

VERWALTUNGSVORLAGE VL-61/2021

ERSTELLT DURCH	ERSTELLT AM	SITZUNGSTEIL
Fachbereich Personal und Organisation	26.01.2021	öffentlich

GREMIUM	STATUS	TERMIN	EINLADUNG	TOP
Ausschuss für Personal, Organisation und Digitalisierung	vorberatend	16.02.2021	1/20	
Haupt- und Finanzausschuss	vorberatend	04.03.2021	1/20	
Rat der Stadt Lünen	beschließend	11.03.2021	2/20	

BEZEICHNUNG DES TAGESORDNUNGSPUNKTES

Stellenausweitung im Aufgabenbereich Schul-IT

FINANZIELLE AUSWIRKUNGEN

Die zusätzlichen Stellen erhöhen den jährlichen Personalaufwand für die Schul-IT um 305.200 €. Der Aufwand wird veranschlagt in den Produkten 8305 und 8310.

INKLUSIONSVERTRÄGLICHKEIT

Keine Auswirkungen

KLIMAVERTRÄGLICHKEIT

Keine Auswirkungen

BESCHLUSSVORSCHLAG

Der Rat der Stadt Lünen beschließt:

Im IT-Team des Fachbereichs Personal, Organisation, IT werden zusätzlich folgende unbefristete Vollzeitstellen eingerichtet:

- **eine Stelle der Entgeltgruppe 09b TVöD**
- **drei Stellen der Entgeltgruppe 09a TVöD**
- **eine Stelle der Entgeltgruppe 07 TVöD**

Der Bürgermeister

1. **Ausgangslage**

Im Stellenplan 2020 sind für den Aufgabenbereich Schul-IT drei unbefristete Vollzeitstellen eingerichtet und besetzt. Diese seit Jahren gleichgebliebene Stellenausstattung reicht nicht mehr aus, um die gestiegenen Anforderungen, die an den Aufgabenbereich gestellt werden, sach- und zeitgerecht zu erfüllen.

Aktuell arbeiten überplanmäßig bereits ein Auszubildender im dritten Lehrjahr und eine Teilzeitkraft mit einem befristeten Arbeitsvertrag in der Schul-IT. Die aktuelle Personalkapazität beträgt also 4,6 VZÄ¹.

Ursache der gestiegenen Anforderungen ist die zunehmende Digitalisierung der Schulen. Dieser Prozess hat durch die von Land und Bund aufgelegten Förderprogramme (Gute Schule 2020, DigitalPakt) nochmals an Schub gewonnen.

Folgende Punkte belegen die gestiegenen und weiter steigenden Anforderungen:

- ❖ Zum Ende des Schuljahres 2018/2019 waren an allen 21 Lünen Schulen rund 2.000 digitale Endgeräte im Einsatz. Ein Jahr später ist die Anzahl auf 2.800 gestiegen. Im Rahmen des Zusatzprogrammes zum DigitalPakt kommen im ersten Quartal 2021 noch einmal 2.300 Endgeräte für Lehrer:innen und bedürftige Schüler:innen dazu. Nach Umsetzung des DigitalPakts wird die Anzahl nach den aktuell vorliegenden Unterlagen auf ca. 7.000 gestiegen sein.

Zusätzlich hat sich die Anzahl der in den Schulen installierten Präsentationsmedien erhöht. Aktuell werden ca. 280 Geräte genutzt. Das sind i. d. R. digitale interaktive Tafeln und Beamer. Die Anzahl der eingesetzten Geräte kann sich durch den DigitalPakt nach den aktuellen Hochrechnungen fast verdreifachen.

- ❖ Mit Beginn des Schuljahres 2019/2020 hat die Stadt Lünen ein Ticketsystem eingeführt, in dem bereits 1.100 Tickets erfasst wurden. Da in der Anfangsphase noch nicht alle Anliegen als Ticket erfasst wurden, ist – unter Berücksichtigung einer Dunkelziffer – im Jahr 2020 von rund 1.500 Tickets auszugehen. Da die Anzahl der digitalen Endgeräte in den nächsten Jahren mindestens auf das drei- bis vierfache steigen wird, wird auch das Ticketaufkommen in vergleichbarer Weise steigen. Es ist also von rund 5.000 Tickets pro Jahr auszugehen.
- ❖ Mit der steigenden IT-Ausstattung der Schulen wird auch die Abhängigkeit von der vorhandenen Hardware zunehmen. Dies erhöht die Anforderungen an die Reaktionsgeschwindigkeit des Supports.

