

## **itSMF unterstützt die Schul-IT Professionelles IT Service Management muss Schule machen**

Frankfurt, 18.10.2010 – An Deutschlands Schulen fehlt oft ein professionelles IT Service Management, das sich um Anschaffung, Betreuung und Weiterentwicklung der IT kümmert. Das itSMF will den Schulen und Schulträgern den Weg zu einer Professionalisierung der Schul-IT ebnen – durch Informationsaustausch und Best-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 mittlerweile hat sich Ernüchterung breit gemacht“, sagt Professor Dr. Andreas Breiter, Mitglied der Leitung am Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib). „Die Schulen in Deutschland sind vielerorts mit PCs, Laptops, Software und 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 kommunalen Schulträger fühlen sich häufig alleine gelassen mit der IT-Ausstattung und deren Betrieb. Breiter: „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.“

„Der Bedarf an einer weiteren Professionalisierung der IT im schulischen Bereich ist groß – und es wird Zeit, dass hier die guten Ansätze einzelner unterstützt werden“, erklärt Bernd F. Dollinger, Vorstandsmitglied des itSMF. Das itSMF will diesen Bedarf nun kanalisieren und in einem neuen Angebot „IT Service Management und Schulen“ Best-Practice-Lösungen erarbeiten, die die Schulen und Schulträger übernehmen können. Das ifib hilft bei der Weiterentwicklung dieses neuen Schwerpunkts. Dollinger: „Die Schul-IT fordert neue, weiterentwickelte Lösungen – die Best-Practice sind ein Weg dort hin. Denn das IT Service Management an Schulen unterscheidet sich in den Grundzügen nicht von dem, wie es in der Wirtschaft oder der öffentlichen Verwaltung angewandt wird. Nur gilt es, einige spezifische Anforderungen zu berücksichtigen.“

### **Die Infrastruktur ist äußerst heterogen und komplex**

Die Herausforderungen für die IT im schulischen Umfeld sind groß: 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 Ausstattung verantworten.

### **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.“

### **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?

Ansprechpartnerin für die Presse:

Sabine Koll, Tel. 07031.416860 [sabine.koll@t-online.de](mailto:sabine.koll@t-online.de)

### **Über itSMF Deutschland e.V.**

2001 gegründet, ist das itSMF Deutschland e.V. (IT Service Management Forum) mit Sitz in Frankfurt/M. für IT-Unternehmen und Anwenderorganisationen als unabhängiger Verein ein nicht kommerzieller Ansprechpartner in Bezug auf IT Service Management. Zu den Zielen des

Vereins gehören insbesondere die Verbesserung und Weiterentwicklung des De-facto-Standards ITIL (Information Technology Infrastructure Library), um Unternehmen die Anwendung und Umsetzung eines professionellen IT Service Managements zu ermöglichen. Darüber hinaus schafft das itSMF Grundlagen im Bereich der Zertifizierung sowie der Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen für die Berufsausbildung im Bereich des IT Service Managements. Derzeit zählt itSMF Deutschland e.V. mehr als 700 Mitglieder. Dazu gehören Anwenderunternehmen, Beratungshäuser und freie Berater, Schulungsunternehmen und Trainer, Hersteller von IT und IT Management-Lösungen sowie IT Service Provider und Systemhäuser.