

Vorlage		Vorlage-Nr: FB 45/0202/WP18
Federführende Dienststelle: FB 45 - Fachbereich Kinder, Jugend und Schule Beteiligte Dienststelle/n:		Status: öffentlich
		Datum: 22.02.2022
		Verfasser/in: FB 45/400
Umsetzung IT-Hausmeister*innen		
Ziele:		
Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
15.03.2022	Ausschuss für Schule und Weiterbildung	Kenntnisnahme

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Schule und Weiterbildung nimmt die Ausführung 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>	0		0			
	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>	0		0			
	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 CO2-Emissionen ist:

<i>gering</i>	<i>mittel</i>	<i>groß</i>	<i>nicht ermittelbar</i>
			x

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 **CO₂-Einsparung** durch die Maßnahme ist (bei positiven Maßnahmen):

gering	<input type="checkbox"/>	unter 80 t / Jahr (0,1% des jährl. Einsparziels)
mittel	<input type="checkbox"/>	80 t bis ca. 770 t / Jahr (0,1% bis 1% des jährl. Einsparziels)
groß	<input type="checkbox"/>	mehr als 770 t / Jahr (über 1% des jährl. Einsparziels)

Die **Erhöhung der CO₂-Emissionen** durch die Maßnahme ist (bei negativen Maßnahmen):

gering	<input type="checkbox"/>	unter 80 t / Jahr (0,1% des jährl. Einsparziels)
mittel	<input type="checkbox"/>	80 bis ca. 770 t / Jahr (0,1% bis 1% des jährl. Einsparziels)
groß	<input type="checkbox"/>	mehr als 770 t / Jahr (über 1% des jährl. Einsparziels)

Eine Kompensation der zusätzlich entstehenden CO₂-Emissionen erfolgt:

<input type="checkbox"/>	vollständig
<input type="checkbox"/>	überwiegend (50% - 99%)
<input type="checkbox"/>	teilweise (1% - 49%)
<input type="checkbox"/>	nicht
<input checked="" type="checkbox"/>	nicht bekannt

Erläuterungen:

1. Ausgangslage

Mit einem Ratsantrag vom 11.11.2019 hat die Fraktion der Grünen beantragt, im Rat der Stadt Aachen den Beschluss zu fassen, die Verwaltung zu beauftragen, den Einsatz von IT-Hausmeister*innen an Schulen in einem Pilotversuch zu erproben. In der Sitzung des Schulausschusses am 13.02.2020 wurde daraufhin der Beschluss gefasst, die Aufgabe des First-Level-Supports gemäß der „Vereinbarung zwischen dem Land und den kommunalen Spitzenverbänden in Nordrhein-Westfalen über die Arbeitsteilung bei der Wartung und Verwaltung von Computerarbeitsplätzen, Multimediaeinrichtungen und Netzwerken in Schulen“ grundsätzlich zuständigkeitshalber bei den Schulen zu belassen. Überdies wurde das Angebot der Fa. regio iT GmbH angenommen, befristet für die Dauer eines halben Jahres die Grundschulen durch sog. „IT-Hausmeister*innen“ bei dem First-Level-Support zu unterstützen.

Seit Dezember 2020 ist eine Person bei der regio iT in der Funktion des IT-Hausmeisters im Einsatz, um die Grundschulen vor Ort bei dem First-Level-Support zu unterstützen. Wie seitens der Schulleiterin Frau Rembarz in der Sitzung des Ausschusses für Schule und Weiterbildung am 09.12.2021 berichtet wurde, sei der Unterstützungsbedarf bei den Grundschulen groß. Die Lehrkräfte, die als IT-Koordinator*innen den First-Level-Support übernehmen sollen, würden für diese Aufgabe lediglich eine Entlastungsstunde erhalten. Dies sei aufgrund der Entwicklungen im Bereich der Schuldigitalisierung, insbesondere im Hinblick auf das Umsetzen des DigitalPakts, nicht verhältnismäßig. Daher müsse das Angebot der IT-Hausmeister*innen erhalten bzw. ausgebaut werden, da die bisherige Zusammenarbeit mit dem IT-Hausmeister gut funktioniere und durch dessen Unterstützung vor Ort für den Second-Level-Support eine reduzierte Anzahl an Tickets hätten aufgegeben werden müssen.

Folglich wurde seitens des Ausschusses zusammengefasst, dass das Projekt unbedingt fortgesetzt werden müsse.

