

## Summary Kundenzufriedenheitsumfrage 2018 an den Erlanger Schulen

### Durchführung

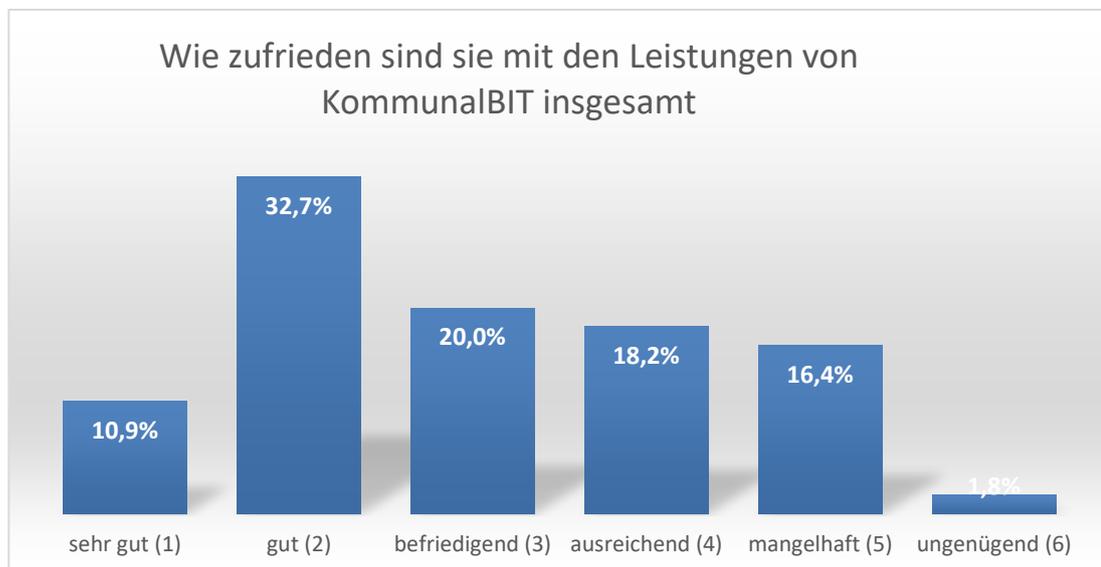
In der Zeit vom 17.01.2018 bis 07.02.2018 fand die erste Umfrage zur Kundenzufriedenheit an den Erlanger Schulen statt. Die Umfrage wurde von KommunalBIT initiiert, der Fragenkatalog wurde mit dem Schulverwaltungsamt Erlangen abgestimmt.

Mit der Umfrage wurden zwei Ziele verfolgt: Zum einen sollten Verbesserungspotentiale erkannt werden, um weitere Betätigungsfelder oder erforderliche Prozessveränderungen aufzuzeigen. Zum anderen können die Aussagen zur Leistungsfähigkeit und Zufriedenheit von bereits betreuten Schulen zum Zwecke der Neukundengewinnung genutzt werden (Marketing-/Werbezwecke).

Der Fragebogen wurde in elektronischer Form an 100 Personen, die sich aus Schulleitungen und Systembetreuern zusammensetzten, an 33 Schulen versandt. Davon haben 53 Personen den Fragebogen vollständig ausgefüllt, 7 nur teilweise. Dabei war der Rücklauf der einzelnen Schularten unterschiedlich: Insbesondere die Realschulen (1,9-fach), die Beruflichen Schulen (1,6-fach) sowie die Gymnasien (1,2-fach) waren anteilmäßig überrepräsentiert. Grundschulen (0,9-fach) waren leicht unterrepräsentiert, andere Schularten (Mittel- und Förderschulen) deutlich unterrepräsentiert.

