

BYOD und Digitalisierung im Unterricht am BZT

Pädagogisches Medienkonzept BZT 2020

06 Support- und Beratungskonzept

Autoren pädagogisches Medienkonzept BZT 2020 (str) / Definitive Version 3.1 / 23. August 2019

Das nachfolgende Kapitel beschreibt die Organisation und Führung des technischen Supports und der pädagogischen ICT-Beratung.

Dem Bildungszentrum für Technik ist es ein zentrales Anliegen, dass sein gesamtes IT-Know How, die nötige Hardware sowie die darauf basierende globale Kommunikation funktional zu erhalten, zu sichern und bedarfsgerecht ausbauen zu können. Zudem ist sehr wichtig, dass sämtliche erforderlichen personellen Ressourcen, respektive Kompetenzen am BZT vor Ort vorhanden sind.

Die Kooperation mit der ICT BFS in Weinfelden (verantwortlich für unser Schulnetz = unser „externer“ ICT Dienstleister) stellt weitere Anforderungen an die Optimierung gemeinsamer Geschäftsprozesse sowie interner und externer ICT-Abläufe.

6.1 Technischer Support versus pädagogische ICT-Beratung

Das BZT organisiert die «ICT und Medien Dienstleistung» durch eine Trennung von technischem Support und pädagogischer ICT-Beratung. Je nach Situation lassen sich der technische Support und die pädagogische ICT-Beratung nicht trennscharf unterscheiden (vgl. Tabelle 1). In der ICT-Kommission BZT werden jedoch beide Themen behandelt. Grundsätzlich kann die Unterscheidung dabei nach den nachfolgenden Kriterien erfolgen.

Tabelle 1: Technischer Support und pädagogische ICT-Beratung

Dienstleistung		Für Lehrpersonen / Mitarbeitende	Für Lernende
Technischer Support	ICT Dienste	<ul style="list-style-type: none"> Primär: ICT BFS (Weinfelden) ICT Support / Schulinformatik BZT 	
	First-Level-Support	<ul style="list-style-type: none"> ICT Support / Schulinformatik BZT (=First-Level-Support vor Ort) 	Spezielle Regelung gemäss Kapitel 6.4
	Second-Level-Support	<ul style="list-style-type: none"> ICT BFS (Weinfelden) 	
Pädagogische ICT Beratung		<ul style="list-style-type: none"> Stabstelle ICT + Medienbildung (PICTS) Power-User der Abteilungen 	

6.2 Technischer Support für Lehrpersonen

Hauptzielsetzung: ICT ist verfügbar und funktioniert!

Hauptaufgabe:

- Der technische Support ist für die Beschaffung und die Funktionstüchtigkeit der ICT-Mittel zuständig.
- Er legt allgemeine Hard- und Softwareangebote, die Netzwerk-Topologie sowie die Konfigurationen der IT-Umgebungen fest.
- Der technische Support arbeitet eng mit der Geschäftsleitung zusammen und berät die Lehrpersonen sowie Mitarbeiter, welche in IT-Vorhaben / Projekten involviert sind.

Primär wird die ICT Dienstleistung über die ICT BFS geleistet. Mit punktueller Unterstützung durch unseren ICT BZT Support vor Ort, welcher die Schnittstelle zwischen ICT BFS und BZT und die BZT interne Koordination übernimmt. Die Übernahme von Planung und Unterhalt der technischen Infrastruktur durch die ICT BFS ermöglicht den ICT-Verantwortlichen der Schule, dass sie sich auf Fragen an der Schnittstelle von Technik und Pädagogik konzentrieren können. Rein technische Aufgaben wie die Konzeption eines Netzwerks, Netzwerksicherheit etc. werden von Technikern übernommen, die sich täglich damit beschäftigen. Weiter ist die ICT BFS als Organisation in Absprache mit den einzelnen BFS zuständig für die Erprobung neuer ICT-Mittel und Services. Die schulinternen ICT-Verantwortlichen übernehmen nach Rücksprache mit der ICT BFS Aufgaben der täglichen Pflege vor Ort, wenn sinnvoll und nötig.