In der Sitzung des Ausschusses für Schule und Weiterbildung am 20.01.2022 hat dieser schließlich einstimmig beschlossen, zwei Stellen für IT-Hausmeister*innen in den Stellenplan einzustellen, wobei die zukünftige Zuständigkeit bzw. Verortung der IT-Hausmeister*innen zwischen dem Fachbereich Kinder, Jugend und Schule (FB 45) und der regio iT noch abschließend zu regeln ist. Die weitere Beratung soll in der Sitzung des Ausschusses für Schule und Weiterbildung am 15.03.2022 erfolgen. Überdies werden die in der Sitzung am 15.03.2022 noch offen gebliebenen Fragen seitens der regio iT mit beigefügter Anlage beantwortet.

2. Verortung der IT-Hausmeister*innen bei der regio iT

Bei der regio iT sind seit Juni 2021 zwei Personen beschäftigt, die als IT-Hausmeister tätig sind. Bei einer künftigen, dauerhaften Verortung des Tätigkeitsbereichs bei der regio iT könnten diese Personen nahtlos weiter in diesem Tätigkeitsfeld für die Grundschulen der Stadt Aachen fungieren. Wie Herr Koch, Business Unit Leitung Digitale Bildung bei der regio iT, in der Sitzung am 20.01.2022 berichtete, sind die IT-Hausmeister in der Lage, vor Ort nicht nur bei Problemen im First-Level-Support zu unterstützen, sondern direkt auch Problemlösungen herbeizuführen, die den Second-

Level-Support betreffen. Dies sei insbesondere dadurch begründet, dass die beiden IT-Hausmeister die Qualifikation „Fachinformatiker im Bereich der Systemintegration“ vorweisen und die Administrationsrechte vollständig bei der regio iT liegen. Die Grundschulen müssen folglich oftmals keine weiteren, gesonderten Tickets bei der regio iT aufgeben. Ein weiterer Vorteil liege darin, dass Problemstellungen, die auch seitens der IT-Hausmeister nicht vor Ort gelöst werden können, direkt innerhalb der regio iT in die jeweiligen Fachabteilungen transportiert werden können.

Die Leitungen der Grundschulen kritisieren hingegen oftmals, dass es keine Möglichkeit gibt, die IT-Hausmeister direkt bei Problemen zu kontaktieren. Die Inanspruchnahme der Dienste muss über das Ticket-System bzw. eine entsprechende Mail erfolgen. Ein Umstellen dieses Verfahrens, dass bspw. auch eine telefonische Erreichbarkeit eingerichtet wird, wurde bisher seitens der regio iT abgelehnt. Somit ist es den Schulen unter Umständen nicht möglich, bei dringenden Angelegenheiten im Bereich des First-Level-Supports die IT-Hausmeister unmittelbar zu kontaktieren, um eine möglichst schnelle Problemlösung herbeiführen zu können.

3. Verortung der IT-Hausmeister*innen bei der Stadt Aachen

Eine denkbare Alternative wäre, die IT-Hausmeister*innen in Form von städtischen Bediensteten direkt bei der Stadt Aachen zu verorten, wie es bspw. die Stadt Bonn handhabt. Aus Sicht der Verwaltung könnte das Unterstützen bei dem First-Level-Support in gleicher Qualität von entsprechendem städtischen Fachpersonal erfolgen. Eine direkte telefonische Erreichbarkeit der IT-Hausmeister*innen könnte gewährleistet werden, so dass durch die Dienst- und Fachaufsicht über die Kolleg*innen auch ein flexibler und kurzfristiger Einsatz in den jeweiligen Grundschulen sichergestellt würde. Zusätzlich könnte eine aufsuchende Unterstützung durch regelmäßige Besuche in den Schulen angeboten werden. Überdies bestünde ein direkter Austausch zwischen diesen Fachkräften und den weiteren Kolleg*innen der Stadt Aachen, die mit dem gesamten Themenbereich Schuldigitalisierung befasst sind, so dass ein Erfahrungs- und Informationsaustausch für die weitere Ausrichtung der Digitalisierung geboten wäre. Die Unterstützung des städtischen Personals würde sich jedoch ausschließlich auf den First-Level-Support beschränken, sofern die Administrationsrechte weiterhin ausschließlich bei der regio iT verbleiben würden. Dies bedeutet, dass vor Ort identifizierte Problemstellungen des Second-Level-Supports eine Ticket-Aufgabe bei der regio iT erfordern würden. Die Problemstellung könnte auf diesem Wege durch eine qualifizierte Ticketaufgabe präzise beschrieben werden, so dass durch den/die IT-Hausmeister*in Synergieeffekte generiert würden. Generell würde diese Schnittstelle zu der regio iT in solchen Fällen einen gewissen Zeitanteil der IT-Hausmeister*innen binden.

