

Vorlage		Vorlage-Nr: FB 45/0258/WP18
Federführende Dienststelle: FB 45 - Fachbereich Kinder, Jugend und Schule Beteiligte Dienststelle/n:		Status: öffentlich
		Datum: 27.07.2022
		Verfasser/in: FB45/400
IT-Hausmeister*innen - Vorschlag zur Evaluation		
Ziele:	Klimarelevanz	
	keine	
Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
18.08.2022	Ausschuss für Schule und Weiterbildung	Entscheidung

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Schule und Weiterbildung nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis und beauftragt die Verwaltung, eine Evaluation zu der Zufriedenheit der Schulen in Bezug auf den 1st-Level-Support auf Basis des beigefügten Evaluationsbogens zum Ende des 1. Schulhalbjahres 2022/2023 bei den Grundschulen durchzuführen.

Finanzielle Auswirkungen

	JA	NEIN	
		X	

Investive Auswirkungen	Ansatz 20xx	Fortgeschrieb ener Ansatz 20xx	Ansatz 20xx ff.	Fortgeschrieb ener Ansatz 20xx ff.	Gesamt- bedarf (alt)	Gesamt- bedarf (neu)
	Einzahlungen	0	0	0	0	0
Auszahlungen	0	0	0	0	0	0
Ergebnis	0	0	0	0	0	0
<i>+ Verbesserung / - Verschlechterung</i>	<i>0</i>		<i>0</i>			
	Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden		Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden			

konsumtive Auswirkungen	Ansatz 20xx	Fortgeschrieb ener Ansatz 20xx	Ansatz 20xx ff.	Fortgeschrieb ener Ansatz 20xx ff.	Folge- kosten (alt)	Folge- kosten (neu)
	Ertrag	0	0	0	0	0
Personal-/ Sachaufwand	0	0	0	0	0	0
Abschreibungen	0	0	0	0	0	0
Ergebnis	0	0	0	0	0	0
<i>+ Verbesserung / - Verschlechterung</i>	<i>0</i>		<i>0</i>			
	Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden		Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden			

Weitere Erläuterungen (bei Bedarf):

Klimarelevanz

Bedeutung der Maßnahme für den Klimaschutz/Bedeutung der Maßnahme für die Klimafolgenanpassung (in den freien Feldern ankreuzen)

Zur Relevanz der Maßnahme für den Klimaschutz

Die Maßnahme hat folgende Relevanz:

<i>keine</i>	<i>positiv</i>	<i>negativ</i>	<i>nicht eindeutig</i>
			X

Der Effekt auf die CO₂-Emissionen ist:

<i>gering</i>	<i>mittel</i>	<i>groß</i>	<i>nicht ermittelbar</i>
			X

Zur Relevanz der Maßnahme für die Klimafolgenanpassung

Die Maßnahme hat folgende Relevanz:

<i>keine</i>	<i>positiv</i>	<i>negativ</i>	<i>nicht eindeutig</i>
			X

Größenordnung der Effekte

Wenn quantitative Auswirkungen ermittelbar sind, sind die Felder entsprechend anzukreuzen.

Die **CO₂-Einsparung** durch die Maßnahme ist (bei positiven Maßnahmen):

gering	<input type="checkbox"/>	unter 80 t / Jahr (0,1% des jährl. Einsparziels)
mittel	<input type="checkbox"/>	80 t bis ca. 770 t / Jahr (0,1% bis 1% des jährl. Einsparziels)
groß	<input type="checkbox"/>	mehr als 770 t / Jahr (über 1% des jährl. Einsparziels)

Die **Erhöhung der CO₂-Emissionen** durch die Maßnahme ist (bei negativen Maßnahmen):

gering	<input type="checkbox"/>	unter 80 t / Jahr (0,1% des jährl. Einsparziels)
mittel	<input type="checkbox"/>	80 bis ca. 770 t / Jahr (0,1% bis 1% des jährl. Einsparziels)
groß	<input type="checkbox"/>	mehr als 770 t / Jahr (über 1% des jährl. Einsparziels)

Eine Kompensation der zusätzlich entstehenden CO₂-Emissionen erfolgt:

<input type="checkbox"/>	vollständig
<input type="checkbox"/>	überwiegend (50% - 99%)
<input type="checkbox"/>	teilweise (1% - 49%)
<input type="checkbox"/>	nicht
<input type="checkbox"/>	nicht bekannt

Erläuterungen:

1. Ausgangslage

In der Sitzung des Ausschusses für Schule und Weiterbildung am 09.06.2022 hat dieser in Bezug auf die Vorlage „FB 45/0231/WP18 Leistungsvereinbarung IT-Hausmeister*innen – First-Level-Support“ die Verwaltung beauftragt, eine Evaluation zu entwickeln, um die Zufriedenheit der Schulen in Bezug auf den First-Level-Support, der in einer entsprechenden Leistungsvereinbarung zwischen der Verwaltung und der regio iT vereinbart wurde, zu erfragen.

