



EHB

EIDGENÖSSISCHES
HOCHSCHULINSTITUT FÜR
BERUFSBILDUNG

Schweizer Exzellenz in Berufsbildung

EXTERNER EVALUATIONSBERICHT

**Bedarfserhebung zu Beratungsangeboten in der beruflichen Grundbildung
im Kanton Zürich**

Autor/-innen

Marlise Kammermann
Lars Balzer
Naomi Heller

Auftraggeberin

Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Betriebliche Bildung
Monika Andermatt Thoma
Leiterin Entwicklung
Ausstellungsstrasse 80
8090 Zürich

Zollikofen, 7. September 2020

Dr. Marlise Kammermann (marlise.kammermann@ehb.swiss)
Prof. Dr. Lars Balzer (lars.balzer@ehb.swiss)
Naomi Heller (naomi.heller@ehb.swiss)

Eidgenössisches Hochschulinstitut für Berufsbildung EHB
Kirchlindachstrasse 79, Postfach, CH-3052 Zollikofen
+41 58 458 27 00, info@ehb.swiss, www.ehb.swiss



INHALTSVERZEICHNIS

1	AUSGANGSLAGE UND ZWECK	3
1.1	Ausgangslage	3
1.2	Zweck der Evaluation	3
2	EVALUATIONSVORGEHEN	4
2.1	Vorphase: Schärfung der Fragestellung	4
2.2	Empirische Phase I: Bedarfsumfrage bei Betrieben im konkreten Handlungsfeld	4
2.3	Empirische Phase II: Repräsentative Erhebung bei Betrieben	5
3	ERGEBNISSE	6
3.1	Vorphase: Schärfung der Fragestellung	6
3.2	Empirische Phase I: Bedarfsumfrage bei Betrieben im konkreten Handlungsfeld	6
3.3	Empirische Phase II: Repräsentative Erhebung bei Betrieben	10
4	FAZIT, BEANTWORTUNG DER HAUPTFRAGESTELLUNGEN UND EMPFEHLUNGEN	21
4.1	Fazit und Beantwortung der Hauptfragestellungen	21
4.2	Empfehlungen	24



1 AUSGANGSLAGE UND ZWECK

1.1 Ausgangslage

Im Kanton Zürich mit seinen rund 11'000 Lehrbetrieben, die Lernende der beruflichen Grundbildung ausbilden, gibt es eine Reihe von Beratungs- und Coachingangeboten, die dazu beitragen, dass möglichst viele Lernende ihre Ausbildung erfolgreich abschliessen können. Allerdings fehlt ein systematischer Überblick über dieses Angebot. Auch ist nicht bekannt, welcher Bedarf nach Beratungs- und Coachingangeboten bei Ausbildungsverantwortlichen sowie bei Ausbilderinnen und Ausbildern in den Betrieben besteht.

1.2 Zweck der Evaluation

Die Evaluation hat zum Zweck, die Nutzung der aktuellen Beratungs- und Coachingangebote für Lernende und Auszubildende in Lehrbetrieben im Kanton Zürich zu quantifizieren sowie den Bedarf an zusätzlichen Angeboten zu überprüfen.

Dabei analysiert sie in einem dreistufigen Vorgehen (siehe Abschnitt 2), mit welchen Schwierigkeiten Ausbildungsverantwortliche sowie Ausbilderinnen und Ausbilder in Lehrbetrieben im Rahmen ihrer Ausbildungstätigkeit von Lernenden hauptsächlich konfrontiert sind, welche Beratungs- und Coachingangebote sowie Fachstellen ihnen bekannt sind und bei welchen sie bei schwierigen Situationen mit Lernenden Unterstützung suchen respektive erhalten. Weiter eruiert die Evaluation den Bedarf an allfälligen weiteren gewünschten Unterstützungsangeboten. Sie liefert damit eine Entscheidungsgrundlage für das MBA ZH, ob das bestehende Angebot genügt, oder ob zusätzliche Stellen und/oder Ressourcen geschaffen werden müssen, um den in Lehrbetrieben festgestellten Bedarf an Unterstützung abzudecken.

Folgende übergeordneten Hauptfragestellungen sind begleitend für die Evaluation:

- Welche Beratungs- und Unterstützungsangebote sind den Lehrbetrieben bekannt und welche davon nutzen sie?
- Bei welchen Problemen wird Hilfe in Anspruch genommen und in welchen Situationen wünschen sich die Betriebe noch mehr Unterstützung?
- Besteht Bedarf nach einer spezifischen Coachingstelle für betriebliche Ausbildungsverantwortliche und Ausbilderinnen und Ausbilder?

Da die Evaluation in der ersten Phase der Corona-Pandemie durchgeführt wurde, ergänzte das Evaluationsteam in Absprache mit der Auftraggeberin die Fragestellungen um die folgende:

- Wie erleben die Lehrbetriebe die Zeit während der Corona-Pandemie? Welche spezifischen Bedürfnisse an Unterstützung ergeben sich daraus?



2 EVALUATIONSVORGEHEN

In einer ersten Phase (Vorphase) wurde im Rahmen von halbstrukturierten Interviews mit drei Schlüsselpersonen des MBA ZH eine thematische Standortbestimmung vorgenommen. Die drei Gespräche wurden protokolliert und zusammengefasst. Sie lieferten die Basis für die Schärfung der Fragestellung sowie für die Entwicklung des Leitfadens für die zweite Evaluationsphase (empirische Phase I). Die zweite Phase bestand aus leitfadengestützten Interviews mit Ausbildungsverantwortlichen oder Ausbilderinnen/Ausbildern aus 20 Lehrbetrieben sowie mit einem Berufsinspektor des MBA ZH. Die Interviews wurden ebenfalls protokolliert und anschliessend analysiert. Die Ergebnisse der Analyse waren Ausgangslage für die Fragen der quantitative Onlinebefragung der dritten Phase der Evaluation (empirische Phase II), für die eine Zufallsstichprobe von 700 Betrieben des Kantons Zürich mit Ausbildungsbewilligung eingeladen wurde. Dies lieferte den empirischen Kern zur möglichst repräsentativen Beantwortung der Hauptfragestellungen.

2.1 Vorphase: Schärfung der Fragestellung

Im Rahmen von Interviews mit der Auftraggeberin, mit der Stelleninhaberin der Coachingstelle des MBA ZH und mit einem Berufsinspektor des MBA ZH wurde Ende Februar 2020 eine Standortbestimmung zum gängigen Zuweisungsprozedere der Berufsinspektorinnen und -inspektoren, wenn sie von Betrieben um Unterstützung bei Problemen mit Lernenden angefragt werden, durchgeführt. Im Rahmen der Interviews wurden auch Angebot und Nachfrage der Coachingstelle des MBA ZH erfasst. Das Interview mit der Auftraggeberin diente im Weiteren dazu, Beweggründe für den Evaluationsauftrag sowie die zu erwartenden Outcomes zu erfassen. Die Entwicklung der drei Gesprächsleitfäden erfolgte auf der Grundlage der Hauptfragestellungen der Evaluation (siehe Abschnitt 1.2). Die Gespräche, die am MBA ZH durchgeführt wurden, dauerten durchschnittlich 45 Minuten. Sie dienten der Entwicklung von 13 Fragen für die Interviews der empirischen Phase I.