Die operativen Aufgaben des technischen Supports vor Ort beschränken sich künftig vor allem auf den 1st-Level-Support und punktuelle definierte Mitarbeit in ICT Projekten der ICT BFS oder der Schule. Wir bieten einen effizienten 1st-Level-Support am Standort Frauenfeld an. Der 2nd/3rd-Level-Support wird grösstenteils von der ICT BFS in Weinfelden übernommen.

Eigenverantwortung der Lehrpersonen für ihre Geräte

Lehrpersonen sind grundsätzlich für ihre BYOD-Geräte selber zuständig (alle Lehrpersonen haben am BZT die Administratorenrechte). Die schulinterne ICT Support / Schulinformatik BZT unterstützt die BZT Lehrpersonen nach Möglichkeit im Prozess der Digitalisierung.

Im Detail wird auf das bestehende und in Kraft gesetzte QM Dokument M1748 «Konzept ICT-Support BZT» verwiesen, welches sowohl die Support-Aufbauorganisation wie auch die ICT-Supportprozesse beschreibt und abbildet.

Der 1st-Level-Support in den einzelnen BFS ist verantwortlich für die einwandfreie Funktion der ICT-Basisinfrastruktur des jeweiligen Standorts. Er ist die erste Ansprechperson für Lehrpersonen, erledigt kleinere Serviceaufgaben und stellt nach Bedarf das Help-/Problem-Ticket aus. Für das BZT sind diese Aufgaben und Bereiche im vorliegenden ICT-Supportkonzept BZT Frauenfeld im Detail beschrieben und gültig.

Die ICT BFS ist verantwortlich für die einwandfreie Funktion und Stabilität aller Informatikmittel (ICT-Basisinfrastruktur) sowie des Servicekatalogs. Diese Organisation ist das Bindeglied zwischen den externen Supportfirmen und dem pädagogischen ICT-Fachpersonal sowie der internen ICT-Supportabteilung der Schule. Die ICT BFS sucht als 2nd-Level-Support Lösungen, um den technischen und pädagogischen Bedarf an ICT-Mitteln technisch zuverlässig und termintreu gemäss dem Servicekatalog und SLA sicherzustellen und umzusetzen.

6.3 Pädagogische ICT-Beratung

Die pädagogische ICT-Beratungsperson bietet Beratung und Unterstützung an, wie man zielgerichtet den Unterricht mit ICT-Mitteln gestaltet. Die beratende Person gibt Einführungen, wie man Hardware und Software bedient. Die pädagogischen und technischen Supportpersonen teilen sich die Arbeiten oder den Support fachspezifischer Software je nach Vorkenntnissen auf. So übernimmt beispielsweise der technische Supporter die Einführung in Schulverwaltungs- und Kommunikationssoftware (All4s, EcoOpen, Office Apps, OneNote etc.), während die pädagogische ICT-Beratungsperson für unterrichtsnahe Software Unterstützung anbietet (All4T, Moodle etc.).

Das BZT richtet ein pädagogisches Beratungs- und Unterstützungsangebot für die Lehrpersonen ein:

- Dazu wird die **Stabsstelle “ICT + Medienbildung (PICTS)”** geführt. Diese ist für die Konzeption der pädagogischen ICT-Beratung am BZT zuständig. Pädagogische Beratungsaufgaben und Umsetzungsaufträge werden übernommen.

Funktion und Aufgabenbeschrieb PICTS

Die Stabsstelle “ICT + Medienbildung (PICTS)” am BZT fördert den Einsatz von IT-Mitteln als Lern- und Informationswerkzeug (Lernen mit ICT und Medien), Werkzeuge zur gestalterischen Arbeit und zur Medienbildung (Lernen über ICT und Medien) an der gesamten Schule. Sie ist für allgemeine Belange der Lehrpersonen in der gesamten Schule zuständig und bietet definierte Beratungsangebote an. Mit den pädagogischen ICT-Beratungspersonen der Abteilungen (Power-User) wird ein koordinierter Austausch geführt.

Die Stabsstelle “ICT + Medienbildung (PICTS)” ist auch für die Beobachtung der Medienentwicklung in enger Abstimmung mit der ICT BFS zuständig.

Die Stabsstelle “ICT + Medienbildung (PICTS)” am BZT übernimmt eine ICT-erfahrene und entsprechend ausgebildete Lehrperson. Sie hat in der Regel den vollständigen CAS PICTS (www.picts.ch) oder eine vergleichbare Ausbildung absolviert.

