und die Zufriedenheit mit der Lehraufsicht seit 2001 verändert?

Die im vorliegenden Bericht dargestellten Fragen beruhen auf einer Teilreplikation der Erhebung 2001. Für die Erhebung 2009 wurden die Items entweder unverändert übernommen, ganz gestrichen oder durch neue ergänzt. Für eine detaillierte Darstellung der Fragen und Items siehe den ersten Evaluationsbericht von Stalder und Heer (2002a).

Die Befragung 2009 ist als gesamtkantonale Vollerhebung angelegt worden. Im Gegensatz dazu basierte die Erhebung 2001 auf einer geschichteten Zufallsstichprobe. Schichtungskriterien waren die acht Berufsgruppen nach Swissdoc und die sechs Lehraufsichtskreise (genau: fünf regionale und ein gesamtkantonaler Kreis). Aus jeder der 48 Schichten wurden zufällig mindestens 70 Betriebe ausgewählt (Stalder & Heer, 2002a, S. 16).

2009 konnten die Betriebe die Fragen entweder schriftlich oder on-line beantworten. 2001 war die Befragung nur schriftlich möglich. Beide Erhebungen verzeichnen einen guten Rücklauf von rund 50%.

Die Daten von 2001 und 2009 wurden gewichtet ausgewertet, um für den gesamten Kanton repräsentative Ergebnisse abzuleiten und mögliche Effekte der unterschiedlichen Erhebungsformen und Stichprobenzusammensetzungen zu kontrollieren. Zudem wurden die Resultate der On-line-Erhebung mit den auf Papier eingegangenen Antworten verglichen. Dabei zeigten sich keine nennenswerten Unterschiede.

Wie erwartet unterscheiden sich die Stichproben aus den Jahren 2001 und 2009 deutlich bezüglich ihrer Grösse (*Tabelle 1*). Die Stichprobe 2009 (Vollerhebung) ist rund viermal grösser als diejenige aus dem Jahr 2001 (geschichtete Stichprobe).

¹ Die Erhebung 2009 umfasste auch andere Themenbereiche wie die Nutzung des LENA oder die Arbeitsmarktfähigkeit der Lernenden. Diese Bereiche waren nicht Gegenstand der Erhebung 2001.

Die Verteilung auf die verschiedenen Berufsgruppen² hat sich nicht verändert. In beiden Erhebungen ist die Gruppe „Handel, Wirtschaft, Verkehr, Tourismus“ am häufigsten (ungewichtet); gefolgt von „Bauwesen“ und „Industrie, Technisches Handwerk“.

Entsprechend der Betriebsstruktur im Kanton Bern besteht die Stichprobe 2009 mehrheitlich aus kleinen Betrieben mit weniger als 50 Beschäftigten. Nur rund 8% der teilnehmenden Betriebe beschäftigen 50 oder mehr Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter. Diese Verteilung hat sich seit 2001 nicht verändert.

Tabelle 1: Stichprobenverteilung nach Berufsgruppe

| Berufsgruppen | Erhebung 2001 | | | Erhebung 2009 | | |
|---|------------------|-------------|----------------|------------------|-------------|-------------|
| | ungewichtet N | % | gewichtet % | ungewichtet % | % | N |
| Natur ■ Gärtner/in, Florist/in, Tiermedizinische Praxisassistent/in u.a. | 99 | 6% | 3% | 3% | 6% | 414 |
| Ernährung, Gastgewerbe, Hauswirtschaft ■ Bäcker-Konditor/in, Metzger/in, Hotelfachassistent/in, Servicefachangestellte(r), Fachfrau/-mann Hauswirtschaft u.a. | 146 | 9% | 8% | 8% | 7% | 477 |
| Textilien, Bekleidung, Körperpflege ■ Coiffeuse/Coiffeur, Textiltechnologe/-login, Innendekorateur/-in u.a. | 144 | 9% | 3% | 3% | 3% | 175 |
| Bauwesen ■ Maler/in, Maurer/in, Schreiner/in, Zimmermann, Spengler-Sanitärinstallateur/in, Hochbauzeichner/in, Konstrukteur/in, Telematiker/in u.a. | 207 | 13% | 19% | 19% | 24% | 1512 |
| Industrie, Technisches Handwerk ■ Drucker/in, Polygraf/in, Polymechaniker/in, Elektromonteur/in, Elektroniker/in, Informatiker/in, Metallbauer/in, Automonteur/in, Landmaschinenmechaniker/in u.a. | 190 | 12% | 16% | 16% | 17% | 1063 |
| Handel/Wirtschaft, Verwaltung, Verkehr, Tourismus ■ Kaufm. Angestellte(r), Verkäufer/in, Detailhandelsangestellte(r), Drogist/in, Pharmaassistent/in u.a. | 325 | 21% | 25% | 25% | 25% | 1631 |
| Bildungswesen, Gesundheit, Sozialarbeit ■ Medizinische(r) Praxisassistent/in, Augenoptiker/in u.a. | 187 | 12% | 4% | 4% | 10% | 618 |
| Medien, Kunst, Geisteswissenschaften ■ Grafiker/in, Schrift- und Reklamegestalter/in, Goldschmied/in, Buchhändler/in, Keramiker/in u.a. | 70 | 5% | 1% | 1% | 1% | 61 |
| Betriebe ohne Lernende | 185 | 12% | 22% | 22% | 7% | 465 |
| Total | 1553 | 100% | 100% | 100% | 100% | 6416 |

Basis: alle Betriebe

² Gruppe von Lehrberufen, in denen ein Betrieb am meisten Lernende ausbildet. Einteilung der Lehrberufe nach Systematik Swissdoc; Schweizerische Dienstleistungszentrum Berufsbildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB, vgl. <http://swissdoc.svb-asosp.ch/>.

3. Ergebnisse

Die Darstellung der Ergebnisse ist in folgende Teile gegliedert:

- Überblick zum Kontakt mit der Beratung/Aufsicht
- Kontakte im Detail
- Zufriedenheit mit der Lehraufsicht insgesamt
- Anregungen, Kritik und Änderungswünsche der Betriebe

Zusätzlich zur Darstellung der Längsschnittergebnisse gehen wir auf Berufsgruppenunterschiede ein (vgl. Bericht 2001).

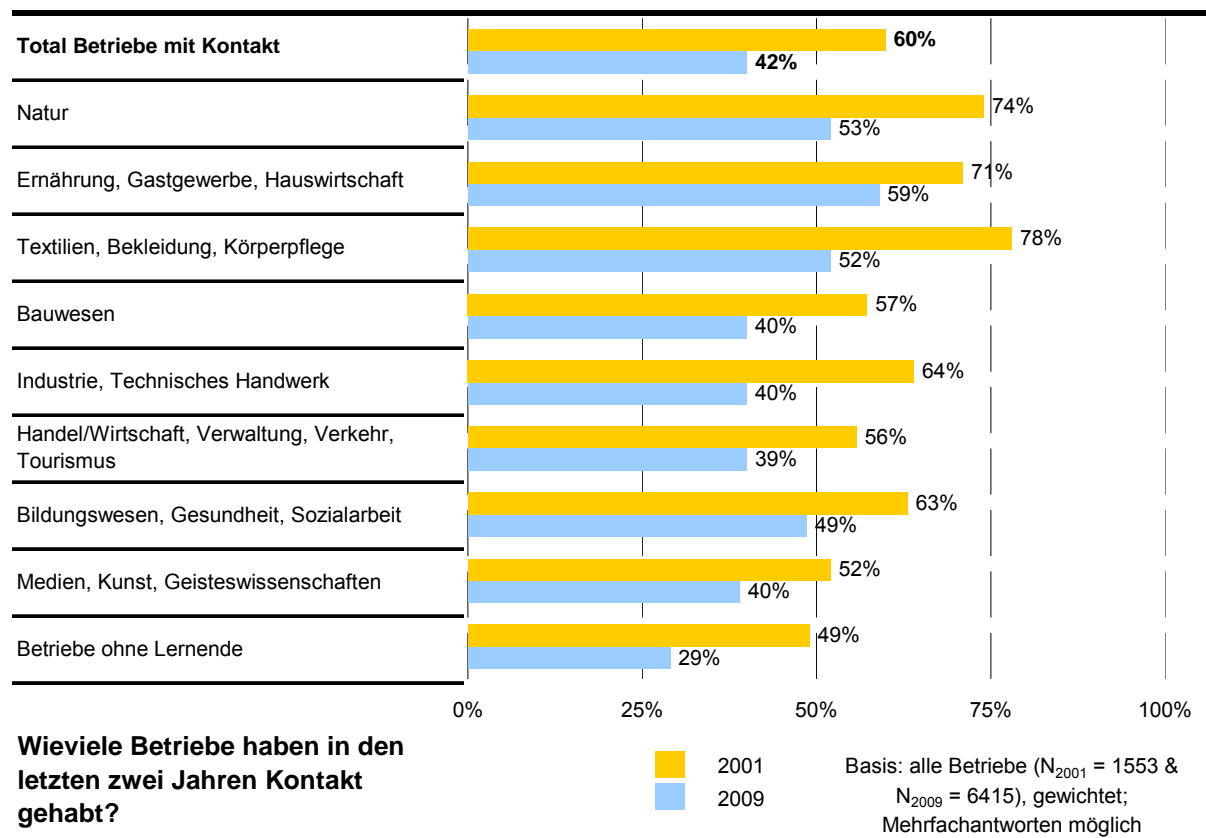
3.1. Überblick zum Kontakt mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht

Die Betriebe hatten zunächst anzugeben, ob sie in den letzten zwei Jahren vor der Erhebung in Kontakt mit der Ausbildungsberatung bzw. Lehraufsicht standen oder nicht. Unberücksichtigt blieb, ob der Kontakt vom Lehrbetrieb oder von der Beratung/Aufsicht ausging.