2.2 Empirische Phase I: Bedarfsumfrage bei Betrieben im konkreten Handlungsfeld

Im April und Mai 2020 wurden leitfadengestützte Telefoninterviews mit 20 Ausbildungsverantwortlichen und Ausbildenden in Lehrbetrieben sowie mit einem Berufsinspektor des MBA ZH durchgeführt. Für die Stichprobengenerierung wurden in Absprache mit der Auftraggeberin die folgenden Kriterien bestimmt:

- eine ausgewogene Mischung von Grossbetrieben und KMU
- Betriebe, die möglichst neben EFZ-Ausbildungen auch EBA-Ausbildungen anbieten
- Betriebe mit Ausbildungsberufen, die unregelmässige Arbeitszeiten erfordern (z.B. Berufsfelder Gesundheit und Soziales, Gastgewerbe, Detailhandel)
- eine Person der Lehraufsicht, um die Perspektive von Seiten MBA ZH und damit eine vertiefte Expertise im Thema einzuschliessen

In den Interviews ging es gemäss Hauptfragestellung (siehe Abschnitt 1.2) vor allem darum zu eruieren, bei welchen Problemsituationen mit Lernenden Lehrbetriebe auf externe Unterstützung angewiesen sind, welche Beratungs- und Coachingangebote den befragten Personen bekannt sind und welche dieser Angebote von Lernenden der befragten Betriebe bereits genutzt werden. Die Gespräche dauerten zwischen 25 und 70 Minuten. Sie wurden protokolliert und inhaltsanalytisch ausgewertet. Die aus der Inhaltsanalyse resultierenden Kategorien bildeten die inhaltliche Grundlage für die Entwicklung der repräsentativen Onlinebefragung der empirischen Phase II.

2.3 Empirische Phase II: Repräsentative Erhebung bei Betrieben

Die Online-Befragung der Betriebe fand von Mitte Juni bis Anfang Juli 2020 statt. Ausgangslage zur Stichprobenziehung war eine Datei des MBA ZH mit zurzeit gültigen 30'206 Bildungsbewilligungen (BBW) im Kanton Zürich, die sich auf 10'973 Betriebe verteilen. Aus diesen wurde eine Zufallsstichprobe von 700 Betrieben gezogen. Nach Vorankündigung durch das MBA ZH wurden die Ausbildungsverantwortlichen dieser Betriebe direkt vom EHB zur Onlinebefragung eingeladen. Inhalte waren neben wenigen betriebsbeschreibenden Informationen der Umgang mit schwierigen Situationen mit Lernenden, die Nutzung bestehender Coaching- und Beratungsangebote im Kanton Zürich, der mögliche Bedarf an einer Coachingstelle für Ausbilderinnen und Ausbilder, Gründe für eine mögliche Inanspruchnahme von Coaching- und Beratungsangeboten sowie mögliche Coaching- oder Beratungsbedürfnisse aufgrund der Corona-Krise. Es haben 185 Betriebe (Rücklauf: 26.4%) teilgenommen. Darüber hinaus haben wenige in einer Antwortmail darüber informiert, dass sie aktuell nicht ausbilden und darum von einer Teilnahme absehen.

Dieser Rücklauf erwies sich trotz Nachfassen als nicht zufriedenstellend und im Sinne der Repräsentativität als nur eingeschränkt auswertbar. Um die Aussagekraft der resultierenden Daten zu erhöhen, wurde deswegen eine kurze Nachbefragung bei allen Nichtantwortenden durchgeführt, um mehr über die Gründe der Nichtteilnahme zu erfahren. Sollten diese verstärkt auf fehlendes Interesse am Befragungsthema zurückzuführen sein, wäre dies mit einer inhaltlichen Aussage verbunden und anders zu interpretieren als zum Beispiel Zeitmangel wegen der Corona-Krise. Zusammen mit wenigen Antwortmails gingen von weiteren 138 Betrieben Daten für die Nachbefragung ein, so dass über die Gründe des Nichtausfüllens einige Zusatzinformationen vorliegen.



3 ERGEBNISSE

Die inhaltliche Gliederung der Ergebnisse orientiert sich an den drei Phasen der Evaluation (siehe Abschnitt 2). Die Hauptergebnisse der verschiedenen Erhebungsphasen werden je in einem Abschnitt zusammenfassend dargestellt.

3.1 Vorphase: Schärfung der Fragestellung

Die in der Vorphase geführten Interviews haben zum Ziel, die Fragestellungen herauszukristallisieren, beziehungsweise zu schärfen (siehe Abschnitt 2.1).

Aus dem Interview mit der Auftraggeberin lassen sich eine interne und eine externe Zielsetzung ableiten. Einerseits geht es darum, den Bedarf an der internen Coachingstelle des MBA ZH und deren Abgrenzung zur Beratung durch Mitglieder der Lehraufsicht zu erfassen. Andererseits soll abgeklärt werden, welche Unterstützungsmöglichkeiten für Betriebe, die «schwierige Lernende» ausbilden, jedoch keine Entschädigung für ihren Mehraufwand erhalten, wenn keine IV-Verfügungen vorliegen, nötig sind und garantiert werden müssten.

Der interviewte Berufsinspektor betont, dass sich das Berufsinspektorat um breite Anliegen der Lehrbetriebe kümmert. Wenn es um herausfordernde Situationen mit Lernenden mit einer Mehrfachproblematik geht, wird in der Regel die MBA-interne Coachingstelle beigezogen. Er stellt eine «latente Überforderung auf Seiten der Lernenden und der Betriebe» fest und wünscht sich eine Triage-Stelle, die in solchen Fällen kontaktiert werden könnte.

Die Leiterin der Coachingstelle des MBA ZH, stellt eine grosse Auslastung ihres Angebotes fest. Der Personenkreis, der sich an sie wendet, ist breit: Ausbilderinnen/Ausbildner, Lernende, Lehrpersonen von Berufsfachschulen, Eltern sowie Psychologinnen und Psychologen, die im Feld tätig sind. Sie pflegt eine gute Zusammenarbeit mit externen Fachstellen. Die Hauptgründe, weshalb sich Personen an sie wenden, sind Lehrvertragsauflösungen, Lernende mit Mehrfachproblematik, Kommunikationsprobleme zwischen Auszubildenden und Lernenden oder zwischen Lernenden untereinander.

3.2 Empirische Phase I: Bedarfsumfrage bei Betrieben im konkreten Handlungsfeld

Wie in Abschnitt 2.2 dargelegt, dient die Befragung der empirischen Phase I der Sammlung von Ideen, Anregungen und Bedarf für Unterstützungsangebote bei Problemen mit Lernenden. Nachfolgend werden einzelne aussagekräftige Ergebnisse der Interviews mit Ausbildungsverantwortlichen und Berufsbildenden präsentiert.

Wer hat an der Befragung teilgenommen?

Es wurden insgesamt 21 Personen telefonisch befragt. Davon sind 20 Personen Ausbildungsverantwortliche, Personalverantwortliche, Abteilungsleitende oder Berufsbildnerinnen oder Berufsbildner in Betrieben; eine befragte Person arbeitet als Berufsinspektor am MBA ZH. Von den 20 Betrieben sind elf Grossbetriebe und neun KMU. Sie bieten Lehrstellen für 38 Berufe in 13 Berufsfeldern an (Einteilung nach Zihlmann). Die 21 Personen betreuen insgesamt knapp 1'000 Lernende, wobei die Befragten von zwei Betrieben mit ca. 150 Lernenden nur eine Gesamtanzahl ihrer Lernenden schweizweit, aber nicht spezifisch für den Kanton Zürich, angeben konnten. Da einzelne Grossbetriebe nicht klar auflisten konnten, welcher Prozentsatz ihrer Lernenden ein EFZ bzw. EBA anstrebt, ist bei mehr als der Hälfte der Lernenden das Ausbildungsniveau nicht bekannt.

Wie zufrieden sind die Befragten mit dem bestehenden Coaching- und Beratungsangebot?

