



Supportgutachten für die Schul-IT der Stadt Rheine

Abschlusspräsentation im Schulausschuss

Dr. Anja Zeising, Malte Asendorf, Moritz Kienzle

Stand 18.01.2021



Wer wir sind



Forschung &
Entwicklung

Beratung &
Transfer



Gründung Ende 2002
Gemeinnützig, „An-Institut“ der Universität
100% Tochter der Freien Hansestadt Bremen

Gründung Ende 2010
Marktorientiert
100% Tochter des ifib

Ca. 30 Wissenschaftler*innen und Berater*innen
Disziplinen von Medienpädagogik bis Informatik
Ca. 2,0 Mio. Umsatz pro Jahr

Mittelgeber: EU, Bund, Länder und Kommunen sowie Förderinstitutionen

Agenda

- Rahmung und Projektbeauftragung und -ziel
- Zentrale Aspekte der Bestandsaufnahme
- Handlungsempfehlungen
- Weitere Fragen

Projektziel des Supportgutachtens

- Analyse der bestehenden Supportstrukturen
als Grundlage für
- Kalkulation des in Zukunft benötigten Supportvolumens
- Empfehlungen zur organisatorischen Ausrichtung des schulischen IT-Supports

Projektplanung

			2020				2021
AP	Projektphase	Tätigkeit	Sep	Okt	Nov	Dez	Jan
0	Kick-off	Projektauftritt	7.				
1	Bestandsaufnahme	Dokumentensichtung					
		Vorbereitung der Experteninterviews					
Durchführung der Experteninterviews							
Auswertung der Experteninterviews							
Detail. Dokumentenauswertung							
		Zwischenergebnis			6.		
3	Bemessung und Dokumentation	Bedarfsermittlung und Kalkulation					
		Berichtslegung					
		Vorlage und Korrektur					
4	Abschluss	Übergabe des Berichts				21.	
		Absprache mit dem Schulträger					5.
		Vorstellung im Schulausschuss					12
Ferien				12.-24.		23.-4.	

Anforderungen an den schulischen IT-Support

- **Beschaffung:** Bereitstellung einer für die pädagogischen Zwecke optimierten Medienausstattung
- **Support:** Betrieb und Pflege der Medienausstattung im Kontext der wachsenden Mediennutzung
- **Qualifizierung:** Erwerb und Vermittlung technischer Kompetenzen zur Betreuung und Nutzung der Medienausstattung (z. B. in Kooperation mit Medienzentrum)

Zentrale Aspekte der Bestandsaufnahme

- Angemessener Zwischenstand des IT-Ausbaus
 - weitere Planung gemäß MEP 2017-2022 + Fortschreibung
 - Ausbau Netze bis 2022 bereits geplant
 - Hohe Endgerätedichte, Fokus auf Tablets, BYOD wird ermöglicht
 - IServ als einheitliche Schulserverausstattung
- Zentralisierte Beschaffung
 - Perspektivisch einheitliche Ausstattung
 - Schnelle und unkomplizierte Ersatzbeschaffung (vereinzelt Verzögerungen)

Zentrale Aspekte der Bestandsaufnahme

- Bedarfe bei der IT-Sicherheit
 - Erstellen eines Notfall- und Sicherheitskonzepts bisher nicht realisiert
 - Bekannte Herausforderungen für die Sicherheit (Netzüberwachung, private Geräte)
- Tatkräftige Mitwirkung der Schulen
 - Hohe Bereitschaft zur Mitwirkung, Medienbeauftragte nicht an allen Schulen
 - Arbeitsaufwand wächst, Entlastung und Unterstützung gefragt (z. B. auch Fortbildungen)

Zentrale Aspekte der Bestandsaufnahme

- Bedarfe bei Kommunikation und Wissensmanagement
 - Informationelle Verknüpfung bisheriger Tools zum Wissensmanagement
 - Bisheriges Ticketsystem genügt modernen Anforderungen nicht
 - Wunsch nach regerem Austausch und Informationsbedarf seitens der Schulen
- Entwicklungsfeld Organisation des Supports
 - Fachlich gutes Team mit starker Arbeitsbelastung
 - Forderndes Tagesgeschäft erlaubt keine Perspektivaufgaben
 - Hoher Anteil der Vorort-Tätigkeit
 - Organisatorische Herausforderungen eines wachsenden Teams

