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.

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

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

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
- 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.t
- 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)

From:
https://medienbildungskonzept.de/ - **medienbildungskonzept.de**

Permanent link:
https://medienbildungskonzept.de/mep/support?rev=1615825946

Last update: **2021/03/15 17:32**