

# Das neue IT-Servicezentrum der Universität Augsburg

Leopold Eichner

Rechenzentrum der  
Universität Augsburg  
Universitätsstraße 8  
86135 Augsburg  
leopold.eichner@rz.uni-augsburg.de

**Abstract:** Im Rahmen der DFG-Förderinitiative „Leistungszentren für Forschungsinformation – Integriertes Informationsmanagement“ wird an der Universität Augsburg ein IT-Servicezentrum (ITS) aufgebaut, in dem alle IuK-Dienstleistungen für Forschung, Lehre, Studium und Verwaltung gebündelt werden. Die Besonderheit dieser Organisationsform ist die enge Vernetzung der IuK-Kompetenz der fünf Infrastruktureinrichtungen (Universitätsbibliothek, Rechenzentrum, Videolabor sowie die Referate Datenverarbeitung und Geräte- und Informationstechnik der Universitätsverwaltung) mit der praktischen Kompetenz des dezentralen IT-Service der Fakultäten, der Informatik-Kompetenz der Wissenschaftler und der hochschulpolitischen Kompetenz der Universitätsleitung.

## 1 Ausgangslage

Ich möchte Ihnen das neue IT-Servicezentrum (ITS) der Universität Augsburg vorstellen. Der Aufbau dieses ITS ist eines der vier Projekte, die im Rahmen der DFG-Förderinitiative „Leistungszentren für Forschungsinformation – Integriertes Informationsmanagement“ gefördert werden. Ich komme aus dem Rechenzentrum und werde im Vortrag also aus dieser Perspektive berichten.

Der Ausgangspunkt für die Teilnahme der Universität Augsburg am „DFG-Wettbewerb“ liegt zurückblickend in einem Seminar des Lehrstuhls für Alte Geschichte aus dem Jahr 1997. Durch eine schon länger bestehende Zusammenarbeit des Augsburger Lehrstuhls mit Kollegen an der Emory University in Atlanta (USA) und durch verschiedene Kontakte der Lehrstuhlmitarbeiter mit dem Rechenzentrum entstand die Idee, ein gemeinsames Seminar mit Hilfe einer Videokonferenz zu veranstalten. Augsburg wurde vor mehr als 2000 Jahren von den Römern gegründet und gilt nach Trier als die zweitälteste Stadt Deutschlands. Während im Stadtgebiet kaum noch Spuren der frühen Stadtgeschichte zu finden sind, werden entlang der zu den Alpen führenden alten Römerstraße Via Claudia immer wieder kleinere Funde ans Tageslicht gebracht. Derartige Funde wurden im Seminar vorgezeigt und wissenschaftlich besprochen.

Der Erfolg war – trotz der damals sehr beschränkten technischen und räumlichen Möglichkeiten – riesengroß. Vor allem auf Seite der amerikanischen Studenten löste der „hautnahe“ Kontakt mit der antiken Geschichte Augsburgs Begeisterung aus. Das Seminar fand anfangs im Besprechungszimmer des Rechenzentrums statt, das für diese Art von Veranstaltungen denkbar ungeeignet war. Nachdem sich herausstellte, dass das Studioklassenzimmer des Videolabors, einer Betriebseinheit der Philosophisch-Sozialwissenschaftlichen Fakultät, hierfür besser ausgestattet war und die offenen technischen Fragen geklärt waren, wichen wir dorthin aus. So entwickelte sich eine Zusammenarbeit mit dem Videolabor, das zunächst nur die Räumlichkeiten bereitstellte, später aber auch die Betreuung der Videokonferenzkunden übernahm, während sich das Rechenzentrum um die Weiterentwicklung der Videokonferenztechnik kümmerte. Aus dieser Kooperation entstand eine Initiative zur Integration des Videolabors in das Rechenzentrum, die aber am Widerstand der betroffenen Fakultäten scheiterte.

Ungefähr zur gleichen Zeit äußerte die Universitätsbibliothek den Wunsch auf Zusammenarbeit mit dem Rechenzentrum bei der Einführung einer „Digitalen Bibliothek“. Damals war das Essener Projekt MILESS noch ganz neu und wir wollten dieses System auch in Augsburg einführen. Trotz eines gemeinsamen Vorgehens, ist es nicht gelungen, die finanziellen und personellen Ressourcen für die Umsetzung des Vorhabens in der Universität einzuwerben.

