

<b>Vorlage</b>		<b>Vorlage-Nr:</b> FB 45/0340/WP18
Federführende Dienststelle: FB 45 - Fachbereich Kinder, Jugend und Schule Beteiligte Dienststelle/n:		Status: öffentlich
		Datum: 22.02.2023
		Verfasser/in: FB 45/400
<b>Auswertung der Zufriedenheit der Grund- und Förderschulen in Bezug auf den First-Level-Support</b>		
<b>Ziele:</b>		
<b>Beratungsfolge:</b>		
<b>Datum</b>	<b>Gremium</b>	<b>Zuständigkeit</b>
14.03.2023	Ausschuss für Schule und Weiterbildung	Kenntnisnahme

**Beschlussvorschlag:**

Der Ausschuss für Schule und Weiterbildung nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

## 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>	0		0			
	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>	0		0			
	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 CO<sub>2</sub>-Emissionen ist:

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

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 **CO<sub>2</sub>-Einsparung** durch die Maßnahme ist (bei positiven Maßnahmen):

- gering  unter 80 t / Jahr (0,1% des jährl. Einsparziels)  
mittel  80 t bis ca. 770 t / Jahr (0,1% bis 1% des jährl. Einsparziels)  
groß  mehr als 770 t / Jahr (über 1% des jährl. Einsparziels)

Die **Erhöhung der CO<sub>2</sub>-Emissionen** durch die Maßnahme ist (bei negativen Maßnahmen):

- gering  unter 80 t / Jahr (0,1% des jährl. Einsparziels)  
mittel  80 bis ca. 770 t / Jahr (0,1% bis 1% des jährl. Einsparziels)  
groß  mehr als 770 t / Jahr (über 1% des jährl. Einsparziels)

**Eine Kompensation der zusätzlich entstehenden CO<sub>2</sub>-Emissionen erfolgt:**

- vollständig  
 überwiegend (50% - 99%)  
 teilweise (1% - 49 %)  
 nicht  
 nicht bekannt

## **Erläuterungen:**

### **1. Ausgangslage**

In der Sitzung des Ausschusses für Schule und Weiterbildung am 18.08.2022 hat dieser mit der Vorlage "FB 45/0258/WP18 IT-Hausmeister\*innen - Vorschlag zur Evaluation" die Verwaltung beauftragt, eine Auswertung zu der Zufriedenheit der Schulen in Bezug auf den 1st-Level-Support auf Basis des vorgestellten Evaluationsbogens zum Ende des 1. Schulhalbjahres 2022/2023 bei den Grundschulen durchzuführen.

### **2. Vorgehen der Verwaltung**

Die Befragung richtet sich an die Schulleitungen der städtischen Grund- und Förderschulen, die den 1st-Level-Support der regio iT beanspruchen können. Der Fragebogen wurde mit einem Begleitschreiben per Mail am 18.01.2023 an die Schulleitungen versandt, verbunden mit der Bitte, die Auswertung zu unterstützen und an der Befragung teilzunehmen. Die Rückmeldung konnte via Mail oder anonym per Postversand erfolgen. Hierzu wurde ein Zeitraum von drei Wochen gewährt. Sämtliche Rückläufe wurden vollständig anonymisiert erfasst und ausgewertet.

### **3. Beteiligung und Rücklauf**

An der Befragung beteiligten sich 32 von 39 Grund- und Förderschulen, was einer Beteiligung von insgesamt 82 % entspricht.

### **4. Ergebnisse**

Die graphisch dargestellten Ergebnisse der Befragung mit ergänzenden Erläuterungen sind der Anlage zu entnehmen.

### **5. Fazit**

Die Auswertung zeigt, dass der 1st-Level-Support von zahlreichen Grund- und Förderschulen in Anspruch genommen und wertgeschätzt wird. Sie bringt zum Ausdruck, dass sowohl der Bedarf bezüglich des Supports bei den Grund- und Förderschulen vorhanden ist als auch die Wirksamkeit spürbar ist. Es gab bei den Beantwortungen keine Auffälligkeiten oder Ausprägungen, die einen Hinweis darauf geben würden, dass bei einzelnen Schulen die Unterstützung in Gänze nicht genutzt wird oder nicht ausreichend ist. Gleichwohl weisen die Ergebnisse darauf hin, dass der Bedarf an Unterstützung in Teilbereichen unterschiedlich bzw. individuell ist.

Einzelne Anmerkungen der Auswertung, beispielsweise zu Hardware- und Softwareproblematiken oder die unter Frage 6 genannte Zeitdauer für das Bereitstellen von Guthaben für den App-Store, die nicht in originärem Zusammenhang mit der Serviceleistung der IT-Techniker\*innen stehen, werden darüber hinaus seitens der Verwaltung mit der regio iT erörtert, um entsprechende Lösungen herbeizuführen.

## **Anlage:**

Auswertungsergebnisse