

Das LOGINEO NRW-Servicepaket

Unterstützungsangebote für Schulen und Zentren für schulpraktische Lehrerbildung

Inhalt

1. Einleitung.....	2
2. Unterstützungsangebote für Schulen und Zentren für schulpraktische Lehrerbildung	2
2.1 Medienberatung NRW.....	2
2.2 Medienberaterinnen und Medienberater in den Kompetenzteams	3
2.3 IT-Dienstleister – Kommunales Rechenzentrum Niederrhein (KRZN) & LVR-InfoKom	3
2.4 Schulträger aller Schulen in NRW & kommunale Rechenzentren / IT-Dienstleister.....	3
2.5 Behördliche Datenschutzbeauftragte	4
3. Ticketsystem	6
4. Zuständigkeiten und Ablauf bei einem Supportfall.....	6
5. Das Online-Kommunikations-Netzwerk	8

1. Einleitung

Im Rahmen der Unterstützungsangebote für LOGINEO NRW (des „Servicepakets“) sind zunächst unterschiedliche „Akteure“ auf kommunaler und auf Landesebene zu nennen, die im Folgenden ausführlich vorgestellt werden. Sie alle begleiten und unterstützen das Landesprojekt und sind für Schulen, Zentren für schulpraktische Lehrerbildung (ZfsL) und alle Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner der Instanzen von LOGINEO NRW von großer Bedeutung.

Darüber hinaus existiert ein zentral bereitgestelltes Online-Kommunikations-Netzwerk, dessen Basis der Community-Gedanken und die Unterstützung bzw. das Miteinanders aller Nutzerinnen und Nutzer darstellt.

Wie die einzelnen Bestandteile des Konzepts zusammenhängen und an welcher Stelle das Team LOGINEO NRW der Medienberatung NRW koordinierend tätig wird, veranschaulichen die folgenden Inhalte.

2. Unterstützungsangebote für Schulen und Zentren für schulpraktische Lehrerbildung

Das Konzept berücksichtigt fünf verschiedene Gruppen von Mitwirkenden mit unterschiedlichen Arbeitsfeldern und Zuständigkeiten:

- Medienberatung NRW
- Medienberaterinnen und Medienberater in den Kompetenzteams
- IT-Dienstleister – Kommunales Rechenzentrum Niederrhein (KRZN) & LVR-InfoKom
- Schulträger aller Schulen in NRW & kommunale Rechenzentren / IT-Dienstleister
- Behördliche Datenschutzbeauftragte

2.1 Medienberatung NRW

Die Medienberatung NRW ist vom Ministerium für Schule und Weiterbildung in NRW beauftragt die (Weiter-) Entwicklung von LOGINEO NRW zu begleiten, sowie den offiziellen Rollout zu organisieren und umzusetzen. Sie sorgt im Rahmen des Gemeinschaftsprojektes LOGINEO NRW unter anderem für die *Information* der Medienberaterinnen und Medienberater in den Kompetenzteams. Diesen wird fachliche Unterstützung auf unterschiedlichen Ebenen angeboten, um eine adäquate Arbeit vor Ort zu ermöglichen. Darüber hinaus findet eine *Vernetzung* der Medienberaterinnen und Medienberater untereinander statt, damit ein kontinuierlicher Austausch und Informationsfluss gegeben ist.

Sammelstelle für Störungen rund um LOGINEO NRW ist ein Ticketsystem, das den Ansprechpersonen für LOGINEO NRW an den Schulen und ZfsL über ein Kontaktformular zur Verfügung steht. Je nach vorliegendem Problemfeld werden die Anfragen an die zuständigen Partner oder die IT-Dienstleister weitergeleitet. Auf diese Weise wird eine zügige Behebung von technischen Problemen/Fehlern und somit eine zeitnahe Unterstützung der Schulen bzw. ZfsL ermöglicht.

