

Qualitätssicherung an Schulen

# Von abgestürzten PCs und ver-dächtig hohem Toner-Verbrauch

Von Beni Krieger

*Die Allgemeine Gewerbeschule in Basel (AGS): 3500 Schülerinnen und Schüler, 1000 Studentinnen und Studenten in der Weiterbildung, 350 Lehrkräfte, 60 Personen in der Administration, Hunderte von Computern, Dutzende von Servern. Und wie viele Vollzeitstellen gibt es in dieser grossen Institution für die Betreuung der Informatik? Vier.*

**G**eld ist in der öffentlichen Bildung seit jeher ein knappes Gut. Es verwundert also nicht, dass Ralf Dorn, seines Zeichens Leiter des IT-Teams an der Allgemeinen Gewerbeschule in Basel, nicht böse über personelle Aufstockung wäre. Vier Köpfe für 5000 Kunden sind nicht eben viel.

Arbeit gibt es also mehr als genug. Trotzdem ist die Stimmung im kleinen Basler Team entspannt, als wir Ralf Dorn in seinem Reich im Untergeschoss des gewaltigen Lehrbetriebs besuchen. Unser Gespräch führen wir im zwar engen, doch wohlorganisierten Herzen der AGS Informatikzentrale – zwischen PCs, Kabeln und Geräteteilen, deren Zweck wir als Laien nicht einmal erahnen können.

Beni Krieger ist Texter/Konzepter, dietexter gmbh, Gemeindestrasse 11, CH-8032 Zürich. krieger@dietexter.ch, www.dietexter.ch

## Ein elektronischer Assistent fürs Qualitätsmanagement

Es ist schon einige Jahre her, seit die AGS sich für elektronische Qualitätssicherung entschied. Ralf Dorns Vorgänger war es, der – nur für die Informatik und aufgrund positiver Erfahrungen in einem früheren Unternehmen – für die Qualitätsmanagementsoftware IQSoft votierte und sich auch Gehör verschaffen konnte. Wer nun solche Programme kennt, weiss: Webbasierte Module gab es damals noch nicht. Und noch heute – obwohl IQSoft im AGS-Netzwerk längst auch als Webmodul zur Verfügung steht – greifen Dorn und seine Kollegen oft auf die ursprüngliche Version des Programms zurück: «Wir switchen zwischen der alten und der neuen Version hin und her. Manche Funktionen sind uns so vertraut, dass wir sie am liebsten in der früheren Ausgabe von IQSoft verwenden. Vielleicht liegt es daran, dass kein Druck besteht, weil alles auch so prima läuft.

## Gemischte Gefühle beim Software-Hersteller

Hans-Peter Kost, lange Jahre Chef der Zofinger IQS AG und heute Verwaltungsratspräsident der Firma, nimmt solche Rückmeldungen etwas erstaunt, aber nicht ungerne entgegen: «Natürlich empfehlen wir unseren Kunden, aufs Webmodul umzusteigen, weil es von jedem PC im ganzen Netz abrufbar ist. Andererseits freut mich die hohe Funktionalität unseres Programms, das wir ja nun seit über 20 Jahren ständig weiterentwickeln.»

## Einsatz im Alltag

Wofür wird der elektronische Helfer denn nun eingesetzt? Ralf Dorn berichtet: «Wir nutzen das Programm bei uns zur Betriebsmittelvernetzung und Kontrolle. Egal, ob es um Aufträge, Projekte, Beschaffungen, um Störfälle, Reparaturanfragen oder alle anderen Facetten des Supports geht. Wir verwalten alles via IQSoft, vieles davon mit dem Modul «Chancen zur Verbesserung». Kleine Fälle, grosse Fälle. Es wird alles registriert.»

## Passwort verloren? Das geht ins Geld

Fürs Lehrpersonal hat das mitunter unerwartete Folgen: «Wenn etwas passiert, schauen wir nach, ob wir das schon mal hatten. Das gilt nicht nur für Gerätedefekte. Es ist zum Beispiel recht typisch, dass jemand sein Passwort fürs Login ins System



Die Allgemeine Gewerbeschule (AGS) in Basel.

vergisst. Das wird registriert. Wir stellen dann ein neues Passwort aus. Wenn das auch wieder vergessen geht, hat das für die betroffene Person Kostenfolgen.»

Wir schmunzeln. Und denken an die vielen Passwörter, die wir online schon mal ersetzen lassen mussten. Was für ein Glück, dass Online-Anbieter neue Zugangsdaten nicht manuell, sondern computerisiert ausstellen.

