

Erstellen Sie ein eigenes Szenario aus Ihrer Praxis als DSB mit 3 Beteiligten

Ein Lehrender will ein Programm anbieten, das nicht auf der Softwareliste ist.
 Mit der Schulleitung ist vereinbart, dass die Software notwendig ist.
 Die Software kann über ein Lehrbuch (ant Co) angeschafft werden.
 DSB kann die Software nicht installieren (Recht)
 TSB benötigt eine Lizenzvereinbarung
 DSB findet die Möglichkeit die Software von der CD aus zu starten.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Lehrende	DSB	Techniker
Lehrende	→ Lehrbuch mit Programm in Unterricht einsetzen.	→ technische Unterstützung	→ Durchführung der Installation
DSB	→ Information über die Funktionalität der Software (Systemvoraussetzungen) → Lizenzvertrag → erwartet sich, dass Software von der Wartungsliste verwendet wird	→ Hilfestellung für den Lehrer	→ vollständige Installation
Techniker	→ Informationen über die Funktionalität der Software → erwartet sich Software von der Softwareliste → aussenst. Lizenzvertrag	→ Aufklärung des der Lehrers	→ wenig Aufwand → online Wartung → zentrale Installation → geringere Zeit

Szenario: „Kein Datenzugriff bei Schularbeit“ - Beteiligt: Lehrer, DSB, Technikerin

Lehrer Kaser hat sich endlich dazu durchgerungen, eine Deutschschularbeit mit Hilfe der Computer im PC-Raum 5 der Schule durchzuführen. Als Unterlagen für den zu verfassenden Zeitungsbericht stellt er den Schüler/innen einige Fotos im Klassenverzeichnis zur Verfügung. Sie können eines wählen und dazu den Bericht verfassen. Bei der Schularbeit stellt sich heraus, dass fünf Schüler/innen nicht auf die Unterlagen zugreifen können. Er bricht die Arbeit ab und verschiebt den Termin. In der Pause wendet er sich erbost an den DSB der Schule, Herrn Sigmund, und macht Vorhaltungen über unterlassene DSB-Pflichten, was den Datenzugriff betrifft. Der DSB Sigmund rechtfertigt sich damit, dass er das selber nicht lösen kann und ein Ticket dazu erstellt wird.

Die herbeigerufene Technikerin, Frau Niederdorfer, behebt schließlich das Problem, da sie aber keinen DSB vor Ort antrifft, gestaltet sich die Fehlersuche mühsam und es bleibt unklar, was eigentlich die Ursache war und ob der DSB wirklich keine Möglichkeit zur Abhilfe hatte.

- Auftrag 1:** Formulieren Sie anhand der Tabelle die gegenseitigen Rollenerwartungen (in den diagonalen Spalten wie sich die Personen selber sehen)
- Auftrag 2:** Entwerfen und analysieren Sie bitte ein analoges (fiktives) Szenario mit drei Beteiligten aus Ihrer eigenen Praxis.
- Auftrag 3:** Bereiten Sie bitte die Präsentation Ihrer beiden Szenarien im Plenum vor.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Lehrer	DSB	Technikerin
Lehrer	→ alles passt. → gute Vorbereitung	→ schnelle Hilfe → alternativen	/
DSB	→ genaue Beschreibung des Problems → passende Umgangston → entsprechende Vorbereitung (Ausprobieren - test phase)	→ im Rahmen seiner Möglichkeiten Hilfe anzubieten	→ schnelle Hilfe (wenn möglich) → stoßes Netz
Technikerin	→ genaue Fehlerbeschreibung (sofern DSB nicht anwendbar)	→ anwendbar für Fehleranalyse → genaue Fehlerbeschreibung	im Rahmen seiner Möglichkeiten Hilfe anzubieten

Szenario: „Schon wieder kein Inernet“ - Beteiligt: Direktor, DSB, Technikerin

Herrn Kusstatscher, DSB in der Grundschule, schwant nichts Gutes, als er von der Schulwartin die schriftliche Einladung zu einem Besuch in der Direktion erhält. Im Büro von Direktor Mayr ist auch die Schulstellenleiterin der Außenstelle, Frau Juliansky, anwesend. Direktor Mayr kommt schnell zur Sache: „Kusstatscher, Sie sind als DSB für das Funktionieren der Internetlinien zuständig! Frau Juliansky hat mir jetzt schon zum vierten Mal in diesem Schuljahr berichtet, dass es in der Außenstelle kein Internet gibt. Wie sollen da die Lehrpersonen an meine Mitteilungen kommen? Ich erwarte von Ihnen, dass Sie das Problem umgehend lösen!“ DSB Kusstatscher, leicht verärgert über den rüden Ton, bittet beim Verlassen des Sekretariates rasch die Sekretariatsassistentin ein entsprechendes Ticket für die Technik aufzumachen und fährt dann noch am selben Nachmittag in die Außenstelle, wo er nach langem, vergeblichem Herumprobieren den Routernetzstecker zieht und wieder einstöpselt und siehe da: das Internet geht wieder.

Das stellt auch Technikerin Bernardi fest, als sie die Außenstelle erreicht. Da alles scheinbar perfekt funktioniert, lässt sich die Fehlerquelle nicht mehr klar eruieren und sie zieht unverrichteter Dinge wieder ab.

