

<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>	<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 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.

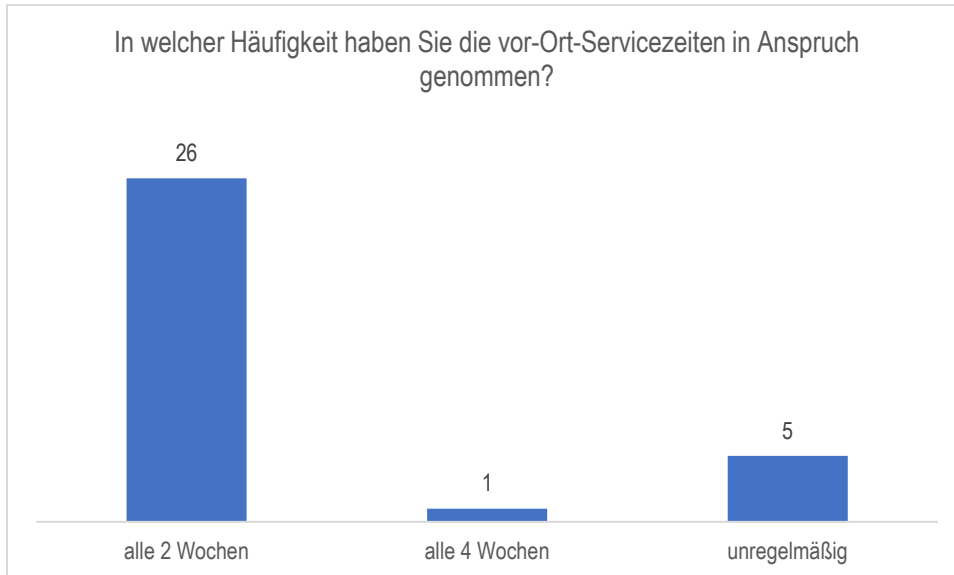
## **Anlage:**

Auswertungsergebnisse

## Anlage zur Vorlage „Auswertung der Zufriedenheit der Grund- und Förderschulen in Bezug auf den First-Level-Support“

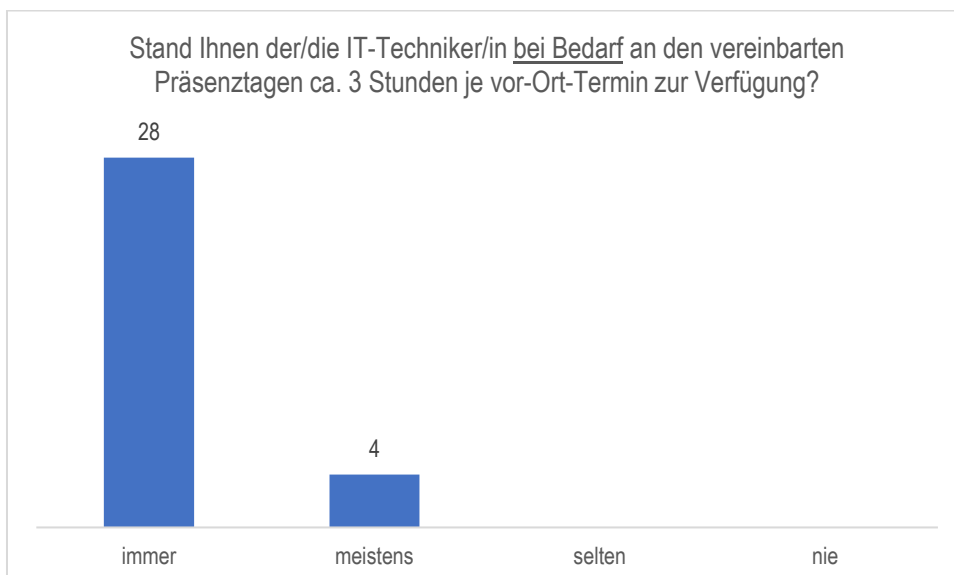
### Zu 4. Ergebnisse

Frage 1:



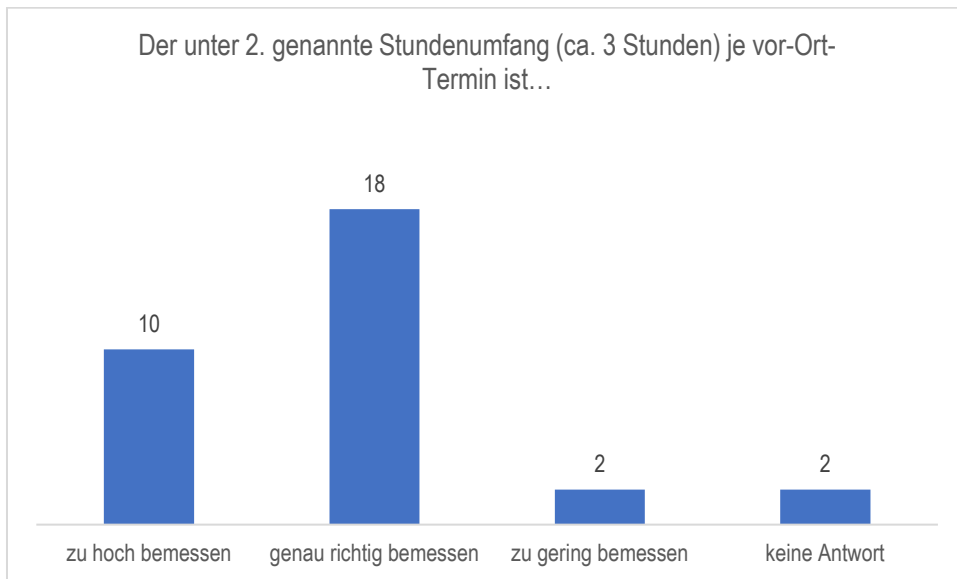
26 Grund- und Förderschulen gaben an, den Vor-Ort-Service zu festen Terminen in einem Abstand von zwei Wochen in Anspruch genommen zu haben, eine Schule nutzte den Service alle vier Wochen, weitere fünf Schulen nahmen diesen unregelmäßig wahr.

Frage 2:



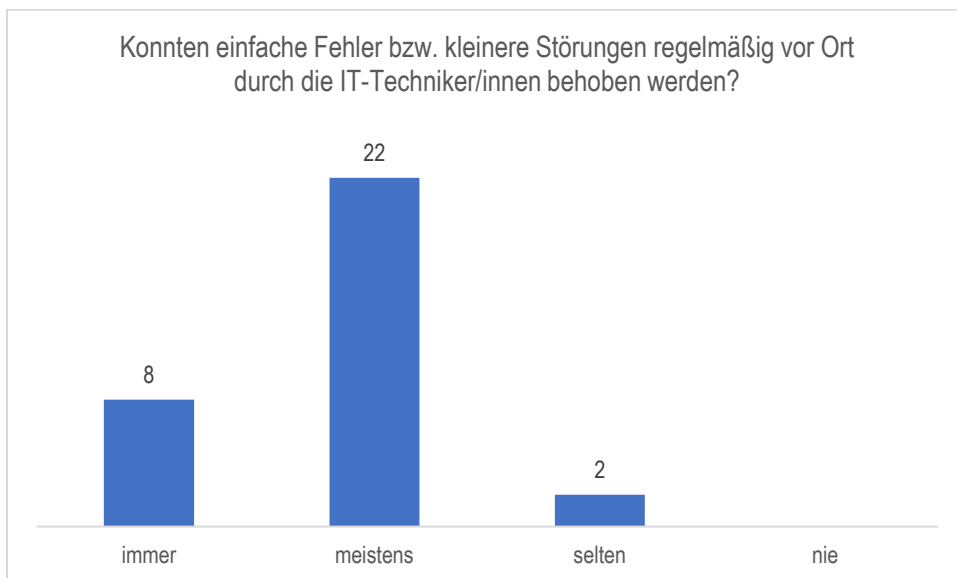
Eine organisatorische Anforderung war, dass die IT-Techniker\*innen die Grund- bzw. Förderschulen zu festen Terminen für einen Zeitraum von 2-3 Stunden aktiv aufsuchen. Die Frage, ob der/die jeweilige IT-Techniker/in bei Bedarf an den vereinbarten Präsenztagen ca. 3 Stunden je vor-Ort-Termin zur Verfügung stand, wurde von 28 Befragten mit „immer“ und von vieren mit „meistens“ beantwortet.

