

Das LOGINEO NRW-Servicepaket

Unterstützungsangebote für Schulen und Zentren für schulpraktische Lehrerbildung

5

Inhalt

	1. Einleitung.....	2
	2. Unterstützungsangebote für Schulen und Zentren für schulpraktische Lehrerbildung ..	2
	2.1 Medienberatung NRW	2
10	2.2 Medienberaterinnen und Medienberater	3
	2.3 IT-Dienstleister	3
	2.4 Bezirksregierungen und Schulträger	3
	2.5 Behördliche Datenschutzbeauftragte	4
	3. Unterstützungsangebote im Netzwerk und Ticketsystem.....	6
15	4. Zuständigkeiten und Ablauf bei einem Supportfall	6
	5. Das Online-Kommunikations-Netzwerk	8

20 **1. Einleitung**

Im Rahmen der Unterstützungsangebote für LOGINEO NRW (des „Servicepakets“) begleiten und unterstützen unterschiedliche „Akteure“ auf kommunaler und auf Landesebene das Landesprojekt.

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

Wie die einzelnen Bestandteile des Konzepts zusammenhängen und an welcher Stelle die vom Ministerium für Schule und Bildung beauftragten Dienstleister koordinierend tätig werden, veranschaulichen die folgenden Inhalte.

30

2. Unterstützungsangebote für Schulen und Zentren für schulpraktische Lehrerbildung

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

35

- Die derzeit vom Ministerium für Schule und Bildung beauftragte Medienberatung NRW
 - Medienberaterinnen und Medienberater
 - IT-Dienstleister
 - Bezirksregierungen und Schulträger
 - Behördliche Datenschutzbeauftragte
- 40

2.1 Medienberatung NRW

Die Medienberatung NRW ist derzeit vom zuständigen Ministerium beauftragt, die (Weiter-) Entwicklung von LOGINEO NRW fachlich 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. 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.

45

50 Für Störungen und Anwenderfragen rund um LOGINEO NRW wurde ein Ticketsystem eingerichtet, das allen Nutzerinnen und Nutzern mit Ausnahme der Lernenden und Externer an den Schulen über ein Onlineformular zur Verfügung steht. Je nach vorliegendem Problemfeld werden die Anfragen an das Support-Team LOGINEO NRW oder den IT-Dienstleister weitergeleitet. Auf diese Weise wird eine zügige Behebung von technischen Problemen/Fehlern und somit eine zeitnahe Unterstützung der Schulen bzw. ZfSL ermöglicht.

55

Die Medienberatung NRW erarbeitet – in Abstimmung mit den Partnern im Projekt sowie dem Ministerium für Schule und Bildung und den Medienberaterinnen und -beratern vor Ort – Unterstützungsmaterial und bietet Dialogveranstaltungen an. Für weitere Informationen und zum

Selbststudium werden zusätzlich Materialien bereitgestellt.

60 Die Betreuung und Pflege des an LOGINEO NRW angebundenes Online-Kommunikations-Netzwerks obliegt federführend dem LOGINEO NRW-Team der derzeit vom Ministerium für Schule und Bildung beauftragten Medienberatung NRW, das dafür verantwortlich ist, zu wichtigen und grundlegenden Fragen passende Antworten und Unterstützungsangebote bereitzuhalten.

65 2.2 Medienberaterinnen und Medienberater

Die Medienberaterinnen und Medienberater bilden eine feste Größe im Rahmen des Unterstützungsangebotes 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
70 eines Schulträgers beraten und unterstützen. Das notwendige Grundwissen und Materialien für Beratungen und Einführungsveranstaltungen an Schulen und ZfsL erhalten sie von der Medienberatung NRW. Themenworkshops sowie ein eigener Bereich für diese Multiplikatoren im Netzwerk sorgen für einen dauerhaften Austausch und die Kenntnis über aktuelle Veränderungen. Dies dient darüber hinaus dem Informationsfluss zur Medienberatung NRW und gewährleistet ein
75 kontinuierliches Feedback.

Die Medienberaterinnen und Medienberater bieten im Auftrag der Bezirksregierung bei Bedarf für Administratorinnen und Administratoren eine Systemeinweisung an.

2.3 IT-Dienstleister

80 Der IT-Dienstleister entwickelt und betreibt sichere, vertrauenswürdige und den Richtlinien des Datenschutzes entsprechende IT-Lösungen für das Landesprojekt, setzt die Weiterentwicklung von LOGINEO NRW um und betreut die Basis-IT-Infrastruktur auf technischer Ebene.

