



Vorlage Nr.: 2022/062

Berichtsvorlage

öffentlich

Beratungsfolge	Bericht	Sitzung am	TOP
Ausschuss für Wirtschaftspolitik und Digitales	Herr Dr. Schröder	10.05.2022	2.3
Ausschuss für Bildung	Herr Dr. Schröder	11.05.2022	4
Kreisausschuss	Herr Dr. Schröder	23.05.2022	23
Kreistag	Herr Dr. Schröder	30.05.2022	26

Digitaler Support vor Ort an den acht Berufskollegs

Darstellung des Sachverhaltes:

Der Kreis Recklinghausen hat mit einem beschlossenen Betriebs- und Supportkonzept den Grundstein zur verlässlichen IT-Versorgung seiner Berufskollegs gelegt. Das Konzept sieht eine zuverlässige IT-Infrastruktur mit gemeinsamen hohen Standards für alle Schulen des Vestischen Berufskollegverbundes (VBV) vor. Zur Erreichung und langfristigen Sicherung dieser Standards sind bei der GKD Recklinghausen als „eigenem“ IT-Dienstleister bis zu acht Stellen vorgesehen, von denen die für 2022 geplanten Stellen bereits erfolgreich besetzt werden konnten.

Die bei der GKD besetzten IT-Stellen sind mit dem IT-Betrieb (Systemadministration, IT-Sicherheit) und dem 2nd-Level-Support betraut. Hier macht es aufgrund der Komplexität und der interdisziplinären IT-Fachausrichtung Sinn einen für die acht Berufskollegs gemeinsamen und zentralen Service anzubieten.

Auch in der freien Wirtschaft geht der Trend seit Jahren zur Bildung sogenannter Shared Service Center, in denen standortübergreifende Serviceaufgaben zentralisiert werden, um eine möglichst effektive Auslastung und einen Rückgriff auf eine breite Wissensbasis zu erreichen.

Im Hinblick auf das Betriebs- und Supportkonzept des VBV sind die im Antrag beschriebenen Bereiche eher dem 1st-Level-Support zuzuordnen, welcher sich gerade mit dem VBV in Absprache befindet. Grundlegend wird der 1st-Level-Support als eine Aufgabe jedes einzelnen Berufskollegs eingeordnet. Hierbei handelt es sich vorrangig um Aufgaben wie z.B. Geräteverwaltung, Benutzeradministration, Fehlerkontrolle, Meldung von Störfällen an den 2nd-Level-Support und weiteren nur begrenzt IT-fachspezifischen Aufgaben.

Klimpel
Landrat

Butz
Kreisdirektor

Die Berufskollegs haben hierzu eigene Vorgehensweisen entwickelt, mit denen dieser Bereich abgedeckt wird. Es gibt Vorgehensweisen wie z.B. Schüler-IT Support, IT-Sprechstunden sowie IT-Fachteams.

Bei der Vielzahl der bereits von der GKD übernommenen Aufgaben können die Aufgaben des 1st-Level-Supports nicht aus den vorhandenen Ressourcen bei der GKD abgedeckt werden. Natürlich unterstützt der 2nd-Level-Support auch vor Ort, wenn unbedingt notwendig und unvermeidbar.

Das Land NRW hat zum DigitalPakt Schule ein Förderprogramm „IT-Administration“ auf den Weg gebracht, über das Maßnahmen im Bereich der Ausbildung und Finanzierung von IT-Administration unterstützt werden. Aktuell wird seitens des Schulträgers ein Konzept zu diesem Förderprogramm entwickelt, in dem weitere „IT-Administrator*innen“ für den (1st-Level-) Support an den Berufskollegs unterstützend eingesetzt und zur Entlastung von eingesetzten Lehrkräften beitragen sollen. Es ist darüber hinaus abzuwarten, inwieweit das Land im Sinne der Konnexität weitere Förderungen oder Support-Stellen zur Verfügung stellen wird.

Bei der Größe der Berufskollegs, der Menge an IT-Equipment und der Anzahl an zu betreuenden Schüler*innen und Lehrer*innen reicht eine Person zur Übernahme des gesamten Supportbereichs eines einzelnen Berufskollegs nicht aus. Es ist notwendig, dass vor-Ort-Kräfte auf ein Unterstützungsteam bei der GKD zurückgreifen können.

Ein dezentraler und schulgebundener Einsatz erschwert die Bemühungen um Standardisierung und Zentralisierung des IT-Betriebs. Es stellt aber auch die Belastungssteuerung des einzelnen Mitarbeiters vor große Herausforderungen. Die Erfahrungen zeigen, dass dieser vor-Ort einfach zu erreichende Mitarbeitende für alle IT-spezifischen Dinge herangezogen und von der Schulleitung bis hin zum Schüler kontaktiert wird.