

**Mai 2019**

## **Zufriedenheitsbefragung der Münsteraner Schulen**



**citeq Münster**  
Scheibenstraße 109  
48153 Münster



<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
	Ausgangssituation	3
	Zielsetzung der Erhebung	4
	Methodik	5
	Anmerkungen zum Bericht	7
<b>2.</b>	<b>Management Summary</b>	<b>8</b>
2.1	Wesentliche Erkenntnisse	9
2.2	Handlungsempfehlungen	12
<b>3.</b>	<b>Ergebnisse</b>	<b>15</b>
3.1	Kundenzufriedenheit	16
3.2	Zukünftige Wichtigkeit	28

## Ausgangssituation

- ▶ Die Hiestermann & Frömchen GmbH wurde Ende 2018 von der citeq mit der Durchführung einer Kundenzufriedenheitsanalyse der Münsteraner Schulen beauftragt. Hierzu sollten verschiedene Ansprechpartnerinnen und -partner in den Schulen online befragt werden (Schulleitungen, IT-Verantwortliche etc.).
- ▶ Der vorliegende Bericht dokumentiert die Ergebnisse der Befragung. Dabei wurden die Ergebnisse von insgesamt 57 vollständigen Interviews berücksichtigt.

Der verantwortliche Leiter für diese Studie ist Lutz Hiestermann, unterstützt wurde er bei der Auswertung durch Wolf Wilke sowie bei der Grafikerstellung durch Julian Ilge.

---

### Kontakt:

Lutz Hiestermann; Hiestermann & Frömchen GmbH

Tel.: 0641-399296-59; E-Mail: [hiestermann@hiestermann-froemchen.de](mailto:hiestermann@hiestermann-froemchen.de)

## Zielsetzung der Erhebung

- Das wesentliche Ziel der Befragung bestand darin, die Zufriedenheit der Schulen mit den Leistungen der citeq rund um das Rollout des neuen technischen Systems im Jahr 2018 zu messen.
- Darüber hinaus sollten die Wichtigkeit verschiedener weiterer Angebote aus Sicht der Befragten sowie Bedarfe an zusätzlichen Dienstleistungen analysiert werden.
- Es sollen Verbesserungspotentiale und Ausstattungsbedarfe ermittelt werden.

## Allgemeines (I)

- Das Fragebogendesign wurde gemeinsam mit der citeq im Herbst 2018 entwickelt.
- Die Online-Befragung selbst wurde von der Hiestermann & Frömchen GmbH programmiert und gehostet.
- Aufgrund der aktuellen Diskussionen rund um die EU-Datenschutzgrundverordnung wurden die Abläufe so modifiziert, dass der Hiestermann & Frömchen GmbH von der citeq keinerlei personenbezogenen Daten zur Verfügung gestellt wurden.
- Stattdessen erfolgte die persönliche Einladung der Zielpersonen per Mail und damit die Nutzung der Mailadressen durch die citeq. Diese Mail enthielt den Link zu einer Seite, auf der die Zielpersonen durch Hinterlegen ihrer dienstlichen Mailadresse ihr Einverständnis zur Teilnahme an der Befragung und damit zur Weitergabe der dienstlichen Adresse an die Hiestermann & Frömchen GmbH erklären konnten (das sog. Opt-in).
- H&F stellte den Zielpersonen ausschließlich auf Basis dieses Opt-in den individuellen Link zur Verfügung, mit dem diese sich dann in die Befragung einloggen können. Vor Beginn der Auswertung wurden von H&F alle personenbezogenen Informationen von den Ergebnissen getrennt.
- Die Befragung selbst fand auf einem von H&F genutzten Umfrageserver statt, auf den wiederum die citeq keinerlei Zugriff hatte.
- Da der Hiestermann & Frömchen GmbH keine personenbezogenen Daten von Nichtteilnehmern vorlagen und die citeq nicht wusste, wer bereits teilgenommen hatte, wurde im Laufe der Feldphase nach etwa zweieinhalb Wochen von der citeq eine Erinnerungsmail an alle Zielpersonen gesendet.

## Allgemeines (II)

- Insgesamt wurden von der citeq ca. 160 Personen in 78 Schulen angeschrieben. 62 Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben den Fragebogen ausgefüllt. Bei der Qualitätskontrolle der Daten wurde jedoch deutlich, dass 5 Teilnehmer so gut wie keine der Fragen beantwortet hatten, so dass diese Fälle bei der Auswertung in Rücksprache mit der citeq nicht berücksichtigt wurden. Insgesamt wurden demnach 57 Fälle in die hier vorgelegten Analyse einbezogen.

Die Antwortquote bezogen auf die 78 Schulen kann nicht berechnet werden, da aufgrund der Vorgehensweise keine Informationen darüber vorliegen, wie viele Schulen teilgenommen haben bzw. an welchen Schulen ggf. zwei oder mehr Personen die Fragen beantwortet haben.

### Offene Nennungen:

- Die offenen Nennungen zu den einzelnen Fragen wurden an die citeq weitergegeben. Eine weitergehende Kategorisierung wurde aufgrund der geringen Anzahl der Nennungen und deren Unterschiedlichkeit nicht vorgenommen.

### Anmerkungen zum Bericht

- Auf allen Grafiken wird die Gesamtzahl der in die jeweilige Auswertung einbezogenen Antworten benannt (z. B. N=57 über alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer). Eine von dieser Gesamtzahl bzw. den Fallzahlen abweichende Anzahl bedeutet, dass einige Personen die Frage nicht beurteilen wollten oder konnten.
- Die Anteile derjenigen, die einzelne Fragen nicht beantwortet haben (sog. **Missings**), wurden bei der Auswertung i. d. R. nicht berücksichtigt.
- Bei verschiedenen Fragestellungen (z. B. Wichtigkeit oder Zufriedenheit) wurde eine 10er-Skala verwendet. Dabei ist der höhere Wert der positivere, so dass bei den genannten Mittelwerten die Zufriedenheit um so höher ist, je höher der Mittelwert ausfällt:
  - 1 – 5: Es besteht akuter Handlungsbedarf.
  - 6 – 7: Ansätze zur Steigerung der Zufriedenheit sind zu prüfen.
  - 8 – 10: Es besteht kein dringender Handlungsbedarf.
- Der besseren Lesbarkeit wegen wurde in dem Bericht z. T. auf die weibliche Form verzichtet.
- Der vorgelegte Bericht fasst die wesentlichen Erkenntnisse der Umfrage zusammen. Weitere Differenzierungen liegen in Tabellenform vor.

## 2. Management Summary



#### Wesentliche Erkenntnisse (I)

##### Rahmenbedingungen:

- Insgesamt haben im Januar/Februar 2019 57 Vertreterinnen und Vertreter der Münsteraner Schulen an einer Onlineumfrage zu ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen der citeq im Zusammenhang mit der Einführung des neuen Systems TIME for kids im Jahr 2018 teilgenommen.
- Die Zufriedenheit wurde auf einer 10er-Skala von 10 – absolut zufrieden bis 1 – völlig unzufrieden abgefragt.

##### Zufriedenheit:

- Insgesamt lässt sich aus den Ergebnissen eine klare Differenzierung der Zufriedenheiten mit den Dienstleistungen im persönlichen Kontakt und mit dem technischen System herausarbeiten.  
Auf der einen Seite dokumentiert sich eine hohe bis sehr hohe Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der citeq (Kommunikation, Beratung) – die Mittelwerte der Zufriedenheit liegt bei den meisten Einzelaspekten mit Werten über 8,0 und zum Teil sogar über 9,0.  
Handlungsbedarf zeigt sich bei der Zufriedenheit mit der technischen Funktionsfähigkeit – hier liegt der Mittelwert bei knapp unter 6,0, in einzelnen Untergruppen unter 5,0.

#### Wesentliche Erkenntnisse (II)

##### Zufriedenheit (Forts.):

- Bei der Analyse der Zufriedenheiten lassen sich folgende generelle Zusammenhänge herausarbeiten:
  - Die Mehrheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer ist insgesamt und „alles in allem“ mit dem Rollout zufrieden bis sehr zufrieden.
  - Bezogen auf die Schulformen, wie sie sich aus der Anzahl der Endgeräte ableiten lässt, ist festzustellen, dass die Zufriedenheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer der der Haupt- und Realschulen die der Gymnasien und der sonstigen Schulformen übertrifft.
  - Die Bewertungen für den Rollout im dritten Quartal bleiben gegenüber den übrigen Quartalen in mehreren Aspekten zurück.
- Bei den wichtigen Fragen nach der Zufriedenheit mit der technischen Funktionsfähigkeit des Systems sowie mit dem System nach dem Rollout lassen sich folgende weniger zufriedenen Untergruppen identifizieren:
  - Diejenigen Schulen, deren Rollout im 4. Quartal stattgefunden hat.
  - Die Teilnehmer aus Schulen mit weniger als 15 und mit 60 bis weniger als 100 Endgeräten.

