



Dienststelle Volksschulbildung Luzern (DVS) – Kundenzufriedenheit 2018

Zürich, Mai 2018

Agenda

1	Ausgangslage und Zielsetzung	3
2	Studiendesign	5
3	Management Summary	7
4	Ergebnisse	13
5	Statistik	29



AUSGANGSLAGE UND ZIELSETZUNG

Ausgangslage und Zielsetzung

- › Die Dienststelle Volksschulbildung ist die zentrale Anlaufstelle für alle Schulverantwortlichen im Kanton Luzern. Sie berät Lehrpersonen und Schulen in psychologischen, pädagogischen und didaktischen Fragen und unterstützt Schulbehörden, Schulleitungen und Lehrpersonen.
- › Im Zuge der kontinuierlichen Qualitätssicherung wird in regelmässigen Abständen eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt. Dabei werden Schulleitungen und weitere Personen, welche die Angebote der Dienststelle in Anspruch nehmen, befragt, um die Dienst- und Beratungsleistungen zu evaluieren und weiter zu optimieren.
- › Das LINK Institut hat bereits die bisherigen Befragungen in den Jahren 2009, 2012 und 2015 realisiert und führt nun 2018 eine weitere Kundenzufriedenheitserhebung durch. Um eine hohe Vergleichbarkeit zu gewährleisten, bleibt das Studiendesign und der Fragebogen weitgehend unverändert.



STUDIENDESIGN

Studiendesign

- › **Kunde:** Kanton Luzern, Dienststelle Volksschulbildung
- › **Kontaktperson Kunde:** Katrin Birchler | Leiterin Zentrale Dienste
Martina Butler | Wissenschaftliche Mitarbeiterin
- › **LINK Institut:** Martina Staub | Projektleiterin
- › **Erhebungsphase:** 02. bis 18. Mai 2018
- › **Zielgruppe:** Sämtliche Mitglieder der Schulleitungen und weitere Personen, welche die Beratung/Dienstleistungen der Dienststelle in Anspruch nehmen bzw. nehmen können
- › **Anzahl Interviews:** n=245 Interviews
- › **Methode:** Online-Befragung mit Kundenadressen



MANAGEMENT SUMMARY

Management Summary

Gesamtzufriedenheit

Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit der befragten Personen mit der Dienststelle Volksschulbildung Luzern (DVS) liegt bei 4.2 (Skala: 1 = sehr unzufrieden bis 5 = sehr zufrieden) und ist damit sehr hoch.

Dieser Wert ist im Vergleich zu den Vorwellen stabil geblieben (MW 2018 4.2, MW 2015 4.2, MW 2012 4.1, MW 2009 4.2).

Wie bereits 2015, geben 87% der Befragten an, dass sie eher oder sehr zufrieden sind. Der Anteil unzufriedener Personen ist mit 1% im Vergleich zur Vorwelle leicht rückläufig.

Management Summary

Wichtigkeit: Serviceaspekte

Allen vier Bereichen, namentlich der kompetenten Beantwortung und richtigen Weiterleitung von Anfragen, der schnellen Bearbeitung von Anfragen, der Freundlichkeit der Mitarbeitenden sowie der telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeitenden, kommt eine hohe Wichtigkeit zu.

Am wichtigsten wird, wie in den Vorwahlen, die kompetente Beantwortung und richtige Weiterleitung von Anfragen eingestuft (MW 4.9), gefolgt von der schnellen Bearbeitung von Anfragen (MW 4.5).

Die Mittelwerte der einzelnen Serviceaspekte sind im Vergleich zu den Vorwahlen beinahe identisch geblieben.

Zufriedenheit: Serviceaspekte

Bei den Serviceaspekten sind die Befragten am zufriedensten mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden (MW 4.4) und am wenigsten zufrieden mit der telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeitenden (MW 3.7). Dazwischen liegen mit einem Mittelwert von 4.3 die kompetente Beantwortung und richtige Weiterleitung von Anfragen sowie mit einem Mittelwert von 4.1 die schnelle Bearbeitung der Anfragen.

Gab es bei der letzten Befragungswelle noch diverse signifikante Veränderungen, haben sich die Werte in der aktuellen Welle stabilisiert.

Management Summary

Wichtigkeit: Angebote

Als am wichtigsten erachten die Befragten das Angebot der Unterstützung in Rechtsfragen (MW 4.7) sowie frühzeitige und vollständige Informationen über geplante Neuerungen (MW 4.6). Ebenfalls als wichtig wird die Unterstützung im Schulbetrieb (MW 4.3) und die Unterstützung in Fragen der Sonderschulung (MW 4.2) eingestuft.

Vergleichsweise weniger wichtig werden die Angebote der Aufsichtstätigkeit (MW 3.1) und die externe Schulevaluation (MW 3.0) erachtet. Als unwichtig wird insgesamt jedoch kein Angebot bewertet.

Deutlich und signifikant höher im Vergleich zur Vorwelle stufen die Befragten die Wichtigkeit der inhaltlichen Ausrichtung der aktuellen Entwicklungsschritte ein (MW 2018 4.1, MW 2015 3.7). Zudem ist die Unterstützung in Fragen des Schulbetriebes signifikant wichtiger geworden (MW 2018 4.3, MW 2015 4.1). Als weniger wichtig beurteilt worden ist die Aufsichtstätigkeit (MW 2018 mit 3.1 signifikant tiefer als 2015 (MW 3.3)). Bei den restlichen Angeboten gibt es gegenüber der Vorwelle von 2015 keine nennenswerten Veränderungen.

Zufriedenheit: Angebote

Die Befragten sind mit den Angeboten der DVS weiterhin grösstenteils zufrieden. Die höchsten Zufriedenheitswerte erhalten die Items Unterstützung in Rechtsfragen (MW 4.6) und die Unterstützung durch die Schulberatung (MW 4.2). Den weitaus tiefsten Zufriedenheitswert erreicht der Miteinbezug in die Planung von Neuerungen in der Volksschulbildung (MW 3.1).

Im Vergleich zu 2015 sind die Befragten signifikant zufriedener mit der Unterstützung in Rechtsfragen (MW 2018 4.6, MW 2015 4.5). Signifikant weniger zufrieden sind die Befragten jedoch mit der Unterstützung in Sonderschulen (MW 2018 3.8, MW 2015 4.0). Dabei muss allerdings beachtet werden, dass keine Leitungspersonen im Sonderschulbereich mehr befragt worden sind. Ebenfalls signifikant tiefer fällt die Zufriedenheit mit der Aufsichtstätigkeit aus (MW 2018 3.2, MW 2015 3.6). Alle anderen Bereiche sind im Vergleich zur Vorwelle stabil geblieben.

Management Summary

Verbesserungsvorschläge / Wünsche

Jeder Zehnte (11%) hat keine Verbesserungsvorschläge angegeben. Und weitere 16% der Befragten sind sehr zufrieden mit der Dienststelle Volksschulbildung.

Bei Personen, die einen Verbesserungsvorschlag angeben, ist der neue Spitzenreiter in dieser Befragungswelle der Wunsch nach weniger Bürokratie und Administration (14%). Gefolgt vom Wunsch nach besserer Koordination (11%) und dem Wunsch nach klareren Vorgaben, Strategien und Regelungen (9%). Knapp dahinter wünschen sich 8% der Befragten frühzeitige und vollständige Informationen von der Dienststelle und eine effiziente externe Evaluation (8%).

Weitere Bemerkungen / Mitteilungen

70% der Befragten haben keine weiteren Bemerkungen.

Lob und Dank haben die befragten Personen am häufigsten angegeben (24%), deutlich mehr als noch in der Vorwelle. Der Anteil mit Forderungen, Vorschlägen und Ideen ist mit 3% deutlich geringer. Neben dem Dank, loben viele Befragten die gute Zusammenarbeit (7%), freundliche und hilfsbereite Mitarbeitende (6%) und gute Dienstleistungsangebote (5%).

Management Summary

Fazit und Empfehlungen

Die Gesamtzufriedenheit mit der Dienststelle Volksschulbildung Luzern ist auch in dieser Befragungswelle wieder sehr hoch. Der Rücklauf von 63% zeigt, dass das Interesse die DVS zu evaluieren weiterhin vorhanden ist. Auch wenn der Rücklauf im Vergleich zur Vorwelle leicht zurückgegangen ist.

Es gibt vereinzelte kritische Stimmen, die mit der Arbeit der Dienststelle eher unzufrieden sind. Nachdem 2015 bereits erfolgreich der Anteil an eher unzufriedenen Personen reduziert werden konnte, ist dieser Wert 2018 nochmals gesunken.

Auch in dieser Befragungswelle zeigt sich, dass die kompetente Beantwortung und richtige Weiterleitung von Anfragen ein sehr wichtiger Serviceaspekt ist und die eher hohe Zufriedenheit diesbezüglich im Vergleich zu 2015 unverändert blieb. Verbesserungspotenzial gibt es weiterhin in der Bearbeitungsgeschwindigkeit von Anfragen sowie in der telefonischen Erreichbarkeit, wobei beiden Aspekten eine geringe Priorität zuzuschreiben ist. Dennoch ist die Zufriedenheit mit deren im Vergleich zu 2015 minimal gesunken.