Die Medienberatung NRW erarbeitet – in Abstimmung mit den Partnern im Projekt und den Medienberaterinnen und -beratern vor Ort – Unterstützungsmaterial und bietet Dialogveranstaltungen an. Für weitere Informationen und zum Selbststudium werden zusätzlich *Materialien* bereitgestellt werden.

Die Betreuung und Pflege des an LOGINEO NRW angebundenes *Online-Kommunikations-Netzwerks* obliegt

federführend dem LOGINEO NRW-Team, das dafür verantwortlich ist, zu wichtigen und grundlegenden Fragen passende Antworten und Unterstützung in Form einer Dokumentation oder entsprechender Foreneinträge bereitzuhalten.

2.2 Medienberaterinnen und Medienberater in den Kompetenzteams

Die Medienberaterinnen und Medienberater bilden eine feste Größe im Rahmen des Servicepakets von LOGINEO NRW. Sie stehen in direktem Kontakt mit allen wichtigen Beteiligten vor Ort und können entsprechend der individuellen Situation einer Schule, eines ZfsL oder eines Schulträgers beraten und unterstützen. Über Informations- und Dialogveranstaltungen erhalten sie das notwendige Grundwissen und Materialien für Beratungen und Einführungsveranstaltungen an Schulen und ZfsL. Themenworkshops sowie ein eigener Bereich für Multiplikatoren im Netzwerk sorgen für einen dauerhaften Austausch und die Kenntnis über aktuelle Veränderungen. Dies dient darüber hinaus dem Informationsfluss zum Projektbüro der Medienberatung NRW.

Die Medienberater und -beraterinnen bilden die direkte Schnittstelle zu den Schulen und den ZfsL im Zuständigkeitsbereich ihres Kompetenzteams. Zu ihrem Aufgabenbereich gehört unter anderem die *Beratung* und *Unterstützung* der einzelnen Institution im Rahmen des Fortbildungsangebots „Lernmittel- und Medienberatung“ sowie deren *Vernetzung* vor Ort.

Optional beteiligen sich die Medienberaterinnen und Medienberater an einem Austausch über Foren innerhalb des *Netzwerkes*.

2.3 IT-Dienstleister – Kommunales Rechenzentrum Niederrhein (KRZN) & LVR-InfoKom

Das Kommunale Rechenzentrum Niederrhein (KRZN) sowie LVR-InfoKom entwickeln und betreiben sichere, vertrauenswürdige und den Richtlinien des Datenschutzes entsprechende IT-Lösungen für nordrhein-westfälische Schulen. Im Rahmen des Gemeinschaftsprojektes setzen sie die Weiterentwicklung von LOGINEO NRW um und betreuen die Basis-IT-Infrastruktur auf technischer Ebene.

Sie unterstützen das Team LOGINEO NRW der Medienberatung NRW bei der Erstellung von Materialien zur Information und Beratung. Außerdem stehen sie mit ihm über ein Ticketsystem in direktem Kontakt. Die technische Betreuung der Schnittstellen zu weiteren Webangeboten, die an LOGINEO NRW angebunden werden, obliegt technisch ebenfalls ihrer Zuständigkeit.

Zuletzt ist das KRZN direkter Vertragspartner aller Schulen und ZfsL bezüglich der Datenverarbeitung im Auftrag innerhalb von LOGINEO NRW.

2.4 Schulträger aller Schulen in NRW & kommunale Rechenzentren / IT-Dienstleister

Schulträger decken den *technischen Support* vor Ort ab. Auf Basis bestehender Medienkonzepte und fachlicher Lernmittelkonzepte unterstützen sie die Schulen bei der Anschaffung von Hard- und Software. Zum Teil delegieren Schulträger die Betreuung, Wartung und Pflege von EDV-Anlagen in Schulen an kommunale Rechenzentren oder IT-Dienstleister. Diese stehen oft in direktem Kontakt zu einem der beiden Partner im Gemeinschaftsprojekt (KRZN und LVR-InfoKom). Schulträger sorgen zudem dafür, dass die Schulen in die kommunale Medienentwicklungsplanung bestenfalls involviert, zumindest aber darüber informiert sind. Alle Schulträger sind durch den fest vorgegebenen Ablauf der Beauftragung von Anfang an über die Nutzung von LOGINEO NRW an ihren Schulen informiert.

