



Ressort
Deutsches Schulamt
Schulamtsleiter

Dipartimento
Intendenza scolastica tedesca
Intendente scolastico

Prot.Nr. | prot.n. PJ/AH/32.01.01/35810

Bozen | Bolzano 21. Jänner 2010

Sachbearbeiter/in | incaricato/a Dr. Armin Haller

Telefon | telefono +39 0471 417641

E-Mail | e-mail armin.haller@schule.suedtirol.it

An die

Direktorinnen und Direktoren

aller Schulstufen

Rundschreiben Nr. 02/2010

Wartungskonzept IT-Didaktik

Sehr geehrte Frau Direktorin, sehr geehrter Herr Direktor

In den letzten Jahren hat die EDV-Ausstattung für den didaktischen Bereich an Komplexität und - insbesondere an den Pflichtschulen - an Quantität erheblich zugenommen. Den Schulen stehen für die Wartung dieser Anlagen eigene DV-Techniker/innen zur Verfügung.

Um mit den begrenzten Personalressourcen einen Service vergleichbarer Qualität für alle Schulen bereitzustellen, war es notwendig, das bereits seit 2001 kontinuierlich aufgebaute Wartungskonzept zu überarbeiten und die Aufgaben der DV-Techniker/innen klarer zu beschreiben und abzugrenzen.

Im Sommer 2009 wurde deshalb ein ständiger Beirat IT-Didaktik eingesetzt, mit dem Auftrag, die grundsätzliche Ausrichtung und Organisation des Wartungsdienstes festzulegen und die Weiterentwicklung zu begleiten. Eine erste Fassung des überarbeiteten Konzeptes liegt nun vor.

Entsprechend der Forderung der autonomen Schulen sieht das Konzept eine weitgehend dezentrale Organisation des technischen Wartungsdienstes vor. Wie bereits bisher sind mehrere benachbarte Schuldirektionen zu einem Wartungssprengel zusammengeschlossen, für den jeweils ein/e DV-Techniker/in zuständig ist. Eine Übersicht der aktuellen Zuordnung finden Sie im Anhang und jeweils aktualisiert unter <http://www.snets.it/DSB/Lists/Wartungssprengel>. Verantwortlich für das Funktionieren des Dienstes innerhalb eines Wartungssprengels ist jeweils die dem Techniker/der Technikerin vorgesetzte Schulführungskraft.

Details zum Aufbau des Wartungskonzeptes, der Aufgabenverteilung sowie der Abläufe und Qualitätskriterien entnehmen Sie bitte den Dokumenten im Anhang.

Aufgrund der Komplexität und der Vielfalt an Schulrealitäten werden sich manche Detailfragen erst aus der Umsetzung in der Praxis ergeben. Der Beirat und die technische Kerngruppe IT-Didaktik arbeiten weiter an konkreten Lösungsansätzen und an der Optimierung des Dienstes. Durch ständige Rückkopplung der Erfahrungen vor Ort entsteht ein Zyklus der Qualitätsentwicklung. Insofern stellt das vorliegende Konzept einen Rahmen dar, der laufend aus der Praxis weiterentwickelt wird. Insbesondere die Berechnung des Wartungsbedarfs auf der Basis von eigenen Indikatoren und der



Servicekatalog, in dem die Dienstleistungen beschrieben sind, bedürfen einer ständigen praxisnahen Anpassung.

Gleichwohl ist eine dokumentierte Auftragsabwicklung - realisiert durch ein elektronisches Ticketsystem - für die Steuerung und Qualitätssicherung sowie die laufende Weiterentwicklung des Dienstes unverzichtbar.

Mit Beginn des Sommersemesters, konkret ab 01. Februar 2010 wird das Wartungskonzept mit den darin enthaltenen Vorgaben für alle Schulen verbindlich. Für die Umsetzung einiger Teilaspekte, die organisatorische Änderungen voraussetzen, wird den Schulen eine Übergangsphase zugestanden. Die Schulen sind jedoch angehalten, die notwendigen Umstrukturierungen konkret in Angriff zu nehmen.

Zum Ende des aktuellen Schuljahres wird der Beirat IT-Didaktik unter Mitwirkung der Schulen Bilanz ziehen und aufbauend auf den Erfahrungen aller Beteiligten gegebenenfalls Anpassungen vornehmen.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Peter Höllrigl | **Schulamtsleiter**

Anlagen:

- Wartungskonzept 2010
- Wartungssprengel (Stand Jänner 2010)
- Berechnung Wartungsbedarf
- Servicekatalog v0.1