Zwei Wochen später erhält DSB Kusstatscher erneute ein Einladung zum Direktor: „Die Außenstelle ist wieder ohne Internet!“

Auftrag 1: Formulieren Sie anhand der Tabelle die gegenseitigen Rollenerwartungen (in den diagonalen Spalten wie sich die Personen selber sehen)

Auftrag 2: Entwerfen und analysieren Sie bitte ein analoges (fiktives) Szenario mit drei Beteiligten aus Ihrer eigenen Praxis.

Auftrag 3: Bereiten Sie bitte die Präsentation Ihrer beiden Szenarien im Plenum vor.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Direktor	DSB	Technikerin
Direktor	An meiner Schule sollen Geräte und Internet funktionieren. Dafür gilt es den/die DSB und die Technikerin	Aussage des Direktors stimmt nicht: Ich bin nicht für das Funktionieren der Internetlinien zuständig. Was ist bei den vorangegangenen 3-mal passiert? Warum wendet sich die Schulstellenleiterin nicht an mich?	Hat mit dem Direktor nichts zu tun.
DSB	Es ist Aufgabe des/der DSB dafür zu sorgen, dass das Internet funktioniert. Evtl. soll er sich an die Technikerin wenden.	Meine Rechte sind eingeschränkt, Ich bin nicht Administrator. Ich öffne ein Ticket, damit die Technikerin das Problem beheben wird. Ich bin nicht für das Funktionieren der Internetlinien zuständig.	Wer eröffnet an dieser Schule das Ticket? Schulstellenleiterin oder DSB? Verwaltung ist für Didaktika nicht zuständig.
Technikerin	Hat mit der Technikerin nichts zu tun.	Wie wird die Technikerin reagieren? Das Internet funktioniert ja (und nach 14 Tagen wieder nicht?)	Da stimmt wohl etwas im Kommunikationsfluss nicht an der Schule; es ist recht unverständlich.

Erstellen Sie ein eigenes Szenario aus Ihrer Praxis als DSB mit 3 Beteiligten

[illegible]

Rollenerwartungen der Beteiligten

		DSB	
DSB			

Szenario: „Schon wieder kein Inernet“ - Beteiligt Direktor, DSB, Technikerin

Herrn Kusstatscher, DSB in der Grundschule, schwant nichts Gutes, als er von der Schulwartin die schriftliche Einladung zu einem Besuch in der Direktion erhält. Im Büro von Direktor Mayr ist auch die Schulstellenleiterin der Außenstelle, Frau Juliansky, anwesend. Direktor Mayr kommt schnell zur Sache: „Kusstatscher, Sie sind als DSB für das Funktionieren der Internetlinien zuständig! Frau Juliansky hat mir jetzt schon zum vierten Mal in diesem Schuljahr berichtet, dass es in der Außenstelle kein Internet gibt. Wie sollen da die Lehrpersonen an meine Mitteilungen kommen? Ich erwarte von Ihnen, dass Sie das Problem umgehend lösen!“ DSB Kusstatscher, leicht verärgert über den rüden Ton, bittet beim Verlassen des Sekretariates rasch die Sekretariatsassistentin ein entsprechendes Ticket für die Technik aufzumachen und fährt dann noch am selben Nachmittag in die Außenstellte, wo er nach langem, vergeblichem Herumprobieren den Routernetzstecker zieht und wieder einstöpselt und siehe da: das Internet geht wieder.

Das stellt auch Technikerin Bernardi fest, als sie die Außenstelle erreicht. Da alles scheinbar perfekt funktioniert, lässt sich die Fehlerquelle nicht mehr klar eruieren und sie zieht unverrichteter Dinge wieder ab.

Zwei Wochen später erhält DSB Kusstatscher erneute ein Einladung zum Direktor: „Die Außenstelle ist wieder ohne Internet!“

- Auftrag 1: Formulieren Sie anhand der Tabelle die gegenseitigen Rollenerwartungen (in den diagonalen Spalten wie sich die Personen selber sehen)
- Auftrag 2: Entwerfen und analysieren Sie bitte ein analoges (fiktives) Szenario mit drei Beteiligten aus Ihrer eigenen Praxis.
- Auftrag 3: Bereiten Sie bitte die Präsentation Ihrer beiden Szenarien im Plenum vor.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Direktor	DSB	Technikerin
Direktor	Vermittler zwischen LP und DSB	sofortige Lösung aller PC-Probleme, bzw. sollten gar keine Probleme auftreten / zu Dir. durchdringen	gute Zusammenarbeit mit DSB, sodass keine Probleme auftreten
DSB	-LP auf Rolle des DSB hinweisen - beim 1. Mal etwas sagen	übergangen Sündenbock, obwohl ahnungslos	schnelle Hilfe
Technikerin		zuerst Lokalaugenschein machen, dann Ticket machen; Info darüber, dass es wieder geht	Info Problemlösung

Erstellen Sie ein eigenes Szenario aus Ihrer Praxis als DSB mit 3 Beteiligten

Vor Schulbeginn → 1. Elternabend der 1.-Klassen: Lehrerinnen haben Power Point vorbereitet. Kurz vor Beginn sollen sie PC einschalten, aber dieser hängt sich beim Startvorgang auf. Lehrerinnen schalten mehrmals ein u. aus, kontrollieren Stecker usw. Sekretariat mit Reserve-Laptops ist geschlossen. Wollen verärgert DSB anrufen, dass er herkommt aber die Eltern stehen schon in der Aula. (Am Vormittag beim Lehrerkollegium hat alles noch funktioniert) Elternabend wird ohne Power Point abgehalten.