Wie in Abb. 1 ersichtlich, sind die meisten Befragten zufrieden bis sehr zufrieden mit der Beratung, Unterstützung und dem Coaching, das für ihre Lernenden zur Verfügung steht (17 Personen). Gründe für die Zufriedenheit sind unter anderem die gute Zusammenarbeit mit vielen Anlaufstellen, insbesondere mit dem MBA ZH, gutes Screening für Lernende mit Schwierigkeiten (vor allem in den Schulen) und generell ein schneller und zielgerichteter Informationsfluss. Zwei Personen sind zwar zufrieden, bemängeln aber einzelne Teile der Betreuung, beispielsweise längere Wartezeiten bei einzelnen Anlaufstellen, was für Lernende mit psychischen Problemen gefährlich sein kann. Ausserdem kritisiert eine Person eine «fehlende Konsequenz» bei den Ämtern. Sie hat den Eindruck, dass gewisse Probleme herumgereicht würden. Zwei Personen äussern sich eher positiv zu den Angeboten, haben aber zu wenig Erfahrung, um eine aussagekräftige Meinung abzugeben. Der befragte Berufsinspektor lobt das breite Angebot verschiedener Anlaufstellen für Beratung, Coaching und Unterstützung, welche das Berufsinspektorat entlasten.

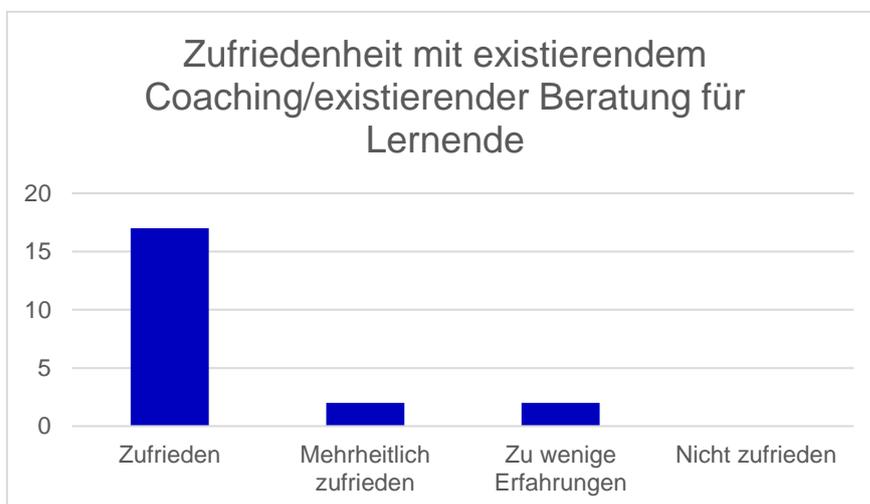


Abb. 1: Zufriedenheit mit Angebot (n=21)

Besteht Bedarf an einer Coachingstelle für Ausbilderinnen und Ausbilder? Warum?

Eine Mehrheit der Befragten (15 Personen) wäre froh über eine spezifische Coachingstelle für betriebliche Ausbilderinnen und Ausbilder. Nur vier Personen sprechen sich dagegen aus (siehe Abb. 2a). Die Begründungen für den Bedarf einer solchen Stelle sind unterschiedlich. Häufig genannt wird die Überforderung in kleinen Betrieben oder von Ausbilderinnen und Ausbildern, die neu in die Ausbildungstätigkeit eingestiegen sind. Dieser Punkt wird sogar von zwei der vier Personen erwähnt, welche eine solche Stelle gar nicht nutzen würden. Gefragt ist explizit auch Unterstützung für den Umgang mit Lernenden mit psychischen Problemen, wie z. B. mit suizidgefährdeten Lernenden. Andere Gründe sind ein genereller Mangel an Unterstützung für Auszubildende, oder der positive Effekt einer neutralen, aber bekannten Drittperson für schwierige Gespräche mit Lernenden. Abb. 2b verdeutlicht, dass sich die Befragten nicht einig darüber sind, wo sie eine solche Stelle am liebsten angliedern würden. Fünf Personen sprechen sich dafür aus, diese am MBA ZH einzurichten, während gleich viele Befragte eine Stelle an einem neutralen, möglichst anonymen Ort fa-

vorisieren. Weitere Vorschläge einzelner Befragter sind eine Ansiedlung innerhalb des jeweiligen Berufsverbandes, bei der EB ZH, die Ausbildungen für Praxisausbilderinnen und -ausbilder anbietet, eine Kooperation der Berufsfachschulen, des MBA ZH und der Lehrbetriebe, oder einfach nur unspezifisch an einem Ort oder bei einer Person mit einem grossen Netzwerk und Fachwissen.

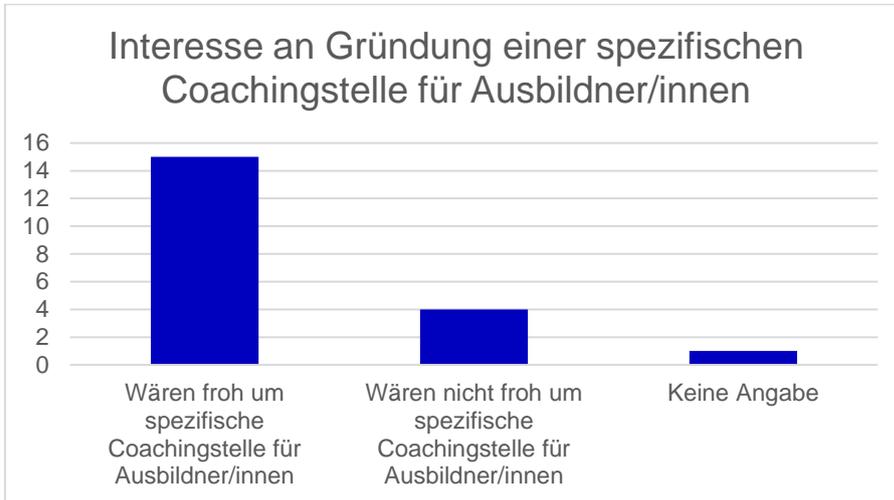


Abb. 2a: Bedarf an Coachingstelle für betriebliche Ausbilder/innen (n=20)

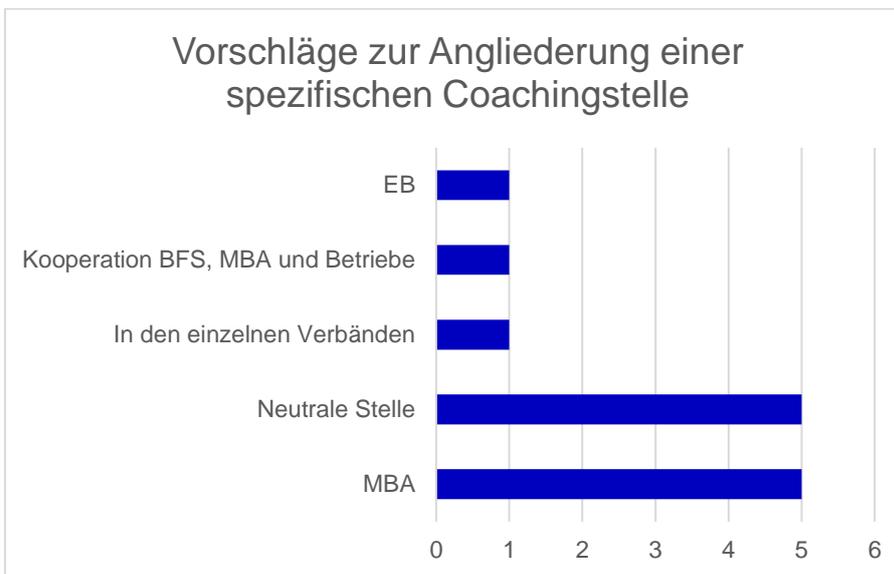


Abb. 2b: gewünschte Angliederung der Coachingstelle (n=20)

An wen wendet man sich in schwierigen Situationen mit Lernenden am ehesten?