Außerdem steht der technische Dienstleister mit dem LOGINEO NRW-Team der derzeit vom Ministerium für Schule und Bildung beauftragten Medienberatung NRW über ein Ticketsystem in
85 direktem Kontakt und behebt die darüber gemeldeten Fehler. Die technische Betreuung der Schnittstellen zu weiteren Webangeboten, die an LOGINEO NRW angebunden werden, obliegt ebenfalls seiner Zuständigkeit.

Zuletzt ist der IT-Dienstleister direkter Vertragspartner aller Schulen und ZfsL bezüglich der Datenverarbeitung im Auftrag innerhalb von LOGINEO NRW.

90

2.4 Bezirksregierungen und Schulträger

Auf Basis bestehender Medienkonzepte und fachlicher Lernmittelkonzepte unterstützen Schulträger die Schulen bei der Anschaffung und Betreuung von Hard- und Software. Zum Teil delegieren Schulträger die Betreuung, Wartung und Pflege von EDV-Anlagen in Schulen an kommunale
95 Rechenzentren oder IT-Dienstleister.

Alle Schulträger sind durch den fest vorgegebenen Ablauf der Beauftragung von Anfang an über die Nutzung von LOGINEO NRW an ihren Schulen informiert.

100 Die Bezirksregierungen werden darüber informiert, welche Schulen in ihrem Zuständigkeitsbereich LOGINEO NRW beantragt haben, um ein entsprechendes Beratungsangebot und die Verteilung der Entlastungsstunden zu koordinieren.

Die Bezirksregierungen sind durch den fest vorgegebenen Ablauf der Beauftragung von Anfang an über die Nutzung von LOGINEO NRW an ihren ZfsL informiert.

105 2.5 Behördliche Datenschutzbeauftragte

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

- der Schutz der personenbezogenen Daten von Lehrkräften
 - und die Kontrolle der Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Vorgaben für
- 110 personenbezogene Daten von Schülerinnen, Schülern und Eltern an Schulen.

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

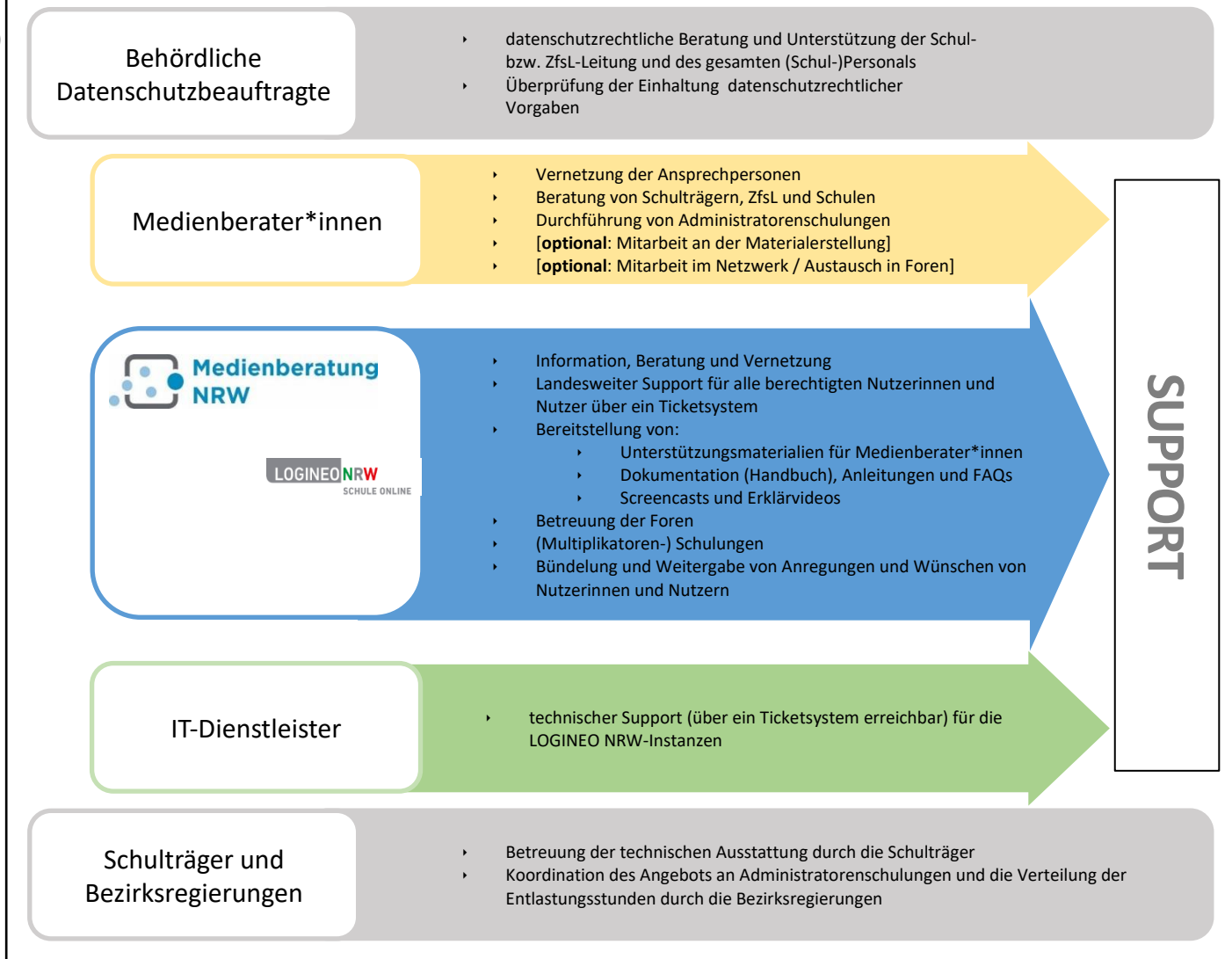
115 Sie haben analog zu den oben genannten Aufgaben der Kolleginnen und Kollegen der Schulämter identische Aufgabenbereiche abzudecken, wobei Sie sich auf die personenbezogenen Daten von Seminarbilderinnen und Seminarbildern sowie von Auszubildenden im ZfsL konzentrieren.