Längsschnittergebnisse

Der Anteil der Betriebe, die in Kontakt mit der Beratung/Aufsicht standen, hat zwischen 2001 und 2009 deutlich abgenommen. Während bei der ersten Erhebung noch

Abbildung 1: Anteil der Betriebe mit Kontakt zur Ausbildungsberatung/Lehraufsicht



60% aller Betriebe Kontakt hatten, sank der Anteil der Betriebe mit Kontakt um einen Drittel auf 42%. Die Mehrheit der Betriebe hat also, im Gegensatz zu früher, keinen regelmässigen Kontakt mehr mit der Beratung/Aufsicht. Dies dürfte wohl auf die Aufhebung der ordentlichen Betriebsbesuche und die Möglichkeit, den Lehrvertrag online auszufüllen, zurückzuführen sein.

Berufsgruppen

Alle Berufsgruppen zeigen eine dem Gesamttrend entsprechende deutliche Abnahme der Kontakthäufigkeit (*Abbildung 1*). Die Berufsgruppen „Ernährung, Gastgewerbe, Hauswirtschaft“, „Textilien, Bekleidung, Körperpflege“ und „Natur“ haben nach wie vor am häufigsten Kontakt. Rund die Hälfte dieser Betriebe stand in den letzten zwei Jahren in Kontakt mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht. Den Erwartungen entsprechend hatten Betriebe ohne Lernende am seltensten Kontakt. Etwas häufiger mit der Beratung/Aufsicht in Verbindung getreten sind Betriebe aus den Bereichen „Handel/Wirtschaft, Verwaltung, Verkehr, Tourismus“ und „Medien, Kunst, Geisteswissenschaften“.

3.2. Kontakte im Detail: Alle Betriebe

Kontaktmedien

Betriebe, die in den zwei Jahren vor der Erhebung in Kontakt mit der Lehraufsicht bzw. der Ausbildungsberatung waren, wurden gefragt, wie oft ein solcher Kontakt stattgefunden hatte und ob er ein persönliches Treffen, ein Telefongespräch oder ein schriftlicher Austausch umfasste.

Längsschnittergebnisse

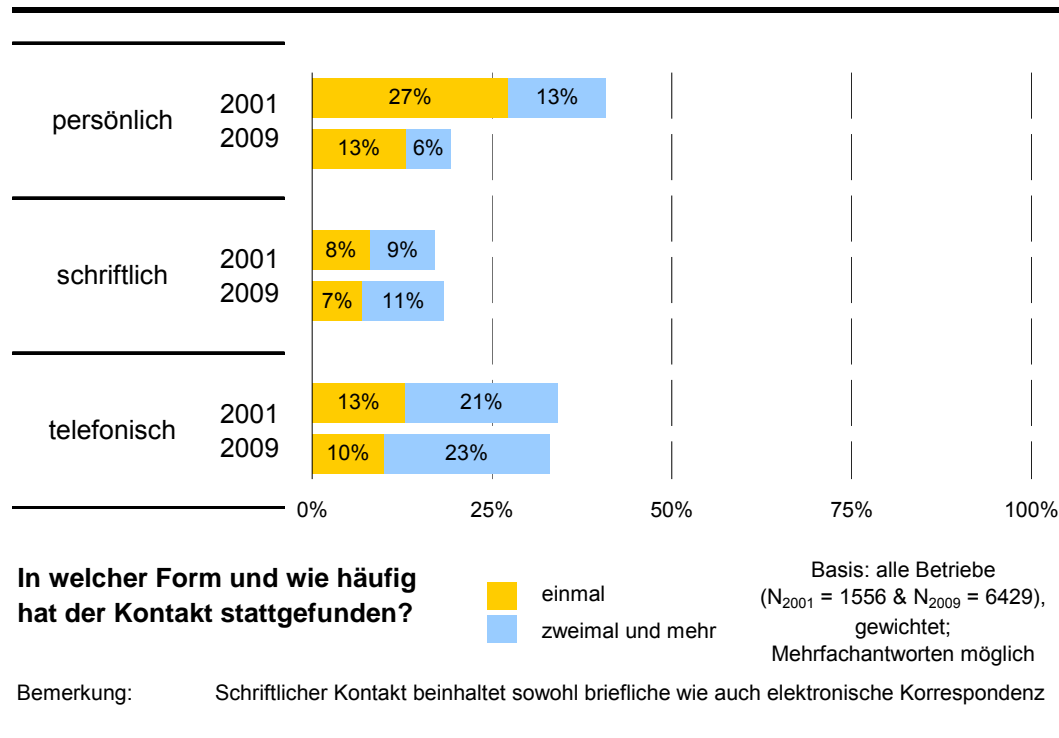
Die folgende Abbildung zeigt die Antwortverteilung aller befragten Betriebe, unabhängig davon, ob sie Kontakt mit der Beratung/Aufsicht hatten oder nicht.

Im Längsschnittvergleich am augenfälligsten ist die massive Abnahme der persönlichen Kontakte. Vor acht Jahren trafen sich noch 40% der Betriebe bzw. deren Berufsbildnerinnen und -bildner mit einer Person der Beratung/Aufsicht (Mitglied oder Sekretär/in der Lehraufsichtskommission, Kreisleiter/in oder Ausbildungsberater/in). Dieser Anteil reduzierte sich bis 2009 um mehr als die Hälfte auf 19% (*Abbildung 2*).

Die schriftlichen Kontakte haben hingegen über denselben Zeitraum leicht zugenommen. Dies dürfte u.a. auf die Verbreitung der Email-Korrespondenz zurückzuführen sein.

In Bezug auf telefonische Kontakte ist insgesamt keine wesentliche Veränderung der Häufigkeit festzustellen. Während 2001 noch die persönliche Begegnung im Vordergrund stand, wird 2009 am häufigsten telefonisch miteinander kommuniziert.

Abbildung 2: Persönliche, schriftliche und telefonische Kontakte



Betrachtet man die verschiedenen Kontaktmedien zusammen, fällt auf, dass der Anteil der Betriebe mit zwei oder mehr telefonischen oder schriftlichen Kontakten gestiegen ist.

Vor allem bei den zeitintensiven und aufwändigen persönlichen Kontakten ist also eine starke Abnahme der Kontaktquote zu verzeichnen, während der Anteil der Betriebe mit telefonschem Kontakt stabil blieb und die schriftlichen Kontakte leicht zunahmen. Die schriftlichen Kontakte haben aber anteilmässig nicht in demselben Ausmass zugenommen, wie die persönlichen Kontakte abgenommen haben. Damit erklärt sich auch der starke Rückgang der Kontakte insgesamt (siehe auch 3.1).

Seit der ersten Erhebung 2001 müssen die Lehrverträge nicht mehr bei der Lehraufsicht bestellt werden, sondern sind über das Internet verfügbar. In einem weiteren Analyseschritt wurden entsprechend diejenigen Betriebe ausgeschlossen, deren Kontakt sich auf die Bestellung des Lehrvertrags beschränkte. Dies betraf insgesamt nur 46 Betriebe der Erhebung 2001 und hatte damit keinen wesentlichen Einfluss auf die Ergebnisse.

Berufsgruppen

Der Vergleich zwischen den unterschiedlichen Berufsgruppen bei der Benutzung der drei unterschiedlichen Kontaktformen zeigt keine eindeutigen Tendenzen. Keine Berufsgruppe

unterscheidet sich wesentlich von den anderen in Bezug auf die Anteile der Betriebe mit persönlichen, schriftlichen oder telefonischen Kontakten zur Beratung/Aufsicht.