2.5 Behördliche Datenschutzbeauftragte

Die Aufgaben der behördlichen Datenschutzbeauftragten (BDSB), die jeweils vom zuständigen Schulamt bestellt werden, sind klar definiert. Hierzu gehören vor allem

- der Schutz der personenbezogenen Daten von Lehrkräften,
- die Kontrolle der Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Vorgaben für personenbezogenen Daten von Schülerinnen, Schülern und Eltern an Schulen und
- die Vorabkontrollen von Verfahrensverzeichnissen gem. §8 Datenschutzgesetz NRW.

Die behördlichen Datenschutzbeauftragten der Zentren für schulpraktische Lehrerausbildung (ZfsL) werden in der Regel von der Leiterin oder dem Leiter für die eigene Institution bestellt.

Sie haben analog zu den oben genannten Aufgaben der Kolleginnen und Kollegen der Schulämter identische Aufgabenbereiche abzudecken, wobei Sie sich auf die personenbezogenen Daten von Fachleiterinnen, Fachleitern und Lehramtsanwärterinnen sowie Lehramtsanwärtern bzw. Lehrkräften in Ausbildung konzentrieren.

Um Schulleiterinnen und Schulleiter sowie Leiter und Leiterinnen von ZfsL in ihrer Verantwortung für die Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nach §10 DSGVO NRW zum Schutz der personenbezogenen Daten an der eigenen Institution zu unterstützen, können BDSB beratend hinzugezogen werden.

Geht es um die eigenen personenbezogenen Daten, so können sich auch Schülerinnen und Schüler, deren Eltern und oder auch Lehrkräfte von zuständigen BDSB beraten lassen, die in dieser Hinsicht der Schweigepflicht unterliegen.

