

4 Vernetzte Medienentwicklungsplanung

Wenn Schlüsselfiguren der Schule erkranken, ausfallen, in Pension gehen - dann weicht der Faszination um die technischen Möglichkeiten schnell ein Ohnmachts- oder Überforderungsgefühl. Eine nicht-virtualisierte Umgebung lässt sich dagegen weitaus besser von anderen warten, da das dazu notwendige Wissen viel weiter verbreitet ist - auch in der Fläche.

Was nützt einer Schule das Alleinstellungsmerkmal „Virtualisierung“, wenn das Netzwerk nicht ausreichend gewartet werden kann und so it-gestützter Unterricht zunehmend schwierig wird?

4.6 Rund um ein Supportkonzept

Wie bereits mehrfach angesprochen ist ein zentrales Spannungsfeld bei der Medienentwicklungsplanung die Ausgestaltung des Supports. Hieran werden Sie als Schule nicht nur die Leistungsfähigkeit der Medienentwicklungsplanung erkennen, sondern auch die Defizite. Abhängig von den tatsächlichen Gegebenheiten beim Träger gibt es unterschiedliche Möglichkeiten der organisatorischen Ausgestaltung des schulischen Supports.

4.6.1 IT-Support durch externe Anbieter mit Rahmenverträgen

Kurzbeschreibung

Der Träger schließt mit einem örtlichen IT-Serviceanbieter oder einem Systemhaus einen Rahmenvertrag ab. Darin sind z.B. Dinge geregelt wie

- Anzahl der monatlich zu leistenden Stunden und deren Sätzen
- Fahrtkosten
- Beschaffung von notwendigen Komponenten zur Reparatur
- Reaktionszeiten im Fehlerfall (Service Level Agreement, SLA)

Zudem sollte klar sein, wer dem Anbieter einen Auftrag erteilen darf. Das darf unter gar keinen Umständen die einzelne Lehrkraft sein, sondern sollte auch hier über zentrale Ansprechpartner an den Schulen (Medienbeauftragte) in Zusammenarbeit mit einer zuständigen Person beim Träger gelöst werden.

Vorteile

- sehr flexibler Einsatz ohne die Schaffung eigener Stellen beim Träger möglich

- Berechnung nach tatsächlichem Aufwand
- für sehr kleine Träger meist die einzige Möglichkeit außerhalb von Supportverbünden

Nachteile

- ab gewissem Stundenaufkommen ist diese Lösung deutlich teurer als die Schaffung einer Stelle beim Träger
- Schulen sind bei Systemhäusern u.U. gegenüber anderen Kunden (Industrie, Arztpraxen) niedriger priorisiert, weil Rahmenverträge meist günstigere Stundensätze vorsehen, d.h. die Zuverlässigkeit und Reaktionszeit können leiden.
- in der Fläche sind Systemhäuser mit ausreichend freien Kapazitäten oft schwierig zu finden

4.6.2 IT-Support durch eigene Mitarbeiter (z.B. am Medienzentrum)

Kurzbeschreibung

Der Träger stellt eigenes Personal zur Realisierung des 2nd-Levelsupports bereit. Die Schaffung einer einzelnen Stelle ist nicht hinreichend, da es Regelungen für Elternzeit, Urlaub und Krankheitsvertretung geben muss. Dieses Personal ist organisatorisch am Medienzentrum verortet. Dadurch wird ein gemeinsamer Austausch mit der medienpädagogischen Beratung ermöglicht (so vorhanden), so dass Entscheidungen sowohl unter technischen als auch pädagogischen Erwägungen heraus getroffen werden können. Wünschenswert ist die Ausschreibung von Stellen für Fachinformatiker mit dem Schwerpunkt Systemintegration als auch mindestens einer höhergruppierten Stelle (Administrator), die Projektplanung, Erstellung von Ausschreibungstexten und konzeptionelle Weiterentwicklung der bestehenden schulischen IT umfasst.

Zudem sollte klar geregelt sein, wer den Mitarbeitenden einen Auftrag erteilen darf. Das darf unter gar keinen Umständen die einzelne Lehrkraft sein, sondern sollte auch hier über zentrale Ansprechpartner an den Schulen (Medienbeauftragte) in Zusammenarbeit mit einer zuständigen Person beim Träger gelöst werden. Oftmals kommen hier auch Ticketsysteme zum Einsatz, damit nicht Dritte über die Arbeitszeit von Landkreismitarbeitern indirekt entscheiden.

