



Professionelles IT Service Management muss Schule machen

Deutschlands Schulen sind im internationalen Vergleich eher mittelmäßig mit Hardware und Software ausgestattet. Zudem fehlt oft ein professionelles IT Service Management, das sich um Anschaffung, Betreuung und Weiterentwicklung der IT kümmert. Dies zeigte die Veranstaltung „FIT-ÖV“ in Bremen, veranstaltet vom itSMF Deutschland e.V. und dem Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib). Das itSMF will den Schulen und Schulträgern den Weg zu einer Professionalisierung von IT-Strategie und -Betrieb ebnen – durch Informationsaustausch und Good-Practice-Beispiele.

„Als vor 15 Jahren die vom Bundesministerium für Bildung und Forschung unterstützte Initiative „Schulen ans Netz“ startete, fegte ein regelrechter Sturm durch die Schulen. Doch der ist mittlerweile abgeflaut und Ernüchterung hat sich breit gemacht“, sagt Professor Dr. Andreas Breiter, Mitglied der Institutsleitung am ifib. „Die Schulen in Deutschland sind vielerorts mit PCs, Laptops und Software oder mit interaktiven Tafeln versorgt, nicht zuletzt dank des Konjunkturpakets II der Bundesregierung. Doch nach wie vor stehen viele Schulen und Schulträger vor der großen Herausforderung, diese Infrastruktur zu steuern, zu betreiben und zu warten – damit sie sinnvoll und störungsfrei genutzt werden kann.“

Die Teilung der Verantwortung zwischen Land und Kommunen ist eine nachhaltigen Entwicklung nicht zuträglich. Die kommunalen Schulträger fühlen sich häufig alleine gelassen mit der IT-Ausstattung und deren Betrieb. „Sie haben verstanden, dass die Probleme mit der Rechnerausstattung alleine nicht gelöst sind. Denn Lehrern und Schülern muss der Zugang zu den Systemen für Verwaltung und Unterricht gewährleistet sein – und zwar nach Möglichkeit an 7 mal 24 Stunden in der Woche und an 365 Tagen im Jahr“, so Breiter.

„Der Bedarf an einer weiteren Professionalisierung der IT im schulischen Bereich ist groß – und es wird Zeit, dass die guten Ansätze einzelner unterstützt werden“, erklärt Bernd F. Dollinger, Vorstandsmitglied des itSMF. Das itSMF will diesen Bedarf nun kanalisieren und in einem neuen Arbeitskreis „IT Service Management und Schulen“ Good-Practice-Lösungen erarbeiten, die die Schulen und Schulträger übernehmen können. Dollinger: „Denn das IT Service Management an Schulen unterscheidet sich in den Grundzügen nicht von dem, wie es in Wirtschaftsunternehmen oder der

öffentlichen Verwaltung angewandt wird. Dabei gilt es einige spezifische Anforderungen zu berücksichtigen.“

Die Infrastruktur ist äußerst heterogen und komplex

Die FIT-ÖV-Veranstaltung in Bremen machte deutlich, wo die Herausforderungen für die IT im schulischen Umfeld liegen: So kümmern sich immer noch viele Lehrer, zum Teil in ihrer Freizeit, um Hardware, Software und Netze an den Schulen. Dabei ist es vielmehr ihre Aufgabe, den Unterricht mit digitalen Medien zu gestalten, hierfür pädagogische Konzepte zu entwickeln und die Kollegen zu unterstützen. Zudem gestaltet sich das IT Service Management als Aufgabe für Lehrkräfte immer schwieriger, da die IT-Infrastruktur über die Jahre hinweg stark gewachsen ist und sich meist äußerst heterogen und damit sehr komplex darstellt.

Eine hohe Verfügbarkeit der IT aber ist notwendig. Wie Studien des ifib bestätigen, setzen Lehrkräfte digitale Medien nur dann häufig im Unterricht ein, wenn sie auf eine verlässliche und bedienbare Technik zurückgreifen können. Dies können Lehrer als IT-Administratoren aber kaum leisten, wenn sie nach dem so genannten Hey-Joe-Prinzip arbeiten – derjenige, der am lautesten nach einer Lösung für ein Problem ruft, erhält als erster Hilfe. Weitere Probleme liegen häufig in der pädagogischen Freiheit: der Schulen und Lehrer begründet. So gibt es oft keine verbindlichen Verantwortungsstrukturen und keine Prozessdokumentation, wer in welchem Fall was zu tun hat. Auch weisen Hardware und Software einen geringen Standardisierungsgrad auf und sind nicht inventarisiert. Dann ist auch das Lizenzmanagement ein Stiefkind, weil noch die Meinung vorherrscht, dass das Gros der genutzten Software beliebig oft in der Schule einsetzbar sei.

