

# Kraftakt Support

von Josef Seitner

**Eine heterogene IT-Ausstattung an Schulen treibt Kosten und Aufwand für die Wartung der Geräte in die Höhe. Schulträger sollten daher nicht nur die Standardisierung der schulischen IT-Infrastruktur vorantreiben, sondern auch ein Support-Konzept erarbeiten.**

**D**ass Kinder bereits während ihrer Schulzeit in angemessener Weise mit neuen Kommunikations- und Informationstechnologien vertraut gemacht werden müssen, ist wohl unbestritten. Dabei sind alle Lehrkräfte aufgefordert, die Nutzung der neuen Medien integrativ in ihren fachbezogenen Unterricht einzubeziehen, ungeachtet ihrer individuellen IT-Affinität.

Derzeit werden an deutschen Schulen schätzungsweise 1,2 Millionen PCs für den unterrichtlichen Einsatz genutzt – Tendenz steigend. Notebooks, interaktive Tafeln sowie weitere Technologien und Geräte sorgen für zusätzliche IT-Investitionen. Banken, Versicherungen, Behörden und die Wirtschaft sponsern den Schulen zudem oftmals ihre gebrauchten Computer. Aber auch die Schulen selbst treten als Akteure auf, indem sie dezentral aus Schulbudgets oder mit Mitteln von Fördervereinen Hardware und Software beschaffen und in die IT-Ausstattung einbringen. Aufgrund dieser heterogenen IT-Landschaft klagen viele Schulträger über die steigenden Kosten für die Wartung der IT, welche die Schulen oftmals individuell bei Dienstleistern beauftragt haben.

Suchen Schulträger nun nach Support-Lösungen für die schulische IT-Infrastruktur, stoßen sie auf zahlreiche Studien und Best-Practice-Lösungen. Über Pilotprojekte und ihre Vorteile wird viel berichtet, solange sich diese in der Entwicklungsphase befinden – die Nachhaltigkeit der häufig mit öffentlichen Zuschüssen finanzierten Projekte und Musterlösungen nach Auslaufen der Förderung ist jedoch selten nachgewiesen. Dabei werden aus Sicht des Steuerzahlers die tatsächlich anfallenden Kosten des Landes, der Lehrkräfte – in Form von offiziellen oder inoffiziellen Entlastungsstunden für Administration und IT-Weiterbildung – sowie die Kosten der Schulträger für Beschaffung und Support der IT-Lösung nicht addiert. Erst dies würde allerdings zu einer tatsächlichen Kosten-Nutzen-Transparenz führen.

Die Medienberatung NRW, eine Einrichtung des Landes Nordrhein-Westfalen, hat bereits im Jahr 2008 die Orientierungshilfe „Wartung und Pflege von IT-Ausstattungen in Schulen“ veröffentlicht. Als IT-Support-Vereinbarung zwischen



Standardisierung erleichtert die Wartung von Schul-IT.

den kommunalen Spitzenverbänden und dem Land soll diese als fachliche Grundlage dienen für die Formulierung konkreter und verbindlicher Absprachen (Service Level Agreements) zwischen Schulträger und Schulen bezüglich der Arbeitsteilung bei der Wartung und Verwaltung von Computer-Arbeitsplätzen, Multimedia-Einrichtungen und Netzwerken.

Darüber hinaus hat das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) ebenfalls 2008 eine vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte Studie erstellt, die vom Verein Schulen ans Netz herausgegeben wurde (siehe auch *Kommune 1/2009*, Seite 50). Im Mittelpunkt stand dabei das Interesse der Schulträger an dauerhaft tragfähigen Support-Konzepten für Systemlösungen im

schulischen Umfeld. Neben den Kosten für Hardware, Software und Netzwerkstrukturen sollten hierbei auch die laufenden Ausgaben für Service und Wartung Berücksichtigung finden. In der Studie wurde einleitend festgestellt, dass es bisher hinsichtlich der IT-Kosten keinen Vergleich zwischen Schulträgern oder eine Dokumentation der Gesamtausgaben für Schul-IT gibt. Weiterhin fehle es den Schulträgern zur Standortbestimmung sowie zur Ausrichtung der Finanzplanung an belastbaren Referenzwerten für Ausstattungsstrategien und Leistungsportfolios.

