



# IT-Servicezentrum

■ ■ Universität Augsburg

## Aufbau eines IT-Servicezentrums an der Universität Augsburg

Prof. Dr. Alois Loidl,  
Vizepräsident der Universität Augsburg,  
Vorsitzender des Lenkungsrates des IT-Servicezentrums  
der Universität Augsburg



# Die Universität Augsburg im Überblick

- gegründet als Reformuniversität: 1970
- Studierende: ca. 15.000
- Absolventen: ca. 2.500
- Professorinnen und Professoren: ca. 150
- Wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: ca. 600
- Wissenschaftsstützendes Personal: ca. 550
- 7 Fakultäten
  - KTHF, Phil-Hist, Phil-Soz (50% der Studierenden)
  - WiWi, Jura (35% der Studierenden)
  - MNF, FAI (15% der Studierenden)
- 7 Zentrale Einrichtungen



Gesamtbudget IT Univ. Augsburg:  
ca. 4 Mio. € jährlich

Davon jährlich:

- Personal: 2,5 Mio. €
- Geräte etc.: 1,5 Mio. €

Gesamtbudget ITS:  
ca. 1,1 Mio. € jährlich

Davon jährlich:

- 500.000 € (DFG): für 4 Jahre
- 600.000 € (Universität Augsburg)
  - 300.000 € (IuK-Anbieter)
  - 300.000 € (Fakultäten)

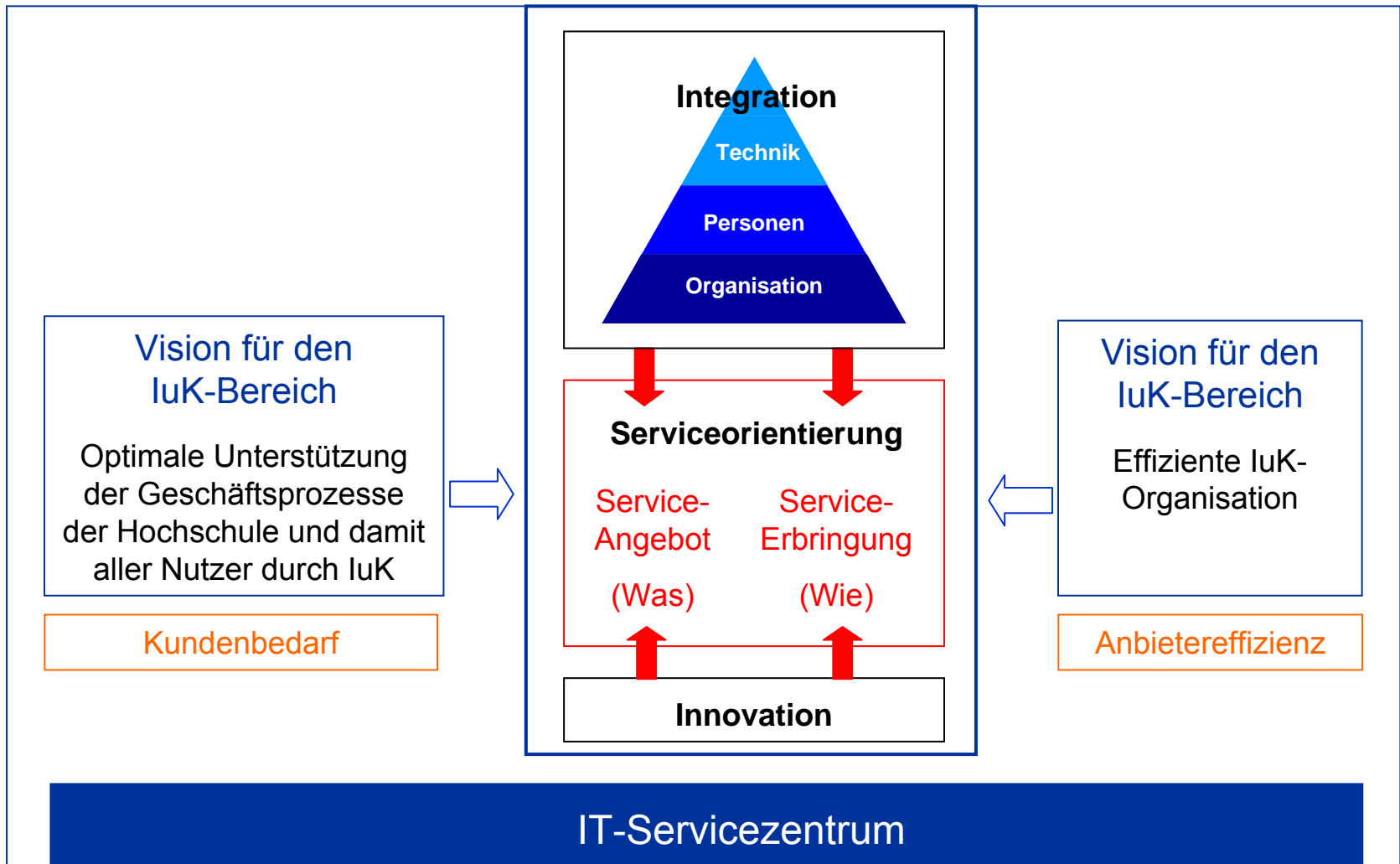
## Aufbau eines IT-Servicezentrums an der Universität Augsburg