Die meisten Betriebe haben eine klar definierte Vorgehensweise, wenn bei oder mit Lernenden Probleme auftreten. Oft ist eine Abfolge von Schritten vorbestimmt, wobei viele Betriebe zuerst intern agieren, und dann bei Bedarf die Eltern, die Schule, das MBA ZH oder verschiedene Beratungsangebote einbeziehen. Die von den Befragten am meisten genannten Stellen sind interne Personen oder Angebote (erwähnt von 14 Befragten), das MBA ZH (erwähnt von 13 Befragten) oder die Berufsfachschulen (erwähnt von vier Befragten).



Wie bekannt sind bestehende Coaching- und Beratungsangebote??

Mehrere Personen beschwerten sich über einen fehlenden Überblick über bestehende Beratungs- und Coachingangebote. Die existierenden Angebote seien nirgends übersichtlich, komplett und einfach zugänglich dargestellt, was sowohl für die Betriebe als auch für die Lernenden schwierig sei. So sind vielen Personen nicht alle Angebote bekannt, oder sie wissen beim Auftreten eines konkreten Problems nicht, wohin sie sich wenden sollen. Verschiedene Befragte wünschen sich eine detaillierte Liste mit den im Kanton Zürich verfügbaren Angeboten. Eine befragte Person regt an, dass dies nicht einfach nur in Form einer schriftlichen Liste geschehen sollte, sondern dass eine digitale Lösung (Website mit verknüpfter App, mit Stichwortsuche und weiterführenden Links) zu favorisieren sei.

Welche spezifischen Bedürfnisse ergaben sich aufgrund der Corona-Pandemie?

Gefragt nach speziellen Umständen während des Lockdowns und den weiteren Anpassungen infolge der Corona-Pandemie äussern sich 18 der 20 befragten betrieblichen Ausbildungsverantwortlichen oder Ausbilderinnen- und Ausbilder. Ihre Erfahrungen während dieser Zeit waren sehr unterschiedlich. In einigen Berufen wurde normal weitergearbeitet, und die Situation im Betrieb veränderte sich dadurch nicht. Andere Betriebe mussten auf Homeoffice umstellen. Hier stellen mehrere Betriebe (z.B. mit KV- oder Informatik-Lernenden) fest, dass die Motivation der Lernenden deutlich gesunken sei. Ausserdem beklagen sich etliche Betriebe über eine fehlende Kontrolle und Begleitung der Lernenden im Homeoffice, auch in Hinblick auf den Schulunterricht. Mehrere Betriebe hätten sich gewünscht, dass die Lernenden im Büro hätten lernen dürfen, was aber von den Berufsfachschulen oft explizit nicht gewünscht wurde. Die Einschätzung zum Schulunterricht variiert stark. Einzelne Schulen oder Berufsgruppen schienen vor allem mit Direktübertragungen via Zoom oder Microsoft Teams zu arbeiten, während andere den Lernenden ausschliesslich Aufträge zur Erledigung erteilten. Synchroner Onlineunterricht wird von den befragten Personen als erfolgreicher eingestuft als asynchrone Unterrichtseinheiten. Auch wurde nur ungefähr die Hälfte der befragten Betriebe von den Schulen über das genaue Prozedere des Fernunterrichts informiert. Diese Befragten sind in der Regel zufriedener mit der Strategie der Schulen als die nicht informierten Personen. Mehrere Befragte heben hervor, dass die Unterschiede darin, wie einzelne Lehrpersonen oder Berufsgruppen in Berufsfachschulen den Fernunterricht in dieser Zeit organisierten, sich sowohl für die Lernenden wie auch für die Betriebe als schwierig erwiesen. Die Befragten wünschen sich vor allem eine einheitlichere Strategie der Berufsfachschulen mit mehr persönlicher Unterstützung für die Lernenden, sowie teilweise kostenlose Unterstützung zur digitalen und technischen Aufrüstung der Berufsfachschulen und Betriebe. Zwei Personen äussern sich explizit zur Situation der EBA-Lernenden, für welche die Krise negative Auswirkungen mit sich brachte, beispielsweise durch fehlende Unterstützung beim Lernen, fehlende Repetitionskurse in der Berufsfachschule oder im ÜK oder mangelnde Infrastruktur für Onlineunterricht zu Hause.

Ein grosses Problem, erwähnt von ungefähr jeder vierten befragten Person, war die grosse Ungewissheit, besonders für Lernende im letzten Lehrjahr betreffend Qualifikationsverfahren. Einzelne Befragte hätten sich hier einheitliche Lösungen gewünscht. Das grösste Ausbildungsdilemma für Betriebe ergab sich in der Gastronomie, wo die Lernenden plötzlich digital und zu Hause arbeiten und sich auf eventuelle Prüfungen vorbereiten sollten. Auch die Alterszentren litten besonders stark, weil hier vielen Jugendlichen die Sensibilisierung für



den Umgang mit Hochrisikopatientinnen und -patienten fehlte, oder weil Lernende Angst vor einer Corona-Erkrankung hatten. Hier nahm während dem Lockdown die Zahl der Lehrvertragsauflösungen stark zu.

3.3 Empirische Phase II: Repräsentative Erhebung bei Betrieben

Wie in Abschnitt 2.3 beschrieben, liegen aus der Onlinebefragung Daten von 185 Betrieben vor. Nachfolgend werden die zentralen Ergebnisse aus dieser Befragung dargelegt.

Wer hat an der Befragung teilgenommen?

Die Ausbildungsverantwortlichen der 185 antwortenden Betriebe geben an, dass in ihrem Betrieb im Durchschnitt 6.8 Lernende pro Jahr ausgebildet werden (davon 6.2 EFZ-Lernende und 0.6 EBA-Lernende). Interessanter ist allerdings die Verteilung: 144 Betriebe (77.8%) haben bis zu 5 Lernende pro Jahr, und 41 Betriebe (22.2%) über 5 bis zu 100 Lernende. Dabei bilden nahezu alle Betriebe EFZ-Lernende aus, aber nur 39 Betriebe (21.1%) haben EBA-Lernende.

In Tabelle 1 ist ersichtlich, dass rund die Hälfte der antwortenden Betriebe in den drei Berufsfeldern Wirtschaft/Verwaltung (17.8%, 33 Betriebe), Bau (16.8%, 31 Betriebe) oder Gesundheit (15.7%, 29 Betriebe) Lernende ausbildet. Weitere 20% bilden in den Berufsfeldern Verkauf (8.6%, 16 Betriebe), Bildung/Soziales (7.0%, 13 Betriebe) oder Gastgewerbe (6.5%, 12 Betriebe) aus.

Tab. 1: Berufsfelder (Systematik nach Zihlmann, Mehrfachwahl möglich)

	Anzahl	%
Bau	31	16.8%
Bildung und Soziales	13	7.0%
Chemie und Physik	1	0.5%
Druck	0	0.0%
Elektrotechnik	8	4.3%
Fahrzeuge	10	5.4%
Gastgewerbe	12	6.5%
Gebäudetechnik	9	4.9%
Gestaltung und Kunst	8	4.3%
Gesundheit	29	15.7%
Holz und Innenausbau	6	3.2%
Informatik	6	3.2%
Kultur	2	1.1%
Metall und Maschinen	6	3.2%
Nahrung	7	3.8%
Natur	10	5.4%
Planung und Konstruktion	11	5.9%

Schönheit und Sport	10	5.4%
Textilien	4	2.2%
Verkauf	16	8.6%
Verkehr und Logistik	5	2.7%
Wirtschaft und Verwaltung	33	17.8%

An wen wendet man sich in schwierigen Situationen mit Lernenden am ehesten?

