

Neues vom Projekt Support-Netz

Alexander Chrysowergis
Projektbüro für Medienoffensive Schule II, Landesmedienzentrum Baden-Württemberg



Hotline für schulische pädagogische Netzwerke gestartet

„Linux-Hotline am Landesmedienzentrum, was kann ich für Sie tun?“ Der Hotliner vor den drei Bildschirmen nimmt den Kugelschreiber in die Hand und macht sich ein paar Notizen. „Und die 8b muss unbedingt in 30 Minuten in den Computerraum?“ Die Linux-Netzwerkumgebung flimmert schon auf den Bildschirmen, Maus und Tastatur liegen bereit, jetzt ist noch ein kühler Kopf gefragt: Problemquelle eingrenzen, Lösungsweg suchen und schnellstmöglich mit dem Anrufer umsetzen. Ein paar Mausklicks später hat sich der Anruf schon gelohnt: „Läuft es jetzt? OK, dann kann die 8b ja kommen...“



So oder ähnlich sieht ein Anruf im Alltag der neu eingerichteten zentralen Hotline für schulische pädagogische Netzwerke am LMZ aus. Die Hotline ist Teil des Projekts Support-Netz, das im Auftrag des Ministeriums für Kultus, Jugend und Sport federführend vom Landesmedienzentrum aufgebaut wird. Bereits in der letzten Aus-

gabe von **analog und digital** (1/2003) hatten wir ausführlich über die Gesamtstruktur des Projekts, einzelne Module, Planungen und den damaligen Stand berichtet.

Die neue Hotline steht den baden-württembergischen Schulen seit dem 7. April 2003 zur Verfügung. Sie nimmt Fehlermeldungen entgegen und unterstützt die Netzwerkberater in den Schulen und externe Dienstleister beim Betrieb und bei der Wartung der Netze. Einzige Voraussetzung: Die Netze müssen auf den vom Kultusministerium gemeinsam mit den kommunalen Landesverbänden erarbeiteten Musterlösungs-Konzepten basieren.

Zwei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter pro Musterlösung (Windows, Linux und Novell) stehen von Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 16.00 Uhr und freitags von 8.00 bis 14.00 Uhr für Fragen zur Verfügung. Schulen, die den Service in Anspruch nehmen möchten, müssen sich vorab mit einem Formular anmelden, das sowohl von der Schule als auch vom Schulträger unterzeichnet werden muss. Rund 200 Schulen haben von diesem Angebot bereits Gebrauch gemacht und sich bei der Hotline angemeldet. Besonders attraktiv ist die Tatsache, dass dieser Support für ein Jahr ab Anmeldung kostenlos ist. Dann wird voraussichtlich ein Gebührenmodell eingeführt, dessen genaue Ausgestaltung allerdings noch nicht feststeht. Kontaktadressen zur Hotline und zur Anmeldung finden Sie am Ende des Artikels.



Netzwerkforum im Aufbau

Auch die Arbeiten am geplanten Internet-Netzwerkforum mit Informationen zu den Musterlösungen schreiten voran. Wie bereits berichtet, soll das Netzwerkforum nicht nur eine Online-Datenbank mit häufig auftretenden Problemen und deren Lösungen enthalten, sondern auch eine Plattform zum direkten und indirekten Austausch zwischen den Netzwerkberatern bieten. Eine Online-Redakteurin und ein Online-Redakteur sichten zur Zeit die vorhandenen Angebote im Netz, überarbeiten die technischen Dokumentationen und Unterlagen und entwickeln Strukturmodelle für die Präsentation dieser Informationen im Rahmen eines Content-Management-Systems. Dabei fließen parallel die Erfahrungen aus dem Betrieb der Hotline mit ein, denn das Web-Angebot soll praxisnahe Hilfestellungen sowohl für erfahrene Netzwerker als auch für Einsteiger bieten. Erste Teile des Netzwerkforums wurden fertiggestellt und sind online erreichbar.

Dezentrale Schulnetzberatung

Ebenfalls im Ausbau befindet sich die dezentrale Schulnetzberatung des Landesmedienzentrums in Zusammenarbeit mit den Stadt- und Kreismedienzentren. Während sich interessierte Schulen und Schulträger bisher für Beratungstermine zentral an das Landesmedienzentrum in Karlsruhe oder Stuttgart wenden mussten, gibt es jetzt in einigen Regionen die Möglichkeit, sich dafür direkt an das örtliche Stadt- oder Kreismedienzentrum zu wenden. In einem ersten Schritt sind die Medienzentren Böblingen, Freudenstadt/

Horb, Mannheim, Pforzheim, Tübingen und Tuttlingen in das Beratungsnetzwerk aufgenommen worden, weitere sollen in den nächsten Monaten folgen. Gleichzeitig wird ein einheitliches Beratungskonzept entwickelt, das die Grundlage sowohl für das zentrale als auch für das neue dezentrale Beratungsangebot bilden soll. Mittels einheitlicher Beratungs-„Standards“ und speziellem Informationsmaterial soll die Qualität der Beratung verbessert und das bereits vorhandene inhaltliche und technische Know-how zielgruppenspezifisch aufgearbeitet und vermittelt werden. Das neue Angebot bietet allen Beteiligten klare Vorteile: den Schulen und Schulträgern, weil sie kompetente Ansprechpartner in ihrer Region finden, den Medienzentren, weil sie ihr Leistungsspektrum bedarfs- und zeitgemäß erweitern können und der Projektgruppe Schulnetzberatung am LMZ, weil sie durch die Entlastung mehr Ressourcen für die konzeptionelle und koordinative Arbeit gewinnt. Auch in technischer Hinsicht wurde die Projektgruppe aufgerüstet: Für Präsentationen und Demonstrationen bei größeren regionalen Informationsveranstaltungen oder in Schulen verfügen die Mitarbeiter jetzt über eine mobile Netzwerkeinheit mit der bis zu drei Arbeitsplätze simuliert werden können.



Kontakt zur Schulnetzberatung

E-Mail: pgs@lmz-bw.de
Telefon: (0721) 88 08-70

Informationen zur Hotline und Anmeldeformular

E-Mail: support-netz@lmz-bw.de
Internet: www.lmz-bw.de
Stichwort „Technik“ → „Support-Netz“