



EHB

EIDGENÖSSISCHE
HOCHSCHULE FÜR
BERUFSBILDUNG

Schweizer Exzellenz in Berufsbildung

A B S C H L U S S B E R I C H T

«Evaluation des Angebotes "Young Insurance Professional VBV (YIP)"»

Autorenteam

Prof. Dr. Lars Balzer, Dr. Marlise Kammermann, MSc Naomi Heller

im Auftrag von

Jürg Zellweger

Direktor

Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV / AFA

Laupenstrasse 10

Postfach

3001 Bern

Zollikofen, 2. August 2023

Prof. Dr. Lars Balzer

Forschung & Entwicklung, Fachstelle Evaluation

+ 41 58 458 27 73. lars.balzer@ehb.swiss

Eidgenössische Hochschule für Berufsbildung EHB

Kirchlindachstrasse 79, Postfach, CH-3052 Zollikofen

+41 58 458 27 00, info@ehb.swiss, www.ehb.swiss

INHALTSVERZEICHNIS

1	AUSGANGSLAGE UND EVALUATIONSAUFTRAG	3
2	METHODISCHES VORGEHEN UND DATENGRUNDLAGE	3
3	ERGEBNISSE	4
3.1	Durchführung der Ausbildung	5
3.2	Der Blick der Versicherungsbranche	13
3.3	Perspektiven nach der Ausbildung	16
4	VERBESSERUNGSPOTENTIAL	17
5	ERGEBNISORIENTIERTE ZUSAMMENFASSUNG	19

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Gesamtbewertung der Ausbildung	5
Abbildung 2: Genügend grosse Breite der Lerninhalte, betriebliche Blöcke	5
Abbildung 3: Genügend grosse Breite der Lerninhalte, schulische Blöcke	6
Abbildung 4: Genügend grosser Praxisbezug der Prüfungen	10
Abbildung 5: Abdeckung der Ausbildungsinhalte durch die Prüfungen	10
Abbildung 6: Inhaltliche Aktualität der Lehrmittel	13
Abbildung 7: Image der Ausbildung in der Versicherungsbranche	14
Abbildung 8: Bekanntheitsgrad der Ausbildung in der Versicherungsbranche	14

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Relevanz der betrieblichen Lernbereiche für die eigene Berufspraxis, Sicht der Teilnehmenden	7
Tabelle 2: Relevanz der betrieblichen Lernbereiche für die eigene Berufspraxis, Sicht der Zertifizierten	7
Tabelle 3: Relevanz der schulischen Lernbereiche für die eigene Berufspraxis, Sicht der Teilnehmenden	8
Tabelle 4: Relevanz der schulischen Lernbereiche für die eigene Berufspraxis, Sicht der Zertifizierten	9

1 AUSGANGSLAGE UND EVALUATIONSAUFTRAG

Analog zu der im Jahr 2021 abgeschlossenen «Evaluation im Rahmen des Reformprozesses Versicherungsfachfrau/ -mann mit eidg. Fachausweis des Berufsbildungsverbandes der Versicherungswirtschaft VBV / AFA» soll für das Angebot «Young Insurance Professional VBV¹» (YIP) eine Evaluation durchgeführt werden, um Grundlagen für eine Reform des Angebotes zu schaffen.

Im Rahmen dieser Evaluation, für die die Fachstelle Evaluation² der Eidgenössischen Hochschule für Berufsbildung EHB beauftragt wurde, sollen zum einen Informationen zu Einschätzungen zur bisherigen Durchführung der Ausbildung und zum Umfeld erhoben werden. Zum anderen geht es insbesondere darum, Informationen zu möglichen Weiterentwicklungen zu erhalten.

Zu diesem Zweck wurden die aktuellen Teilnehmenden sowie die in den vergangenen Jahren Zertifizierten, die aktuell in der Ausbildung tätigen Dozierenden sowie Praxisauszubildende, Berufsbildungsverantwortliche und HR-Verantwortliche aus zehn Versicherungen in der Deutsch- und der Westschweiz befragt und interviewt. Dies liefert die empirische Grundlage für diesen Bericht.

2 METHODISCHES VORGEHEN UND DATENGRUNDLAGE

Insbesondere zur Einschätzung der konkreten Durchführung der Ausbildung sowie zur Identifikation möglicher Verbesserungspotentiale wurden drei unterschiedliche Befragungen durchgeführt.

Erstens wurden für die Gruppe der Lernenden aktuelle Teilnehmende (im Folgenden als «Teilnehmende» bezeichnet) sowie Absolventinnen und Absolventen vergangener Jahre (im Folgenden als «Zertifizierte» bezeichnet) zwischen Mitte Dezember 2022 und Anfang Februar 2023 gebeten, an einer auf Deutsch und Französisch zur Verfügung gestellten Onlinebefragung teilzunehmen. Auf Basis von bis ins Abschlussjahr 2012 zurückgehenden Absolventinnen- und Absolventenlisten des VBV konnten schlussendlich 753 Mailadressen identifiziert und angeschrieben werden, wovon 175 Personen antworteten. Dies entspricht einem Rücklauf von 23.2%. Dieser Prozentsatz ist allerdings ebenso wie die Gesamtanzahl Mailadressen mit etwas Vorsicht zu geniessen, weil nicht von allen potentiell anzuschreibenden Personen gültige Mailadressen gefunden werden konnten, und selbst gültige Mailadressen müssen nicht unbedingt aktive und richtige Mailadressen sein. Auch ist anzunehmen, dass zum Beispiel Personen, welche die Versicherungsbranche schon vor längerer Zeit verlassen haben, weniger motiviert waren, an der Befragung teilzunehmen. Darüber hinaus ist zu beachten, dass ehemalige Ausbildungsteilnehmende ohne erfolgreichen Abschluss nicht in der Stichprobe enthalten sind. Organisatorisch einfacher zu erstellen war die Liste von aktuellen Teilnehmenden, welche 66 Mailadressen umfasste. Von diesen haben 33 Personen geantwortet, was einem Rücklauf von 50.0% entspricht. Es liegen also insgesamt Daten von 208 Personen vor. Von diesen sind 109 (52.4%) weiblich und 99 (47.6%) männlich. Der Altersrange liegt zwischen 20 und 41 Jahren, bei einem Mittelwert von 27.2 Jahren (Standardabweichung 4.3 Jahre). 157 (75.5%) Personen füllten den Fragebogen auf Deutsch aus und 51 (24.5%) auf

¹ <https://www.vbv.ch/de/bildungsabschluesse/young-insurance-professional-vbv>

² <https://www.ehb.swiss/evaluation>

Französisch. 112 Personen (53.8%) arbeiten im Hauptsitz / in der regionalen Direktion, 31 (14.9%) in der Generalagentur, 11 (5.3%) als Broker, 3 (1.4%) in einer Mischform und 51 (24.5%) sind nicht mehr in der Branche tätig. Zertifizierte haben die Ausbildung zwischen 2012 und 2022 erfolgreich abgeschlossen. Von diesen liegen bei neueren Jahrgängen mehr Daten vor, frühere Jahrgänge sind seltener vertreten (2022: 13.7%, 2021: 7.4%, 2020: 15.4%, 2019: 12.0%, 2018: 9.1%, 2017: 8.6%, 2016: 10.3%, 2015: 8.6%, 2014: 6.3%, 2013: 5.7%, 2012: 2.9%). Mit der Möglichkeit, mehrere Antworten geben zu können, geben von den 208 Personen 74 (35.6%) an, über die Internetseite des Ausbildungsbetriebes auf die Ausbildung aufmerksam geworden zu sein. 70 (33.7%) erfuhren von ihr über Kolleginnen und Kollegen oder ihr familiäres Umfeld, 29 (13.9%) über die Internetseite des VBV, 24 (11.5%) über ein Berufsinformationszentrum und 10 (4.8%) über die Fachpresse / Werbung. 40 (19.2%) geben anderes an, wie zum Beispiel weitere Internetseiten, Jobplattformen und Informationsanlässe.

Zweitens wurden aktuell als Dozierende in der Ausbildung tätige Personen im März 2023 gebeten, an einer auf Deutsch und Französisch zur Verfügung gestellten Onlinebefragung teilzunehmen. Es wurden 38 Personen per Mail angeschrieben, wovon 31 antworteten. Dies entspricht einem Rücklauf von 81.6%. Von diesen sind 8 (25.8%) weiblich und 23 (74.2%) männlich. Der Range der Erfahrung als Dozierende in dieser Ausbildung liegt zwischen 1 und 13 Jahren, bei einem Mittelwert von 7.2 Jahren (Standardabweichung 4.1 Jahre). 15 (48.4%) Personen füllten den Fragebogen auf Deutsch aus und 16 (51.6%) auf Französisch. Wenig überraschend sind alle Dozierende ausgewiesene Versicherungsfachpersonen mit teil jahrzehntelanger Erfahrung. Eine formale pädagogische Qualifikation haben rund $\frac{1}{3}$ der Befragten (insbesondere Fachausweis / Zertifikat des SVEB, vereinzelt ausgebildete Lehrpersonen), viele weitere berichten von praktischer Lehrerschaft ohne formale Qualifikation. Sehr vereinzelt bestehen pädagogische Weiterbildungspläne insbesondere im Bereich von Digitalisierung/Medien.