#### Wesentliche Erkenntnisse (III)

##### Sonstige Erkenntnisse:

- Etwas mehr als zwei Drittel der Befragten geben an, dass sie sich zusätzliche Funktionen vom System TIME for kids wünschen. Die gewünschten Zusatzfunktionen sind breit gestreut, u. a. wird mehrfach artikuliert, dass ein Office-Paket bzw. die dazugehörigen Programme (v. a. Word) gewünscht wird.
- Von den fünf genannten möglichen Angeboten der citeq sind den Teilnehmerinnen und Teilnehmern Beamer und Ipads am wichtigsten, während Apple TV einigen Teilnehmern weniger wichtig ist.
  - Für die Schulen mit mehr als 100 Endgeräten sind Beamer und Dokumentenkameras besonders wichtig, für die Schulen mit weniger als 30 Endgeräten eher Präsentationsdisplays sowie Ipads.

#### Handlungsempfehlungen (I)

Aus den Ergebnissen der vorliegenden Untersuchungen lassen sich aus Sicht der Hiestermann & Frömchen GmbH folgende Handlungsempfehlungen ableiten, um die Zufriedenheit in den Schulen nachhaltig zu erhöhen:

#### **Empfehlung 1: Kommunikation mit den Schulen zum System intensivieren**

- Der Verbesserungsbedarf an dem technischen System ist nach Aussagen der citeq zumindest zum Teil darauf zurückzuführen, dass die Potentiale und Möglichkeiten des Systems teilweise nicht ausreichend klar sind.
- Die citeq sollte daher die Ergebnisse dieser Befragung nutzen, genau diese Aspekte zu verbessern (z. B. im Rahmen einer Arbeitskreissitzung, Schulungen, o. Ä.).

#### **Empfehlung 2: Technische Funktionsfähigkeit verbessern**

- Es sollte die (v. a. im Vergleich zu den persönlichen Dienstleistungen der citeq-Mitarbeiterinnen und –Mitarbeiter) unterdurchschnittliche Zufriedenheit mit der technischen Funktionsfähigkeit des Systems sowie mit dem System nach dem Rollout Anlass für die citeq sein, zu analysieren, welchen konkreten Beitrag sie dazu leisten kann bzw. muss, um die Zufriedenheit mit diesen Aspekten nachhaltig zu steigern.
- Dabei sollten Schulen mit weniger als 15 und mit 60 bis weniger als 100 Endgeräten im Fokus stehen.
- Darüber hinaus sollte geprüft werden, inwieweit bei denjenigen Schulen, bei denen das Rollout im 4. Quartal 2018 stattgefunden hat, noch für die technische Funktionsfähigkeit relevante Restarbeiten zu erledigen sind.

#### Handlungsempfehlungen (II)

##### **Empfehlung 3: Verbesserung der Betreuung der Schulen mit mehr als 100 Endgeräten**

- Die Befragten aus den Schulen mit mehr als 100 Endgeräten sind deutlich am wenigsten zufrieden mit der Kundenbetreuung.
- Die citeq sollte hier prüfen, wie die Leistungen in der Betreuung noch besser auf die (zumindest zum Teil) bisher nicht erfüllten Erwartungen abgestimmt werden können. Hierzu könnten z. B. ein separates Treffen mit den Vertreterinnen und Vertretern dieser Schulen zur Präsentation und Diskussion der Befragungsergebnisse genutzt werden.

##### **Empfehlung 4: Schulungsbedarf decken**

- Aus einer ganzen Reihe an offenen Nennungen lässt sich herauslesen, dass es für die Kontaktpersonen an den einzelnen Schulen einen Bedarf an zusätzlichen Schulungen gibt.
- Die citeq sollte diese Erkenntnis nutzen, um den Schulen entsprechende Angebote zu unterbreiten.

#### Handlungsempfehlungen (III)

##### Empfehlung 5: Zusatzangebote prüfen

- Bei der abgefragten zukünftigen Wichtigkeit der Zusatzangebote wird zum einen deutlich, dass Beamer und Ipads insgesamt am wichtigsten sind, und zum anderen, dass es eine klare Differenzierung nach den Schulformen gibt.
- Dementsprechend sollte die citeq prüfen, in welchem Rahmen den Gymnasien Beamer und Dokumentenkameras und den Grundschulen Präsentationsdisplays und Ipads angeboten werden können.

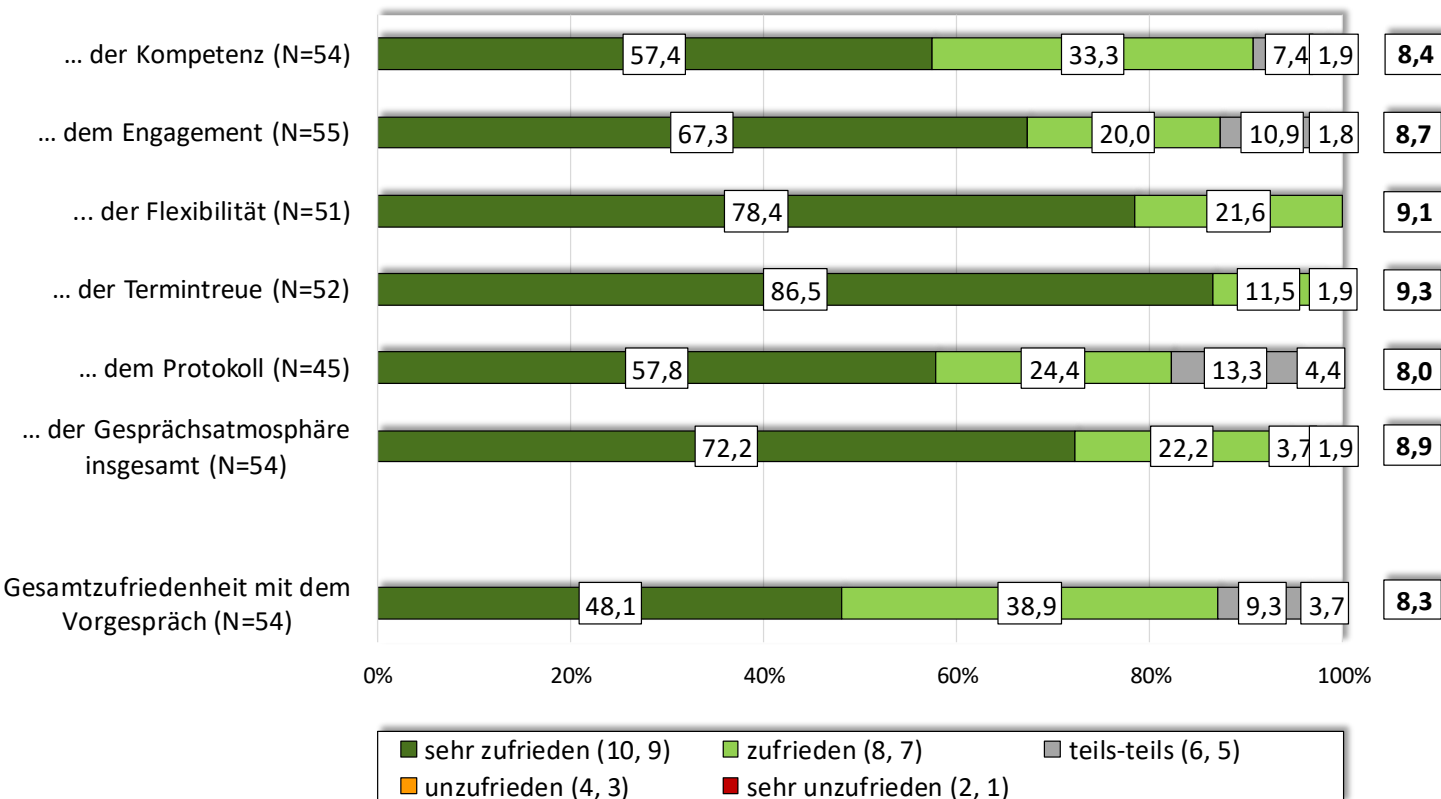
# 3. Ergebnisse

### 3.1 Kundenzufriedenheit Vorgespräch

Wie zufrieden waren Sie in Bezug auf dieses Vorgespräch alles in allem mit ...?  
Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit dem Vorgespräch vor dem Rollout?