Frage 3:



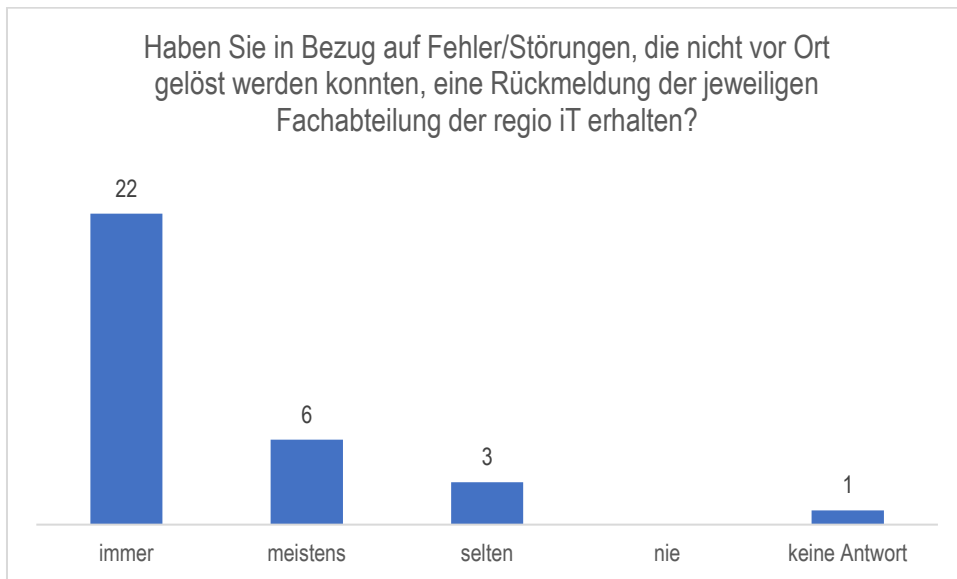
In Bezug auf die Bemessung des Stundenumfangs je Vor-Ort-Termin fielen die Bewertungen unterschiedlich aus. Zehn Befragte gaben an, dass der Stundenumfang zu hoch bemessen sei, 18 fanden diesen genau richtig, zwei war er zu gering bemessen und zwei Befragte haben diese Frage nicht beantwortet bzw. konnten dies noch nicht sicher beurteilen. Ein Vorschlag einer Schule lautete, den Stundenumfang zu reduzieren, im Gegenzug jedoch einen wöchentlichen Service wahrnehmen zu können oder je nach Bedarfslage darüber entscheiden zu können.

Frage 4:



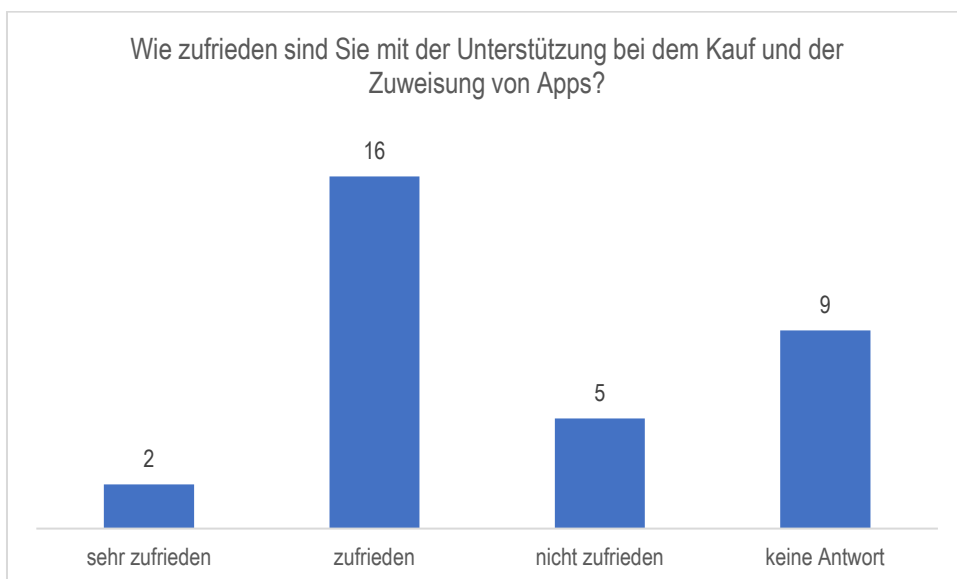
Die große Mehrheit gab bei der Frage, ob einfache Fehler bzw. kleinere Störungen regelmäßig vor Ort durch die IT-Techniker/innen behoben werden konnten, an, dass dies meistens der Fall war (22 Antworten). Acht Befragte beantworteten die Frage dahingehend, dass es immer zur Fehler/Störungsbeseitigung gekommen sei. Lediglich zwei gaben an, dass dies nur selten erfolgte.

Frage 5:



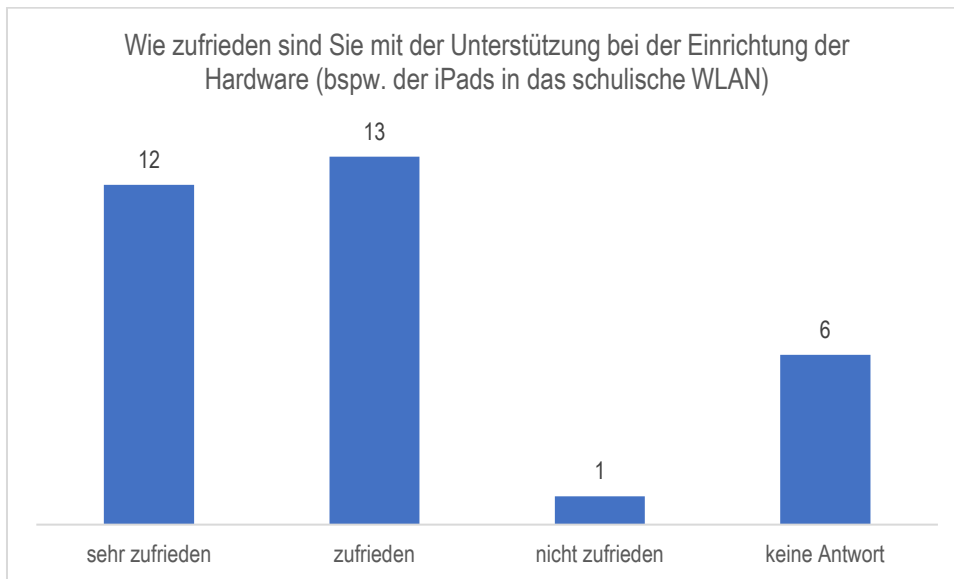
Danach befragt, ob die Schulleitungen in Bezug auf Fehler/Störungen, die nicht vor Ort gelöst werden konnten, eine Rückmeldung der jeweiligen Fachabteilung der regio iT erhalten haben, beantworteten dies die meisten Teilnehmenden positiv (22 mit „immer“, 6 mit „meistens“). Lediglich 3 antworteten mit „selten“.