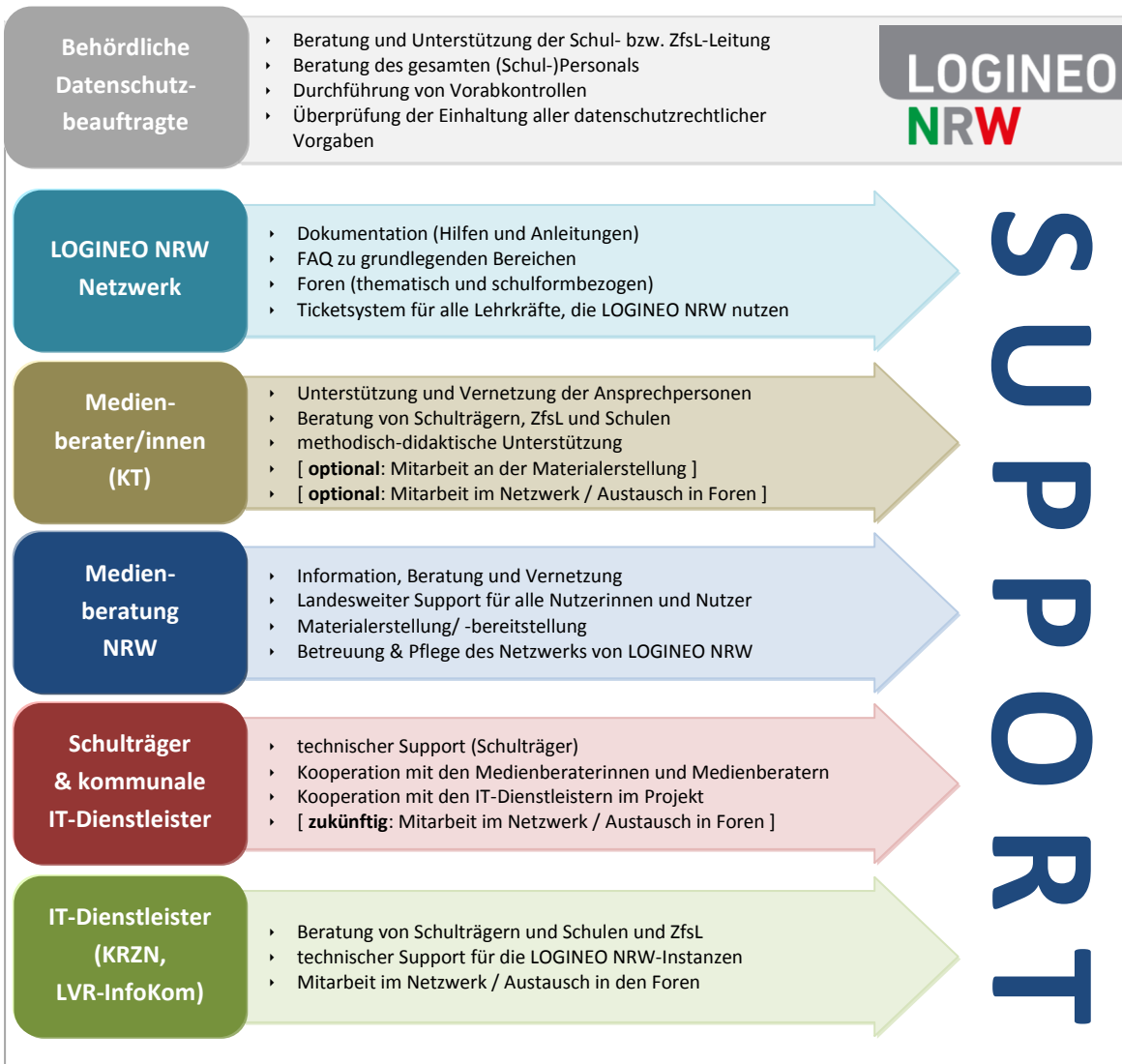


Abb.: Unterstützungsangebote für LOGINEO NRW im Überblick

3. Ticketsystem

Wenn Ansprechpersonen für LOGINEO NRW feststellen, dass ein gemeldetes Problem weder die IT-Ausstattung betrifft, noch einen Anwendungsfehler darstellt, können sie dies über ein Kontaktformular melden. Dieses Formular, hinter dem sich ein Ticketsystem verbirgt, steht darüber hinaus dem gesamten Personal sowie den Medienberaterinnen und Medienberatern zur Verfügung.

Sollten die folgenden Unterstützungsangebote vorab nicht zur Fehlerbehebung führen, kann über dieses Formular der Kontakt zum Team LOGINEO NRW in der Medienberatung NRW hergestellt werden:

1. Die häufigsten Fragen und ggf. aktuelle Informationen des Rechenzentrums
2. Die offizielle Dokumentation, Anleitungen und Hilfen
3. Foren zu unterschiedlichen Themen

Das Formular selbst ermöglicht zusätzlich zur intern bekannten E-Mail-Adresse die Eingabe weiterer Informationen zur schnellen und gezielten Behebung des Problems:

- Informationen zur Schule (Instanz)
- Informationen zur Benutzerin/zum Benutzer
- Informationen zum Rechner (bei dem das Problem auftritt)
- Art des Problems (Beschreibung)

Nach dem „Klick“ auf „absenden“ erfolgt eine Bestätigung per E-Mail mit einer Ticketnummer.

Die Reaktionszeit beträgt 1-2 Tage; Tickets werden im Rahmen der Arbeitszeit der Medienberatung NRW (Mo. – Fr. 8:00h – 16:00h) abgearbeitet.

Das Ticketsystem wird zunächst für die Dauer des offiziellen Rollouts bereitgestellt.