>>alle Befragten<<

Mittelwerte:



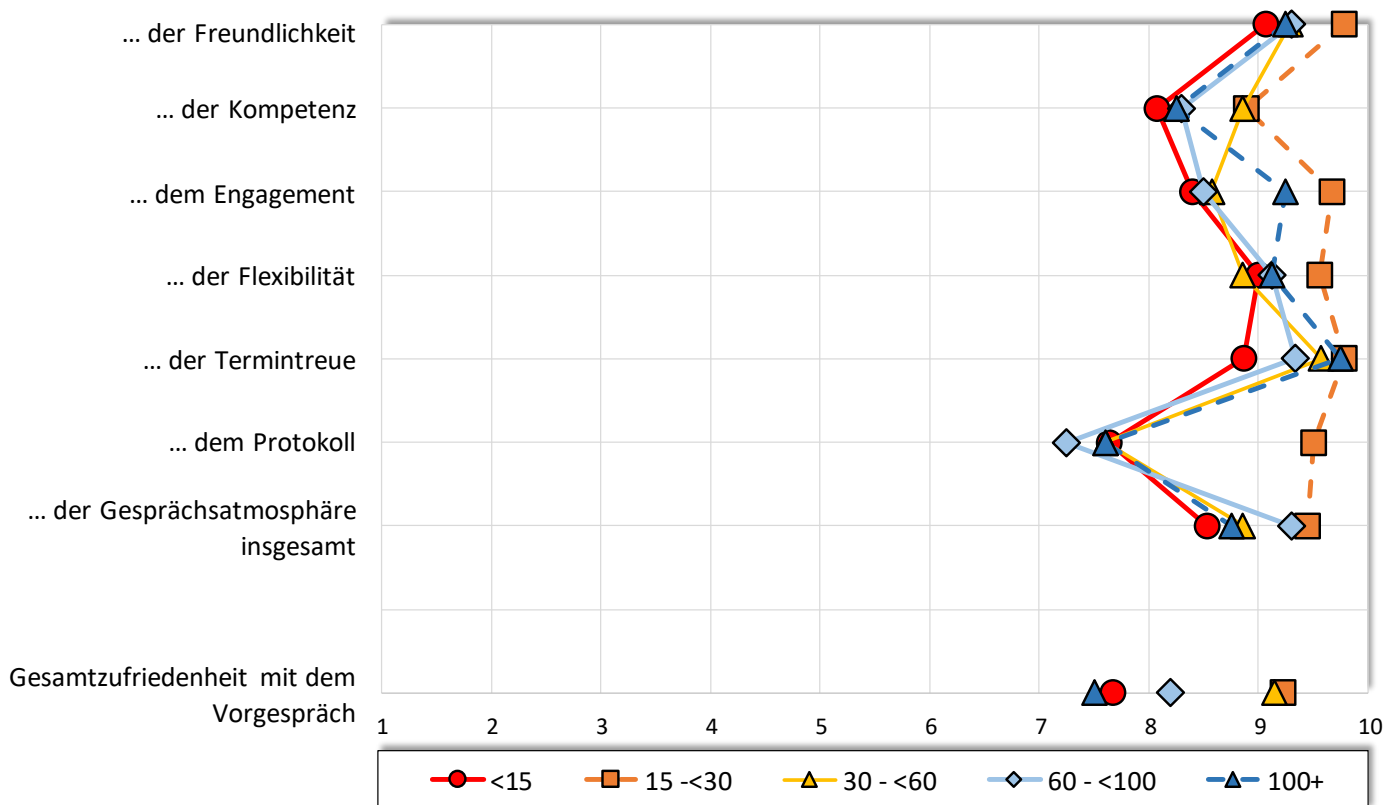


### 3.1 Kundenzufriedenheit Vorgespräch

Wie zufrieden waren Sie in Bezug auf dieses Vorgespräch alles in allem mit ...?

Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit dem Vorgespräch vor dem Rollout?

>>Vergleich nach Anzahl der Endgeräte; Skala 1 = völlig unzufrieden bis 10 = absolut zufrieden<<

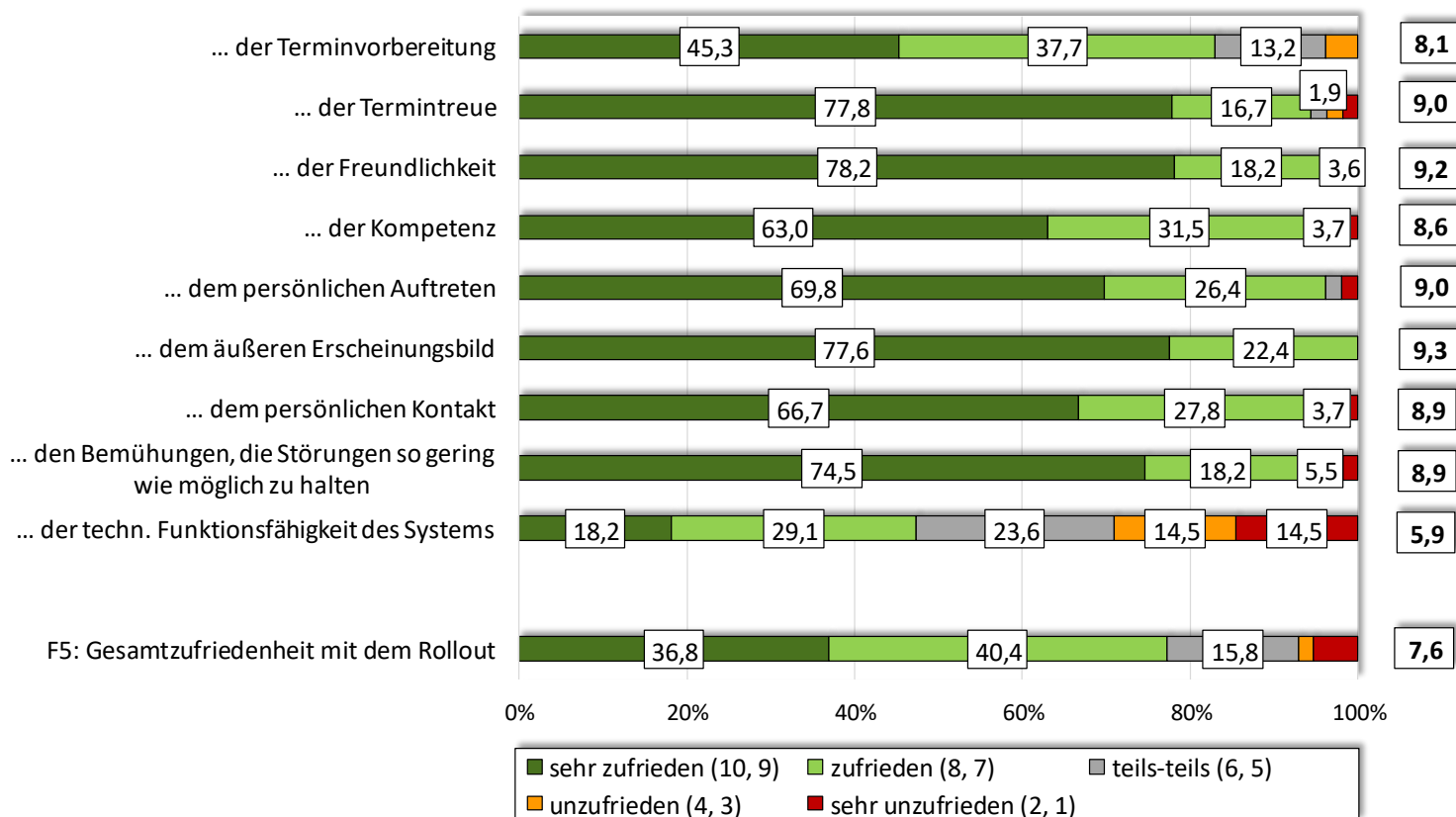


### 3.1 Kundenzufriedenheit Rollout

Wie zufrieden waren Sie im Zusammenhang mit dem Rollout-Termin alles in allem mit ...?  
Alles in allem, wie zufrieden waren Sie mit der Rollout-Leistung der citeq?

>>alle Befragten<<

Mittelwerte:

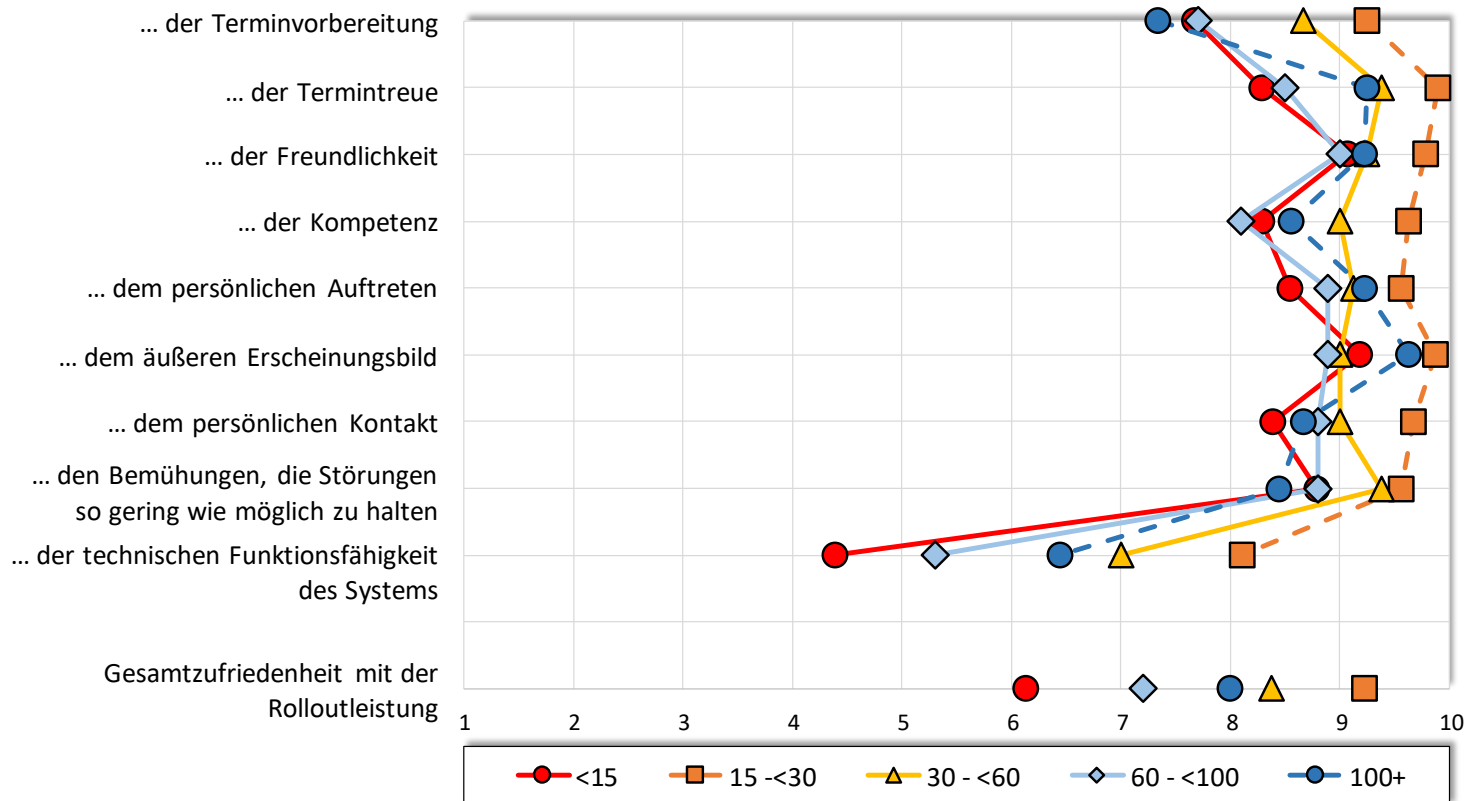


## 3.1 Kundenzufriedenheit Rollout

Wie zufrieden waren Sie mit den citeq-Mitarbeitern im Zusammenhang mit dem Rollouttermin mit ...?

Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit der Rollout-Leistung der citeq?

>>Vergl. nach Anzahl der Endgeräte; Skala 1 = völlig unzufrieden bis 10 = absolut zufrieden<<

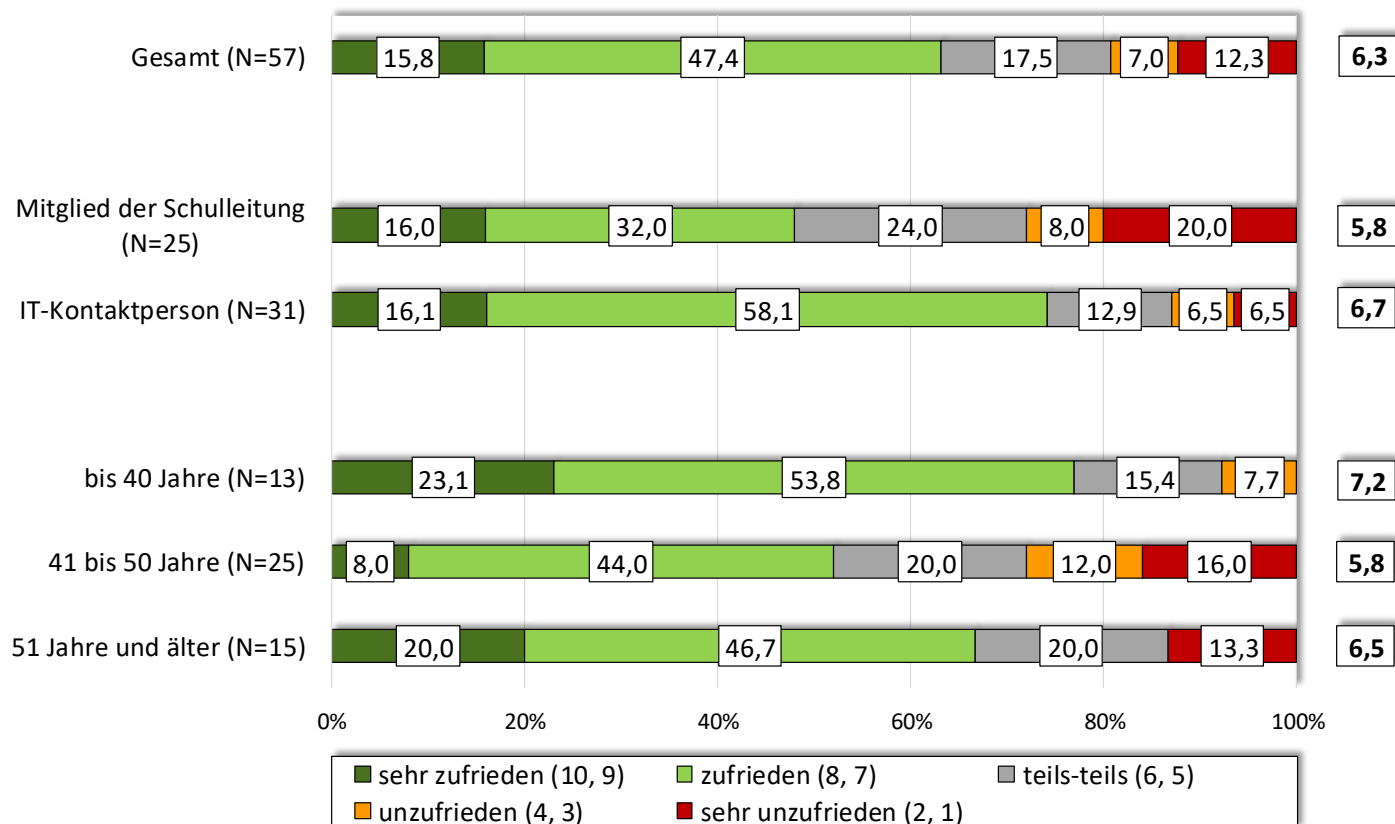


### 3.1 Kundenzufriedenheit System

Wie zufrieden sind Sie nach dem Rollout mit dem System an sich?

>>Vergleich nach Funktion und Alter<<

Mittelwerte:

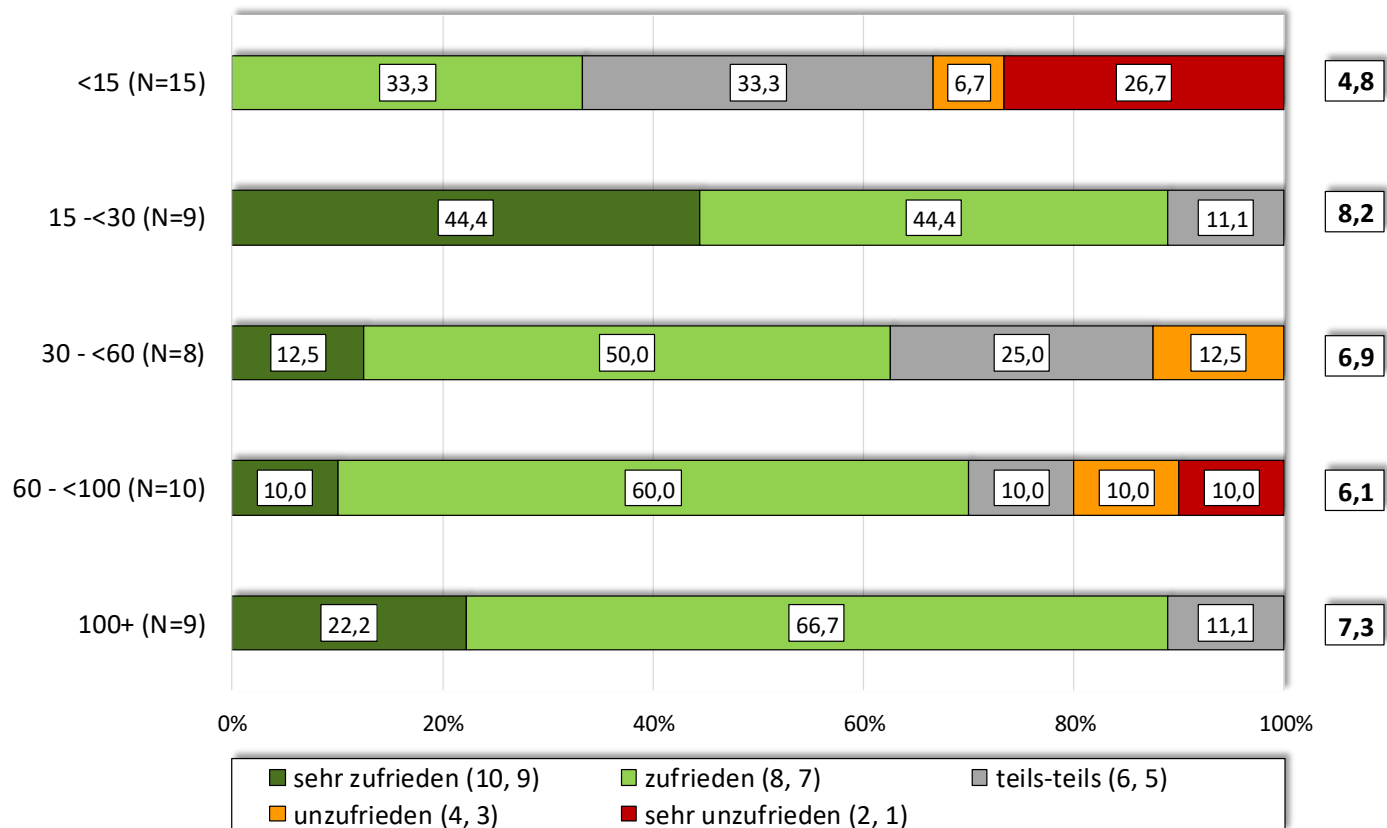


### 3.1 Kundenzufriedenheit System

Wie zufrieden sind Sie nach dem Rollout mit dem System an sich?