An nächsten Tag gehen 2 Lehrerinnen (unabhängig voneinander) wieder auf DSB los.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Lehrerinnen	DSB	Eltern
Lehrerinnen	reibungslosen Ablauf des Elternabends mit Power Point	- alles muss funktionieren - DSB muss immer u. überall erreichbar sein	Geduld, Verständnis für techn. Probleme
DSB	- im Vorfeld probieren, nicht 15 min vor Beginn - Umgangston	- unangenehm, weil etwas nicht funktioniert hat - jemanden einweisen, wenn selbst nicht anwesend	verständnis
Eltern	gute Vorbereitung	- wissen vlt. nichts über die Rolle - wenn ja, dass alles überprüft wird u. funktioniert	

Szenario: „Schon wieder kein Inernet“ - Beteiligt: Direktor, DSB, Technikerin

Herrn Kusstatscher, DSB in der Grundschule, schwant nichts Gutes, als er von der Schulwartin die schriftliche Einladung zu einem Besuch in der Direktion erhält. Im Büro von Direktor Mayr ist auch die Schulstellenleiterin der Außenstelle, Frau Juliansky, anwesend. Direktor Mayr kommt schnell zur Sache: „Kusstatscher, Sie sind als DSB für das Funktionieren der Internetlinien zuständig! Frau Juliansky hat mir jetzt schon zum vierten Mal in diesem Schuljahr berichtet, dass es in der Außenstelle kein Internet gibt. Wie sollen da die Lehrpersonen an meine Mitteilungen kommen? Ich erwarte von Ihnen, dass Sie das Problem umgehend lösen!“ DSB Kusstatscher, leicht verärgert über den rüden Ton, bittet beim Verlassen des Sekretariates rasch die Sekretariatsassistentin ein entsprechendes Ticket für die Technik aufzumachen und fährt dann noch am selben Nachmittag in die Außenstelle, wo er nach langem, vergeblichem Herumprobieren den Routernetzstecker zieht und wieder einstöpselt und siehe da: das Internet geht wieder.

Das stellt auch Technikerin Bernardi fest, als sie die Außenstelle erreicht. Da alles scheinbar perfekt funktioniert, lässt sich die Fehlerquelle nicht mehr klar eruieren und sie zieht unverrichteter Dinge wieder ab.

Zwei Wochen später erhält DSB Kusstatscher erneute ein Einladung zum Direktor: „Die Außenstelle ist wieder ohne Internet!“

- Auftrag 1: Formulieren Sie anhand der Tabelle die gegenseitigen Rollenerwartungen (in den diagonalen Spalten wie sich die Personen selber sehen)
- Auftrag 2: Entwerfen und analysieren Sie bitte ein analoges (fiktives) Szenario mit drei Beteiligten aus Ihrer eigenen Praxis.
- Auftrag 3: Bereiten Sie bitte die Präsentation Ihrer beiden Szenarien im Plenum vor.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Direktor	DSB	Technikerin
Direktor	• muss Schulbetrieb gewährleisten und delegiert Lösung d. Problems. • sieht nur das Problem	• Lösung des Problems	• keinen Kontakt, da DSB zuständig und nur DSB ist berechtigt ggf. Ticket zu senden
DSB	• klare Regelung der Vorgehensweisen bei Problemen → rechtlich • Rückhalt von Seiten des Direktors	• Lehrer an Außenstelle über Möglichkeit einer einfachen Lösungsmöglichkeit in Rembis setzen • bei Fortbestehen der Probleme → Techniker informieren (Ticket)	• nach Ticket: unkomplizierte und nachhaltige Problemlösung
Technikerin	• dass Direktor dafür sorgt, dass DSB seine Arbeit gewissenhaft erledigt • Einhaltung der Wartungsvereinbarung	• Einhaltung der Wartungsvereinbarung • dass DSB seine Aufgaben wahrnimmt • "Probleme filtern" • Informationen weiterleiten	• Problem auf den Grund gehen

Erstellen Sie ein eigenes Szenario aus Ihrer Praxis als DSB mit 3 Beteiligten

[illegible]

