
Schulamt der Stadt St.Gallen - Elternzufriedenheitsanalyse 2013 - Bericht

Rückfragen an:

Lukas Scherer, Prof. Dr. oec. HSG, Institutsleiter IQB-FHS
Michael Czarniecki, M.A. HSG, Projektleiter IQB-FHS
Daniel Jordan, BSc Business Administration FHO, Projektleiter IQB-FHS
Institut für Qualitätsmanagement und Angewandte Betriebswirtschaft
an der FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Rosenbergstrasse 59
9001 St.Gallen

Lukas Scherer

Telefon +41 71 226 17 70

Email: lukas.scherer@fhsg.ch

Datum: 5. Februar 2014

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Darstellungsverzeichnis	3
1 Gesamtauswertung	4
1.1 Einleitung	4
1.2 Information und Kommunikation	6
1.3 Schule und Gesellschaft.....	8
1.4 Fachstellen und familienergänzende Angebote	10
1.5 Gesamteinschätzung.....	12
1.6 Offene Kommentare	14
1.7 Persönliche Angaben	15
1.7.1 Ausfüller des Fragebogens	15
1.7.2 Häufigste gesprochene Sprache zu Hause	15
1.7.3 Anzahl schulpflichtiger Kinder	16
1.7.4 Schulstufe des Kindes	16
1.7.5 Höchster Bildungsabschluss der Mutter	17
1.7.6 Höchster Bildungsabschluss des Vaters	17
2 Übersicht der Ergebnisse (Zusammenfassung)	18
Anhang A: Fragebogen	20

Darstellungenverzeichnis

Darstellung 1: Information und Kommunikation (Balkendiagramm Erfüllungsgrad).....	6
Darstellung 2: Information und Kommunikation (offene Antworten)	7
Darstellung 3: Schule und Gesellschaft (Balkendiagramm Erfüllungsgrad).....	8
Darstellung 4: Schule und Gesellschaft (offene Antworten)	9
Darstellung 5: Fachstellen und familienergänzende Angebote (Balkendiagramm Erfüllungsgrad).....	10
Darstellung 6: Fachstellen und familienergänzende Angebote (offene Antworten)	11
Darstellung 7: Gesamteinschätzung (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)	12
Darstellung 8: Gesamteinschätzung (offene Antworten)	13
Darstellung 9: Offene Kommentare	14
Darstellung 10: Ausfüller des Fragebogens	15
Darstellung 11: Häufigste gesprochene Sprache zu Hause	15
Darstellung 12: Anzahl schulpflichtiger Kinder	16
Darstellung 13: Schulstufe des Kindes	16
Darstellung 14: Bildungsabschluss Mutter	17
Darstellung 15: Bildungsabschluss Vater.....	17

1 Gesamtauswertung

1.1 Einleitung

Das Schulamt der Stadt St.Gallen führte in Zusammenarbeit mit dem Institut für Qualitätsmanagement und Angewandte Betriebswirtschaft (IQB-FHS) im November 2013 eine Elternzufriedenheitsanalyse in der Stadt St.Gallen durch. Das Projekt beinhaltete die Entwicklung eines Fragebogens, eine Stichproben-Befragung nach Zufallsstichprobe sowie die statistische Auswertung der Antworten. Der vorliegende Schlussbericht beschreibt diese Schritte.

Die Eltern sind wichtige Partner der Schule. Aus diesem Grund führte das Schulamt der Stadt St.Gallen eine Befragung der Eltern der Primar- und Oberstufenschülerinnen und -schüler durch. Das Ziel dieser Befragung bestand darin, in Bezug auf drei zentrale Themenbereiche (Information und Kommunikation, Schule und Gesellschaft, Fachstellen und familienergänzende Angebote) mehr darüber zu erfahren, wie die Eltern das städtische Schulangebot als Ganzes wahrnehmen. Wichtig ist zu betonen, dass es sich bei der vorliegenden Befragung um keine Schulevaluation handelt, sondern um eine gesamtstädtische Situationsaufnahme des Schulangebots. Aus den Daten können keine Rückschlüsse auf einzelne Lehrpersonen oder Schulhäuser gezogen werden.

Bei der Ermittlung der Zufallsstichprobe wurde auf das Verhältnis der soziodemografischen Kriterien geachtet. Die Stichprobenauswahl erfolgt nach folgenden Merkmalen: Schulhaus, Schulstufe (Primarschule/Oberstufe) und Sprache (Deutsch/Andere Sprachangehörigkeit). Die Aufteilung erfolgte nach dem realen Verhältnis. Insgesamt wurde der Fragebogen an 1'010 Eltern von schulpflichtigen Kindern in der Stadt versandt. 1'000 Personen erhielten den Fragebogen anhand der Stichprobenauswahl per Zufallsstichprobe. 10 Personen erhielten den Fragebogen zusätzlich auf expliziten Wunsch. Gegenstand der Befragung bildeten folgende Themenblöcke:

- Information und Kommunikation
- Schule und Gesellschaft
- Fachstellen und familienergänzende Angebote
- Gesamteinschätzung
- Persönliche Bemerkungen

Zu jeder Kategorie wurden gemeinsam Fragen formuliert. Für die Fragebogenentwicklung wurden die Eltern als potenzielle Teilnehmende aktiv in den Prozess einbezogen (Elternvertretung VELFOS) und im Rahmen eines Pre-Test-Meetings eingeladen, Anregungen einzubringen. Zudem wurde der Fragebogen auch den Schulleiter/innen vorgelegt. Er enthält sowohl Fragen, die auf einer Skala von 1-4 (trifft nicht zu, trifft eher nicht zu, trifft eher zu, trifft zu) zu beantworten waren, wie auch offene, qualitative Fragen. Die qualitativen Antworten sind in diesem Bericht nicht einzeln, sondern ergebnisverdichtet dargestellt. Die bei den einzelnen Frageblöcken dargestellten Ergebnisse zu den offenen Fragen wurden auf diejenigen Hinweise beschränkt, die sich auf konkret gestellte Fragen beziehen. Weitere genannte Themen sind am Schluss des Berichts aufgeführt. Der komplette Fragebogen befindet sich im Anhang A.

Statistische Grundangaben zur Umfrage

Bruttostichprobe:	1'010
Anzahl retournierte Fragebogen:	588
Rücklaufquote:	58.22%

Rücklaufquote

Die Rücklaufquote von 58.22 % ist als sehr erfreulich zu beurteilen und deutet auf ein hohes Interesse und Engagement seitens der Eltern hin. Die durchschnittliche Rücklaufquote liegt bei Befragungen dieser Art bei ca. 50 %. Somit liegt die vorliegende Elternbefragung bezüglich Rücklauf im überdurchschnittlichen Bereich. Die effektive Rücklaufzahl von 588 Fragebogen lieferte dem IQB-FHS eine solide Datenbasis, um statistisch gesehen valide Auswertungen vornehmen zu können.

Leitende Forschungsfragen

Die zentralen Forschungsfragen der vorliegenden Untersuchung wurden wie folgt definiert:

- Wie zufrieden sind die Eltern mit dem Schulangebot der Stadt St.Gallen?
- Worin sind die Schulen besonders stark?
- Wo liegen Verbesserungsmöglichkeiten?
- Mit welchen Massnahmen können Schwachstellen angegangen werden?
- Existieren bei den Eltern soziodemografische Dimensionen wie z.B. Sprache, Bildungsstand, etc., die eine Auswirkung auf die Befragungsergebnisse haben? Falls ja, wie gross sind diese Unterschiede?