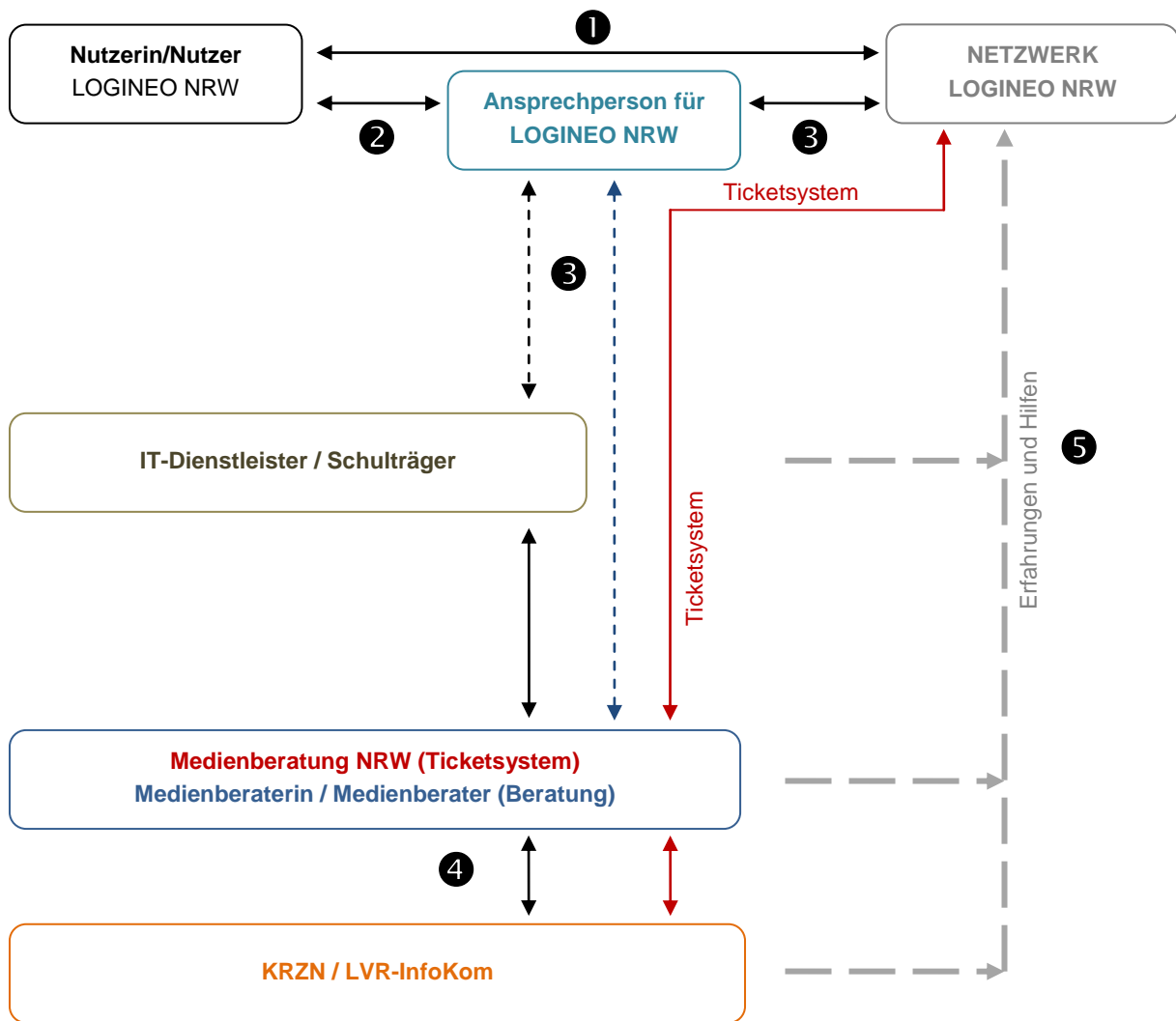
Die Funktionalität des gesamten Systems ist auch abends und an Wochenenden gewährleistet. Das KRZN sorgt für eine dauerhafte Überwachung und mögliche Fehlerbehebung durch einen Notdienst.

