

## **Hochschul-IT** **(Dr. Uwe Hübner, Dr. Klaus Wannemacher)**

*Im Kontext einer stärkeren Differenzierung und des Strukturwandels im Hochschulsystem kommt Informations- und Kommunikationstechnologien an den Hochschulen heute eine Schlüsselstellung zu. So heterogene Entwicklungen wie die verstärkte Profilbildung im Hochschulbereich, neue Formen der Hochschulfinanzierung oder auch neue Ansätze im Bereich des Qualitätsmanagements tragen, wenn auch auf unterschiedliche Weise, zur wachsenden Bedeutung der Hochschul-IT als strategischem Erfolgsfaktor bei. Die Nachfrage nach leistungsfähigen IT-Systemen nimmt sowohl im Hinblick auf eine kapazitätsneutrale Bewältigung der gestiegenen Anforderungen als auch auf ein qualitativ hochwertiges Dienstleistungsangebot weiter zu.*

**Hochschul-IT** Die Hochschul-IT ist in wachsendem Maß gefordert, neuen Erwartungen und Anforderungen der Hochschulmitglieder gerecht zu werden. Immer wichtiger wird es beispielsweise, Studierenden und Lehrenden mobilen Zugang zu IT-Systemen unabhängig von Ort, Zeit und technischer Ausstattung anbieten zu können. Bei der Implementierung von Campus-Management-Systemen kommt indessen durchgehenden Geschäftsprozessen und einheitlichen IT-Lösungen (jenseits einer historisch gewachsenen Variantenvielfalt) erhebliche Bedeutung zu. An vielen Hochschul-Standorten wird diesen und anderen Anforderungen bereits bedarfsgerecht begegnet. Angesichts heterogener IT-Management-Strukturen, der dezentralen Ausrichtung der IT-Dienste und eines traditionell angebotsorientierten Aufgabenverständnisses besteht an vielen Hochschulen jedoch auch weiterhin Handlungsbedarf.

Für die genannten Herausforderungen stehen Regelwerke bereit, die zu einer stärkeren Ausrichtung der internen IT-Dienstleister an den Organisationszielen der Hochschulen beitragen können. So hat die Notwendigkeit, eine gezieltere Steuerung der IT-Organisation und eine optimale Ausrichtung der IT an den Kernaufgaben der Organisation zu erreichen, im Bereich der öffentlichen Verwaltungen und der Wirtschaft zur Entwicklung und Ausdifferenzierung eines vielschichtigen Instrumentariums an IT-Governance-Techniken geführt, auf die im Folgenden exemplarisch eingegangen werden soll. International haben sich verschiedene Regelwerke in den Bereichen IT-Governance, IT-Service Management und IT-Projektmanagement entwickelt, die auch den Hochschulen neue Möglichkeiten der IT-Governance bieten können.

Der Bereich IT-Service-Management beispielsweise umfasst die Gesamtheit an Maßnahmen und Methoden, die für die bestmögliche Unterstützung der Abläufe durch die IT-Dienstleister erforderlich sind. Ein ausgereiftes IT-Service-Management trägt dazu bei, dass IT-Abteilungen sich optimal an den Zielen der jeweiligen Hochschulen und an Nutzerbedarfen ausrichten können. Unter den zahlreichen internationalen Ansätzen für das IT Service Management hat sich der Best-Practice-Ansatz der IT Infrastructure Library (ITIL) als inoffizieller Standard etabliert. ITIL dient einer Neustrukturierung der internen IT-Dienste, erhöht deren Leistungsfähigkeit und gewährleistet die Einhaltung der angestrebten

Qualitätsmaßstäbe. Der Umbau der IT-Organisation zu einer IT-Serviceeinrichtung soll neben der besseren Servicequalität zu einer stärkeren Kundenorientierung und zu einer höheren Transparenz und Wirtschaftlichkeit führen. Das ITIL-Regelwerk umfasst eine differenzierte Definition von IT-Service-Prozessen, die kennzahlengestützte Aussagen über die Qualität von Dienstleistungen und Service-Vergleiche zwischen verschiedenen Einrichtungen ermöglicht. Die mit ITIL verbundene prozessorientierte Sicht bietet die Möglichkeit, im Rahmen einer Reorganisation IT-Kernaufgaben zu identifizieren, Schnittstellen zu beschreiben und mitunter auch bestehende Kompetenzen innerhalb einer Organisation neu zu verteilen.