Skalierung der Fragen

Analog zur Schulevaluation hat sich das Schulamt der Stadt St.Gallen in Bezug auf die Skalierung der Fragen für eine Skala von 1-4 entschieden. Die Bedeutung der Skalierung wird wie folgt erläutert:

Skala (Erfüllungsgrad)

- | |
|--------------------------|
| 1 = trifft nicht zu |
| 2 = trifft eher nicht zu |
| 3 = trifft eher zu |
| 4 = trifft zu |

Die Eltern wurden hinsichtlich der einzelnen Fragestellungen darüber befragt, wie zufrieden sie mit den befragten Aspekten sind. Diese Zufriedenheit wird im Fragebogen als „Erfüllungsgrad“ definiert.

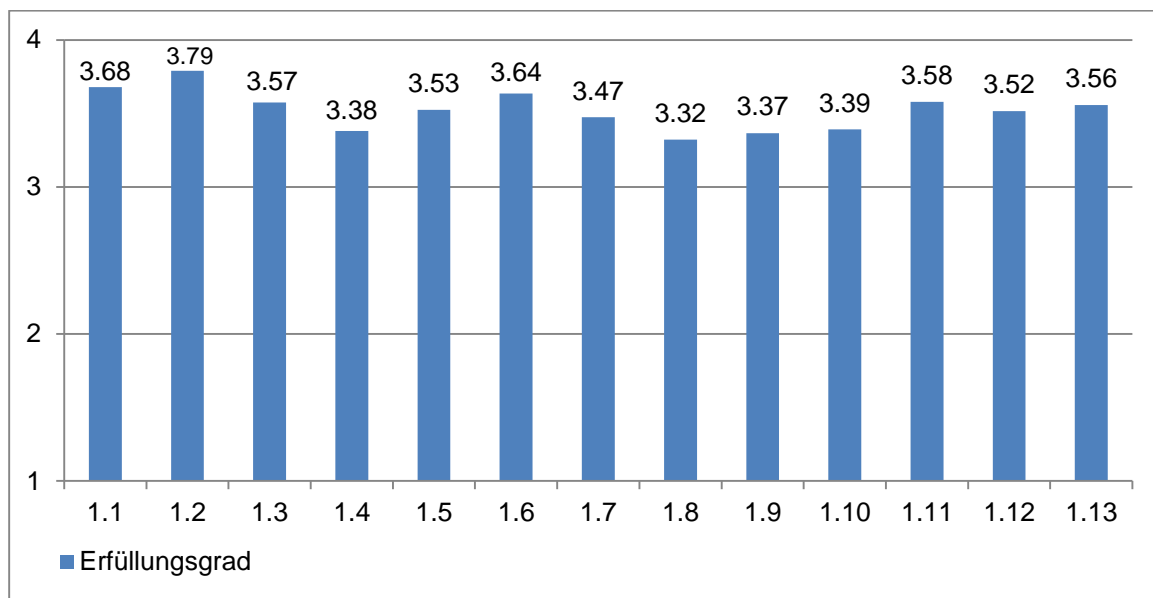
Ergebnispräsentation und Massnahmenworkshops

Im Anschluss an die Befragung werden die Ergebnisse den relevanten Anspruchsgruppen (Geschäftsleitung Schulamt, Schulleitungen, Elternvertretungen, Leitungen Tagesbetreuung, Leitungen Fachstellen, Lehr- und Fachpersonen, Mitarbeitende in der Betreuung, etc.) zur Verfügung gestellt sowie anhand von kurzen Ergebnispräsentationen vorgestellt. In Bezug auf die Massnahmenentwicklung findet seitens der Geschäftsleitung Schulamt Ende Februar 2014 eine Sitzung zur vertieften Bearbeitung der Elternzufriedenheitsanalyse statt.

1.2 Information und Kommunikation

Darstellung 1 zeigt die Auswertungsergebnisse des ersten Themenblocks „Information und Kommunikation“. Dieser Themenblock enthält 13 Fragestellungen.

Der nachstehende Themenblock weist in Bezug auf den durchschnittlichen Erfüllungsgrad den höchsten Wert aus. Der Durchschnittswert liegt, über den gesamten Themenblock hinweg gesehen, bei 3.52. Dieser Wert spricht für eine sehr hohe Zufriedenheit der Eltern mit der Art und Weise der Information und Kommunikation seitens der Schulen sowie des Schulamtes der Stadt St.Gallen. In Bezug auf die Einzelfragen erzielte die Frage 1.2 (Bekanntheit der Ansprechpersonen) den höchsten Wert, der niedrigste Wert wurde bei der Frage 1.8 (Homepages der Schulen) festgestellt. Ein Blick in die offenen Kommentare verrät, dass hierbei vor allem die fehlende Aktualität der Homepages zu dieser Bewertung geführt hat. Nichtsdestotrotz kann festgehalten werden, dass die Frage 1.8 mit einem Durchschnittswert von 3.32 immer noch als gut bzw. zufriedenstellend betrachtet werden kann.



Darstellung 1: Information und Kommunikation (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

Legende

- 1.1 Wir fühlen uns als Eltern in der Schule unseres Kindes willkommen.
- 1.2 Unsere Ansprechpersonen sind uns bekannt.
- 1.3 Uns ist bekannt, wo wir wichtige Informationen erhalten.
- 1.4 Die Schule pflegt einen regelmässigen Kontakt mit uns Eltern.
- 1.5 Der Austausch zwischen Schule und Elternhaus ist angenehm.
- 1.6 Die Informationen der Schule sind verständlich.
- 1.7 Fremdsprachige Eltern werden bei der Kommunikation angemessen berücksichtigt.
- 1.8 Die Homepage der Schule unseres Kindes enthält alle wesentlichen Informationen.
- 1.9 Bei wichtigen Entscheidungen, die unser Kind betreffen, wird unsere Meinung einbezogen.
- 1.10 Wenn wir mit einem Entscheid nicht einverstanden sind, wissen wir, wohin wir uns wenden können.

1.11 Auf Fragen und Anliegen erhalten wir in angemessener Frist eine Rückmeldung.

1.12 Die Broschüren zum Schuleintritt und -übertritt des Schulamtes erachten wir als hilfreich.

1.13 Die Homepage des Schulamtes (www.schulamt.stadt.sg.ch) enthält alle wesentlichen Informationen.

Zusätzlich zur Messung des Erfüllungsgrades bot das Schulamt der Stadt St.Gallen den Eltern die Möglichkeit, zu jedem Themenblock offene Kommentare hinzuzufügen, um so die Bewertungen anhand von Beispielen, etc. zu kommentieren. Nachfolgend werden die häufigsten Nennungen zusammenfassend dargestellt. Diese Aufzählung ist als Verdichtung der Ergebnisse anzusehen.

