

IT-Evaluation: Optimierung des Zusammenspiels von zentraler und dezentraler IT-Versorgung an der Universität Basel

Michael Brüwer und Harald Gilch

30 Jahre kooperatives Versorgungskonzept



Quelle: Deutsche Fotothek



Die Universität Basel und das URZ

Universität

Gegründet 1460

8 Fakultäten

12.000 Studierende

300 Professuren

2.900 FTE, 4.500 MA

SAP Campus und IDM

URZ

30 FTE

Central Services

Client Support

NOC

NIKT

(SAP CC bei VD)

Zweierlei Blick auf die IT der Uni Basel

Sicht des **neuen RZ-Leiters:**

- Guter Draht in die Einrichtungen
- Vergleichsweise wenig Doppelspurigkeiten

Sicht des **neuen Verwaltungsdirektors:**

- „IT-Versorgung hochgradig ineffizient“

Gemeinsamer Beschluss: Externes Gutachten einholen.

Standortbestimmung – Evaluation durch HIS

Auftrag erging an HIS aufgrund einschlägiger
Referenzen (Workshops, Veröffentlichungen,
Untersuchungen)

Eingesetzte Methoden der Evaluation durch HIS

Erhebungsbogen zur IT-Infrastruktur und IT-Betreuung

Befragung Online-Fragebogen, Begehungen, Interviews

Kundenforen Verwaltung, Fakultäten, Studierende

Besuche vergleichbarer Einrichtungen (Roche, Uni ZH)

Analyse der Ergebnisse

Personalbedarfsrechnungen

Entwicklung alternativer **Organisationsmodelle** und
Bewertung dieser mit einem **Scoringverfahren**

Befunde zum Zusammenspiel zentral - dezentral

Zentrale IT-Dienste: URZ

Dezentrale IT-Zentren mit recht hohem
Professionalisierungsgrad

Dezentrale Betreuung durch CV: **Einzelkämpfer**,
überwiegend studentische Hilfskräfte und
Doktorierende

Aufgabenaufteilung

URZ: Netze, E-Mail, strategische Beschaffung, Server /

Serverhosting, Storage, Cluster, Servicedesk, Entwicklung, WLAN, PC-Labors, Druck

Dezentrale Dienste: Benutzersupport, operative Beschaffung, dezentrale Server, Nutzerregistrierung, Accountvergabe,

Fileserver, Fachanwendungen, Drucker, PC-Labore, Kommunikationstechnik, Entwicklung von Standard- und Spezialanwendungen

Situation in den dezentralen IT-Diensten

- Organisatorische Vielfalt
- Systemvielfalt
- Drucker- und Kopierer-Vielfalt
- Servervielfalt
- Wenig Kommunikation untereinander, selbst im gleichen Haus

HIS Empfehlungen – jenseits der zentralen Fragestellung

Viele sind bereits in Umsetzung

- Grossflächige WLAN-Erschliessung
- Einführung Groupware
- Preissenkung Storage
- ...