Hinzu kommen Hindernisse für eine Professionalisierung des IT Service Managements durch das Schulsystem selbst: Auf der einen Seite stehen die Kultusministerien, die als oberste Landesbehörden für die Lehrpläne und die Lehrerversorgung zuständig sind, auf der anderen die kommunalen Schulträger, die die sächliche Ausstattung verantworten. „Zwischen beiden mangelt es oft an der notwendigen Abstimmung im Hinblick auf die IT“, weiß Breiter. So ist es für Schulträger nur scheinbar ein günstiges Modell, wenn die Betreuung ihrer Schul-IT durch (dafür nicht ausgebildete) Lehrkräfte geleistet wird, die über das Land finanziert sind. Daraus entsteht ein Mangel in der Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der Schul-IT, der letztlich zu wenig genutzten Investitionsruinen führen kann.

Ein einheitlicher IT-Betrieb für Verwaltung und Pädagogik

Auch die Trennung von IT für die Pädagogik und die Schulverwaltung erweist sich als Schwierigkeit. Beide haben meist sehr unterschiedliche Standards. „Doch das IT Service Management benötigen beide“, stellt Breiter klar. „Und dies unterscheidet sich nicht gravierend voneinander. Daher wäre es sinnvoll, diese beiden getrennten IT-Silos gemeinsam anzugehen.“ Dies würde auch helfen, die Kosten für den IT-Betrieb zu senken. Breiter nennt als Faustformel: „Für jeden Euro Invest muss man einen Euro für den Support einkalkulieren.“

Viele klassische IT-Dienstleister seien an dieser komplexen Situation in der Vergangenheit gescheitert, weil sie das System Schule nicht verstanden haben – und sie an den Schulen, bei Schulträgern und -ämtern nur wenige IT-Spezialisten antreffen, die in der Lage sind, die Anforderungen der Schul-IT gegenüber den IT-Dienstleistern zu formulieren und diese dann auch zu steuern.

Wie die Schul-IT professionalisiert werden kann, dafür gibt es bislang einige wenige Beispiele – wie das Schul- und Kultusreferat der Landeshauptstadt München. Die Verwaltungsspitze entschied schon 1998, diesen Weg zu gehen, als die Schulen begannen, immer mehr IT-Ausstattung zu kaufen. „Wir wollten Chancengleichheit für alle Münchner Kinder, wir wollten die Entwicklung in Richtung IT und Internet aktiv beeinflussen und wir wollten eine Kostenexplosion vermeiden“, berichtete Horst Tahetl-Matheis, Leiter des Zentrums für Informationstechnologie im Bildungsbereich, in Bremen. 28.000 Clients, rund 500 Server und mehr als 700 Applikationen für 175.000 User an über 700 Bildungseinrichtungen betreut sein Team. Die monatlichen Kosten pro Client liegen dabei mit rund 77 Euro pro PC und Monat sogar deutlich unter Vergleichswerten aus Unternehmen und anderen Bereichen der öffentlichen Verwaltung. Dabei wird der Bedarf gemeinsam mit den Schulen erhoben. Die standardisierten IT-Produkte können diese aus einem Warenkorb elektronisch bestellen. Sie werden von der IT ausgeliefert und anschließend durch den IT-Support betreut – und am Ende des Lebenszyklus auch entsorgt. Dabei arbeitet die IT nach der IT Infrastructure Library (ITIL), dem Quasi-Standard für das IT Service Management.

Andere Beispiele sind seit 2003 das Support-Netz Baden-Württemberg des Landesmedienzentrums Baden-Württemberg, das frei verfügbare Musterlösungen für Schulen entwickelt hat und dafür ein kostenpflichtiges Servicekonzept für Schulträger anbietet. Auch hier gibt es für die Schulen einen Leistungskatalog – und die Prozesse (neben der Störungsbehandlung auch jene für die Weiterentwicklung der Musterlösungen) sind gleichfalls durch ITIL geprägt.

ITIL zeigt Lösungen für die Schul-IT auf

„IT-Service-Management-Prozesse sind notwendig, um die komplexe Materie zu beherrschen“, ist sich itSMF-Vorstand Dollinger sicher. ITIL bietet für die Schul-IT einen ganzheitlichen Ansatz zur Beantwortung aller Fragen: Welche PCs und Software sind für welche schulischen Zwecke notwendig? Was muss angeschafft werden? Wer kümmert sich um die Implementierung? Wer um die Betreuung im Fall von Störungen oder Problemen? Wie können Veränderungen vorgenommen werden? Wann gibt es Ersatzbeschaffungen, wann wird repariert? Wann und wie werden Software-Patches und neue Versionen aufgespielt? Was geschieht mit veralteten PCs? Und wie ist sichergestellt, dass die IT auch in Zukunft neue pädagogische Konzepte unterstützt?