Drittens wurden zwischen Mitte Dezember 2022 und Mitte Januar 2023 leitfadengestützte Interviews mit zehn vom VBV benannten Personen durchgeführt. Sieben Interviews wurden mit Auszubildenden oder Verantwortlichen für die Ausbildung und/oder für die Human Resources in Versicherungsgesellschaften aus der Deutschschweiz, drei Interviews mit Auszubildenden oder Verantwortlichen für die Ausbildung und/oder für die Human Resources in Versicherungsgesellschaften aus der Romandie geführt. Namentlich waren die Gesellschaften Pax, Baloise, Zurich, Swiss Life, die Mobiliar, Kessler & CO SA, Vaudoise und Swiss Re beteiligt. Alle Interviews fanden als Videokonferenz oder per Telefon statt.

3 ERGEBNISSE

Die deskriptiven Ergebnisse werden nachfolgend entlang der drei Hauptthemenbereiche «Durchführung der Ausbildung», «der Blick der Versicherungsbranche» sowie «Perspektiven nach der Ausbildung» dargestellt. Ergebnisse, die zu Veränderungen anregen, finden sich in Kapitel 4. Die Ergebnisse der Onlinebefragungen werden teilweise mit Abbildungen und Tabellen illustriert und textlich zusammengefasst. Die Interviews vertiefen an einigen Stellen die Ergebnisse aus den Onlinebefragungen, manche Themen wurden ausschliesslich in den Interviews diskutiert. Zur leichteren Identifizierung werden alle Ergebnisse aus den Interviews *kursiv* dargestellt.

3.1 Durchführung der Ausbildung

Einen ersten globalen Einblick erlaubt die Frage danach, welche Gesamtbewertung der Ausbildung gegeben wird. Alles in allem betrachtet, wird ihr sowohl von den Zertifizierten als auch von den Dozierenden ein gutes Zeugnis ausgestellt (vgl. Abbildung 1). Knapp 80% bzw. knapp 90% geben der Ausbildung mindestens das Prädikat «gut». Etwas mehr als 1/3 dieser Personengruppen findet die Ausbildung sogar «sehr gut». Etwas kritischer wenngleich im Mittel immer noch positiv urteilen die aktuellen Teilnehmenden. Das bedeutet im Umkehrschluss aber auch, dass ein kleinerer, aber substanzieller Anteil der Befragten nicht zufrieden ist.

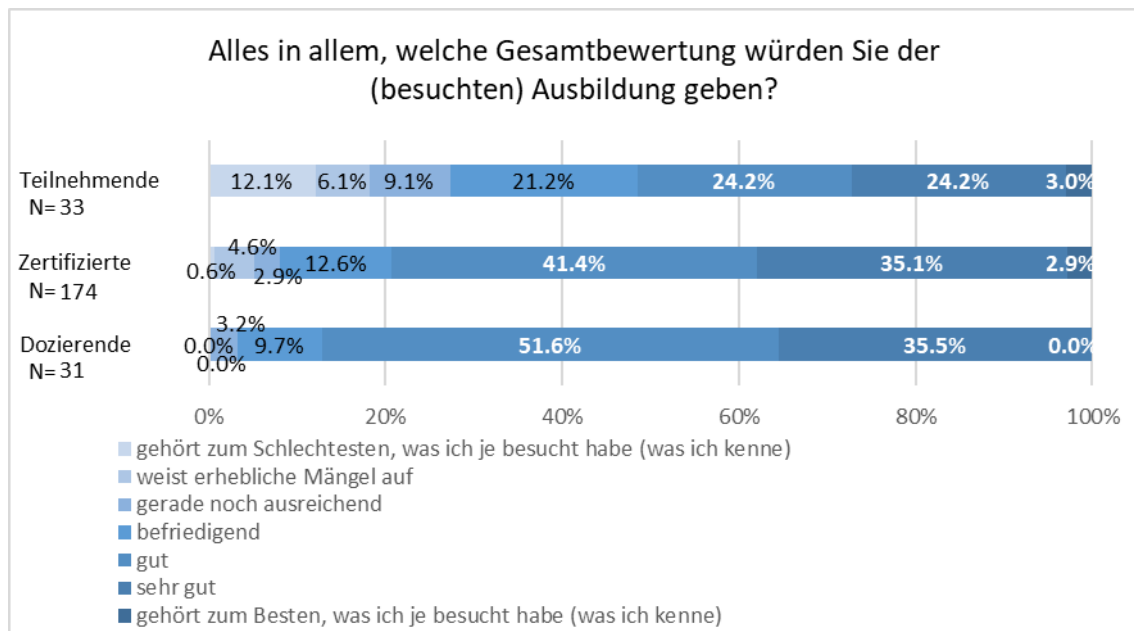


Abbildung 1: Gesamtbewertung der Ausbildung

Neben der Gesamtbewertung waren die Antwortenden gebeten, verschiedene Durchführungselemente der Ausbildung zu bewerten.

Die Dauer der Ausbildung scheint gut gewählt. Knapp 80% der Teilnehmenden, knapp 90% der Zertifizierten und etwas über 80% der Dozierenden halten sie für gerade richtig. Dennoch beurteilt rund 1/3 der Dozierenden die für die eigenen Kursblöcke zugeteilte Zeit als zu kurz, immerhin aber rund 2/3 als gerade richtig und niemand als zu lang.

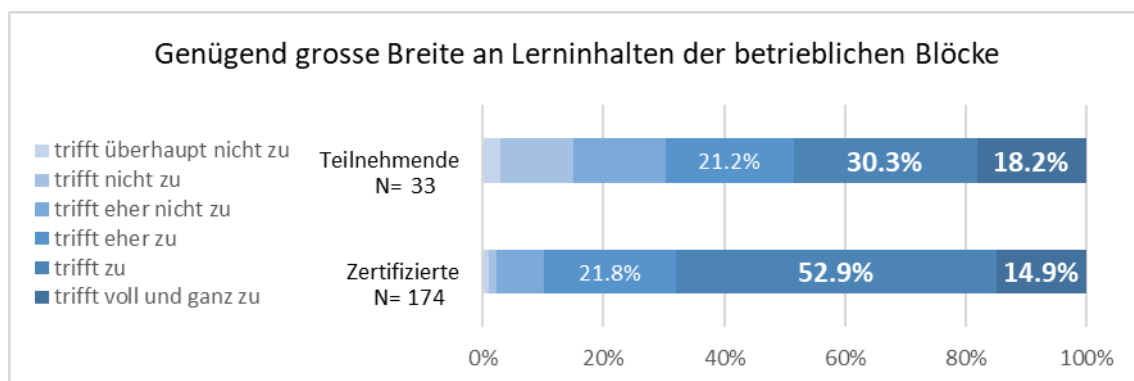


Abbildung 2: Genügend grosse Breite der Lerninhalte, betriebliche Blöcke

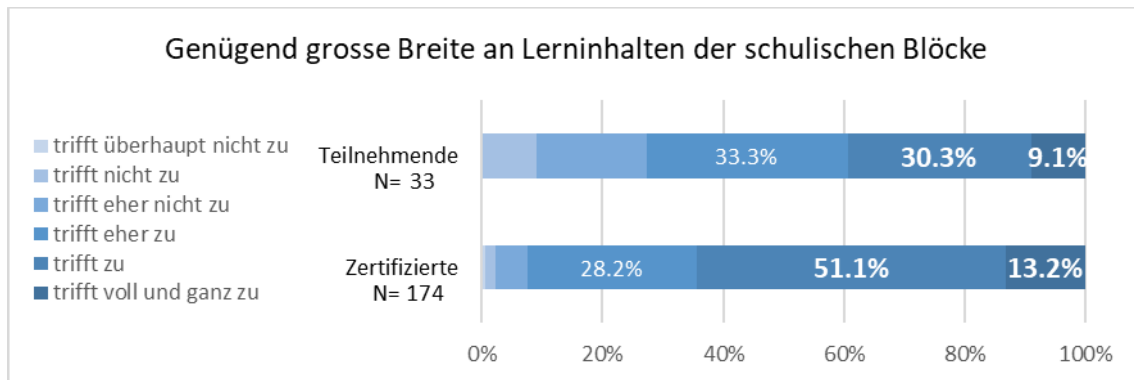


Abbildung 3: Genügend grosse Breite der Lerninhalte, schulische Blöcke

Das in der Ausbildung realisierte Verhältnis von schulischen und betrieblichen Blöcken wird grossmehrheitlich positiv eingeschätzt. Für ⅔ der Teilnehmenden und sogar über 80% der Zertifizierten stimmt das Verhältnis so, wie es umgesetzt ist. Die anderen wünschen sich nahezu gleichverteilt mehr schulisch oder mehr betrieblichen Inhalte.