Hauptsächliche Gesprächsthemen

Die Betriebe wurde gefragt, welche Inhalte bei den Kontakten zur Sprache kamen. Zwei Themenbereiche wurden unterschieden: *Allgemeine Fragen zum Lehrverhältnis*, hauptsächlich zu juristischen und organisatorischen Angelegenheiten und *Probleme im Betrieb oder der Berufsfachschule*. Bei jeder dieser Fragen wurde zusätzlich unterschieden, ob die Betriebe eine Information benötigten, eine Beratung wünschten oder ob dieses Thema aus einem anderen Grund zur Sprache kam. Abbildung 3 zeigt die Ergebnisse zum Themenbereich *Allgemeine Fragen zum Lehrverhältnis*, Abbildung 4 diejenigen zu *Probleme im Betrieb oder der Berufsfachschule*. Eine vollständige Darstellung, unterschieden nach Information/Beratung/Anderes, findet sich in den Tabellen 9 und 10 im Anhang.

Längsschnittergebnisse

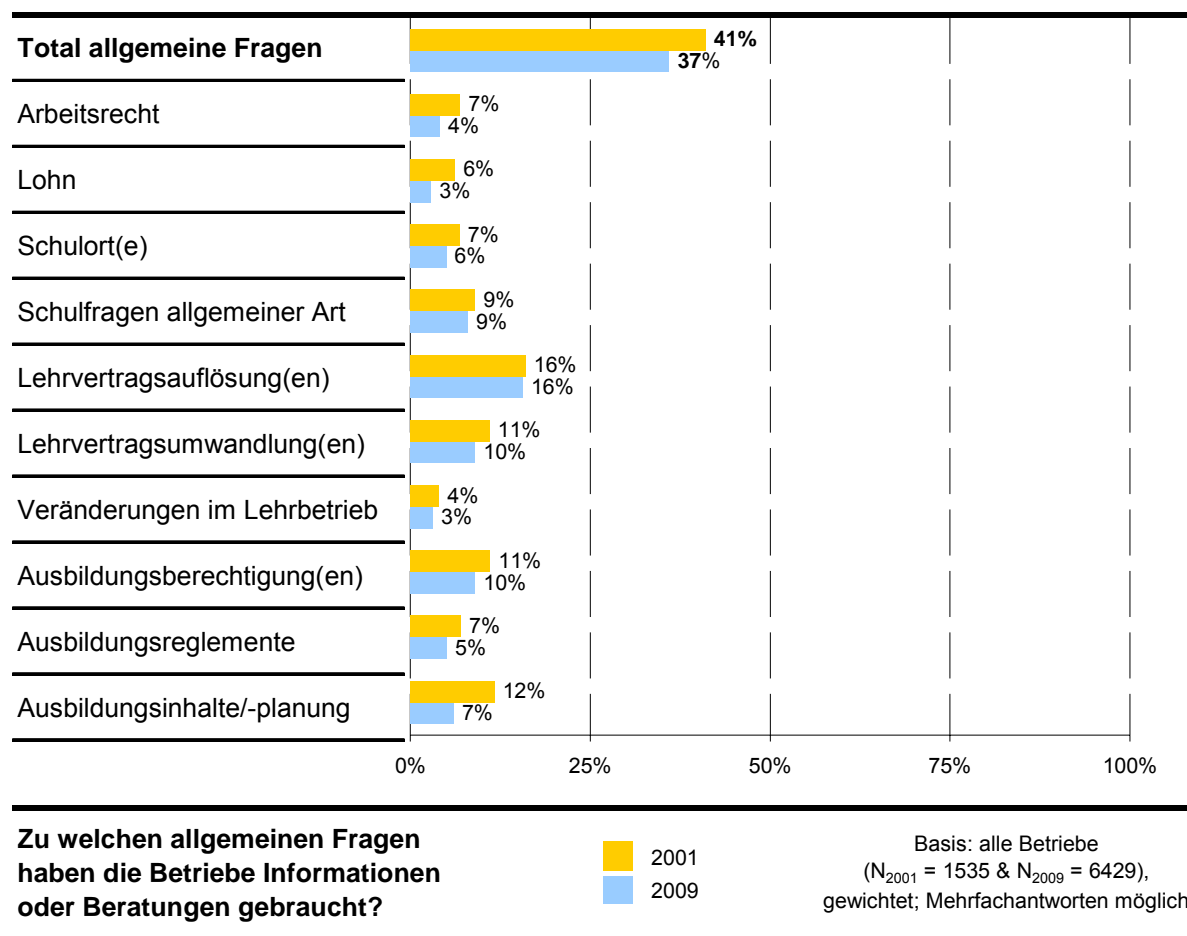
Der Trend zu weniger Kontakten schlägt sich erwartungsgemäss auch inhaltlich nieder. In den Kontakten der Jahre 2007-2009 wurden signifikant weniger allgemeine Fragen mit der Beratung/Aufsicht besprochen (*Abbildung 3*). Dies zeigt sich sowohl in Bezug auf den Anteil der Betriebe, die insgesamt mit allgemeinen Fragen zur Ausbildungsberatung/Lehraufsicht kam (Abnahme von 41% auf 37%) wie auch bei den einzelnen Themen. Kein einziger Inhalt wurde im Vergleich zu 2001 häufiger zur Sprache gebracht.

Sowohl 2001 wie auch 2009 kamen am häufigsten die Themen Lehrvertragsauflösungen, Lehrvertragsumwandlung und Bildungsbewilligungen (Ausbildungsberechtigungen) zur Sprache.

Im Vergleich zu 2001 ist der Anteil der Betriebe leicht zurückgegangen, die Fragen zum Arbeitsrecht, zum Lohn, den Ausbildungsreglementen/Bildungsverordnungen oder den Ausbildungsinhalten und -planung hatten (alle statistisch signifikant). Weniger häufig angesprochen wurden auch die Themen Lehrvertragsumwandlungen und Veränderung im Lehrbetrieb.

Am deutlichsten ist der Rückgang in Bezug auf Ausbildungsinhalte und die Ausbildungsplanung, die nicht mehr denselben Stellenwert haben wie bei der ersten Erhebung. In Bezug auf Ausbildungsinhalte und -planung hat der Beratungsbedarf zwar leicht zugenommen, der generelle Informationsaustausch und insbesondere die Kontakte aus anderen Gründen (u.a. ordentliche Betriebsbesuche) haben abgenommen.

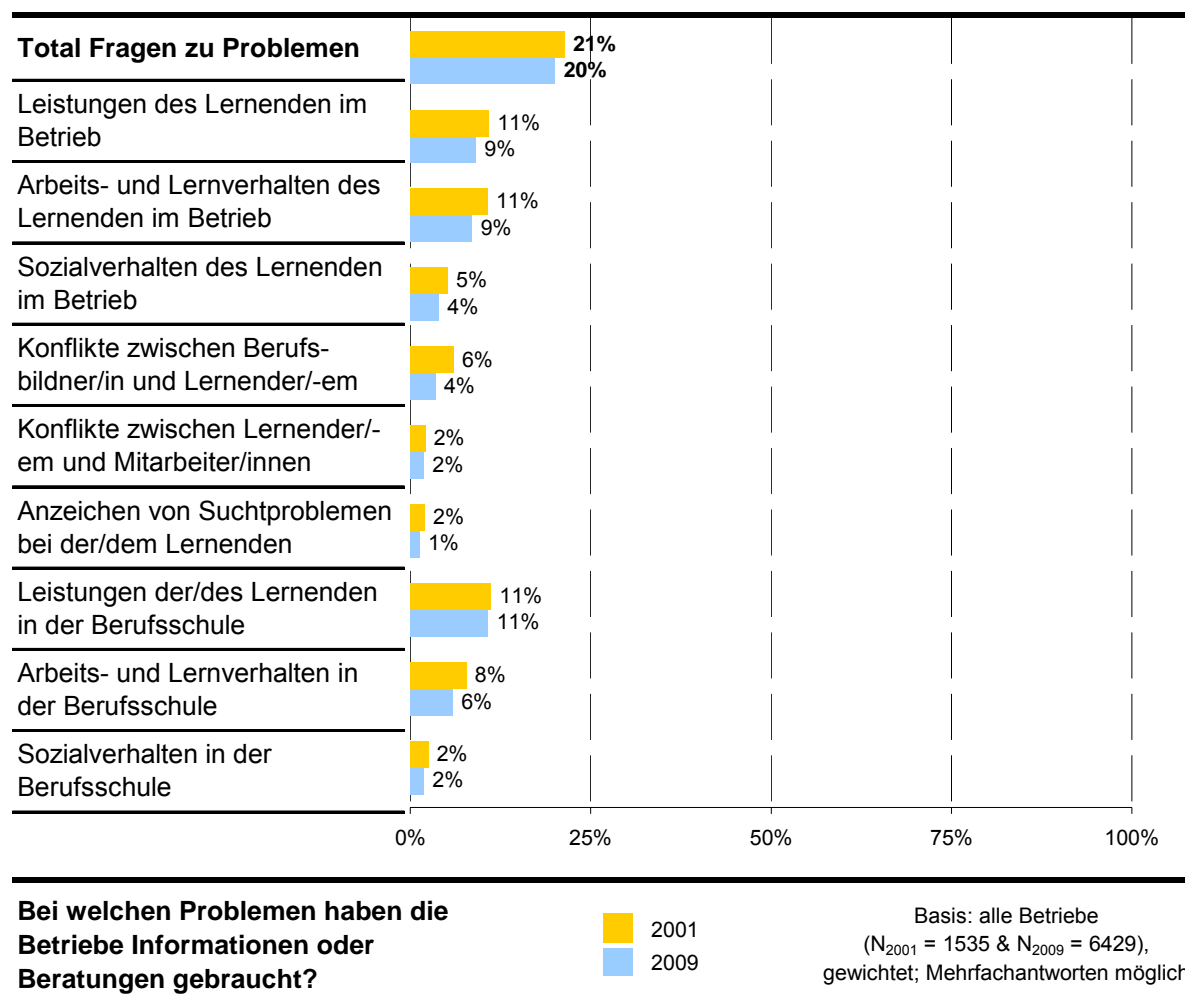
Abbildung 3: Allgemeine Fragen zum Lehrverhältnis