- Projektmitarbeiter: 24 (14 Stellen)
- Mitarbeiter der Fak.: ca. 12 (Tz)
- Mitarbeiter der Einr. und Lst.: 14 (TZ)
- DFG-Förderung: 2006-2009





## Strategisch orientierter Wandel im IuK-Bereich der Universität Augsburg





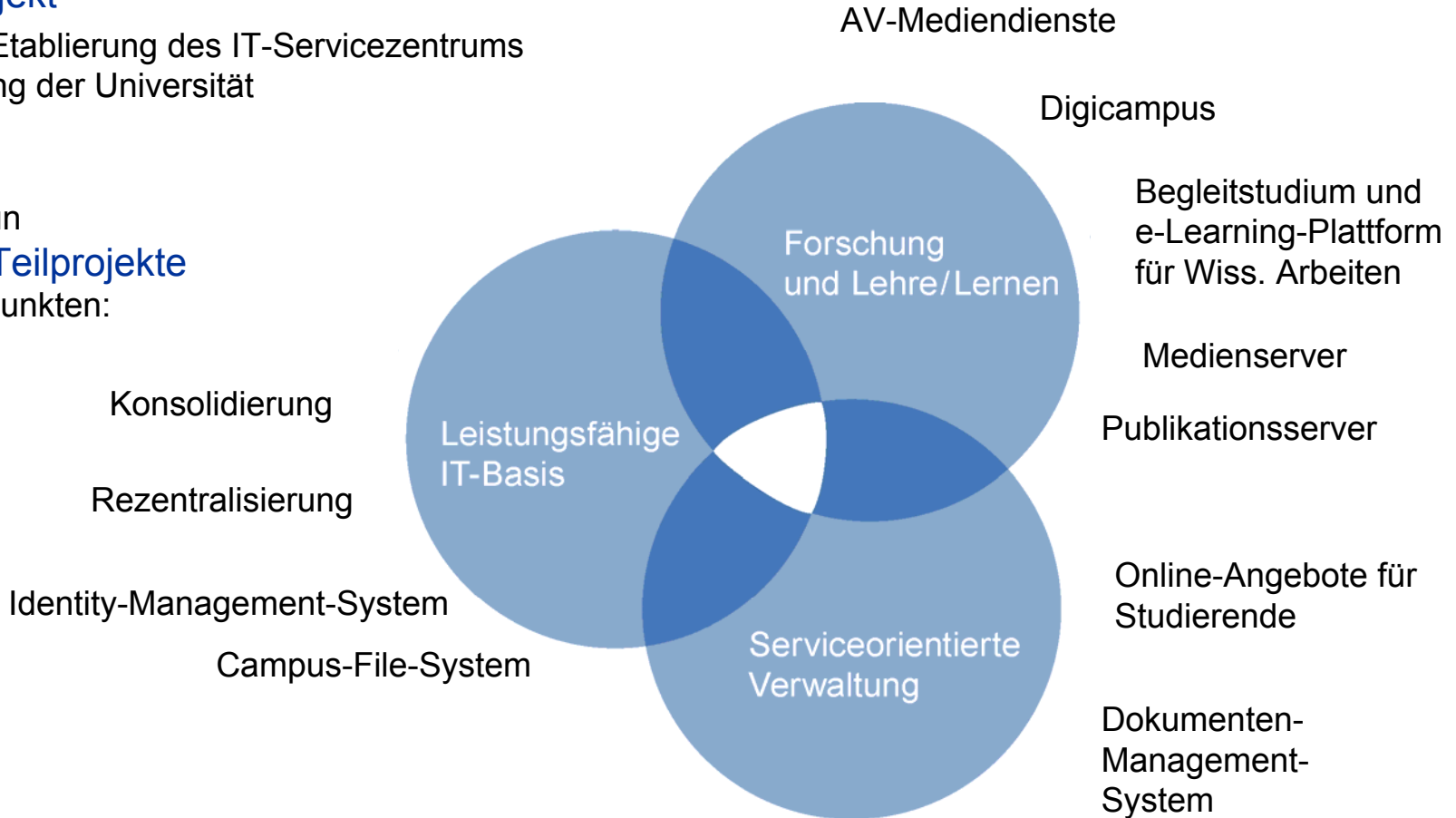
# ITS-Projekt an der Universität Augsburg