Die Relevanz der betrieblichen Lernbereiche für die eigene Berufspraxis wird sowohl von den Teilnehmenden (vgl. Tabelle 1) als auch von den Zertifizierten (vgl. Tabelle 2), die den jeweiligen Lernbereich auch besucht haben, mehrheitlich positiv beurteilt. Grundlegende Themen erhalten die positivsten Einschätzungen ('Kundenberatung und Verkauf': rund 80% (sehr) relevant; 'Schadens- und Leistungsmanagement': rund 70% (sehr) relevant), naturgemäss für weniger Berufsleute anwendbare Spezialthemen die kritischsten ('Stabsfunktionen': rund 40% (sehr) relevant). Interessant und konzeptbestätigend ist, dass die Relevanz des Lernbereiches 'Broker / Brokermanagement' für diejenigen, die aktuell als Broker tätig sind, nochmals deutlich ansteigt. Umgekehrt wird in einigen offenen Kommentaren Verwunderung über die Vermittlung von «Rand- und Spezialthemen» zum Ausdruck gebracht.

Tabelle 1: Relevanz der betrieblichen Lernbereiche für die eigene Berufspraxis, Sicht der Teilnehmenden

	nicht relevant	wenig relevant	relevant	sehr relevant	Gesamt
Kundenberatung und Verkauf	2	2	11	9	24
	8.3%	8.3%	45.8%	37.5%	100.0%
Schadens- und Leistungsmanagement	4	3	13	9	29
	13.8%	10.3%	44.8%	31.0%	100.0%
Underwriting	3	5	5	4	17
	17.6%	29.4%	29.4%	23.5%	100.0%
Produktmanagement	4	4	10	2	20
	20.0%	20.0%	50.0%	10.0%	100.0%
Broker / Brokermanagement	3	6	4	4	17
	17.6%	35.3%	23.5%	23.5%	100.0%
Projekte	1	6	7	3	17
	5.9%	35.3%	41.2%	17.6%	100.0%
Stabsfunktionen	2	3	3	1	9
	22.2%	33.3%	33.3%	11.1%	100.0%

Tabelle 2: Relevanz der betrieblichen Lernbereiche für die eigene Berufspraxis, Sicht der Zertifizierten

	nicht relevant	wenig relevant	relevant	sehr relevant	Gesamt
Kundenberatung und Verkauf	14	28	59	34	135
	10.4%	20.7%	43.7%	25.2%	100.0%
Schadens- und Leistungsmanagement	13	24	66	45	148
	8.8%	16.2%	44.6%	30.4%	100.0%
Underwriting	19	26	62	33	140
	13.6%	18.6%	44.3%	23.6%	100.0%
Produktmanagement	18	26	63	22	129
	14.0%	20.2%	48.8%	17.1%	100.0%
Broker / Brokermanagement	24	23	48	25	120
	20.0%	19.2%	40.0%	20.8%	100.0%
Projekte	19	33	51	22	125
	15.2%	26.4%	40.8%	17.6%	100.0%
Stabsfunktionen	27	39	36	7	109
	24.8%	35.8%	33.0%	6.4%	100.0%

Mit wenigen Ausnahmen wird auch den schulischen Lernbereichen eine Relevanz für die eigene Berufspraxis bescheinigt (vgl. Tabelle 3 und Tabelle 4). Die Lernbereiche 'Prozesse Schadenmanagement' und 'Vertriebsmanagement / Produktmanagement / Game Solution' sowie insbesondere 'Rechnungswesen' lassen diese aus Sicht der Teilnehmenden etwas vermissen. Für die Zertifizierten gilt das vergleichbar, wenn auch etwas weniger stark ausgeprägt. Vielen Lernbereichen wird hingegen diese Praxisrelevanz zugeschrieben. Dem Lernbereich '2. Säule / Personenversicherungen' wird sogar sowohl von den Teilnehmenden als auch von den Zertifizierten zu über 90% bescheinigt, (sehr) relevant zu sein.

Tabelle 3: Relevanz der schulischen Lernbereiche für die eigene Berufspraxis, Sicht der Teilnehmenden

	nicht relevant	wenig relevant	relevant	sehr relevant	Gesamt
Einführung und Grundlagen der Versicherung	3 9.1%	9 27.3%	15 45.5%	6 18.2%	33 100.0%
Kunde und Versicherung & Versicherungsrecht	3 9.1%	8 24.2%	14 42.4%	8 24.2%	33 100.0%
Haftpflichtrecht / Privathaftpflicht / Motorfahrzeugversicherung	2 6.1%	2 6.1%	11 33.3%	18 54.5%	33 100.0%
Sach- und Vermögensversicherung Privat	2 6.1%	2 6.1%	9 27.3%	20 60.6%	33 100.0%
Die Versicherung als Unternehmen	3 9.7%	9 29.0%	12 38.7%	7 22.6%	31 100.0%
Sozialversicherungen	1 3.0%	2 6.1%	11 33.3%	19 57.6%	33 100.0%
2. Säule / Personenversicherungen	1 3.0%	2 6.1%	15 45.5%	15 45.5%	33 100.0%
3. Säule / Kundenberatung Personenversicherungen	2 6.1%	5 15.2%	13 39.4%	13 39.4%	33 100.0%
Sach- und Vermögensversicherung Unternehmensgeschäft	1 3.0%	4 12.1%	13 39.4%	15 45.5%	33 100.0%
Kundenberatung Unternehmensgeschäft	2 6.5%	8 25.8%	13 41.9%	8 25.8%	31 100.0%
Prozesse Schadenmanagement	5 15.2%	10 30.3%	10 30.3%	8 24.2%	33 100.0%
Vertriebsmanagement / Produktmanagement / Game Solution	8 24.2%	12 36.4%	7 21.2%	6 18.2%	33 100.0%
Versicherung vernetzt / Prüfungsvorbereitung	2 6.3%	4 12.5%	13 40.6%	13 40.6%	32 100.0%
Rechnungswesen	15 48.4%	10 32.3%	4 12.9%	2 6.5%	31 100.0%

Tabelle 4: Relevanz der schulischen Lernbereiche für die eigene Berufspraxis, Sicht der Zertifizierten

	nicht relevant	wenig relevant	relevant	sehr relevant	Gesamt
Einführung und Grundlagen der Versicherung	4 2.5%	9 5.7%	79 50.3%	65 41.4%	157 100.0%
Kunde und Versicherung & Versicherungsrecht	3 1.9%	13 8.3%	86 55.1%	54 34.6%	156 100.0%
Haftpflichtrecht / Privathaftpflicht / Motorfahrzeugversicherung	12 7.6%	12 7.6%	55 35.0%	78 49.7%	157 100.0%
Sach- und Vermögensversicherung Privat	11 6.9%	10 6.3%	58 36.5%	80 50.3%	159 100.0%
Die Versicherung als Unternehmen	12 7.7%	27 17.3%	79 50.6%	38 24.4%	156 100.0%
Sozialversicherungen	2 1.3%	14 9.0%	53 34.2%	86 55.5%	155 100.0%
2. Säule / Personenversicherungen	3 1.9%	17 10.8%	63 40.1%	74 47.1%	157 100.0%
3. Säule / Kundenberatung Personenversicherungen	9 5.8%	28 17.9%	52 33.3%	67 42.9%	156 100.0%
Sach- und Vermögensversicherung Unternehmensgeschäft	12 7.7%	19 12.2%	65 41.7%	60 38.5%	156 100.0%
Kundenberatung Unternehmensgeschäft	14 9.0%	35 22.6%	68 43.9%	38 24.5%	155 100.0%
Prozesse Schadenmanagement	18 11.5%	25 16.0%	67 42.9%	46 29.5%	156 100.0%
Vertriebsmanagement / Produktmanagement / Game Solution	13 8.7%	49 32.9%	52 34.9%	35 23.5%	149 100.0%
Versicherung vernetzt / Prüfungsvorbereitung	9 6.0%	20 13.4%	73 49.0%	47 31.5%	149 100.0%
Rechnungswesen	47 30.3%	55 35.5%	31 20.0%	22 14.2%	155 100.0%

Der Grossteil der Ausbildungsinhalte wird auch von den Interviewten als gut befunden (erwähnt von sechs Interviewten). Hierbei ist wichtig zu erwähnen, dass dies als sehr dozierenden-spezifisch wahrgenommen wird. So melden viele YIP in ihren Betrieben, dass einzelne Dozierende 1:1 den Text aus den Lehrbüchern wiedergeben würden, den sie bereits als Vorbereitung gelesen haben (erwähnt von 5 Interviewten). Der Schulunterricht stellt für die Interviewten in diesem Unterrichtsformat keinen Mehrwert dar. Im engen Zeitrahmen der 18-monatigen Ausbildungsdauer müsse Schulzeit effizient genutzt werden können. Auch fehlt laut einer Person einigen Dozierenden die Motivation, bei Fragen der YIP zu recherchieren, wenn sie diese nicht beantworten können. Eine Person erwähnt, dass das Feedback der Lernenden insgesamt etwas positiver ausfalle als vor einigen Jahren.

Einen wichtigen und auch kontrovers eingeschätzten Teil der Ausbildung stellen die Prüfungen dar. Deren Praxisbezug wird von den Dozierenden und Zertifizierten mehrheitlich als zumindest eher gross genug eingeschätzt, die Teilnehmenden sind hier deutlich kritischer (vgl. Abbildung 4).

