



# Zufriedenheitsumfrage bei Lernenden

Umfrage März 2020

 Kanton Zug

**GIBZ** Gewerblich-industrielles  
Bildungszentrum Zug

# ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE 2020

## BEI LERNENDEN

### **ERFREULICHE ZUFRIEDENHEIT ABER MANGELNDE TEILNAHME**

Nachdem im letzten Jahr keine Umfrage durchgeführt wurde, fiel sie dieses Jahr genau in die Zeit des Corona Lockdowns. So haben sich von insgesamt 1860 Lernenden rund die Hälfte an der Umfrage beteiligt. Den 937 Teilnehmenden danken wir ganz herzlich! Das Feedback der Lernenden ist für uns ein zentraler Baustein unserer Qualitätsentwicklung. Die Kommentare zu den einzelnen Positionen zeigen uns dann noch etwas deutlicher, wo der Schuh drückt, aber auch was gut läuft. Je besser ausformuliert die Kritik ist, desto besser können wir darauf reagieren. Standardsätze wie: Es schmeckt mir nicht oder: der Lehrer ist doof, sind dagegen nicht zielführend.

Auffallend oft wurde das neue System des Geschirr-Abräumens in der Mensa erwähnt. Dieser Abräumprozess ist aufgrund organisatorischer Optimierungsmassnahmen eingeführt worden. Der Standardpreis für ein Menu wurde bei acht Franken belassen. Des Weiteren konnte das Menu-Angebot hinsichtlich Individualität, Nachhaltigkeit und Vielfalt ausgebaut werden. Das Ziel ist, dass die Mensa die Verpflegungstrends aufnimmt und diese umsichtig am GIBZ entfaltet.

*«Dass andere Lehrpersonen einfach vorbeilaufen anstatt mal Grüezi oder Hallo zuzusagen. Stört mich, hat etwas mit Anstand zu tun.»* Ja, das finden wir auch! Sich zu grüssen und freundlich zu sein ist nicht nur eine Frage des Anstandes, es trägt auch erwiesenermassen zu einer guten Stimmung und damit zu einer angenehmen Atmosphäre bei.

Im Schulzimmer scheint dies auf jeden Fall ganz gut zu klappen, so empfinden doch 90.3% der Befragten ihre Lehrpersonen

behandeln sie fair. Eine Gesamtwertung von 86.9% ist ein schönes Kompliment. Auch die Vermittlung des Fachunterrichtes hat mit 88.7% eine sehr gute Bewertung bekommen. Die ABU und BM liegen mit 84.2% leicht etwas tiefer, aber immer noch gut im Sollbereich.

Im Bereich Sport wurde zwar nicht explizit nach den Lehrpersonen gefragt, in den Bemerkungen bekommen diese aber viele positive Kommentare. Ansonsten ist grundsätzlich die Freude am Sport in der Lehre nach wie vor verhalten. 69.4% geben an, mindestens eine Stunde Sport pro Woche zu treiben – aber das kann sich ja noch ändern, wenn auch kaum während der Berufsschulzeit.

Die Mitarbeitenden der Mediathek und des Hausdienstes bekommen für ihre Hilfsbereitschaft mit 89.5% und 86.7% eine super Bewertung.

Das Klassenklima liegt mit 81.8% nach wie vor knapp im Sollbereich. Das ist eigentlich schade, denn grundsätzlich fühlen sich die meisten in der Klasse wohl, was die 91% belegen. Aus den Bemerkungen geht jedoch hervor, dass es viele Störenfriede und teilweise Unruhen in den Klassen gibt. Wir finden, dass diese Störungen komplett fehl am Platz sind und müssen auf ein Minimum reduziert werden; entsprechend werden wir die Lehrpersonen informieren.

Die Zahl der Position Informatik/BYOD – «ich habe ein mobiles Gerät und bringt es zum Unterricht mit» - hat einen grossen Sprung gemacht, nämlich von 50.2% auf 79.5%. Es ist bestimmt davon auszugehen, dass sich diese Zahl nun kontinuierlich gegen oben verändert. Der Lockdown hat sowohl von den Lernenden wie auch Lehrpersonen ein hohes Mass an Flexibilität verlangt. Viele haben sich neue Geräte

# ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE 2020

## BEI LERNENDEN

angeschafft und sich schon mal mit den wichtigsten Tools vertraut gemacht. An dieser Stelle möchten wir nochmals darauf hinweisen, dass Lernende über das GIBZ ihre Geräte kostengünstiger beziehen können. Für weitere Informationen können sich Lernende bei ihren Klassenlehrpersonen erkundigen.