Vorteile

- Enge Verzahnung durch multiprofessionelle Ausrichtung des Teams (Technik, Medienpädagogik, Verwaltung, Schulen)
- Entlastung der Verwaltungskräfte im Schulamt
- Schaffung zentraler Strukturen, sowohl im Bereich der Ausgestaltung des Supports als auch bei der Beschaffung und Fortentwicklung der schulischen IT.

4 Vernetzte Medienentwicklungsplanung

- Zentrale Beschaffung ermöglicht ein potenteres Auftreten am Markt
- Gute Koordination von Bedarfen im Bereich Technik, Pädagogik und Fortbildung
- Aufwertung von Schulamts und Medienzentrum

Nachteile

- Bindung an Tarifrecht erschwert konkurrenzfähige Vergütung der Mitarbeiter
- Schaffung von entfristeten Stellen legt den Träger auf lange Zeit fest
- für kleine Träger kaum attraktiv, z.B. kann in Teilzeit kein sachgerechter Support geleistet werden
- in der Anfangsphase anspruchsvoll hinsichtlich der Aushandlung von Zuständigkeiten und Kompetenzen

4.6.3 IT-Support durch Gründung eines (wirtschaftlichen) Supportvereins

Kurzbeschreibung

Der Träger lagert den IT-Support in eine externe rechtliche Person aus, die dann den 2nd-Levelsupport vollständig eigenverantwortlich durch eigenes Personal übernimmt und dafür Zuwendungen des Trägers oder mehrere Träger erhält. Mögliche Rechtsformen sind

IT-Verbund als eigenständige kommerzielle Gesellschaftsform (z.B. GmbH) Wirtschaftlicher Verein

Dies ist bisher die einzige auch tatsächlich realisierte Form, die interkommunale Zusammenarbeit ermöglicht und so auch kleine, wirtschaftlich eher schwache Träger in die Lage versetzt, qualitativ tragfähigen 2nd-Levelsupport überhaupt zu leisten. Dieses System läuft seit Jahren erfolgreich in der Region Osnabrück und ist für Landkreise mit sehr heterogenen Trägerstrukturen zu empfehlen.

Es sollte klar geregelt sein, wer den Mitarbeitenden des Verbundes einen Auftrag erteilen darf. Das darf unter gar keinen Umständen die einzelne Lehrkraft sein, sondern sollte auch hier über zentrale Ansprechpartner an den Schulen (Medienbeauftragte) in Zusammenarbeit mit einer zuständigen Person beim Supportverbund gelöst werden. Oftmals kommen hier auch Ticketsysteme zum Einsatz, damit nicht Dritte über die Arbeitszeit von Mitarbeitern indirekt entscheiden.

Vorteile

- Die Stellen der Supportmitarbeitenden und nicht beim Träger selbst, sondern in einer externen Rechtsform verortet
- Bei der Vergütung der Mitarbeitenden besteht keine Bindung an öffentliches Tarifrecht

4.7 Die Bemessung von Supportkapazitäten

- Entlastung der Verwaltungskräfte im Schulamt.
- Schaffung zentraler Strukturen, sowohl im Bereich der Ausgestaltung des Supports als auch bei der Beschaffung und Fortentwicklung der schulischen IT.
- Zentrale Beschaffung ermöglicht ein potenteres Auftreten am Markt

Nachteile

- in der Anfangsphase extrem anspruchsvoll hinsichtlich der Aushandlung von Zuständigkeiten, Kompetenzen und der Finanzierung, gerade wenn mehrere Träger mit unterschiedlichen Interessen beteiligt sind.
- Gefahr einer zu stark technischen Ausrichtung unter wirtschaftlichen Erwägungen heraus, d.h. im Zweifel ist Wartbarkeit vor pädagogischer Sinnhaftigkeit priorisiert (oft bei großen IT-Verbünden).
- Gefahr der Übertragung von industriellen Sicherheitsnormen auf pädagogische Settings (oft bei großen IT-Verbünden)

4.7 Die Bemessung von Supportkapazitäten

In wirtschaftlichen Kontexten werden i.d.R. als Richtgröße zur Bestimmung der Anzahl an notwendigen Mitarbeitern Gerätezahlen angesetzt. In Büros oder Betrieben wird ein Standard-PCs meist von nur einer Person verwendet, eine Fertigungsmaschine von einer überschaubaren Anzahl an Personen. Nicht personalisierte Schulgeräte durchlaufen täglich eine Vielzahl von Händen. Zusätzlich ändern sich pädagogische Anforderungen durch externe Vorgaben sehr dynamisch. Gängige Schlüssel nach Gerätezahl greifen hier nicht. Als Leitgröße sind Schülerzahlen meist besser geeignet. Ein Mitarbeiter auf 500 Schüler*innen dürfte zu Anfang eine grobe Orientierungsgröße sein.