Die gute Seite an dieser Entwicklung war, dass die Universitätsleitung auf die gemeinsamen Aktivitäten von Universitätsbibliothek, Rechenzentrum und Videolabor aufmerksam wurde und eine Kommission einsetzte, die sich mit den „neuen Medien“ und den organisatorischen Rahmenbedingungen auseinandersetzen sollte. Als schließlich die DFG-Förderinitiative bekannt wurde, hatte die Kommission bereits wesentliche Vorarbeiten geleistet und es war eine logische Folge, sich an diesem DFG-Wettbewerb zu beteiligen.

## **1.1 Die Universität Augsburg im Überblick**

Die Universität Augsburg wurde im Jahr 1970 gegründet und ist heute eine mittelgroße Universität mit rund 14.500 Studenten. Es gibt sieben Fakultäten, nämlich die Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät, die Katholisch-Theologische Fakultät, die Juristische Fakultät, die Philosophisch-Sozialwissenschaftliche Fakultät, die Philologisch-Historische Fakultät, die Mathematisch-Naturwissenschaftliche Fakultät und die Fakultät für Angewandte Informatik. Zu den sieben Zentralen Einrichtungen gehören die Universitätsbibliothek, das Universitätsarchiv, das Rechenzentrum, das Sportzentrum, das Zentrum für Kommunikation und Beratung, das Sprachenzentrum und das Zentrum für Weiterbildung und Wissenstransfer. Darüber hinaus gibt es eine Reihe von zum Teil fakultätsübergreifenden Instituten. Alle Einrichtungen sind fast vollständig auf dem Universitätscampus untergebracht.

Als eine der Universitäts-Neugründungen verfügt die Universität Augsburg nur über knappe personelle und finanzielle Ressourcen. Neben den etwa 160 Professoren und 550 wissenschaftlichen Mitarbeitern gibt es rund 550 Mitarbeiter im wissenschaftsstützenden Bereich. Die Studentenzahlen schwanken um die Marke von 14.500 und verteilen sich zu 50% auf die Geisteswissenschaften (Schwerpunkt Lehrerbildung), zu 35% auf Wirtschaftswissenschaften und Jura und zu 15% auf die Naturwissenschaften/Informatik mit den Fächern Mathematik, Physik, Informatik und Geoinformatik.

Knappheit der Ressourcen herrscht vor allem für den Bereich der zentralen IT-Dienste mit 15 Stellen im Rechenzentrum, 5 Stellen in der Universitätsbibliothek, 2½ Stellen im Videolabor, 5 Stellen im DV-Referat sowie 4 Stellen im Referat Geräte- und Informationstechnik der Universitätsverwaltung. Die Möglichkeiten zur inneruniversitären Umschichtung von Personalstellen zugunsten der IuK-Dienste sind sehr begrenzt. Trotz dieser schwierigen Rahmenbedingungen hat die Universitätsleitung in den letzten Jahren den Bereich der Infrastruktur gestärkt und dabei dem Rechenzentrum vier zusätzliche, aus Mitteln finanzierte, Stellen zur Verfügung gestellt.

## **1.2 Das kooperative DV-Versorgungssystem (seit 1993)**

Ganz im Sinne der damaligen Empfehlungen der DFG hat sich an der Universität Augsburg Mitte der 90er-Jahre ein kooperatives DV-Versorgungssystem entwickelt. Während das Rechenzentrum für die zentralen Infrastrukturdienste zuständig ist, sorgen die Fakultäten und Zentralen Einrichtungen grundsätzlich in Eigenverantwortung für eine geeignete DV-Ausstattung in ihrem Bereich und übernehmen auch die Betreuungsaufgaben für ihre Arbeitsplätze und ggf. Serversysteme.

Gleichzeitig mit der Organisationsreform wurde für das Rechenzentrum die Position eines Wissenschaftlichen Direktors geschaffen. Eine Spätfolge war im Jahr 1997 die Ausgliederung der Verwaltungs-DV, die bis dahin im Rechenzentrum integriert war.