Wie 2015 zeigt sich auch in dieser Befragungswelle, dass die DVS besonders für ihre Beratungs- und Unterstützungsangebote geschätzt wird. Insbesondere die Unterstützung in Rechtsfragen wird als wichtig angesehen und mit einer grossen Zufriedenheit bewertet. Die grösste Veränderung gegenüber 2015 ist mit einer signifikanten Verminderung der Zufriedenheit bei der Aufsichtstätigkeit festzustellen.

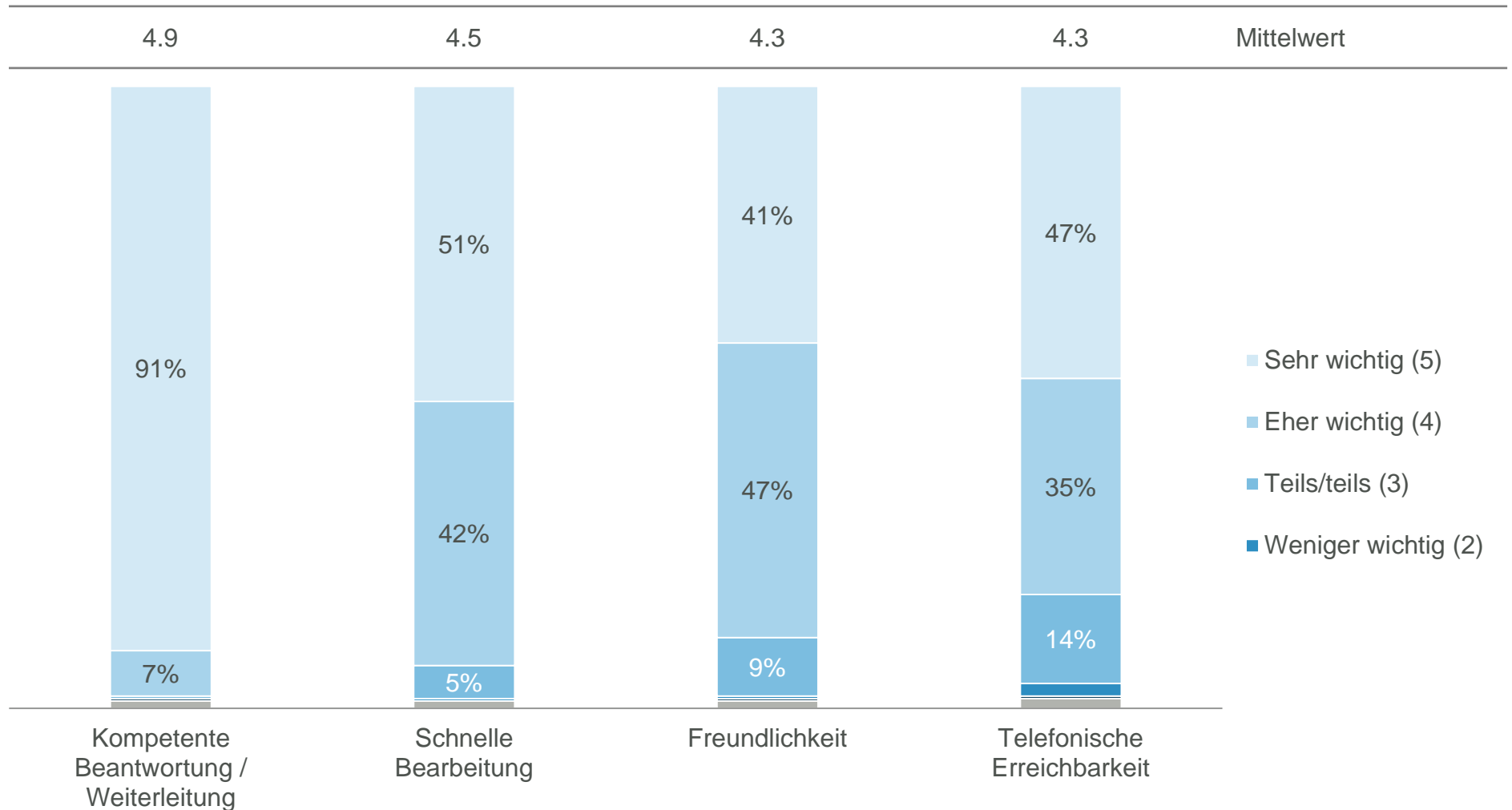
Nach wie vor sollte die DVS in die Angebote der frühzeitigen und vollständigen Information über geplante Neuerungen und in den Miteinbezug in die Planung von Neuerungen investieren. Nachdem sie 2015 erfolgreich verbessert werden konnte, sind die Werte 2018 stabil geblieben, sollten aber dennoch zukünftig weiter optimiert werden.



ERGEBNISSE

Wichtigkeit: Serviceaspekte

Aktuelle Welle



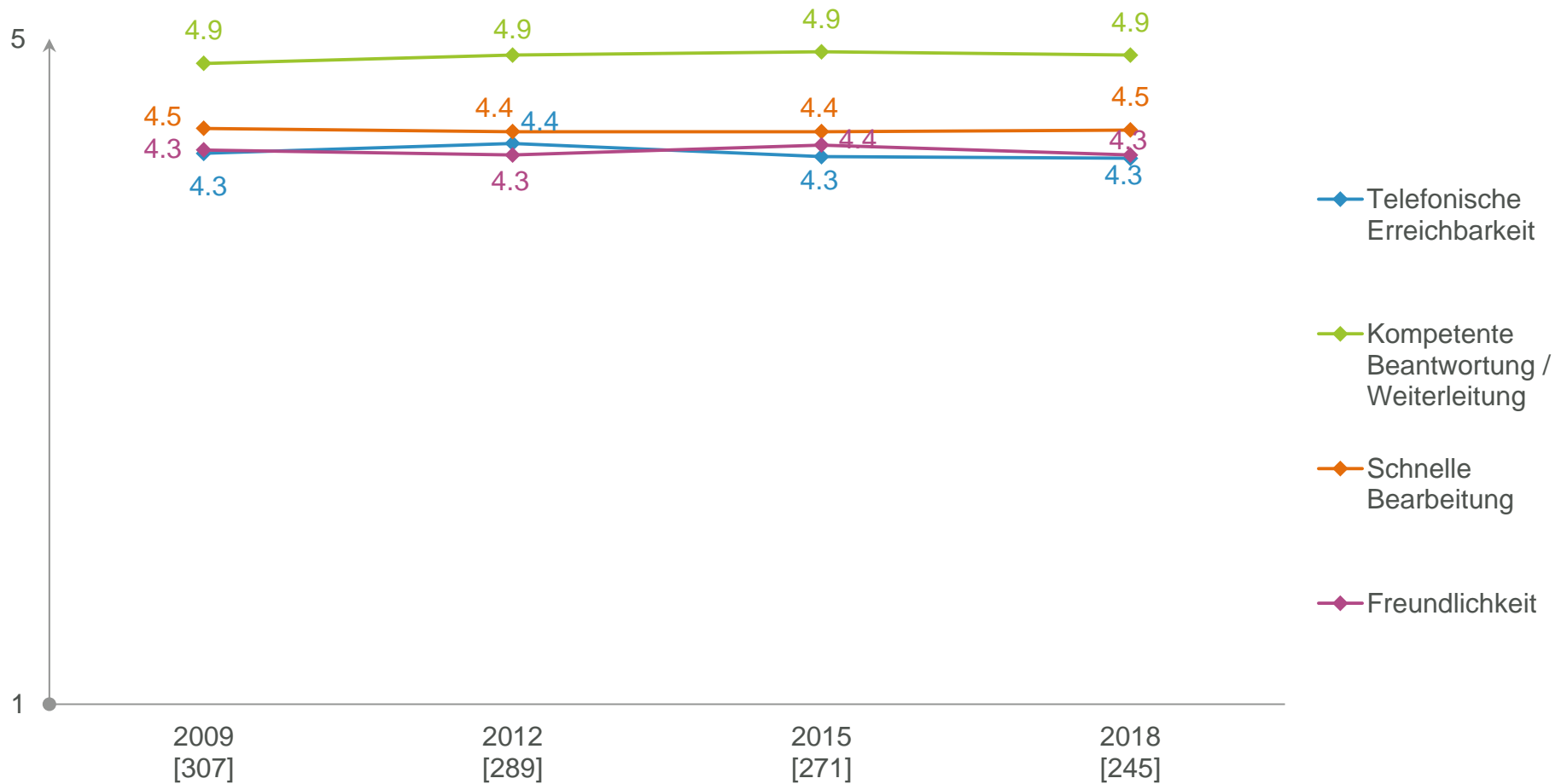
F02: Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte, wenn Sie Angebote der Dienststelle Volksschulbildung (DVS) in Anspruch nehmen?

