

Stuttgart, 10.11.2021

## **Haushalt 2022/23**

### **Unterlage für die 1. Lesung des Verwaltungsausschusses zur nichtöffentlichen Behandlung am 17.11.2021**

#### **Bürgerhaushalt TOP 5 - "IT-Hausmeister": IT-Support an Schulen - vor Ort**

##### **Beantwortung / Stellungnahme**

Die Verwaltung stellt seit 2003 mit dem "Service Desk Stuttgarter Schulen" eine zentrale Anlauf-/Kontaktstelle zur Abwicklung von IT-Supportanfragen und -problemen der Stuttgarter Schulen zur Verfügung. Das qualifizierte Personal im Service Desk steht hierbei zur Erstannahme über Telefon, E-Mail oder das Ticketsystem, Erstellung der Tickets und Weiterleitung an die richtigen Ansprechpartner oder Dienstleister bereit. Der Service-Desk wurde im Rahmen der Corona-Pandemie und deren Folgen für die Schul-IT-Landschaft mit weiteren Stellen zur Umsetzung der Zusatzvereinbarungen zum DigitalPakt Schule und daraus resultierender zusätzlicher Supportbedarfe erweitert.

Parallel zu dieser personellen Erweiterung wird aktuell auch im Rahmen der Verhandlungen zur Schulträgerschaft des 21. Jahrhunderts zwischen Kommunalen Landesverbänden und dem Land Baden-Württemberg die Neuausrichtung der Schulträgerschaft diskutiert. Ein Verhandlungspunkt ist die Digitalisierung der Schulen mit deren IT-Ausstattung, Betrieb und Support. Nicht nur die Vollausrüstung der Schüler\*innen, Lehrkräfte und der jeweiligen schulischen Räumlichkeiten stehen zur Diskussion, auch die notwendige Kostendeckung zur Bereitstellung des passenden Supports für die Schulen in Baden-Württemberg.

Die Verwaltung hat in der Gemeinderatsdrucksache 110/2021 Anlage 1 das erste Konzept für eine weitreichende Supportstruktur dargestellt. Dabei ist auch der Bereich des Vor-Ort-Benutzerservices mit Technical Assistants („IT-Hausmeistern“) formuliert. Die Technical Assistants stünden hierbei als mögliches Supportszenario vor Ort für die Bearbeitung von Anfragen und Problemen bereit. Hierbei sind trotz allem Netzwerkberater an jeder Schule als Schnittstelle zur Pädagogik unersetzlich.

Die Einführung eines Vor-Ort-Benutzerservices mit einem eigenen Technical Assistant („IT-Hausmeister“) an den städtischen Schulen würde aller Voraussicht nach erheblichen zusätzlichen Stellenbedarf nach sich ziehen. Auch muss eine solche Erweiterung des Supportkonzepts in die bestehenden Supportstrukturen und Prozesse des Service Desk Stuttgarter Schulen sinnvoll eingebettet werden.

Hierzu müsste zunächst ein entsprechendes Konzept erarbeitet werden. Dabei sind konkrete Abläufe und technische Hilfsmittel wie auch Stellen- und Finanzbedarfe mit zu berücksichtigen. Des Weiteren bedarf die Einführung von Technical Assistants für die städtischen Schulen auch Anpassungen in der Innenverwaltung, bspw. bei Themen wie der Dienst- und Fachaufsicht, welche ermittelt und mitgedacht werden müssten. Ebenfalls sind die Ergebnisse der derzeit laufenden Gespräche zwischen Land und kommunalen Spitzenverbänden zur Schulträgerschaft im 21. Jahrhundert einzubeziehen.

**Vorliegende Anfragen/Anträge:**

910/2021 Die FrAKTION

**Erledigte Anfragen/Anträge:**

-

Isabel Fezer  
Bürgermeisterin

Anlagen

<Anlagen>