Formal beruht das bisherige Organisationsschema auf folgenden Strukturelementen:

- **DV-Beauftragte:** Jede Fakultät benennt einen Professor, der für die IuK-Politik innerhalb seiner Fakultät verantwortlich zeichnet.
- **DV-Assistent** (heute **DV-Betreuer** genannt): Jeder DV-Beauftragte wird durch einen DV-Assistenten unterstützt; dieser übernimmt die Organisation und Koordination der praktischen Betreuungsaufgaben innerhalb seiner Fakultät oder führt diese auch selbst durch. Neben den hauptamtlichen DV-Betreuern gibt es weitere wissenschaftliche Mitarbeiter, die die Betreuungsaufgaben in den Fakultäten und Zentralen Einrichtungen neben ihren eigentlichen Dienstaufgaben in Forschung und Lehre erledigen. Sie werden in der Regel von studentischen Hilfskräften bei ihren Betreuungsaufgaben unterstützt.

- **Senatsausschuss für Informationsverarbeitung (IV-Ausschuss):** Ihm kommt die Kontrolle im Versorgungssystem zu. Seine Zusammensetzung hat den typischen Zuschnitt akademischer Gremien: Rektor, Kanzler, die DV-Beauftragten der Fakultäten (Professoren), ein Beauftragter für die Zentralen Betriebseinheiten, der Wissenschaftliche Direktor des Rechenzentrums und sein ständiger Vertreter, zwei Vertreter des Mittelbaus, ein Vertreter der Studenten und beratend ein Mitglied des Personalrats.

Soweit die organisatorischen Rahmenbedingungen. In Folge dieser neuen Aufgabenverteilung haben die Fakultäten durch Umschichtung immerhin 7 Dauerstellen für die DV-Betreuung in ihrem Zuständigkeitsbereich geschaffen. Auch die Gruppe für Verwaltungs-DV erhielt nach der Ausgliederung aus dem Rechenzentrum zwei zusätzliche Stellen zur Verstärkung. Ist es also tatsächlich so, dass nur mit der Verlagerung von Aufgaben auch der Blick für die Notwendigkeiten geschärft wird? Das Rechenzentrum hat sich mit seinen knappen Ressourcen konsequent auf den Ausbau der Infrastrukturdienste konzentriert und hat heute eine starke Position in der Universität inne. Auf der anderen Seite hat sich der Senatsausschuss für Informationsverarbeitung nicht als fakultätsübergreifende IuK-Führungsinanz etablieren können. Daher hat sich mangels übergreifender Steuerung die IT-Versorgungsqualität in den dezentralen Bereichen extrem unterschiedlich entwickelt. Sie ist heute geprägt durch eine sehr heterogene Ausstattung, unterschiedlichste Betriebsstrategien und als Folge durch einen hohen Aufwand für Service- und Beratungsarbeiten.

## 2 Die neue Organisationsstruktur

Über die Notwendigkeit von organisatorischen Veränderungen für die IuK-Versorgung an den Hochschulen wird, nicht zuletzt ausgelöst durch die Förderinitiative der DFG, auf breiter Front diskutiert. Für die Universität Augsburg sehe ich im Kern drei Hauptziele, die erreicht werden müssen:

- **Führungsinanz:** es muss eine IuK-Führungsinanz geschaffen werden, die in der Universitätsleitung verankert ist und durchgängige, hochschulweit einheitliche IuK-Versorgungsstrategien entwickelt, durchsetzt und ständig fortschreibt.
- **Orientierung am Kunden:** Die IuK-Dienste dürfen nicht mehr „einrichtungszentriert“ sondern sie müssen zukünftig „kundenorientiert“ ausgerichtet und weiterentwickelt werden.
- **Optimierung der Ressourcen:** die knappen IuK-Ressourcen müssen hochschulweit gebündelt werden, um sie optimal einsetzen zu können.

Wir sind überzeugt, diese Ziele mit unserer neuen Organisationsstruktur erreichen zu können. Im Mittelpunkt steht dabei das neue IT-Servicezentrum (ITS). Es bündelt alle IuK-Dienstleistungen für Studium, Lehre, Forschung und Verwaltung unter einem organisatorischen Dach.

Seine wesentlichen Strukturelemente sind:

- Die vier Säulen („Kompetenzbereiche“) für die IuK-Versorgung.
- Der handlungsfähige Lenkungsrat mit Entscheidungskompetenz.
- Die bereichsübergreifend zusammengesetzten und hochschulweit agierenden Servicegruppen.