Um die folgenden Informationen zur Nutzung von Coachingangeboten des Kantons und deren Potential besser einordnen zu können, wurde in der Onlinebefragung eingangs die Frage gestellt, an wen sich die Antwortenden am ehesten wenden, wenn sie mit schwierigen Situationen mit Lernenden konfrontiert sind. Es ging zum Einstieg also nicht darum, sämtliche Optionen aufzuführen, sondern die Optionen zu priorisieren und an dieser Stelle nur den Hauptkontakt zu benennen. Dabei geben die Ausbildungsverantwortlichen der antwortenden Betriebe an, dass sie sich am ehesten mit den Eltern der Lernenden in Verbindung setzen (43 Nennungen, 23.4%). Aber auch das MBA ZH und dort speziell die Lehraufsicht (39 Nennungen, 21.2%), Kolleginnen und Kollegen (36 Nennungen, 19.6%) sowie betriebsinterne Anlaufstellen (34 Nennungen, 18.5%) werden ähnlich oft als erste Ansprechpartner konsultiert. Eine untergeordnete Rolle spielen die Berufsfachschule (13 Nennungen, 7.1%) und andere externe Anlaufstellen (4 Nennungen, 2.2%). 15 Ausbildungsverantwortliche (8.2%) geben an, dass sie sich noch nie Unterstützung geholt haben, und eine Person aus einem Betrieb hat die Frage nicht beantwortet. Diese Antworten lassen darauf schliessen, dass die meisten Ausbildungsverantwortlichen und Auszubildenden bei Problemsituationen mit Lernenden Unterstützung suchen

Wie bekannt sind bestehende Coaching- und Beratungsangebote und wie werden sie genutzt?

Aufgrund der Antworten in der telefonischen Befragung der ersten empirischen Phase (siehe Abschnitt 3.2) wurde für die zweite empirische Phase eine Liste 28 bestehender Coaching- und Beratungsangebote erstellt (siehe Tab. 2). Ungefähr die Hälfte der Angebote auf der Liste (12 Angebote) sind mindestens 80% der Befragten bekannt, sechs weitere Angebote sind zwischen 50% und 80% der Betriebe bekannt. Jedoch wurden all diese Angebote nur von einem deutlich kleineren Prozentsatz auch tatsächlich bereits genutzt. Zehn der 28 Angebote sind mehr als 50% der Betriebe nicht bekannt und werden von der Gesamtheit der Befragten entsprechend nur relativ selten kontaktiert.

Eine zentrale Anlaufstelle bei schwierigen Situationen mit Lernenden sind betriebsinterne Angebote. Beinahe die Hälfte der befragten Personen nutzt diese (79 Betriebe, 45.7%). 22 Befragte (12.8%) nehmen deren Unterstützung regelmässig in Anspruch, weitere 27 (15.6%) gelegentlich, und 30 (17.3%) haben bereits einmal eine betriebsinterne Anlaufstelle beigezogen. 53 Personen (30.6%) kennen hingegen keine solche Stelle in ihrem Betrieb. Unterstützung durch die Lehraufsicht am MBA ZH wird von rund einem Drittel der Befragten (59 Betriebe, 32.8%) in Anspruch genommen: von drei Personen (1.7%) regelmässig, von 17 Personen (9.4%) gelegentlich und von 39 Personen (21.7%) bisher einmalig. Am drittmeisten genutzt wird das BIZ (46 Betriebe, 25.1%). Eine Person (0.5%) gibt an, dieses regelmässig zu nutzen, zehn Personen (5.5%) gelegentlich und 35 Personen (19.1%) bisher



einmalig. Weitere, von einzelnen Betrieben regelmässig beigezogene Stellen sind die RAV-Zentren, die IV-Beratungsstelle, private Psychotherapeutinnen oder Psychotherapeuten, der jugendpsychiatrische Dienst, Case Management (städtisch oder Netz2) und «Berufsbildneria» (je 1 bis 2 Betriebe). Weitere Stellen, welche zumindest von einigen Betrieben gelegentlich genutzt werden, sind Beratungsstellen an den Berufsfachschulen, der Sozialdienst, Drogenberatung und Suchtprävention, Jugend- und Familienberatung, die Psychiatrische Universitätsklinik PUK, die Coachingstelle des MBA ZH, des Kriseninterventionszentrum KIZ, das Care Management der Krankenkassen, die Budgetberatungsstelle, fiB und Kabel (je 1 bis 17 Betriebe, jeweils unter 10%). Coaching- oder Beratungsangebote, mit welchen Betriebe bisher, wenn überhaupt, nur einmal zu tun hatten, sind die Ombudsstelle des Kantons Zürich, das Mädchenhaus, Impulsis und betriebliche Sozialberatungen (je 1 bis 9 Betriebe, jeweils unter 5%).

Zusätzlich werden einige Stellen genutzt, welche nicht auf der Liste aufgeführt sind. Genannt wurden private Coaches (dreimal genannt), separat organisierte ERFA-Gruppen, Weiterbildungssettings (jeweils zweimal genannt), Fachstelle für Gleichstellung des Kantons Zürich, Somovar Jugendberatungsstelle, Aufgabenhilfe, Berufsverband VZLS, Verein Herzblut im Bereich Mobbing (jeweils einmal genannt).

Die Coachingstelle des MBA ZH ist knapp der Hälfte der befragten Betriebe unbekannt (87 Betriebe, 49.4%). Die restlichen Betriebe kennen die Beratungsstelle, wobei 10 (5.7%) das Coachingangebot bereits einmal in Anspruch genommen haben, und 2 (1.1%) das Angebot gelegentlich in Anspruch nehmen.

Tab. 2: Bekanntheit und Nutzung bestehender Coaching- und Beratungsangebote (Mehrfachwahl möglich)

	kenne ich nicht		habe davon gehört, aber noch nie in Anspruch genom- men		habe ich schon ein- mal in Anspruch genommen		nehme ich ge- legentlich in An- spruch		nehme ich regel- mässig in An- spruch		Gesamt- anzahl n
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	
interne Anlaufstellen in Ihrem Betrieb	53	30.6%	41	23.7%	30	17.3%	27	15.6%	22	12.8%	173
Lehraufsicht am Mittelschul- und Berufs- bildungsamt (MBA)	21	11.7%	100	55.6%	39	21.7%	17	9.4%	3	1.7%	180
Berufsinformationszentrum (BIZ), das Laufbahnzentrum	11	6.0%	126	68.9%	35	19.1%	10	5.5%	1	0.5%	183
regionales Arbeitsvermittlungszentrum (RAV)	5	2.7%	146	80.2%	23	12.6%	6	3.3%	2	1.1%	182
IV-Beratungsstelle	29	16.4%	117	66.1%	24	13.6%	5	2.8%	2	1.1%	177
private Psychotherapeuten sowie Ver- trauensärztinnen/-ärzte	22	12.2%	137	75.7%	16	8.8%	4	2.2%	2	1.1%	181
Jugendpsychiatrischer Dienst	19	10.7%	139	78.1%	18	10.1%	1	0.6%	1	0.6%	178
Beratungsstelle an der Berufsfachschule	35	19.0%	124	67.4%	16	8.7%	9	4.9%	0	0.0%	184
Sozialdienst	8	4.4%	162	89.5%	8	4.4%	3	1.7%	0	0.0%	181
Drogenberatung und Suchtprävention	11	6.1%	160	88.4%	9	5.0%	1	0.6%	0	0.0%	181
Jugend-/Familienberatung	11	6.1%	159	88.3%	8	4.4%	2	1.1%	0	0.0%	180
Psychiatrische Universitätsklinik (PUK)	25	13.9%	147	81.7%	6	3.3%	2	1.1%	0	0.0%	180
Opferberatungsstelle	24	13.3%	153	84.5%	4	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	181