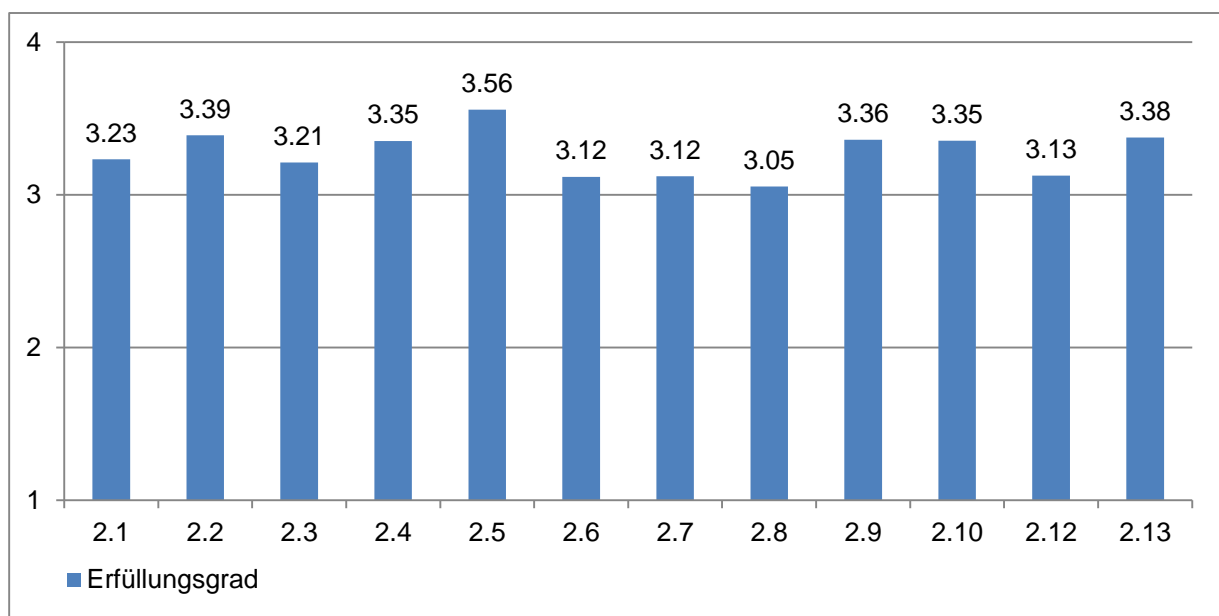
Offene Antworten (häufigste Aussagen):	
Mehr Kontakt und Informationen von Schule erwünscht	10 Nennungen
Homepages der Schulen nicht aktuell	9 Nennungen
Fühlen uns nicht ernst genommen / zu wenig einbezogen	6 Nennungen
Unterschiedliche Bewertung je nach Lehrperson / Schulhaus	3 Nennungen

Darstellung 2: Information und Kommunikation (offene Antworten)

1.3 Schule und Gesellschaft

In der untenstehenden Darstellung 3 werden die Auswertungsergebnisse zum Themenblock „Schule und Gesellschaft“ dargestellt. Dieser Themenblock enthält 13 Fragestellungen. Nebst den schulischen Aspekten wie z.B. Förderung oder Wohlbefinden des Kindes enthält der Themenblock Fragen zu diversen Gesellschaftsthemen, welche in der Schule aufgegriffen werden. Die Frage 2.11 bei den Gesellschaftsthemen konnte in der Abbildung nicht grafisch ausgewertet werden, da es sich um ein offenes, individuelles Feld handelte.

Der Themenblock erzielte in Bezug auf den Erfüllungsgrad einen Durchschnittswert von 3.28. Dieser Wert zeigt auf, dass die Eltern mit dem Themenblock insgesamt zufrieden sind. Den höchsten Mittelwert erreichte die Frage 2.5 (Wohlbefinden des Kindes in der Schule). Diese Bewertung hebt sich deutlich ab von den übrigen Mittelwerten. Mit einem Erfüllungsgrad von 3.05 erzielte die Frage 2.8 (Umgang mit dem Thema Sexualität) den niedrigsten Mittelwert. Begründet wurde dies in den offenen Kommentaren in diesem Zusammenhang zum Beispiel damit, dass dieses Thema in den Schulen zu früh aufgegriffen wird.



* keine grafische Auswertung zu Frage 2.11

Darstellung 3: Schule und Gesellschaft (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

Legende

- 2.1 Unser Kind wird im Unterricht seinen Fähigkeiten entsprechend gefördert.
- 2.2 Unser Kind kann die Hausaufgaben selbständig erledigen.
- 2.3 Das Arbeits- und Lernverhalten unseres Kindes wird in der Schule genügend gefördert.
- 2.4 Das Sozialverhalten unseres Kindes wird in der Schule genügend gefördert.
- 2.5 Unser Kind fühlt sich wohl in der Schule.

Die folgenden Gesellschaftsthemen werden von den städtischen Schulen angemessen aufgegriffen:

2.6 • Umgang mit neuen Medien (Internet, Social Media, etc.)

2.7 • Gewalt

2.8 • Sexualität

2.9 • Ernährung / Gesundheit

2.10 • Umwelt

2.11 • Andere:

2.12 Mit der schulischen Nutzung der städt. Kulturangebote (Theater, Konzerte, Ausstellungen, etc.) sind wir zufrieden.

2.13 Mit dem Angebot an Ausflügen und Lagern der städtischen Schulen sind wir zufrieden.

Nachfolgend werden die häufigsten offenen Nennungen der Eltern zusammenfassend dargestellt. Am häufigsten genannt wurden der Wunsch nach zusätzlichen Lagern, Ausflügen und der vermehrte Besuch von Kulturveranstaltungen. Diese Aspekte betreffen insbesondere die Fragen 2.12 sowie 2.13. Des Weiteren wurde von acht Personen das Thema Gewalt und Mobbing explizit erwähnt. Diese Kommentare beziehen sich auf die Frage 2.7.

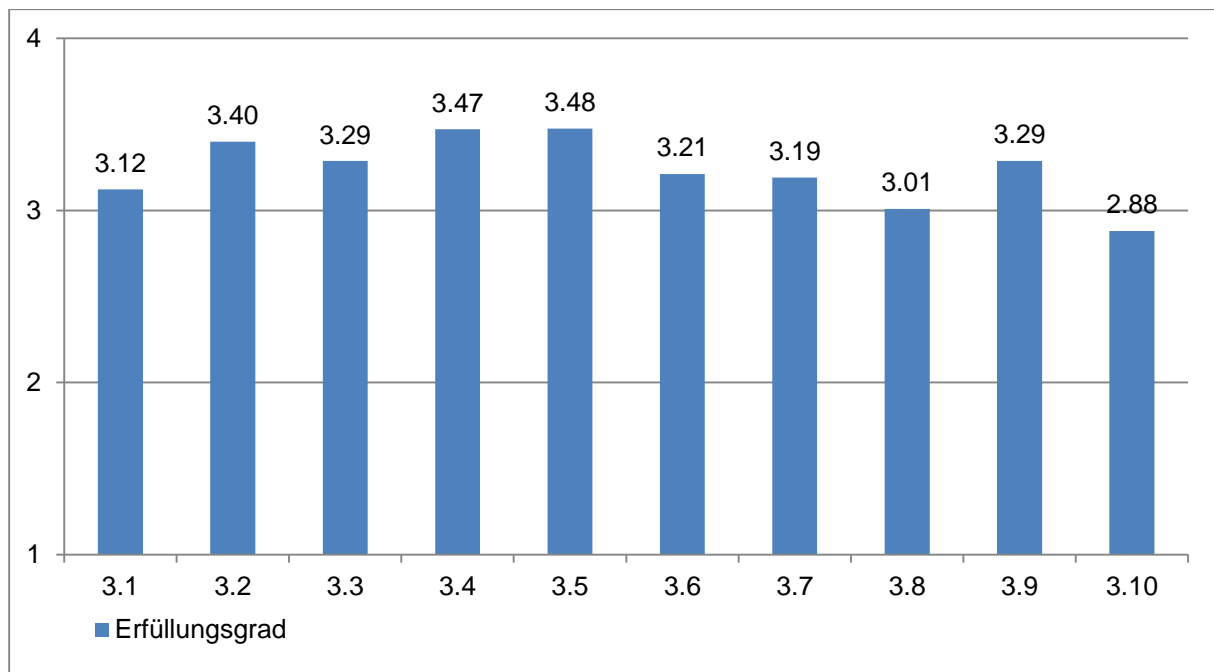
Offene Antworten (häufigste Aussagen):	
Zu wenig Lager / Ausflüge	10 Nennungen
Mehr Kulturveranstaltungen besuchen	10 Nennungen
Themen Gewalt / Mobbing vermehrt aufnehmen (Gewalt hat zugenommen, Problem angehen)	8 Nennungen
Mehr individuelle Förderung der Kinder	5 Nennungen
Zu frühe Schulung von gewissen gesellschaftlich relevanten Themen	5 Nennungen

Darstellung 4: Schule und Gesellschaft (offene Antworten)

1.4 Fachstellen und familienergänzende Angebote

In Abbildung 5 werden die Auswertungsergebnisse des Themenblocks „Fachstellen und familienergänzende Angebote“ dargestellt. Dieser Themenblock enthält sieben Fragestellungen zu den Fachstellen (Fragen 3.1–3.7) sowie drei Fragen zu den familienergänzenden Angeboten (Fragen 3.8-3.10).