Aus Sicht der Verwaltung müssten für die Unterstützung im reinen First-Level-Support nicht zwingend Fachinformatiker eingestellt werden. Dies wäre jedoch durch eine genauere, organisatorische Betrachtung des Fachbereichs Personal, Organisation, E-Government und Informationstechnologie (FB 11) zu prüfen.

Anlage:

- Auswertung der regio iT

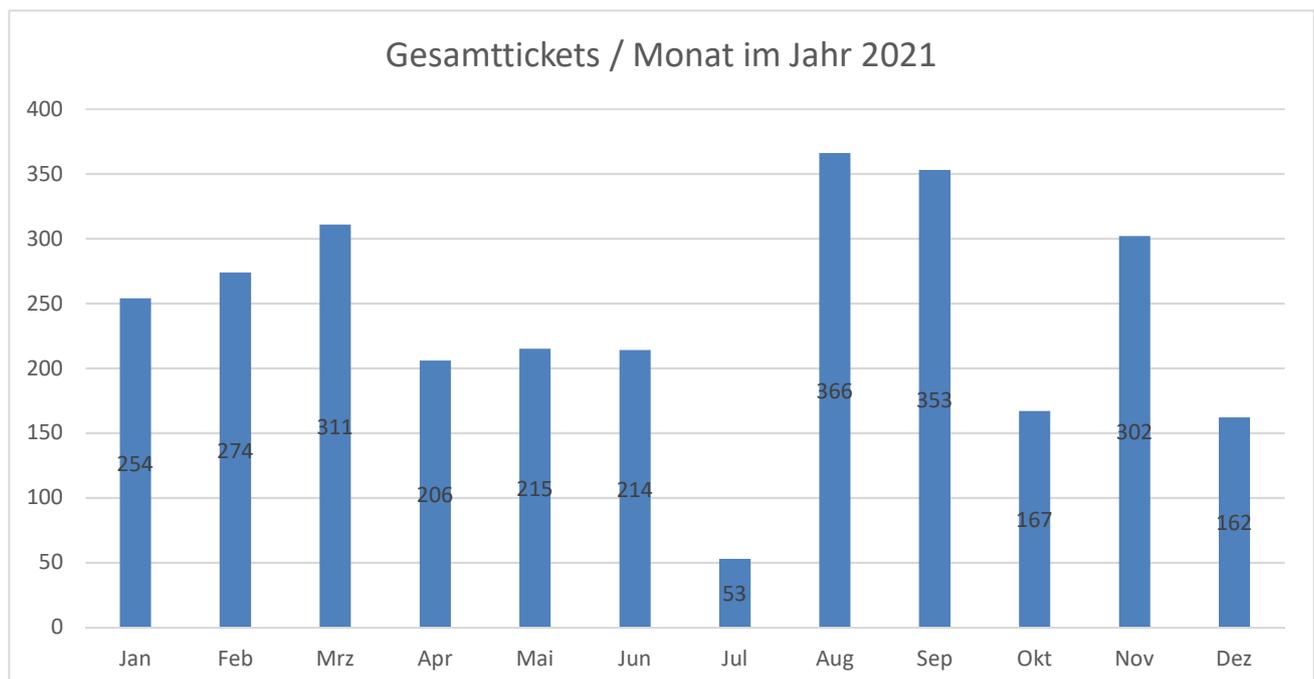
Rückmeldung zu den offenen Punkten aus dem Ausschuss für Schule und Weiterbildung am 20.01.2022

