

Anfrage der CDU-Fraktion zur Überweisung in den Ausschuss für Schule, Jugend und Bildung,  
**Vorlage Nr. 101.19.249 „Personelle Ausstattung des Medienzentrums“**

**1. Angesichts der propagierten Steigerung der Digitalisierung an Schulen, wie bewertet der Magistrat die personelle Ausstattung des Medienzentrums?**

**Antwort:** Vorab: Wir gehen bei der Beantwortung der Frage davon aus, dass hier nicht tatsächlich das Medienzentrum isoliert im Sinne der Aufgaben des § 162 Hessisches Schulgesetz bzw. das Medienzentrum als Ort, sondern die Organisationseinheit **-4022- IT in Kasseler Schulen und Medienzentrum** gemeint ist, die zusätzlich die Aufgaben des Schulträgers nach § 158 HSchG (Sachleistungen der Schulträger) ausfüllt. Diese Organisationseinheit im Amt für Schule und Bildung hat insgesamt die Aufgabe, die Digitalisierung der Kasseler Schulen im Rahmen des Förderprogramms DigitalPakt Schule auszubauen und zu optimieren und den IT-Support für die Kasseler Schulen zu organisieren. Dazu gehören neben dem Ausbauprogramm für ein flächendeckendes WLAN in Kasseler Schulen mit entsprechender Netzwerk- und Servertechnik seit 2020 im Schwerpunkt auch die Aufgaben zur Umsetzung des Sofortausstattungsprogramms für Schüler/innen (zusätzliche 4872 Laptop/Ipad), die Konfiguration und Ausstattung mit Leihgeräten für Lehrer/innen (über 2700 Laptop/Ipad), Konzeption und Umzug der zentralen Servertechnik in das Rathaus, Umstellung auf eine komplett neue Netzwerktechnik (Cisco Meraki) und in den letzten beiden Jahren zusätzlich die Beratung und Ausstattung der Schulen mit Videokonferenzsystemen und entsprechender Software zur Gestaltung des digitalen Fernunterrichts. Trotz aller zusätzlich zu den Regelaufgaben anfallenden Sonderaufgabenstellungen, die an der einen oder anderen Stelle zu kurzfristig längeren Bearbeitungszeiten für Anfragen geführt haben, kann man im Fazit sagen: Die aktuelle personelle Ausstattung ist den wachsenden Aufgaben in den letzten Jahren kontinuierlich angepasst worden und ist aus Sicht des Magistrats derzeit ausreichend.

**2. Wie viele Anfragen wurden im vergangenen Schuljahr von Schulen an das Medienzentrum gestellt?**

**Antwort:** Neben den vielfältigen Absprachen und Anfragen im Rahmen der Umsetzung des Digitalpakt Schule (Abstimmung zu Medienentwicklungsplänen, pädagogisch-technischen Einsatzkonzepten, Abstimmungen zur Ausstattung, Beschaffung usw.) die häufig telefonisch direkt mit Mitarbeiter/innen besprochen werden, haben seit 1. Mai dieses Jahres (Einführung des neuen Helpdesk-Ticket Systems Jira) den Schulträger an 79 Schultagen ca. 1200 Supportanfragen erreicht, d.h.im Durchschnitt ca. 15 Anfragen pro Tag. Zu jedem dieser Tickets sind zwischen 1 und 20 Mails in der Kommunikation hinterlegt.

### 3. Wie viele dieser Anfragen konnte das Medienzentrum wirklich bearbeiten?

**Antwort:** Das Ticketsystem Jira ist noch in der Erprobungsphase. Mit dem Personalrat wurde vereinbart, die Berichtsfunktion (Auswertung, Reaktionszeiten usw.) in dieser Zeit zu deaktivieren. Eine genaue Zahl kann deshalb nicht genannt werden. Allerdings ist Ticket nicht gleich Ticket. Vieles lässt sich kurzfristig und gleich erledigen, einiges braucht aber zusätzliche Informationen und/oder externe Partner und dauert entsprechend länger.

### 4. Wie lange dauerte die durchschnittliche Reaktions- und die absolute Bearbeitungszeit?

**Antwort:** Ein Durchschnitt kann hier nur schwer genannt werden. Einfache Supportfälle haben in der Regel eine Bearbeitungszeit von 1 bis 4 Tagen. Bei schwierigen Supportfällen im Bereich Server- oder Netzwerktechnik kann es aber durchaus ein bis zwei Wochen dauern, in Einzelfällen häufig verbunden mit nicht beeinflussbaren Lieferzeiten von Ersatztechnik oder notwendigen Dienstleistungen externer Firmen oder auch bei notwendigen begleitenden Baumaßnahmen deutlich länger. Die Lieferzeiten bei digitaler Netzwerktechnik liegen z.B. aktuell ab Bestellung bei 6 Monaten.