Der Themenblock weist im Vergleich zu den anderen den geringsten Mittelwert aus (3.23). Da die Ergebnisse jedoch mit einer einzigen Ausnahme über dem Wert 3 liegen, ist auch dieser Themenblock aus Sicht der Eltern als zufriedenstellend zu betrachten. Dennoch bieten sich mit Blick auf mögliche Verbesserungsmassnahmen hier die grössten Potenziale zur Verbesserung der Elternzufriedenheit. Den höchsten Wert erzielte die Frage 3.5 (Kinder- und Jugendzahnklinik). Den tiefsten Erfüllungsgrad wies die Frage 3.10 (nachschulische Betreuung) auf. Das Angebot der nachschulischen Betreuung erzielte als einziger Aspekt der Umfrage einen Mittelwert von unter 3. Verbesserungsansätze ergeben sich vor allem aus den offenen Kommentaren, welche in diesem Themenblock vergleichsweise umfangreich waren in Bezug auf die familienergänzenden Angebote.



Darstellung 5: Fachstellen und familienergänzende Angebote (Balkendiagramm Erfüllungsgrad)

Legende

Fachstellen

Die folgenden Angebote entsprechen unseren Bedürfnissen:

3.1 • Schulpsychologischer Dienst

3.2 • Logopädischer Dienst

3.3 • Psychomotorik

3.4 • Schulärztlicher Dienst

3.5 • Kinder- und Jugendzahnklinik

3.6 • Schulsozialarbeit

3.7 • Schulbegleitung

Familienergänzende Angebote

Die folgenden familienergänzenden Betreuungsangebote entsprechen unseren Bedürfnissen:

3.8 • Tagesbetreuung (Hort/FSA+)

3.9 • Mittagstisch

3.10 • Nachschulische Betreuung

Nachfolgend werden die häufigsten offenen Nennungen der Eltern zusammenfassend dargestellt. Auffallend sind in diesem Themenblock die zahlreichen Bemerkungen zu den nachschulischen Betreuungsangeboten sowie der Tagesbetreuung. Obwohl die Kommentare sehr unterschiedlich ausgefallen sind, konnte eine gewisse Struktur innerhalb der Antworten identifiziert werden, sodass die Kernpunkte herausgearbeitet werden konnten. So wurden z.B. die Angebotsanzahl, die Öffnungszeiten, die Flexibilität sowie die Kosten für diese Angebote erwähnt.

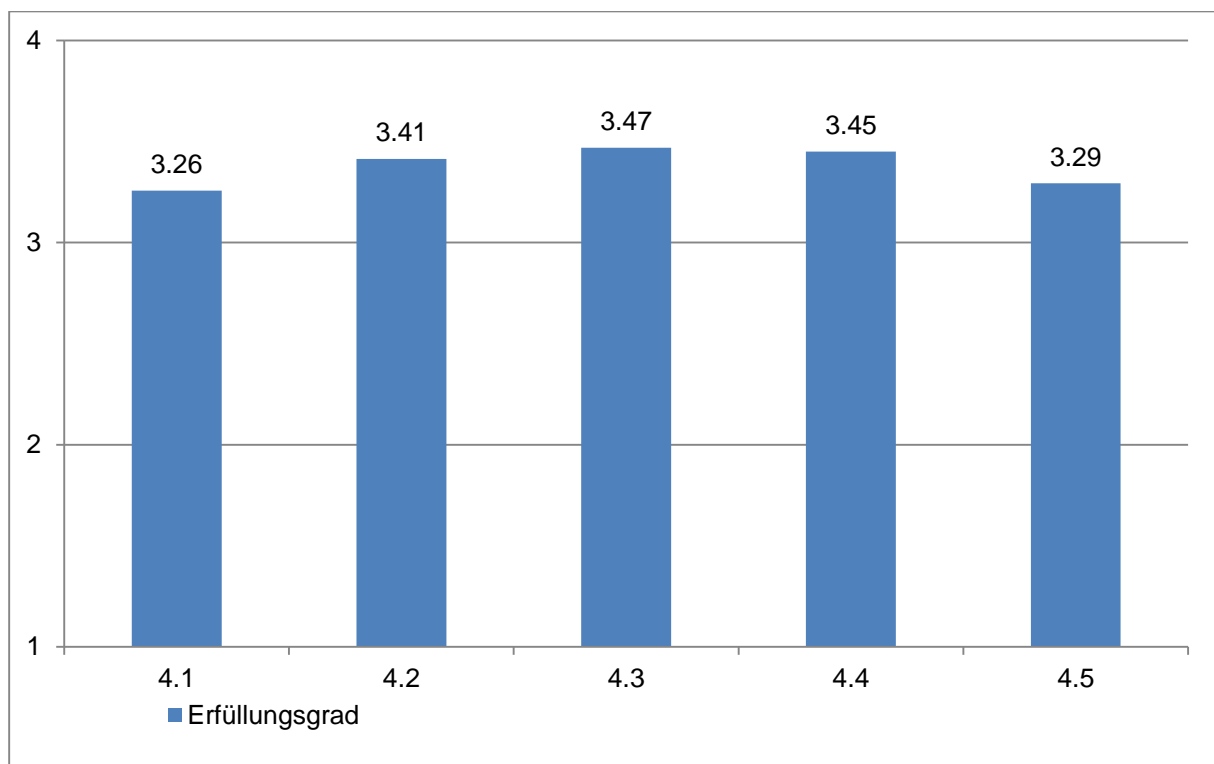
Offene Antworten (häufigste Aussagen):	
Nachschulische Betreuung: Zu wenig Angebote, zu wenig Plätze, Öffnungszeiten verlängern, Flexibilität erhöhen, zu teuer	26 Nennungen
Tagesbetreuung: Zu wenig Angebote, zu wenig Plätze, Öffnungszeiten verlängern, Flexibilität erhöhen, zu teuer	24 Nennungen
Mehr Mittagstisch-Angebote	7 Nennungen
Mittagstisch zu teuer	4 Nennungen
Schulpsychologischer Dienst: Unabhängigkeit von Lehrer/in und Schulleitung sicherstellen	3 Nennungen
Arzt/Zahnarzt: Sollte freiwillig sein	3 Nennungen
Schulsozialarbeit: Zu weit weg von der Schule, mehr Präsenz	3 Nennungen
Schulzahnklinik: Öffnungszeiten verlängern	3 Nennungen

Darstellung 6: Fachstellen und familienergänzende Angebote (offene Antworten)

1.5 Gesamteinschätzung

Darstellung 7 zeigt, wie die Ergebnisse des Themenblocks „Gesamteinschätzung“ ausgefallen sind. Die Zielsetzung dieses Themenblocks besteht darin, die gesamtstädtische Zufriedenheit mit den zentralen Kernbereichen (Image, Infrastruktur, Schulangebot, Fachstellen, Betreuungsangebot) zu erfassen.