Der Anteil der Betriebe, die mit Personen der Beratung/Aufsicht *Probleme der Lernenden im Betrieb oder in der Berufsfachschule* besprochen haben, hat sich seit 1999/2001 insgesamt kaum verändert (2001: 21%; 2009: 20%). Am häufigsten wurden Themen betreffend Leistung und Arbeitsverhalten im Betrieb oder in der Berufsfachschule angesprochen, diese Probleme waren bei beiden Erhebungen vorherrschend (*Abbildung 4*).

In Bezug auf einzelne Problembereiche haben die Kontakte abgenommen. Dies betrifft insbesondere folgende Inhalte (statistisch signifikante Unterschiede): Arbeits- und Lernverhalten im Betrieb und der Berufsfachschule und Leistungen und Sozialverhalten des Lernenden im Betrieb. Die Abnahme der Kontakte zu diesen Problembereichen ist vor allem auf eine Reduktion der Kontakthäufigkeit aus "anderen Gründen" zurückzuführen (u.a. ordentliche Betriebsbesuche); der Bedarf nach Information und Beratung in diesen Bereichen blieb hingegen stabil.

Abbildung 4: Probleme im Betrieb oder in der Berufsfachschule



Berufsgruppen

Beim Vergleich der verschiedenen Berufsgruppen in den Themenbereichen *Allgemeine Fragen zum Lehrverhältnis* und *Probleme im Betrieb oder der Berufsfachschule* zeigen sich keine wesentlichen Unterschiede.

3.3. Kontakte im Detail: Betriebe mit Kontakt

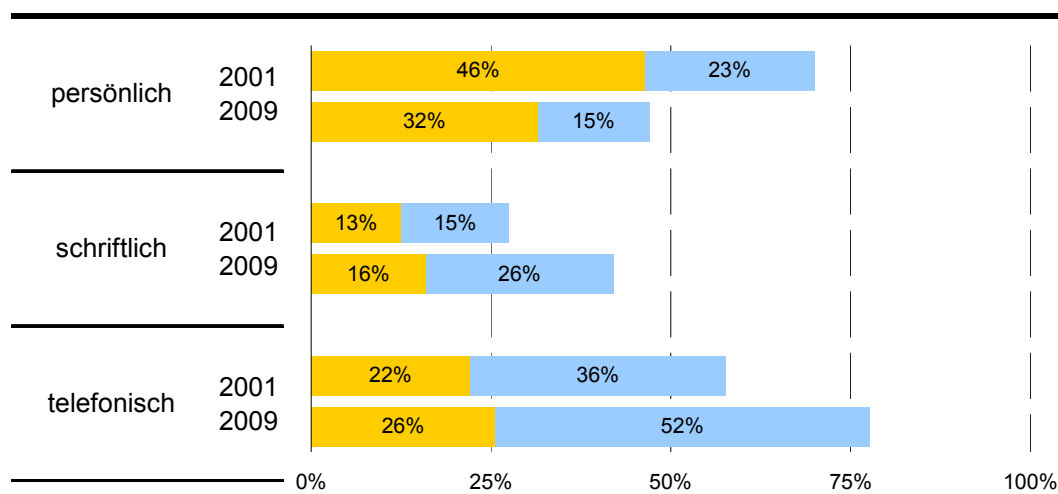
Die oben dargestellten Auswertungen beziehen sich auf *alle* befragten Betriebe der beiden Erhebungen, unabhängig davon, ob diese überhaupt mit der Beratung/Aufsicht in Kontakt standen oder nicht. Sie zeigen damit die absoluten Veränderungen der Kontakte über alle Ausbildungsbetriebe im Kanton Bern.

In zusätzlichen Analysen haben wir alle Betriebe *ohne Kontakt ausgeschlossen* und uns auf den Vergleich der Betriebe mit Kontakt beschränkt. Dies betrifft 917 (60%) Betriebe der ersten Erhebung (Kontakt zwischen 1999 und 2001) bzw. 2525 (40%) der zweiten Erhebung (Kontakt zwischen 2007 und 2009). Diese Detailanalyse zeigt die relativen Anteile der per-

sönlichen, telefonischen und schriftlichen Kontakte, gemessen am Anteil der Betriebe mit Kontakt.

Die Detailanalyse zu den Betrieben mit Kontakt zeigt, dass derzeit 78% (gegenüber 58% im Jahr 2001) der Betriebe mindestens einmal telefonisch mit der Ausbildungsberatung in Verbindung traten. Deutlich zugenommen haben insbesondere mehrmalige Kontakte über Telefon (von 36% auf 52%). Der schriftliche Kontakt stieg von 28% auf 42% der Betriebe. Der Anteil der persönlichen Kontakte fiel von 69% auf 47%. Persönliche Kontakte - wenn auch insgesamt weniger häufig - sind damit anteilmässig nach wie vor eine wichtige Möglichkeit des Kontakts zwischen Ausbildungsberatung und Lehrbetrieb.

Abbildung 5: Persönliche, schriftliche und telefonische Kontakte



In welcher Form und wie häufig hat der Kontakt stattgefunden?

■ einmal
■ zweimal und mehr

Basis: Betriebe mit Kontakt
 (N₂₀₀₁ = 917 & N₂₀₀₉ = 2525)
 Mehrfachantworten möglich

Bemerkung: Schriftlicher Kontakt beinhaltet sowohl briefliche wie auch elektronische Korrespondenz.

Die Auswertung nach Betrieben mit Kontakt (Tabelle 9) zeigt einen scheinbar gegenläufigen Trend zu den Ergebnissen, bei denen alle Betriebe zusammen betrachtet werden. Gemessen an den Betrieben, die überhaupt Kontakt hatten, stieg der Anteil derjenigen, die mit der Beratung/Aufsicht allgemeine Fragen zum Lehrverhältnis besprachen, von 70% (2001) auf 90%. Auch bei den einzelnen Inhalten ist eine Zunahme der relativen Kontakthäufigkeit feststellbar. So hatten im Jahr 2001 z.B. noch 28% der Betriebe mit Kontakt Fragen zu Lehrvertragsauflösungen, während dieser Anteil im Jahr 2009 auf 41% stieg.

Tabelle 2: Allgemeine Fragen zum Lehrverhältnis

| | | nur Betriebe mit Kontakt % | alle Betriebe % |
|--|------|----------------------------------|--------------------|
| Arbeitsrecht | 2001 | 12% | 7% } * |
| | 2009 | 10% | 4% } |
| Lohn | 2001 | 10% } * | 6% } * |
| | 2009 | 7% } | 3% } |
| Schulort(e) | 2001 | 11% } * | 7% |
| | 2009 | 13% } | 6% |
| Schulfragen allgemeiner Art | 2001 | 16% } * | 9% |
| | 2009 | 21% } | 9% |
| Lehrvertragsauflösung(en) | 2001 | 28% } * | 16% |
| | 2009 | 41% } | 16% |
| Lehrvertragsumwandlung(en) | 2001 | 19% } * | 11% } * |
| | 2009 | 22% } | 10% } |
| Veränderung im Lehrbetrieb (z.B Wechsel Lehrmeister/in) | 2001 | 8% | 4% } * |
| | 2009 | 7% | 3% } |
| Ausbildungsberechtigung(en) | 2001 | 18% } * | 11% |
| | 2009 | 23% } | 10% |
| Ausbildungsreglemente | 2001 | 13% | 7% } * |
| | 2009 | 12% | 5% } |
| Ausbildungsinhalte/ -planung, Modelllehrgang | 2001 | 20% | 12% } * |
| | 2009 | 16% | 7% } |
| Total | % | 2001 70% } * | 41% } * |
| | | 2009 90% } | 37% } |
| Total | N | 2001 919 | 1535 |
| | | 2009 2526 | 6428 |

Zu welchen allgemeinen Fragen haben die Betriebe Informationen oder Beratungen gebraucht?

gewichtet;
Mehrfachantworten möglich

* Werte 2001& 2009 unterscheiden sich signifikant ($p \leq 5\%$).