### 5. Wie viele Mitarbeiter hat das Medienzentrum derzeit?

**Antwort:** Der Organisationseinheit IT in Kasseler Schulen und Medienzentrum sind derzeit 31 Personen mit 30 VZÄ zugeordnet. Hinzu kommt die Stelle des Leiters des Medienzentrums, der freigestellter Landesbediensteter ist. Zum 1.12.2021 wird eine weitere Sachgebietsleiterstelle besetzt, da die Organisationseinheit IT in Kasseler Schulen und Medienzentrum seit dem 1.10. in zwei neue Sachgebiete aufgeteilt wurde: -4022- (Verwaltung, Anwenderservice und Medienzentrum) und -4023- (Planung und Betrieb der Schul-IT). Insgesamt 15 der oben genannten Stellen sind befristet (bis zum 31.12.2023 oder 31.12.2024) eingerichtet worden, davon 10 Stellen zum 3. und 4. Quartal 2021.

### 6. Welche Qualifikationen haben diese Mitarbeiter?

**Antwort:** 4 Stellen sind der Verwaltung zuzuordnen (Verwaltungsfachangestellte), 27 Stelleninhaber haben eine technische Ausbildung/Qualifikation und Zusatzausbildungen/ Fortbildungen im Hinblick auf die Erfordernisse des jeweiligen Einsatzgebietes (staatlich geprüfter Techniker Fachrichtung Informationstechnik, Fachinformatiker Systemintegration, teilweise mit Weiterqualifizierungen in den Bereichen Server- und Netzwerktechnik, Dipl. Ing. Elektrotechnik, Wirtschaftsingenieur, usw.). Der Leiter des Medienzentrums ist Lehrer und mit wenigen Stunden an einem Tag in der Woche auch in einer beruflichen Schule im Lehrbetrieb im Einsatz.

**7. Wurden oder werden bei Überlastung des Medienzentrums auch externe Firmen beauftragt oder ist dies geplant?**

**Antwort:** -4022- und neu -4023- kooperieren bei der Vielzahl an herausfordernden Aufgaben selbstverständlich mit externen Firmen. So z.B. bei der Ausleuchtung der Schulen im Hinblick auf den flächendeckenden WLAN- Ausbau, der Installation der Breitbandverkabelung, der Installation der aktiven Netzwerkkomponenten usw. Bei der Umsetzung des Ausbaus DigitalPakt Schule sind aber auch andere Organisationseinheiten der Stadt Kassel beteiligt (Amt für Hochbau und Gebäudebewirtschaftung, Abteilung Informationstechnologie des Personal- und Organisationsamtes). Beachtet werden muss, dass externe Dienstleistungen in der Regel ausgeschrieben werden müssen und deshalb für kurzfristig anfallende Aufgaben höchstens in kleinerem Umfang eingesetzt werden können.

**8. Sofern Schulen Probleme mit den Abläufen, der Arbeitsqualität oder der terminlichen Abwicklung des Medienzentrums haben, an welche übergeordnete Stelle können sie ihre Beschwerde richten?**

**Antwort:** Die verschiedenen Service-Kontaktmöglichkeiten wurden den Kasseler Schulen bereits mehrfach mitgeteilt, zuletzt in einem eigens dafür gestalteten Flyer, der allen 53 Schulleitungen mit den Schreiben zur Auslieferung der Lehrerendgeräte beigelegt wurde. Auch die übergeordnete Stelle wurde in diesem Flyer benannt: Zitat: „Für Fragestellungen, die auf einer höheren Managementebene geklärt werden sollen, kontaktieren Sie uns bitte per Mail: [loesungsmangement-4022-@kassel.de](mailto:loesungsmangement-4022-@kassel.de)“. Zusätzlich stehen allen Schulsekretariaten die städtischen Telefonbücher zur Verfügung, aus denen die Organisationsstrukturen und jeweiligen personellen Zuständigkeiten für die jeweiligen Organisationseinheiten mit Telefonnummer benannt sind



Ulrike Gote  
Stadträtin