



CSU-FW-Fraktion

Rathaus

13.07.2023

### **Probleme bei Lehrerdienstgeräten?**

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO

Anfrage Nr. 20-26 / F 00710 von Herrn StR Jens Luther, Herrn StR Fabian Ewald,  
Frau StRin Beatrix Burkhardt vom 22.05.2023, eingegangen am 22.05.2023

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrer Anfrage haben Sie folgenden Sachverhalt vorausgeschickt:

„Die Coronakrise hat auf dem ersten Blick einen großen Schub bei dem Thema "Digitalisierte Schule" nach sich gezogen. Auf dem zweiten Blick ist das aber leider nicht bei den Schulen in allen Ebenen angekommen. Besonders bei den Lehrerdienstgeräten gibt es vermehrt Beschwerden.“

Zu den im Einzelnen gestellten Fragen kann ich Ihnen Folgendes mitteilen:

Frage 1:

Wie viele Lehrerdienstgeräte wurden an die einzelnen Schularten ausgegeben?

Antwort:

Folgende Kontingente an Lehrer\*innendienstgeräten (LDGs) wurden an die einzelnen, nachfolgend genannten Schularten ausgegeben:

Schulart	Anzahl Lehrer*innendienstgeräte (LDGs)
Berufsschule	2.117
Gymnasium	2.782
Realschule	1.202
Grund-, Mittel- und Förderschule	3.999
<b>Summe Lehrer*innendienstgeräte (LDGs) gesamt:</b>	<b>10.100</b>

Frage 2:

Wie viele dieser Geräte sind bis heute einsatzbereit?

Antwort:

Alle ausgelieferten, unter Frage Nr. 1. genannten Lehrer\*innendienstgeräte sind einsatzbereit.

Frage 3:

Wie groß ist Beschwerdelage bezüglich Lehrerdienstgeräte bei den einzelnen Schularten?

Antwort:

Anzahl der Beschwerden, die sich auf LDGs beziehen:

Schulart	Anzahl Beschwerden zu LDGs
Berufsschule	5
Gymnasium	7
Realschule	0
Grund-, Mittel- und Förderschule	8
<b>Summe Beschwerden LDGs gesamt:</b>	<b>20</b>

Frage 4:

Wie viele Tickets wurden in Bezug auf Lehrerdienstgeräte eröffnet, weil diese nicht einsatzbereit sind?

Antwort:

Der Anteil an Tickets, welche die Einsatzbereitschaft der LDGs betrifft, beläuft sich auf 149 Meldungen.

Frage 5:

Wie schnell wurden diese Tickets gelöst?

Antwort:

Anzahl gelöster Tickets	Lösungszeit in Tagen
31	1-2
41	3-10
17	11-20
49	>20*

\*Drei Ausreißer mit je 107, 131 und 163 Tagen. Von den insgesamt 149 genannten Tickets sind 11 Tickets derzeit noch in Bearbeitung.

Frage 6:

Wo liegen die größten Probleme bei dem Betrieb der Lehrerdienstgeräte?

Antwort:

Es hat sich herausgestellt, dass sehr heterogene Nutzungsszenarien in den Bildungseinrichtungen vorliegen und die Rahmenbedingungen zum Einsatz der LDGs den Anwender\*innen teilweise (noch) nicht bekannt sind.

Derzeit ist auch die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im pädagogischen Netz nicht zulässig, da die Sicherheitsvorkehrungen für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten nicht ausreichend sind.

Teilweise werden auch einsatzbereite LDGs nicht verwendet, da die Lehrkräfte eigene private Endgeräte nutzen.

Aktuell ist kein zielführender Eingriff durch die Anwendungsbetreuer\*innen (AWBs) vor Ort in den Schulen bei den LDGs möglich, da keine Adminrechte bei LDGs für z. B. Installation von Apps durch AWBs vorhanden sind. Hinweis: Diskrepanz Zeit AWB-Tätigkeit / Zeit Lehrauftrag.