2. Vorgehen der Verwaltung

Seitens der Abteilung Schule des Fachbereichs Kinder, Jugend und Schule (FB 45) wurde der als Anlage beigefügte Evaluationsbogen entwickelt, durch den sowohl abgefragt werden soll, in welcher Häufigkeit die Schulen die Unterstützungsleistungen im First-Level-Support abgerufen haben als auch der Grad der Zufriedenheit in Bezug auf die erbachten Serviceleistungen der regio iT im Rahmen dieser Leistungsvereinbarung.

Die Verwaltung schlägt vor, eine erste Evaluation zum Ende des 1. Schulhalbjahres 2022/2023 durchzuführen, da dann sämtliche Grundschulen Erfahrungswerte sammeln konnten, die in die vorgesehene Evaluation einfließen können. Die Auswertung der ausgefüllten Evaluationsbögen wird anonymisiert erfolgen. Die Ergebnisse der Auswertung werden anschließend mit der regio iT erörtert und dem Ausschuss zur Kenntnis vorgelegt.

Zudem ist vorgesehen, zu dem Zeitpunkt der Evaluation eine Auswertung der Anzahl der aufgegebenen Tickets durch die Grundschulen bei der regio iT zu erfragen. Zu beachten ist jedoch, dass durch die Leistungsvereinbarung zum First-Level-Support nicht sämtliche Anfragen bzw. Störungsmeldungen der Grundschulen in dem Ticketsystem der regio iT hinterlegt sein werden. Ein wesentlicher Aspekt im Rahmen der Erarbeitung der Leistungsvereinbarung zum First-Level-Support war, dass dem Wunsch der Grundschulen Rechnung getragen wird, dass nach Möglichkeit kleinere Probleme/Fehler während der Präsenzzeiten der IT-Techniker*innen in den jeweiligen Schulen ohne ein gesondertes Aufgeben von Tickets behoben werden.

Anlage:

- Evaluationsbogen

Evaluationsbogen bzgl. des 1st-Level-Supports an Grundschulen der regio iT

Durch die nachstehenden Fragen soll Ihnen die Möglichkeit gegeben werden, den zwischen dem Schulträger und der regio iT vereinbarten 1st-Level-Support an den Grundschulen durch die regio iT zu bewerten. Bitte kreuzen Sie jeweils eine der nachstehenden Antwortmöglichkeiten an. Die Erfassung und Auswertung der Rückmeldungen erfolgen anonymisiert.

1. In welcher Häufigkeit haben Sie die vor-Ort-Servicezeiten in Anspruch genommen?
 - alle 2 Wochen
 - alle 4 Wochen
 - unregelmäßig

2. Stand Ihnen der/die IT-Techniker/in bei Bedarf an den vereinbarten Präsenztagen ca. 3 Stunden je vor-Ort-Termin zur Verfügung?
 - ja
 - nein

3. Wurde die festgelegte Präsenzzeit von ca. 3 Stunden je vor-Ort-Termin regelmäßig vollumfänglich beansprucht?
 - ja
 - nein

4. Konnten einfache Fehler bzw. kleinere Störungen regelmäßig vor Ort durch die IT-Techniker/innen behoben werden?
 - ja
 - nein

5. Haben Sie in Bezug auf Fehler/Störungen, die nicht vor Ort gelöst werden konnten, eine Rückmeldung der jeweiligen Fachabteilung der regio iT erhalten?

- ja
- nein

6. Wie zufrieden sind Sie mit der Bedienerunterstützung (bspw. beim Kauf und der Zuweisung von Apps)?

- sehr zufrieden
- zufrieden
- nicht zufrieden, weil _____

7. Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung bei der Einrichtung der Hardware (bspw. der iPads in das schulische WLAN)

- sehr zufrieden
- zufrieden
- nicht zufrieden, weil _____

8. Wie zufrieden sind Sie mit der Reaktionszeit, nachdem ein Anliegen/eine Fehlermeldung an die E-Mailadresse IT-Grundschulen-AC@regioit.de übersandt wurde?

- sehr zufrieden
- zufrieden
- nicht zufrieden, weil _____

9. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem 1st-Level-Support?

- sehr zufrieden
- zufrieden
- nicht zufrieden, weil _____