Daraus kann geschlossen werden, dass die Ausbildungsberatung/Lehraufsicht insgesamt - über alle Lehrbetriebe gerechnet - weniger oft kontaktiert wird oder Kontakt mit den Betrieben aufnimmt, und insgesamt auch mit weniger Betrieben inhaltliche Themen allgemeiner Art bespricht. Falls aber ein Kontakt stattfindet, ist dieser auf spezifischere Bereiche ausgerich-

tet. D.h., Kontakte werden eher dann gesucht, wenn ein konkretes Bedürfnis nach spezifischer Information oder Beratung vorhanden ist.

Tabelle 3: Probleme im Betrieb oder der Berufsfachschule

| | | nur Betriebe mit Kontakt % | alle Betriebe % |
|--|------|----------------------------------|--------------------|
| Leistungen der/des Lernenden im Betrieb | 2001 | 18% | 11% |
| | 2009 | 23% } * | 9% } * |
| Arbeits- und Lernverhalten der/des Lernenden im Betrieb | 2001 | 18% | 11% |
| | 2009 | 22% | 9% } * |
| Sozialverhalten der/des Lernenden im Betrieb | 2001 | 9% | 5% |
| | 2009 | 10% | 4% } * |
| Konflikte zwischen Berufsbildner/in und Lernender/-em | 2001 | 10% | 6% |
| | 2009 | 8% | 4% } * |
| Konflikte zwischen Lernender/-em und Mitarbeiter/innen | 2001 | 4% | 2% |
| | 2009 | 5% | 2% |
| Anzeichen von Suchtproblemen bei der/dem Lernenden | 2001 | 3% | 2% |
| | 2009 | 4% | 1% |
| Leistungen der/des Lernenden in der Berufsfachschule | 2001 | 19% | 11% |
| | 2009 | 27% } * | 11% |
| Arbeits- und Lernverhalten in der Berufsfachschule | 2001 | 13% | 8% |
| | 2009 | 16% | 6% } * |
| Sozialverhalten in der Berufsfachschule | 2001 | 4% | 2% |
| | 2009 | 5% | 2% |
| Total | % | 2001 | 36% |
| | | 2009 | 50% } * |
| Total | N | 2001 | 919 |
| | | 2009 | 2526 |

**Bei welchen Problemen haben die Betriebe
Informationen oder Beratungen gebraucht?**

gewichtet;
Mehrfachantworten möglich

* Werte 2001& 2009 unterscheiden sich signifikant.

Wie bereits bei den allgemeinen Fragen ergab die Auswertung nur für Betriebe mit Kontakt auch in Bezug auf Probleme eine relative Zunahme der Kontakthäufigkeit. Das heisst, obwohl die Kontakthäufigkeit bei Problemen insgesamt stabil blieb, nahm der Anteil, gemessen an der Anzahl der Betriebe mit Kontakt, deutlich zu. Rund die Hälfte der Betriebe mit Kontakt hat über Probleme gesprochen gegenüber 36% im Jahr 2001. Inhaltlich setzt sich dieser

Trend vor allem bei den Problemen mit der Leistung und dem Arbeitsverhalten des Lernenden fort.






Berufsgruppen

Beim Vergleich der verschiedenen Berufsgruppen im Bereich *Kontakt* oder *Kontaktinhalte* zeigen sich keine wesentlichen Unterschiede.

3.4. Zufriedenheit mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht insgesamt

Im Anschluss an die Fragen zur Kontakthäufigkeit, zur Form des Kontakts und zu den besprochenen Themen wurden die Betriebe gefragt, wie zufrieden sie insgesamt mit der Beratung/Aufsicht sind. Die Frage wurde allen Betrieben gestellt, unabhängig davon, ob sie in den zwei Jahren vor der Erhebung mit der Beratung/Aufsicht in Kontakt gestanden waren oder nicht.

Tabelle 4: Allgemeine Zufriedenheit mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht

| | | | | sehr unzufrieden (1) | unzufrieden (2) | teils-teils (3) | zufrieden (4) | sehr zufrieden (5) |
|-----------------------------|------|------|--------|---|--|---|---|---|
| | | | |  |  |  |  |  |
| | | N | Mittel | % | % | % | % | % |
| Gesamturteil aller Betriebe | 2001 | 1383 | 4.18 | 2% | 3% | 14% | 37% | 44% |
| | 2009 | 5778 | 4.15 | 4% | 3% | 13% | 31% | 49% |

Wie zufrieden sind Sie mit der Ausbildungsberatung / Lehraufsicht insgesamt?

Basis: alle Betriebe, gewichtet

Längsschnittergebnisse

Die allgemeine Zufriedenheit der Lehrbetriebe mit den Leistungen und/oder dem Angebot der Beratung/Aufsicht ist generell sehr hoch und hat sich im Zeitraum zwischen den beiden Erhebungen nicht wesentlich verändert. Sowohl in den Jahren 2001 als auch 2009 waren

etwa 80% der Betriebe *zufrieden* oder *sehr zufrieden* (Tabelle 4³). Dabei ist eine leichte Verschiebung von *zufrieden* zu *sehr zufrieden* festzustellen. Nur je 4% respektive 3% der Betriebe sind *unzufrieden* bzw. *sehr unzufrieden* mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht. Eine wesentliche positive Veränderung konnte aufgrund des bereits sehr hohen Zufriedenheitswerts im Jahr 2001 nicht erwartet werden.

Immerhin etwa 10% aller Betriebe gaben kein Urteil über ihre Zufriedenheit mit der Beratung/Aufsicht ab. Einer der Gründe dafür war, dass keine genügenden Kenntnisse über die Tätigkeit der Ausbildungsberatung vorhanden waren.

Bei einer differenzierten Untersuchung nach der Anzahl Kontakte zeigt sich, dass Betriebe mit häufigerem Kontakt zufriedener mit der Ausbildungsberatung waren als jene mit seltenerem oder keinem Kontakt. Ob der häufigere Kontakt die Zufriedenheit erhöht oder ob umgekehrt zufriedene Betriebe eher den Kontakt zur Beratung/Aufsicht suchen, kann querschnittlich nicht beantwortet werden und bleibt damit offen.

Detailanalysen für die Erhebung 2009 zeigen, dass Betriebe, die ausschliesslich Probleme im Betrieb oder der Berufsfachschule ansprachen, nie schriftlichen Kontakt alleine hatten, sondern diesen mit Telefonaten oder persönlichen Gesprächen kombinierten. In Problemsituationen scheint demnach verstärkt das Bedürfnis nach einem oder mehreren persönlichen Treffen zu bestehen. Dies unterstreicht die Bedeutung der persönlichen Kontakte zur Unterstützung von Betrieben, Lernenden und Schulen in Problemsituationen.

Berufsgruppen

Einzelne Berufsgruppen unterscheiden sich zum Teil leicht. Dabei schwanken die Werte zwischen den Berufsgruppen „Medien, Kunst, Geisteswissenschaften“ (Mittelwert 4.1) und „Natur“ (Mittelwert 4.3) im hohen Zufriedenheitsbereich.

Determinanten der Zufriedenheit

In einem weiteren Schritt haben wir Faktoren untersucht, die sich auf die allgemeine Zufriedenheit mit der Beratung/Aufsicht auswirken könnten (Tabelle 5). Wir beschränkten uns dabei auf die Befragung 2009.

Der Kontakt mit der Beratung/Aufsicht und insbesondere die Art des Kontaktes stehen in einem deutlichen Zusammenhang mit der Zufriedenheit der Betriebe. Zu unterscheiden ist dabei besonders zwischen Kontakten in einem oder beiden der inhaltlichen Themenbereiche sowie zwischen Kontakten, die einem Informations- oder Beratungsbedürfnis entsprachen ("spezifische Anliegen") oder Kontakten, die aus "anderen Gründen" stattfanden.

³ Die ursprünglich sieben Kategorien wurden hier zu einem 5-stufigen Kategoriensystem zusammengelegt. Für einen detaillierten Überblick siehe Tabelle 11 im Anhang.

