Beschlussvorlage der Verwaltung

Fachbereich II
Aktenzeichen: 01.07.08
Vorlage Nr.: BV/1822/2022

Freigabedatum:
11.11.2022

Vorlage für die Sitzung			
Ausschuss für Schule, Bildung und Sport	Entscheidung	24.11.2022	öffentlich

Beratungsgegenstand: **Optimierung des IT-Supports für die städtischen Schulen**

Anmerkungen zu Belangen von Seniorinnen und Senioren und Menschen mit Behinderungen:
keine

Haushaltmäßige Auswirkungen/Hinweis zur vorläufigen Haushaltsführung:
keine

Beschlusscontrolling:
Der Tagesordnungspunkt ist nicht für das Beschlusscontrolling vorgesehen.

Beschlussvorschlag:

Die Ausführungen der Verwaltung werden zur Kenntnis genommen. Die Verwaltung wird beauftragt, dem Ausschuss in Zukunft zur weiteren Entwicklung im Bereich IT-Support, (z.B. betr. Ticketsystem, Fortbildungen etc.) zu berichten.

Erläuterungen:

Der Ausschuss für Schule, Bildung und Sport hat in seiner Sitzung am 25.11.2021 folgenden Beschluss gefasst:

„Die Verwaltung wird beauftragt den IT-Support für die städtischen Schulen durch eine langfristig tragfähige Zukunftslösung zu optimieren, indem die im Rahmen der Zusatz-Verwaltungsvereinbarung „Administration“ zum „DigitalPakt Schule“ verfügbaren Mittel in Höhe von 117.246,60 Euro zur Umsetzung einer Optimierung des IT-Supports abgerufen werden.

Weiterhin wird die Verwaltung beauftragt, dass eine durchgängige Lösung für einen sicheren und effizienten 2nd-Level-Support in allen Schulen (v. a. zur Sicherstellung der Betriebsbereitschaft der lernförderlichen Infrastruktur) entwickelt wird (einschließlich verstärkter schnell verfügbarer Vor-Ort-Betreuung sowie Grundausbildung neu bestellter schulischer IT-Beauftragter und (jährlicher) Fortbildung schulischer IT-Beauftragter, da-mit diese bestmöglich den 1st-Level-Support vornehmen können).

Dies soll geschehen, indem

- *die bisherigen Erfahrungen bei den städtischen IT-Bediensteten und Schulleitungen bzw. schulischen IT-Beauftragten kompakt erhoben werden,*
- *der erforderliche Aufwand bis 2026 und die benötigten Ressourcen ermittelt werden,*
- *die Optionen einer Umsetzung durch mehr städtische Mitarbeiter*innen und externe Dienstleister, durch einen verstärkten Einsatz externer Dienstleister oder gemeinsame Support-Teams mit Nachbarkommunen vergleichend geprüft werden,*
- *Reaktionszeiten definiert und ein Ticketsystem ausgewählt werden,*
- *darauf aufbauend mit den Schulleitungen Vereinbarungen über die Aufgabenverteilung im Wartungsbereich (Service-Level-Vereinbarungen) geschlossen werden,*
- *die Ergebnisse dem Ausschuss zur weiteren Beschlussfassung vorgelegt werden;*

*Weiterhin soll die Verwaltung prüfen, ob gemeinsam mit den Schulen eine administrative Netzwerksoftware (inkl. zentraler Benutzer*innenverwaltung als Management für alle eigenen und fremden Geräte) als Unterstützung bei Wartung und Unterrichtseinsatz samt eines darauf abgestimmten Mobile Device Managements ausgewählt und eingeführt wird.“*

Im Folgenden hat die Verwaltung zu den einzelnen im Beschlussvorschlag genannten Punkten Stellung genommen:

Optimierung des IT-Supports für die städtischen Schulen durch eine langfristig tragfähige Zukunftslösung, in dem die im Rahmen der Zusatz-Verwaltungsvereinbarung „Administration“ zum „DigitalPakt Schule“ verfügbaren Mittel in Höhe von 117.246,60 Euro zur Umsetzung einer Optimierung des IT-Supports abgerufen werden.