Rollenerwartungen der Beteiligten

		DSB	
DSB			

Erstellen Sie ein eigenes Szenario aus Ihrer Praxis als DSB mit 3 Beteiligten

An der Mittelschule wird ein neuer Computerraum eingerichtet mit einem modernen Netz (Verkabelung der letzten Generation), aber mit ungeliebten recycelten Computern. Die Lieferfirma hat die Verkabelung zertifiziert. Der DSB testet jeden einzelnen PC. Die Lehrer bereuen sich über den Computerraum zu mühen, weil bei der Anmeldung von 24 Computern es zu unerträglichen Wartezeiten kommt und außerdem die Internetverbindung viel zu langsam ist.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Lieferfirma	DSB	Techniker
L	◦ Auftrag erfüllen ◦ Zertifizierung	◦ Technische Details klären ◦ Kontrolle bzw. Tests ◦ Rücksprache	◦ Vorbereitung des ^{Swing} Handbuchs auf die Aktivierung ◦
DSB	◦ ordentliche Arbeit ◦ funktionsgerecht ◦ Test		◦ Anmeldung beschleunigt ◦ Techniker überlegt, die Firma kontaktieren und Problem lösen
T	◦ gekürzte Kabel findet oder melde, austauscht.	◦ genaue Problembeschreibung ◦	

Szenario: „Kein Datenzugriff bei Schularbeit“ - Beteiligt Lehrer, DSB, Technikerin

Lehrer Kaser hat sich endlich dazu durchgerungen, eine Deutschschularbeit mit Hilfe der Computer im PC-Raum 5 der Schule durchzuführen. Als Unterlagen für den zu verfassenden Zeitungsbericht stellt er den Schüler/innen einige Fotos im Klassenverzeichnis zur Verfügung. Sie können eines wählen und dazu den Bericht verfassen. Bei der Schularbeit stellt sich heraus, dass fünf Schüler/innen nicht auf die Unterlagen zugreifen können. Er bricht die Arbeit ab und verschiebt den Termin. In der Pause wendet er sich erbost an den DSB der Schule, Herrn Sigmund, und macht Vorhaltungen über unterlassene DSB-Pflichten, was den Datenzugriff betrifft. Der DSB Sigmund rechtfertigt sich damit, dass er das selber nicht lösen kann und ein Ticket dazu erstellt wird.

Die herbeigerufene Technikerin, Frau Niederdorfer, behebt schließlich das Problem, da sie aber keinen DSB vor Ort antrifft, gestaltet sich die Fehlersuche mühsam und es bleibt unklar, was eigentlich die Ursache war und ob der DSB wirklich keine Möglichkeit zur Abhilfe hatte.

- Auftrag 1: Formulieren Sie anhand der Tabelle die gegenseitigen Rollenerwartungen (in den diagonalen Spalten wie sich die Personen selber sehen)
- Auftrag 2: Entwerfen und analysieren Sie bitte ein analoges (fiktives) Szenario mit drei Beteiligten aus Ihrer eigenen Praxis.
- Auftrag 3: Bereiten Sie bitte die Präsentation Ihrer beiden Szenarien im Plenum vor.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Lehrer	DSB	Technikerin
Lehrer	FUNKTIONALITÄT KNA - KEINE PROBLEME HABEN - SICH AUF DEN UNTERRICHT KONZENTRIEREN KÖNNEN - SICHERHEIT ✓ - KEIN STRESS ✓	- VERFÜGBARKEIT (Ständig) an der Freizeit + Handy - PROBLEME schon im Voraus lösen BERATUNG auf allen feldern Einzelberatung	trifft + kann nicht
DSB	klar formulierte Meldungen und Fragen <u>Freundlichkeit</u> fehler <u>rechtzeitig melden (Fehler, Bedürfnisse)</u> Anerkennung	klare Pflichten und Befugnisse	- Wieso kommt es zum Problem kommen? - telefonische Hotline statt Ticket
Technikerin	klar formulierte Meldungen - DSB sollte das Problem lösen können. - Lehrer soll das Problem dem DSB klar melden.	- Problem vielleicht selber lösen. - genauere Schilderung des Problems - Anwesenheit	das er nicht helfen muss.

Erstellen Sie ein eigenes Szenario aus Ihrer Praxis als DSB mit 3 Beteiligten

Antonino ist an seinem freien Tag am Marktstand in der Benu und genießt seinen Kaffee. Ein Kollege kommt erlost zur Tür herein und schreift: "Es funktioniert nix." A. beibt sich freundlicherweise in die Schule.

Die Kollegen hatten 3 Laptop aus dem PC-Saal in einen anderen Raum gebracht und nicht an das Netzwerk Kabel angeschlossen, um zu arbeiten.

Antonino behauptet die sich die Möglichkeit, ein Ticket zu verkaufen



Rollenerwartungen der Beteiligten

		DSB	
DSB			

Szenario: „Kein Datenzugriff bei Schularbeit“ - Beteiligt: Lehrer, DSB, Technikerin

Lehrer Kaser hat sich endlich dazu durchgerungen, eine Deutschschularbeit mit Hilfe der Computer im PC-Raum 5 der Schule durchzuführen. Als Unterlagen für den zu verfassenden Zeitungsbericht stellt er den Schüler/innen einige Fotos im Klassenverzeichnis zur Verfügung. Sie können eines wählen und dazu den Bericht verfassen. Bei der Schularbeit stellt sich heraus, dass fünf Schüler/innen nicht auf die Unterlagen zugreifen können. Er bricht die Arbeit ab und verschiebt den Termin. In der Pause wendet er sich erbost an den DSB der Schule, Herrn Sigmund, und macht Vorhaltungen über unterlassene DSB-Pflichten, was den Datenzugriff betrifft. Der DSB Sigmund rechtfertigt sich damit, dass er das selber nicht lösen kann und ein Ticket dazu erstellt wird.