Basis: n=245 | Filter: alle Befragten | skalierte Frage: 1= überhaupt nicht wichtig bis 5= sehr wichtig

▲ signifikant höher als Vorwelle; ▼ signifikant tiefer als Vorwelle | Werte ≥ 3% beschriftet

Wichtigkeit: Serviceaspekte

Wellenvergleich



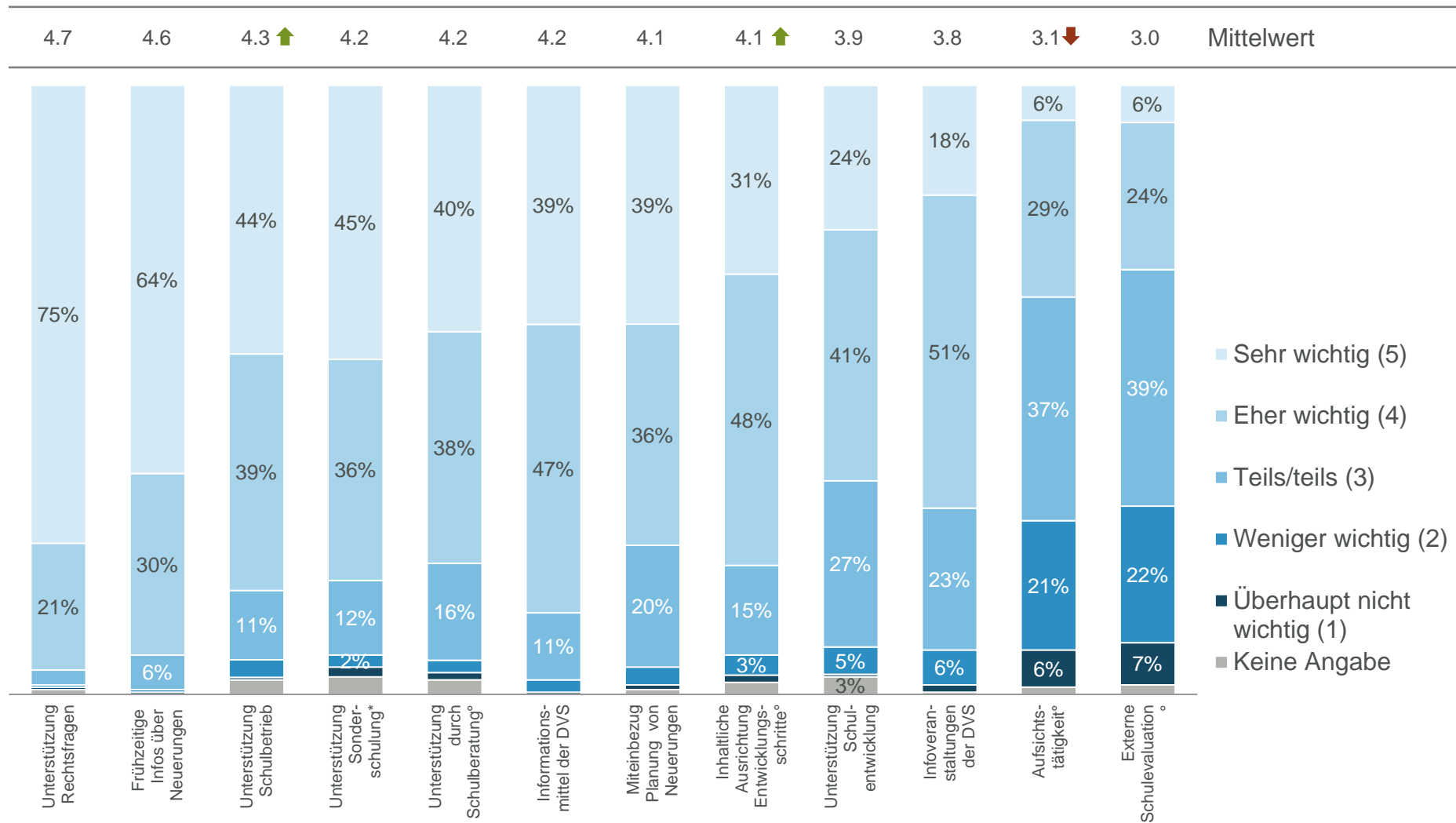
F02: Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte, wenn Sie Angebote der Dienststelle Volksschulbildung (DVS) in Anspruch nehmen?

Basis: n=[] | Filter: alle Befragten | skalierte Frage: 1= überhaupt nicht wichtig bis 5= sehr wichtig

▲ signifikant höher als Vorwelle; ▼ signifikant tiefer als Vorwelle

Wichtigkeit: Angebote

Aktuelle Welle



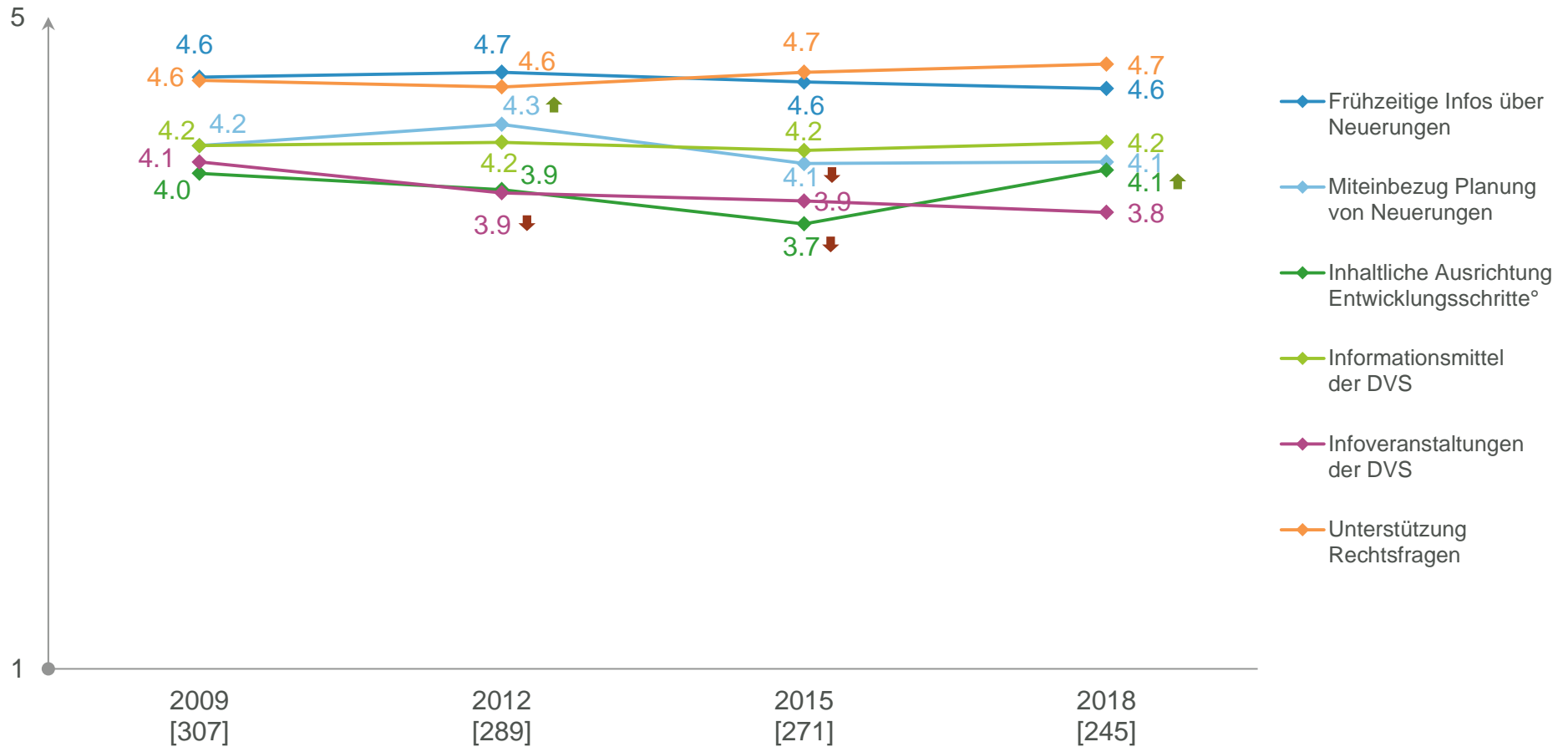
F03: Und wie wichtig sind Ihnen folgende Punkte?