### **LEHRPERSONEN**

90.3% der Lernenden geben an, von ihren Lehrpersonen fair behandelt zu werden. Dies entspricht einer um 1.2 Punkten höheren Wertung im Vergleich zum Vorjahr. Die Vermittlung des Stoffes scheint grossmehrheitlich auch sehr geschätzt zu werden, hier hat sich der Wert von 83.8% auf 85.6% erhöht. In den Kommentaren gab es allerdings einige Kritikpunkte, die im Detail bereits betrachtet und den Lehrpersonen kommuniziert wurden. Auch die Unterstützung durch die Lehrpersonen hat an Zustimmung gewonnen und wurde mit 88 Punkten bewertet. Für die meisten sind die Noten nachvollziehbar und der Prüfungstoff richtet sich nach dem Unterricht, dafür spricht die Bewertung mit 88.4% und 87.4%. Die Frage, ob die Lehrperson für ausreichend Ruhe sorgt und Störenfriede ermahnt, ist mit 85.9% zwar recht gut bewertet, dennoch zeigen die Bemerkungen, dass es einzelne Klassen gibt, bei denen dies offenbar nicht gut klappt. Die Klassenlehrpersonen sind informiert und werden in Zukunft verstärkt ein Augenmerk darauf richten, um mehr Ruhe in den entsprechenden Klassen zu garantieren. Die Gesamtbewertung konnte wiederum gesteigert werden, nämlich um 1.6 Punkten auf 86.9%.

### **BERUFSKUNDLICHE FÄCHER**

Die Bewertung des Fachunterrichtes konnte wiederum erhöht werden und liegt nun bei 88.7%. Aus einigen Bemerkungen geht hervor, dass die Auswahl der Lehrmittel

noch verbessert werden kann. In diesem Zusammenhang werden im Wesentlichen die hohen Kosten, der unverhältnismässige Umfang, Inhalte und die Aktualität bemängelt. Die zuständigen Berufsverantwortlichen am GIBZ werden diese Kritik aufnehmen und mit den betreffenden Berufsverbänden überprüfen, ob Handlungsbedarfe ins Auge gefasst werden können. Tatsächlich wird es immer schwieriger, mit der Wirtschaft Schritt zu halten, da die Entwicklungen rasend schnell vorangehen. Neue Lehrmittel zu generieren ist eine komplexe Sache und nimmt für die Feinabstimmung in der Berufsbranche viel Zeit in Anspruch. Aber unsere Lehrpersonen bleiben am Ball, damit sie einen möglichst praxisnahen Unterricht bieten können. Die Lernortkooperation (LOK) sorgt grundsätzlich für eine möglichst grosse Feinabstimmung zwischen Betrieb, ÜK und Berufsfachschule, aber manchmal entstehen aus diversen Gründen Differenzen, die nur in länger dauernden Prozessen bereinigt werden können.

### **ALLGEMEINBILDENDER UNTERRICHT (ABU) UND BERUFSMATURITÄT (BM)**

Nach 2018 konnte der Gesamtwert um 2.8 Punkte auf gute 84.2% angehoben werden. Sowohl die Positionen Bezug zum Lehrberuf wie zum privaten Alltag der Lernenden sind beide angestiegen und liegen bei 83.2% und 85.2%. Aus den Bemerkungen geht jedoch hervor, dass sich einige Lernende noch etwas mehr Bezüge zu ihren Lehrberufen wünschen. Die Klassen haben jederzeit die Möglichkeit, Wünsche und Bedürfnisse mit ihren Lehrpersonen zu besprechen.

### **SPORT**

Die Gesamtwertung ist leicht auf 71.5 Punkte zurückgegangen. Was doch etwas erstaunt, ist die Tatsache, dass von den Befragten lediglich 69.4% mindestens eine

# ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE 2020

## BEI LERNENDEN

Stunde eigenverantwortlich Sport pro Woche treibt. 71.7% gibt zwar an, der Sportunterricht sei anregend, um selbst Sport zu machen – was aber offenbar nicht bei allen zu klappen scheint, zumindest nicht regelmässig.

Die Bemerkungen zum Sport sind allesamt der persönlichen Beziehung zum Sport gewidmet, also im Sinne von ich mag Sport oder eben ich mag keinen Sport. Es sind aber weder Wünsche für Veränderungen oder Kritik am Unterricht ersichtlich und die Sportlehrpersonen bekommen viel Lob.