Frage 7:

Wie möchte man größere IT-Probleme bei den Lehrerdienstgeräten in Zukunft verhindern?

Antwort:

Allgemein:

Die LHM Services GmbH hat sich intensiv und im engen Austausch mit den Bildungseinrichtungen, RIT-II und dem RBS mit den bestehenden Problemen auseinandergesetzt. Im Ergebnis sind bereits drei Task Forces für die Bereiche „Technik“, „Qualifizierung“, sowie „Support & Kommunikation“ bei der LHM Services GmbH (LHM-S) implementiert.

Im Rahmen der Schließung technischer Lücken wurden bereits die automatisierte Profilmstellung, die Energiesparoptionen und Batterielaufzeiten, sowie die Stabilität der VPN-Verbindung optimiert. Derzeit finden Pilotierungen der vorgenannten Lösungen inklusive Rückmeldungsphasen an einigen Bildungseinrichtungen statt, welche dann sukzessive über die gesamte IT-Bildungslandschaft ausgerollt werden können.

Parallel dazu werden die Mitarbeiter\*innen der LHM-S kontinuierlich weitergebildet und qualifiziert.

Kurzfristig:

Dezidierter LDG-Support für Anwender\*innen im Rahmen der Task Forces:

Ab Mitte Juni 2023 besucht die LHM-S die Bildungseinrichtungen mit einem Vor-Ort-Service, um die LDGs zu optimieren. Konkret werden in einem ersten Schritt die Bildungseinrichtungen über ihre jeweilige\*n Demandmanager\*in kontaktiert und ein Termin zur Performanceoptimierung der LDGs vereinbart. Dieser Termin wird dann vom Field Service durchgeführt und sollte mit möglichst vielen Anwender\*innen und deren LDG stattfinden. Für die Anwender\*innen, die nicht teilnehmen können, werden Nachfolgetermine angeboten.

Dies bietet die Möglichkeit einer gemeinsamen Optimierung der LDGs zu den jeweiligen Erfordernissen und der direkten Beantwortung von Fragen, so dass die Anwender\*innen für die Zukunft zur Lösung kleinerer Probleme befähigt werden (Hilfe zur Selbsthilfe). Für technisch basierte Use Cases wurden bereits Skripte und andere Anpassungen vorgenommen/erstellt und

an den Bildungseinrichtungen ausgerollt.

Zusätzlich werden im Rahmen der Aufstellung der Taskforce „Kommunikation & Support“ die Bildungseinrichtungen regelmäßig über Neuerungen und Verbesserungen zu den LDGs informiert.

Mit der Einrichtung der Taskforce „Qualifizierung“ durch die LHM-S werden den Anwender\*innen Trainings und Schulungen angeboten.

Mittelfristig:

Erneuerung der IT-Infrastruktur im Rahmen des Zukunftsprogramms:  
Entscheidend für die langfristig störungsfreie Nutzung der LDGs ist die umfassende Erneuerung der IT-Infrastruktur, wie sie bereits vom Stadtrat beschlossen wurde und im Rahmen des Zukunftsprogramms der LHM-S umgesetzt wird. Hierdurch wird die vollumfängliche Nutzung der LDGs für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten, Nutzung von Verwaltungsanwendungen (z. B. ASV) und der Zugriff auf gespeicherte Dokumente ohne VPN ermöglicht. Des Weiteren werden dann technische Monitoring Systeme eingesetzt, um Störungen bei den LDGs frühzeitig (und nicht erst durch Meldung der Anwender\*innen) zu erkennen und umgehend zeitnah zu beheben.

Unterstützung der Anwender\*innen der LDGs durch Vor-Ort-Support:  
Im Rahmen des Vor-Ort Supports werden Anwender\*innen in der Arbeit mit ihrem LDG aktiv unterstützt. Dadurch werden ggfs. neu auftretende technische Probleme schneller erkannt, analysiert und einer Lösung zugeführt.

Mit freundlichen Grüßen

gez.  
Dr. Laura Dornheim  
IT-Referentin