Basis: n=245 | Filter: alle Befragten | skalierte Frage: 1= überhaupt nicht wichtig bis 5= sehr wichtig

↑ signifikant höher als Vorwelle; ↓ signifikant tiefer als Vorwelle | *Abfrage seit 2012 | °Antwortformulierung hat im 2018 leicht geändert | Werte ≥ 3% beschriftet

Wichtigkeit: Angebote 1/2

Wellenvergleich



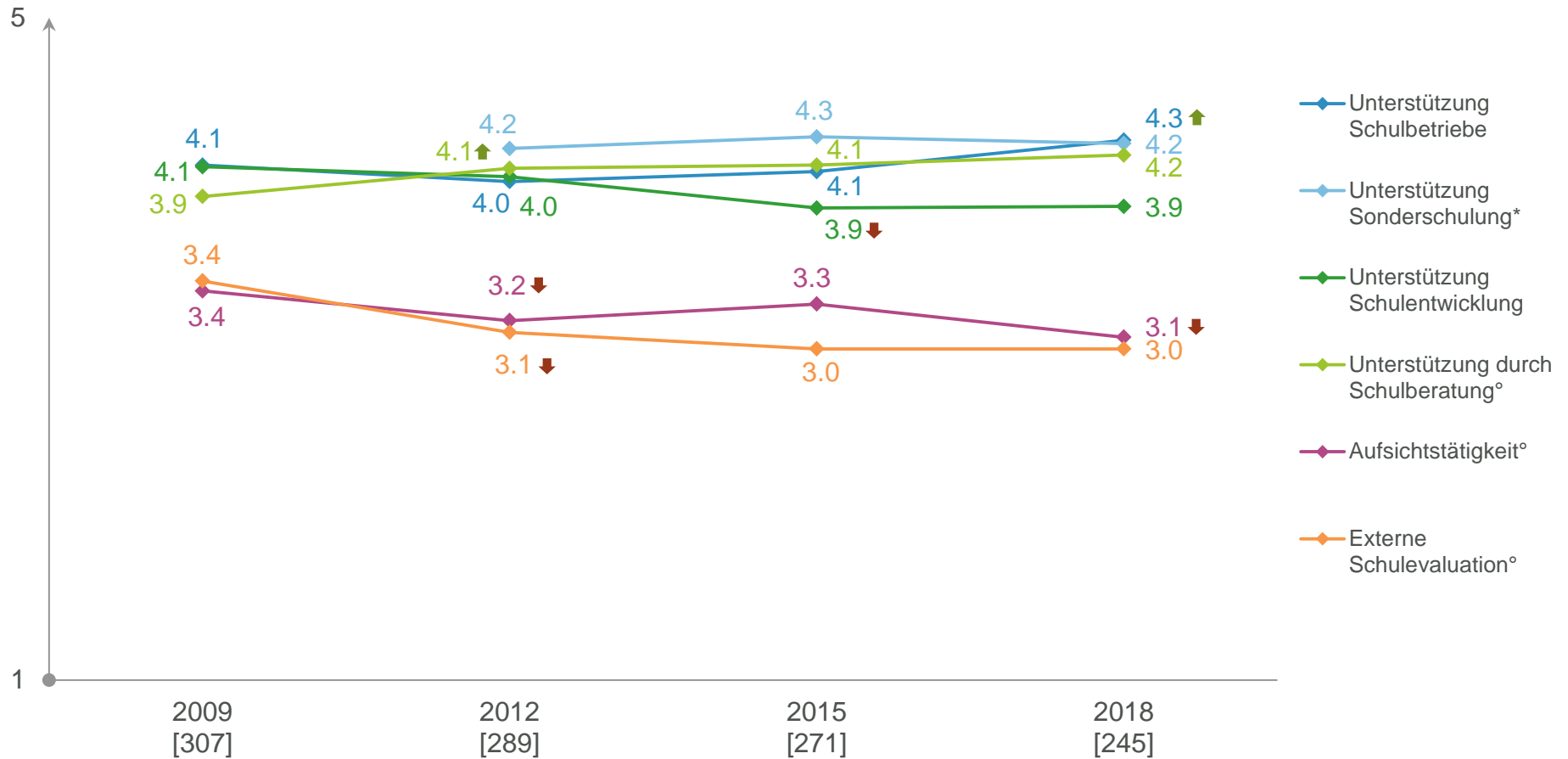
F03: Und wie wichtig sind Ihnen folgende Punkte?

Basis: n=[] | Filter: alle Befragten | skalierte Frage: 1= überhaupt nicht wichtig bis 5= sehr wichtig

↑ signifikant höher als Vorwelle; ↓ signifikant tiefer als Vorwelle | °Antwortformulierung hat im 2018 leicht geändert

Wichtigkeit: Angebote 2/2

Wellenvergleich



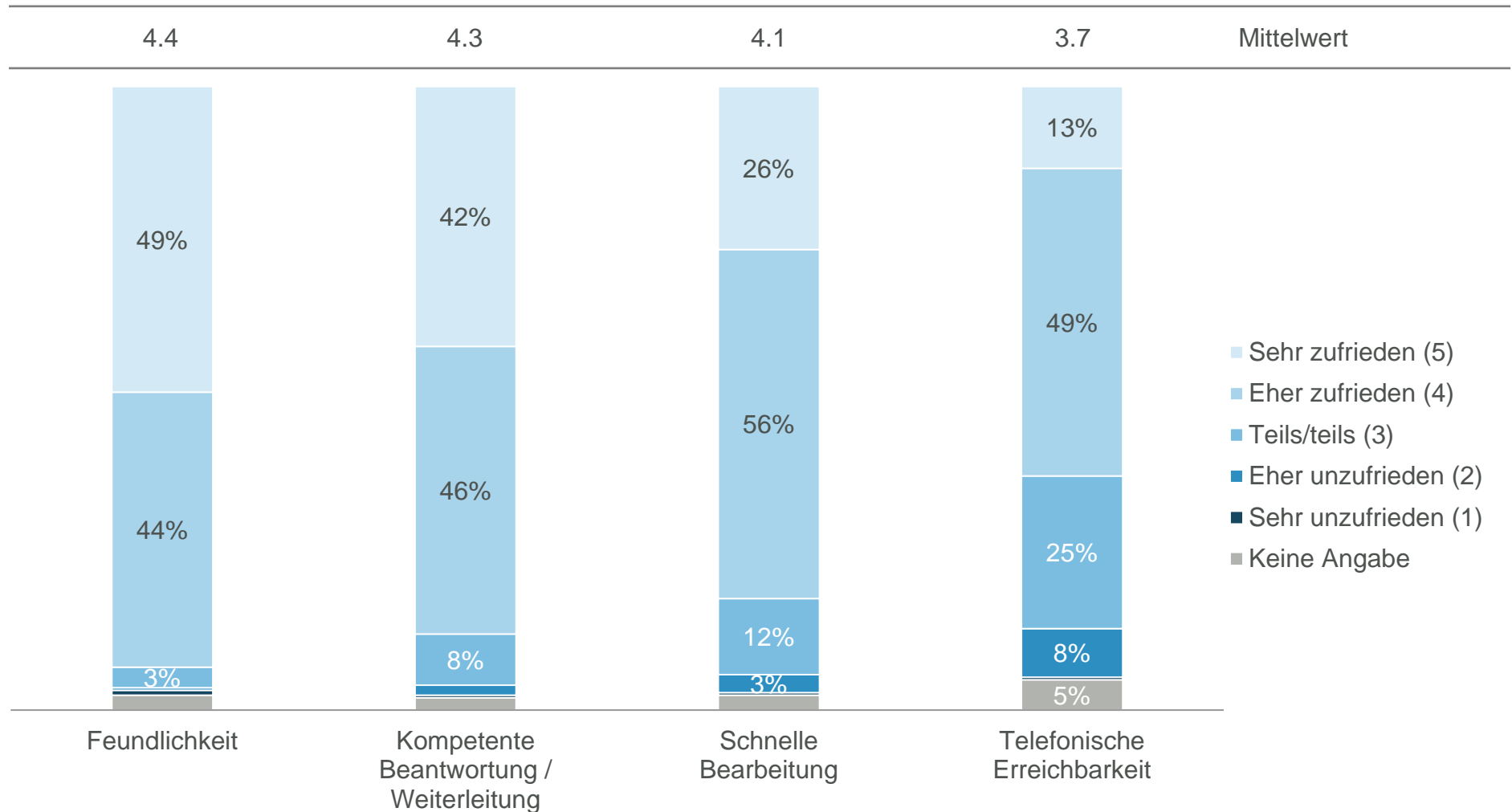
F03: Und wie wichtig sind Ihnen folgende Punkte?