HIS Empfehlungen

IT-Budgetverteilung, Mittelflüsse, Verrechnung von Leistungen prüfen

IT-Grundversorgung stärker **standardisieren** und **zentralisieren**

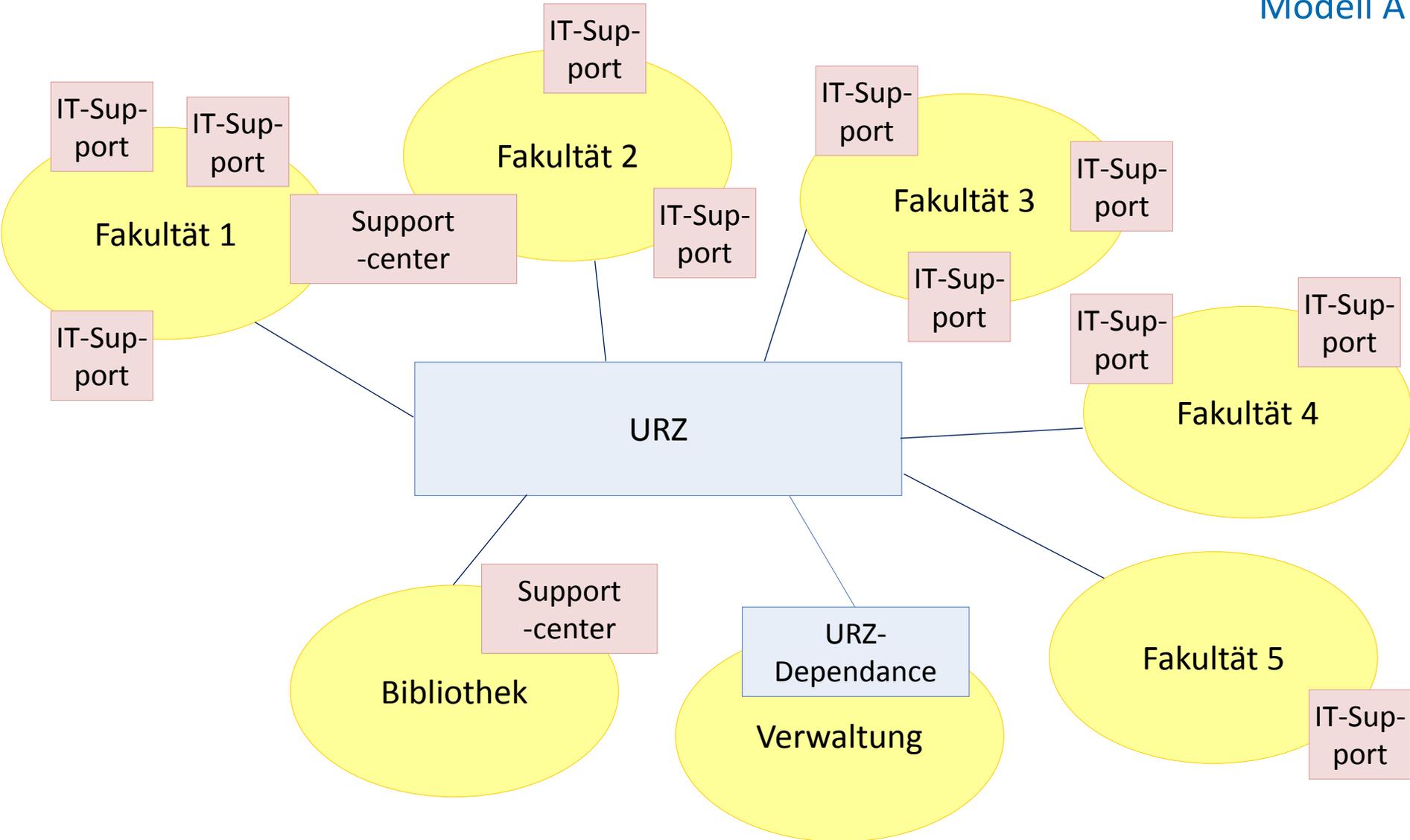
IT-Servicemanagement einführen