Durch die Einstellung eines weiteren Kollegen zum 01.06.2022 im Bereich der städtischen IT, Administration Schulen, werden die Zuschussmittel entsprechend des Beschlusses verwendet.

Weiterhin wurde die Verwaltung beauftragt, eine durchgängige Lösung für einen sicheren und effizienten 2nd-Level-Support in allen Schulen (v.a. zur Sicherstellung der Betriebsbereitschaft der lernförderlichen Infrastruktur) zu entwickeln (einschließlich verstärkter schnell verfügbarer Vor-Ort-Betreuung sowie die Grundausbildung neu bestellter schulischer IT-Beauftragter und (jährlicher) Fortbildung schulischer IT-Beauftragter, damit diese bestmöglich den 1st-Level-Support vornehmen können).

Die Verwaltung hat die bisherigen Erfahrungen bei den Schulleitungen bzw. schulischen IT-Beauftragten mittels eines Fragebogens kompakt erhoben. Der Fragebogen ist als Anlage beigefügt.

Ergebnis der Befragung:

Alle Schulen der Stadt Rheinbach verfügen über mindestens einen (bis max. drei) IT-Beauftragte/Medienbeauftragte. Diese Aufgabe wird aus dem Kollegium übernommen. Von diesen wird der 1st-Level-Support an den Schulen durchgeführt.

Dabei sollen die aus dem Kollegium mit dem 1st-Level-Support betrauten Medienbeauftragten folgende Aufgaben in der Schule übernehmen:

- Mitwirkung bei der Medienkompetenzentwicklung
- Schulung und Beratung des Kollegiums und gegebenenfalls des nicht-lehrenden Personals
- Ressourcenverwaltung
- Schutz und Wiederherstellung des EDV-Systems
- Webmanagement
- Pädagogische Benutzerkontrolle

Nach Auswertung des Fragebogens kommt die Verwaltung zum Ergebnis, dass die Rheinbacher Schulen (sehr) zufrieden mit dem 1st-Level-Support an den jeweiligen Schulen sind. Die Medienbeauftragten nehmen grundsätzlich regelmäßig an Fortbildungen zum Thema IT teil. Das bestehende Fortbildungsangebot für den 1st-Level-Support ist jedoch ausbaufähig.

Aus Sicht der Verwaltung ist dies aber ein Bereich, in dem die Verantwortung nicht beim Schulträger sondern vorrangig beim Land NRW liegt.

Mit dem städtischen IT-Support (2nd-Level-Support) sind die Schulen fast ausnahmslos zufrieden bis sehr zufrieden. Die Schulen greifen häufig auf den 2nd-Level-Support zurück bei Installationen von Software, WLAN- und Druckerproblemen. Dabei erfolgt die Kontaktaufnahme telefonisch oder per E-Mail. Mit den Reaktionszeiten des 2nd-Level-Support von 30 bis 120 Minuten ist keine Schule unzufrieden, die große Mehrheit ist zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Es besteht daher auch bei keiner Schule der Wunsch, diesen Support auszulagern. Die Schulen befürworten durchgängig, den 2nd-Level-Support weiterhin bei der städtischen IT zu verankern. Persönlicher Kontakt, Kontinuität der Ansprechpartner, Flexibilität und Erreichbarkeit der städtischen Mitarbeiter sprechen für den Verbleib bei der Stadt.

Als nachteilig wird von den Schulen gesehen, dass sich die städtischen Kollegen ihre Arbeitszeiten auf mehrere Schulen aufteilen müssen. Zur Verbesserung der Situation wünschen sich die Schulen mehr Personal für die städtische IT. Fixe Vor-Ort-Präsenzzeiten wurden nur von zwei Schulen gewünscht.