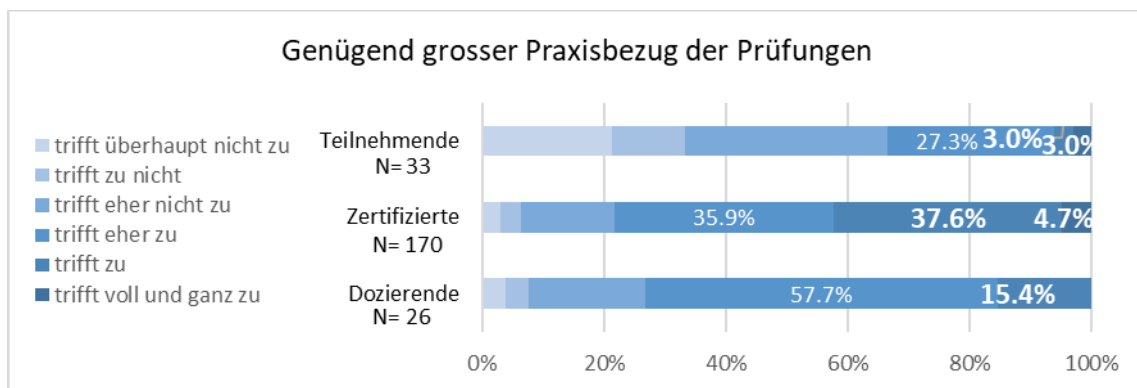


Abbildung 4: Genügend grosser Praxisbezug der Prüfungen

Vergleichbar ist das Votum zur Abdeckung der Ausbildungsinhalte durch die Prüfungen (vgl. Abbildung 5). In vielen offenen Kommentaren von Teilnehmenden werden diese ergänzend explizit zum Ausdruck gebracht.

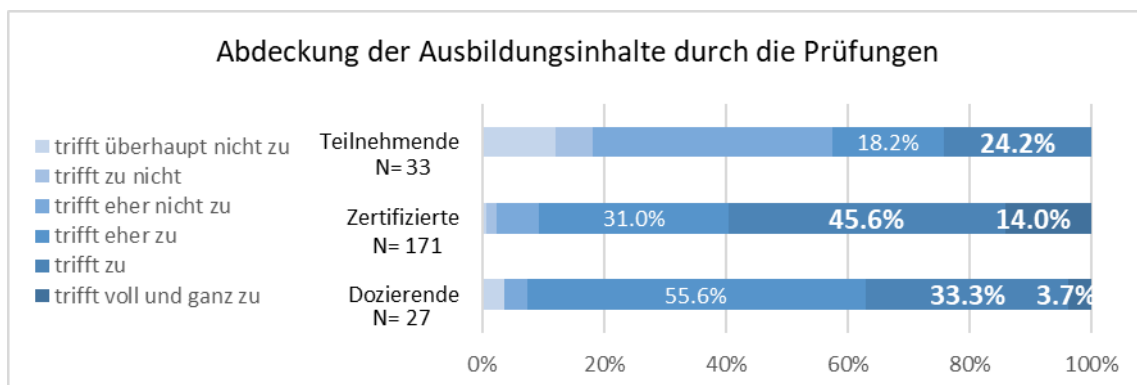


Abbildung 5: Abdeckung der Ausbildungsinhalte durch die Prüfungen

Weitere Detailbetrachtungen geben Hinweise auf die teilweise kritische bzw. nur verhalten positive Bewertung. Rund $\frac{1}{4}$ der Dozierenden findet, dass die Prüfungsfragen klar und eindeutig formuliert sind, weitere rund 50% stimmen der Aussage zumindest eher zu (dabei sind fast 80% der Dozierenden nicht in die Entwicklung der Prüfungsfragen einbezogen). Mit rund $\frac{1}{3}$ schätzen etwas mehr die Angemessenheit der Rahmenbedingungen der Prüfungen (Infrastruktur, IT, Übersetzungen) positiv ein, doch auch hier liegt der Anteil derjenigen, die verhalten positiv sind, bei rund 50%. Rund 40% der Dozierenden finden, dass die Teilnehmenden im Vorfeld der Prüfungen angemessen informiert werden und dass sie wissen, was auf sie zukommt. Rund ein weiteres Drittel stimmt den Aussagen zumindest eher zu. Eine gute Vorbereitung der Teilnehmenden auf die Prüfung wird von knapp $\frac{1}{3}$ der Dozierenden bestätigt, von weiteren 50% zumindest eher. Letzteres sehen die Lernenden vermutlich wenig überraschend etwas anders. Über 60% der Teilnehmenden und knapp 50% der Zertifizierten geben an, dass sie viel Zeit in die Prüfungsvorbereitung investiert hätten. Weitere je fast 30% bestätigen das zumindest eher. Zudem fühlten sich rund 60% der Lernenden bei den Prüfungsvorbereitungen vom Betrieb gut unterstützt. Ein weiteres Viertel stimmt dieser Aussage zumindest eher zu. Die Unterstützung durch die Schule wird differenziert eingeschätzt: Rund

15% der Teilnehmenden fühlten sich gut unterstützt, weitere rund 40% zumindest eher, hingegen sind es bei den Zertifizierten rund 50% (und rund $\frac{1}{3}$ eher). Die verschiedenen Prüfungsformen für die Vor- und Zwischenprüfungen (100% geschlossene Fragen (Multiple Choice, Multiple Response, Richtig/Falsch, Drag- and Drop...)), für die schriftliche Schlussprüfung (50% geschlossene / 50% offene Fragen) sowie für die mündliche Schlussprüfung (15' Kundenberatung (KMU); 10' basierend auf gewählter Option) finden bei den Zertifizierten zu rund 60% uneingeschränkte und zu weiteren rund 25% zumindest eher Zustimmung, die Teilnehmenden urteilen etwas negativer und insbesondere die Prüfungsform für Vor- und Zwischenprüfungen wird zu fast 50% (eher) als unangemessen betrachtet. In offenen Kommentaren werden viele dieser Aussagen noch weiter ausgeführt. Neue Aspekte sind der Hinweis zur Übersetzung der Prüfungen vom Deutschen ins Französische, was das Verständnis der Fragen sehr kompliziert macht sowie das Anzweifeln des Multiple-Choice Formats.

Bestätigende und weitere Hinweise ergeben sich aus den Interviews. So kritisieren die Interviewten eine fehlende Übereinstimmung zwischen den Ausbildungs- und Prüfungsinhalten. Zwei Personen kritisieren, dass an der Prüfung vertiefteres Expertenwissen erwartet werde, als während der Schultage vermittelt würde. Auch scheinen laut den Interviewten nicht alle Dozierenden die Prüfungsstruktur und -inhalte zu kennen (erwähnt von vier Personen). Ausserdem wünschen sich mehrere Interviewte eine bessere Kommunikation zu Prüfungsinhalten durch die Dozierenden (explizit erwähnt von drei Personen). Die Prüfungen werden von den Interviewten generell eher schlecht bewertet. Während eine Person schwierige Prüfungen nicht grundsätzlich als schlecht empfindet, kritisieren zwei andere, dass es nicht gut sei, wenn die Mehrheit der Absolvierenden die Prüfungen nur knapp bestehen und es nur sehr wenige gute Abschlüsse gäbe. Die Probleme orten die Interviewten unter anderem beim Multiple-Choice-Prüfungsformat (erwähnt von drei Personen). Dieses setze den Schwerpunkt falsch, was besonders in Kombination mit unklar formulierten Fragestellungen immer wieder zu Verständnisproblemen für die Lernenden führe. Die Interviewten wünschen sich deshalb eher anwendungsnahe offene Fragestellungen, z.B. Fallbearbeitungen oder gar Open-Book-Prüfungen (erwähnt von fünf Personen). Drei Personen kritisieren ausserdem den Zeitpunkt der Abschlussprüfungen, welche drei Monate vor Ausbildungsende stattfinden. Ihrer Meinung nach wäre es sinnvoller, diese drei Monate noch für Stoffvermittlung und Prüfungsvorbereitung zu nutzen, da die Ausbildungsdauer mit 18 Monaten grundsätzlich schon kurz sei. Vier Personen erwähnten, dass das verteilte Prüfen über mehrere Ausbildungszeitpunkte sinnvoll sei, und dass zumindest in der Deutschschweiz ein kurzer Zeitraum zwischen schriftlichen und mündlichen Prüfungen liege, was den Absolvierenden Zeit gäbe, sich gut auf beide vorzubereiten. Zwei Personen erwähnten, dass der Zeitraum zwischen den schriftlichen und mündlichen Prüfungen in der Romandie kürzer sei als in der Deutschschweiz und vermuten deshalb, die generell schlechteren Prüfungsergebnisse in der französischsprachigen Schweiz könnten damit zusammenhängen. Die Interviewten orten den Hauptgrund für die Synchronisationsprobleme zwischen der Romandie und der Deutschschweiz in der schlechten Qualität der Übersetzungen (explizit erwähnt von fünf Personen), wobei diese in den letzten Jahren besser, wenn auch noch nicht ideal geworden sei (erwähnt von vier Personen). Auch sei über einen langen Zeitraum in der Romandie weniger Übungsmaterial zur Verfügung gestellt worden. Bei beiden Problemen bemühe sich der VBV aber um Verbesserungen, auch wenn das Endziel noch nicht erreicht sei (erwähnt von zwei Personen). Zwei Personen wünschen sich hier verstärktes Engagement des VBV, um die YIP in der Romandie im schulischen Prüfungsverfahren besser zu unterstützen und durch bessere Organisation die Diskrepanz zwischen

der Deutschschweiz und der Romandie zu beheben. Neben den Übersetzungen sollte auch die Ausbildung der Dozierenden sowie deren Unterrichtsqualität untersucht werden (erwähnt von drei Personen). Einige Interviewte äusserten zudem die Vermutung, dass kulturelle Unterschiede und verschiedene Prüfungssysteme während der obligatorischen Schule und dem Gymnasium die schulischen YIP-Noten beeinflussen könnten (fünf Personen). Auch sei es möglich, dass sich in der Romandie weniger geeignete Kandidatinnen und Kandidaten auf die Stellen bewerben würden und deshalb die Leistungen der YIP manchmal tiefer sei (erwähnt von einer Person).

