

8.4 Zufriedenheit der Anspruchsberechtigten

Begründung

Die Schule ist eine Einrichtung, welche die Gesellschaft sehr viel Geld kostet. In Zeiten (relativ) knapper Finanzen ist es deshalb nicht verwunderlich, dass die Gesellschaft verlangt, es sei zu prüfen, inwieweit sich diese Investitionen rechnen. Zufriedenheit stellt sich dann ein, wenn die eigenen Erwartungen erfüllt oder gar übertroffen werden und man Angemessenes für seine Leistungen erhält.

Das Problem beim System Schule liegt darin, dass nicht eindeutig definiert ist, wer an wen Ansprüche richten kann. So formulieren die meisten Gruppen – Bildungspolitikerinnen und -politiker ebenso wie die Wirtschaft und die Hochschulen, aber auch Eltern, Schülerinnen und Schüler – Ansprüche an die Leistungen der Lehrenden. Aber auch die Lehrerinnen und Lehrer haben ein Recht, Forderungen an die Schule und an die anderen Gruppen (Bildungspolitik, Kommune, Eltern, Lernende) zu richten. Ihre Ansprüche beziehen sich vor allem darauf, dass sie solche Rahmenbedingungen vorfinden möchten, die es ihnen ermöglichen, den Auftrag der Schule optimal zu erfüllen.

Die Zufriedenheit der verschiedenen Anspruchsgruppen ist ein Indikator dafür, wie «nützlich» und wie «erfolgreich» Schule erlebt wird.

8.4.1 Die Zufriedenheit der verschiedenen Anspruchsgruppen erfassen

OM 8.4.1

Dialog mit Anspruchsgruppen

Die Schule tritt in Dialog mit den verschiedenen Anspruchsgruppen (Lernende, Eltern, Lehrpersonen, Abnehmerinstitutionen, Behörden, Öffentlichkeit usw.) und setzt sich mit deren unterschiedlichen Interessen und Erwartungen an die schulischen Angebote auseinander. Sie erfasst regelmäßig die Zufriedenheit der Schulpartner und nutzt diese Rückmeldungen für Verbesserungen.

Schlüsselindikatoren

Pädagogisches Handeln der Lehrpersonen – pädagogisches Wirken der Schule		1	2	3	4
Gemeinsame Vereinbarungen	Die Schule hat gemeinsame Vereinbarungen getroffen, wie sie mit den verschiedenen Anspruchsgruppen (Lernende, Eltern, Lehrpersonen, Behörden, Abnehmerinstitutionen, Öffentlichkeit usw.) in Dialog tritt und wie sie sich mit deren Erwartungen an die schulischen Angebote und Leistungen auseinandersetzt.				
Mehr-perspektivische Erfolgsbilanz	Die Schule reflektiert ihren Erfolg unter verschiedenen Perspektiven: a. Lernleistungen und Bildungserfolge der Schülerinnen und Schüler, b. Wahrnehmung des Bildungs- und Erziehungsauftrags, c. Zufriedenheit der verschiedenen Anspruchsgruppen mit den von der Schule erbrachten Leistungen, d. Wohlbefinden und Gesundheit der Schülerinnen und Schüler, e. Wohlbefinden und Gesundheit der Lehrpersonen.				

	An der Schule findet eine kritische Auseinandersetzung mit dem Spannungsverhältnis statt, das sich aus den unterschiedlichen Perspektiven ergibt (z.B. Widersprüchlichkeiten zwischen «Kundenzufriedenheit» und «Bildungsauftrag», zwischen unterschiedlichen Erwartungen verschiedener Anspruchsberechtigter).				
Evaluation der Zufriedenheit	Die Zufriedenheit der verschiedenen Anspruchsgruppen (Schülerinnen und Schüler, Eltern, Ehemaligen, Lehrpersonen, Behörden, Abnehmerinstitutionen usw.) wird regelmäßig und systematisch erhoben, wobei für die verschiedenen Personengruppen angemessene Verfahren und Instrumente eingesetzt werden.				
	Die Rückmeldungen werden zur Reflexion der Grundsätze und Ziele der Schule und zur Optimierung ihrer Angebote und Leistungen genutzt.				
Evaluation	Die verschiedenen Anspruchsgruppen und Schulpartner sind mit den Lernangeboten, der Informationspraxis und den Unterstützungsleistungen der Schule zufrieden.				
	Die Evaluation zur Zufriedenheit der Anspruchsberechtigten hat erkennbare Folgen: einerseits in einer bestätigten und weitergeführten guten Praxis, andererseits in einer optimierten Praxis, für die konkrete Maßnahmen zur Verbesserung von Schwächen gesucht und umgesetzt werden.				
	Die Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen werden dokumentiert und – unter Einbezug von datenschutz- und arbeitsrechtlichen Überlegungen – informationsberechtigten Personen in geeigneter Weise zugänglich gemacht.				
<i>Individuelle Qualitätsziele:</i>					
<i>Qualitätsziele der Schule:</i>					