>>Vergleich nach Anzahl der Endgeräte<<

Mittelwerte:

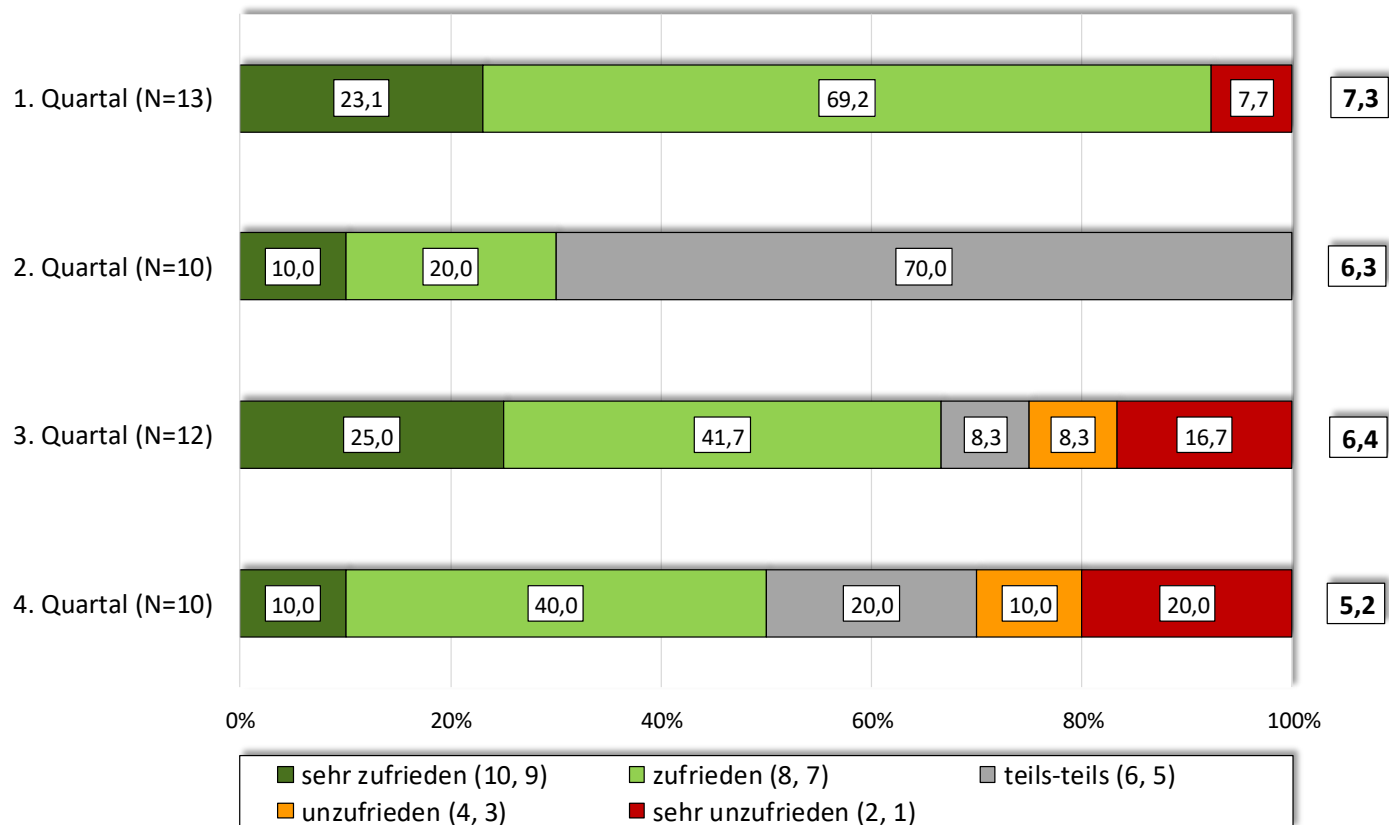


### 3.1 Kundenzufriedenheit System

Wie zufrieden sind Sie nach dem Rollout mit dem System an sich?

>>Vergleich Quartal des Rollouts<<

Mittelwerte:

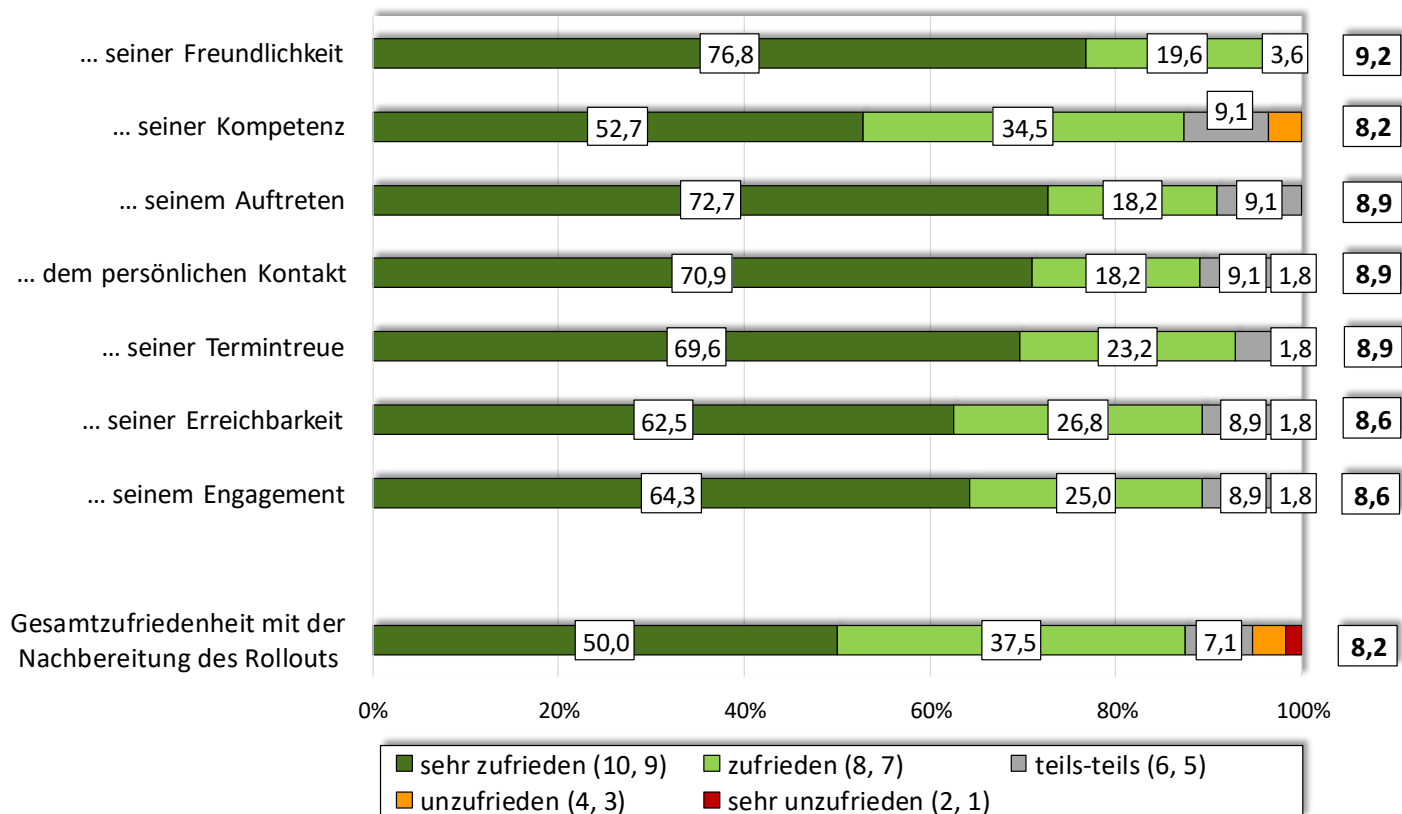


### 3.1 Kundenzufriedenheit Kundenberater

**Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbereitung des Rollouts durch Ihren citeq-Kundenberater?  
Wie zufrieden sind Sie bei der Betreuung des neuen Systems durch Ihren Kundenberater mit...?**