Interessant ist, wie sich die im Unterricht Handelnden gegenseitig sehen. So schätzen die Dozierenden die Vorbereitung der Teilnehmenden auf ihren Kursblock eher kritisch ein. Nahezu niemand hält fast alle Teilnehmenden für gut vorbereitet und keine 20% einen grösseren Teil. Knapp 30% finden, dass sich die gut und weniger gut vorbereiteten Teilnehmenden ungefähr die Waage halten. Rund 40% halten einen kleineren Teil der Teilnehmenden für gut vorbereitet, und immerhin fast 10% fast niemanden. Das Engagement der Teilnehmenden während des Kursblockes wird besser eingeschätzt. Rund 15% nehmen fast alle Teilnehmenden im Plenumsunterricht oder in Gruppenarbeiten als motiviert und interessiert wahr, und knapp 40% einen grösseren Teil. Rund $\frac{1}{3}$ findet, dass sich die gut und weniger motivierten und interessierten Teilnehmenden ungefähr die Waage halten. Nur vereinzelt wird ein kleiner Teil der Teilnehmenden oder fast niemand entsprechend eingeschätzt.

Das Bild der Dozierenden bei den Lernenden betrifft Fachkenntnis und Praxisbezug ist grossmehrheitlich positiv. Für rund 25% der Teilnehmenden und etwas über 50% der Zertifizierten machen die (meisten) Dozierenden fachlich einen kompetenten Eindruck, für weitere rund 50% bzw. rund $\frac{1}{3}$ zumindest eher. Das bedeutet im Urkehrschluss aber auch, dass rund $\frac{1}{4}$ der Teilnehmenden bezüglich der Kompetenz ihrer Dozierenden kritisch ist. Dies wird in vielen offenen Kommentaren ausgeführt und insbesondere mit einer fehlenden pädagogischen Qualifikation einiger Dozierender in Verbindung gebracht, was zu langweiligem und wenig zeitgemäsem Unterricht, simplem Repetieren der Lehrmittelinhalte, schlechten Medieneinsatz etc. führen kann. Besser wird der Praxisbezug der (meisten) Dozierenden bewertet. Rund 50% der Teilnehmenden und knapp 70% der Zertifizierten bestätigen diesen, weitere rund 40% bzw. knapp 30% zumindest eher.

Etwas weniger als 50% der Teilnehmenden und Dozierenden stimmen der Aussage zu, dass die Lehrmittel inhaltlich aktuell sind (vgl. Abbildung 6). Weitere rund 40% können der Aussage zumindest eher zustimmen. Nahezu identisch fällt die Einschätzung für die didaktische Aufbereitung sowie die Gestaltung der Lehrmittel aus. Die nicht ganz vorbehaltlose Zustimmung ist ein Hinweis darauf, dass die Lehrmittel keine zentrale Herausforderung darstellen, aber dass noch Verbesserungspotential besteht. Dabei tragen rund 75% der Dozierenden die Verantwortung der von ihnen verwendeten Lehrmittel selbst. Wenige offene Kommentare betonen gute Merkmale der Lehrmittel wie zum Beispiel die Zusammenfassungen am Ende der Kapitel. Andere widersprechen dem gerade genannten Gesamteindruck der Aktualität, weisen auf Rechtschreibfehler hin und monieren die Qualität der Übersetzung.

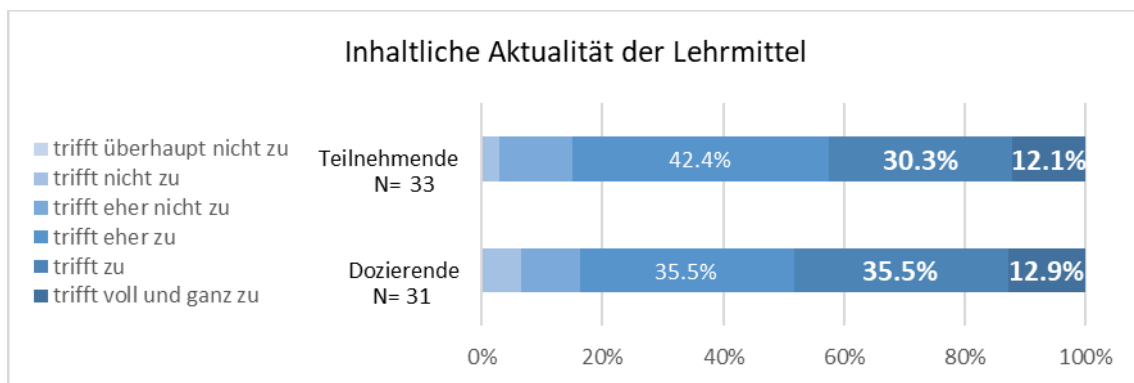


Abbildung 6: Inhaltliche Aktualität der Lehrmittel

Auch für die Interviewten sind die Lehrmittel passend, obschon nicht immer sehr herausfordernd (zwei Personen). Drei Personen kritisieren allerdings, dass einige Inhalte veraltet und nicht auf die Arbeit der Zukunft ausgerichtet seien.

Die Arbeits- und Lernsituationen ALS stossen hinsichtlich ihrer Relevanz auf ein geteiltes Echo. Die Teilnehmenden finden zu knapp über 50% (eher), dass diese nicht relevant sind, die Zertifizierten hingegen sprechen ihnen die Relevanz zu über 70% (eher) zu. Zu rund $\frac{2}{3}$ bis $\frac{3}{4}$ erachten allerdings beide Gruppen, dass die ALS (eher) praxistauglich und auch inhaltlich gut sind. Einige offene Kommentare pointieren allerdings negative Seiten und prangern deren Form, deren Praxistauglichkeit, den Nutzen, deren Benotung, deren Altersangemessenheit (eher an Lehrlinge gerichtet) und deren Passung zu den Lernbereichen an. Es werden also sehr unterschiedliche Elemente kritisiert, ohne dass sich ein Hauptkritikpunkt herauskristallisiert.

Das Selbststudium ist ein hochakzeptiertes Element. Rund 70% sowohl der Teilnehmenden als auch der Zertifizierten erachten es als relevant, weitere rund 20% als eher relevant. Nur minimal schlechter werden die Nützlichkeit und die Organisation des Selbststudiums eingeschätzt. In den offenen Kommentaren wird sehr vereinzelt Kritik geübt, zum Beispiel an den Aufgabenstellungen.

Ab der laufenden Generation verwenden die Teilnehmenden Notebooks im Unterricht. Die Einschätzungen dazu liefern ein differenziertes Bild. Rund $\frac{1}{4}$ der Dozierenden hält das für qualitätssteigernd, weitere rund 50% stimmen dem zumindest eher zu. Rund 20% sieht in dieser Massnahme keine Auswirkungen, weitere 20% eher keine. Gleichzeitig halten die Notebookverwendung rund 15% für herausfordernd und rund ein weiteres Drittel zumindest für eher herausfordernd. Fast 90% der Teilnehmenden und Zertifizierten sagen gleichzeitig, dass ihnen digitale Unterlagen wichtig oder sehr wichtig sind.

3.2 Der Blick der Versicherungsbranche

Das Image der Ausbildung in der Versicherungsbranche ist mehrheitlich gut (vgl. Abbildung 7). Knapp $\frac{2}{3}$ der Lernenden und knapp $\frac{3}{4}$ der Dozierenden bescheinigen der Ausbildung ein mindestens gutes Image. Der Anteil steigt auf rund 90%, wenn man alle positiven Antworten berücksichtigt.