Die herbeigerufene Technikerin, Frau Niederdorfer, behebt schließlich das Problem, da sie aber keinen DSB vor Ort antrifft, gestaltet sich die Fehlersuche mühsam und es bleibt unklar, was eigentlich die Ursache war und ob der DSB wirklich keine Möglichkeit zur Abhilfe hatte.

- Auftrag 1:** Formulieren Sie anhand der Tabelle die gegenseitigen Rollenerwartungen (in den diagonalen Spalten wie sich die Personen selber sehen)
- Auftrag 2:** Entwerfen und analysieren Sie bitte ein analoges (fiktives) Szenario mit drei Beteiligten aus Ihrer eigenen Praxis.
- Auftrag 3:** Bereiten Sie bitte die Präsentation Ihrer beiden Szenarien im Plenum vor.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Lehrer	DSB	Technikerin
Lehrer		- Sofort vor Ort ist - und das Problem lösen kann -	- alle Infos zum Tool geben
DSB nicht in eigener Verantwortung stehen	- (Klassenwechsel)? - Informations technologische E-Karte an DSB - Grundkenntnisse hat - Problem beschreibt (wer) Klasse, Raum - respektvoll ist - rechtzeitig - Infos Rückfragen beim Vorleser (SA) einholen		↓ - alle Tools zum Info geben
Technikerin	- Informations technologische Grundkenntnisse hat - Informationsfluss Lehrer - DSB muss stattfinden	- Verifizierung des Problems - dass die DSB im Ticket genaue Angaben machen - über die Tools Möglichkeiten der Tools beschreiben und mit, bevor Technikerin gerufen wird	

Erstellen Sie ein eigenes Szenario aus Ihrer Praxis als DSB mit 3 Beteiligten

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue dashed lines, similar to standard notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Rollenerwartungen der Beteiligten

		DSB	
DSB			

Szenario: „Software funktioniert nicht richtig“ - Beteiligt: Lehrerin, DSB, Techniker

Endlich ist die neue Ausgabe der Fachzeitung da! Frau Staudacher, Lehrerin in der Mittelschule, öffnet erfreut die Packung und entdeckt die beiliegende DVD mit der brandheißen Lernsoftware. Am nächsten Tag in der Schule kontaktiert sie die DSB, Frau Pernthaler, und bittet um Installation der Software auf einigen der Notebooks, die für bestimmte Stunden ausgeliehen werden können. Die DSB bekommt dazu die DVD von Frau Staudacher und eröffnet pflichtgemäß ein Ticket mit der Bitte um Installation. Der Techniker Mahlkecht erscheint zum vereinbarten Termin in der Schule, die DSB ist anwesend und die DVD verfügbar. Die Installation klappt problemlos und das Ticket wird geschlossen.

Zwei Wochen später erhält Techniker Mahlkecht einen empörten Anruf von der DSB Pernthaler, die meldet, dass sich Frau Staudacher, die Lehrerin, bei ihr beschwert hätte, die von der DVD installierte Software laufe nicht richtig, sie hätte die Arbeiten der Schüler/innen überhaupt nicht abspeichern können und beim erneuten Öffnen am nächsten Tag sei alles verschwunden gewesen. Wie sich herausstellte, war die der Zeitschrift beiliegende Software nur eine eingeschränkte Demoversion einer kommerziellen Software gewesen.

Auftrag 1: Formulieren Sie anhand der Tabelle die gegenseitigen Rollenerwartungen (in den diagonalen Spalten wie sich die Personen selber sehen)

Auftrag 2: Entwerfen und analysieren Sie bitte ein analoges (fiktives) Szenario mit drei Beteiligten aus Ihrer eigenen Praxis.

Auftrag 3: Bereiten Sie bitte die Präsentation Ihrer beiden Szenarien im Plenum vor.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Lehrerin	DSB	Techniker
Lehrerin	- rasche Funktionalität der Software	-	
DSB	- klare Information: Woher kommt die SW? Einsatz derselben?		- Installation des SW - Kontrolle (Demo-Version)
Techniker	↓	↕ - klare Information - Verifizierung über Nutzen und Verwendung	

Erstellen Sie ein eigenes Szenario aus Ihrer Praxis als DSB mit 3 Beteiligten

- Probleme mit dem Internet
- kein Backup
- kein Ticket-Geang trotz Meldung
- wie wird Techniker informiert
-

Rollenerwartungen der Beteiligten

		DSB	
Lehrer	- Rasches Erledigen des Problems		
DSB	- Geduldet -		
Techniker	-		

Szenario: „Schon wieder kein Inernet“ - Beteiligt: Direktor, DSB, Technikerin

Herrn Kusstatscher, DSB in der Grundschule, schwant nichts Gutes, als er von der Schulwartin die schriftliche Einladung zu einem Besuch in der Direktion erhält. Im Büro von Direktor Mayr ist auch die Schulstellenleiterin der Außenstelle, Frau Juliansky, anwesend. Direktor Mayr kommt schnell zur Sache: „Kusstatscher, Sie sind als DSB für das Funktionieren der Internetlinien zuständig! Frau Juliansky hat mir jetzt schon zum vierten Mal in diesem Schuljahr berichtet, dass es in der Außenstelle kein Internet gibt. Wie sollen da die Lehrpersonen an meine Mitteilungen kommen? Ich erwarte von Ihnen, dass Sie das Problem umgehend lösen!“ DSB Kusstatscher, leicht verärgert über den rüden Ton, bittet beim Verlassen des Sekretariates rasch die Sekretariatsassistentin ein entsprechendes Ticket für die Technik aufzumachen und fährt dann noch am selben Nachmittag in die Außenstelle, wo er nach langem, vergeblichem Herumprobieren den Routernetzstecker zieht und wieder einstöpselt und siehe da: das Internet geht wieder.