### **Klassenklima**

Die meisten der Befragten fühlen sich wohl in der Klasse, davon zeugt zumindest die gute Bewertung von 91%. Die gegenseitige Unterstützung ist mit 86 Punkten recht gut. Es gibt Lernende, welche den Unterricht stören, wurde mit 68.3% bewertet. Das heisst, mehr als die Hälfte von denjenigen, die an der Umfrage teilgenommen haben, fühlen sich durch Mitschüler gestört. Das ist ziemlich ärgerlich und müsste eigentlich nicht sein. Wie bereits erwähnt, werden die Klassenlehrpersonen künftig vermehrt auf diesen Aspekt ein Augenmerk richten, weil diese Situation vom GIBZ klar nicht geduldet wird.

### **LERNUMGEBUNG**

Die Zufriedenheit mit der Lernumgebung ist mit 84.9 Punkten unverändert recht gut. Es gab einige Kritik betreffend die schlechte Luft in den Klassenzimmern des Neubaus (Trakt 5). Hierzu ist zu erwähnen, dass die neue Belüftungstechnik noch etwas eingespielt werden muss. Wir sind zuversichtlich, dass diese Situation in nächster Zeit optimiert werden kann.

### **FÖRDER- UND UNTERSTÜTZUNGSMASSNAHMEN**

95% der Lernenden, die die Angebote der Lernbegleitung nutzen, geben an, dass sie mit den Dienstleistungen zufrieden sind. Die Bemerkungen zeigen zwei Tendenzen: Es wird bemängelt, dass die Stützkurse nach der Schule, also abends stattfinden. Die Aufnahmefähigkeit ist dann nicht mehr gegeben. Es scheint ein grösseres Bedürfnis nach Mathestützkursen zu geben. Für einige sind die diesbezüglichen Angebote aber zeitlich nicht machbar. Die Nutzung der Angebote wird stetig überprüft und nach Möglichkeit den Bedürfnissen angepasst. Zu prüfen ist, ob diese Kurse auch an Samstagvormittagen anberaumt werden können.

Insgesamt kennen mittlerweile 83.7% die Fachstelle Lernendenberatung am GIBZ und 90.1% die Angebote für Lernstarke. Rund  $\frac{3}{4}$  der Befragten geben an, die Angebote nicht zu nutzen, was grundsätzlich dem Sollwert entspricht.

### **AUSLANDPRAKTIKA**

Lediglich 48.6% der Befragten kennen das Angebot für ein Auslandpraktikum und nur 33.6% können sich vorstellen, dieses zu nutzen. Eine Bemerkung dazu lautet wörtlich: «Was nützt es mir zu sehen, wie die es in einem anderen Land machen?» Vielleicht machen die etwas besser und man kann eine Veränderung im Betrieb in Gang setzen? Oder man begegnet der grossen Liebe? Oder man vertieft seine Sprachkenntnisse. Oder ... Es gibt viele Gründe, die für einen Auslandsaufenthalt sprechen. Nicht für alle und nicht zu jedem Zeitpunkt. Aber für diejenigen, die Lust haben etwas Neues kennenzulernen, für die ist es eine gute Sache.

# ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE 2020

## BEI LERNENDEN

### **HAUSDIENST UND SEKRETARIAT**

Die Gesamtwertung von 83.5% konnte gehalten werden. Die Öffnungszeiten sind zufriedenstellend. Auch die Übersichtlichkeit der GIBZ-Homepage ist gut. Die Positionen: ich erhalte Informationen rechtzeitig und die Mitarbeitenden des Sekretariats sowie des Hausdienstes sind hilfsbereit zeigen mit 84.6%, 84.3% und erfreulichen 86.7% eine gute Bilanz. Eine häufige und immer wiederkehrende Bemerkung richtet sich an die Stundenpläne, die «knapp» veröffentlicht werden. Wir geben unser Bestes, aber die Erstellung der Stundenpläne ist von so vielen Faktoren abhängig, dass bis zur letzten Minute immer wieder Änderungen gemacht werden müssen.

### **MEDIATHEK**

Nach wie vor wird die Mediathek sehr positiv bewertet. Die Arbeits- und Lesemöglichkeiten mit 89%, die Auswahl der Medien mit 88.1% und die Hilfsbereitschaft mit 89.5%. Der GIBZ-Blog findet weiterhin zunehmend mehr Lesende. Dieses Medium soll den Schulbetrieb auf unterhaltsame Weise den Partnern des GIBZ etwas näherbringen.