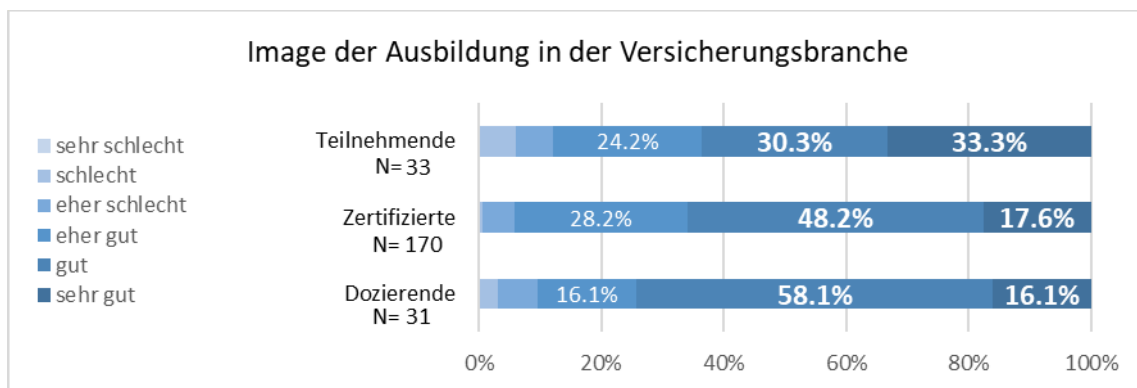


Abbildung 7: Image der Ausbildung in der Versicherungsbranche

Der Bekanntheitsgrad der Ausbildung in der Versicherungsbranche scheint verbesserungswürdig (vgl. Abbildung 7), denn rund $\frac{1}{4}$ bis $\frac{1}{3}$ der Befragten schätzt, dass die Ausbildung (eher) unbekannt ist.

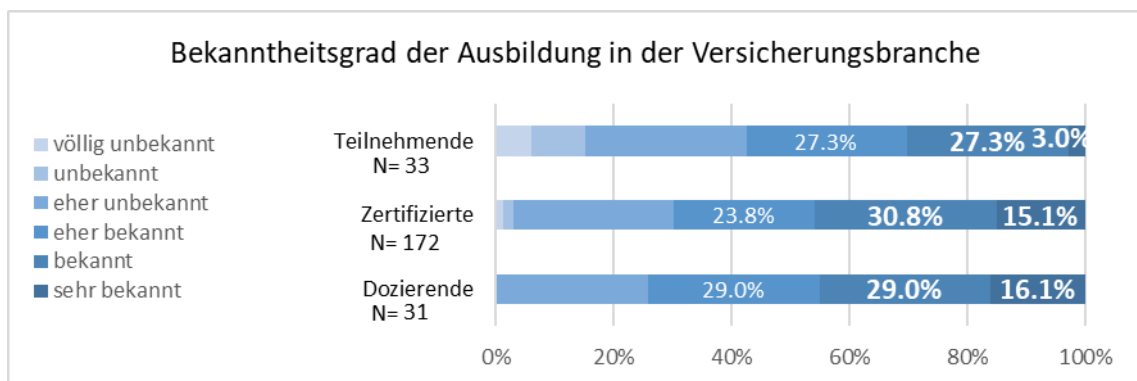


Abbildung 8: Bekanntheitsgrad der Ausbildung in der Versicherungsbranche

Image und Bekanntheit bestätigen die Interviews: Bei den interviewten Verantwortlichen für Ausbildung und/oder HR sowie Praxisausbilderinnen und -ausbildnern innerhalb der Versicherungsbranche ist das Branchenzertifikat «Young Insurance Professionals YIP» insgesamt sehr beliebt. Von zehn Interviewten bilden acht in ihren Betrieben YIP aus, und eine weitere Person hat sich mit der Einführung der Ausbildung in ihrem Betrieb bereits auseinandergesetzt. Sieben der Interviewten schätzen den Ruf der Ausbildung innerhalb der Branche als gut ein, monieren aber eine zu geringe Bekanntheit, sowohl bei kleineren Versicherungen als auch generell. Insbesondere die Zielgruppe für YIP - Mittelschülerinnen und Mittelschüler - würden die Ausbildung zu wenig kennen. Vier von zehn Interviewten erwähnen explizit den Bekanntheitsunterschied zur äquivalenten Ausbildung der Bankenbranche, Bankeinstieg für Mittelschulabsolventinnen und -absolventen (BEM). Um geeignete Bewerberinnen und Bewerber zu finden, betreiben deshalb mehrere Betriebe auf eigene Faust Werbung für die Ausbildung (genannt von drei Personen).

Erwähnung in den Interviews findet auch die EFZ-Ausbildung und die damit verbundene KV-Reform. Neun Personen befürworten eine Übernahme der Handlungskompetenzorientierung

in die Ausbildung der YIP. Sowohl für die Lernenden als auch für die Praxisausbilderinnen und -ausbilder sei es wichtig, dass keine zu starken Diskrepanzen zwischen der EFZ- und der YIP-Ausbildung entstehen würden (erwähnt von drei Personen). Allerdings wünschen sich sieben der Interviewten Individualisierungsmöglichkeiten zwischen der KV- und der YIP-Ausbildung, da einige Inhalte in der kürzeren YIP-Ausbildungsdauer nicht behandelt werden könnten (Letzteres erwähnt von zwei Personen). Die Arbeits- und Lernaufträge sollten ausserdem an das Alter und das Selbstbewusstsein der YIP angepasst werden. Nur eine Person äusserte sich kritisch zur Übernahme der Kernpunkte der KV-Reform. Sie verweist darauf, dass eine Orientierung an Handlungskompetenzen für eine dreijährige Lehre zwar passend, für eine kürzere Ausbildung jedoch nicht ideal sei.

Insgesamt schätzen die Interviewten die spezifische Zielgruppe für die Ausbildung, und dies insbesondere, da neben der gymnasialen Matura auch eine Berufs- oder Fachmatura eine Zulassung ermöglicht (erwähnt von vier Personen). Einige Interviewte schlagen zwar vor, die Zulassung auf Handelsmittelschul-Absolventinnen und -Absolventen oder sur-dossier für andere Bewerbende auszuweiten, fünf Interviewte erwähnen jedoch, dass die momentanen Zulassungsvoraussetzungen eine gewisse Qualität garantierten. Drei Interviewte schätzen die Zielgruppe als eher klein und schwer erreichbar ein, da die Mehrheit der Maturandinnen und Maturanden ein Studium beginnen wolle oder zum konkurrierenden Bankenprogramm abspringen würde. Diese Einschätzungen bestätigen sich in der Beobachtung, dass die Stellenbesetzung für YIP viel Geduld brauche (erwähnt von sieben Personen) und sich oft über viele Monate erstrecke (erwähnt von zwei Personen). Die Rekrutierung scheint dabei regional unterschiedlich erfolgreich und der notwendige Aufwand variiert zwischen den Betrieben. Explizit erwähnt wird das Tessin, von wo aus YIP für den Schulunterricht nach Lausanne reisen müssen.

Der Lohn während der Ausbildung variiert zwischen den Betrieben, beträgt aber bei allen Betrieben, die darüber Auskunft geben möchten, zwischen 2'500.- und 3'100.- Franken pro Monat. Drei Interviewte erwähnen, dass der Lohn attraktiv sein solle und über dem EFZ-Lohn in dritten Ausbildungsjahr liege, da die YIP höhere Qualifikationen mitbringen würden.

Fünf Interviewte loben die hohe Planbarkeit der Ausbildung für die Betriebe. Dadurch, dass das Programm für die gesamten 18 Monate schon im Voraus einsehbar sei, könnten betriebliche Ausbildungsdetails früh organisiert werden. Auch die Ausbildungsdauer von 18 Monaten empfinden die meisten als angemessen (erwähnt von acht Personen). Die Stoffmenge sei zwar für 18 Monate eher viel, aber durch das hohe schulische Niveau der YIP gleiche sich dies aus (erwähnt von zwei Personen). Die Anzahl der Schultage ist für sieben Interviewte genau richtig. Zwei Interviewte schätzen besonders, dass Schultage am Stück stattfinden und die YIP somit während den restlichen Wochen an allen Tagen im Betrieb einsetzbar sind, während eine Person regelmässige Schultage als hilfreich, aber wegen mehr Unterbrechungen der Arbeits- und Ausbildungszeit im Betrieb als nicht ideal einschätzt. Die Interviewten sind sich einig, dass Präsenzunterricht die beste Durchführungsform für die schulische Ausbildung ist, auch wenn einige YIP dafür weit anreisen müssen (erwähnt von acht Interviewten). Besonders der Austausch und die Beziehungen unter den YIP seien wichtig und könnten so gefördert werden (erwähnt von fünf Personen).

Zwei Interviewte erwähnten die gute Kombinierbarkeit von YIP mit dem PWA-Wirtschaftsprogramm der Kaderschule Zürich. Der sechsmonatige Schulteil des PWA wird bei zwei Betrieben mit der 18-monatigen, praxisorientierten YIP-Ausbildung kombiniert, was den Absolventinnen und Absolventen innerhalb von zwei Jahren den Erhalt zwei Diplome ermöglicht.