- In jeder Abteilung wird mindestens eine pädagogische ICT-Beratungsperson (**Power-User**) beauftragt, den Lehrerinnen und Lehrern bei der Planung und Durchführung von Unterricht mit ICT-Nutzung niederschwellige Unterstützung anzubieten. Die Power-User sind die Ansprechpersonen der Lehrpersonen für pädagogisch-didaktische Fragen der ICT-Nutzung im Unterricht und zur Unterrichtsvor-/nachbereitung. Mögliche Einsatzszenarien im Unterricht sowie geeignete Unterrichtssequenzen werden in den Abteilungen oder Fachschaften durch das überdurchschnittliche Engagement der Power-User entwickelt und ausgetauscht.
- Durch die Pilotphase hat sich eine Kultur der gegenseitigen Unterstützung im Lehrerteam, ohne diese zu strukturieren und zu führen, bereits sehr gut etabliert. Es sollen sich **Communities** bilden, welche sich selbstorganisiert austauschen und unterstützen.

Weiterbildungs- und ergänzende Unterstützungsangebote (Z.B. Gefässe für Erfahrungs-Austausch) werden durch die **Stabsstelle “Interne Weiterbildung MA”** festgelegt.

6.4 Technischer Support für Lernende

In den Pilotklassen konnte festgestellt werden, dass die Lernenden sich untereinander sehr stark unterstützen. Der technische Support an die Lernenden erfolgt grundsätzlich nach Tabelle 2. In Ausnahmefällen kann die ICT Support / Schulinformatik beigezogen werden.

Tabelle 2: Technischer Support an Lernende

Stufe 1A	Grundsätzlich helfen sich die Lernenden gegenseitig. Pro Klasse kann durch die Klassenlehrperson ein «Power User Lernender» bestimmt werden, welcher seinen Klassenkollegen eine Unterstützung bei ICT Fragen leistet.
Stufe 1B	Zudem unterstützen die Lehrpersonen, Klassenlehrpersonen oder Fachschaftsleiter ihre Lernenden bei ICT – Problemen während oder nach dem Unterricht.
Stufe 2	Firstlevel Support durch ICT-Lernende für Lernende: Die beiden ICT-Lernenden am BZT bieten gemäss Sprechstundenzeiten einen Firstlevel Support an.
Stufe 3	Support durch ICT Support / Schulinformatik BZT für Lernende: Nur in Fällen: Allg. Probleme mit dem Domänen-Account (Gruppen, Login, Portalzugriff, etc) sowie Webseiten-Zugriffe, die freigegeben werden müssen.

6.5 Weitere Medien- und ICT-Organisation

Die grundlegende und die ICT-spezifische Organisation des BZT und die Abbildung der Prozesse sind im QM des BZT mit den üblichen Konzepten und Dokumenten beschrieben. **Organigramm M1721 und Funktionsträger M1723.**

Die **Geschäftsleitung** legt die Strategie / die strategischen Ziele / Jahresziele zur medienbezogenen Weiterentwicklung der Schule fest (siehe Kapitel 12). Die Geschäftsleitung ist für die pädagogisch-strategische Ausrichtung von Medien und ICT im Unterricht verantwortlich. Für die Entwicklung und Umsetzung dieser strategischen Vorgaben ist die ICT-Kommission unter der Leitung des Rektors zuständig. Die **ICT-Kommission (sowie Geschäftsleitung)** ist für die operativen Themen der ICT und Digitalisierung im Bereich Verwaltung und Unterricht verantwortlich. Auch für die Konzeption und Umsetzung der pädagogischen Beratungs-, Weiterbildungs- und Unterstützungsangebote für die Lehrpersonen. Dazu erarbeitet sie die notwendigen Grundlagen für eine pädagogisch ausgerichtete Infrastruktur. Weiter legt die Gruppe auch die allgemein eingesetzte Software für den Unterricht fest. Die operative Leitung in der Umsetzung in den Abteilungen wird von den **Abteilungsleitern / GL-Mitglieder** wahrgenommen.

Anhänge:

keine

Hinweise Portal:

keine

Hinweise QS:

M1721 „Organigramm“ und M1723 „Liste Funktionsträger“

M1748 „Konzept – ICT Support BZT“