Basis: n=[] | Filter: alle Befragten | skalierte Frage: 1= überhaupt nicht wichtig bis 5= sehr wichtig

▲ signifikant höher als Vorwelle; ▼ signifikant tiefer als Vorwelle | *Abfrage seit 2012 | °Antwortformulierung hat im 2018 leicht geändert

Zufriedenheit: Serviceaspekte

Aktuelle Welle



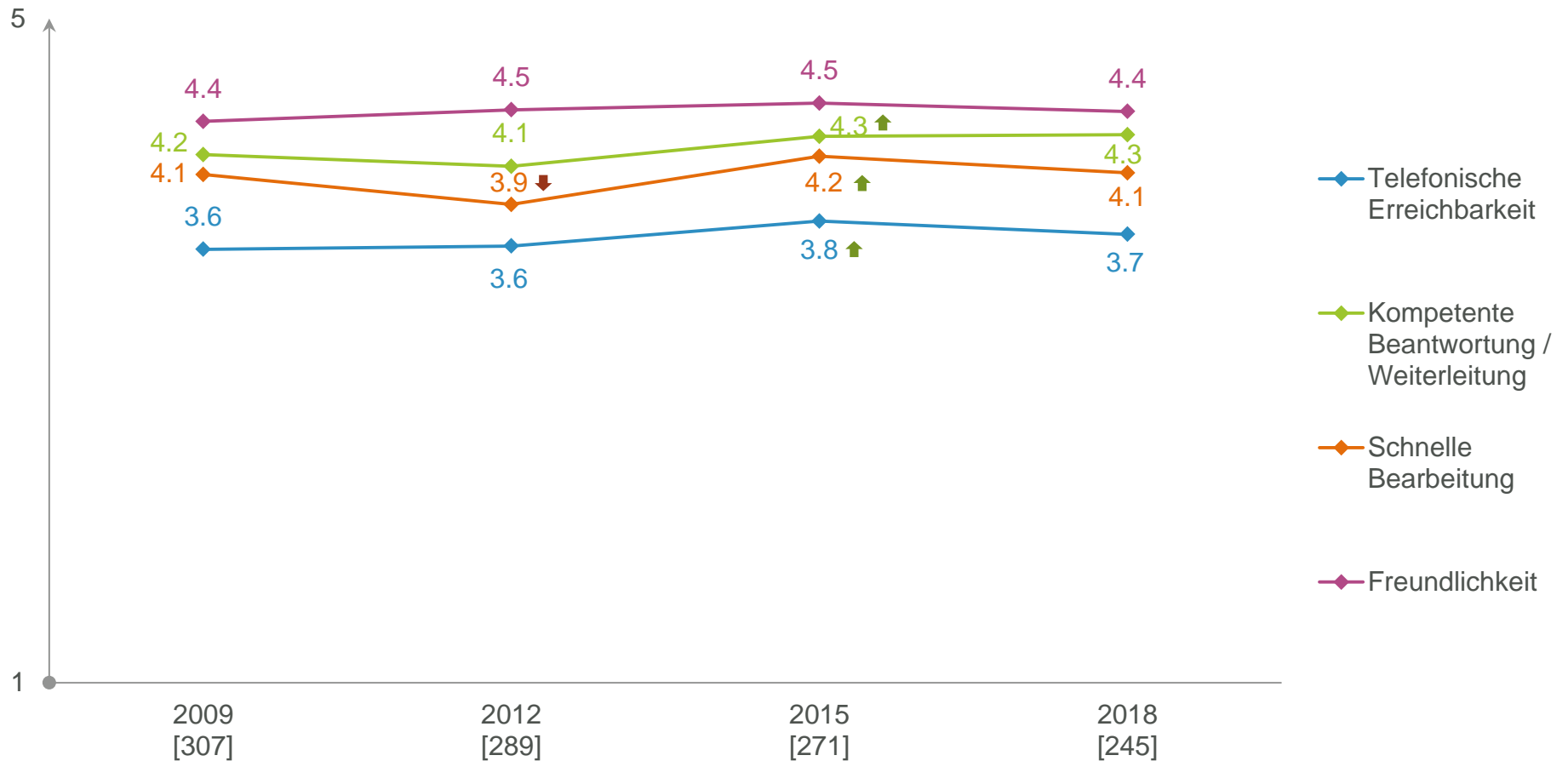
F04: Im zweiten Teil geht es nun darum, wie zufrieden Sie mit den Angeboten der DVS sind. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?

Basis: n=245 | Filter: alle Befragten | skalierte Frage: 1= sehr unzufrieden bis 5= sehr zufrieden

▲ signifikant höher als Vorwelle; ▼ signifikant tiefer als Vorwelle | Werte ≥ 3% beschriftet

Zufriedenheit: Serviceaspekte

Wellenvergleich



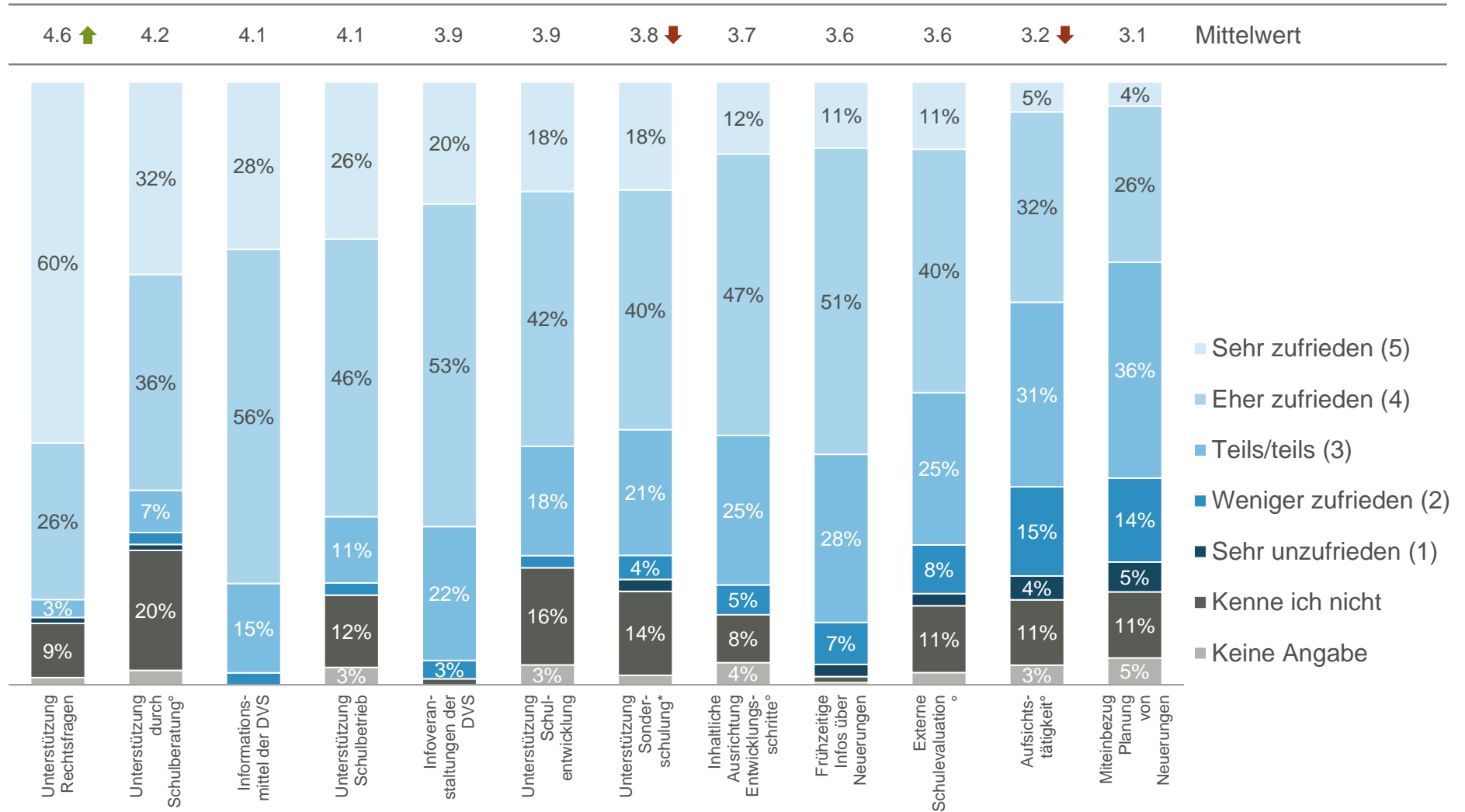
F04: Im zweiten Teil geht es nun darum, wie zufrieden Sie mit den Angeboten der DVS sind. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?

Basis: n=[] | Filter: alle Befragten | skalierte Frage: 1= sehr unzufrieden bis 5= sehr zufrieden