Der Themenblock weist einen durchschnittlichen Mittelwert von 3.38 aus und liegt damit im mittleren Bereich im Vergleich zu den übrigen Themenblöcken. Den höchsten Mittelwert bildet die Frage 4.3, bei der es sich um die Beurteilung des Schulangebotes handelt. Den geringsten Mittelwert erzielte die Frage 4.1 (Image der Schulen), wobei festzuhalten ist, dass dieser Wert über dem Wert 3 liegt und somit insgesamt gesehen als zufriedenstellend zu betrachten ist. Erwähnt wurde hierbei unter anderem, dass das Image sowie die Qualität der Berg- und Talschulhäuser unterschiedlich wahrgenommen werden.



Darstellung 7: Gesamteinschätzung (Balkendiagramm Erfüllungswert)

Legende

- 4.1 Die öffentlichen Schulen der Stadt St.Gallen haben ein gutes Image.
- 4.2 Die Infrastruktur/Ausstattung der Schulen der Stadt St.Gallen erachten wir als zweckmässig.
- 4.3 Insgesamt sind wir zufrieden mit dem Schulangebot der Stadt St.Gallen.
- 4.4 Insgesamt sind wir zufrieden mit den Fachstellen der Stadt St.Gallen.
- 4.5 Insgesamt sind wir zufrieden mit dem Betreuungsangebot (Tagesbetreuung, Mittagstisch, Nachschulische Betreuung) der Stadt St.Gallen.

Abbildung 8 stellt die häufigsten Nennungen der Eltern zu diesem Themenblock dar. Am häufigsten genannt wurde der Wunsch nach einem Ausbau der Betreuungsangebote. Diese Anmerkungen decken sich grösstenteils mit den offenen Kommentaren im Themenblock 3 und / oder ergänzen diese zusätzlich. Des Weiteren wurde von 15 Personen die Infrastruktur der Schulen angesprochen, wobei die meisten Eltern auf den Renovationsbedarf gewisser Schulhäuser verweisen.

Offene Antworten (häufigste Aussagen):	
Ausbau der Betreuungsangebote notwendig	17 Nennungen
Infrastrukturausbau notwendig, Sanierung der Schulhäuser	15 Nennungen
Unterschiedliche Qualität zwischen Berg-/Talschulhäusern	7 Nennungen
Zu starker Leistungsdruck für die Kinder	7 Nennungen

Darstellung 8: Gesamteinschätzung (offene Antworten)

1.6 Offene Kommentare

Nebst den offenen Kommentaren zu den spezifischen Themenfeldern untersuchte das IQB-FHS, ob es in Bezug auf die Elternzufriedenheit weitere Aspekte gibt, welche von den Eltern erwähnt wurden und / oder nicht explizit im Fragebogen abgefragt wurden. Darstellung 9 zeigt eine zusammenfassende Darstellung der wichtigsten Themengebiete, wobei die Wertungen / Kommentare sowohl in positiver als auch negativer Richtung ausschlagen.

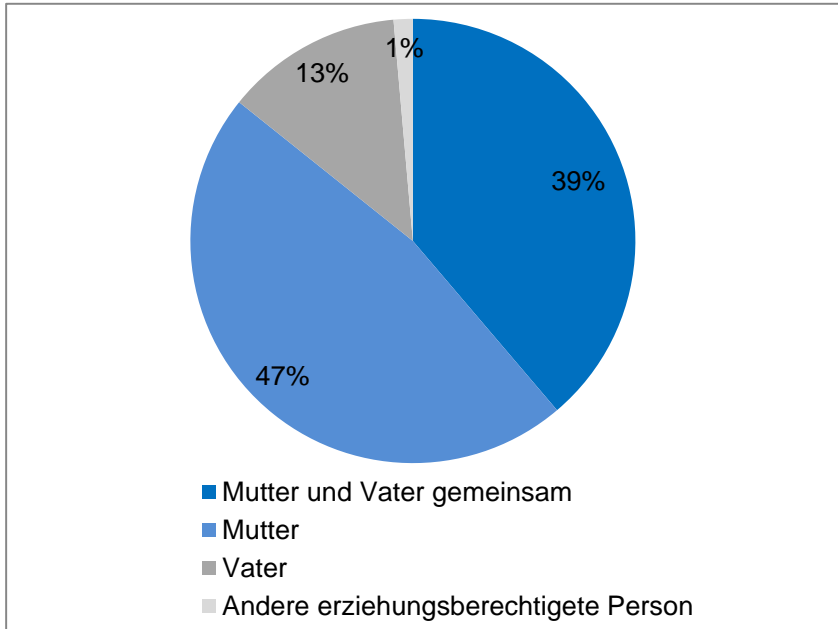
- Zunehmender Leistungsdruck, Überförderung der Kinder, Zu viel Unterrichtszeit
- Anzahl Fremdsprachen, Fokus auf Deutschkenntnisse
- Umgang mit Heterogenität (Altersdurchmisches Lernen, Doppelklassen, Klassengrößen, Blockzeiten, Behandlung von Kindern mit Migrationshintergrund, Integrationsklassen, Klassendurchmischung, etc.)
- Förderung musischer Fächer
- Schulsystem als Ganzes, Zeitgemässe Schul- und Lehrformen, Schulexperimente
- Aus- und Weiterbildung der Lehrpersonen, Umgang mit den Kindern
- Individuellere Förderung der Kinder
- Mehr Mitsprachemöglichkeiten für Eltern
- Förderung gemeinsamer Events mit Eltern vs. Trennung Schule-Elternhaus
- Umgang mit neuen Medien, insbesondere Internet

Darstellung 9: Offene Kommentare

1.7 Persönliche Angaben

1.7.1 Ausfüller des Fragebogens

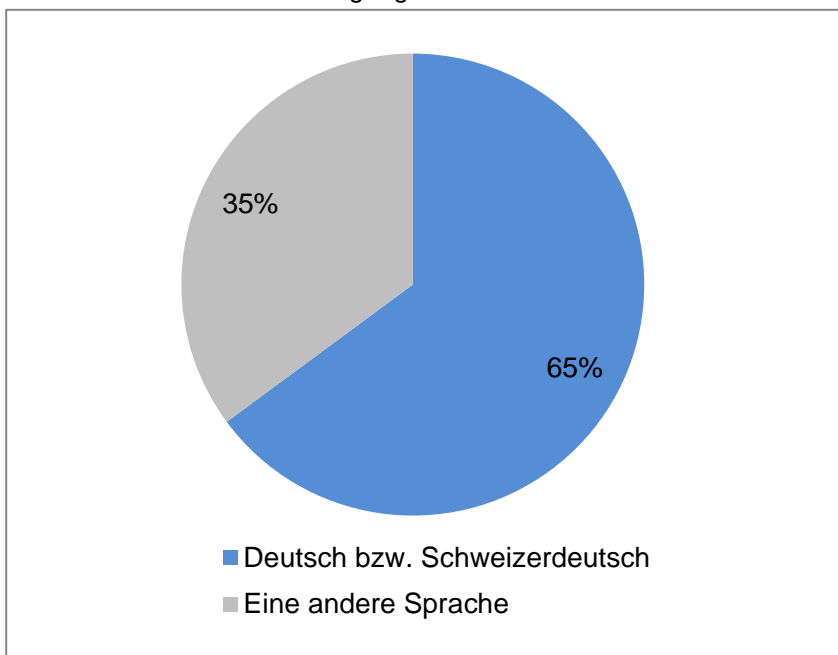
Darstellung 10 veranschaulicht, welcher Elternteil den Fragebogen ausgefüllt hat. In den meisten Fällen wurde der Fragebogen von der Mutter (47%) oder von beiden Elternteilen gemeinsam ausgefüllt (39%). In lediglich 13% der Fälle hat der Vater den Fragebogen alleine ausgefüllt.