	kenne ich nicht		habe davon gehört, aber noch nie in Anspruch genom- men		habe ich schon ein- mal in Anspruch genommen		nehme ich gele- gentlich in An- spruch		nehme ich regel- mässig in An- spruch		Gesamt- anzahl n
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	
Ombudsstelle des Kantons Zürich	39	21.4%	134	73.6%	9	4.9%	0	0.0%	0	0.0%	182
Mädchenhaus	51	28.3%	125	69.4%	4	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	180
Coachingstelle des Mittelschul- und Be- rufsbildungsamtes (MBA-Coaching)	87	49.4%	77	43.8%	10	5.7%	2	1.1%	0	0.0%	176
Fachstelle für Gleichstellung	69	38.1%	112	61.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	181
Kriseninterventionszentrum (KIZ)	88	48.9%	82	45.6%	8	4.4%	2	1.1%	0	0.0%	180
Care Management der Krankenkassen	105	59.0%	66	37.1%	3	1.7%	4	2.2%	0	0.0%	178
städtisches Case Management	101	56.1%	76	42.2%	1	0.6%	1	0.6%	1	0.6%	180
Budgetberatungsstelle	105	57.7%	73	40.1%	3	1.6%	1	0.5%	0	0.0%	182
fachkundige individuelle Begleitung (fiB in EBA)	114	63.3%	62	34.4%	3	1.7%	1	0.6%	0	0.0%	180
Impulsis	127	71.3%	45	25.3%	6	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	178
Kabel	150	83.8%	18	10.1%	8	4.5%	3	1.7%	0	0.0%	179
betriebliche Sozialberatung (z.B. Proi- tera, Movis)	140	77.3%	37	20.4%	3	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	181
Case Management Netz2	151	83.4%	27	14.9%	2	1.1%	0	0.0%	1	0.6%	181
Berufsbildneria	152	84.4%	25	13.9%	1	0.6%	0	0.0%	2	1.1%	180
Jobcaddie	158	87.8%	21	11.7%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	180

Besteht Bedarf an einer Coachingstelle für Ausbilderinnen und Ausbilder?

Von den 185 Betrieben macht ein Betrieb keine Angaben zum Wunsch nach einer Coachingstelle. 104 (56.5%) äussern hingegen den Wunsch nach einer Coachingstelle für Ausbilderinnen und Ausbilder. 43 der Befürwortenden (41.3%) würden diese gerne als unabhängige Stelle sehen und 61 (58.7%) verortet beim MBA ZH. 80 (43.5%) sehen in einer solchen Coachingstelle keine Notwendigkeit.

Bei den 144 Betrieben mit bis zu 5 Lehrverhältnissen pro Jahr äussern 75 (52.1%) den Wunsch nach einer Coachingstelle für Ausbilderinnen und Ausbilder. 34 davon (45.3%) würden diese gerne als unabhängige Stelle sehen und 41 (54.7%) verortet beim MBA ZH. 69 (47.9%) sehen in einer solchen Coachingstelle keine Notwendigkeit.

Bei den Betrieben mit über 5 Lehrverhältnissen pro Jahr ist der Wunsch ausgeprägter. Von 40 Betrieben äussern 29 (72.5%) den Wunsch nach einer Coachingstelle für Ausbilderinnen und Ausbilder. Neun davon (31.0%) würden diese gerne als unabhängige Stelle sehen und 20 (69.0%) verortet beim MBA ZH. Elf (27.5%) sehen in einer solchen Coachingstelle keine Notwendigkeit. Dabei unterscheiden sich Betriebe mit 6-49 Lehrverhältnissen pro Jahr nicht gross von Betrieben mit mehr als 49 Lehrverhältnissen. Ein Betrieb macht keine Angabe.

Betrachtet man alle Berufsfelder, in denen von mehr als 10 Betrieben ausgebildet wird, gibt es einige Schwankungen hinsichtlich des Wunsches nach einer Coaching- und Beratungsstelle. Im Berufsfeld Gastgewerbe wird der Wunsch von 50.0% (davon 66.6% beim MBA ZH) geäussert, in der Gesundheit von 55.2% (davon 62.5% beim MBA ZH), im Verkauf von 56.3% (davon 66.6% beim MBA ZH), auf dem Bau von 61.3% (davon 47.3% beim MBA ZH), in der Wirtschaft & Verwaltung von 66.7% (davon 68.2% beim MBA ZH), in der Planung & Konstruktion von 72.8% (davon 50.0% beim MBA ZH) und in Bildung & Soziales von 75.0% (davon 66.6% beim MBA ZH).

Aus welchen Gründen wird Hilfe in Anspruch genommen?

Die Frage, bei welchen Problemen von oder mit Lernenden Betriebe Unterstützung suchen, und ob sie hierfür bereits genügend Ansprechstellen sehen, wurde nur denjenigen Betrieben gestellt, welche auch den Wunsch nach zusätzlichem Coaching für Auszubildende geäussert haben (104 Betriebe, siehe oben).

Die Tabellen 3 bis 5 geben einen Überblick über die vielfältigen Gründe, weshalb die Betriebe Hilfe in Anspruch nehmen und bei welchen Problemen sie sich zusätzliche Unterstützung wünschen. Tab. 3 fokussiert dabei auf ausbildungsbezogene Probleme der Lernenden an den drei Lernorten, Tab. 4 auf persönliche Probleme der Lernenden und Tab. 5 auf ausbildungsbezogene Aufgaben der Verantwortlichen, Auszubildenden und Auszubildner. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die häufigsten Probleme, bei denen die Befragten Unterstützung suchen, schlechte Leistungen der Lernenden in der Schule (87.5% suchen Hilfe), Lernbeeinträchtigungen der Lernenden (85.3% suchen Hilfe), Lehrvertragsauflösungen (81.7% suchen Hilfe) und familiäre Probleme der Lernenden (80.6%

suchen Hilfe) sind. Auch lässt sich ein Bedarf nach besserem Austausch mit den Berufsfachschulen feststellen (für 79.6% ist dies ein Thema). Diejenigen Probleme, welche die meisten Befragten ohne zusätzliche Unterstützung lösen können, sind unterforderte Lernende (46.6% suchen keine Hilfe), Disziplinarprobleme im Betrieb (42.7 suchen keine Hilfe) oder schlechte Leistungen der Lernenden im Betrieb (41.3% suchen keine Hilfe), sowie faires Bewerten und Beurteilen (40.8% suchen keine Hilfe).

Es fällt auf, dass für alle der in der Umfrage aufgeführten Probleme der Wunsch nach zusätzlicher Beratung oder nach zusätzlichem Coaching vorhanden ist. Zwar geben für alle Probleme mehr Betriebe an, mit den bereits existierenden Dienstleistungen ihren Bedarf abdecken zu können, jedoch wünschen sich bei allen Problemen zumindest einige wenige Betriebe (immer mind. 10 Betriebe) zusätzliche Unterstützung. Konkret wünschen sich die Befragten besonders häufig Hilfe beim Umgang mit lernbeeinträchtigten oder überforderten Lernenden (31.4% resp. 34.0%), und bei mehreren privaten Schwierigkeiten der Lernenden wie familiären Problemen (37.9%), krankheitsbedingten Absenzen (34.6%), Suchtproblemen (30.8%) und bei Mehrfachproblematiken (30.7%).