4. Zuständigkeiten und Ablauf bei einem Supportfall

Eine Nutzerin bzw. ein Nutzer stößt auf Anwenderebene auf ein Problem.

- ▶ Nutzerin/Nutzer findet über das Online-Kommunikations-Netzwerk eigenständig eine Lösung (❶)
- ▶ Nutzerin/Nutzer meldet das Problem einer Ansprechperson für LOGINEO NRW und erhält die nötigen Informationen/Unterstützung (❷)
- ▶ Je nach Ursache des Problems mit LOGINEO NRW, muss die Ansprechperson
 - a) ggfs. Kontakt zum kommunalen IT-Dienstleister aufnehmen und das Problem melden,
 - b) eine Meldung an das LOGINEO NRW-Team der Medienberatung NRW absenden (❸).
 - c) Alternativ kann die Nutzerin/der Nutzer selbst eine Meldung an das LOGINEO NRW-Team der Medienberatung NRW absenden (Ticketsystem).
- ▶ Letzter Schritt ist die Kontaktaufnahme zu KRZN oder LVR-InfoKom über den Schulträger/kommunalen IT-DL oder die Medienberatung NRW (❹).
- ▶ Die Medienberatung NRW sorgt abschließend dafür, dass ggfs. fehlende Informationen oder Unterstützungsangebote in das Online-Kommunikations-Netzwerk einfließen (❺)

Grafische Darstellung: Unterstützung bei einem Problemfall



- ❶ Online-Kommunikations-Netzwerk = **priorisierte Lösung**
- ❷ Kontakt zur Ansprechperson für LOGINEO NRW (an der eigenen Schule/am Zfsl)
- ❸ Supportleistung durch Schulträger/kommunalen IT-Dienstleister oder Medienberatung NRW
 - methodisch-didaktische Anforderung (Beratung/Vernetzung)
 - Ticketsystem (Medienberatung NRW)
- ❹ Kontakt zu den IT-Dienstleistern (KRZN/LVR-InfoKom) über Schulträger/kommunalen IT-DL oder das LOGINEO NRW-Team der Medienberatung (Ticketsystem)
- ❺ Alle Erfahrungen aus dem Support-Umfeld fließen in das Netzwerk ein.

5. Das Online-Kommunikations-Netzwerk

Allen Nutzerinnen und Nutzern von LOGINEO NRW steht ein Online-Netzwerk zur Verfügung. Dort finden sie *Dokumentationen*, *FAQs* sowie *Hilfen* für den Einsatz von LOGINEO NRW in der Institution.

Unabhängig von der festgelegten Aufgabenverteilung setzt die Medienberatung NRW im Rahmen des Servicepakets auf den Austausch innerhalb der Nutzergemeinde. Aus diesem Grund kann zusätzlich zu den oben genannten Inhalten auf ein *Forum* zugegriffen werden, über das sowohl zu Funktionen, als auch zum pädagogischen Einsatz von LOGINEO NRW Austausch und gegenseitige Unterstützung erfolgen kann.

Die onlinebasierte und begleitende Einführung bietet neben der Unterstützung der Benutzerinnen auch dem Projektbüro LOGINEO NRW die Möglichkeit, Feedback von den Institutionen zu einzelnen Funktionen und Nutzungsszenarien zu erhalten.

Ziel des Online-Kommunikations-Netzwerkes ist es, den Mehrwert der LOGINEO NRW-Community in den Vordergrund zu rücken:

- Die Nutzerinnen und Nutzer sind nicht an feste Zeiten gebunden.
- Die Gruppe LOGINEO NRW stellt Antworten auf grundlegende Fragen der Nutzung von LOGINEO NRW schon vorab zur Verfügung.
- Die Inhalte werden regelmäßig aktualisiert und kontinuierlich erweitert.
- Bei Fragen und methodischen Problemen profitieren Nutzerinnen und Nutzer von den Antworten, die bereits gegeben wurden.
- Im Notfall kann jede Nutzerin bzw. jeder Nutzer über ein Kontaktformular individuell Unterstützung erbitten.