Darstellung 10: Ausfüller des Fragebogens

1.7.2 Häufigste gesprochene Sprache zu Hause

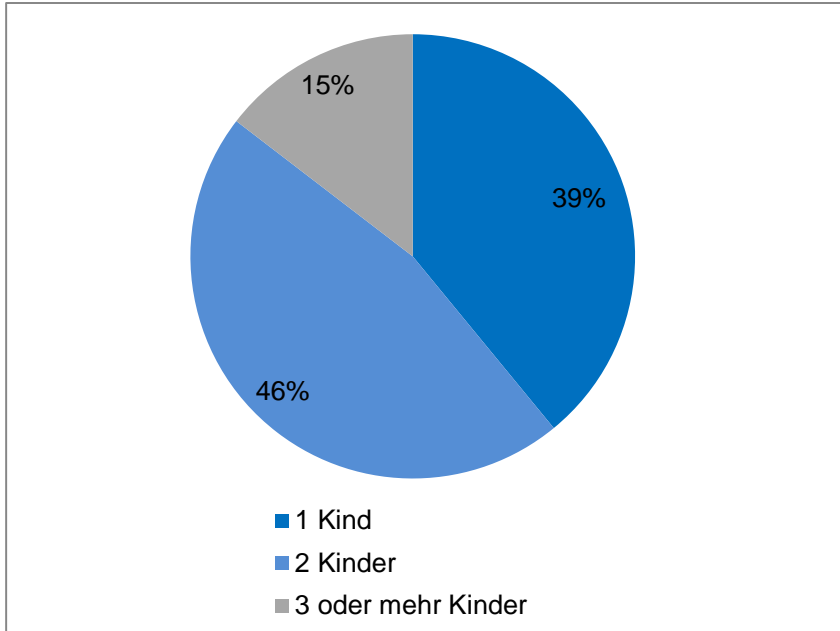
Bei der Stichprobenszusammenstellung wurde darauf geachtet, dass ca. 2/3 der befragten Eltern deutschsprachig sind sowie ca. 1/3 fremdsprachig, was dem realen Verhältnis der Grundgesamt entspricht. Interessant ist nun das Ergebnis aus Darstellung 11. Die Grafik zeigt, dass dieses Verhältnis auch bei der Befragung erzielt wurde und somit die Realverteilung eingehalten wurde.



Darstellung 11: Häufigste gesprochene Sprache zu Hause

1.7.3 Anzahl schulpflichtiger Kinder

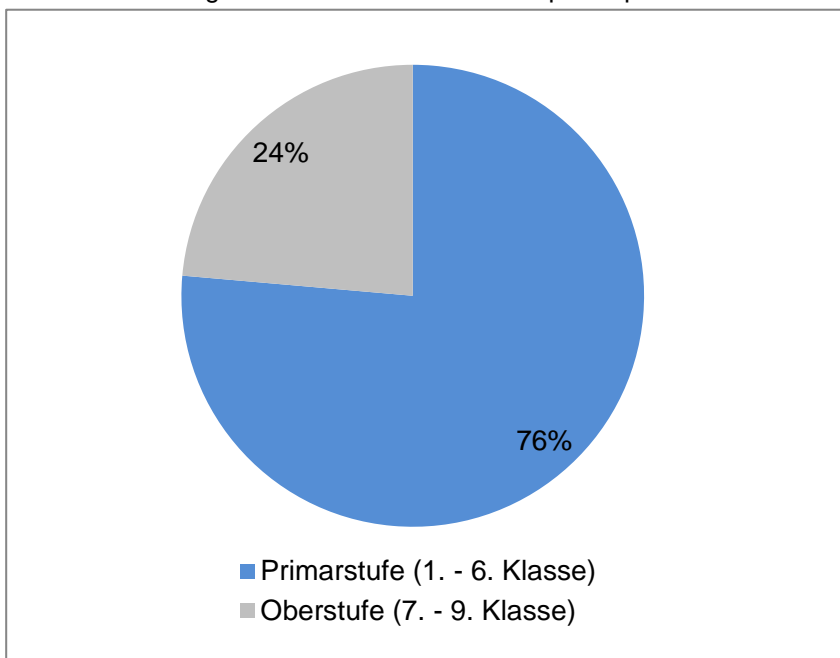
Darstellung 12 veranschaulicht, wie viele schulpflichtige Kinder (1.-9. Klasse) die Eltern aufweisen. Von Interesse war hier die Frage, ob die Anzahl schulpflichtiger Kinder einen Einfluss auf die Beurteilungen haben. Anhand der statistischen Analyse konnte belegt werden, dass dies nicht der Fall ist. Die Beurteilungen der Eltern fielen unabhängig von der Anzahl Kinder aus.



Darstellung 12: Anzahl schulpflichtiger Kinder

1.7.4 Schulstufe des Kindes

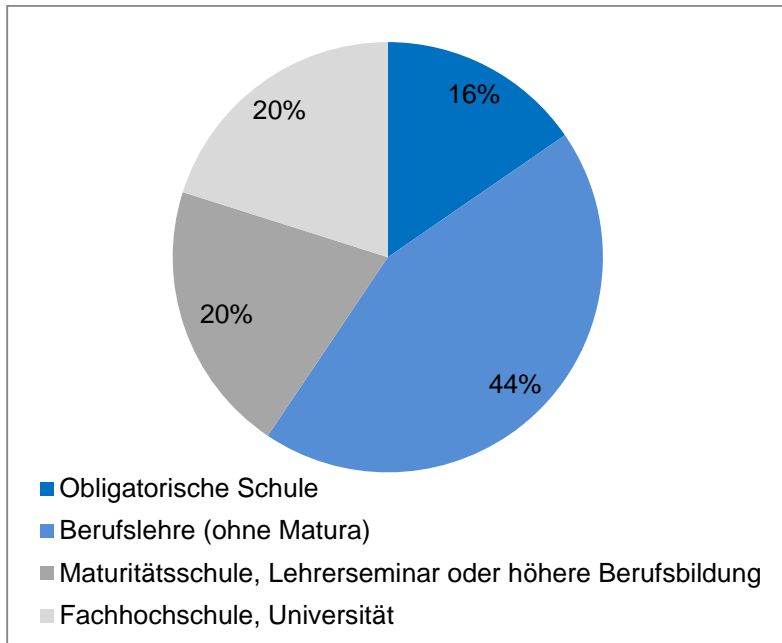
Bei der Stichprobenziehung wurde darauf geachtet, dass ca. 2/3 der Befragten Eltern sind, die ein Kind in der Primarschule haben, was dem Realverhältnis entspricht. Auch hier konnte analog zur Sprache festgehalten werden, dass dieses Verhältnis auch in der Befragung annähernd erzielt wurde, wenn auch nicht ganz so deutlich wie beim Aspekt Sprache.