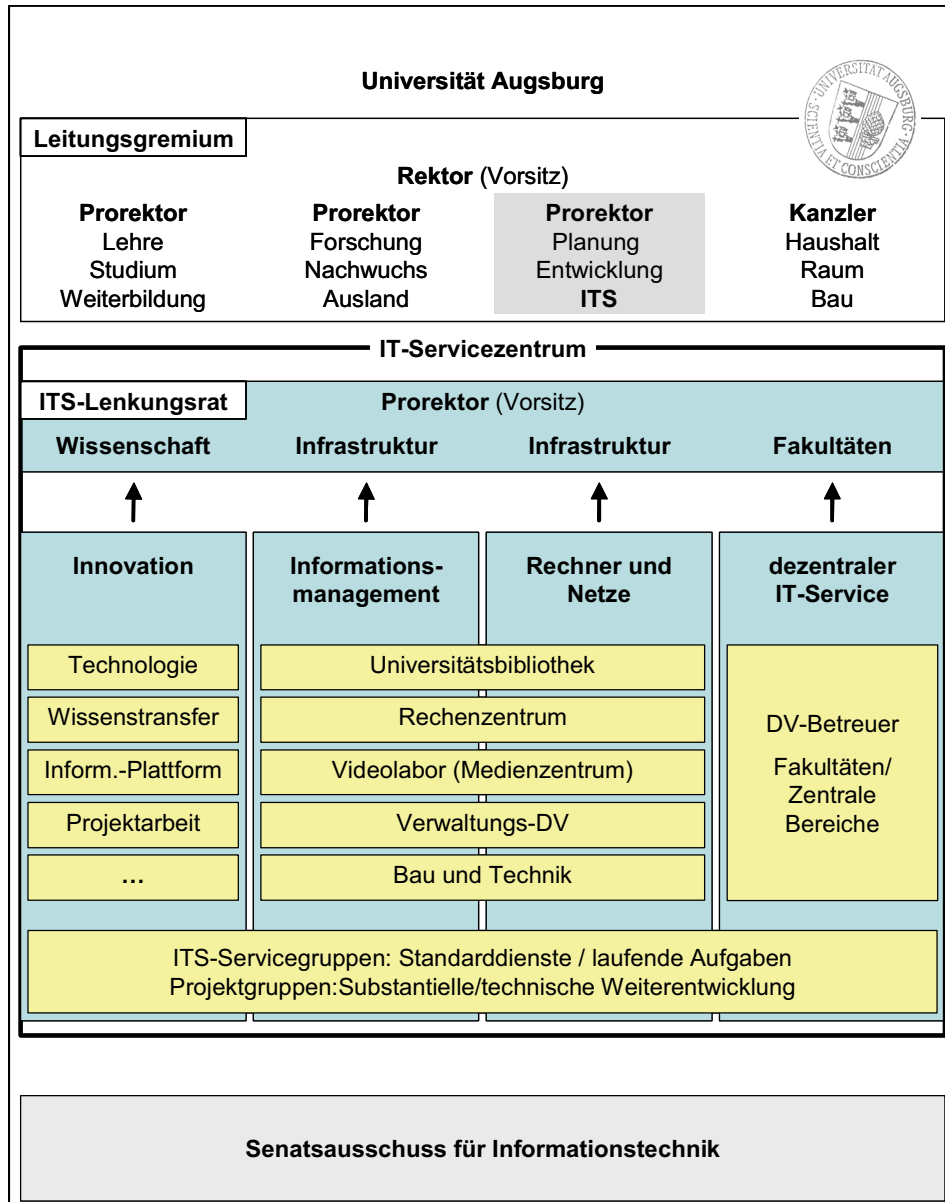


Abbildung 1: ITS-Organisationsstruktur

## 2.1 Die vier Säulen der IuK-Versorgung

Das Modell für das neue IT-Servicezentrum der Universität Augsburg geht davon aus, dass das Spektrum der IuK-Aufgaben inhaltlich auf vier größere Themenbereiche aufgeteilt werden kann. Diese vier „Säulen“ repräsentieren die Kompetenz für die Infrastruktur im Sinne von „Technik“ (Rechner und Netze) und „Inhalt“ (Informationsmanagement) ergänzt durch die Kompetenz für den Arbeitsplatz-Support (dezentraler IT-Service der Fakultäten) und vernetzt mit der Kompetenz für die permanente „Innovation“ des IuK-Angebots.