## Strukturprojekt

Aufbau und Etablierung des IT-Servicezentrums als Einrichtung der Universität

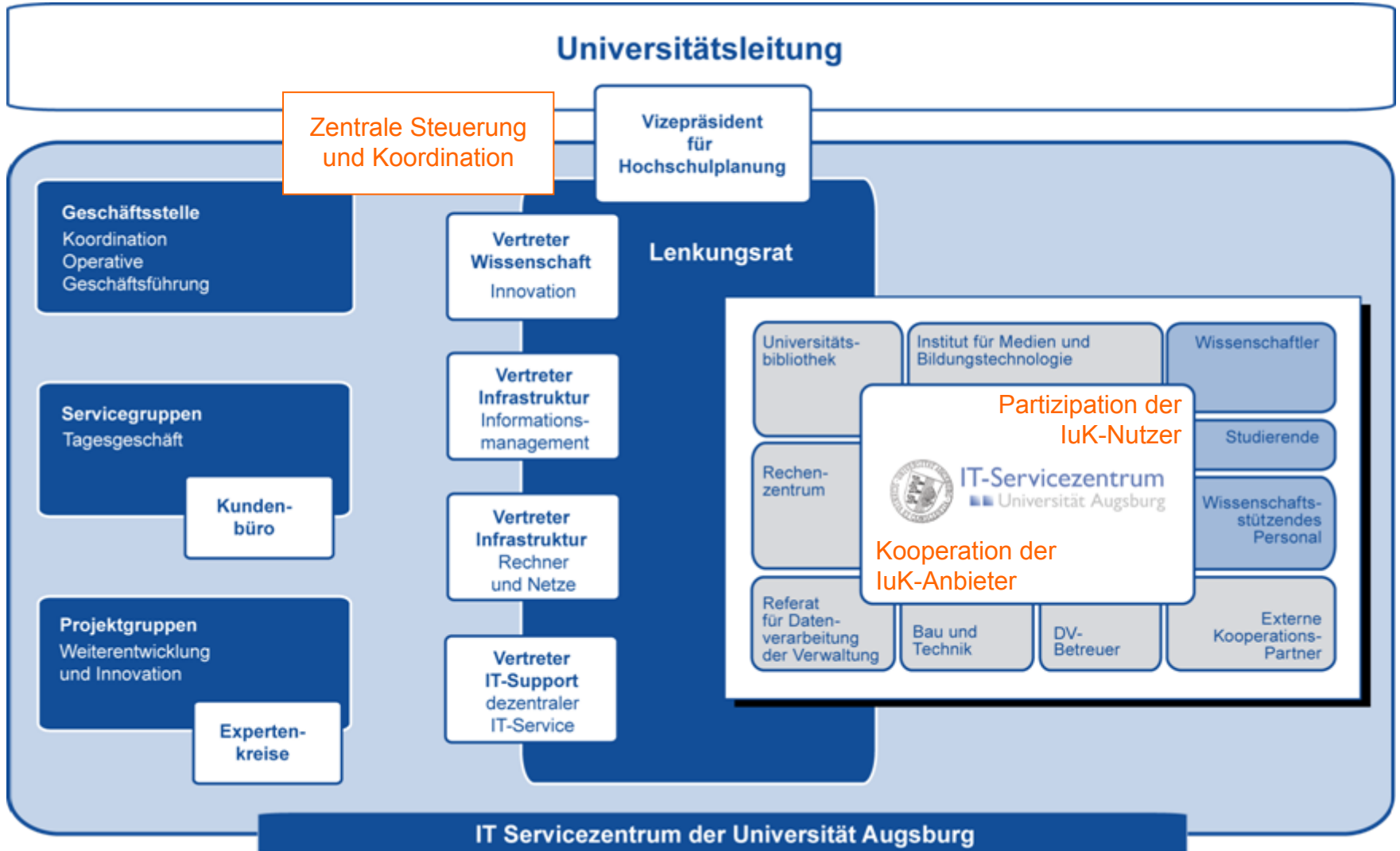


Basis für neun **inhaltliche Teilprojekte** in 3 Schwerpunkten:





# Struktur des IT-Servicezentrums und Einbindung in die Universität





**IT-Servicezentrum**  
■ ■ Universität Augsburg

**Erfahrungen**

■ **Ausblick**





## Erfahrungen mit der strukturellen Umgestaltung

### Zentrale Steuerung und Koordination

- Lenkungsrat: Konsequenz aus heterogenen Insellösungen; Bereichsübergreifende inhaltliche Diskussion; Abstimmung über knappe Ressourcen; Versachlichung von Entscheidungen; Umsetzung durch Vizepräsidenten
- Geschäftsstelle: Entwicklung aus Stelle für Projektmanagement über Koordinierungsstelle → Geschäftsstelle als sichtbarer Ansprechpartner und operative Unterstützung für Lenkungsrat

### Kooperation der IuK-Anbieter

- Unterschiedliche Arbeitsbereiche und Perspektiven auf Prozesse etc.
- Unterschiedliche Organisationsstrukturen
- Unterschiedliche Denk- und Arbeitsweisen  
→ Kennen- und Verstehenlernen als Basis für bereichsübergreifende Teamarbeit, Perspektivenvielfalt nutzen

### Partizipation der IuK-Nutzer

- Wissenschaftsstützendes Personal: Mitarbeit gelungen
- Wissenschaftler: Mittelbau durch Aufzeigen von Nutzen gut zu überzeugen und zur Mitarbeit zu bewegen; Professoren durch Konzepte zum Teil schwer zu erreichen und zu überzeugen → einzelne Pilotnutzer gewonnen  
→ funktionierende, nützliche Systeme (Ergebnisse) überzeugen
- Studierende: Projektplan nachgebessert und Studierende deutlich mehr einbezogen





## Erfahrungen mit den inhaltlichen Teilprojekten

### Leistungsfähige IT-Basis

- Erwartungshaltung: IT macht alles möglich - sofort!
- ITS-Basisprojekte strukturieren erfolgreich (keine dezentralen Einzellösungen mehr, sondern gemeinsame ITS-Lösungen)
- Aufbau neuer Dienste ist leichter als Veränderung/Zusammenführung bestehender Insellösungen
- Beteiligung schafft Akzeptanz