Es wird gerade am Anfang einer Medienentwicklung ein exorbitant höherer Supportbedarf zu erwarten sein, der mit zunehmender Standardisierung und Kompetenzentwicklung der Anwender dann wieder zurückgeht. Anders als in einem Wirtschaftsbetrieb wird man Standardisierung nicht vollständig umsetzen können - selbst eine kleine berufsbildende Schule vereint ja quasi mehrere Gewerke und Betriebe mit spezifischen Anforderungen in sich. Die momentan oft kolportierte Ausstattung mit Tablets ist nicht in jedem Kontext sinnvoll oder realistisch, erlebt jedoch im allgemeinbildenden Bereich zurzeit einen großen Aufschwung - insbesondere die relativ unkomplizierte externe Wartungsmöglichkeit bietet hier Vorteile.

Support in wirtschaftlichen Kontexten wird oft in „Level“ eingeteilt. Man unterscheidet meist drei Supportlevel:

- 1st-Level

4 Vernetzte Medienentwicklungsplanung

- 2nd-Level
- 3rd-Level

Im 1st-Levelsupport nehmen Mitarbeitende Störungsmeldungen und Anwenderfragen meist mit Hilfe dokumentierbarer Systeme auf (Ticketsystem). „Tickets“ können telefonisch, per E-Mail oder Weboberfläche erstellt werden. Die Mitarbeitenden des 1st-Levelsupports haben sehr viel Kundenkontakt und können einfache Probleme meist selbst lösen. Schwierigere Fälle werden an den 2nd-Level „eskaliert“.

Im 2nd-Levelsupport sitzen IT-Spezialisten. Sie verfügen über eine IT-technische Ausbildung und lösen Probleme entweder aus der Ferne (Remote), indem sie sich auf Anwendersysteme oder Server aufschalten. Auch Arbeiten an der Hardware gehören zu ihrem Aufgabenbereich, z.B. der Austausch defekter Komponenten.

Im 3rd-Level-Support finden sich Hersteller, Lieferanten und Spezialisten für komplexe IT-Umgebungen. Sie werden konsultiert, wenn die Mitarbeitenden im 2nd-Levelsupport zu viel Arbeitszeit aufwenden müssten oder ihrerseits mit dem Problem überfordert sind.

In schulischen Kontexten werden 1st- und 2nd-Level-Aufgaben meist in Personalunion bearbeitet. Das ist sehr ineffektiv, gerade wenn die Mitarbeitenden auch noch per Handy für die Schulen erreichbar sind: Ein angenommenes Gespräch unterbricht unkalkulierbar den gerade laufenden Arbeitsprozess. Überhaupt keine Zeit bleibt dann meist für die systematische Fortentwicklung einer IT-Infrastruktur. Schulen erwarten oft einen exklusiven, mündliche oder telefonisch zuständigen Ansprechpartner. Die Verwendung eines Ticketsystems ist ein ungewohnter Prozess, der viel Zeit braucht. Auch dadurch entsteht in der Anfangszeit einer Medienentwicklungsplanung ein hoher Bedarf an personellen Ressourcen.

Es ist aus meiner Sicht gerade für große Träger eine gute Idee, neben eigenen kommunalen Mitarbeitern zusätzlich Stundenkontingente externer Firmen an den Schulen vorzusehen, die Standardsupportsituationen verlässlich abarbeiten. Die Stundenkontingente lassen sich dynamisch an Bedarfe anpassen. Die Verträge sollten so gestaltet sein, dass sie keine „Ansparmodelle“ aufweisen, sondern maximale Stundenzahlen, die abgerufen werden können. Es werden nur die tatsächlich geleisteten Stunden in Rechnung gestellt.

4.8 Beschaffung von Hard- und Software