>>alle Befragten<<

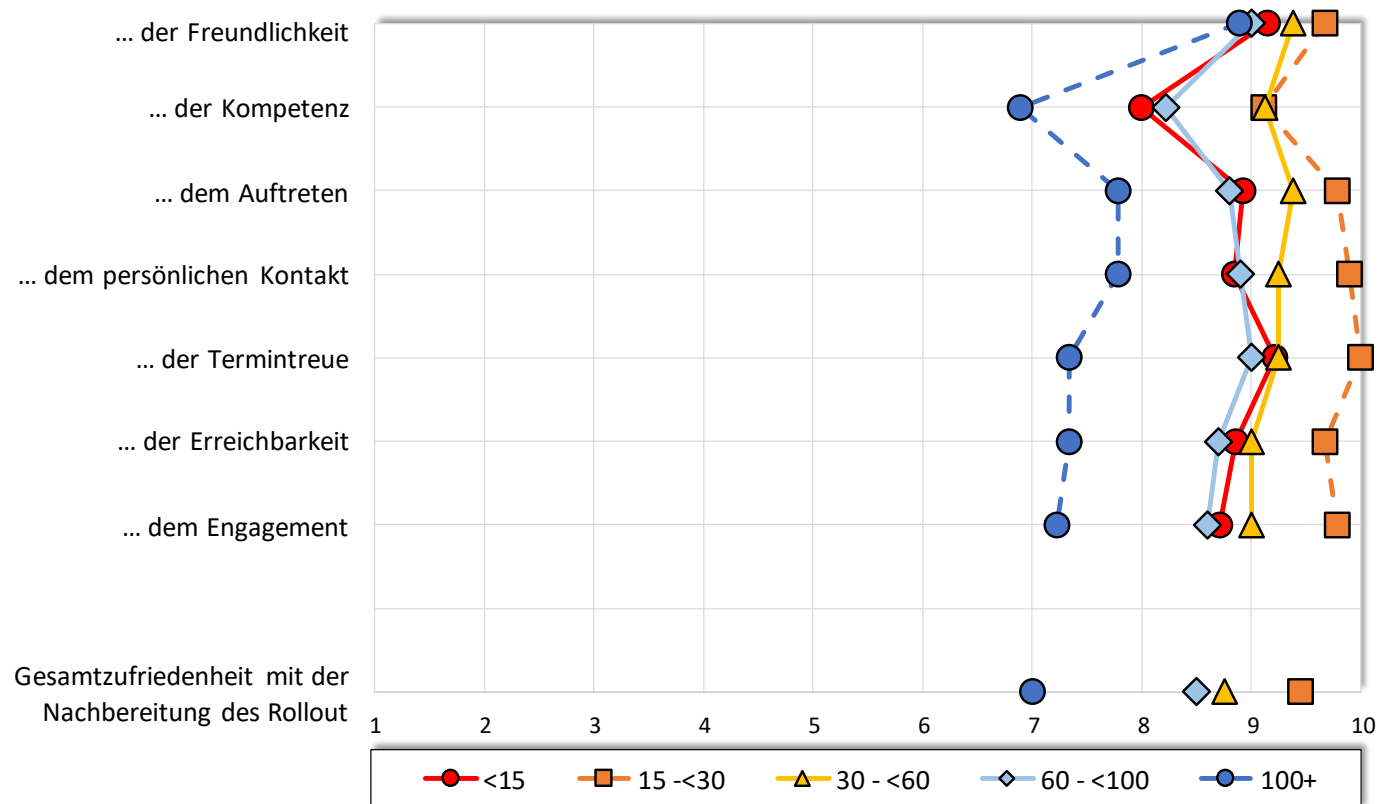
Mittelwerte:



## 3.1 Kundenzufriedenheit Kundenberater

Wie zufrieden waren Sie in mit der Nachbereitung des Rollout durch Ihren citeq-Kundenberater?  
Wie zufrieden sind Sie bei der Betreuung des neuen Systems durch Ihren Kundenberater mit ...?

>>Vergleich nach Anzahl der Endgeräte; Skala 1 = völlig unzufrieden bis 10 = absolut zufrieden<<

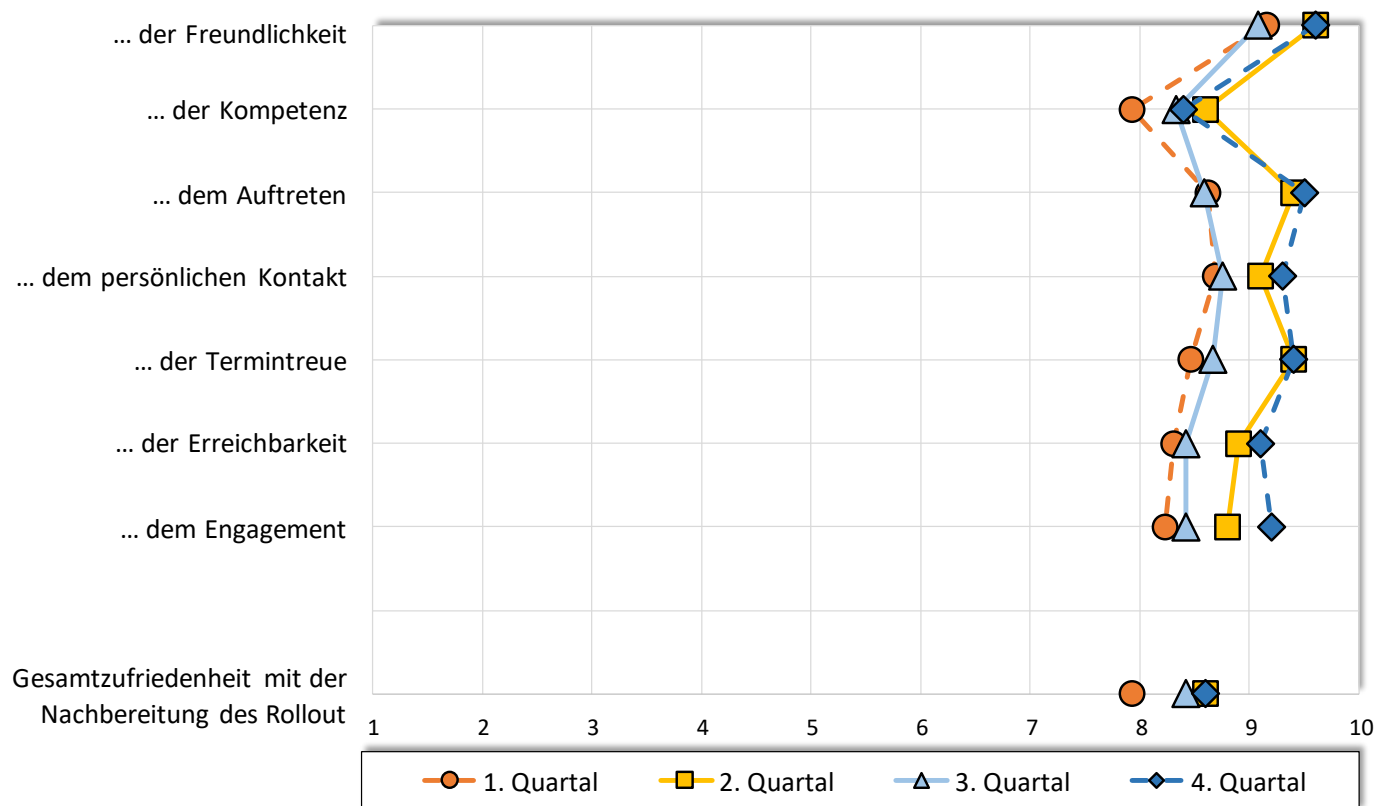




## 3.1 Kundenzufriedenheit Kundenberater

Wie zufrieden waren Sie in mit der Nachbereitung des Rollout durch Ihren citeq-Kundenberater?  
Wie zufrieden sind Sie bei der Betreuung des neuen Systems durch Ihren Kundenberater mit ...?

>>Vergleich nach Quartal des Rollouts; Skala 1 = völlig unzufrieden bis 10 = absolut zufrieden<<



### Zusammenfassung

- Insgesamt zeigt sich eine hohe bis sehr hohe Zufriedenheit mit dem Vorgespräch zum Rollout. Am positivsten wird dabei die Termintreue bewertet, mit der fast alle Befragten sehr zufrieden sind (Mittelwert 9,3 auf der verwendeten 10er-Skala), gefolgt von der Flexibilität (Mittelwert 9,1). Am geringsten (aber immer noch hoch) fällt die Zufriedenheit mit dem Protokoll aus (8,0).  
 Die Gesamtzufriedenheit liegt mit 8,3 ebenfalls auf einem hohen Niveau.
- Bei der Zufriedenheit mit dem Rollout ist die geringere Zufriedenheit mit der technischen Funktionsfähigkeit auffällig – eine für die citeq sehr wichtige Rückmeldung. Während die Zufriedenheitsmittelwerte mit allen anderen in dieser Frage abgefragten Aspekten über 8,0, z. T. sogar über 9,0 liegt, ist mit der technischen Funktionsfähigkeit etwa die Hälfte der Befragten zufrieden oder sehr zufrieden. Der Mittelwert für diesen Aspekt liegt bei 5,9.
- Dieser Aspekt beeinflusst offensichtlich die Gesamtzufriedenheit mit der Rollout-Leistung der citeq – der Mittelwert zeigt mit einem Wert von 7,6 Verbesserungspotenzial auf.