### Serviceorientierte Verwaltung

- Prozessanalysen aufwendig, aber lohnenswert → Transparenz und fundiertere Entscheidungen, Engagement der Mitarbeiter der ZV zur Beteiligung an der Veränderung
- Unsicherheit: Zentralisierungsbestrebungen des Ministeriums
- Unsicherheit: Veränderungen im Campus-Management-Software-Bereich (Wege noch nicht klar genug)
- Pilotprojekt DMS (Anlaufschwierigkeiten, da hochschulübergreifend)
- Hochschulweite Prüfungsverwaltung: zur Zeit FlexNow (derzeit beinahe flächendeckend); dauerhafte Lösung?

### Forschung und Lehre/Lernen

- Einmalige Bedarfsanalysen sind nicht ausreichend → Leute können sich nicht immer vorstellen, wie das Produkt ihnen Nutzen bringen kann → iterative Entwicklungsmethode
- Angebote werden sehr gut angenommen (z.B. Nutzerzahlen Digicampus: > 10.000 Studierende, > 500 Lehrende, an allen Fakultäten)
- Offener Punkt: Automatisierung der Raum- und Stundenplanung in Abstimmung zwischen den Fakultäten und Studiengängen



## Erfahrungen mit Organisationsentwicklung

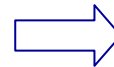
- **ITS = Veränderung der Denk- und Arbeitsweisen**
  - Nutzer rückt stärker in den Fokus der IuK-Anbieter  
→ Konzepte und Strategien für die Einbindung der Nutzer
  - Bereichsübergreifendes und kooperatives Arbeiten als Ziel  
→ Unterstützung der IuK-Mitarbeiter bei individueller und teambezogener Veränderung
  - Akzeptanz ist entscheidend für Umsetzung und Nachhaltigkeit der Veränderungen  
→ gezielte Partizipationsmaßnahmen: „Betroffene zu Beteiligten machen“
- **ITS = langfristiger, dynamischer Wandel im IuK-Bereich**
  - Wandel ist dauerhaft, nicht nur ein einmaliger Veränderungsprozess  
→ Change-Strategie
- **„Schwierige“ Aspekte sind Innovation und Entscheidungen**
  - Innovation entsteht nicht aus dem Tagesgeschäft heraus und benötigt Perspektivenvielfalt  
→ Innovationsstrategie und -prozess
  - Vielzahl an Abhängigkeiten bei Entscheidungen, Entscheidungen unter Unsicherheit  
→ Klare Entscheidungskompetenzen und -verfahren



## Aktueller Stand des Projekts und Ausblick

### Hochschulweiter Veränderungsprozess: Veränderung von Serviceerbringung und Serviceangebot

- Entwicklung einer langfristigen **Change-Strategie**
- Maßnahmen zum **Change-Management**
- Entwicklung einer hochschulweiten **luK-Gesamtstrategie**
- Durchführung von **zehn Teilprojekten**



Zukünftige Initiativen zur Veränderung des luK-Bereichs  
auf Basis der luK-Change-Strategie und der luK-Gesamtstrategie

Zukünftige Veränderungsprojekte

ITS-Projekt: Veränderung des luK-Bereichs

Aktuelles Veränderungsprojekt

01/2006

10/2008

12/2010

Hochschulalltag: Serviceerbringung durch die luK-Anbieter und Servicenutzung durch die luK-Nutzer

t



## Ausblick

### Gesamtstrategie

- Überführung der Lösungen in den Regelbetrieb und Etablierung weiterer Servicegruppen
- Weiterführung der Projektstruktur und Initiierung neuer Projekte nach Bedarf

### Innovationsstrategie

- April 2008: Sieg im Wettbewerb „Campus Online“ des Stifterverbands für die Deutsche Wissenschaft
- Verwendung des Preisgeldes zur Initiierung eines Innovationswettbewerbs an der Universität Augsburg als eine Maßnahme im Rahmen der Innovationsstrategie

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



**IT-Servicezentrum**

■ ■ Universität Augsburg