

2276/AB XX.GP

Die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 2296/J-NR/97 betreffend Befragung der Kunden und Kundinnen des Landesschulrates für Oberösterreich, die die Abgeordneten Mag. Karl Schweitzer und KollegInnen am 16. April 1997 an mich richteten, wird wie folgt beantwortet:

1. Welche konkreten Gründe waren dafür ausschlaggebend, daß der Landesschulrat für Oberösterreich eine Befragung zur Erstellung eines Unternehmensleitbildes durchführte?

Antwort:

Die Befragung der Kundinnen und Kunden des Landesschulrates für Oberösterreich ist im Gesamtrahmen des Projektes "Schule in Bewegung" - Modellschulen entwickeln und erproben Schulautonomie" zu sehen. Dieses 1995 eingeleitete Projekt hat folgende Ziele:

- die Handlungsfähigkeit der einzelnen Schulen zu erhöhen,
- eine Kompetenzbereinigung zwischen Bund, Land, Schule und damit
- eine weitestgehende Verwaltungsvereinfachung (Entbürokratisierung) herbeizuführen,
- Verantwortung und Kompetenz in der Verwaltung zusammenzuführen,
- New Public Management im Bildungsbereich auf allen Ebenen einzuführen.

Zur Erreichung dieser Ziele wurde folgende Vorgangsweise gewählt:

- schulzentriertes Vorgehen
- professionelle Beratung (Team.Consult.Wien)
- größtmögliche Transparenz und Kooperation
- Raum für Experimente schaffen

Zusätzlich zu den Modellschulen wurde ein Modell-Landesschulrat ausgewählt, um in Sinne der obigen Zielsetzungen und einer möglichst guten Kundenorientierung die Aufgaben, Rolle und Kompetenzen auf dieser Ebene zu evaluieren und, wenn nötig, zu verbessern.

Eine wichtige Voraussetzung hierfür ist, die Meinungen, Wünsche und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zu erfassen und auszuwerten.

2. Welche Personengruppen - aufgeschlüsselt nach ihren Arbeitsbereichen - waren konkret die Zielgruppe der Befragung des Landesschulrates für Oberösterreich zur Erstellung eines Unternehmensleitbildes?

Antwort:

Als Zielgruppe der Kundenbefragung wurden jene Gruppierungen ausgewählt, die die Dienstleistung des Landesschulrats am intensivsten kennen und auch entsprechend einschätzen können:

- Im Bereich der Bundesschulen wurden alle Direktorinnen und Direktoren und die jeweiligen Vorsitzenden der Dienststellenausschüsse befragt.
- Von den anderen wichtigen Gruppierungen in den Bundesschulen, die häufig Kontakt mit dem Landesschulrat haben (Administratoren, Schulsekretärinnen, Rechnungsführer, Schulsekretär) wurden im Quotenverfahren 10 % der Gesamtgruppe für die Kundenbefragung ausgewählt.
- Weiters wurden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bezirksschulräte um ihre Meinung zum Landesschulrat gefragt.
- Darüber hinaus wurden die Personalvertreter auf Landesebene befragt, da diese sowohl in ihrer Funktion als Personalvertreter als auch stellvertretend für die Lehrer mit dem Landesschulrat in Kontakt kommen.
- Auch ausgewählte Eltern- und Schülervertreter wurden befragt.

Insgesamt wurden 626 Personen zu einem schriftlichen Feedback zum Landesschulrat eingeladen.

3. Wie hoch war der zahlenmäßige Rücklauf der Fragebögen im Verhältnis zur Anzahl der Aussendungen?

Antwort:-

Insgesamt haben 78% aller Eingeladenen die Gelegenheit zu einem strukturierten Feedback über den Landesschulrat wahrgenommen.

Die Rücklaufquote von 78 % ist für eine Kundenbefragung außergewöhnlich hoch und zeigt das Interesse der verschiedenen Kundengruppen an einem gut funktionierenden, kundenorientierten Landesschulrat.

4. Welches für den Landesschulrat für Oberösterreich relevante Ergebnis war der Auswertung der Befragung zu entnehmen und welche sich daraus ergebenden Anregungen und Änderungsvorschläge werden konkret in die Praxis umgesetzt?

Antwort:

Insgesamt ergab diese Kundenbefragung eine hohe Zufriedenheit mit dem Landesschulrat für Oberösterreich.

Die vielfältigen Anregungen und Änderungsvorschläge der Kunden wurden in Besprechungen in allen Abteilungen des Landesschulrates mit den jeweiligen Mitarbeitern besprochen und nach Möglichkeit konkrete Verbesserungsmaßnahmen erarbeitet.

Diese Verbesserungsmaßnahmen sind in ein Zielhandbuch aller Abteilungen des Landesschulrates und in einen Umsetzungsfahrplan eingeflossen.

5. Welcher Zeitraum ist seitens des Landesschulrates für Oberösterreich für die Umsetzung der Befragungsergebnisse in die Praxis vorgesehen?

Antwort:

Abhängig von den jeweiligen Maßnahmen sind erste Verbesserungsmaßnahmen bereits angegangen worden. Komplexere Vorhaben sollen mittelfristig realisiert werden.

6. Welche Personen/Experten waren konkret in die Erstellung des Fragebogens über ein Unternehmensleitbild miteinbezogen?

Antwort:

Unter fachlicher Anleitung der Unternehmensberatungsfirma wurde der Fragebogen zur Kundenbefragung von einer interdisziplinär zusammengesetzten Steuerungsgruppe aus Mitarbeitern des Landesschulrates erstellt.

7. Hat der Landesschulrat für Oberösterreich vor der Auswahl einer Unternehmensberatungsinstitution, die mit der Aufgabe der Erstellung eines entsprechenden Fragebogens betraut wurde, eine Ausschreibung durchgeführt und

a) wenn ja, wieviel und welche Firmen kamen zur Auswahl und

b) wenn nein, warum nicht?

8. Wie hoch waren die Kosten, die durch die Befragung insgesamt entstanden sind bzw.

a) wie hoch war daran der Anteil der Firma Team Consult und

b) auf welche Summe beliefen sich die Kosten in Zusammenhang mit Porto und Versand?

Antwort:

Wie bereits unter Punkt 1. angeführt, ist diese Befragung Bestandteil des Gesamtprojektes. Die damit zusammenhängenden Beratungstätigkeiten und Kosten durch die Firma Team Consult.

Wien sind im Vertrag inkludiert und können im Detail kaum herausgerechnet werden, da die Aktivitäten der Firma durch Besprechungen mit den Schulen, Landesschulräten bzw. Stadtschulrat und Bundesministerium für Unterricht und kulturelle Angelegenheiten sehr vernetzt sind und integrativ geführt werden.