↑ signifikant höher als Vorwelle; ↓ signifikant tiefer als Vorwelle

Zufriedenheit: Angebote

Aktuelle Welle



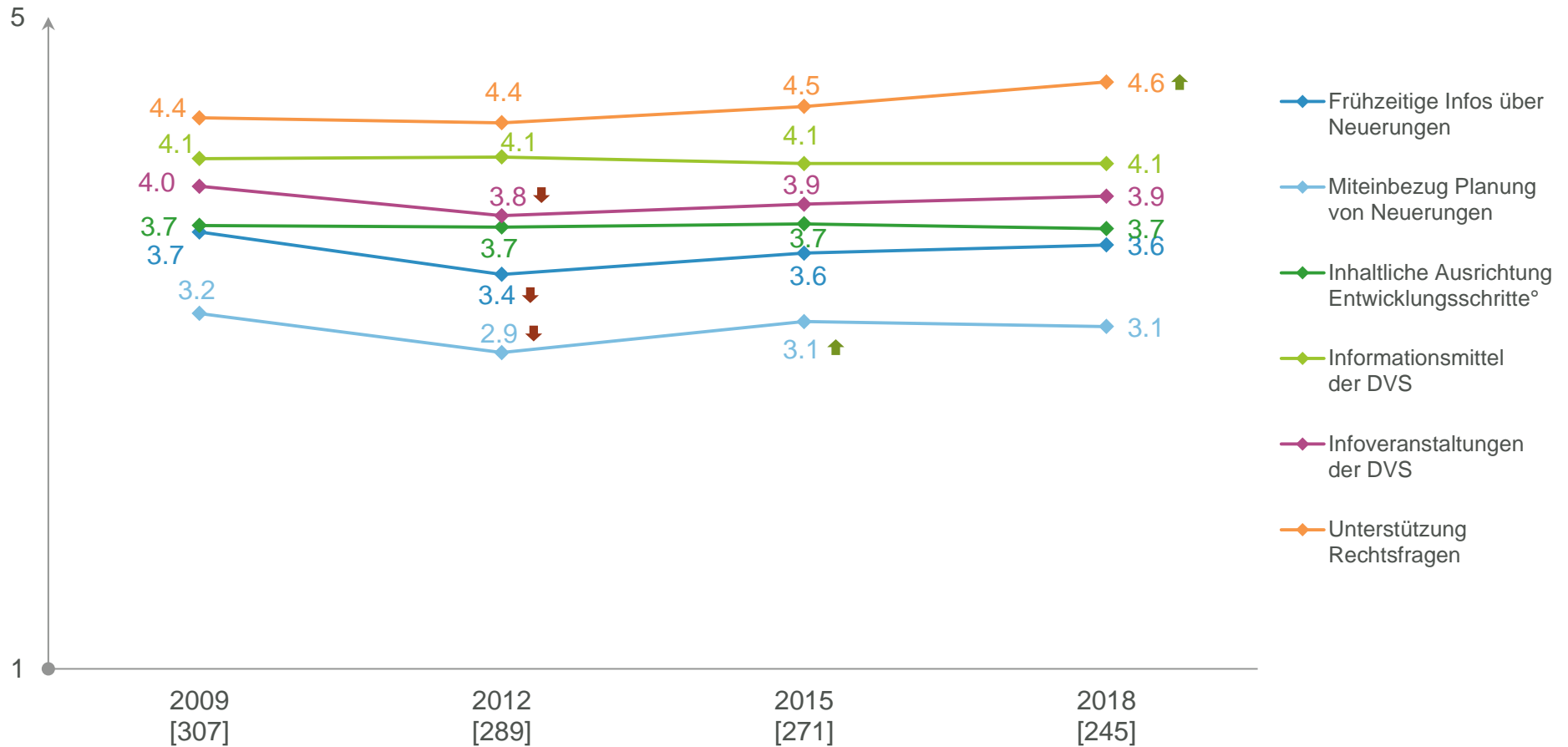
F05: Und wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Punkten?

Basis: n=245 | Filter: alle Befragten | skalierte Frage: 1= sehr unzufrieden bis 5= sehr zufrieden

↑ signifikant höher als Vorwelle; ↓ signifikant tiefer als Vorwelle | *Abfrage seit 2012 | °Antwortformulierung hat im 2018 leicht geändert | Werte ≥ 3% beschriftet

Zufriedenheit: Angebote 1/2

Wellenvergleich



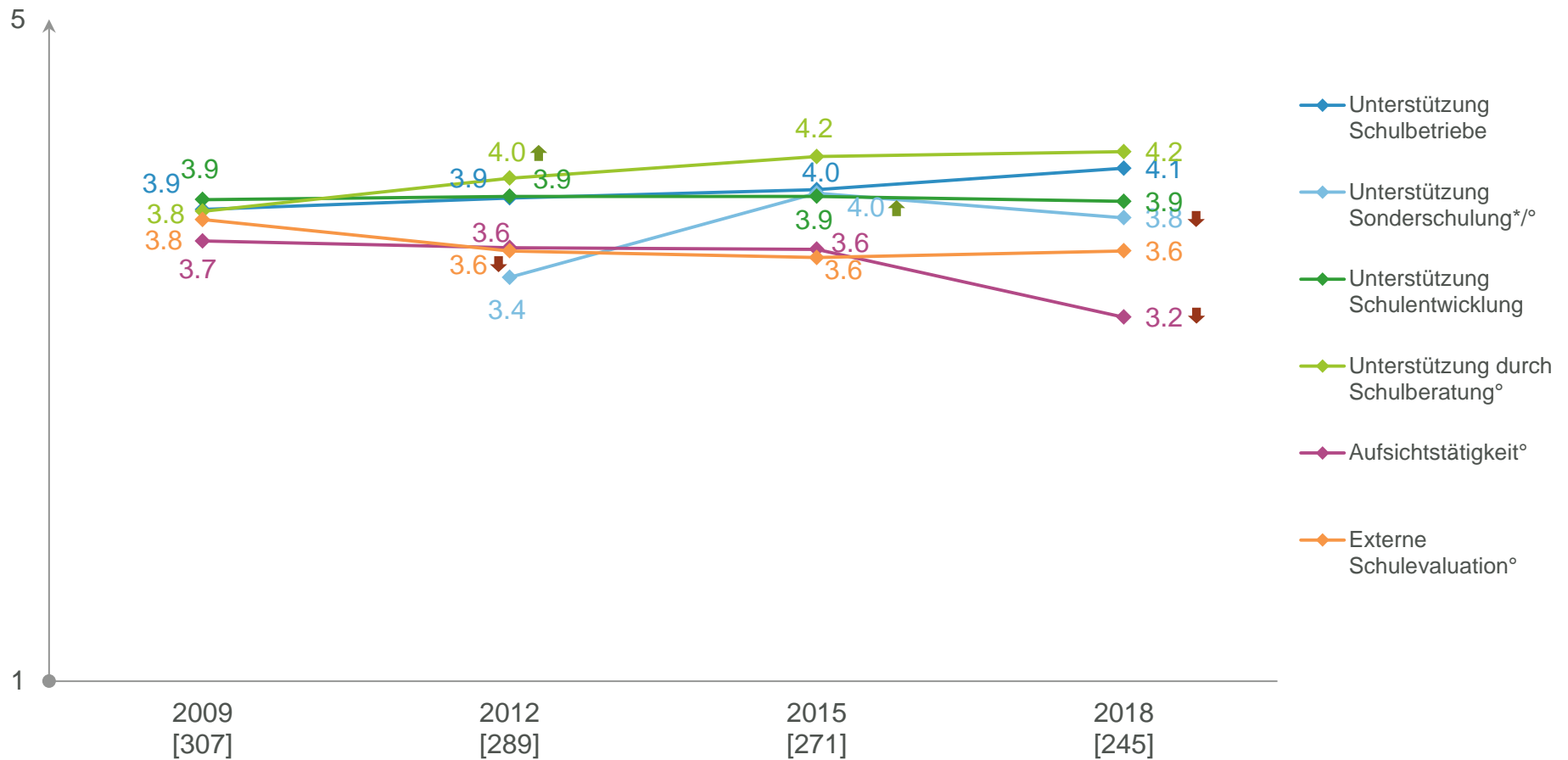
F05: Und wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Punkten?

Basis: n=[] | Filter: alle Befragten | skalierte Frage: 1= sehr unzufrieden bis 5= sehr zufrieden

▲ signifikant höher als Vorwelle; ▼ signifikant tiefer als Vorwelle | °Antwortformulierung hat im 2018 leicht geändert

Zufriedenheit: Angebote 2/2

Wellenvergleich



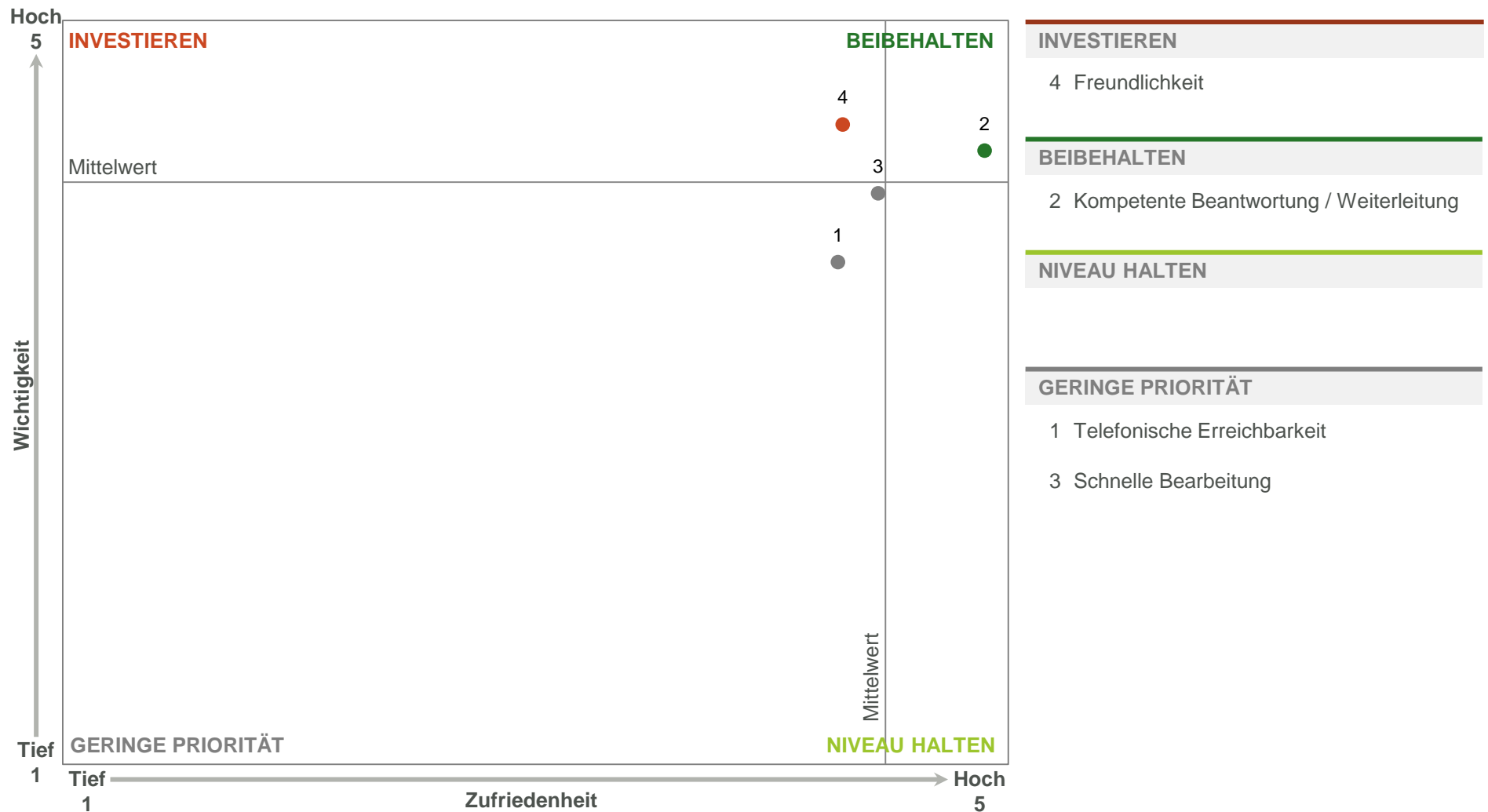
F05: Und wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Punkten?