Dabei «**behutsam**» vorgehen und gut informieren

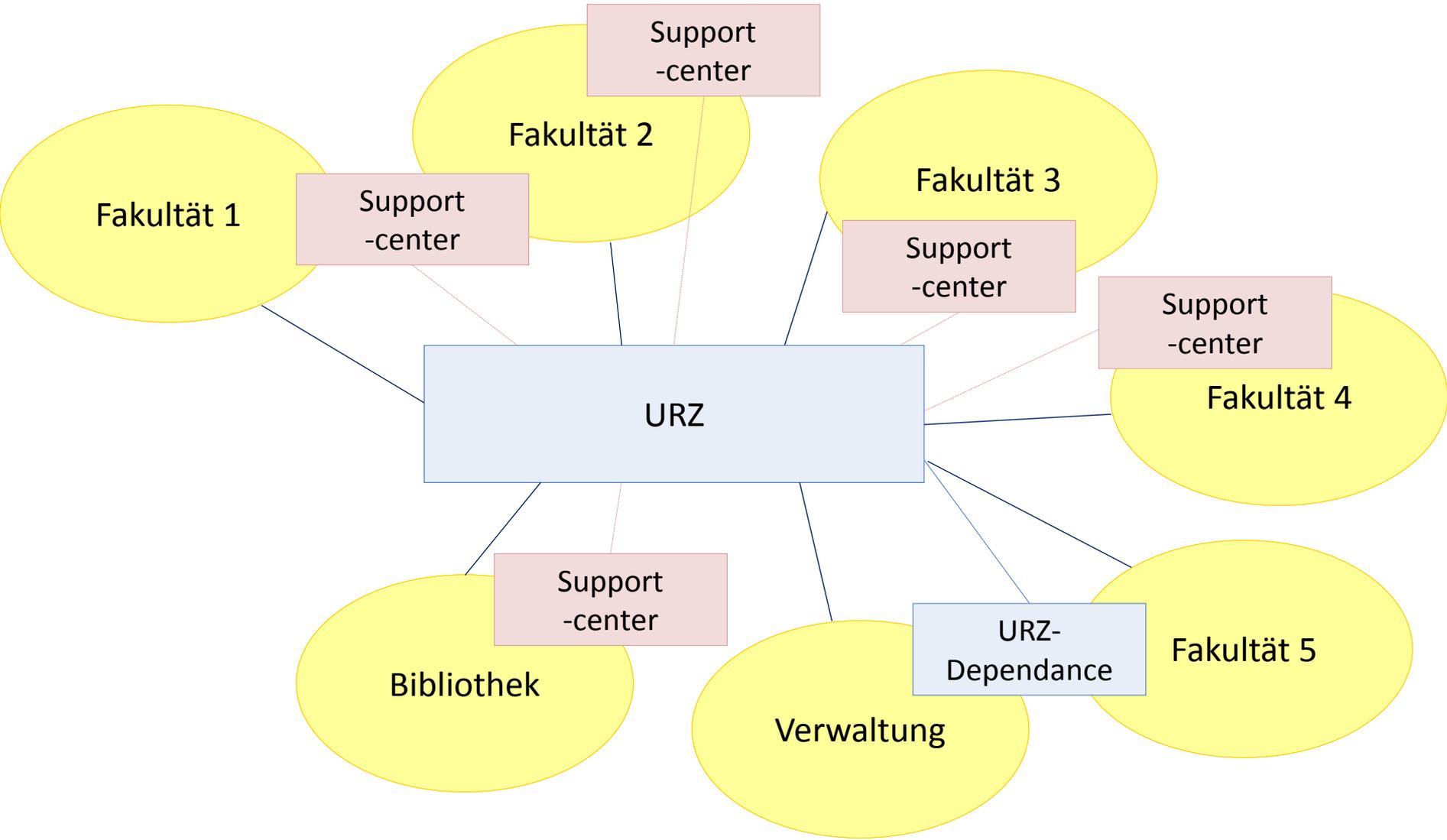
IT-Organisations- und Servicemodelle

Gegenüberstellung von Organisations- und Servicemodellen

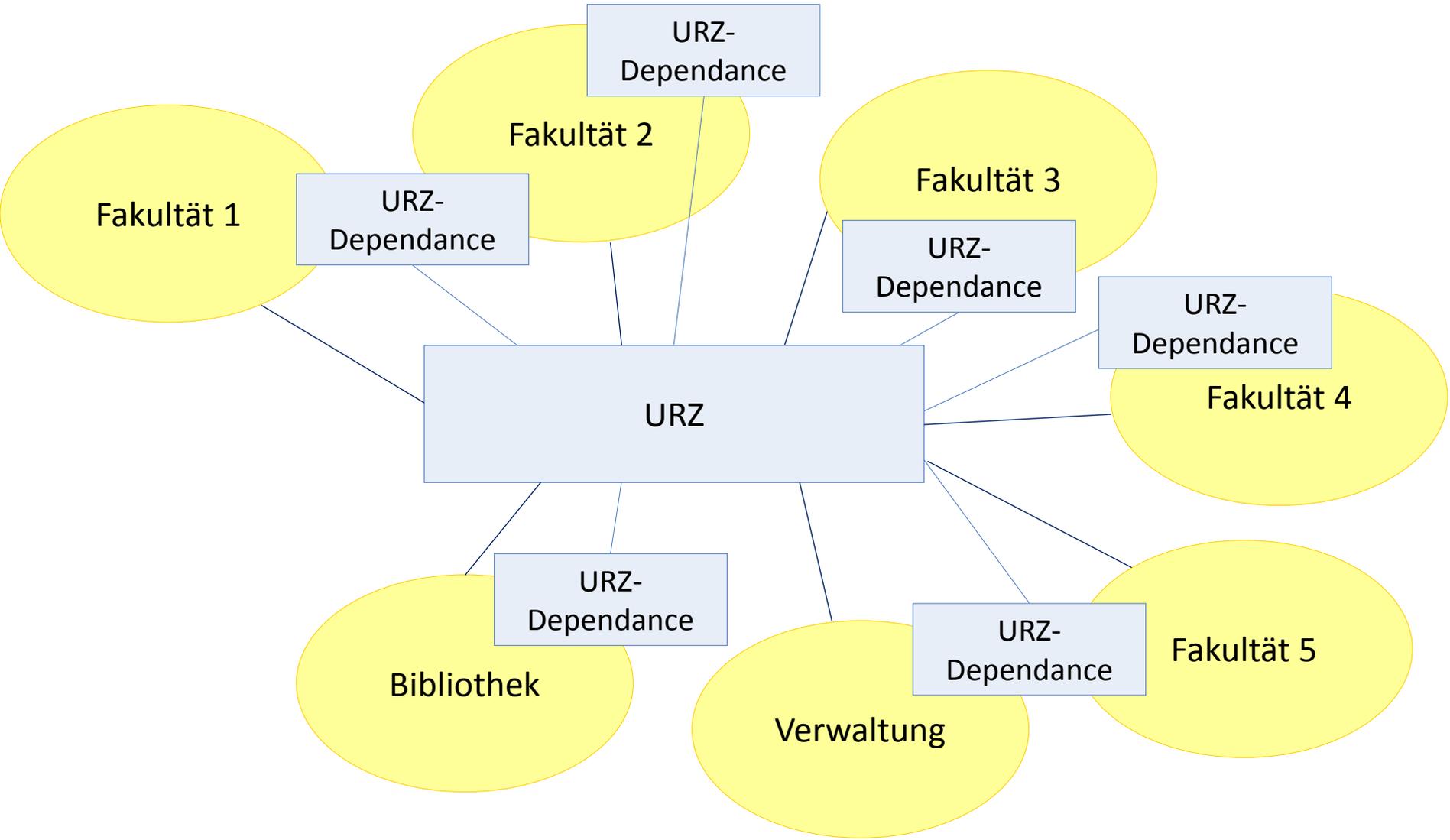
- A: derzeitiges Modell in optimierter Form
- B: zentral-dezentrale Versorgung in dezentraler Verantwortung
- C: zentral-dezentrale Versorgung in zentraler Verantwortung
- D: Maximale Zentralisierung