Das stellt auch Technikerin Bernardi fest, als sie die Außenstelle erreicht. Da alles scheinbar perfekt funktioniert, lässt sich die Fehlerquelle nicht mehr klar eruieren und sie zieht unverrichteter Dinge wieder ab.

Zwei Wochen später erhält DSB Kusstatscher erneute ein Einladung zum Direktor: „Die Außenstelle ist wieder ohne Internet!“

- Auftrag 1: Formulieren Sie anhand der Tabelle die gegenseitigen Rollenerwartungen (in den diagonalen Spalten wie sich die Personen selber sehen)
- Auftrag 2: Entwerfen und analysieren Sie bitte ein analoges (fiktives) Szenario mit drei Beteiligten aus Ihrer eigenen Praxis.
- Auftrag 3: Bereiten Sie bitte die Präsentation Ihrer beiden Szenarien im Plenum vor.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Direktor	DSB	Technikerin
Direktor	- Aussprache mit dem DSB	sofort - Lösen der technischen Probleme - immer verfügbar zwischen den Stunden	
DSB	- 2. Person mit Zugang - genaue Absprache - Höfliche Umgangssprache	- Zugang zum Gerät - Informationen vom Techniker erhalten	- Verständnis - Einführung - Kontrollstellen überprüfen (Anschlüsse, Stromzufuhr)
Technikerin	- keinen Kontakt	- Technische Grundkenntnisse - lokalisieren des Problems	

Erstellen Sie ein eigenes Szenario aus Ihrer Praxis als DSB mit 3 Beteiligten

[illegible]

Rollenerwartungen der Beteiligten

		DSB	Alt. 9
DSB			mehr Rechte als admin auf clients (v.a. mobile, aber nicht nur)

Szenario: „Kein Datenzugriff bei Schularbeit“ - Beteiligt: Lehrer, DSB, Technikerin

Lehrer Kaser hat sich endlich dazu durchgerungen, eine Deutschschularbeit mit Hilfe der Computer im PC-Raum 5 der Schule durchzuführen. Als Unterlagen für den zu verfassenden Zeitungsbericht stellt er den Schüler/innen einige Fotos im Klassenverzeichnis zur Verfügung. Sie können eines wählen und dazu den Bericht verfassen. Bei der Schularbeit stellt sich heraus, dass fünf Schüler/innen nicht auf die Unterlagen zugreifen können. Er bricht die Arbeit ab und verschiebt den Termin. In der Pause wendet er sich erbost an den DSB der Schule, Herrn Sigmund, und macht Vorhaltungen über unterlassene DSB-Pflichten, was den Datenzugriff betrifft. Der DSB Sigmund rechtfertigt sich damit, dass er das selber nicht lösen kann und ein Ticket dazu erstellt wird.

Die herbeigerufene Technikerin, Frau Niederdorfer, behebt schließlich das Problem, da sie aber keinen DSB vor Ort antrifft, gestaltet sich die Fehlersuche mühsam und es bleibt unklar, was eigentlich die Ursache war und ob der DSB wirklich keine Möglichkeit zur Abhilfe hatte.

- Auftrag 1:** Formulieren Sie anhand der Tabelle die gegenseitigen Rollenerwartungen (in den diagonalen Spalten wie sich die Personen selber sehen)
- Auftrag 2:** Entwerfen und analysieren Sie bitte ein analoges (fiktives) Szenario mit drei Beteiligten aus Ihrer eigenen Praxis.
- Auftrag 3:** Bereiten Sie bitte die Präsentation Ihrer beiden Szenarien im Plenum vor.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Lehrer	DSB	Technikerin
Lehrer		2 Varianten: a) keine Ahnung dass es DSB gibt b) DSB=24h Service	siehe DSB a) b) und gern direkt kontaktiert (weils immer schwer)
DSB	1. selbst probieren falls Probleme: → Benachrichtigen (multichip) Notlösung: x USB Verteilung der Daten	- DSB prüft selbst (steht als Linker ein) - Ticket: siehe * - sucht Notlösung (USB, Cloud)	zeitnahe Lösung
Technikerin	loss in in Ruhe! (⇒ DSB kontaktieren)	- als selbst unterstützen - präzise* Angaben im Ticket: Raum, User	

Szenario: „Software funktioniert nicht richtig“ - Beteiligt: Lehrerin, DSB, Techniker

Endlich ist die neue Ausgabe der Fachzeitung da! Frau Staudacher, Lehrerin in der Mittelschule, öffnet erfreut die Packung und entdeckt die beiliegende DVD mit der brandheißen Lernsoftware. Am nächsten Tag in der Schule kontaktiert sie die DSB, Frau Pernthaler, und bittet um Installation der Software auf einigen der Notebooks, die für bestimmte Stunden ausgeliehen werden können. Die DSB bekommt dazu die DVD von Frau Staudacher und eröffnet pflichtgemäß ein Ticket mit der Bitte um Installation. Der Techniker Mahlkecht erscheint zum vereinbarten Termin in der Schule, die DSB ist anwesend und die DVD verfügbar. Die Installation klappt problemlos und das Ticket wird geschlossen.

