

Organisation von Wartung und Support – ein besonderes Problem für kleinere (Samt-)Gemeinden und Landkreise

Die Verfügbarkeit der pädagogischen Netzwerke und Endgeräte ist der Schlüsselfaktor für die Nutzung der digitalen Medien im Unterricht. Schulen brauchen zur Umsetzung ihres Bildungsauftrages eine lernförderliche IT-Ausstattung und Unterstützung beim Betrieb und Wartung der digitalen Geräte. Um dieses Ziel zu erreichen, sind professionelle Strukturen und Organisationsformen erforderlich.



Diese Erkenntnis wird mit der Umsetzung des Digitalpaktes insbesondere in kleinen Gemeinden greifen, die die Digitalisierung ihrer (Grund-)Schulen bisher irgendwie und nebenbei realisiert haben. Mit dem Aufbau der kompletten Netzinfrastruktur, des WLAN, der interaktiven Tafeln und der zunehmenden Zahl mobiler Endgeräte können sich die Fragen und Störfälle schnell potenzieren.

Im klassischen Modell ist der Support bekanntlich in 2 Bereiche geteilt:

- Der 1st-Level-Support wird von den Lehrkräften vor Ort geleistet werden.
- Der 2nd-Level-Support wird vom Schulträger bereitgestellt.

Die Probleme sind bekannt und haben sich in den vielen Jahren des "Digitalen Bildungszeitalters" kaum verringert. Für die Lehrkräfte ist die Bewältigung des 1st-Level-Supports eine zusätzliche Belastung. Es mangelt an zeitlichen und personellen Ressourcen und teilweise fachlicher Kompetenz, weil es kaum Fortbildungs- und Beratungsangebote für die Medienbeauftragten der Schulen gibt. Im Land Niedersachsen gibt es immerhin eine Anerkennung des strukturellen Problems; das Land zahlt den Schulträgern für den Support aktuell 5,60 € pro SuS pro Jahr. Dies ist allerdings faktisch – angesichts von Aufgabenfülle und Marktpreisen – deutlich zu wenig und trifft insbesondere die kleineren Schulen bzw. die (Samt-)Gemeinden. Denn dort müssen wieder die LuL; Zeit investieren, die eigentlich besser in die Unterrichtsentwicklung – z.B. moderner Medienkonzepte für die Schule – investiert wäre.

Die Schulträger, als Verantwortliche des 2nd-Level-Supports, beauftragen entweder einen externen Dienstleister oder regeln die Aufgaben mit internen Mitarbeitern. Das Modell funktioniert in einer kreisfreien Stadt in der Regel ganz gut. Wenn wir allerdings die kommunale Landschaft "Landkreis – (Samt-)Gemeinden" betrachten, ergeben sich häufig Parallelstrukturen, die wenig effizient sind. Außerdem ist zu beobachten, dass der Support in einigen kleinen Schulen der Gemeinden alternativ von Angehörigen und Freunden geleistet wird. Neben der Frage der fachlichen Kompetenz besteht ein rechtliches Problem. Bei administrativen Supportarbeiten haben die Personen Zugriff auf dienstliche und personenbezogene Daten. Eine geregelte Autorisierung dieser Aufgaben ist nicht bekannt und kollidiert möglicherweise mit dem Datenschutzrecht.

Modell: Landkreis und Gemeinde als Support-Partner

Die Gemeinden in einem Landkreis übernehmen klassischerweise die Trägerschaft für die Grundschulen. Der Kreis ist Träger für alle weiterführenden Schulen und Förderschulen. Im Rahmen dieser Zuständigkeiten gibt es einige Handlungsspielräume aber vor allem überwiegend zielgleiche Aufgaben.

Für die erfolgreiche Umsetzung einer "Kommunalen-Supportlösung" bedarf es einer verbindlichen und eindeutigen Vereinbarung. So sind z.B. die Personalverwaltung, Finanzierungsumlagen,

Garantien, Ersatzteilbeschaffungen usw. zu bedenken.

Das Modell einer interkommunalen Kooperation zum Thema "Support & Schule", angesiedelt beim Landkreis, beim Medienzentrum oder einer zentralen IT-Abteilung gibt es in Landkreisen und den zu ihnen gehörenden Kommunen bisher kaum. Dabei kann die Kooperation aus betriebswirtschaftlichen und fachlichen Gründen für Ihre Kommune eine attraktive Lösung sein.

Falls Sie Interesse an einer Organisationsentwicklung für Ihre Bildungslandschaft haben, beraten wir Sie gern!