Alle Bereiche, die an der Erbringung der IuK-Dienstleistung mitwirken, sind im ITS einbezogen, insbesondere auch – und dies mag ungewöhnlich erscheinen – die Wissenschaftler. Die fünf Infrastruktureinrichtungen (Universitätsbibliothek, Rechenzentrum, Videolabor, DV-Referat sowie Referat Geräte- und Informationstechnik der Universitätsverwaltung) bilden mit ihren Ressourcen den Kern des IT-Servicezentrums. Zusammen mit dem dezentralen IT-Service, der an der Universität Augsburg im Verantwortungsbereich der Fakultäten und Zentralen Einrichtungen angesiedelt ist, repräsentieren sie den „klassischen“ IuK-Dienstleistungsbereich. Die Erfahrungen zeigen, dass an den Lehrstühlen zusätzliche Kapazitäten in den IuK-Versorgungsprozess – zum großen Teil in Form von Selbstversorgung – eingebracht werden. Die Höhe dieses Anteils ist zwar unbekannt und schwer schätzbar, kann aber bei genauer Betrachtung nicht unerheblich sein. Stellt man nämlich Überlegungen zur „Total Cost of Ownership“ (TCO) an, so folgt, dass im Allgemeinen für jede jährlich in die IuK-Ausstattung investierte Million Euro mindestens noch weitere 4 Millionen Euro pro Jahr für den Betrieb und die Betreuung aufgebracht werden müssen. Trotz der Unschärfe solcher Zahlenspiele lässt sich ableiten, dass der Beitrag der Wissenschaftler zur IuK-Versorgung mindestens die gleiche Höhe erreicht, wie der Beitrag der klassischen IuK-Dienstleister. Hochschulweite Abstimmungsprozesse und Betriebsoptimierung greifen also zu kurz, wenn sie nur auf die Dienstleistung der Infrastruktureinrichtungen und der DV-Betreuer abzielen. Es ist folglich nur konsequent, auch die Wissenschaftler in das ITS-Organisationsschema einzubeziehen, indem sie für die Säule „Innovation“ zuständig sind. Gelingt es, den DV-Betrieb an den Lehrstühlen in hochschulweit einheitliche und damit zentral unterstützbare Betriebsstrategien einzubinden, wird ein erhebliches Maß an Ressourcen erschlossen. Dieses wertvolle Potential soll zukünftig als Triebfeder für die innovative Weiterentwicklung des IuK-Angebots gewonnen werden und nicht mehr, wie es heute oft geschieht, für vermeidbare Doppelarbeiten verloren gehen.

## 2.2 Zusammensetzung und Aufgaben des Lenkungsrats

Die organisatorische Klammer in diesem Kooperationsmodell bildet der Lenkungsrat. Jede der beschriebenen Säulen wird inhaltlich von einer Person im ITS-Lenkungsrat vertreten. Alle Mitglieder, die prinzipiell auch externe Fachleute sein können, werden direkt von der Universitätsleitung auf Zeit berufen. In der Aufbauphase des ITS gehören dem Lenkungsrat an: für die Säule Innovation der Wissenschaftliche Direktor des Rechenzentrums (Inhaber eines Informatik-Lehrstuhls), für die Infrastruktur der Leiter der Universitätsbibliothek sowie der Technische Leiter des Rechenzentrums und für den dezentralen IT-Service der Geschäftsführer der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät. Geleitet wird der Lenkungsrat vom Prorektor für Hochschulplanung.

Dem Lenkungsrat obliegen die folgenden Aufgaben:

1. Beratung der Universitätsleitung bei IuK-Organisations- und Strukturfragen
2. Entwicklung und Fortschreibung der IuK-Strategie, insbesondere die Definition von Zielen, Prioritäten und Strukturen für die IuK-Versorgung der Universität
3. Verantwortung für die Ressourcen des ITS, also für die Finanzmittel, den Personaleinsatz, die Räume und die maschinelle Ausstattung
4. Verantwortung für die Erbringung und Weiterentwicklung der Dienstleistungen des ITS unter den Aspekten
  - *Integration* durch einheitliches Benutzer-, Daten- und Informationsmanagement sowie durch das hochschulweite Zusammenwirken der IuK-Dienstleister und -Anwender,
  - *Kundenorientierung* gemäß den Anforderungen aus Forschung, Lehre, Studium und Verwaltung,
  - *Aktualität* der Dienstleistung auf dem neuesten Stand der Technik,
  - *Servicequalität* durch hohe Verfügbarkeit und kompetente Beratung.