Tab. 3: Gründe, warum Hilfe in Anspruch genommen wird (Probleme bei den Lernenden in ihrer Ausbildung)

	hierfür brauche ich keine Unterstützung		spielt eine Rolle, das zur Verfügung stehende Dienstleistungsangebot ist für mich ausreichend		spielt eine Rolle, ich würde mir hierfür mehr Unterstützung wünschen		Gesamtanzahl n
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	
Schlechte Leistungen im Betrieb	43	41.3%	49	47.1%	12	11.5%	104
Schlechte Leistungen in der Schule	13	12.5%	68	65.4%	23	22.1%	104
Schlechte Leistungen im üK	31	30.1%	59	57.3%	13	12.6%	103
Lernen/Lernstrategien/Arbeitsorganisation	35	34.3%	42	41.2%	25	24.5%	102
Disziplinarprobleme im Betrieb	44	42.7%	35	34.0%	24	23.3%	103
Disziplinarprobleme in der Schule	29	28.7%	56	55.4%	16	15.8%	101
Disziplinarprobleme im üK	36	35.0%	57	55.3%	10	9.7%	103
Diskriminierung und Mobbing	27	26.2%	56	54.4%	20	19.4%	103
Lernbeeinträchtigungen	15	14.7%	55	53.9%	32	31.4%	102
Überforderung	21	20.4%	47	45.6%	35	34.0%	103
Unterforderung	48	46.6%	38	36.9%	17	16.5%	103
QV nicht bestanden	35	33.7%	55	52.9%	14	13.5%	104
Lehrvertragsauflösung	19	18.3%	64	61.5%	21	20.2%	104

Tab. 4: Gründe, warum Hilfe in Anspruch genommen wird (Probleme bei den Lernenden persönlich)

	hierfür brauche ich keine Unterstützung		spielt eine Rolle, das zur Verfügung stehende Dienstleistungsangebot ist für mich ausreichend		spielt eine Rolle, ich würde mir hierfür mehr Unterstützung wünschen		Gesamtanzahl n
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	
falsche Berufswahl	33	32.0%	47	45.6%	23	22.3%	103
familiäre Probleme	20	19.4%	44	42.7%	39	37.9%	103
Geldprobleme	33	32.7%	51	50.5%	17	16.8%	101
Beziehungsprobleme	35	34.3%	49	48.0%	18	17.6%	102
gesundheitliche Probleme	24	23.1%	49	47.1%	31	29.8%	104
krankheitsbedingte Absenzen	21	20.2%	47	45.2%	36	34.6%	104
Drogen, Sucht	24	23.1%	48	46.2%	32	30.8%	104
Schwangerschaft	38	37.3%	49	48.0%	15	14.7%	102
Kriminalität	34	33.7%	42	41.6%	25	24.8%	101
kulturelle Anpassungsschwierigkeiten	33	31.7%	43	41.3%	28	26.9%	104
Aufenthaltsstatus	36	35.3%	46	45.1%	20	19.6%	102
Mehrfachproblematik	25	24.8%	45	44.6%	31	30.7%	101

Tab. 5: Gründe, warum Hilfe in Anspruch genommen wird (weitere Herausforderungen in der Ausbildung)

	hierfür brauche ich keine Unterstützung		spielt eine Rolle, das zur Verfügung stehende Dienstleistungsangebot ist für mich ausreichend		spielt eine Rolle, ich würde mir hierfür mehr Unterstützung wünschen		Gesamtanzahl n
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	
fairen Bewerten und Beurteilen	42	40.8%	51	49.5%	10	9.7%	103
Austausch Berufsfachschule/Betrieb	21	20.4%	55	53.4%	27	26.2%	103
meine Rolle als Berufsbildnerin, als Berufsbildner	33	32.0%	56	54.4%	14	13.6%	103
Herausforderung, die Lernenden zu begleiten und gleichzeitig beurteilen zu müssen	33	32.0%	54	52.4%	16	15.5%	103
mein Umgang mit persönlichen Problemen der Lernenden	35	33.7%	52	50.0%	17	16.3%	104

Welche Coaching- und Beratungsbedürfnisse werden bezüglich Corona-Krise genannt?

Bei dieser Frage wurden keine Bedürfnisse angegeben.

4 FAZIT, BEANTWORTUNG DER HAUPTFRAGESTELLUNGEN UND EMPFEHLUNGEN

Die inhaltliche Gliederung der zusammenfassenden Haupterkenntnisse orientiert sich an den beiden empirischen Phasen I und II der Evaluation. Anschliessend werden die Hauptfragestellungen anhand dieser Erkenntnisse beantwortet (siehe Abschnitt 4.1). Im Abschnitt 4.2 werden aus den Haupterkenntnissen resultierende Empfehlungen zuhanden der Auftraggeberin formuliert.

4.1 Fazit und Beantwortung der Hauptfragestellungen

Welche Aussagen lassen sich für die 20 Betriebe, die in einem Telefoninterview befragt wurden, machen (empirische Phase I)?

Wenn Probleme nicht intern im Betrieb gelöst werden können, wenden sich die Befragten aus 20 Lehrbetrieben im Kanton Zürich am ehesten an die Lehraufsicht des MBA ZH oder an die Berufsfachschulen. Generell sind die befragten Personen zufrieden mit dem zur Verfügung stehenden Beratungs- und Coachingangebot für Auszubildende und Lernende. Sie schätzen die gute Zusammenarbeit mit den Fachstellen und dem MBA ZH, insbesondere auch mit den Berufsinspektorinnen und –inspektoren. Nichtsdestotrotz befürworten sie die Schaffung einer spezifischen Coachingstelle für betriebliche Auszubildende und Ausbildungsverantwortliche. Von einer solchen Stelle erhoffen sie sich vor allem Unterstützung für diejenigen Personen, die direkt mit den Lernenden zu tun haben, d.h. für die für die berufliche Praxis zuständigen Auszubildnerinnen und Auszubildner und darunter insbesondere für solche, die noch wenig Ausbildungserfahrung haben sowie für kleine(re) Betriebe. Oftmals sind es psychische Probleme von Lernenden, bei denen die Auszubildnerinnen und Auszubildner besonders gefordert sind. Über die Ansiedlung einer solchen Stelle sind sich die Befragten nicht einig, favorisiert wird entweder eine Angliederung ans MBA ZH oder eine unabhängige Stelle. Was aus Sicht mehrerer Personen zu fehlen scheint, ist eine einfach zugängliche Übersicht über die verschiedenen Beratungs- und Coachingangebote sowie Fachstellen im Kanton Zürich.

Die durch die Corona-Pandemie bedingte Ausnahmesituation führte zu schwierigen Bedingungen für die Lernenden, jedoch nicht in Bezug auf die Ausbildungssituation im Betrieb, sondern in der Berufsfachschule und insbesondere für Lernende im letzten Lehrjahr, die lange nicht wussten, ob und wie ihr Ausbildungsabschluss garantiert werden würde.

Die Corona-Pandemie hat aufgezeigt, dass Betriebe, aber auch einige Berufsfachschulen digitalen Aufrüstungsbedarf haben. Der Informationsfluss zwischen Berufsfachschulen und Betrieben sollte besser und klarer strukturiert werden. Ebenso sollten die Vorgaben für die Lehrpersonen vereinheitlicht werden und die Bestimmungen für das QV sollten bei einer etwaigen zweiten Welle nahe an einem nächsten QV-Termin besser abgestimmt werden.

Die Lernenden sollten für Distance Learning und Homeoffice vorbereitet und geschult werden. So könnte beispielsweise ein Homeoffice-Tag für die Lernenden beibehalten werden, damit sie den Umgang mit Homeoffice lernen können.



Welche Aussagen lassen sich für alle ausbildenden Betriebe im Kanton Zürich machen (empirische Phase II)?

Aus der Grundgesamtheit von 10'973 ausbildenden Betrieben wurde eine Zufallsstichprobe von 700 Betrieben auch deshalb gezogen, um Aussagen über diese Grundgesamtheit machen zu können. Insbesondere für den geäußerten Bedarf an einer Coachingstelle für Ausbilderinnen und Ausbilder, die möglicherweise am MBA ZH anzusiedeln wäre, ist das von zentraler Bedeutung.