Um Schulleiterinnen und Schulleiter sowie Leiterinnen und Leiter von ZfsL in ihrer Verantwortung für die Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nach §32 DSGVO zum Schutz der

120 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.

125



**Abb.: Unterstützungsangebote für LOGINEO NRW im Überblick
(Medienberatung NRW = derzeit vom Ministerium für Schule und Bildung beauftragter Dienstleister)**

3. Unterstützungsangebote im Netzwerk und Ticketsystem

135

Wenn Nutzerinnen und Nutzer von LOGINEO NRW trotz der folgenden, im Modul Netzwerk von LOGINEO NRW vorhandenen Angebote, Unterstützung benötigen, können sie sich, wenn sie dazu berechtigt sind, über ein Onlineformular an die Supportabteilung von LOGINEO NRW wenden:

140

- die offizielle Dokumentation (Handbuch),
- Anleitungen für komplexe Anwendungsszenarien
- Screencasts und Erklärvideos
- FAQs
- Foren zu unterschiedlichen Themen
- aktuelle Informationen über Neuerungen oder Wartungsarbeiten

145

Nach dem „Klick“ auf „absenden“ erfolgt eine Bestätigung per E-Mail mit einer Ticketnummer. Tickets werden im Rahmen der Arbeitszeit der Medienberatung NRW (Mo. – Fr. 8:00h – 16:00h) abgearbeitet.

150

Das Ticketsystem wird zunächst für die Dauer des offiziellen Rollouts bereitgestellt. Die Funktionalität des gesamten Systems ist auch abends und an Wochenenden gewährleistet. Der IT-Dienstleister sorgt für eine dauerhafte Überwachung des Systems und mögliche Fehlerbehebung durch einen Notdienst.

4. Zuständigkeiten und Ablauf bei einem Supportfall

155

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

- ▶ Die Nutzerin oder der Nutzer findet über das Online-Kommunikations-Netzwerk eigenständig eine Lösung. (1)
- ▶ Die Nutzerin oder der Nutzer meldet das Problem an das Support-Team LOGINEO NRW über das Supportformular und erhält die nötigen Informationen/Unterstützung. (2, 3)
- ▶ Bei technischen Fehlern wird das Ticket an den IT-Dienstleister weitergeleitet. (4)
- ▶ Erfolgt durch den IT-Dienstleister eine Korrektur des technischen Fehlers nach Zuweisung durch das Ticketsystem (4), werden die Nutzerin bzw. der Nutzer per E-Mail durch das Support-Team LOGINEO NRW informiert. (3)
- ▶ Die Medienberatung NRW ergänzt ggfs. fehlende Informationen oder Unterstützungsangebote im Online-Kommunikations-Netzwerk. (5)
- ▶ Die Medienberatung NRW sorgt auch dafür, dass neu entstehende Anforderungen in das Anforderungsmanagement für die Softwareentwicklung aufgenommen werden. (6)