Die Zusammenarbeit zwischen dem VBV und den Betrieben wird von den Interviewten überwiegend positiv beurteilt. Sieben Interviewte sind zufrieden mit der Zusammenarbeit, vier erwähnen, dass der VBV immer offen sei für Anliegen oder generelle Anfragen. Individuell erwähnte positive Aspekte des VBV sind für die Interviewten die Austauschplattform (Qualitätssicherungskommission, Sitzungen; erwähnt von fünf Personen), das Training zur KV-Reform für Betriebe (erwähnt von zwei Personen) und die Rolle als Informationsorgan (Kommunikation über und aktuelle Informationen zum Geschehen der Branche). Drei Interviewte wünschen sich explizit Unterstützung für die YIP-Ausbildung durch vermehrtes zentralisiertes Marketing vonseiten des VBV. Drei Interviewte wünschen sich zudem bessere Organisation und Kommunikation bei Problemen im Ausbildungsgang, z.B. frühere Kommunikation bei Kursausfällen oder zeitnahe Verbesserung von oft erwähnten Problempunkten in der Ausbildung. Aus der Romandie kommt zudem explizit der Wunsch, dass Sitzungsprotokolle nicht ausschliesslich in deutscher Sprache zur Verfügung gestellt werden sollten.

3.3 Perspektiven nach der Ausbildung

Die Perspektiven nach der Ausbildung werden von den Zertifizierten, die die entsprechenden Erfahrungen schon gemacht haben, positiv gesehen.

Knapp 70% bestätigen, dass sie die Ausbildung beruflich weitergebracht hat, weitere knapp 20% bestätigen das zumindest eher. Etwas über 50% sagen, dass die Ausbildung zu ihrer Arbeitsmarktfähigkeit beigetragen oder den eigenen Wert auf dem Arbeitsmarkt gesteigert hat. Knapp ein weiteres Drittel bestätigt das zumindest eher. Etwas über 40% sagen, dass die Ausbildung ihr Netzwerk nutzenbringend erweitert hat, ein weiteres knappes Drittel bestätigt das zumindest eher. Dabei ist die Ausbildung für die grosse Mehrheit eine Zwischenstation. Lediglich rund ¼ der Zertifizierten gibt an, nach Abschluss keine weitere Ausbildung begonnen bzw. abgeschlossen zu haben. Alle anderen strebten weitere Abschlüsse an, so zu knapp 20% den Bachelor in Betriebsökonomie, zu rund 15% den eidgenössischen Fachausweis Versicherungsfachfrau / -mann und viele weitere im Wirtschaftsbereich, aber auch darüber hinaus, was sich in einer Quote von rund 30% von Zertifizierten äussert, die die Branche gewechselt haben.

Einen positiven Einfluss auf ihr Selbstvertrauen und ihre Persönlichkeit nehmen knapp 50% wahr, und rund ein weiteres Drittel zumindest eher. Prestige- und Ansehen steigernd ist die Ausbildung ebenso, wenngleich weniger ausgeprägt. Dies gilt für rund ein Viertel der Zertifizierten und für rund ein weiteres Drittel zumindest eher.

Die Interviewten sehen die grössten Vorteile der Ausbildung darin, dass die Lernenden innerhalb kurzer Zeit den Eintritt in die Arbeitswelt schaffen (erwähnt von acht Personen) und sich branchenspezifische Kenntnisse aneignen können (erwähnt von sieben Personen). Die Ausbildung biete somit eine gute Alternative zum Studium. Zusätzlich sehen die Interviewten Vorteile für die Ausbildungsbetriebe: Dank der kurzen Ausbildungsdauer könnten schnell Arbeitskräfte ausgebildet werden, um dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken (erwähnt von acht Personen). Vier Interviewte sehen einen Vorteil im reiferen Alter der YIP im Vergleich

zu KV-Lernenden, Erstere seien selbstständiger und könnten schneller Verantwortung übernehmen. Zusätzlich gaben drei Interviewte an, die langen ununterbrochenen Wochen im Betrieb und nur wenige Schultage ermöglichten eine grosse Praxisnähe. Insgesamt sprechen sich die Interviewte deutlich mehr für die Vor- als Nachteile der YIP-Ausbildung aus. Allerdings kritisieren sie auch einige Dinge. So schränkt laut drei Interviewten der tiefe Bekanntheitsgrad die Anschlussoptionen ein, was besonders problematisch sei, da die YIP-Ausbildung von einigen nur als Zwischenschritt gesehen würde. Drei Interviewte weisen auch darauf hin, dass das Zertifikat branchenspezifisch ist und YIP-Absolventinnen und -Absolventen keinen eidgenössisch anerkannten Abschluss haben. Ein weiterer Kritikpunkt ist die Organisation und die Qualität des Schulunterrichts, auf welchen in Kapitel 3.1 eingegangen wird.

4 VERBESSERUNGSPOTENTIAL

Verbesserungspotentiale lassen sich zum einen dann erkennen, wenn Einschätzungen und Bewertungen von Sachverhalten weniger positiv ausfallen. Einen direkten Zugang zu Verbesserungsoptionen erhält man darüber hinaus durch direkte Hinweise. Dafür wurden den Teilnehmenden, den Zertifizierten als auch den Dozierenden in den Onlinebefragungen direkte Fragen gestellt. Zudem konnten Wünsche und Ideen bei einigen offen gestellten Fragen formuliert werden. In den Interviews wurden Verbesserungsoptionen oder sogar Visionen auch über die konkrete Durchführung der Ausbildung hinaus thematisiert, was wiederum *kur-*siv dargestellt wird. Auf diese Art und Weise lassen sich verschiedene Themen identifizieren, deren nähere Betrachtung sich im Hinblick auf eine Reform der Ausbildung lohnen könnte.

Bezüglich der Durchführung der Ausbildung lässt sich festhalten, dass die aktuelle Durchführungsform überwiegende Zustimmung findet. Die Dauer der Ausbildung ist gut gewählt (auch wenn rund $\frac{1}{3}$ der Dozierenden gerne mehr Zeit hätte für die eigenen Kursblöcke). Die Lerninhalte der betrieblichen und schulischen Blöcke sind breit genug und sie werden insgesamt als relevant betrachtet. Dabei finden grundlegendere Versicherungsthemen grössere Zustimmung. In wenigen offenen Kommentaren werden denn auch nicht weitere Themen als vielmehr deren vertieftere Behandlung, inklusive mehr konkreter Fälle aus der Praxis und mehr Übungsmaterial vorgeschlagen. Die Diskussion «Breite vs. Tiefe» von Inhalten ist nicht für alle gleich befriedigend lösbar. Unter der Perspektive, dass die Ausbildung eine gewisse Breite der später möglichen Praxis abdecken sollte, muss man das wohl in Kauf nehmen. *Auch die Mehrheit der Interviewten ist grundsätzlich zufrieden mit den Inhalten der Ausbildung. Einige Betriebe bieten betriebsintern zusätzliche Module für ergänzende Themen an. Dennoch gibt es Wünsche für die Weiterentwicklung der Ausbildungsinhalte. Vier Interviewte wünschen sich einen stärkeren Fokus auf Versicherungswissen. Sie finden, dass das Gymnasium bereits eine gute Allgemeinbildung biete und daher der allgemeine Teil der YIP-Ausbildung verkürzt werden und die Branchenkenntnisse vermehrt fokussiert und ausgeweitet werden sollten. Zwei Personen wünschen sich zudem ein Update der Inhalte an die aktuelle Praxisrealität und zwei weitere Personen betonen die Wichtigkeit von Soft Skills, insbesondere von Selbstständigkeit, Kommunikations- und Teamfähigkeit, welche vermehrt in den Fokus rücken sollten. Zwei Interviewte schlagen vor, einige Inhalte (z.B. technische Versicherungen und Motorfahrzeugversicherungen) zu kürzen, um mehr Raum für zentrale Themen wie Personenversicherungen zu schaffen.*

Mit Blick in die Zukunft bevorzugen mit rund 80% eine klare Mehrheit der Dozierenden «Präsenz» als Durchführungsform der Ausbildung. Etwas über 10% wünschen mehrheitlich Präsenz mit online-Anteilen, etwas mehr als 5% mehrheitlich online mit Präsenzanteilen, und niemand bevorzugt ein reines Online-Setting. Anders sehen das die Lernenden. Etwas unter 50% der Teilnehmenden bevorzugen «Präsenz» als Durchführungsform der Ausbildung, etwas mehr als $\frac{1}{3}$ wünschen mehrheitlich Präsenz mit online-Anteilen, rund 15% mehrheitlich online mit Präsenzanteilen, und nur Einzelne bevorzugen ein reines Online-Setting. Mit etwas über $\frac{1}{3}$ bevorzugen die Zertifizierten «Präsenz» als Durchführungsform der Ausbildung am wenigsten, rund 40% wünschen mehrheitlich Präsenz mit online-Anteilen, etwas über 15% mehrheitlich online mit Präsenzanteilen, und rund 5% bevorzugen ein reines Online-Setting. Dazu passt, dass rund $\frac{3}{4}$ sowohl der Teilnehmenden als auch der Zertifizierten Präsenzunterricht vor Ort und rund die Hälfte Präsenzunterricht im Onlineformat als wichtig oder sehr wichtig ansehen. Zur Stoffvermittlung als auch zum Üben sei das unerlässlich. Eine Zusatzidee könnte Bootcamp mit hybriden Lernformen sein, was über 50% der Teilnehmenden und Zertifizierten für wichtig oder sehr wichtig halten. *Gemäss den Aussagen aus den Interviews ist Präsenzunterricht die beste Durchführungsform für die schulische Ausbildung. Insbesondere wird als wichtig erachtet, dass dieser den Austausch und die Beziehungen zwischen den YIP fördert und sicherstellt.*