Zwei Wochen später erhält Techniker Mahlkecht einen empörten Anruf von der DSB Pernthaler, die meldet, dass sich Frau Staudacher, die Lehrerin, bei ihr beschwert hätte, die von der DVD installierte Software laufe nicht richtig, sie hätte die Arbeiten der Schüler/innen überhaupt nicht abspeichern können und beim erneuten Öffnen am nächsten Tag sei alles verschwunden gewesen. Wie sich herausstellte, war die der Zeitschrift beiliegende Software nur eine eingeschränkte Demoversion einer kommerziellen Software gewesen.

Auftrag 1: Formulieren Sie anhand der Tabelle die gegenseitigen Rollenerwartungen (in den diagonalen Spalten wie sich die Personen selber sehen)

Auftrag 2: Entwerfen und analysieren Sie bitte ein analoges (fiktives) Szenario mit drei Beteiligten aus Ihrer eigenen Praxis.

Auftrag 3: Bereiten Sie bitte die Präsentation Ihrer beiden Szenarien im Plenum vor.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Lehrerin	DSB	Techniker
Lehrerin	• Problemloses Arbeiten mit der „neuen“ DVD	• Schnelle Installation der Software (DVD) • Reibungsloses Funktionieren der Software • Bei Problemen schnelle Hilfe u. Lösungen	• Lösung des Problems (Herstellung der verlorenen Daten)
DSB	• Kennt die Software und hat sie erprobt • Demoversion?	• Installation funktioniert • Nutzung der Software reibungslos (im Rahmen der Demoversion) • Keine weitere Wartung	• Fachliche Aufklärung
Techniker	• Nichts	• DSB klärt die Lehrerin über die Demoversion auf • Installation nur sinnvoll auf Einzel-PC (für Testzwecke)	• Der Techniker erwartet mich, dass er mit solchen „Themen“ nicht „belästigt“ wird.

Erstellen Sie ein eigenes Szenario aus Ihrer Praxis als DSB mit 3 Beteiligten

Internet funktioniert nicht, LP bedrängen DSB, dieser öffnet Ticket.

Techniker kommt, mit Administratorenpasswort funktioniert Internet,

DSB war im Unterricht, Techniker geht wieder. Sekretär teilt den LP mit, dass Internet wieder funktioniert.

DSB hatte beim Ticket folgendes geschrieben: Es sind momentan keine Anmeldeserver zum Verarbeiten der Anmeldeanforderung verfügbar und dass eben das Internet nicht funktioniert.

DSB hat selbst probiert und mit seinem Administratorenpasswort geht Internet. LP wollten Internet nutzen, aber es ging nicht!

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Lehrperson	DSB	Techniker
Lehrperson	Schnell dem DSB melden, dass Internet nicht funktioniert	DSB soll sofort reagieren und das in Ordnung bringen	Techniker müsste das Problem lösen und überprüfen das geht
DSB	Kann nicht die Klasse alleine lassen und sofort Ticket öffnen, muss zuerst überprüfen. Rücksicht und Zeit!	Genau prüfen was fehlt, dann Ticket öffnen und mit dem Techniker abklären ob alles wieder passt.	Techniker sollte nach dem DSB fragen und mit ihm sprechen nicht einfach wieder gehen!
Techniker	Geduld haben! Sollte auch mal ohne Computer auskommen.	Zuerst überprüfen, dann klar formulieren, evtl. auch, dass das Problem mit dem Adminpasswort nicht vorhanden ist	Schnelle unkomplizierte Bearbeitung an der Schulstelle!

Szenario: „Software funktioniert nicht richtig“ - Beteiligt: Lehrerin, DSB, Techniker

Endlich ist die neue Ausgabe der Fachzeitung da! Frau Staudacher, Lehrerin in der Mittelschule, öffnet erfreut die Packung und entdeckt die beiliegende DVD mit der brandheißen Lernsoftware. Am nächsten Tag in der Schule kontaktiert sie die DSB, Frau Pernthaler, und bittet um Installation der Software auf einigen der Notebooks, die für bestimmte Stunden ausgeliehen werden können. Die DSB bekommt dazu die DVD von Frau Staudacher und eröffnet pflichtgemäß ein Ticket mit der Bitte um Installation. Der Techniker Mahlkecht erscheint zum vereinbarten Termin in der Schule, die DSB ist anwesend und die DVD verfügbar. Die Installation klappt problemlos und das Ticket wird geschlossen.