Rahmenbedingungen des Bildungssystems		1	2	3	4
Entsprechende Gesetzgebung	Die Schulen werdend dazu verpflichtet, die Zufriedenheit und Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in regelmäßigen Abständen zu erheben.				
	Von Schulen wird erwartet, dass sie sich mit Beteiligten, wie Eltern, Schülerinnen und Schülern, Lehrpersonen, der Gemeinde, Arbeitgebern, Bildungsstätten und anderen Interessierten beraten und ihnen berichten.				
Schulung in Selbstevaluationsmethoden	Ein gut durchdachtes Programm zur Schulung in Selbstevaluationsmethoden steht zur Verfügung.				

Ideen zur Umsetzung

Die Zufriedenheit der verschiedenen Anspruchsgruppen ist am leichtesten durch Befragungen unterschiedlichster Formen festzustellen:

Mündliche Befragung

- von Schülerinnen und Schülern, Lehrpersonen, Eltern:
 - in Form strukturierter Interviews,
 - in standardisierten mündlichen Rückmeldungen im Rahmen von Sprechtagen,
 - in Form themenspezifischer Diskussionsrunden, bei denen Moderationstechniken zur Sammlung von Zufriedenheitsaussagen genutzt werden.
- von Ehemaligen bei Ehemaligentreffen (z.B. Jahrfeiern der Schule),
- von Mitgliedern externer Systeme, welche die Schülerinnen und Schüler aufnehmen (weiterführende Schulen, Beruf):
 - bei Praktikumsbesuchen,
 - bei schulformübergreifenden Treffen.

Schriftliche Befragungen aller Anspruchsgruppen

Hier bieten sich Fragebogenformen an, wie sie in der Literatur vielfältig beschrieben werden. Bei ihrer Konstruktion lassen sich schulspezifische Bereiche (beispielsweise die besonders geförderten Schlüsselqualifikationen **B 8.2**) besonders hervorheben.

Bei den Zielgruppen Schülerinnen/Schüler und Eltern ist es sinnvoll, kürzere Fragebogen zu verwenden, dafür in regelmäßigen Abständen (z.B. jeweils am Ende des Schuljahres), wobei die Ergebnisse unmittelbar in die Steuerung der Schule einfließen können.

Verwendete Quellen

- Norbert Landwehr/Peter Steiner: Q2E. Qualität durch Evaluation und Entwicklung. Konzepte, Verfahren und Instrumente zum Aufbau eines Qualitätsmanagements an Schulen. Heft 1: Basisinstrument zur Schulqualität. Bern: h.e.p. verlag, 2007.
- SICI (Standing International Conference of Central and General Inspectorates of Education): The Effective School Self-Evaluation (ESSE) project. (www.sici.org.uk).
- Michael Schratz: Qualität sichern. Schulprogramme entwickeln. Seelze-Verlber: Kallmeyer, 2003.
- Michael Schratz/Manfred Iby/Edwin Radnitzky: Qualitätsentwicklung. Verfahren Methoden, Instrumente. Weinheim/Basel: Beltz, 2000.
- Michael Schratz/Lars Bo Jakobson/John MacBeath/Denis Meuret: Serena, oder: Wie Menschen ihre Schule verändern. Schulentwicklung und Selbstevaluation in Europa. Innsbruck: Studien Verlag 2002.

Instrumente auf IOESonline

- Schüler/innen-Fragebogen zur Unterrichtsqualität.
- Lehrer/innen -Fragebogen zur Qualität der Schule als Arbeits- und Lernort.
- Eltern-Fragebogen zur Schul- und Unterrichtsqualität (verschiedene Sprachversionen geplant).
- Eltern-Fragebogen zur Qualität in multikulturellen Schulen (verschiedene Sprachversionen geplant).

Quelle: Brägger, G. & Posse, N. (2007). *Instrumente für die Qualitätsentwicklung und Evaluation in Schulen (IQES). Wie Schulen durch eine integrierte Gesundheits- und Qualitätsförderung besser werden können. Band 2: Vierzig Qualitätsbereiche mit Umsetzungsideen*. Bern: h.e.p.