Die Lehrmittel scheinen keine zentrale Herausforderung darzustellen, auch wenn noch Verbesserungspotential besteht. Wenige offene Kommentare weisen auf Rechtschreibfehler hin und monieren die Qualität der Übersetzung. Angeregt wird, die Lehrmittel auch digital zur Verfügung zu stellen. *Eine interviewte Person wünscht sich eine Priorisierung der Inhalte in den Lehrmitteln, da deren Fülle zu gross sei, um sie alle detailliert zu behandeln. Eine weitere interviewte Person findet das Niveau der Lehrmittel an der unteren Grenze, und drei Personen kritisieren einzelne Inhalte als veraltet und nicht auf die Arbeit der Zukunft ausgerichtet.*

Kritisiert wird die oftmals fehlende pädagogische Qualifikation der Dozierenden mit sehr negativen Auswirkungen auf das Unterrichtsgeschehen. Sehr viele offene Kommentare kritisieren eine schlechte didaktische Umsetzung im Unterricht, in dem zum Beispiel zu viel Unterrichtszeit mit schlecht gemachten Gruppenarbeiten oder sogar mit blosser und oftmals schlechter Wiedergabe der Lehrmittel verbracht wird. Auch wenn dieser Sachverhalt nur wenige Zeilen dieses Textes in Anspruch nimmt, scheint dies die erste der zentralen Baustellen der Ausbildung zu sein. Hier verspricht eine Veränderung der aktuellen Praxis besonders grosse Auswirkungen auf die wahrgenommene Qualität der Ausbildung. *Dies wird auch in Aussagen aus den Interviews betont und bekräftigt.*

Die zweite in den Fokus rückende Baustelle betrifft die Prüfungen. Aus Sicht der Teilnehmenden ist deren Praxisbezug sowie deren Abdeckung der Ausbildungsinhalte verbesserungswürdig. Die Rahmenbedingungen der Prüfungen geben für einige Befragte ebenfalls Anlass zur Diskussion. Diese Themen werden auch in offenen Kommentaren immer wieder aufgegriffen. Zusätzlich wird vereinzelt das Multiple-Choice-Format kritisiert, intensivere Prüfungsvorbereitung gefordert, der Sinn der Zwischenprüfung und von Negativpunkten angezweifelt und der Wunsch geäussert, auch nach bestandener Prüfung Einsicht nehmen zu können. Darüber hinaus wird die Frage aufgeworfen, ob nicht schon zuvor erworbene Abschlüsse (wie zum Beispiel EFZ KV) in Teilen angerechnet werden könnten. *Die Wünsche der Interviewten zu den Prüfungsinhalten decken sich grösstenteils mit denjenigen zu den Ausbildungsinhalten. Zwei interviewte Personen wünschen sich einen stärkeren Fokus auf die wichtigsten*

Versicherungen, und insgesamt eine Konzentrierung auf Versicherungsinhalte und weniger auf allgemeinbildende Inhalte der Ausbildung. Mehrere Interviewte wünschen sich praxisbezogene Prüfungen u.a. mit Fallbearbeitungen und weniger Auswendiglernen. Zudem sollten die Dozierenden die YIP besser über den Prüfungsablauf und die Prüfungsinhalte informieren, idealerweise schriftlich, damit die Ausgangslage für alle Lernenden dieselbe ist (erwähnt von vier Personen).

Die Arbeits- und Lernsituationen ALS stossen auf ein geteiltes Echo. Es gibt Stimmen, die sie grundsätzlich anzweifeln und viele Voten, die sehr unterschiedliche Elemente kritisieren. Es kristallisiert sich allerdings kein Hauptkritikpunkt heraus.

Im Blick der Versicherungsbranche hat die Ausbildung mehrheitlich ein positives Image. Allerdings scheint der Bekanntheitsgrad der Ausbildung verbesserungswürdig (grundsätzlich und insbesondere bei der Zielgruppe der Mittelschülerinnen und Mittelschüler), was die dritte zentrale Baustelle Werbung und Marketing eröffnet. *Dies wird in den Interviews ausführlich kommentiert. So ist ein oft erwähnter Wunsch der Interviewten ein vermehrtes Engagement des VBV im Vermarkten der YIP-Ausbildung (erwähnt von sechs Personen). Damit sind sowohl Marketing der Ausbildung bei Lehrpersonen und Berufsberatenden an Gymnasien und im Berufsausbildungszentren, bei Gymnasiastinnen und Gymnasiasten und deren Eltern als auch Werbung für YIP innerhalb der Versicherungsbranche, vor allem bei kleineren Privatversicherungen, angesprochen. Drei Interviewte erwähnten das immense Potential der Ausbildung bei grösserer Bekanntheit. Spezifisch wünschen sich die Interviewten zentral vom VBV organisierte Werbung in folgenden Bereichen: schriftliche Informationsbroschüren für Gymnasien, vermehrte Auftritte an Gymnasien, proaktive segmentbezogene Werbung auf Social Media (z.B. mit Instagram Live oder TikTok) und bessere Werbung bei Berufsberaterinnen und Berufsberatern in Berufsinformationszentren. Eine Person wünscht sich, dass die Werbung präziser auf Gymnasiastinnen und Gymnasiasten kurz vor Abschluss statt auf diejenigen am Beginn der Gymnasialkarriere ausgerichtet werde. Zusätzlich zu zentraler Werbung durch den VBV wünschen sich fünf Interviewte auch bessere betriebspezifische Online-Präsenz und Werbung an Berufs- und Studienmessen. Als zusätzliche Idee wurden in den freien Kommentaren der Fragebogen die Organisation eines Alumnianlasses angeregt.*

5 ERGEBNISORIENTIERTE ZUSAMMENFASSUNG

Der Ausbildung «Young Insurance Professional VBV (YIP)» werden im Rahmen einer umfassenden Evaluation, die Grundlagen für eine Reform des Angebotes schaffen soll, insgesamt gute Bewertungen vergeben, mit klar benannten positiven Auswirkungen auf Berufschancen und -karriere sowie als Mittel zur Fachkräftesicherung in der Versicherungsbranche.

Die Ausbildung ist in der Branche akzeptiert und ein geschätztes ergänzendes Angebot zur KV- EFZ-Ausbildung. Er ist eine anerkannte Eintrittskarte für Berufskarrieren in der Versicherungsbranche. Die Ausbildungsdauer, das Verhältnis zwischen schulischer und betrieblicher Ausbildung sowie die Relevanz der Lernbereiche sowie der behandelten Themen werden mehrheitlich positiv eingeschätzt. Die Ausbildungsinhalte werden generell als passend beurteilt. In einzelnen schulischen Themen (und auch in den Lehrmitteln) wird jedoch Aktualisierungspotential geortet und eine Konzentration und Vertiefung auf Branchenkenntnisse ist gewünscht. Eine hauptsächliche Präsenzdurchführung der Schulblöcke, gepaart mit hybriden

oder Onlineelementen, wird bevorzugt. Die Zusammenarbeit mit dem VBV wird von den Betrieben geschätzt.

Relevantes Verbesserungspotential wird vor allem im schulischen Teil der Ausbildung, insbesondere bei den Prüfungen und der pädagogischen Kompetenz der Dozierenden, sowie bei der Vermarktung der Ausbildung geortet.

Hauptsächlicher Handlungsbedarf zeigt sich in der didaktischen Qualifizierung der Dozierenden. Hier herrscht teilweise ein veraltetes Ausbildungsverständnis in Form von frontalem, instruktionalem Unterricht mit häufiger Repetition der Lehrmittelinhalte vor. Gewünscht (gefordert?!) werden zeitgemässe, die Lernenden aktivierende und praxisnahe Unterrichtsformen und Lernarrangements.

Ein zweiter relevanter Optimierungsbedarf betrifft das schulische Prüfungsverfahren. Die Prüfungsinhalte sind in Hinblick auf deren Praxisbezug und hinsichtlich ihrer Abdeckung der Ausbildungsinhalte zu überprüfen. Bei den Prüfungsformen werden Anpassungen vorgeschlagen, wie beispielsweise eine Reduktion von Multi-Choice-Aufgaben und ein vermehrter Fokus auf praxisbezogene Aufgabenstellungen in Form von Fallbeispielen. Ebenso werden fehlende Abstimmungen zwischen der Romandie und der Deutschschweiz, insbesondere im Prüfungsverfahren und in der Qualität der Übersetzungen sowie eine ungenügende Prüfungsvorbereitung der Lernenden bemängelt. Hier ist Unterstützung durch den VBV gefragt.

Zudem sind verstärkte Marketingmassnahmen unabdingbar, um den Bekanntheitsgrad der YIP-Ausbildung zu stärken und deren Potential in Zukunft besser auszuschöpfen. Hier ist ein vermehrtes Engagement des VBV gefragt.