Im Ergebnis zeigt die Studie des ifib vier unterschiedliche Ausstattungsvarianten für schulische IT sowie deren Kosten auf. Damit ist möglicherweise die Frage nach den geringsten Kosten für eine schulische IT-Infrastruktur aus Sicht des Schulträgers beantwortet, nicht aber diejenigen nach dem größten universellen Nutzen der IT-Ausstattung für die unterrichtliche Versorgung, nach der tatsächlichen Nutzungsfrequenz sowie nach dem internen zusätzlichen Administrationsaufwand der Lehrkräfte. Auf jeden Fall ist aber die IT-Ausstattung ausschlaggebend für die vom Schulträger zu tragenden Folgekosten.

Die Differenzierung zwischen inneren und äußeren Schulangelegenheiten überträgt die Verantwor-

tung für die Sachausstattung einer Schule sowie für deren Betreuung eindeutig den Schulträgern. Bei der IT-Ausstattung wird diese Verantwortung jedoch durch zahlreiche Störmanöver untergraben. In guter Absicht wird die Ausstattung aus verschiedenen Quellen und Fördertöpfen erweitert, ohne dass der Schulträger davon erfährt oder gar Einfluss darauf hat. Oft weiß er nicht einmal genau, welche Geräte an seinen Schulen stehen und ob neue Hardware kompatibel in die vorhandene IT-Infrastruktur eingebunden werden kann. Die Eigentumsrechte sind unklar: Gehören die Geräte der Schule, dem Förderverein oder den Schülern? Nur eines ist klar: Es muss alles funktionieren, dafür hat der Schulträger zu sorgen.

Wird eine einheitliche Lösung für alle Schulen angestrebt, sollte dem Schulträger bewusst sein, dass hierfür eine Willenserklärung aller Kommunalpolitiker sowie der Verwaltung notwendig ist. Und noch eine weitere Erfahrung sollte beherzigt werden: Das Ziel eines verlässlichen und planbaren Wartungskonzeptes kann nur mithilfe eines praxiserprobten professionellen IT-Management-Systems erreicht werden. Dieses spezielle Fachverfahren, als Standard für alle Schulen definiert, hat die Aufgabe, den IT-Systembetrieb sicherzustellen sowie die hochflexiblen unterrichtlichen Anwendungsszenarien Klassenraum-Management und mobiles Lernen in einem integrierten Produkt anzubieten. Diese Anforderungen erfüllt beispielsweise die pädagogische Netzwerk-Management-Lösung MTS EDUCATOR von Anbieter MTS Reinhardt. Als Instrument für die Auswahl

des passenden Systems bietet sich eine Nutzwertanalyse an, welche den zu erzielenden Nutzen in den Fokus der Entscheidungsfindung stellt.

Die Einführung von standardisierten Fachverfahren sowie das Sich-Lösen von individuellen Patchwork-Lösungen und die weitgehende Verhinderung des schulinternen System-Eingriffs durch Lehrkräfte gewährleisten eine hohe Verfügbarkeit der schulischen IT-Ausstattung. So können kommunale Mitarbeiter die Betreuung der gleichartigen Systeme verlässlich wahrnehmen und den Aufbau von Know-how kanalisiert vorantreiben. Ergänzend erhält der Schulträger die Möglichkeit des Inventar-Managements, das heißt des Geräteeinsatzes jeweils an den Schulen, an denen tatsächlich Bedarf besteht. Damit kann den Veränderungen ohne Neubeschaffungen begegnet werden.

Die Medienberatung NRW hat in ihrer Orientierungshilfe festgestellt, dass bereits bei der Planung von schulischen IT-Ausstattungen zwischen den pädagogischen Ansprüchen und den technischen und finanziellen Möglichkeiten abgewogen werden muss. Die aus der Planung resultierenden, in der Regel standardisierten Systeme stellen dann die Grundlage für einen effektiven und kostengünstigen Second Level Support dar. Bei einem professionellen und zukunftsfähigen Ansatz gehört zur Standardisierung der schulischen IT auch das passende Fachverfahren.

*Josef Seitner ist Geschäftsführer der MTS Reinhardt GmbH, Holle.*

#### Link-Tipp

Die IT-Support-Vereinbarung Nordrhein-Westfalen zum Download:

- [www.medienberatung.schulministerium.nrw.de](http://www.medienberatung.schulministerium.nrw.de)

Den Deep Link finden Sie unter [www.kommune21.de](http://www.kommune21.de).