Sehr geehrte Damen und Herren,

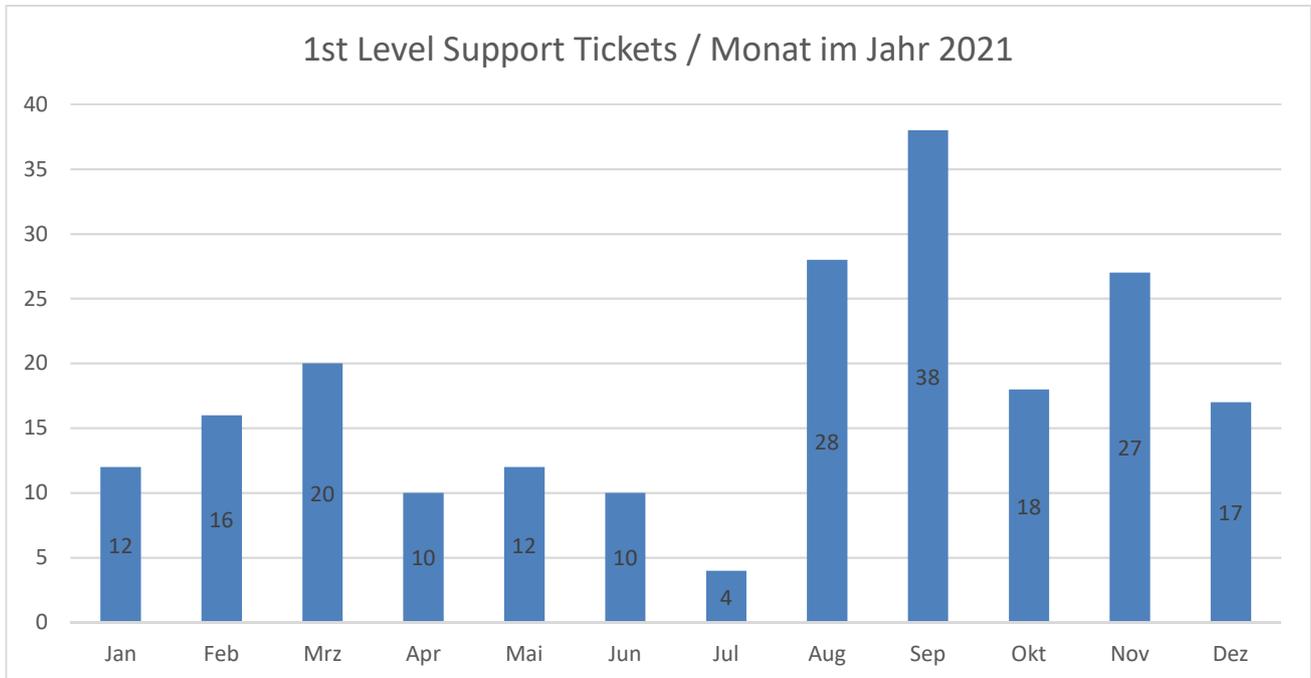
im Ausschuss für Schule und Weiterbildung am 20.01.2022 kamen einige Fragen auf, die nicht vollumfänglich zur Zufriedenheit beantwortet wurden. Bezugnehmend auf den übermittelten Protokollentwurf beantworten wir anbei die offen gebliebenen Punkte.

	Absolut	Relativ
Anzahl Tickets aller Aachener Schulen im Jahr 2021 insgesamt	2877 Stk	100 %
Anzahl First Level Support Tickets der Grundschulen und der Förderschule im Jahr 2021	212 Stk	7,37 %
Anteil an eröffneten First Level Support Tickets, welche die Systeme der regio iT betraf und keine Anwendungsprobleme darstellte	3 Stk	1,42 %
Anteil an eröffneten First Level Support Tickets, mit einer Schnittstelle zwischen First- und Second Level-Support	20 Stk	9,43 %

Verteilung der gesamten Tickets aller Schulen im Jahr 2021



Verteilung der First Level Support Tickets der Grundschulen und der Förderschule im Jahr 2021



Es ist erkennbar, dass nach den Sommerferien und der Inbetriebnahme der iPads die Anzahl der Tickets in Gänze aber auch die Anzahl der First Level Support Tickets angestiegen sind.

Insgesamt sind die reinen Ticketzahlen nicht oder nur bedingt repräsentativ, da speziell auf Wunsch des Schulträgers und der Schulen das Ticketsystem nicht verpflichtend genutzt werden sollte. Viele Aufgaben wurden den Mitarbeitern bei den Vor Ort Einsätzen mündlich mitgeteilt und direkt bearbeitet. Zwar hat dies eine vollständige Evaluation verhindert war aber ein maßgeblicher Erfolgsfaktor, der zu der guten Resonanz bei den Schulen geführt hat.