Bei diesem Frageblock lassen sich verschiedene Zusammenhänge herausarbeiten:

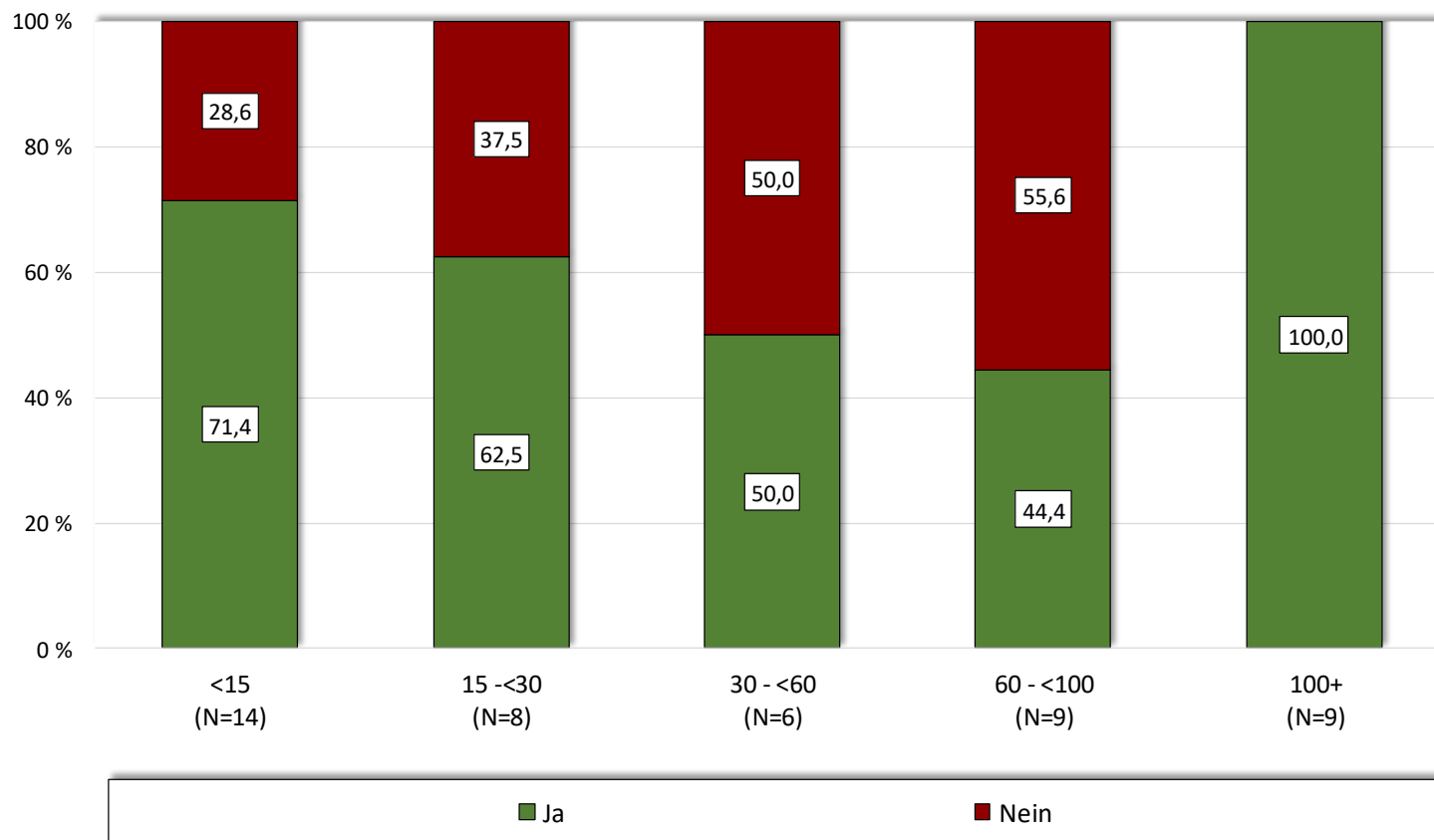
### Zusammenfassung (II)

- Bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern aus den kleinen Schulen mit bis zu 15 Endgeräten liegt die Zufriedenheit mit der technischen Funktionsfähigkeit des Systems bei einem Mittelwert von nur 4,4. Im Gegensatz dazu sind die Befragten aus den Schulen mit 15 bis 30 Endgeräten hochzufrieden. Deren Zufriedenheit mit der technischen Funktionsfähigkeit liegt bei 8,1.
- Verbesserungspotential zeigt sich bei der Zufriedenheit mit dem System nach dem Rollout. Der Mittelwert liegt hier bei 6,3.
  - Differenziert nach dem Rollouttermin sind diejenigen Schulen, deren Rollout im 4. Quartal stattgefunden hat, am wenigsten zufrieden mit dem System.
  - Teilnehmer, in deren Schule weniger als 15 Endgeräte betreut werden, sind am unzufriedensten (Mittelwert von 4,8).
- Die Zufriedenheit mit dem Kundenberater ist auf einem guten bis sehr guten Niveau. Die Mittelwerte schwanken zwischen 9,2 (Freundlichkeit) und 8,2 (Kompetenz). Auch die Gesamtzufriedenheit mit dem Kundenberater liegt bei einem guten Mittelwert von 8,2.

## 3.2 Zukünftige Wichtigkeit

Gibt es zusätzliche Funktionen, die Sie sich vom System TIME for kids wünschen?