Im Ergebnis bleibt festzuhalten, dass die Schulen größtenteils zufrieden mit dem 2nd-Level-Support an den Schulen sind und am bisherigen Verfahren wenig ändern möchten. Von allen Seiten wurde die Einstellung eines zusätzlichen Kollegen im Bereich der städtischen IT begrüßt.

Aufwands- und Ressourcenermittlung bis 2026

Tatsächlich ist der erforderliche Aufwand sowie die Ressourcenermittlung nur schwer zu beziffern, da gerade der Bereich der IT insbesondere auch an den Schulen einer ständigen Weiterentwicklung unterliegt. Die Schulverwaltung wird auch zukünftig gemeinsam mit den

Kollegen der städtischen IT an einem zukunftsfähigen Betreuungskonzept arbeiten, das sowohl einen Einsatz von -finanziellen- Ressourcen als auch die Weiterentwicklung der Schuldigitalisierung im Blick hat und diese Ergebnisse in die Haushaltsplanung mit einfließen lassen.

Einsatz externer Dienstleister bzw. gemeinsames Support-Team mit Nachbarkommunen

Der Einsatz externer Dienstleister ist aus Sicht der Verwaltung derzeit keine Alternative für die IT-Schulbetreuung. Durch die Kollegen der städtische IT wird der 2nd-Level-Support bereits zur Zufriedenheit aller durchgeführt. Dies wurde durch die Auswertung des Fragebogens deutlich. Durch die zusätzlich eingerichtete Stelle im Bereich der städtischen IT, Schuladministration, ist davon auszugehen, dass sich die Zufriedenheit nochmals verbessern wird.

Zudem hat der Austausch auf Kreisebene ergeben, dass die Kommunen, die mit externen Dienstleistern arbeiten, nicht sehr zufrieden mit den Abläufen sind. Voraussetzung dafür wäre insbesondere eine Vereinheitlichung der Standards an allen Schulen. Tatsache ist, dass die Rheinbacher Schulen aufgrund ihrer eigenen Wünsche, Arbeitsweisen etc. unterschiedlich aufgestellt sind und eine Vereinheitlichung nur schwer umzusetzen wäre. Die Betreuung durch städt. Mitarbeiter bedeutet auch, auf individuelle Probleme und Fragestellungen eingehen zu können, die Schulen auch individuell bei der Weiterentwicklung zu beraten, auf einheitliche Standards hinarbeiten und dabei auch die städtischen Ressourcen berücksichtigen zu können.

Ein gemeinsames Support-Team mit Nachbarkommunen zur Durchführung des 2nd-Level-Support ist aus Sicht der Verwaltung derzeit nicht umzusetzen.

Alle Kommunen haben Fördermittel für den Ausbau der Schul-IT erhalten. Beim Austausch auf Kreisebene ist aber deutlich geworden, dass geeignetes Personal nur schwer zu finden ist. Auch in den Nachbarkommunen herrscht Personalmangel, Stellen bleiben lange unbesetzt. Angesichts der Entwicklung im Bereich Digitalisierung der Schulen ist davon auszugehen, dass eine Auslastung der Kollegen mit den eigenen Schulen gegeben ist. Ein gemeinsamer IT-Support mit den Nachbarkommunen wird auch deshalb nicht als realistisch eingestuft, weil die Kollegen sich dann in verschiedene Systeme einarbeiten müssten und möglicherweise Probleme hinsichtlich Prioritätenfestlegung entstehen würden.

Einrichtung eines Ticketsystems

Die städtische IT bereitet derzeit ein Ticketsystem vor, um den 2nd-Level-Support zukünftig noch effizienter zu gestalten.

Vereinbarungen mit den Schulleitungen

Von Seiten der Schulleitungen wurde der Abschluss einer schriftlichen Vereinbarung als nicht erforderlich eingestuft. Insofern ist die Verwaltung der Auffassung, dass darauf derzeit verzichtet werden kann.

Anlagen: Fragebogen