Tabelle 5: Determinanten der Zufriedenheit mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht (2009)

| | β | Signifikanzniveau |
|---|---------|-------------------|
| Allgemeine Fragen und Fragen zu Problemen (Fragen zu beiden Themengebieten vs. keine spezifischen Fragen/kein Kontakt) | 0.213 | 0.000 |
| Nur allgemeine Fragen (Fragen zu allgemeinen Themen vs. keine spezifischen Fragen/kein Kontakt) | 0.204 | 0.000 |
| Nur Fragen zu Problemen (Fragen zu Problemen vs. keine spezifischen Fragen/kein Kontakt) | 0.065 | 0.000 |
| Sprachzugehörigkeit (Deutsch vs. Französisch) | 0.188 | 0.000 |

Basis: alle Betriebe (N = 6438), gewichtet

Betriebe mit Kontakt zu einem spezifischen Anliegen sind wesentlich zufriedener mit den Leistungen der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht als Betriebe, die keinen (spezifischen) Kontakt hatten. Es stellt sich dabei die Frage, ob Betriebe ohne Kontakt das Angebot der Beratung/Aufsicht überhaupt genügend kennen, um ein adäquates Urteil abgeben zu können. Ein Kontakt hat aber in der Regel einen positiven Einfluss auf die Zufriedenheit der Betriebe. Somit kann davon ausgegangen werden, dass diese insgesamt als nützlich und effektiv angesehen werden.

Bei differenzierterer Betrachtung ist ersichtlich, dass vor allem Betriebe mit allgemeinen Fragen und solche mit sowohl allgemeinen als auch problembezogenen Fragen die Ausbildungsberatung positiver wahrnehmen als solche ohne (spezifischen) Kontakt. Betriebe, die nur problembezogene Inhalte zur Sprache brachten, schätzten die Leistungen der Beratung/Aufsicht nur unwesentlich besser ein als Betriebe, die keinen (spezifischen) Kontakt hatten.

Der zweite Faktor, der in Zusammenhang mit Zufriedenheit mit der Beratung/Aufsicht steht, ist die Sprachregion. Betriebe aus den deutschsprachigen Regionen des Kantons Bern sind mit den Leistungen der Ausbildungsberatung zufriedener als solche aus dem französischen Kantonsgebiet. Dieser Befund bestätigt die Ergebnisse aus der Erhebung 2001, in der Betriebe aus französischsprachigen Gemeinden ebenfalls signifikant unzufriedener waren. Erklärungen für diese Unterschiede zwischen den französisch- und den deutschsprachigen Kantonsteilen dürften sich im Bericht Reutebuch/Conpro finden.

3.5. Anregungen, Kritik und Änderungswünsche der Betriebe

Die Betriebe wurden abschliessend aufgefordert, konkrete Aussagen zu Änderungs- und Verbesserungsvorschlägen zu machen bzw. mitzuteilen, in welchen Bereichen sie mehr Unterstützung von der Lehraufsicht bzw. der Ausbildungsberatung benötigen.

Diese offenen Antworten wurden nach demselben Kategoriensystem⁴ wie 2001 gruppiert. Wir beschränken uns im Folgenden auf die Ergebnisse der Erhebung 2009.

Von den insgesamt 6429 Betrieben haben sich 1174 oder 18.3% zur Frage nach Anliegen oder Bedürfnissen geäussert (Tabelle 6). Eine Mehrheit der Aussagen entfiel auf den Bereich „Dienstleistungen der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht“ (664 resp. 57%). Die Verteilung der Anliegen in diesem Bereich ist vergleichbar mit derjenigen aus dem Jahr 2001.

Tabelle 6: Gewünschte Änderungen im Bereich "Dienstleistungen der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht"

| | N | % |
|---|------------|--------------|
| (persönliche) Kontakte zum Ausbildungsbetrieb | 205 | 3.2% |
| Information/Öffentlichkeitsarbeit | 174 | 2.7% |
| Beratungsanliegen/Unterstützung | 93 | 1.4% |
| Koordination mit Ausbildungsinstitutionen | 82 | 1.3% |
| Schulung/Weiterbildung | 58 | 0.9% |
| Aufsichts- und Kontrollfunktion | 52 | 0.8% |
| Total | 664 | 10.3% |

Basis: alle Betriebe (N = 6429), ungewichtet

Aussagen zu (persönlichen) Kontakten zum Ausbildungsbetrieb waren am häufigsten (3.2% aller Betriebe). Dabei wurde mehrheitlich der Wunsch nach regelmässigen bzw. spontanen Besuchen geäussert, wie dies bei den ordentlichen Betriebsbesuchen üblich war. Andere Betriebe fordern eine aktivere Vorgehensweise der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht bei sich abzeichnenden Problemen oder regelmässige Gespräche zwischen den Interessengruppen (Betriebe, Lernende, Beratung/Aufsicht, Lehrpersonen, Eltern), um allfällige Schwierigkeiten frühzeitig angehen zu können.

Wünsche zur Informations- und Öffentlichkeitsarbeit wurden am zweithäufigsten (2.7%) geäussert. Anliegen aus diesem Bereich handeln hauptsächlich von schnellerer und umfassenderer Information zu (neuen) Ausbildungsgängen und bei schlechten Leistungen und Problemen mit den Lernenden.

⁴ Eine Kategorienübersicht befindet sich in Tabelle 12 im Anhang.

Generell wurde der Wunsch nach einer objektiveren Beratung bei Problemen mit Lernenden geäußert. Es wurde bemängelt, dass häufig nur im Interesse des Lernenden gehandelt wird und die Betriebe übergangen werden⁵. Weiter forderten einige Kleinbetriebe eine stärkere Unterstützung in administrativen Belangen.

Bei der Koordination mit den Ausbildungsbetrieben (1.3%) wird hauptsächlich ein besserer Informationsfluss zwischen Berufsfachschule und Betrieb gewünscht. Einige äussern den Wunsch, dass die Bedürfnisse der Betriebe besser berücksichtigt werden, wenn es darum geht, die Präsenzzeiten der Lernenden im Betrieb, in der Berufsfachschule und den überbetrieblichen Kursen aufeinander abzustimmen.

Im Bereich Schulung (0.9%) steht der Wunsch nach einem bedarfsgerechten Angebot an Stützkursen für Lernende mit Schwächen an erster Stelle. Vereinzelt wird auch nach mehr (günstigen) Kursen und Informationsveranstaltungen für die Ausbildungsverantwortlichen verlangt.

Bei den Bemerkungen zur Aufsichts- und Kontrollfunktion (0.8%) der Beratung/Aufsicht bezieht sich der grösste Teil der Aussagen auf eine bessere Qualitätskontrolle der Lehrbetriebe bezüglich Ausbildungstätigkeit und damit eine kritischere Überprüfung der Betriebe bei der Erteilung der Bildungsbewilligungen.

Zum Themenbereich *Struktur und Organisation der Beratung/Aufsicht* bezieht sich etwa ein Viertel (26%) aller offenen Antworten. Dabei wird vor allem nochmals Bezug auf die allgemeine Zufriedenheit mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht genommen (siehe *Tabelle 4*). Das Verhältnis von positiven zu negativen Bemerkungen (189 positive gegenüber 52 kritischen Aussagen) widerspiegelt das Ergebnis der sehr positiv ausgefallenen Befragung zur allgemeinen Zufriedenheit (Punkt 3.4).

Etwa 4% aller Antworten bemängeln, dass die Ansprechpersonen schlecht erreichbar wären.

Die restlichen Aussagen (17%) beziehen sich auf Themen, die nicht in den Kompetenzbereich der Beratung/Aufsicht fallen oder allgemeiner Art sind und nicht direkt in Zusammenhang mit der Frage nach Anliegen und Bedürfnissen stehen.

⁵ Im Gegenteil dazu würde eine Umfrage bei den Lernenden vermutlich ergeben, dass sich die Ausbildungsberatung/Lehraufsicht stark auf die Seite der Betriebs stellt.

4. Zusammenfassung und Fazit

Zentralisierung und Spezialisierung, Kundennähe durch gezielte Information und Beratung - so liessen sich die Ziele zur Reorganisation der Lehraufsicht und Ausbildungsberatung im Jahr 2006 wohl gut umschreiben.

Die Ergebnisse der Betriebsbefragung 2009 zeigen, dass die Berufsbildnerinnen und Berufsbildner mit den Dienstleistungen der Beratung/Aufsicht mehrheitlich zufrieden sind. Die durchschnittliche Zufriedenheit hat seit 2001 leicht zugenommen.