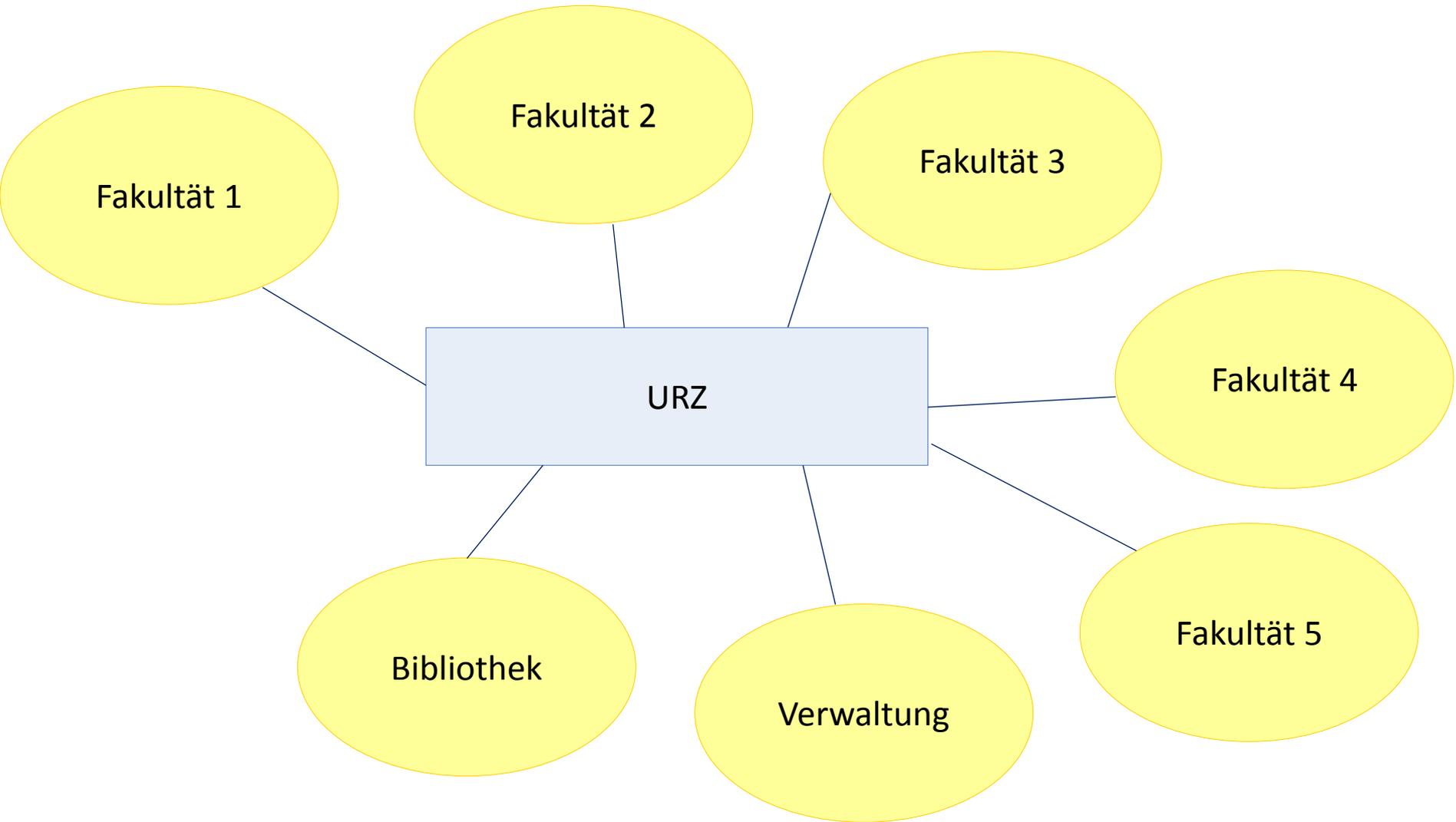
Modell A: derzeitiges Modell in optimierter Form



