

IT-Betriebs- und Supportkonzepte für Schulen

Unter dem Stichwort „Schulsupport“ beschäftigen sich Kommunen als Schulträger mit der Frage, wie kann und soll die zunehmende IT-Technik in den Schulen sinnvoll und wirtschaftlich betrieben werden. „Der Einsatz von IT an Schulen darf nicht zum Selbstzweck erfolgen, sondern unterliegt dem Primat der Pädagogik“ so heißt es in der Orientierungshilfe für Schulträger und Schulen in NRW der Medienberatung NRW¹. Schulträger sind damit verpflichtet, die Schulen mit einer am Stand der Technik orientierten IT-Infrastruktur auszustatten, zu betreiben und im Rahmen der Budgetverantwortung die Notwendigkeit der seitens der Schulen angemeldeten Bedarfe zu hinterfragen. Die Begründung der Ausstattungsbedarfe legen die Schulen in den jeweiligen Medienkonzepten fest.

Mit den heute schulintern verfügbaren Kräften lassen sich die komplexen Infrastrukturen nicht auf Dauer betreiben. Ein zuverlässiger Support muss vom Schulträger organisiert und auch bezahlt werden. Viele Kommunen regeln den Schulsupport in unterschiedlichen Ausprägungen über die Beauftragung von kommunalen oder privaten Dienstleistern (z.B. NetCologne für die Stadt Köln). Diese geben die Standards und angebotenen Leistungen vor. Andere Kommunen gründen eigene Unternehmen mit festen Mitarbeitern (z.B. Stadt Hamm). Wieder andere betreiben den Schulsupport über einen Verein mit studentischen Mitarbeitern (z.B. Bremen) oder bauen die eigenen IT-Abteilungen für diese Zwecke aus.

Vor diesem Hintergrund beschließt der Kreis Recklinghausen die Umsetzung und Fortschreibung des von Dr. Robert Dekena zusammen mit der Arbeitsgruppe QB3 (Qualitäts-Baustein 3 - Digitale Infrastruktur) des VBV (Vestischer Berufskollegverband - Schulträger und 8 Berufskollegs des Kreises Recklinghausen) entwickelten IT-Betriebs- und Supportkonzepts. Das Konzept stellt die Verfügbarkeit und den Betrieb der IT-Ausstattung in den acht Berufskollegs mit rund 18.000 Schülern und ca. 6.000 PC-Arbeitsplätzen zzgl. 3.500 Endgeräten aus den Sofortprogrammen des Bundes und des Landes sicher.

Betrieb, Support und Wartung der IT-Strukturen in den Berufskollegs sind in den vergangenen Jahren immer anspruchsvoller geworden. Die Rahmenbedingungen liefern dafür wesentliche Gründe: Belastungsspitzen zu Unterrichtsbeginn und -ende, eine immer größer werdende Anzahl stationärer und mobiler Geräte, Schülerinnen und Schüler, deren Datenschutz besonders sensibel beachtet werden muss, die aber gleichzeitig eine Vielzahl von IT-Rechten für ihren Unterrichtsalltag benötigen, usw.

¹ Medienberatung NRW: Lernförderliche IT-Ausstattung für Schulen - Orientierungshilfe für Schulträger und Schulen in NRW, 2017.



Das IT-Betriebs- und Supportkonzept beschreibt die Aufgabenverteilung rund um die Betriebs- und Supportaufgaben im Vestischen Berufskollegverbund. Standardisierte Bausteine bilden die Grundlage für einen Warenkorb, welche zentral in abgestimmten Prozessen über einen Dienstleister auf Basis von Rahmenverträgen beschafft werden. Der qualifizierter IT-Dienstleister übernimmt im Sinne eines Generalunternehmers alle Aufgaben (2nd-Level-Support), die nicht von den Berufskollegs (1st-Level-Support) wahrgenommen werden können. Die im Konzept enthaltenen Instrumente eines Online-Bestellsystems und eines Ticketsystems helfen bei der Umsetzung. Service-Level Vereinbarungen werden eingefordert und Regelungen zur IT-Sicherheit und zum Datenschutz aufgestellt.

Den Ausgaben für die Umsetzung solcher Konzepte stehen Kosteneinsparungen in anderen Bereichen gegenüber. Durch Rahmenverträge reduzieren sich die Beschaffungskosten. Kosten für externe Dienstleister führen zu einer verringerten Belastung der Lehrkräfte. Monitoring- und Controlling-Bausteine helfen, die Prozesse zu verbessern und reduzieren Verwaltungsaufwendungen. Der Aufwand ist allerdings nicht unerheblich und wird die Haushalte der Kommunen als Schulträger langfristig belasten.

Betriebs- und Supportkonzepte sind nicht statisch. Die technische Ausstattung schreitet voran und neue Software-Versionen kommen zum Einsatz. Die fortschreitenden Veränderungen (Geräte veralten, Aufgaben werden kontinuierlich steigen, etc.) führen dazu, dass Know How und Qualifikation der Beteiligten zunehmen sowie Aufgaben und Prozesse angepasst werden müssen. Nur durch die regelmäßige Fortschreibung des Konzepts können die Qualitätsverbesserung und Aktualisierung des Gesamtsystems dauerhaft dem Bedarf angepasst werden. Betroffen sind alle Bereiche einschließlich der weiteren Standardisierung und Aktualisierung der einzelnen Bausteine, der eingesetzten Instrumente, der vertraglichen Beziehungen zu Dienstleistern, die Regelungen zur IT-Sicherheit und zum Datenschutz und nicht zuletzt die Kosten- und Nutzenberechnung. So können die Ressourcen optimal eingesetzt und die notwendigen Anpassungen bedarfs-/termin- und zeitgerecht geplant und umgesetzt werden.

Dr. Robert Dekena, im März 2021



Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Dr. Robert Dekena
DOKULOG Dokumentenlogistik & Management Beratung
Ferdinandstr. 30b
51469 Bergisch Gladbach

Tel.: 02202 239838
Internet: www.dokulog.de
Mail: info@dokulog.de

Über Dr. Robert Dekena

Im Rahmen seiner Beratungstätigkeit beschäftigt sich Dr. Robert Dekena seit Anfang der 1990er Jahre eingehend mit Fragen der Dokumentenlogistik und hat sich dabei besonders auf Problemlösungen für die Übergänge zwischen elektronischen und papiergebundenen Dokumenten spezialisiert. In vielen Projekten begleitet er Ausschreibungen der öffentlichen Hand rund um das Thema „Drucken“. Außerdem wertet er tagesaktuell sämtliche veröffentlichten Ausschreibungen zu Druckern und Multifunktionsystemen aus (siehe www.dokulog.de).

Dr. Robert Dekena ist Diplom-Kaufmann und hat den Titel eines Doktors rer. pol. in Wirtschaftsinformatik an der Universität zu Köln erlangt. Nach dem Studium in Köln und Kingston upon Hull (England) arbeitete er sechs Jahre lang als Gruppen- und Projektleiter am BIFOA (Betriebswirtschaftliches Institut für Organisation und Automation an der Universität zu Köln). Anschließend war er knapp 10 Jahre lang geschäftsführender Gesellschafter und Senior Consultant einer Beratungsgesellschaft. Seit 2005 ist er Inhaber und treibende Kraft der DOKULOG Dokumentenlogistik & Management Beratung in Bergisch Gladbach.

