

# Schuleigene Problemlöser

## HCG für eigene Online-Hilfe ausgezeichnet

(red) Schulen sind den Herausforderungen der Corona-Pandemie kreativ begegnet. Für ihre individuellen Konzepte wurden nun in einer ersten Auszeichnungsrunde knapp 200 bayerische Schulen mit je 1000 Euro ausgezeichnet – auch das Hans-Carossa-Gymnasium mit seinem Ticketsystem „HCGhilft“.

Lehrer Thomas Oberhofer implementierte als Webmaster der Schulhomepage auf dem schuleigenen Webspaces ein Ticketsystem, in dem Schulleitung, Eltern und ausgewählte Lehrkräfte gemeinsam Anfragen und Hilferufe bearbeiten können. Schnell wurde klar, dass sich das Ticketsystem neben der ursprünglichen Intention, den Schülerinnen und Schülern im Homeoffice bei Hard- und Softwareproblemen aus der Ferne zu helfen, sehr gut für weitere Problemfelder erweitern lässt. Die von Lehrkräften zusammen mit technisch versierten Mitgliedern des Elternbeirats verwalteten Kategorien „Hardware“ und

„Software“ wurden ergänzt um Anfragen zur „Lernsituation“ und „Persönliches“, welche von der Beratungslehrkraft, der Schulpsychologin und der pädagogischen Leitung bearbeitet werden. Die Kategorie „Sonstiges“ steht für alle Anfragen, die mit den bisherigen Kategorien nicht abgedeckt werden.

Ergänzt wurden nach dem Lockdown die „Nachhilfebörse der SMV“, welche durch die SMV eigenverantwortlich unter der Mithilfe des damaligen Elternbeirates und Bärbel Booge, Mitarbeiterin in der Schulleitung, aufgebaut wurde. Auch der Systembetreuer des HCGs verwaltet nun sämtliche PC- und Netzwerkprobleme im Haus über das „HCGhilft“-System, Kolleginnen und Kollegen melden Defekte und Probleme über die Kategorie „Intern-Sys“, wobei auch der Hausmeister ins Team aufgenommen ist. Das System hat sich so bewährt, dass es fortgeführt und kontinuierlich ausgebaut wird.



Das Ticketsystem „HCG hilft“ soll Schüler beim Homeschooling unterstützen.