Modell B: zentral-dezentrale Versorgung in dezentraler Verantwortung



Modell C: zentral-dezentrale Versorgung in zentraler Verantwortung



Modell D: Maximale Zentralisierung

Kategorien und Kriterien Nutzwertanalyse

Umsetzung (25%)

- Kosten der Realisierung
- Organisatorische Komplexität der Reorganisation
- Perspektive der Umsetzbarkeit (zeitlich)
- Grad der kulturellen Veränderung
- Schwierigkeit der Umsetzung

Nutzerorientierung (40%)

- kurze Reaktionszeit, schneller Support
- Kenntnisse über und Bedienung spezifischer Bedürfnisse
- hohe Flexibilität der Betreuung
- zeitliche Verfügbarkeit des Supports
- persönlicher Kontakt zwischen Nutzer und Supporter
- Support für Studierende
- stabile gute Technik (zweifach gewichtet)

Kosten, Struktur, Betrieb (35%)

Personaleinsatz

Personalkosten

Standardisierbarkeit

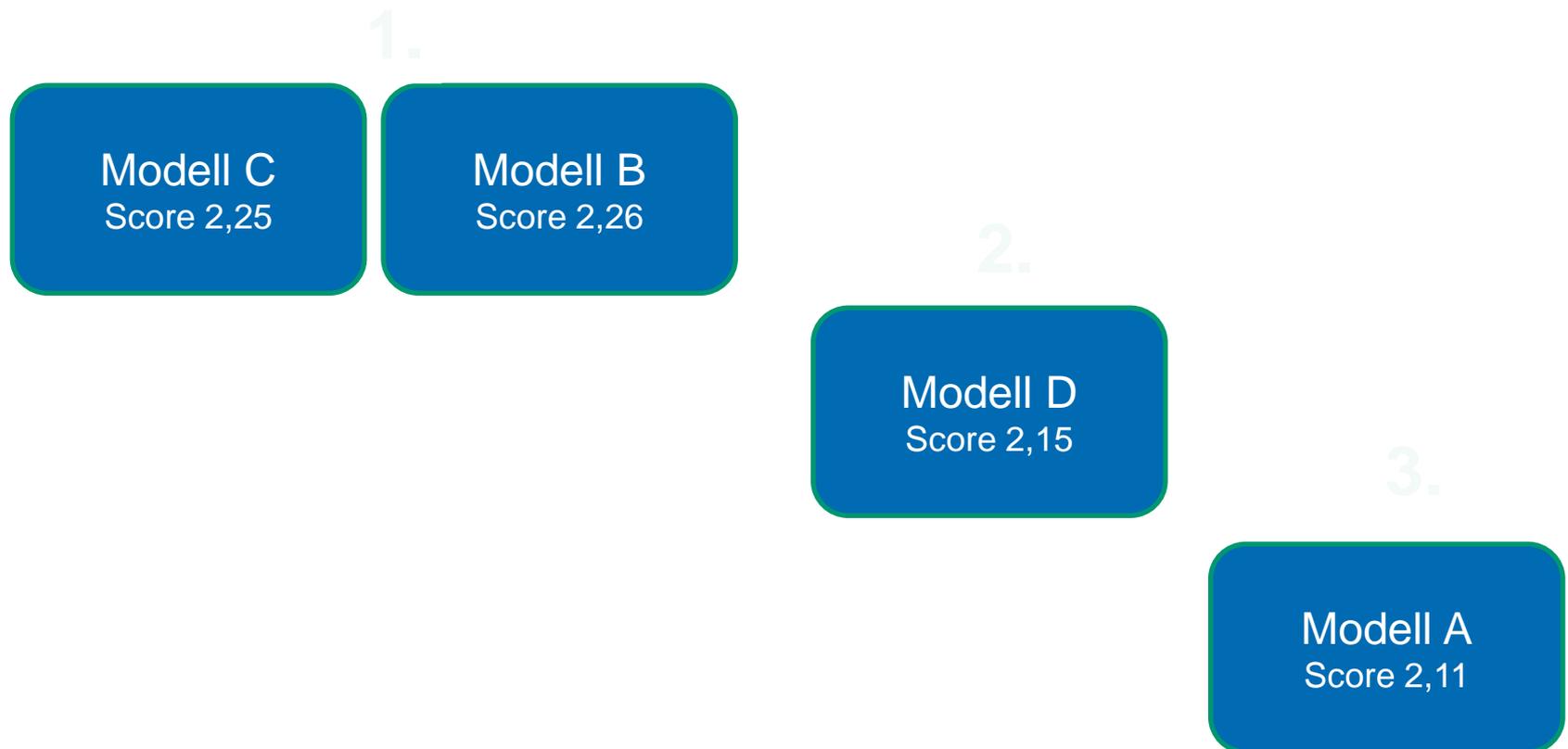
Qualität der Prozesse und Abläufe

Organisation

Stabilität

Sicherheit (zweifach gewichtet)

Bewertung von IT-Organisations- und IT- Servicemodellen



Reaktionen der Beteiligten

Durchweg positives Echo auf Evaluation der IT-Versorgung

- Grosse Bereitschaft, an Interviews und Workshops mitzuwirken
- Beteiligte begreifen die Untersuchung überwiegend als Chance, Verbesserungsvorschläge einzubringen.
- Guter Rücklauf auch dank der Unterstützung der Geschäftsführenden der Fakultäten.

Diskussionsprozess

Die „Strategiekommission Informations-Versorgung und Informationstechnologie“ hat die Evaluation begleitet und schliesst sich den Empfehlungen weitgehend an.

Das Rektorat fasst auf dieser Grundlage Beschlüsse.

Optimierung der IT-Grundversorgung Beschlüsse des Rektorates

Optimierung der IT-Governance
durch Einführung eines IT-Steuerungsausschusses

Optimierung der IT-Grundversorgung
im Rahmen eines Projektes in Richtung Modell C

Bearbeitung der HIS-Empfehlungen
in Zusammenarbeit mit der SIVIT (z.B.
Formulierung einer Strategie)

Optimierung der IT-Grundversorgung Prämissen des Rektorates

Supportzentren (geografisch), werden dem URZ unterstellt

Mindestgrösse und Betreuungsrelation (3 FTE, 600 AP)

Ausbau der Gruppe „Client Support“ im URZ

Koordination der IT-Grundversorgung über ein interfakultäres Koordinationsgremium

Vorgehen

Informieren, informieren, informieren, ...

Diskutieren, diskutieren, diskutieren, ...

Vision, Strategie, Massnahmen entwickeln

Erfolge nicht nur erzielen, sondern auch davon berichten.

Risiken

Umwandlung von unbezahlter in bezahlte Arbeit

Synergien reichen möglicherweise zur
Finanzierung nicht aus

Auf halbem Wege stehen bleiben

Inhomogenes Versorgungssystem

Erste Erfahrungen

Pilotprojekt Altertumswissenschaften und ZUV

Seitens Nutzern sehr positiv bewertet

Zentralisierung Active Directory

Seitens CV überwiegend positives Feedback

Integration Wirtschaftswissenschaften

Zusammenbruch 4 Wochen nach Weggang CV

Integration mit benachbarter Fakultät

Bisherige Erkenntnisse zu Erfolgsfaktoren

Betroffene zu Mitwirkenden machen

Bedenken ernst nehmen

Nicht sparen, sondern Qualität verbessern

Effizienzgewinne in Wissenschaft und Fach-IT
fliessen lassen

Fragen?