Darstellung 13: Schulstufe des Kindes

1.7.5 Höchster Bildungsabschluss der Mutter

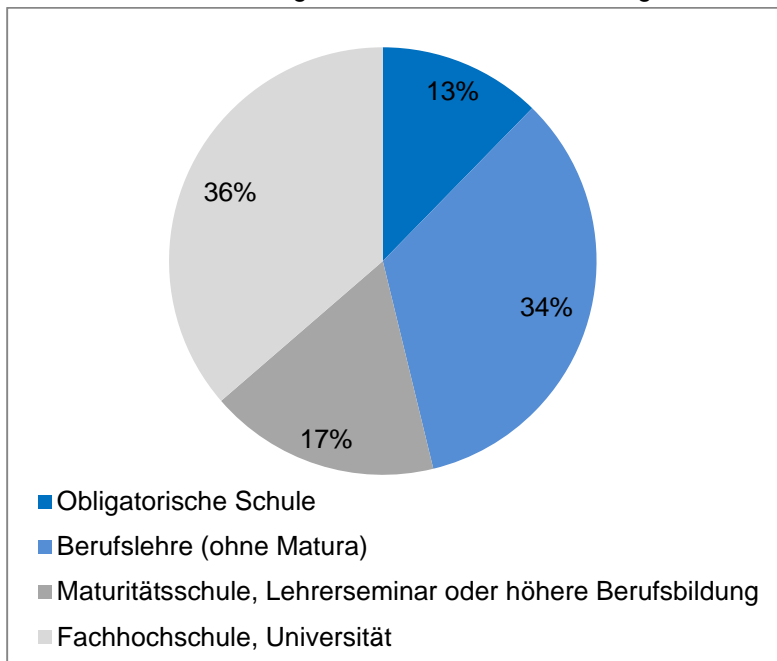
Darstellung 14 zeigt auf, welche Bildungsabschlüsse die Mütter aufweisen. Dadurch konnte untersucht werden, ob diese einen Einfluss auf die Bewertung einzelner Fragen haben. Bei gewissen Fragestellungen konnte dieser Einfluss statistisch gesehen belegt werden. So konnte zum Beispiel festgestellt werden, dass gut ausgebildete Mütter die Qualität der Schulen deutlich schlechter beurteilt haben als schlechter ausgebildete Mütter.



Darstellung 14: Bildungsabschluss Mutter

1.7.6 Höchster Bildungsabschluss des Vaters

Darstellung 15 veranschaulicht, welche Bildungsabschlüsse die Väter aufweisen. Auch hier wurde untersucht, welchen Einfluss diese auf die Ergebnisse haben. Hier konnte die Erkenntnis gewonnen werden, dass der Bildungsabschluss des Vaters wenig bis keinen Einfluss hat.



Darstellung 15: Bildungsabschluss Vater

2 Übersicht der Ergebnisse (Zusammenfassung)

Durchschnittswerte der einzelnen Themenblöcke (hinsichtlich Erfüllungsgrad):

Rang	Erfüllungsgrad	Themenblock
1	3.52	Information und Kommunikation
2	3.38	Gesamteinschätzung
3	3.28	Schule und Gesellschaft
4	3.23	Fachstellen und familienergänzende Angebote

Folgende Fragen wurden hinsichtlich des Erfüllungsgrades am besten beurteilt (Top5):

Rang	Erfüllungsgrad	Kriterium
1	3.79	Unsere Ansprechpersonen sind uns bekannt. (1.2)
2	3.68	Wir fühlen uns als Eltern in der Schule unseres Kindes willkommen. (1.1)
3	3.64	Die Informationen der Schule sind verständlich. (1.6)
4	3.58	Auf Fragen und Anliegen erhalten wir in angemessener Frist eine Rückmeldung. (1.11)
5	3.57	Uns ist bekannt, wo wir wichtige Informationen erhalten. (1.3)

Folgende Fragen wurden hinsichtlich des Erfüllungsgrades am schlechtesten beurteilt (Bottom5):

Rang	Erfüllungsgrad	Kriterium
1	2.88	Die folgenden familienergänzenden Betreuungsangebote entsprechen unseren Bedürfnissen: Nachschulische Betreuung (3.10)
2	3.01	Die folgenden familienergänzenden Betreuungsangebote entsprechen unseren Bedürfnissen: Tagesbetreuung (Hort/FSA+) (3.8)
3	3.05	Die folgenden Gesellschaftsthemen werden von den städtischen Schulen angemessen aufgegriffen: Sexualität (2.8)
4	3.12	Die folgenden Gesellschaftsthemen werden von den städtischen Schulen angemessen aufgegriffen: Umgang mit neuen Medien (Internet, Social Media, etc.) (2.6)
	3.12	Die folgenden Gesellschaftsthemen werden von den städtischen Schulen angemessen aufgegriffen: Gewalt (2.7)
	3.12	Die folgenden Angebote entsprechen unseren Bedürfnissen: Schulpsychologischer Dienst (3.1)
5	3.13	Mit der schulischen Nutzung der städt. Kulturangebote (Theater, Konzerte, Ausstellungen, etc.) sind wir zufrieden. (2.12)

Empfehlungen / Weiteres Vorgehen

Das IQB-FHS empfiehlt dem Schulamt der Stadt St.Gallen, konkrete Handlungsmassnahmen insbesondere hinsichtlich des Bereichs Bottom5 zu erarbeiten. Massnahmen in diesem Bereich bieten das grösste Verbesserungspotenzial und treffen die Bedürfnisse der Eltern. Nebst den Werten des Erfüllungsgrades bieten auch die offenen, in diesem Bericht in verdichteter Form dargestellten Kommentare, wertvolle Hinweise für mögliche Verbesserungspotenziale.

Um Veränderungen der einzelnen Fragekriterien sichtbar zu machen, empfehlen wir die Durchführung einer Kontrollbefragung nach einem Zeitraum von ca. 3-5 Jahren. Voraussetzung bildet die konsequente Umsetzung der vom Schulamt der Stadt St.Gallen definierten Handlungsmassnahmen.

Zusätzlich bietet sich nach Erhalt der Befragungsergebnisse eine Mitteilung an die Eltern und die weiteren Anspruchsgruppen an, um sie gesamthaft über die Kernergebnisse sowie die definierten Massnahmen zu informieren.

In Bezug auf das weitere Vorgehen eignen sich aus Sicht des IQB-FHS folgende Schritte:

- Kommunikation der Kernergebnisse an alle Anspruchsgruppen, Dank für Teilnahme
- Erstellung eines Massnahmenkatalogs inkl. Priorisierung
- Kommunikation der detaillierten Massnahmen an alle Anspruchsgruppen
- Sicherstellung eines regelmässigen Controllings

Anhang A: Fragebogen



UMFRAGE

zur Beurteilung der Elternzufriedenheit

Was ist zu tun?

Es geht bei dieser Umfrage um Ihre Ansichten, Meinungen, Erfahrungen.
Richtige oder falsche Antworten gibt es nicht. Lesen Sie jede Frage sorgfältig durch und antworten Sie dann spontan. Lassen Sie nach Möglichkeit keine Frage aus.
Die Umfrage dauert ca. 15 Minuten. Wichtig, falls Sie mehrere Kinder haben:
Die Fragen beziehen sich auf Ihr ältestes Schulkind innerhalb der Schulklassen 1-9.

Beurteilung Erfüllungsgrad

Bitte kreuzen Sie bei jeder Aussage an, inwiefern sie zutrifft (Beispiel rechts).

Vertraulichkeit der Daten

Das Institut IQB-FHS der Fachhochschule St.Gallen wertet Ihren Fragebogen vertraulich aus. Rückschlüsse auf einzelne Personen sind nicht möglich.

Bei Rückfragen können Sie sich an folgende Personen wenden:

- Anna Hofstetter (anna.hofstetter@stadt.sg.ch, pädagogische Mitarbeiterin Schulamt)
- Daniel Jordan (daniel.jordan@fhsg.ch, Projektleiter IQB-FHS)

Rücksendung der ausgefüllten Umfrage

Bitte senden Sie die ausgefüllte Broschüre bis spätestens 30. November 2013 im beiliegenden frankierten Rückantwortcouvert direkt an die Fachhochschule St.Gallen (Adresse rechts).