Bei der Einführung und dem dauerhaften Betrieb neuer IT-Anwendungen können Hochschulen hingegen von der Nutzung geeigneter Projektmanagement-Methoden profitieren. IT-Projektmanagement-Modelle erleichtern die Steuerung von IT-Projekten sowie die operative Arbeit der IT-Organisation. Eine verbreitete Projektmanagement-Methode ist PRINCE („Projects in Controlled Environments“), ein britischer Regierungsstandard für ein prozessorientiertes Projektmanagement im IT-Bereich. Dieser Standard dient einem kontrollierten Ablauf vom Beginn bis zum Abschluss eines IT-Projekts. Prince soll die Abwicklung standardisierter Projekte mit einheitlichem Vorgehen, einheitlichem Vokabular und einheitlichen Dokumenten ermöglichen. Als Alternativen existieren weitere, offen angelegte Ansätze wie ICB oder das US-amerikanische PMBoK, die stärker auf die zentrale Rolle des Projektmanagers abheben und eher als Sammlung und Beschreibung unterschiedlicher Projektmanagement-Verfahren angelegt sind.

In Zusammenhang mit der wachsenden strategischen Bedeutung des IT-Bereichs für eine reibungslose Organisation komplexer Abläufe an den Hochschulen nimmt das Interesse an den oben skizzierten, außerhalb des Hochschulbereichs entstandenen IT-Management-Standards zu. Sie alle haben eine stärkere Kunden- und Serviceorientierung, eine größere Transparenz und Strukturierung hochschulischer Abläufe sowie die Steigerung von Qualität und Wirtschaftlichkeit der Hochschul-IT zum Ziel. Der Rückgriff auf etablierte IT-Management-Modelle kann maßgeblich dazu beitragen, dass die Hochschul-IT auch künftig unterschiedlichsten Herausforderungen wirksam zu begegnen vermag.

### **Publikationen:**

- \* Fischer, Arne / Breiter, Andreas: *Prozessorientiertes IT-Service-Management an Hochschulen*. In: Eva Seiler-Schiedt, Siglinde Kälin, Christian Sengstag (Hrsg.): *E-Learning – alltagstaugliche Innovation?* Münster: Waxmann 2006. S. 58-67.
- \* Fröschle, Hans-Peter / Strahringer, Susanne: *IT-Governance. Praxis der Wirtschaftsinformatik*. Heidelberg: Dpunkt 2006.
- \* Johannsen, Wolfgang / Goeken, Matthias: *Referenzmodelle für IT-Governance, Methodische Unterstützung der Unternehmens-IT mit COBIT, ITIL & Co.* 2. Auflage. Heidelberg: Dpunkt 2011.
- \* Köhler, Peter T.: *ITIL. Das IT-Service-Management Framework*. Heidelberg: Springer 2007.
- \* Tiemeyer, Ernst (Hrsg.): *Handbuch IT-Management: Konzepte, Methoden, Lösungen und Arbeitshilfen für die Praxis*. 5., überarb. und erw. Auflage. München: Carl Hanser 2013.

\* Wannemacher, Klaus / Moog, Horst / Kleimann, Bernd: *ITIL goes University? Serviceorientiertes IT-Management an Hochschulen. Konzepte und erste Praxiserfahrungen.* Hannover: HIS 2008 (HIS:Forum Hochschule 8/2008).