Aufgrund der Neuausrichtung von Beratung und Aufsicht war zu erwarten, dass der Anteil der Betriebe, die den Kontakt zur Ausbildungsberatung bzw. Lehraufsicht suchen (bzw. von diesen kontaktiert werden), abnehmen würde. Die Ergebnisse bestätigen diese Erwartung deutlich. Insgesamt seltener geworden sind die persönlichen Kontakte, was u. a. auf die Abschaffung der ordentlichen Betriebsbesuche zurückzuführen sein wird. Der Anteil der Betriebe mit schriftlichem Kontakt hat leicht zugenommen, derjenige mit telefonischem Kontakt ist stabil geblieben. Der generelle Trend zur Abnahme der Kontakte zwischen Beratung/Aufsicht und Betrieben widerspiegelt sich auch im Hinblick auf die besprochenen Fragen und Problembereiche.

Insgesamt, d.h., über alle Betriebe betrachtet, ist der Anteil der Betriebe mit Kontakt zur Beratung/Aufsicht zwar gesunken, falls aber ein Kontakt stattgefunden hat, so erfolgte dieser deutlich häufiger als früher telefonisch und schriftlich. D.h., es hat eine gewisse Verlagerung von persönlichen Kontakten auf schriftliche und insbesondere telefonische Kommunikationen stattgefunden. Auch die persönlichen Kontakte - insgesamt zwar deutlich seltener als früher - nehmen nach wie vor einen bedeutenden Anteil ein. Ähnliche Ergebnisse zeigen sich in Bezug auf die in den Kontakten thematisierten Fragen und Probleme. Insgesamt zeigt sich eine Abnahme - relativ betrachtet aber eine anteilmässige Zunahme - der Gespräche zu bestimmten Themen. Dazu gehören z.B. Fragen zu Lehrvertragsauflösungen, die früher nur in einem Viertel der Kontakte ein Thema waren, heute aber bei mehr als einem Drittel der Kontakte zur Sprache kommen.

Während die Betrachtung der Ergebnisse über alle Betriebe insgesamt eine Kontaktabnahme und damit eine Einschränkung des Dienstleistungsangebotes zeigt, legt die relative Betrachtung - gemessen an Betrieben mit Kontakt - eine Spezialisierung und Fokussierung auf gewisse Themenbereiche und eine gewisse Effizienzsteigerung nahe. Dies würde den Zielen der Reorganisation entsprechen.

Trotz seltenerem Kontakt konnte die Zufriedenheit der Betriebe auf einem sehr hohen Niveau gehalten werden. Die positive Einschätzung ist über alle Berufsgruppen vergleichbar und führt zur Annahme, dass die Reorganisation in allen Berufsbereichen ähnlich erfolgreich war. Als offene Fragen bleiben die Gründe für die vergleichsweise tiefere Zufriedenheit der Betriebe aus dem französischsprachigen Teil des Kantons Bern. Die Antworten zur offenen Frage zu den Änderungs-Bedürfnissen der Betriebe geben dazu keinen Aufschluss. Hier ist eine vertiefte Analyse nötig.

Beratungs- und Informationsbedarf besteht bei den Betrieben nach wie vor zu denselben Themen. Die Anliegen der Betriebe haben sich kaum verlagert. Probleme und damit Unterstützungsbedarf bestehen hauptsächlich in Bezug auf die Leistung und das Verhalten der Lernenden. Hier ist eine aktivere Haltung der Ausbildungsberatung ein Anliegen vieler Betriebe. Von besonderer Bedeutung ist nach wie vor das Thema Lehrvertragsauflösungen und –umwandlungen, zu dem Betriebe Informationen und Beratung benötigen.

Dass trotz konstant hohen Auflösungsquoten und spezifischen Massnahmen zur Prävention von Lehrvertragsauflösungen insgesamt nicht mehr Betriebe Kontakt zur Ausbildungsberatung/Lehraufsicht aufgenommen haben, stimmt nachdenklich. Möglich wäre, dass Fragen zu (drohenden) Lehrvertragsauflösungen vermehrt zwischen Berufsfachschule und Betrieb geklärt werden. Eine andere Interpretation legt nahe, dass es der Ausbildungsberatung nach wie vor nicht gelingt, die betroffenen Betriebe und Lernenden früh genug zu erreichen und zu unterstützen. Die vorliegenden Daten können dazu keine Antwort geben. Immerhin lässt sich sagen, dass der *relative* Anteil - gemessen an den Betrieben mit Kontakt - der Auskünfte und Beratungen zum Thema Lehrvertragsauflösungen zugenommen hat. Die Kontakte zwischen Ausbildungsberatung/Lehraufsicht und Betrieben hat zwar insgesamt abgenommen, aber nicht zu Ungunsten der Beratungen im Bereich Lehrvertragsauflösungen.

Betriebe mit (häufigen) Kontakten, welcher Art auch immer, beurteilen die Ausbildungsberatung/Lehraufsicht positiver im Vergleich zu solchen, die keinen Kontakt haben. Ein möglicher Grund dafür ist, dass die Ausbildungsberatung als hilfreiche und kompetente Partnerin in allen Themengebieten angesehen wird und dass der Wegfall der ordentlichen Betriebsbesuche dadurch nicht allzu schwer wiegt.

Insgesamt stimmen die Resultate zuversichtlich. Die Reorganisation scheint sich aus Sicht der antwortenden Betriebe bewährt zu haben, die Leistungen der Ausbildungsberatung und Lehraufsicht scheint weitgehend den Bedürfnissen der Betriebe zu entsprechen. Unklar bleibt dabei, ob dieses positive Bild auch für den Anteil der Nicht-Antworten repräsentativ ist oder nicht. Vereinzelt Anpassungen und Verbesserungen des Angebots sind möglich, können aber in die bestehenden Strukturen eingebettet werden. Grössere Veränderungen erscheinen derzeit nicht angezeigt. Die Betriebe schätzen die Leistungen des MBAs in Beratung und Aufsicht, und insbesondere die Kompetenz und das persönliche Engagement der Beraterinnen und Berater sehr.

Tabellen und Abbildungsverzeichnis

| | | |
|--------------|---|-----------|
| Tabelle 1: | Stichprobenverteilung nach Berufsgruppe_____ | <u>8</u> |
| Tabelle 2: | Allgemeine Fragen zum Lehrverhältnis_____ | <u>16</u> |
| Tabelle 3: | Probleme im Betrieb oder der Berufsfachschule_____ | <u>17</u> |
| Tabelle 4: | Allgemeine Zufriedenheit mit der _____ | <u>18</u> |
| Tabelle 5: | Determinanten der Zufriedenheit mit der _____ | <u>20</u> |
| Tabelle 6: | Gewünschte Änderungen im Bereich "Dienstleistungen der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht"_____ | <u>21</u> |
| Tabelle 7: | Anteil der Betriebe mit Kontakt_____ | <u>26</u> |
| Tabelle 8: | Persönliche, schriftliche und telefonische Kontakte_____ | <u>26</u> |
| Tabelle 9: | Allgemeine Kontakte nach Grund_____ | <u>27</u> |
| Tabelle 10: | Probleme im Betrieb oder der Berufsfachschule_____ | <u>28</u> |
| Tabelle 11: | Allgemeine Zufriedenheit mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht (7-stufig) <u>29</u> | |
| Tabelle 12: | Kategoriensystem zur Gruppierung der Antworten zu Anliegen und Bedürfnissen der Betriebe_____ | <u>30</u> |
| | | |
| Abbildung 1: | Anteil der Betriebe mit Kontakt zur _____ | <u>9</u> |
| Abbildung 2: | Persönliche, schriftliche und telefonische Kontakte_____ | <u>11</u> |
| Abbildung 3: | Allgemeine Fragen zum Lehrverhältnis_____ | <u>13</u> |
| Abbildung 4: | Probleme im Betrieb oder in der Berufsfachschule_____ | <u>14</u> |
| Abbildung 5: | Persönliche, schriftliche und telefonische Kontakte_____ | <u>15</u> |

Anhang

Tabelle 7: Anteil der Betriebe mit Kontakt zur Ausbildungsberatung/Lehraufsicht

| Berufsgruppen | Erhebung 2001 | | Erhebung 2009 | |
|---|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | N | % | % | N |
| Natur | 26 | 74% | 53% | 85 |
| Ernährung, Gastgewerbe, Hauswirtschaft | 102 | 71% | 59% | 302 |
| Textilien, Bekleidung, Körperpflege | 38 | 78% | 52% | 88 |
| Bauwesen | 197 | 57% | 40% | 480 |
| Industrie, Technisches Handwerk | 184 | 64% | 40% | 413 |
| Handel/Wirtschaft, Verwaltung, Verkehr, Tourismus | 242 | 56% | 39% | 588 |
| Bildungswesen, Gesundheit, Sozialarbeit | 44 | 63% | 49% | 123 |
| Medien, Kunst, Geisteswissenschaften | 12 | 52% | 40% | 36 |
| Betriebe ohne Lernende | 72 | 49% | 29% | 410 |
| <i>Total Betriebe mit Kontakt</i> | <i>917</i> | <i>60%</i> | <i>42%</i> | <i>2525</i> |
| Betriebe Total | 1553 | 100% | 100% | 6415 |

Wieviele Betriebe haben in den letzten zwei Jahren Kontakt gehabt?