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

Beispiel Erfüllungsgrad

	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	nicht beurteilbar
	--	-	+	++	?
1			<input checked="" type="checkbox"/>		nb
<input checked="" type="checkbox"/>		2	3	4	nb



Institut IQB-FHS
Rosenbergstrasse 59
9000 St. Gallen

1. Information und Kommunikation

	-	-	+	++	?
	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	nicht beurteilbar
1.1 Wir fühlen uns als Eltern in der Schule unseres Kindes willkommen.	1	2	3	4	nb
1.2 Unsere Ansprechpersonen sind uns bekannt.	1	2	3	4	nb
1.3 Uns ist bekannt, wo wir wichtige Informationen erhalten.	1	2	3	4	nb
1.4 Die Schule pflegt einen regelmässigen Kontakt mit uns Eltern.	1	2	3	4	nb
1.5 Der Austausch zwischen Schule und Elternhaus ist angenehm.	1	2	3	4	nb
1.6 Die Informationen der Schule sind verständlich.	1	2	3	4	nb
1.7 Fremdsprachige Eltern werden bei der Kommunikation angemessen berücksichtigt.	1	2	3	4	nb
1.8 Die Homepage der Schule unseres Kindes enthält alle wesentlichen Informationen.	1	2	3	4	nb
1.9 Bei wichtigen Entscheidungen, die unser Kind betreffen, wird unsere Meinung einbezogen.	1	2	3	4	nb
1.10 Wenn wir mit einem Entscheid nicht einverstanden sind, wissen wir, wohin wir uns wenden können.	1	2	3	4	nb
1.11 Auf Fragen und Anliegen erhalten wir in angemessener Frist eine Rückmeldung.	1	2	3	4	nb
1.12 Die Broschüren zum Schuleintritt und -übertritt des Schulamtes erachten wir als hilfreich.	1	2	3	4	nb
1.13 Die Homepage des Schulamtes (www.schulamt.stadt.sg.ch) enthält alle wesentlichen Informationen.	1	2	3	4	nb

Hier können Sie Ihre Antworten präzisieren:

2. Schule und Gesellschaft

	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	nicht beurteilbar
	--	-	+	++	?
2.1 Unser Kind wird im Unterricht seinen Fähigkeiten entsprechend gefördert.	1	2	3	4	nb
2.2 Unser Kind kann die Hausaufgaben selbständig erledigen.	1	2	3	4	nb
2.3 Das Arbeits- und Lernverhalten unseres Kindes wird in der Schule genügend gefördert.	1	2	3	4	nb
2.4 Das Sozialverhalten unseres Kindes wird in der Schule genügend gefördert.	1	2	3	4	nb
2.5 Unser Kind fühlt sich wohl in der Schule.	1	2	3	4	nb

Die folgenden Gesellschaftsthemen werden von den städtischen Schulen angemessen aufgegriffen:

2.6 • Umgang mit neuen Medien (Internet, Social Media, etc.)	1	2	3	4	nb
2.7 • Gewalt	1	2	3	4	nb
2.8 • Sexualität	1	2	3	4	nb
2.9 • Ernährung/Gesundheit	1	2	3	4	nb
2.10 • Umwelt	1	2	3	4	nb
2.11 • Andere:	1	2	3	4	nb
2.12 Mit der schulischen Nutzung der städt. Kulturangebote (Theater, Konzerte, Ausstellungen, etc.) sind wir zufrieden.	1	2	3	4	nb
2.13 Mit dem Angebot an Ausflügen und Lagern der städtischen Schulen sind wir zufrieden.	1	2	3	4	nb

Hier können Sie Ihre Antworten präzisieren:

3. Fachstellen und familienergänzende Angebote

Fachstellen

Die folgenden Angebote entsprechen unseren Bedürfnissen:

	-	-	-	-	-
	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	Angebot nicht benutzt
3.1 • Schulpsychologischer Dienst	1	2	3	4	nb
3.2 • Logopädischer Dienst	1	2	3	4	nb
3.3 • Psychomotorik	1	2	3	4	nb
3.4 • Schulärztlicher Dienst	1	2	3	4	nb
3.5 • Kinder- und Jugendzahnklinik	1	2	3	4	nb
3.6 • Schulsozialarbeit	1	2	3	4	nb
3.7 • Schulbegleitung	1	2	3	4	nb

Familienergänzende Angebote

Die folgenden familienergänzenden Betreuungsangebote entsprechen unseren Bedürfnissen:

3.8 • Tagesbetreuung (Hort/FSA+)	1	2	3	4	nb
3.9 • Mittagstisch	1	2	3	4	nb
3.10 • Nachschulische Betreuung	1	2	3	4	nb

Hier können Sie Ihre Antworten präzisieren:

4. Gesamteinschätzung

	–	–	–	+	++	?	
	trifft nicht zu		trifft eher nicht zu		trifft eher zu		nicht beurteilbar
4.1 Die öffentlichen Schulen der Stadt St.Gallen haben ein gutes Image.	1	2	3	4	nb		
4.2 Die Infrastruktur/Ausstattung der Schulen der Stadt St.Gallen erachten wir als zweckmässig.	1	2	3	4	nb		
4.3 Insgesamt sind wir zufrieden mit dem Schulangebot der Stadt St.Gallen.	1	2	3	4	nb		
4.4 Insgesamt sind wir zufrieden mit den Fachstellen der Stadt St.Gallen.	1	2	3	4	nb		
4.5 Insgesamt sind wir zufrieden mit dem Betreuungsangebot (Tagesbetreuung, Mittagstisch, Nachschulische Betreuung) der Stadt St.Gallen.	1	2	3	4	nb		

Hier können Sie Ihre Antworten präzisieren:

5. Persönliche Bemerkungen

5.1 Was sind Ihre Wünsche/Erwartungen in Bezug auf die zukünftige Entwicklung der Schule (inkl. Betreuung und Fachstellen)?

5.2 In welchen Bereichen würden Sie sich als Eltern gerne mehr einbringen?

5.3 Was möchten Sie uns sonst noch mitteilen?

6. Angaben zu Ihrer Person

Bitte auch ausfüllen, wenn Sie die vorherigen Seiten nicht vollständig ausgefüllt haben.
Ihre Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt.

6.1 Durch wen wurde der Fragebogen ausgefüllt?

- 1 Mutter und Vater gemeinsam
- 2 Mutter
- 3 Vater
- 4 Andere erziehungsberechtigte Person

6.2 Welche Sprache sprechen Sie zu Hause hauptsächlich?

- 1 Deutsch bzw. Schweizerdeutsch
- 2 Eine andere Sprache

6.3 Wie viele schulpflichtige Kinder haben Sie?

- 1 1
- 2 2
- 3 3 oder mehr

6.4 Welche Schulstufe besucht Ihr Kind?

- 1 Primarstufe (1. - 6. Klasse) *Frage bezieht sich auf das Kind, für das Sie den Fragebogen ausgefüllt haben*
- 2 Oberstufe (7. - 9. Klasse)

6.5 Welches ist Ihr höchster Bildungsabschluss?

- Mutter
 - 1 Obligatorische Schule
 - 2 Berufslehre (ohne Matura)
 - 3 Maturitätsschule, Lehrerseminar od. höhere Berufsbildung
 - 4 Fachhochschule, Universität
- Vater
 - 5 Obligatorische Schule
 - 6 Berufslehre (ohne Matura)
 - 7 Maturitätsschule, Lehrerseminar od. höhere Berufsbildung
 - 8 Fachhochschule, Universität

Sie sind am Ende der Umfrage angelangt. Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

Bitte retournieren Sie die ausgefüllte Umfrage bis spätestens 30. November 2013 direkt an das Institut IQB-FHS, Rosenbergstrasse 59, 9000 St.Gallen. Für die Rücksendung liegt ein frankiertes Rückantwortcouvert des IQB-FHS bei.