Basis: n=[] | Filter: alle Befragten | skalierte Frage: 1= sehr unzufrieden bis 5= sehr zufrieden

▲ signifikant höher als Vorwelle; ▼ signifikant tiefer als Vorwelle | *Abfrage seit 2012 | °Antwortformulierung hat im 2018 leicht geändert

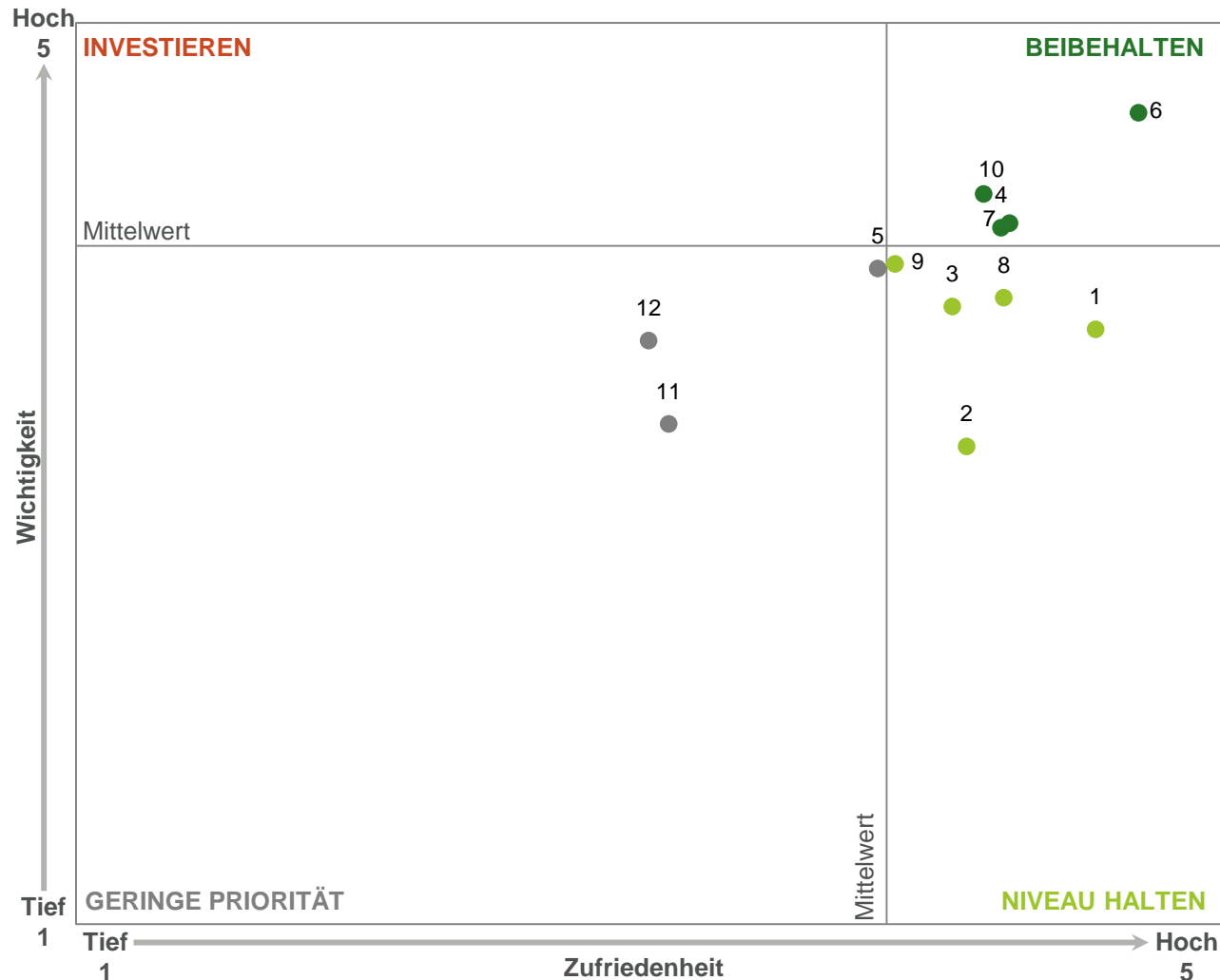
Wichtigkeit vs. Zufriedenheit: Serviceaspekte

Aktuelle Welle



Basis: n=245

Wichtigkeit vs. Zufriedenheit: Angebote Aktuelle Welle



INVESTIEREN

BEIBEHALTEN

- 4 Informationsmittel der DVS
- 6 Unterstützung Rechtsfragen
- 7 Unterstützung Schulbetrieb
- 10 Unterstützung durch Schulberatung

NIVEAU HALTEN

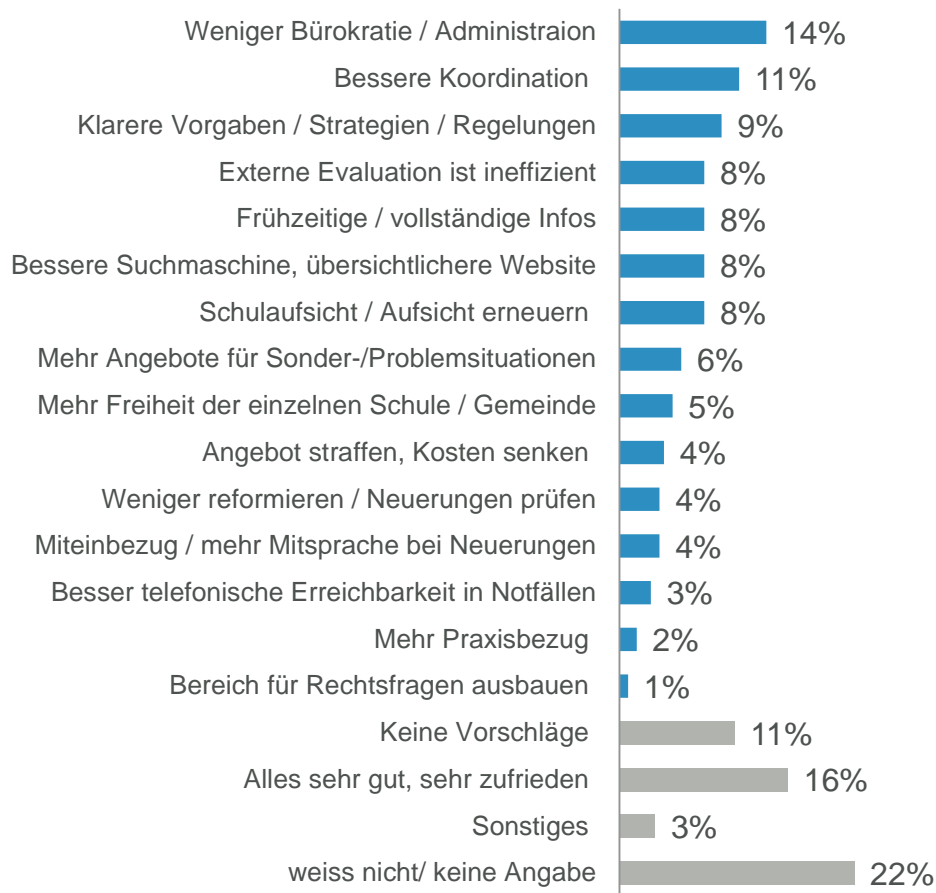
- 1 Frühzeitige Infos über Neuerungen
- 2 Miteinbezug Planung von Neuerungen
- 3 Inhaltliche Ausrichtung Entwicklungsschritte
- 8 Unterstützung Sonderschulung*
- 9 Unterstützung Schulentwicklung

