

Leitfaden zum IT-Support an Schulen

[19.01.2026] In Nordrhein-Westfalen können Schulen, Schulträger und IT-Dienstleister einen Leitfaden zur „Effizienz in IT-Support und IT-Beschaffung“ an den Bildungseinrichtungen nutzen. Die praxisnahe Orientierungshilfe umfasst sowohl Empfehlungen als auch Best-Practice-Ansätze und berücksichtigt dabei landesweite Regelungen und Vereinbarungen.

In Nordrhein-Westfalen unterstützt ein [Leitfaden](#) Schulträger, Schulen und IT-Dienstleister praxisnah bei der Organisation eines effizienten, zukunftsfähigen IT-Supports an den Bildungseinrichtungen. Entstanden ist er in enger Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen ([MSB NRW](#)), dem [KDN](#) – Dachverband der kommunalen IT-Dienstleister sowie den beteiligten Mitgliedern des Dachverbands. Zu Letzteren zählt auch die [ITK Rheinland](#), die nun auf die PDF-Version des Leitfadens aufmerksam macht.

Digital gestütztes Lehren und Lernen eröffnet weiterhin enorme Chancen – allerdings nur, wenn die Technik zuverlässig einsatzbereit ist, heißt es im Vorwort des Leitfadens. „Dies stellt Schulen, Schulträger und kommunale IT-Dienstleister vor Herausforderungen, denn einer Technik, die sich dynamisch entwickelt, stehen begrenzte personelle und finanzielle Ressourcen gegenüber.“ In Zeiten des Fachkräftemangels, der zunehmenden Geräteanzahl und hoher Erwartungen an digitale Lehr- und Lernangebote brauche es verlässliche Konzepte, die übertragbar, verständlich und wirksam sind.

Aufbau des Leitfadens

Der Leitfaden greife diese Herausforderung auf und berücksichtige als praxisnahe Orientierungshilfe sowohl bestehende Regelungen, wie das Schulgesetz Nordrhein-Westfalen und die Supportvereinbarung zwischen Land und Schulträgern, als auch vorhandene Konzepte und Erfahrungen.

Der Leitfaden verfolgt laut den Herausgebern einen ganzheitlichen Ansatz, der über Einzelmaßnahmen hinausgeht. Zunächst stellt er ein „Gebäudemodell für eine optimale IT-Supportumgebung NRW“ vor. Hier werden „Rollen, Aufgaben, Abläufe und Technologien systematisch abgebildet“ um zu zeigen, „wie ein moderner IT-Support strukturiert, effizient und nutzerorientiert umgesetzt werden kann“. Ein NRW-Modell zeigt außerdem auf, „in welchen Situationen eher ein Support vor Ort erfolgen sollte und wann ein Remote-Einsatz effizienter“ ist.

Ein anderes Kapitel geht auf die „Nutzung von Kennzahlen zur Steuerung und Qualitätssicherung“ ein, bevor in einem weiteren Abschnitt die „Abläufe eines optimierten IT-Servicemanagements“ dargelegt werden. Dazu zählen die Strategie und Planung, die Gestaltung, die Bereitstellung und der Support. Zudem wird ein Exkurs zum Service Level Agreement sowie zum KI-basierten Support angeboten. Abschließend stellt die Publikation Best Practices für die Umsetzung zur Verfügung.

(ve)

Stichwörter: Schul-IT, ITK Rheinland, Nordrhein-Westfalen