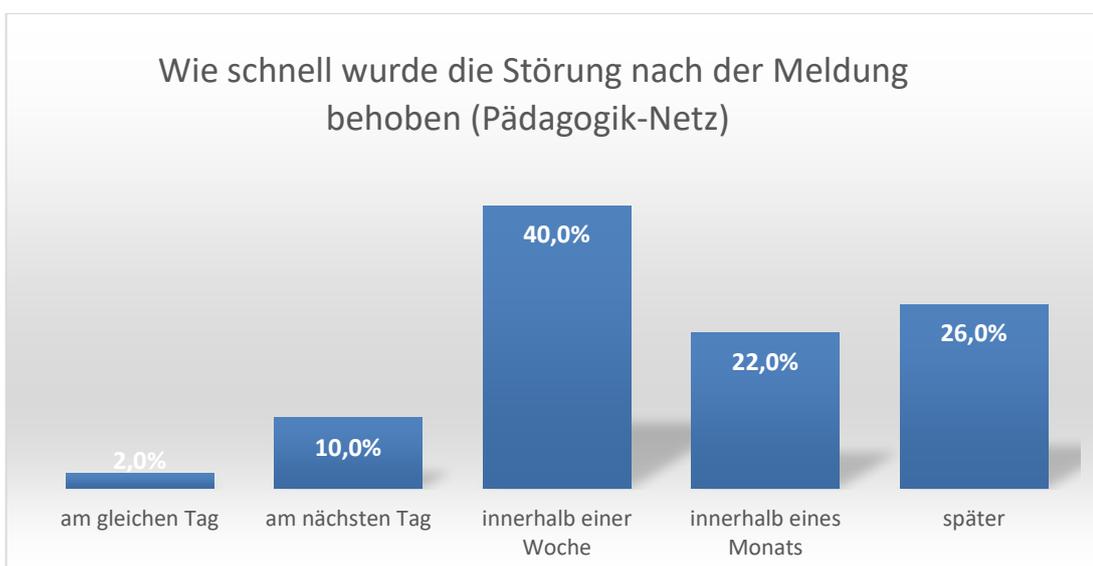
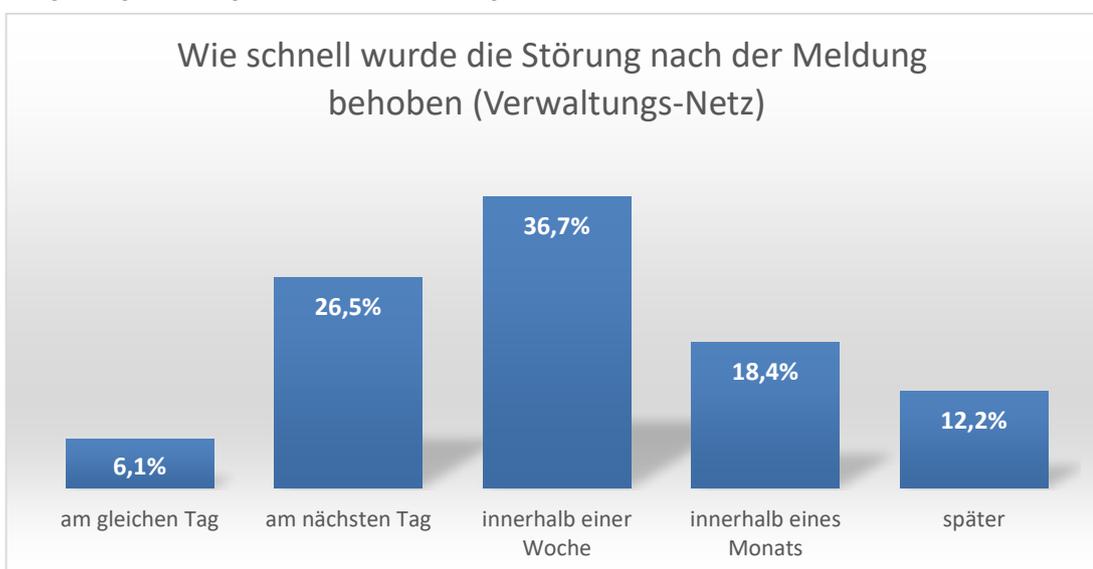
### Ergebnisse

1. Die **Serviceleistungen für den Verwaltungsbereich werden durchgehend besser** als für den pädagogischen Bereich beurteilt, was auch den Vereinbarungen mit dem Schulverwaltungsamt entspricht. Dies folgt aus den Anforderungen des Schulbetriebs, dass die Verwaltung vorrangig funktionsfähig sein muss, während im pädagogischen Bereich alternative Unterrichtsmethoden möglich sind.
2. Die Schulen sind überwiegend mit den **Leistungen von KommunalBIT zufrieden** (64 % benoten die Leistungen von KommunalBIT mit sehr gut, gut oder befriedigend).

