

An die Teilnehmer/-innen
unserer Supporter-Umfrage

Bern, 16.10.2013

Berufsrevision Informatiker/-in EFZ, Resultate Supporter-Umfrage

Sehr geehrte Damen und Herren

Herzlichen Dank dafür, dass Sie an unserer Betriebsbefragung betreffend einer allfällig 3-jährigen Supporter-Lehre mitgemacht haben. Wir möchten Sie entsprechend darüber und über das weitere Vorgehen informieren.

Zur Erinnerung: An der im Dezember/Januar durchgeführten internen Vernehmlassung bei allen Lehrbetrieben haben 507 Betriebe geantwortet. Diese repräsentieren 4644 von 6'000 Lehrverhältnissen. 77% der Lehrverhältnisse ist eine sehr hohe Beteiligung, auf die Resultate konnte das Projekt entsprechend voll abstützen. Die Voten der Lehrbetriebe führten dazu, dass die Anzahl Fachrichtungen auf 3 reduziert worden ist.

Schulen und einzelne Betriebe waren mit diesem Resultat nicht zufrieden. ICT-Berufsbildung Schweiz hat deshalb in einer Zusatzbefragung die Meinung der betroffenen „Supporter-Lehrbetriebe“ eingeholt. 203 Personen haben die im Frühjahr 2013 gestartete Online-Umfrage geöffnet, 97 haben mindestens eine Frage beantwortet. 79 von diesen haben Supporter-Lehrlinge. Zur Frage „Wie positionieren Sie sich, wenn es keine Supporter-Ausbildung mehr gibt“, antwortete das Gros der Betriebe, sie würden auf eine andere Fachrichtungen wechseln: 2 Betriebe zur Applikationsentwicklung, 12 zur Systemtechnik, 45 wechseln auf den Betriebsinformatiker und 17 zum Informatikpraktiker. 23 Betriebe geben an, den bisherigen Supporter nicht mehr auszubilden und nicht auf einen anderen Schwerpunkt zu wechseln. Das betrifft insgesamt 60 Lehrplätze (15 pro Jahr).

In vielen Diskussionen und Einzelmeldungen wurde die verlorene Möglichkeit für Realschüler/-innen kritisiert und auf die entstehende Sackgasse für Informatikpraktiker/-innen hingewiesen.

Was machen Informatikpraktiker/-innen nach der EBA-Ausbildung? Leider gibt es darüber keine systematischen Informationen. Zwei Quellen mit vielen Lernenden jedoch zeigen ein völlig anderes Bild, als allgemein diskutiert wird – die Informatikpraktiker machen nur ausnahmsweise eine Supporter-Lehre. Gesamthaft haben wir jährlich zwischen 100 und 120 neue Supporter/-innen in der Lehre. In den Supporter-Klassen der Technischen Berufsfachschule Zürich TBZ (mit 50-80 jährlich) hatte es im Jahr 2010 insgesamt 5 abgeschlossene Informatikpraktiker, die die Lehre mit dem Schwerpunkt Support in Angriff nahmen, 2011 waren es 3, 2012 keine und 2013 wieder 3. Von 36 bisherigen Absolventen der Lehrwerkstätte Bern LWB haben 17 Absolvent/innen die Lehre Richtung Systemtechnik angetreten. Einzelne schlossen ein Kaufmännische Lehre an

bzw. eine Person eine Mediamatiker–Lehre. Und nur drei Absolvent/innen von 36 haben sich für die Ausbildung Informatiker/in EFZ, Fachrichtung Support entschieden und sind in das zweite Ausbildungsjahr eingestiegen.

Auch die Meinung, vor allem Realschüler/-innen würden zur Richtung Support rekrutiert, stimmt nicht. An der TBZ war ihr Anteil inkl. Lernenden aus zugewiesenen Kantonen zwischen 18 und 23%. Zudem wissen wir aus unserer Befragung der Lehrabsolvent/-innen 2013, dass 12 % der Supporter/-innen die BMS besucht haben! In der früheren Umfrage wurden die schulischen Anforderungen für Supporter/-innen mit 40% hoch/sehr hoch angegeben und 42% eher hoch.

Bei der freien Nennung der in einer neuen 3- oder 4-jährigen Lehre vorzusehenden Kompetenzen für Supporter/-innen wurden genannt:

1. Supportaufgaben mit Kundenkontakt und Probleme vor Ort lösen (94%)
2. Peripheriegeräte anschliessen und konfigurieren (88%)
3. Benutzer/-innen kompetent instruieren und unterstützen (85.5%)
4. Benutzerendgeräte unterhalten und administrieren (77.1%)
5. Benutzerendgeräte evaluieren und in Betrieb nehmen (75.9%)
6. Anleitungen kundengerecht verfassen (71.1%)
7. Mobile Endgeräte einrichten und übers Firmennetz synchronisieren (66.3%)


Man muss sich die Frage stellen, ob Kompetenzen in diesen Themen in 5 Jahren (wenn die ersten die neue Lehre absolviert hätten) auch eine Chance am Markt hätten. ICT-Berufsbildung Schweiz ist aufgrund ihrer Berufsfeldanalysen klar der Meinung, dass der Markt deutlich höhere Anforderungen stellt. Heute schon. Diese Aufgaben rechtfertigen keine neue Lehre, auch das Mengengerüst ist viel zu klein, bzw. ein Bedarf von Seiten der Wirtschaft kann nicht in genügend grossem Masse nachgewiesen werden. Für viele der oben genannten Aufgaben haben wir die Informatikpraktiker-Ausbildung EBA.

Diese Erkenntnisse wurden der Kommission für Berufsentwicklung und Qualität und danach in der Revisionskommission, welche die laufende Revision der Informatikgrundbildung begleitet, präsentiert und diskutiert. Beide Gremien kamen zum Schluss, dass unter den geschilderten Erkenntnissen keine neue Supporter-Lehre geschaffen werden soll.

ICT-Berufsbildung Schweiz verfolgt aus den genannten Gründen die Schaffung einer „Supporter-Lehre“ nicht weiter.

Freundliche Grüsse
ICT-Berufsbildung Schweiz


Jörg Aebischer
Geschäftsführer


Alfred Breu
Projektleiter