

Fragebogen zur Optimierung des IT-Supports für die städtischen Schulen

1. Wie viele IT-Beauftragte/Medienbeauftragte gibt es an Ihrer Schule?

Anzahl: _____

2. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem 1st-Level-Support an Ihrer Schule?

☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ eher zufrieden ☐ gar nicht zufrieden

3. Gibt es Fortbildungsangebote zum Thema IT und ist dieses ausreichend oder bedarf es Ihrer Meinung nach weiterer Unterstützung?

☐ ja, das Angebot ist ausreichend
☐ ja, das Angebot ist jedoch ausbaufähig
☐ nein, es besteht kein Angebot

4. Nehmen die IT-Beauftragten/Medienbeauftragten an regelmäßigen Fortbildungen zum Thema IT teil?

☐ ja ☐ nein

5. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem städtischen IT-Support (2nd-Level-Support) an Ihrer Schule?

☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ eher zufrieden ☐ gar nicht zufrieden

6. Bitte nennen Sie die drei häufigsten Gründe, weshalb Sie auf den 2nd-Level-Support zurückgreifen müssen.

1. _____

2. _____

3. _____

7. Wie erfolgt die Kontaktaufnahme zum 2nd-Level-Support?

☐ telefonisch ☐ per E-Mail ☐ sonstiges: _____

8. Wie zeitnah erfolgt eine erste Reaktion des 2nd-Level-Supports?

☐ innerhalb von 30 Min. ☐ innerhalb von 60 Min. ☐ innerhalb von 2 Std. ☐ mehr als 2 Std

9. Sind Sie zufrieden mit der Reaktionsgeschwindigkeit des 2nd-Level Supports?

☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ eher zufrieden ☐ gar nicht zufrieden

10. Wie zufrieden sind Sie mit der zeitlichen Dauer bis zur endgültigen Behebung des Problems durch den 2nd-Level-Support?

☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ eher zufrieden ☐ gar nicht zufrieden

11. Welche Reaktionszeiten des 2nd-Level-Support sind aus Ihrer Sicht für einen reibungslosen Ablauf an Ihrer Schule erforderlich?

12. Haben Sie Verbesserungsvorschläge zur Kontaktaufnahme mit dem 2nd-Level-Support (z.B. die Einführung eines Ticketsystems, ein fester Vor-Ort-Termin des 2nd-Level-Support an Ihrer Schule)?

☐ nein

☐ ja, folgende Verbesserungsvorschläge: _____

13. Soll der 2nd-Level-Support weiterhin bei der städtischen IT verankert bleiben? Wo liegen aus Ihrer Sicht die Vorteile? Wo sehen Sie mögliche Nachteile?

14. Haben Sie weitere Anregungen zur Verbesserung des städtischen IT-Supports? Wenn ja, welche?

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!