## Jeder Pädagoge weiss es: Schulen sind keine heile Welt

Ein 14 Tage alter Monitor, verschmiert mit Filzstift: Vandalismus gehört leider zum Schulalltag. Solche Ereignisse werden erfasst und mit den verantwortlichen Lehrern recherchiert. Steigt andernorts der Toner-Verbrauch eines Druckers in ungewöhnlichem Mass, weist das auf illegalen Gebrauch hin. Werden

### IQS AG

Seit 20 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur, «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Inzwischen betreut das Team mit 12 Mitarbeitenden über 1000 Kunden. Dank striktem Kundenfokus erneuert sich das Erfolgsprodukt IQSoft laufend. Die Module der Managementsoftware iqsoft.ch sind vollständig vernetzt, können aber trotzdem step by step nach Bedarf lizenziert werden. IQSoft Kunden partizipieren ohne Wartungsgebühren an den Weiterentwicklungen.

[www.iqs.ch](http://www.iqs.ch)



**Ralf Dorn leitet das IT-Team an der AGS.**

Geräte gestohlen: ein Grund für eine Besprechung mit den Abteilungsverantwortlichen. Denn gerade in öffentlichen Schulen (die Medien berichten derzeit regelmässig darüber) wird jeder Franken umgedreht. Was passiert wann? In welchen Klassen? Wie oft? IQSoft und damit auch das IT-Team wissen es jederzeit. So fallen unangenehme Vorkommnisse früh auf und werden meist schnell geklärt.

**35 000 Ereignisse und Massnahmen**

Ungefähr 35000 Massnahmen wurden seit der Einführung von IQSoft im Jahre 2003 registriert. Mal ging es um die Rettung eines «eingefrorenen» PCs, mal um den Ersatz eines Toners, mal um eine Reparatur, mal ums Aufbieten eines Elektrikers. Und spätestens an diesem Punkt wird Qualitätsmanagement in Basel – jenseits der Passwortvergabe – zur echten Kostenbremse und zum Zeitsparer:

Jede zu ergreifende Massnahme wird per Mausclick einem Mitglied des vierköpfigen IT-Teams zugeteilt. 2600 Betriebsmittel – alles über 100 Franken wird erfasst – sind im Programm registriert. Dazu gehören auch inaktive und ausgemusterte Geräte. Das heisst: Was an Zweitnutzer abgegeben und verschenkt wurde, kann nicht Monate später zur Reparatur gebracht werden.

Die Dokumentation der Lebensdauer eingesetzter Materialien und Geräte erlaubt Markenvergleiche. Fazit: Hohe Qualität zahlt sich auf die Dauer immer aus – bei Tonern, Druckern, Beamern, Leinwänden und so weiter. Als Konsequenz setzt man in der AGS auf teurere Geräte, die dafür nachweisbar länger halten als Billigangebote.

**Kostenkontrolle gewährleistet**

«Bei grossen Sitzungen kann ich mich sehr gut präsentieren.» Ralf Dorn hat dank IQSoft gute Argumente in der Hand, wenn es um Anschaffungen geht. Rechnungen, Lieferscheine oder Reparaturkosten werden umfassend nachgewiesen. Das erleichtert auch die Umliegung der Kosten auf die einzelnen Abteilungen und Schulzimmer. Von Raum zu Raum ausgeliehene Geräte können dank präziser Erfassung bald wieder an den rechten Ort zurückgegeben werden. Und selbst Notebooks, die von einem Moment auf den anderen wegen falscher Verkabelung nicht mehr laufen, werden sofort erfasst, inklusive mahnender Rückmeldung an die mutmasslichen «Übeltäter».

**Externer Nutzen bewiesen**

IQSoft fördert an der AGS durch seine Unbestechlichkeit schlicht die Disziplin. Was unterm Strich in Basel das Leben für alle im Schulbetrieb sehr viel angenehmer macht, da alles spürbar besser funktioniert. Hat Ralf Dorn noch Wünsche an seinen elektronischen Assistenten? Allerdings: «Das meiste, was bei uns reinkommt, muss ja schon gestern erledigt sein. Da geht es immer um die Erhaltung des Betriebes, um unser Business. Ich möchte IQSoft nun vermehrt für uns vier vom IT-Team nutzen. Funktioniert hat die Software ja immer. Es ist Zeit, dass wir intern – einfach «nur» für uns – mehr davon profitieren.»

Verständlich. Immerhin wurde die Software ursprünglich angeschafft, um nicht mehr und nicht weniger



**Schüler an der AGS: Wer wiederholt Passwörter vergisst, wird zur Kasse gebeten.**

zu tun, als die Mitglieder des IT-Teams administrativ zu unterstützen. Aber so ist das eben beim konsequenten Qualitätsmanagement:

Effekte und Entlastungen zeigen sich oft zunächst dort, wo man sie in dieser Kraft gar nicht vermuten würde. ■

Anzeige