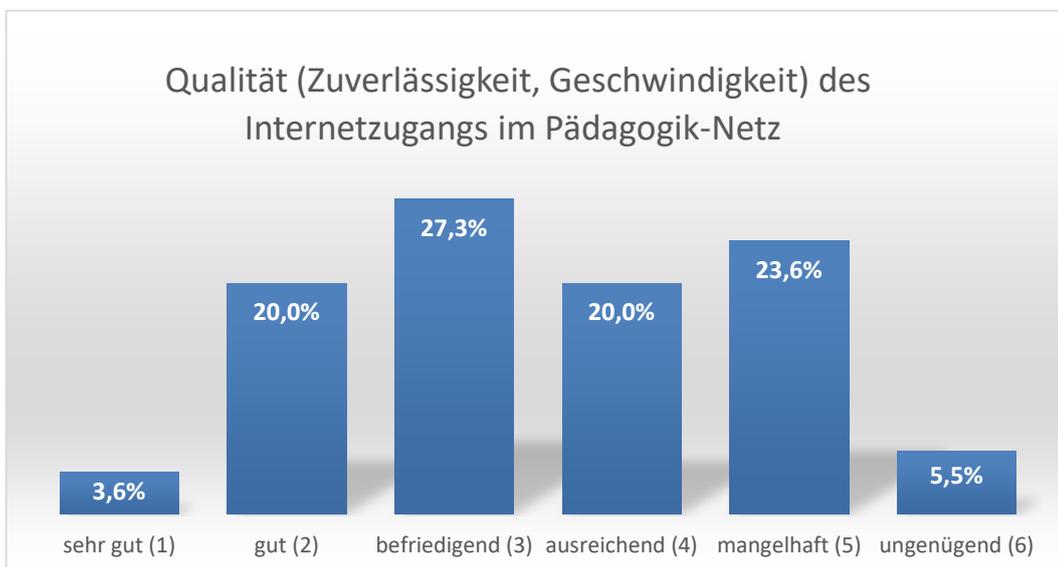


3. Die Schulen haben angegeben, dass sie **IT-Ausstattung häufiger im Unterricht einsetzen würden**, wenn ihnen diese vermehrt zur Verfügung gestellt wird. Der **tägliche Einsatz würde von aktuell 60 % auf 85 % steigen**. Dies bestätigt die für die Jahre 2018 – 2020 geplanten Mehrungen des Konzepts smartERSchool.

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Team IT-Betreuung Schulen werden positiv wahrgenommen. Die Zufriedenheit mit der **fachlichen Kompetenz liegt bei 83 %**, mit der **Freundlichkeit der Mitarbeiter sogar bei 94 %**.
- In Bezug auf die Produktvielfalt sind **69 % der Befragten mit der Auswahlmöglichkeit an Gerätetypen zufrieden**; knapp 1/3 wünschen sich eine größere Auswahl. Hier zeigt sich ein Zielkonflikt zwischen Standardisierung und Befriedigung / Individualität der einzelnen Nutzerbedürfnisse. Wenn einzelne Gerätetypen in ausreichender Menge dauerhaft nachgefragt werden, sollten diese in das Portfolio aufgenommen werden. Diese „Vielfalt“ bringt natürlich steigenden Abstimmungs- und Verwaltungsaufwand mit sich (Kalkulation von Verrechnungssätzen, Erstellung von Leistungsbeschreibungen, LifeCycle Planungen usw.). Das angekündigte Förderprogramm des Freistaates für die IT-Ausstattung in Schulen kann hier einen positiven Beitrag leisten.
- Gegenwärtig werden im **Verwaltungsbereich 1/3 aller Störungen am gleichen oder nächsten Tag behoben, im pädagogischen Bereich sind es 12 %**. Da die Schulen immer stärker auch im pädagogischen Bereich auf die Verfügbarkeit der IT angewiesen sind, sollte dieser Wert gesteigert werden. Das kann nicht allein durch technische oder organisatorische Maßnahmen ermöglicht werden, dafür ist auch höherer Personaleinsatz notwendig. Letzteres würde langfristig zu steigenden Verrechnungssätzen führen.



7. Die Schulen benötigen im Hinblick auf die **Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit des Internetzugangs** im pädagogischen Bereich eine deutliche Verbesserung. Nur knapp über **die Hälfte der Befragten ist mit der derzeitigen Qualität zufrieden**. Hier setzen wir auf eine Verbesserung durch den von verschiedenen Providern geplanten Breitbandausbau bzw. die Förderprogramme des Freistaates und des Bundes, die vom Sachaufwandsträger in Anspruch genommen werden müssen. Dabei ist allerdings mit einem dauerhaft erhöhten Aufwand bei den laufenden Kosten zu rechnen.



## Fazit

Nach Abschluss von smartERSchool (2018 – 2020) sollte Anfang 2021 mit einer weiteren Umfrage der Fortschritt überprüft werden. Bis dahin sehen wir Verbesserungspotential in folgenden Bereichen:

1. Bessere Breitbandanbindung
2. Schnellere Störungsbehebung insbesondere im pädagogischen Bereich
3. Größere Gerätevielfalt

April 2018

Walter Brosig  
Vorstand KommunalBIT