



**I. Stadtratsfraktion der CSU mit FREIE WÄHLER
Rathaus**

Datum:
26.04.2022

Warum wird der Vor-Ort-IT-Service an den Münchner Schulen durch die LHM Services weiter reduziert?

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO Anfrage Nr. 20-26 / F 00432 von Frau StR Alexandra Gaßmann, Frau StRin Beatrix Burkhardt, Herrn StR Jens Luther vom 22.02.2022, eingegangen am 22.02.2022

Sehr geehrte Frau Gaßmann,
sehr geehrte Frau Burkhardt,
sehr geehrter Herr Luther,

in Ihrer Anfrage haben Sie folgenden Sachverhalt vorausgeschickt:

„Laut Berichten betroffener Grundschulen soll das IT-Personal, welches die Schulen vor Ort betreut reduziert werden. Der sog. LHMS Field-Service ist aber für die Schulen die einzig greifbare Unterstützung für die Schulleitungen, um den reibungslosen Schulbetrieb im Bereich der IT aufrecht zu erhalten. In einigen Fällen wurde berichtet, dass auch diese Servicekräfte nur alle zwei Wochen vor Ort präsent sein konnten. Da bereits bei der letzten Evaluierung der Serviceleistung der LHMS eher durchwachsene bis schlechte Bewertungen durch die Schulen vergeben wurden, wirft dieser neue Sachverhalt Fragen auf.“

Als Vorbemerkung möchte ich folgenden Sachverhalt voranstellen: Auf Grundlage des Beschlusses „Digitale Unterstützung der Münchner Schulen in Corona-Zeiten“ (BV 20–26 / V 02088) hat der Stadtrat neben einer Reihe sog. Digitaler Unterstützungsmaßnahmen an Münchner Bildungseinrichtungen die Entscheidung getroffen, zusätzlich zum bestehenden Field Service der LHM Services GmbH (LHM-S) eine individuelle Supportstruktur für die

Agnes-Pockels-Bogen 21
80992 München
Telefon: 089 233 – 767777

Münchner Bildungseinrichtungen aufzubauen. Der Field Service ist stadtweit durch verschiedene Teamstandorte etabliert und steht den Bildungseinrichtungen bei IT-Problemen zur Verfügung. Das Ziel des „Individuellen Supports“ ist es, durch zusätzliche, fest geplante, regelmäßige Einsätze von Techniker*innen vor Ort an allen Bildungseinrichtungen der Landeshauptstadt München (LHM), aufbauend auf der bestehenden Struktur des Field Service der LHM-S, eine schnellere und bedarfsgerechte IT-Unterstützung für alle Bildungseinrichtungen ergänzend bereitzustellen. Diese Maßnahme war zeitlich befristet geplant und sollte u. a. mit Unterstützung durch Arbeitnehmerüberlassung umgesetzt werden. Innerhalb dieser Randbedingungen wurde eine schulindividuelle Support-Infrastruktur mit über 70 zusätzlichen Techniker*innen aufgebaut. Allen Einrichtungen wurde ein/e Techniker*in fest zugeteilt, der/die regelmäßig vor Ort ist und die Einrichtung proaktiv in all ihren Belangen rund um die IT unterstützt. In der Spitze wurden bisher 96 % der Bildungseinrichtungen der LHM regelmäßig betreut. Diese zusätzliche, individuelle Struktur zur Intensivierung des IT-Supports war ursprünglich lediglich für das Jahr 2021 vorgesehen, um die Betreuung der Bildungseinrichtungen während der Covid-Pandemie verstärkt zu unterstützen. Aufgrund der später gestarteten Aktivitäten kann die Maßnahme vorerst bis 30.04.2022 verlängert werden.

Zu den von Ihnen gestellten Fragen kann ich Ihnen Folgendes mitteilen:

Frage 1: *Wie viele Münchner Schulen und welche Schultypen sind von der Reduzierung betroffen?*

Antwort:

Die Reduzierung der Betreuungsstruktur an Bildungseinrichtungen ab Januar 2022 begründet sich mit der sehr kurzfristigen zeitlichen Ausweitung der Maßnahme, wie oben bereits ausgeführt. Dies hatte zur Folge, dass diverse Verträge nicht mehr verlängert werden konnten. Mit dem dadurch reduzierten Personalstamm kam es deshalb leider, insbesondere bei den Kindertagesstätten sowie bei Grund-, Mittel- und Förderschulen zu Einbußen in der Betreuungsdensität.

Frage 2: *Was ist die Ursache für die Reduzierung der Serviceleistungen?*

Antwort:

Hierzu verweisen wir auf die bereits genannten Gründe in den obigen Ausführungen.

Frage 3: *Wie will die LHM Services GmbH die IT-Betreuung vor Ort in Zukunft sicherstellen?*

Antwort:

Grundsätzlich ist der Bildungsbereich bestrebt, seine Bemühungen hinsichtlich des Einsatzes wirksamer IT, sowohl für pädagogische als auch für organisatorische Anwendungsfälle, deutlich zu verstärken. Der „Individuelle Support“ in 2021 hat erfolgreich unter Beweis gestellt, dass er die Bildungseinrichtungen tagtäglich dabei unterstützt, die bereits vorhandene Bildungs-IT ihrem Zweck gemäß zum Einsatz zu bringen. Durch den „Individuellen Support“ kön-

nen Pädagog*innen zielgerichtet in die Lage versetzt werden, die vorhandene Bildungs-IT noch intensiver zu nutzen und stärker in den Schulalltag zu integrieren. Dadurch wird der notwendige Prozess der Digitalisierung der Bildungseinrichtungen der LHM spürbar beschleunigt. Aufbauend auf den Erfahrungen aus dieser Maßnahme plant das IT-Referat die IT-Support-Struktur an den Münchner Bildungseinrichtungen gemeinsam mit dem Referat für Bildung und Sport und der LHM-S weiterzuentwickeln. Dazu wird das Thema im Rahmen der Eckdaten 2023 angemeldet und im Herbst 2022 dem Stadtrat ein Vorschlag unterbreitet. Die genaue Ausgestaltung und die Optionen für die Stadtratsentscheidung werden derzeit erarbeitet. Um die Zeit bis zur Wirkung dieser Fortentwicklung ab 2023 zu überbrücken, hat das IT-Referat kurzfristig einen Beschluss erarbeitet, in dem der individuelle Support, neben weiteren zu finanzierenden Maßnahmen in der Bildungs-IT 2022, bis Ende des Jahres 2022 fortgeführt werden soll. Die Beschlussvorlage ist verwaltungsintern abgestimmt und wird dem Stadtrat in der Vollversammlung am 27.04.2022 zur Beschlussfassung vorgelegt.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Hans Raab
Stadtdirektor