### **INFORMATIK**

Bei der letzten Umfrage haben gerade mal 50.2% über ein eigenes Gerät (BYOD) für den Unterricht verfügt. Bei der aktuellen sind es schon 79.5% und unter Berücksichtigung von Corona Zeiten werden mittlerweile bestimmt noch mehr ein mobiles Gerät besitzen.

Die Aussagen zum Thema sind unterschiedlich, wobei es nur wenig Kritik gibt. Grundsätzlich ist die Bereitschaft da und auch der Wunsch hin zu ein wenig mehr Digitalisierung. In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass am GIBZ demnächst weitere digitalisierte Neuerungen eingeführt werden, namentlich das verstärkte

web-basierte Lernen bis hin zum individualisierten Absolvieren von Lehrgängen. Man darf gespannt sein was kommt!

### **RESTAURANT TREFF**

74.7% sind zufrieden mit der Auswahl und 73.2% mit der Qualität. Im Gesamtergebnis konnte sich das Treff um 2% steigern. Es gab 130 persönliche Bemerkungen, Lobendes und Kritisches – aber leider keine konstruktive bezüglich Qualität. Einige bemängeln die Abwechslung (das Essen verleidet) und viele beklagen die Preise. Preis und Qualität liegen eng beieinander. Es ist schlichtweg unmöglich, hochwertige Lebensmittel zu beschaffen und gleichzeitig Billig-Menüs anzubieten.

### **SELBSTBEURTEILUNG**

86.6% geben an, sich aktiv am Unterricht zu beteiligen und 85.1% holen den Stoff nach, den sie verpasst haben. 76% schätzen sich selbst als durchschnittliche Lernende ein, nur 3.6% als unterdurchschnittliche und immerhin 20.6% als überdurchschnittliche. Bei der Beurteilung der Klassenkameraden werden 14.1% als sehr gut, 62.7% als gut und 13.1% als schlecht eingeschätzt.

### **LOB UND TADEL**

Am Ende der Umfrage können sich die Lernenden sowohl über die positiven Dinge wie auch über die negativen im GIBZ informieren.

### **UNZUFRIEDENHEIT**

Beim Durchlesen der 257 Einträge gibt es über einzelne Lehrpersonen Vorbehalte, auch die schlechte Luft in den Klassenzimmern wird manchmal bemängelt, auch kommt mal das teure Essen in der Mensa zur Sprache, die Schleppelei der Schulsachen wird auch oft erwähnt, weil man ja den Lift nicht benutzen darf und viele finden, dass zu wenige Mikrowellen zur Ver-

# ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE 2020

## BEI LERNENDEN

fügung stehen. Wir nehmen eure Anliegen ernst und wo immer möglich, versuchen wir Änderungen in Gang zu setzen.

*«Ich persönlich finde den Weg etwas fragwürdig, der eingeschlagen wird, was das Thema keine Blätter im Unterricht bis in ein paar Jahren angeht. Es gibt ja mehrere Studien, dass man durch Blätter wesentlich besser lernt, als über den Bildschirm. Meine Schwester geht in Luzern zur Schule, wo bereits heute ohne Blätter gearbeitet wird. Gemäss ihren Aussagen funktioniert das Ganze nicht, da auch viele während dem Unterricht am Laptop zum Beispiel auf Zalando sind oder andere persönliche Sachen pflegen.»*

### **ZUFRIEDENHEIT**

Von freundlichen und kompetenten Lehrpersonen bis zur Sauberkeit und Architektur der Gebäude gab es viele positive Kommentare.

*«Weil ich eine super coole Klasse und tolle Lehrer habe, freue ich mich jeden Donnerstag auf die Schule. Der Stoff ist für mich gut verständlich und ich habe keine Mühe in der Schule. Das grosse Angebot in der Mensa schätze ich in der Pause sehr. Ausserdem finde ich es toll, dass es ein so grosses Angebot in der Mediathek gibt. Dort spielen wir oft in der Pause UNO.»*

*«Ich bin zufrieden mit der Ausstattung des GIBZ. Es bietet mir viele Möglichkeiten, die Mitarbeiter aller Arbeitsgruppen sind freundlich und offen. Bei einem Problem weiss ich, dass ich jederzeit zu den Lehrpersonen oder zur Lernberatung gehen kann. Uns wird aktuelles und nützliches für den Beruf vermittelt.»*

Zug, August 2020