>>Vergleich nach Anzahl der Endgeräte<<

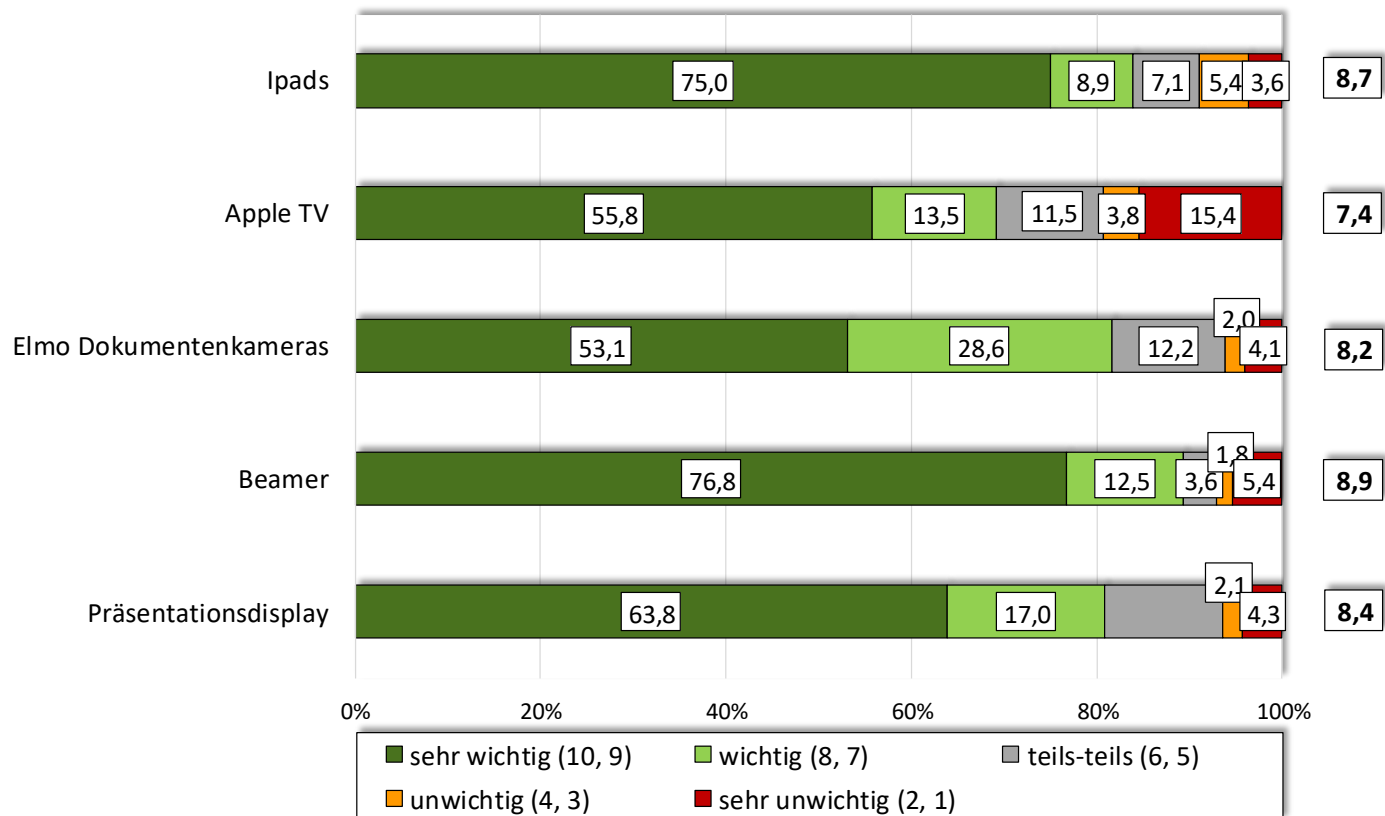


## 3.2 Zukünftige Wichtigkeit

### Und unabhängig von der Systemerweiterung - wie wichtig sind für Ihre Schule zukünftig die folgenden Angebote?

>>alle Befragten<<

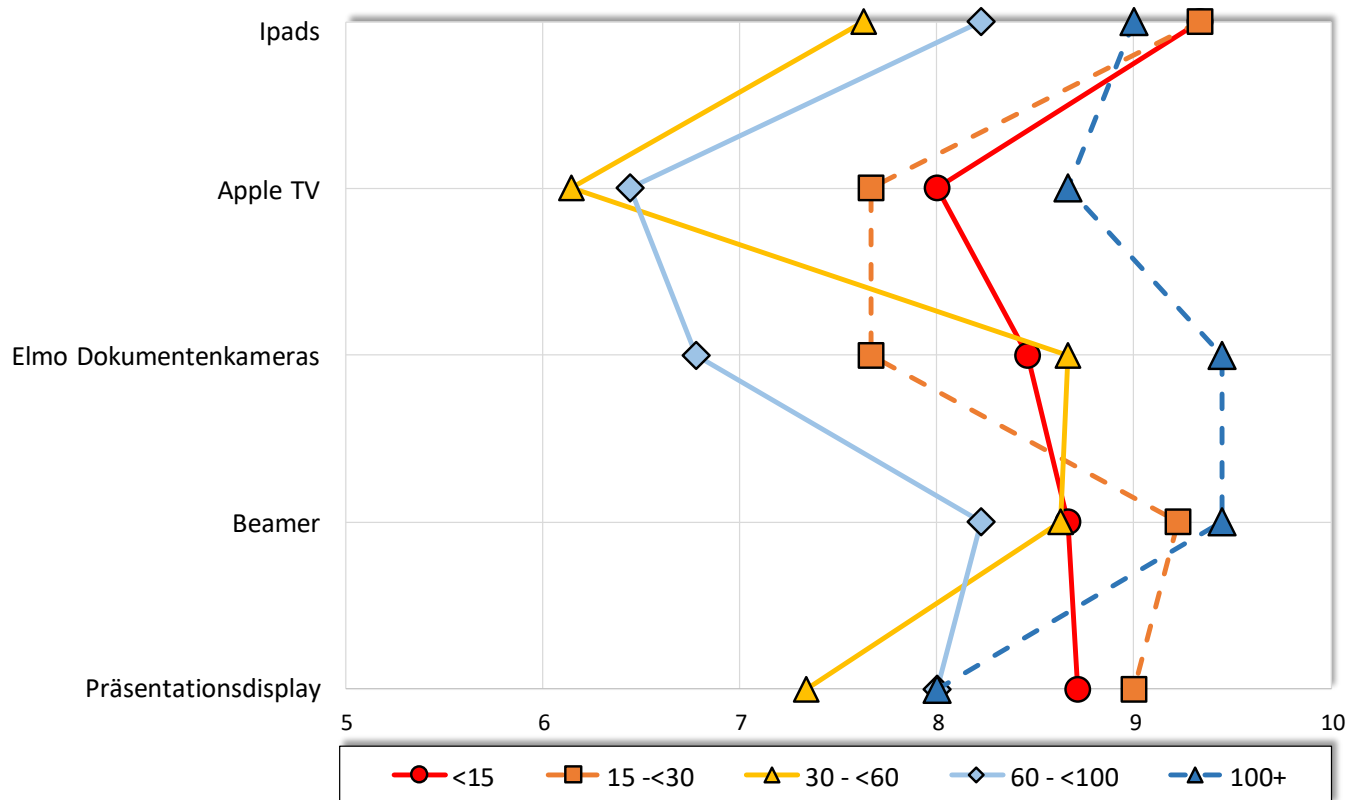
Mittelwerte:



## 3.2 Zukünftige Wichtigkeit

### Wie wichtig sind für Ihre Schule zukünftig die folgenden Angebote?

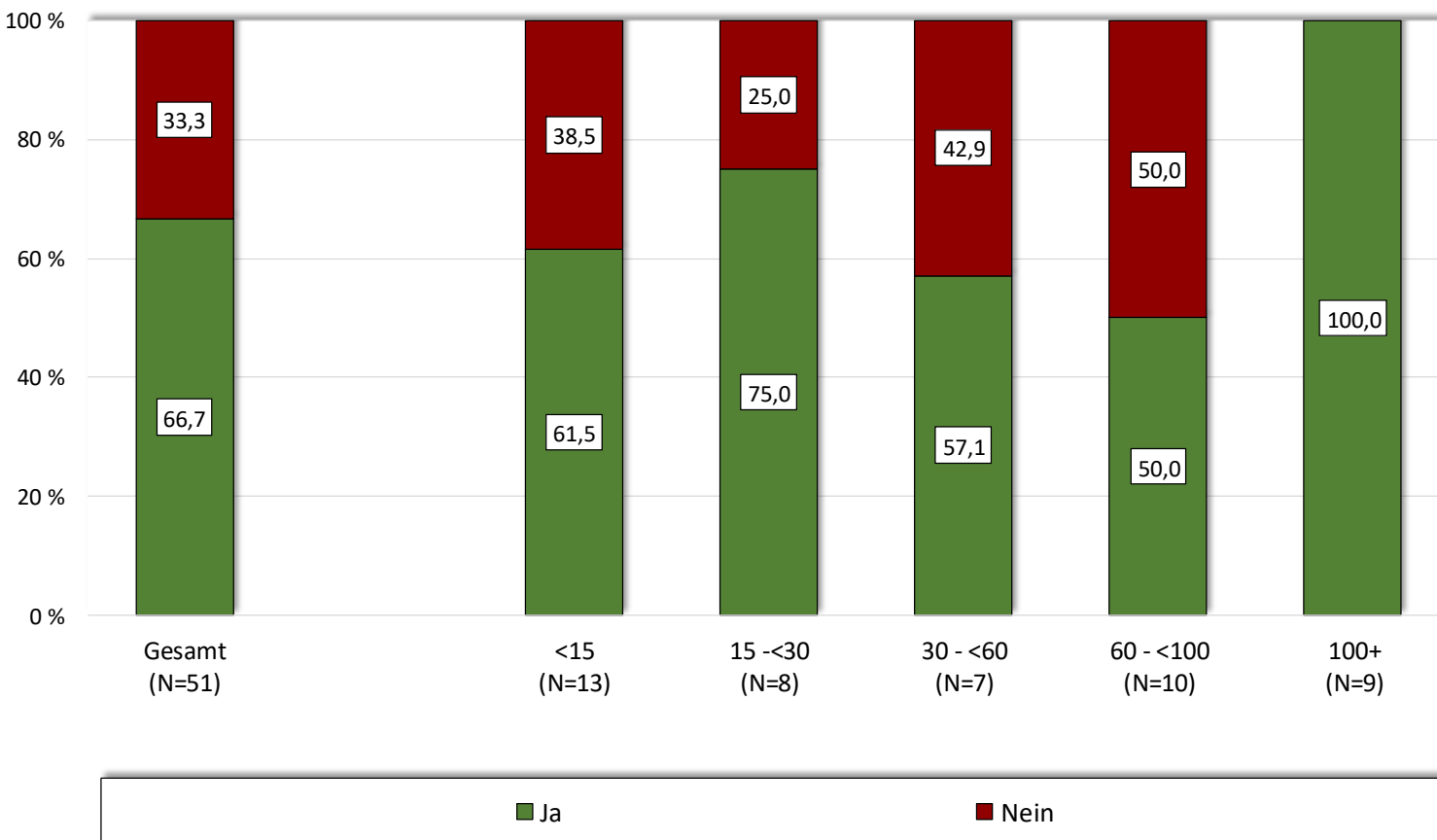
>>Vergleich nach Anzahl der Endgeräte; Skala von 1 = völlig unwichtig bis 10 = höchst wichtig; verkürzte Skala<<



## 3.2 Zukünftige Wichtigkeit

Gibt es weitere mögliche Angebote der citeq, die für Ihre Schule zukünftig wichtig sein werden?

>>Vergleich nach Anzahl der Endgeräte<<



### Zusammenfassung

- Etwas mehr als zwei Drittel der Befragten geben an, dass sie sich zusätzliche Funktionen vom System TIME for kids wünschen.
- Die gewünschten Zusatzfunktionen sind breit gestreut, u. a. wird mehrfach artikuliert, dass ein Office-Paket bzw. die dazugehörigen Programme (v. a. Word) gewünscht wird.
- Bei der Abfrage nach der zukünftigen Wichtigkeit verschiedener möglicher Angebote der citeq sind Beamer und Ipads die beiden wichtigsten möglichen Angebote, während einigen Schulformen Apple TV recht deutlich weniger wichtig ist.
  - Für die Schulen mit mehr als 100 Endgeräten sind Beamer und Dokumentenkameras besonders wichtig, für die Schulen mit weniger als 30 Endgeräten eher Präsentationsdisplays sowie Ipads.
- Aus Sicht von zwei Dritteln der Teilnehmerinnen und Teilnehmer gibt es über die fünf abgefragten Angebote weitere mögliche Angebote der citeq, die für ihre Schule wichtig sein werden. An dieser Stelle wird häufig der Wunsch nach einem funktionierende WLAN artikuliert. Darüber hinaus sind die genannten möglichen Angebote sehr heterogen.



### Zusammenfassung (II)

- Auch bei den offenen Fragen danach, in welchem Bereich sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer eine intensivere Unterstützung durch die citeq wünschen würden bzw. ob es weitere Aspekte gibt, die sie der citeq gerne mitteilen möchten, zeigt sich ein sehr heterogenes Bild, das sich nur schwer kategorisieren lässt. Darunter sind neben konkreten, kritischen Äußerungen durchaus auch positive Rückmeldungen zu den Leistungen der citeq. Immer wieder lässt sich aus den Antworten ein Bedarf an zusätzlichen Schulungen herauslesen.