2. **Externe Beratung**

Politik und Verwaltung gehen seit langem davon aus, dass die gestiegenen Anforderungen zu einem erhöhten Stellenbedarf der Schul-IT führen. Bislang fehlten aber konkrete Berechnungen und Konzepte. Dies änderte sich erstmals im Sommer 2020. Bei einer Untersuchung der gesamten IT der Stadt Lünen hat die beauftragte Beratungsfirma aus Dortmund sich auch zum Stellenmehrbedarf der Schul-IT geäußert. Da in dieser Untersuchung die Schul-IT jedoch nur am Rande betrachtet wurde, basierte die Einschätzung lediglich auf groben Kenngrößen (z. B. maximal 2.000 Geräte pro Mitarbeiter:in im On-Site Service²). Eine Tätigkeitsanalyse und eine Personalbemessung für die Schul-IT waren nicht Gegenstand des Auftrages. Dennoch wurden auf dieser Grundlage erste Gespräche mit der Politik geführt, die zu der Verabredung führten, dass mindestens drei Personen kurzfristig eingestellt werden sollen.

Im November 2020 wurde ein weiterer externer Beratungsauftrag an eine Firma aus Bochum erteilt. Diese Firma unterstützt die Stadt Lünen dabei, das Förderprogramm DigitalPakt und die damit zusammenhängenden Maßnahmen umzusetzen. Mit dem Förderantrag ist ein Supportkonzept einzureichen. Im Vorgriff auf das noch zu erstellende detaillierte Supportkonzept hat uns die Beratungsfirma bei der Tätigkeits- und Stellenbedarfsanalyse für die Schul-IT unterstützt.

3. **Ergebnis der Stellenbedarfsanalyse**

Sämtliche Tätigkeiten, welche für einen reibungslosen IT-Betrieb der Schulen notwendig sind, können in die folgenden Themenschwerpunkte eingeordnet werden:

- a. Basisbetrieb Infrastruktur, Systempflege und Anwender-Support
- b. Schulübergreifende Verwaltung (technisch und organisatorisch)

¹ Vollzeit-Äquivalent; Wochenstunden-Volumen aller Beschäftigten / Stellen geteilt durch die Wochenarbeitszeit eines Vollzeit-Beschäftigten

² siehe Seite 3

c. Spezifische Aufwände im Kontext der Umsetzung „DigitalPakt“

Die Punkte a und b sind dabei als Daueraufgaben anzusehen. Die unter Punkt c genannten Aufgaben entfallen, wenn der DigitalPakt abgearbeitet ist.

Für die Stellenbedarfsanalyse hat der externe Berater die Kernaufgaben der Schul-IT in drei Sachgebiete eingeteilt:

❖ Service Desk

Bearbeitung von Störungen und/oder Anforderungen in den Bereichen:

- Telekommunikation
- Asset-Management
- Lizenzmanagement
- Gebäudemanagement
- Dienstleistersteuerung
- Buchhaltung
- Beschaffung
- Diebstahl-/Einbruchmanagement
- Durchführung von IT-Ausschreibungen

Die Beschäftigten des Service Desk arbeiten ausschließlich im Innendienst. Hier laufen z. B. sämtliche Anfragen auf, die nicht direkt in das Ticketsystem eingegeben werden. Eine zentrale Qualitätsanforderung ist die ständige Erreichbarkeit für die Schulen und für die Mitarbeiter des On-Site Service.

❖ On-Site Service

Bearbeitung von Störungen und/oder Anforderungen in den Bereichen:

- User-/ Account-Management Active Directory
- Hard- und Softwaresupport für pädagogische- und Verwaltungsclients, Drucker
- Proaktives Wartungsmanagement
- WAN-Support
- Projektaufwände DigitalPakt: Medientechnik, mobile Endgeräte

Die Beschäftigten des On-Site-Service arbeiten überwiegend vor Ort in den Schulen.

❖ System-Administration

Bearbeitung von Störungen und/oder Anforderungen in den Bereichen:

- Systembetrieb Switch-, WLAN, Richtfunktechnik
- Systembetrieb Telekommunikation
- Systembetrieb Firewall
- Systembetrieb Server
- Application-Management (Exchange, IQ4Docs, Lernwerkstatt, Web-Server, PRTG)
- Device Management (Patch-Management Apple OS, Windows OS)
- Office365 Administration
- Gebäudemanagement
- Umsetzung der Datenschutzrichtlinien
- Projektaufwände DigitalPakt: Grundsatzplanung, zentrale Projekte

Die Beschäftigten der Systemadministration arbeiten überwiegend im Innendienst.

Die Beratungsfirma hat zunächst auf der Grundlage der aktuellen Arbeitsprozesse der Stadt Lünen Berechnungen und qualifizierte Schätzungen für die einzelnen Tätigkeiten vorgenommen und in einer Excel-Datei dokumentiert. Die Einzelwerte wurden dann zu konkreten Stellenbedarfen zusammengefasst.