Basis: alle Betriebe, gewichtet

Tabelle 8: Persönliche, schriftliche und telefonische Kontakte

| Kontaktform | Erhebung 2001 | | Erhebung 2009 | | |
|-------------|------------------|-----|---------------|-----|------|
| | N | % | % | N | |
| telefonisch | einmal | 208 | 13% | 10% | 652 |
| | zweimal und mehr | 325 | 21% | 22% | 1418 |
| schriftlich | einmal | 124 | 8% | 7% | 423 |
| | zweimal und mehr | 135 | 9% | 11% | 686 |
| persönlich | einmal | 420 | 27% | 13% | 801 |
| | zweimal und mehr | 207 | 13% | 6% | 378 |

Basis: alle Betriebe (N₂₀₀₁ = 1556 & N₂₀₀₉ = 6416), gewichtet; Mehrfachantworten möglich

Bemerkung: Schriftlicher Kontakt beinhaltet sowohl briefliche wie auch elektronische Korrespondenz.

Tabelle 9: Allgemeine Kontakte nach Grund

| | | Information % | Beratung % | anderes % | Total % |
|--|------|------------------|---------------|--------------|------------|
| Arbeitsrecht | 2001 | 4% } * | 2% | 1% } * | 7% } * |
| | 2009 | 2% } | 2% | 1% } | 4% } |
| Lohn | 2001 | 5% } * | 1% | 0% | 6% } * |
| | 2009 | 2% } | 1% | 0% | 3% } |
| Schulort(e) | 2001 | 5% | 1% | 1% } * | 7% |
| | 2009 | 4% | 2% | 0% } | 6% |
| Schulfragen allgemeiner Art | 2001 | 4% | 2% } * | 3% } * | 9% |
| | 2009 | 5% | 3% } | 1% } | 8% |
| Lehrvertragsauflösung(en) | 2001 | 7% | 10% | 2% | 16% |
| | 2009 | 8% | 9% | 3% | 16% |
| Lehrvertragsumwandlung(en) | 2001 | 6% | 5% | 2% | 11% } * |
| | 2009 | 5% | 5% | 1% | 10% } |
| Veränderung im Lehrbetrieb (z.B Wechsel Lehrmeister/in) | 2001 | 2% | 1% | 1% | 4% } * |
| | 2009 | 1% | 1% | 1% | 3% } |
| Ausbildungsberechtigung(en) | 2001 | 6% | 3% | 3% | 11% |
| | 2009 | 6% | 3% | 3% | 10% |
| Ausbildungsreglemente | 2001 | 5% } * | 1% | 2% } * | 7% } * |
| | 2009 | 4% } | 1% | 1% } | 5% } |
| Ausbildungsinhalte/ -planung, Modelllehrgang | 2001 | 6% } * | 1% } * | 5% } * | 12% } * |
| | 2009 | 5% } | 2% } | 1% } | 7% } |
| Total | 2001 | | | | 41% } * |
| | 2009 | | | | 37% } |

**Zu welchen allgemeinen Fragen
haben die Betriebe Informationen
oder Beratungen gebraucht?**

Basis: alle Betriebe (N₂₀₀₁ = 1535 & N₂₀₀₉ = 6428), gewichtet
Mehrfachantworten möglich

* Werte 2001& 2009 unterscheiden sich signifikant (p ≤ 5%).

Tabelle 10: Probleme im Betrieb oder der Berufsfachschule








| | | Information % | Beratung % | anderes % | Total % |
|--|------|------------------|---------------|--------------|------------|
| Leistungen der/des Lernenden im Betrieb | 2001 | 3% | 5% | 4% } * | 11% } * |
| | 2009 | 3% | 5% | 2% } * | 9% } * |
| Arbeits- und Lernverhalten der/des Lernenden im Betrieb | 2001 | 2% | 6% | 4% } * | 11% } * |
| | 2009 | 2% | 5% | 2% } * | 9% } * |
| Sozialverhalten der/des Lernenden im Betrieb | 2001 | 1% | 3% | 2% } * | 5% } * |
| | 2009 | 1% | 2% | 1% } * | 4% } * |
| Konflikte zwischen Berufsbildner/in und Lernender/-em | 2001 | 1% | 3% } * | 2% } * | 6% } * |
| | 2009 | 1% | 2% } * | 1% } * | 4% } * |
| Konflikte zwischen Lernender/-em und Mitarbeiter/innen | 2001 | 0% | 1% | 1% | 2% |
| | 2009 | 0% | 1% | 1% | 2% |
| Anzeichen von Suchtproblemen bei der/dem Lernenden | 2001 | 0% | 1% | 0% | 2% |
| | 2009 | 0% | 1% | 0% | 1% |
| Leistungen der/des Lernenden in der Berufsfachschule | 2001 | 3% | 6% | 3% | 11% |
| | 2009 | 4% | 6% | 2% | 11% |
| Arbeits- und Lernverhalten in der Berufsfachschule | 2001 | 2% | 4% | 3% } * | 8% } * |
| | 2009 | 2% | 3% | 2% } * | 6% } * |
| Sozialverhalten in der Berufsfachschule | 2001 | 1% | 1% | 1% | 2% |
| | 2009 | 1% | 1% | 1% | 2% |
| Total | 2001 | | | | 21% |
| | 2009 | | | | 20% |

Bei welchen Problemen haben die Betriebe Informationen oder Beratungen gebraucht?

Basis: alle Betriebe (N₂₀₀₁ = 1535 & N₂₀₀₉ = 6428), gewichtet
Mehrfachantworten möglich

* Werte 2001 & 2009 unterscheiden sich signifikant ($p \leq 5\%$).

Tabelle 11: Allgemeine Zufriedenheit mit der Ausbildungsberatung/Lehraufsicht (7-stufig)

| | | | | ausserordentlich unzufrieden (1) | sehr unzufrieden (2) | ziemlich unzufrieden (3) | teils-teils (4) | ziemlich zufrieden (5) | sehr zufrieden (6) | ausserordentlich zufrieden (7) |
|-----------------------------|------|------|--------|---|---|--|---|---|---|---|
| | | | |  |  |  |  |  |  |  |
| | | N | Mittel | % | % | % | % | % | % | % |
| Gesamturteil aller Betriebe | 2001 | 1383 | 5.21 | 1% | 1% | 3% | 14% | 37% | 39% | 4% |
| | 2009 | 5778 | 5.18 | 1% | 3% | 3% | 13% | 31% | 45% | 5% |

**Wie sind Sie mit der Ausbildungsberatung /
Lehraufsicht insgesamt zufrieden?**

Basis: alle Betriebe,
gewichtet

Tabelle 12: Kategoriensystem zur Gruppierung der Antworten zu Anliegen und Bedürfnissen der Betriebe

| Bereich | Oberkategorie | Unterkategorie |
|---|---|--|
| Dienstleistungen für Vertragsparteien | Aufsichts- und Kontrollfunktion | allgemeine Aussagen zu mehr/besserer Kontrolle |
| | | spezifische Aussagen |
| | | Rest |
| | persönliche Kontakte zu Lehrbetrieb | allgemeine Aussagen zu mehr/besseren Kontakten |
| | | spezifische Aussagen |
| | Beratungsanliegen/Unterstützung | Rest |
| | | allgemeine Aussagen zu mehr/besserer Unterstützung |
| | | spezifische Aussagen |
| | Information/Öffentlichkeitsarbeit | Rest |
| | | allgemeine Aussagen zu mehr/besserer Information |
| spezifische Aussagen (Inhalte, Zielgruppen) | | |
| Schulung/Weiterbildung | Rest | |
| | allgemeine Aussagen zu mehr/besserer Schulung | |
| Koordination mit Ausbildungsinstitutionen | spezifische Aussagen | |
| | Rest | |
| | allgemeine Aussagen zu mehr/besserer Koordination | |
| Struktur / Organisation LA | Reorganisation LA | keine Änderung/bin zufrieden |
| | aktuelle Organisation | kritische Bemerkungen |
| | Anforderungsprofil LA-MitarbeiterInnen | |
| | Rest | |
| | Ressort Bund (BBT) | |
| Allgemeine bildungspolitische Aussagen | Ressort Kanton (KAB) | |
| | Rest | |
| | allgemein inhaltliche Aussagen | |
| Restkategorie | Bemerkungen zur Umfrage/zum Fragebogen | |
| | | |