Zielvorstellungen und Wünsche

- Verwaltung
 - Bessere Kommunikation zwischen Leitung und technischem Team
 - Besseres Controlling z. B. Kennzahlenerhebung
- Schulen
 - Schnellere Reaktionszeiten
 - Umfangreichere Kommunikation zu Bearbeitungsständen
 - Intensivere Absprachen zwischen Schulen und Support, z. B. Terminkoordination
 - Feste Ansprechpartner und mehr Unterstützung vor Ort („IT-Hausmeister“)
- Support
 - Bessere Kommunikation mit der Verwaltung
 - Mehr Arbeitskräfte, um dem Aufwand adäquat begegnen zu können
 - Supportfreundlichere Netzumgebung (z. B. Ausbau des Fernzugriffs)

Handlungsempfehlungen



Organisation des
Supports



Beschaffungsprozesse



Mitwirkung der
Schulen



Kommunikation und
Wissensmanagement



Notfall- und
Sicherheits-
management



Personalmanagement

Organisation des Supports



- Stärkung als serviceorientiertes Kompetenzteam mit definierten Rollen- und Aufgabenbereichen
- Einrichten einer Schnittstellenfunktion
- Berücksichtigung von Aufgaben des Projektmanagements und längerfristigen Planungen
- Zentralisierung von Supporttätigkeiten z. B. durch Fernwartung
- Prozessorientierung nach Standards des IT-Servicemanagements
- Systematische Erhebung von Kennzahlen

Beschaffungsprozesse



- Abschließen von Rahmenverträgen
- Bereitstellung eines Warenkorbs zur leichten Auswahl der Produkte
- Schulbudget für kleine eigenständige Anschaffungen, z. B. Peripheriegeräte – ggf. auch über den zentralen Warenkorb

Mitwirkung der Schulen



- Klare Definition der Rollen und Aufgaben der Medienbeauftragten
- „Admin-Schulungen“
- Technische Einweisungen und gezielte Fortbildungen in Kooperation mit dem Medienzentrum
- Hilfe zur Selbsthilfe durch Bereitstellung von Anleitungen, einer FAQ und der Förderung des Informationsaustauschs, z. B. durch ein Forum

Kommunikation und Wissensmanagement



- Einführung eines zentralen Service Desk mit täglicher Erreichbarkeit
- Einführung und Pflege eines professionellen Ticketsystems
- Pflege weiterer gemeinsam genutzter Tools, z. B. Kalender
- Aufbau eines Wissens- und Konfigurationsmanagements für alle Hard- und Softwareprodukte
- Einrichtung von Regelterminen, z. B. mit den Schulen, aber auch intern im Support

Notfall- und Sicherheitsmanagement



- Erstellung eines IT-Sicherheitskonzepts, v. a. im Hinblick auf die Nutzung privater Endgeräte
- Erstellung eines Notfallhandbuchs zur schnellen Wiederherstellung der IT-Systeme
- Isolierung potenziell gefährlicher Endgeräte im Netz, z. B. veralteter oder systemfremder Geräte
- Automatische Überwachung der Netzkomponenten

Personalmanagement



- Personalakquise anhand definierter Stellenprofile
- Erstellung eines Ausbildungs- und Einarbeitungskonzepts
- Punktueller Einbezug externer Unterstützung, z. B. über die KAAW
- Entlastung der Medienbeauftragten

Stellenbemessung

	2020	2025
VZE Support	6,28	6,92
VZE Supportkoordination	0,63	0,69

- Angesichts der noch heterogenen IT-Infrastruktur 2020 sind 6 VZE* nötig, nach Vollausbau 2025 ca. 7 VZE
- Kalkulation basiert auf 400 PC/Notebooks bzw. 2.000 Tablets je VZE
- Je zehn VZE Support eine VZE Supportkoordination (kein aktiver Support)
- Urlaubs- und Ausfallzeiten sind eingerechnet
- Zum Aufbau umfangreicher Komponenten ist ggf. punktuell zusätzliche Arbeitskraft nötig
- Zusätzliche Zeit evtl. für Fortbildungen, Schulungen und Betreuung Auszubildender einzurechnen

* Vollzeiteinheiten

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Wir beantworten sehr gerne noch Ihre Fragen.

{azeising, masendorf, mkienzle}@ifib.de

Am Fallturm 1
28359 Bremen

Tel.: 0421 218-56590
Fax: 0421 218-56599
E-Mail: info@ifib.de
www.ifib-consult.de