In einen zweiten Schritt hat die Beratungsfirma eingeschätzt, welche Prozessoptimierungen möglich sind, um die Produktivität zu steigern. Zentrale Punkte sind:

- ❖ Implementierung einer zentralen Softwareverteilung. Geplante Einsparungen i. H. v. ca. 66% der aktuellen Aufwände. In diesem Zusammenhang wird eine Reduzierung der Aufwände für Service Requests (manuelle Installation von Standardsoftware) um ca. 50% erwartet.

- ❖ Arbeitsorganisatorische Umverteilung der Tätigkeiten vom On-Site Service zum Service Desk (z.B. Vorqualifizierung von Tickets, Einführung einer Lösungsquote im Service Desk, etc.).

- ❖ Proaktives Wartungsmanagement um absehbare Störungsbilder zu vermeiden (regelmäßiges Überprüfen und ggf. Tauschen von Beamerlampen anhand eines Wartungsplans). Dies mithilfe der Einführung einer vollumfassenden Inventar-Datenbank (CMDB „i-doit“)

Unter Berücksichtigung der Produktivitätssteigerung durch geplante Optimierungsmaßnahmen hat die Beratungsfirma einen **Stellenbedarf von 10,8 VZÄ** ermittelt. Wie oben bereits erwähnt, sind aktuell für die Schul-IT drei Stellen im Stellenplan eingerichtet. Das rechnerische Defizit beträgt also 7,8 Stellen. Die Berechnung ist in der Anlage 1 dargestellt.

Der ermittelte Bedarf von zusätzlichen 7,8 Stellen soll durch zwei Maßnahmen reduziert werden.

Zum einen sollen verschiedene Support-Aufgaben extern an Unternehmen vergeben werden. Dies wird zu einem „Hybridmodell“ (eigenes Personal und externe Vergaben) im IT-Support für die Schulen führen. In den bisherigen Gesprächen hat die Politik dieses Modell ausdrücklich begrüßt, weil es viele Vorteile hat: Private IT-Unternehmen in Lünen und der näheren Umgebung werden gestärkt. Probleme bei der Personalbeschaffung können kompensiert werden. Es kann berücksichtigt werden, dass bestimmte Aufgaben durch Externe besser erledigt werden können, weil sie sich darauf spezialisiert haben. Nach Einschätzungen von ThinkRed kann durch diese Maßnahmen auf zwei der benötigten Stellen verzichtet werden.

Zum anderen soll in der Schul-IT weiterhin ausgebildet werden. Die jeweils eingesetzten Auszubildenden können rund 0,8 Stellenanteile abdecken.

Im Ergebnis sollen nach gemeinsamer Einschätzung der Beratungsfirma und des Fachbereichs Personal, Organisation, IT im Stellenplan 2021 **fünf zusätzliche Stellen** eingerichtet und kurzfristig besetzt werden.

Die Kalkulation sollte zu den Beratungen des Stellenplans 2022 überprüft werden.

Ableitung benötigter VZÄ je Sachgebiet	VZÄ Plan Stellen	VZÄ Ist Stellen	VZÄ Delta Stellen	VZÄ IST Personalkapazität
Service Desk	1,3	0,0	1,3	0,0
On-Site Service	8,1	0,0	6,5	1,6
System-Administration	4,1	3,0	1,1	3,0
Geplante Optimierungen 2021 (Einsparungen VZÄ)				
1. Implementierung zentrale Softwareverteilung				
geplante Einsparungen im Sachgebiet Service Desk	0			
geplante Einsparungen im Sachgebiet On-Site Service	1,8			
geplante Einsparungen im Sachgebiet System-Administration	0			
2. Arbeitsorganisatorische Optimierungen Service Desk <-> On-Site				
geplante Einsparungen im Sachgebiet Service Desk	-0,4			
geplante Einsparungen im Sachgebiet On-Site Service	0,8			
geplante Einsparungen im Sachgebiet System-Administration	0			
3. Proaktives Wartungsmanagement + Implementierung CMDB "i-doit"				
geplante Einsparungen im Sachgebiet Service Desk	0			
geplante Einsparungen im Sachgebiet On-Site Service	0,4			
geplante Einsparungen im Sachgebiet System-Administration	0			
VZÄ nach Optimierung				
Service Desk	1,7	0,0	1,7	0,0
On-Site Service	5,1	0,0	3,5	1,6
System-Administration	4,1	3,0	1,1	3,0
Summe	10,8	3,0	7,8	4,6