170

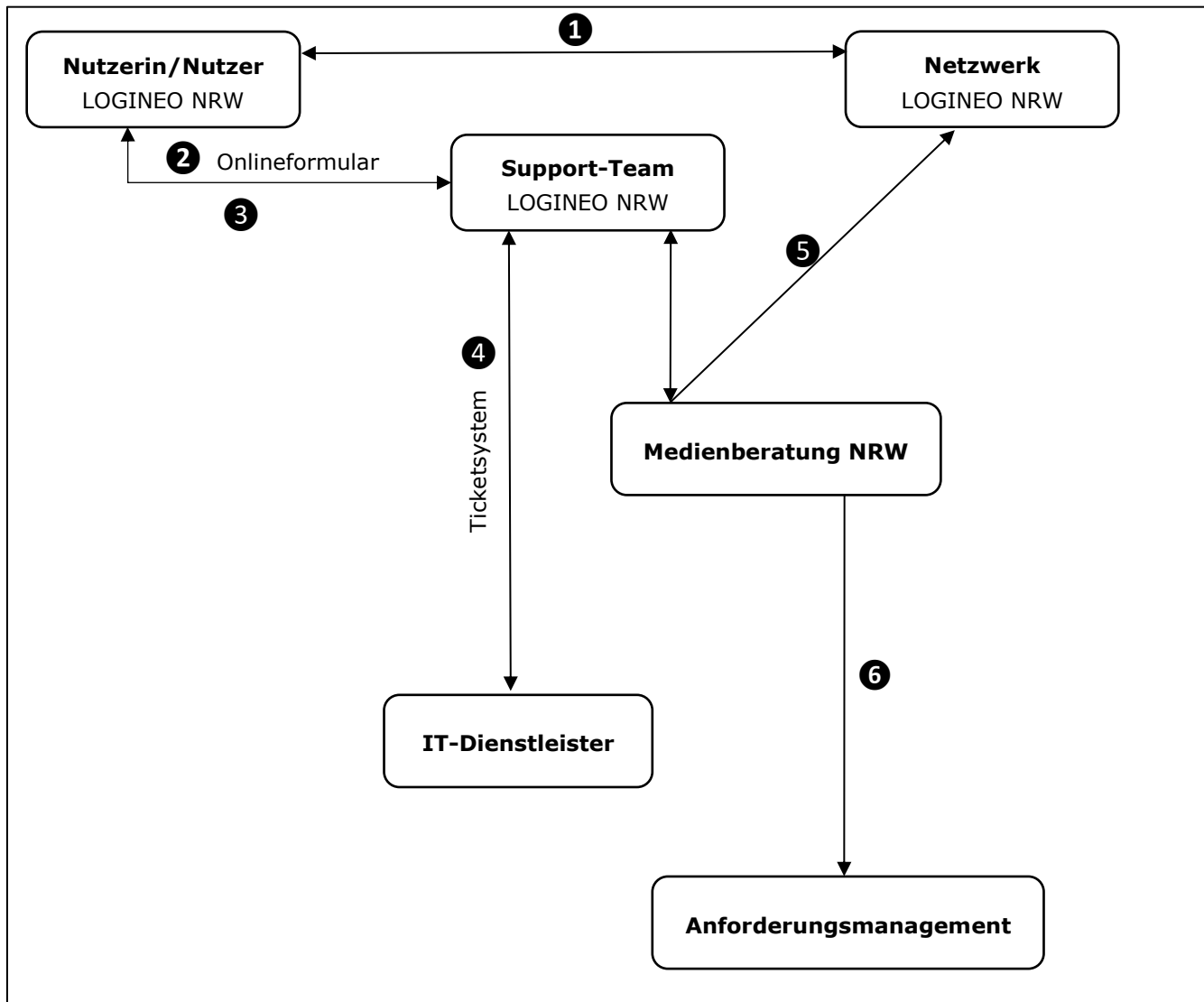


Abb.1:Unterstützung bei einem Problemfall (Medienberatung NRW = derzeit vom Ministerium für Schule und Bildung beauftragter Dienstleister)

175

- ① Online-Kommunikations-Netzwerk = **priorisierte Lösung**
- ② Kontakt zum Support-Team LOGINEO NRW durch ein Ticketsystem
- ③ Unterstützung durch das Support-Team LOGINEO NRW
- ④ Kontakt zu dem IT-Dienstleister durch das Support-Team LOGINEO NRW
- ⑤ Erfahrungen aus dem Support-Umfeld fließen in das Netzwerk ein
- ⑥ Einfluss auf das Anforderungsmanagement für die Softwareentwicklung

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.

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

185

Die onlinebasierte und begleitende Einführung bietet neben der Unterstützung der Nutzerinnen und Nutzer auch die Möglichkeit, Feedback von den Institutionen zu einzelnen Funktionen und Nutzungsszenarien zu erhalten.

190 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 derzeit beauftragte Medienberatung 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.
- Bei Bedarf kann jede berechnigte Nutzerin bzw. jeder berechnigte Nutzer über ein Onlineformular individuell Unterstützung durch das Support-Team LOGINEO NRW erbitten.

195