56.5% der Betriebe äussern den Wunsch nach einer solchen Coachingstelle. Davon wünschen sich 41.3% diese als unabhängige Stelle und 58.7% verortet beim MBA ZH.

Was bedeuten diese Ergebnisse für den gesamten Kanton Zürich? Zur Beantwortung dieser Frage fällt zunächst der Rücklauf ins Gewicht. Von 700 angeschriebenen Betrieben haben lediglich 185 an der Befragung teilgenommen, und von 184 Betrieben liegt eine Antwort auf diese Frage vor. Da es nicht plausibel ist anzunehmen, dass sich die teilnehmenden und nicht-teilnehmenden Betriebe in ihrer Antwort auf diese Frage vollständig gleichen, wäre es vermutlich eher eine Überschätzung anzunehmen, dass 6'200 Betriebe (56.5% von 10'973) einen Wunsch nach einer Coachingstelle hegen. Ebenso wenig ist es plausibel anzunehmen, dass nur grundsätzlich am Thema interessierte Betriebe teilgenommen haben und alle nicht-antwortenden Betriebe keinen Wunsch nach einer Beratungsstelle äussern würden. Würde man diese Annahme dennoch auf die Grundgesamtheit aller Betriebe hochrechnen, so würde der Anteil interessierter Betriebe auf 14.9% (104 von 700) sinken, und bezogen auf den Kanton wären das 1'635 an einer Coachingstelle für Ausbilderinnen und Ausbilder interessierte Betriebe.

Um die antwortenden und nicht-antwortenden Betriebe hinsichtlich ihres Antwortverhaltens zumindest ansatzweise vergleichen zu können, wurde eine kurze Nachbefragung bei allen 515 nicht-antwortenden Betrieben zu ihren Gründen der Nicht-Teilnahme durchgeführt. Aus dieser Nachbefragung, zusammen mit wenigen Antwortmails zur Begründung einer Nicht-Teilnahme, liegen von weiteren 138 Betrieben entsprechende Informationen vor. Interessant in diesem Kontext ist, dass 40 Betriebe angegeben haben, überhaupt nicht auszubilden. Das bedeutet, dass mindestens 5.7% der Stichprobe (40 von 700 Betrieben) eigentlich gar nicht in die Zielgruppe ausbildender Betriebe gehört. Es ist plausibel anzunehmen, dass dieser Anteil in der Grundgesamtheit eher noch höher liegt, der Kanton Zürich also nicht über 10'973 ausbildende Betriebe verfügt, sondern höchstens 10'348.

Für die Hauptfragestellungen dieser Umfrage sind diese Einschränkungen allerdings wenig bedeutend, denn alle präsentierten Betrachtungsweisen weisen einen starken Wunsch nach einer Coachingstelle für Ausbilderinnen und Ausbilder aus – und dies, obwohl es schon viele Angebote gibt und diese vergleichsweise wenig bekannt sind und teilweise kaum genutzt werden.

Die wichtigste Anlaufstelle bei schwierigen Situationen mit Lernenden sind betriebsinterne Angebote. Rund ein Drittel der befragten Betriebe fragt um Unterstützung, Beratung und Coaching bei der Lehraufsicht des MBA ZH an.



Die Probleme, bei denen Betriebe sich mehr Unterstützung wünschen, sind vielfältig. Dies legt nahe, dass eine Coachingstelle für Ausbilderinnen und Ausbilder ein möglichst breites Angebot abdecken sollte. Sie sollte sowohl zur Unterstützung der Auszubildenden in Fragen der Ausbildung per se, als auch bei schwierigen privaten Situationen der Lernenden zur Verfügung stehen, sowie die Auszubildenden dabei unterstützen, einen geeigneten Umgang mit den Lernenden zu finden

Für eine Praxisumsetzung ist es zudem bedeutsam zu beachten, dass der Wunsch nach Unterstützung eine zwar notwendige, keinesfalls aber hinreichende Bedingung dafür ist, dass die Dienste einer solchen Stelle auch in Anspruch genommen würden.

Welche Antworten resultieren für die Hauptfragestellungen der Evaluation?

Welche Beratungs- und Unterstützungsangebote sind den Lehrbetrieben bekannt und welche davon nutzen sie?

Die befragten Personen kennen eine Vielzahl von Angeboten, nehmen die meisten davon jedoch nicht oder nur selten in Anspruch. Meist werden bei Problemen betriebsinterne Anlaufstellen, die Lehraufsicht des MBA ZH oder die Eltern kontaktiert. Weitere Stellen, mit denen die Betriebe hauptsächlich in Kontakt sind, sind die Berufsfachschulen, das BIZ, die RAV-Zentren, die IV-Beratungsstellen und der jugendpsychiatrische Dienst. In den telefonischen Interviews wurde deutlich, dass die Angebotsfülle für viele Betriebe und Lernende aber unübersichtlich ist.

Bei welchen Problemen wird Hilfe in Anspruch genommen und in welchen Situationen wünschen sich die Betriebe noch mehr Unterstützung?

Die häufigsten Probleme, bei denen die Befragten Unterstützung suchen, liegen meist bei ausbildungsbedingten, persönlichen und privaten Schwierigkeiten der Lernenden. Die Ausbildung betreffend sind dies vor allem Überforderungssituationen und Probleme mit dem Lernen, im persönlichen und privaten Bereich sind es vorwiegend familiäre Probleme, krankheitsbedingte Absenzen, Suchtprobleme und Mehrfachproblematiken.

Besteht Bedarf nach einer spezifischen Coachingstelle für betriebliche Ausbildungsverantwortliche und Ausbilderinnen und Ausbilder?

Aufgrund beider Erhebungen lässt sich ein klarer Bedarf nach einer spezifischen Coachingstelle bestätigen, wobei der Wunsch sowohl von kleineren als vor allem auch von grösseren Betrieben geäussert wird.

4.2 Empfehlungen

Aus den Haupterkenntnissen der Evaluation lassen sich die folgenden Empfehlungen ableiten:

- Die Schaffung einer spezifischen Coachingstelle für Betriebe, an die sich Ausbildungsverantwortliche sowie Ausbilderinnen und Ausbilder für Unterstützung in schwierigen Situationen wenden können, ist wichtig und richtig. Ob diese Stelle am MBA ZH angesiedelt oder aber eine unabhängige neutrale Stelle sein sollte, kann aufgrund der vorliegenden Erkenntnisse nicht abschliessend beurteilt werden. Gewünscht wird Unterstützung für Ausbilderinnen und Ausbilder aus grossen und aus kleinen Betrieben. Das Angebot sollte breit sein und unterschiedliche Problembereiche abdecken können. Da die Gründe, weshalb Auszubildende spezifische Unterstützung wünschen, schwerpunktmässig bei Schwierigkeiten der Lernenden mit der Ausbildung und/oder in ihrem privaten Leben liegen, wäre zu überlegen, die zu schaffende Stelle auch Lernenden zugänglich zu machen.
- Die Entwicklung einer übersichtlichen und einfach zugänglichen digitalen Übersicht über Beratungs- und Coachingangebote auf der Website des MBA ZH wird empfohlen. Die Seite weist idealerweise eine Stichwortsuche auf (Alkohol, Suizid, Nachteilsausgleich, ...). Dabei werden die einzelnen Stichwörter mit entsprechenden Fachstellen, rechtlichen Unterstützungsmöglichkeiten, Literatur, Angaben darüber, ob Angebote kostenpflichtig sind oder nicht etc. verlinkt. Damit die Informationen auch für Lernende einfach zugänglich sind, ist eine Verbindung mit einer App zu favorisieren.