GERINGE PRIORITÄT

- 5 Infoveranstaltungen der DVS
- 11 Aufsichtstätigkeit
- 12 Externe Schulevaluation

Verbesserungsvorschläge / Wünsche

Aktuelle Welle

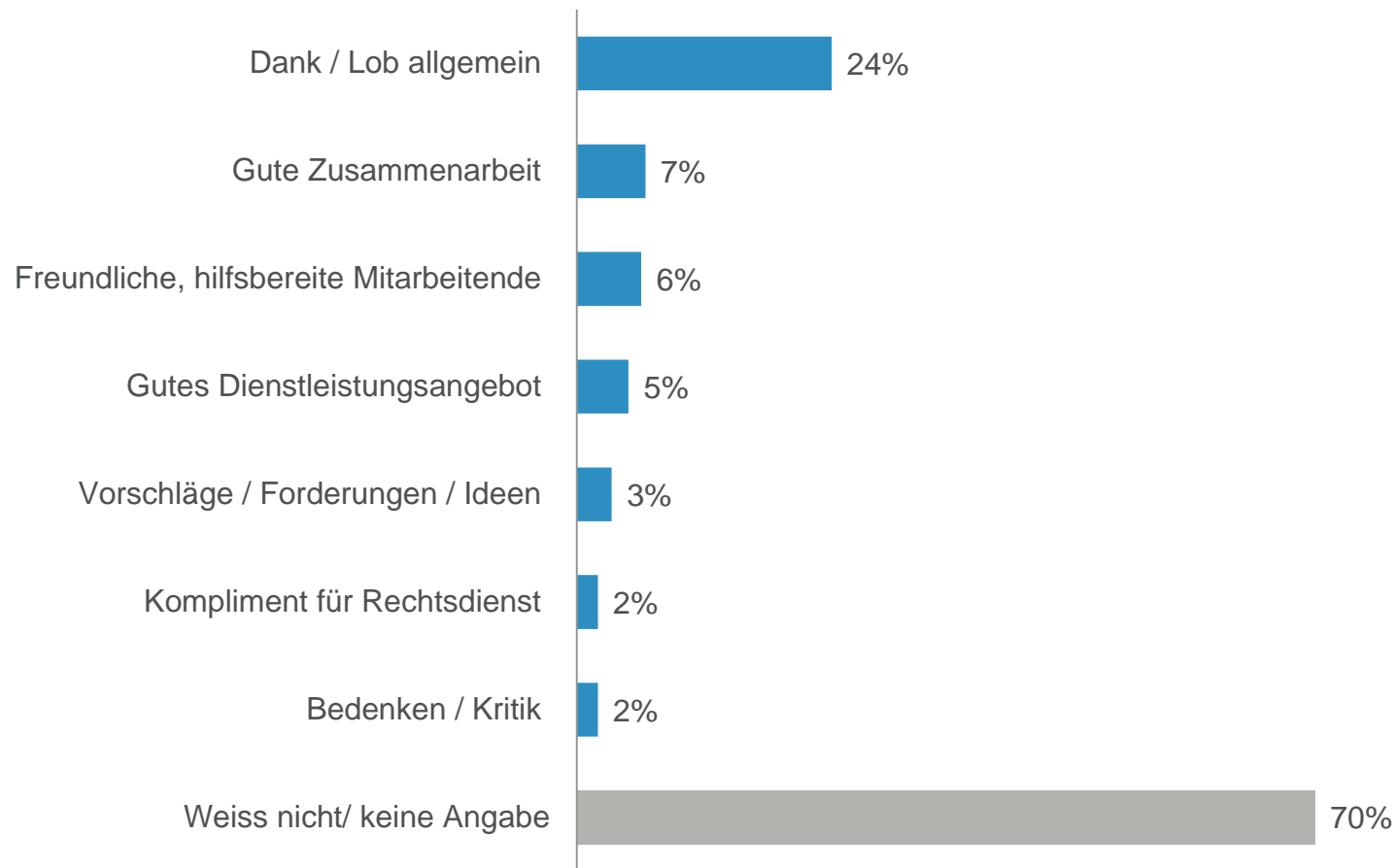


F06a: Was würden Sie am Angebot der DVS verbessern oder welche zusätzlichen Angebote würden Sie sich wünschen?

Basis: n=245 | Filter: alle Befragten | offene Frage

Weitere Bemerkungen / Mitteilungen

Aktuelle Welle



F06b: Haben Sie weitere Bemerkungen? Möchten Sie der DVS sonst noch etwas mitteilen?

Basis: n=245 | Filter: alle Befragten | offene Frage

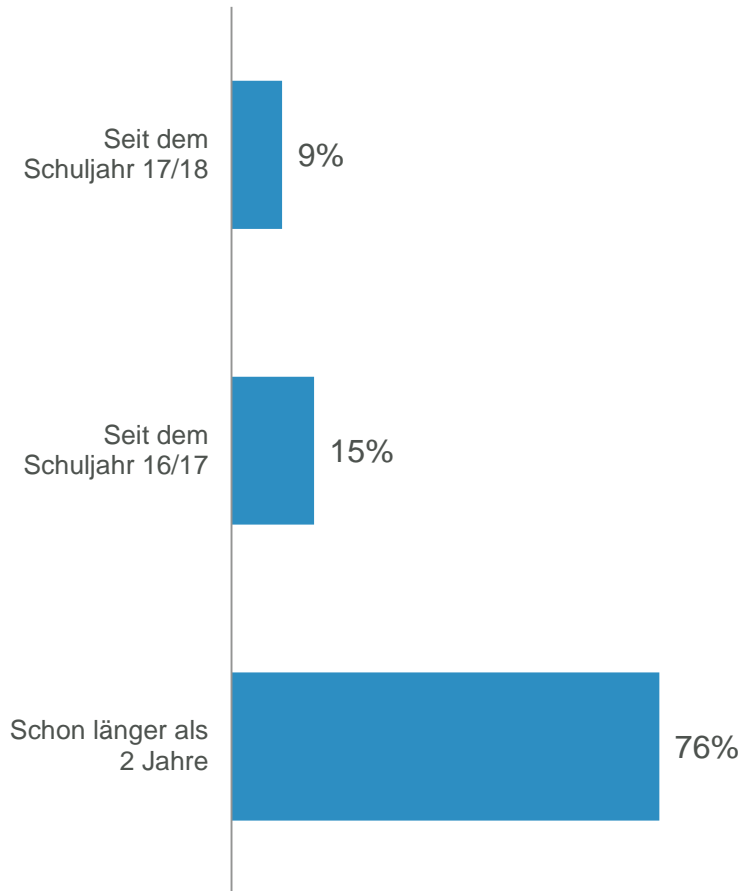


STATISTIK

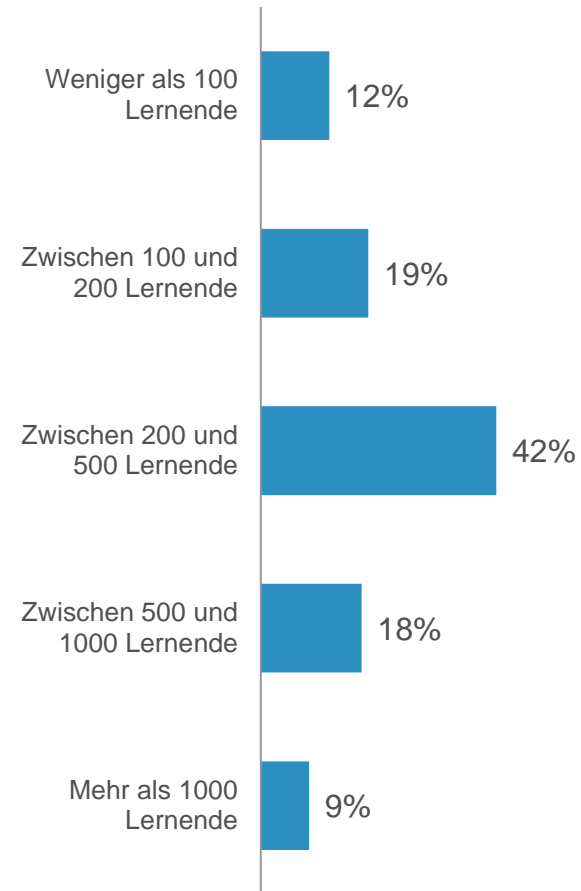
Dienstalter / Schulgrösse

Aktuelle Welle

Dienstalter



Schulgrösse



F07: Nun noch ein paar Fragen zu Ihnen bzw. der Schule, an der Sie tätig sind. Wie lange sind Sie bereits in Ihrem aktuellen Amt als Schulleitung oder Behördenmitglied tätig?

F08: Wie viele Lernende bzw. Schüler hat Ihre Schule momentan?

Basis: n=245 | Filter: alle Befragten | geschlossene Frage



LINK ONLINE / MEDIA