Frage 6:



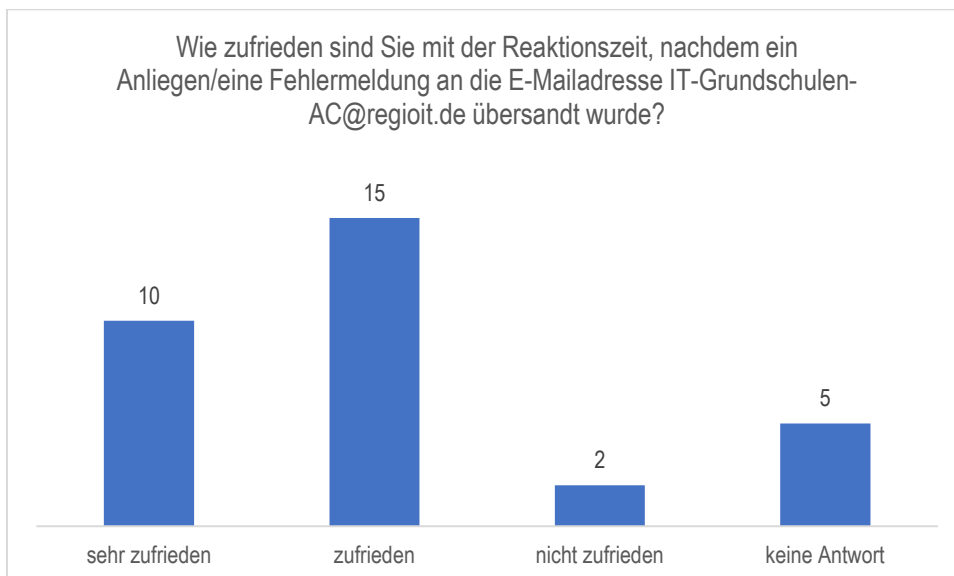
In Bezug auf die Unterstützung beim Kauf und Zuweisung von Apps gab der überwiegende Teil der Befragten an, zufrieden bzw. sehr zufrieden zu sein. Neun Befragte haben diese Frage nicht beantwortet, weil diese Unterstützung nicht in Anspruch genommen wurde oder ohne Angaben von Gründen. Weitere fünf gaben an, mit der Unterstützung nicht zufrieden zu sein. Dies begründete sich beispielsweise darin, dass Bestellvorgänge zu lange dauern, zu viele Schritte den Kauf/die Zuweisung verkomplizieren und die Gutschrift von Guthaben zu lange dauern würde.

Frage 7:



Überwiegend positiv wurde die Frage der Zufriedenheit mit der Unterstützung bei der Einrichtung der Hardware beurteilt. Hier antworteten 25 der Befragten, dass sie sehr zufrieden bzw. zufrieden damit sind. Sechs Befragte haben die Zufriedenheit nicht beurteilt und gaben an, dass die Serviceleistung nicht beansprucht wurde. Es wurde ergänzend angemerkt, dass den Befragten teils unklar sei, was in die Zuständigkeit der IT-Techniker\*innen fällt und wofür ein Ticket bei der regio IT aufgegeben werden muss.

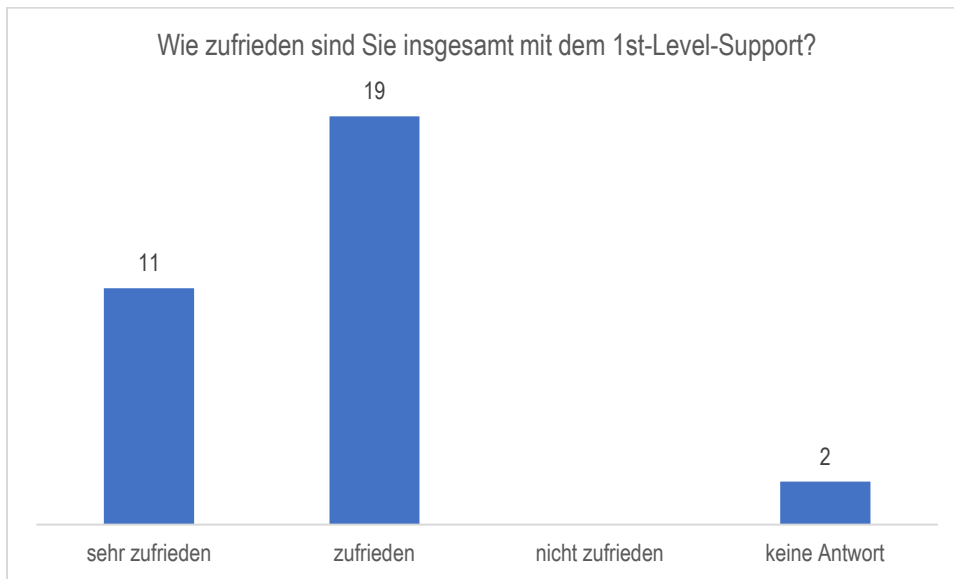
Frage 8:



Die Zufriedenheit der Reaktionszeit, nachdem ein Anliegen an die regio IT übermittelt wurde, beantwortete der überwiegende Teil mit zufrieden/sehr zufrieden. Angemerkt wurde, dass der Service sich deutlich gebessert habe. Zwei antworteten mit „nicht zufrieden“ und gaben an, dass Tickets erst nach einer Woche bzw. auf Nachfrage bearbeitet worden seien oder dass zügig geantwortet wurde, die Lösung jedoch nicht zielführend gewesen sei. Fünf Befragte haben keine Antwort angegeben.



### Frage 9:



Durchweg positiv wurde die Zufriedenheit mit dem 1st-Level-Support beurteilt. Dreißig der insgesamt 32 Rückläufe gaben an, zufrieden bzw. sehr zufrieden hiermit zu sein. Zwei Schulen beantworteten diese Frage nicht. Es wurde angemerkt, dass es nach anfänglicher Rollenklärung sehr zufriedenstellend laufe, jedoch manche Probleme aufgrund von fehlenden Berechtigungen oder Qualifikationen nicht vor Ort gelöst werden konnten.

Zum Abschluss der Befragung konnten die Teilnehmenden ergänzende, individuelle Anmerkungen machen. Hier fanden sich vielfache Bemerkungen dazu, dass die Schulen über die Bereitstellung des 1st-Level-Supports vor Ort sehr froh und zufrieden seien, eine große Hilfsbereitschaft seitens der IT-Techniker\*innen herrsche und man sich eine Fortführung wünsche. Auch wünsche man sich eine klarere Definition der Aufgaben der IT-Techniker\*innen. Teils habe es den Eindruck gemacht, als verfügten diese über keine ausreichende Erfahrung. In diesem Zusammenhang wurde angeregt, eine Art Checkliste zu entwickeln, die mit den IT-Techniker\*innen durchgegangen werden kann. Eine weitere Bemerkung wurde dahingehend formuliert, dass die Vor-Ort-Zeiten bekannter und diese noch weiter ausgebaut werden sollten.

Diesbezüglich ist anzumerken, dass mit Beauftragung der regio iT mit dem 1st-Level-Support in den Grund- und Förderschulen die beiden zuständigen IT-Techniker neu eingestellt wurden. Dadurch ist zu erklären, dass in Teilbereichen kein großer Erfahrungsschatz vorhanden sein kann.

Das Anlegen einer Checkliste kann aus Sicht der Verwaltung lediglich eigenständig und individuell durch die jeweiligen Schulen erfolgen. Die Anforderungen und/oder Problemstellungen werden an den jeweiligen Schulen sehr heterogen sein, so dass eine allgemeingültige Checkliste kaum umsetzbar wäre. Überdies besteht weiterhin die Möglichkeit, bei auftretenden Problemen ein Ticket an die eigens für den 1st-Level-Support eingerichtete Mailadresse aufzugeben, so dass sämtliche Problemstellungen erfasst werden können und nicht in Vergessenheit geraten.

Die Vor-Ort-Zeiten sind in dem Service Level Agreement definiert und wurden den Schulen per Mail am 29.07.2022 mitgeteilt. Daraufhin haben wenige Schulen den Wunsch geäußert, ihre Präsenzzeiten mit denen einer anderen Schule zu tauschen. Diesen Wünschen wurde seitens der Verwaltung entsprochen.