Zwei Wochen später erhält Techniker Mahlkecht einen empörten Anruf von der DSB Pernthaler, die meldet, dass sich Frau Staudacher, die Lehrerin, bei ihr beschwert hätte, die von der DVD installierte Software laufe nicht richtig, sie hätte die Arbeiten der Schüler/innen überhaupt nicht abspeichern können und beim erneuten Öffnen am nächsten Tag sei alles verschwunden gewesen. Wie sich herausstellte, war die der Zeitschrift beiliegende Software nur eine eingeschränkte Demoversion einer kommerziellen Software gewesen.

Auftrag 1: Formulieren Sie anhand der Tabelle die gegenseitigen Rollenerwartungen (in den diagonalen Spalten wie sich die Personen selber sehen)

Auftrag 2: Entwerfen und analysieren Sie bitte ein analoges (fiktives) Szenario mit drei Beteiligten aus Ihrer eigenen Praxis.

Auftrag 3: Bereiten Sie bitte die Präsentation Ihrer beiden Szenarien im Plenum vor.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Lehrerin	DSB	Techniker
Lehrerin	Ich muss mit dem Programm umgehen können!	Alles muss funktionieren! Trifft keine Schuld, DSB muss immer erreichbar sein!	Problem muss gelöst werden!
DSB	Zuerst ausprobieren, bevor es im Unterricht angewendet wird!	DVD genau sichten bevor er den Techniker kontaktiert!	Er sollte den DSB darauf hinweisen, dass die DSB DVD vielleicht nicht installiert werden sollte.
Techniker	LP oder spätestens DSB sollte erkennen, dass es nur Demo-Version ist	DSB sollte genau prüfen was er installiert haben will!	Führt Auftrag aus!

Erstellen Sie ein eigenes Szenario aus Ihrer Praxis als DSB mit 3 Beteiligten

Ein Lehrer kommt zum DSB und beklagt sich, dass der Einstieg aller Schüler insgesamt mehr als 20 Minuten dauert.
 „So kann man nicht arbeiten“!

Rollenerwartungen der Beteiligten

	LEHRER	DSB	TECHNIKER
LEHRER		□ DIE LÖSUNG DES PROBLEMS, TICKET	□ NICHTS DIREKT bzw. SCHNELLE ERLEDIGUNG
DSB	□ KLARE BESCHREIBUNG □ RUHE + HÖFLICHKEIT	□ KOMPETENZ □	□ KOMPETENZ □ ENGAGEMENT □ FLEXIBILITÄT
TECHNIKER	□ ? □ keine Angabe	□ Genaue Beschreibung □ Lösungsvorschlag □ Unterstützung	

Szenario: „Software funktioniert nicht richtig“ - Beteiligt Lehrerin, DSB, Techniker

Endlich ist die neue Ausgabe der Fachzeitung da! Frau Staudacher, Lehrerin in der Mittelschule, öffnet erfreut die Packung und entdeckt die beiliegende DVD mit der brandheißen Lernsoftware. Am nächsten Tag in der Schule kontaktiert sie die DSB, Frau Pernthaler, und bittet um Installation der Software auf einigen der Notebooks, die für bestimmte Stunden ausgeliehen werden können. Die DSB bekommt dazu die DVD von Frau Staudacher und eröffnet pflichtgemäß ein Ticket mit der Bitte um Installation. Der Techniker Mahlknecht erscheint zum vereinbarten Termin in der Schule, die DSB ist anwesend und die DVD verfügbar. Die Installation klappt problemlos und das Ticket wird geschlossen.

Zwei Wochen später erhält Techniker Mahlknecht einen empörten Anruf von der DSB Pernthaler, die meldet, dass sich Frau Staudacher, die Lehrerin, bei ihr beschwert hätte, die von der DVD installierte Software laufe nicht richtig, sie hätte die Arbeiten der Schüler/innen überhaupt nicht abspeichern können und beim erneuten Öffnen am nächsten Tag sei alles verschwunden gewesen. Wie sich herausstellte, war die der Zeitschrift beiliegende Software nur eine eingeschränkte Demoversion einer kommerziellen Software gewesen.

Auftrag 1: Formulieren Sie anhand der Tabelle die gegenseitigen Rollenerwartungen (in den diagonalen Spalten wie sich die Personen selber sehen)

Auftrag 2: Entwerfen und analysieren Sie bitte ein analoges (fiktives) Szenario mit drei Beteiligten aus Ihrer eigenen Praxis.

Auftrag 3: Bereiten Sie bitte die Präsentation Ihrer beiden Szenarien im Plenum vor.

Rollenerwartungen der Beteiligten

	Lehrerin	DSB	Techniker
Lehrerin	- Ich kann das - Grundkenntnisse - Bei mir zuhause geläufig!	- Der wirds schon hinkriegen - Immer verfügbar	- dass alles nach Wunsch funktioniert
DSB	- Nichts, keine Vorkenntnisse - Grundlegenden Kenntnisse - Halb-ausprobiert - Kleiner Nachkurs - Mittleres Haus - Hart im Essen - Wasser Kopf		Ordnungsgemäße und zeitnahe Ausführung der Aufträge
Techniker	Nichts, kein direkter Kontakt	- dass er weiß was er will - Erkenne die DEMOVERSION	