## 2.3 Servicegruppen

Die Bildung von Servicegruppen ist ein wesentliches Instrument zur Neustrukturierung des Betriebs und der Dienstleistung der beteiligten Einrichtungen. Der Lenkungsrat bildet diese Servicegruppen aufgabenbezogen und übergreifend über alle Einrichtungen hinweg. So werden Kompetenzen gebündelt, einheitliche Betriebs- und Servicestrategien entwickelt und hochschulweit angewendet. Auch die DV-Betreuer gliedern sich aktiv in diese Servicegruppen ein. Mehrfacharbeiten, beispielsweise beim Serverbetrieb, bei den Internetdiensten oder beim Arbeitsplatz-Support werden dadurch in Zukunft vermieden. Durch Spezialisierung der Mitarbeiter auf klar definierte, abgegrenzte Arbeitsgebiete wird die Qualität der Dienstleistung verbessert und die verschiedenen Arbeitsabläufe vereinheitlicht und optimiert.

Beispielsweise soll zukünftig nur noch *eine* Betriebsgruppe für den Betrieb *aller* Server des ITS zuständig sein, unabhängig davon, ob die Server heute dem Rechenzentrum, der Universitätsbibliothek oder der DV-Gruppe der Universitätsverwaltung zugeordnet sind.

## **2.4 Zusammenfassung**

Die Universität Augsburg strebt mit einer neuartigen Organisationsstruktur eine hochwertige IuK-Versorgung für die Universität an. Die gesamte IuK-Dienstleistung wird unter dem Dach eines IT-Servicezentrums gebündelt und kundenorientiert „aus einem Guss“ angeboten und weiterentwickelt. Beim IT-Servicezentrum handelt es sich um eine Einrichtung, die alle IuK-Kompetenzen in der Universität in einem Kooperationsmodell bündelt und die Wissenschaftler mit einbezieht. Die fünf Infrastruktureinrichtungen (Universitätsbibliothek, Rechenzentrum, Videolabor, DV-Referat sowie Referat Geräte- und Informationstechnik der Universitätsverwaltung) bleiben erhalten, schärfen ihre Kernkompetenzen und unterstellen ihre Ressourcen einem mit Handlungsvollmacht ausgestatteten Lenkungsrat. Die aufgabenbezogenen Servicegruppen sorgen für hochschulweit einheitliche, optimierte Betriebsstrategien und entwickeln die IuK-Dienste im Sinne der Kunden und nahe am technologischen Fortschritt weiter. Durch seine IuK-Kompetenz und die enge Anbindung an die Universitätsleitung wird das IT-Servicezentrum die Rolle der IuK-Führungsinstanz in der Universität übernehmen.

## **3 Entwicklungsprojekte im Rahmen der DFG-Förderung**

Im DFG-Antrag der Universität Augsburg sind 9 Einzelprojekte genannt, die zu fünf Themengebieten zusammengefasst wurden. Für diesen Vortrag will ich noch weiter komprimieren und die Einzelprojekte in drei Blöcke einteilen:

- Block 1: effiziente IT-Basis
  - Konsolidierung der Dienste
  - Identity-Management und Campus-File-System
  - Integrierter Betrieb von Rechnerarbeitsplätzen
- Block 2: serviceorientierte Verwaltung
  - Portalkonzept für Verwaltungsinformation
  - Durchgängige Prozesse bis zum Lehrstuhlarbeitsplatz
- Block 3: Forschungsinformation
  - Elektronisches Publizieren
  - Medien- und Bildungstechnik in Forschung und Lehre

Eine gute IuK-Versorgung setzt eine effiziente IT-Basis voraus. Darauf werde ich weiter unten eingehen. Im zweiten Block der „serviceorientierten Verwaltung“ gestalten Lehrstühle und zentrale Verwaltung gemeinsam integrierte Lösungen zur Abwicklung der täglichen administrativen Arbeit. Die Wissenschaftler wünschen sich neben dem Zugriff auf statistisches Zahlenmaterial vor allem einen Online-Zugang zu ihrer Kontoverwaltung, die Beschleunigung der Abwicklung der zahlreichen HiWi-Verträge und eine unkomplizierte Buchung von Räumen für Veranstaltungen.

Im Block „Forschungsinformation“ sollen die Grundlagen für eine neue Qualität von Informationsversorgung geschaffen werden. Es sollen Serviceangebote aufgebaut werden, die neue Formen des Lehrens und des Publizieren unterstützen.

Ich möchte jetzt noch etwas näher auf die Projekte unter Federführung des Rechenzentrums eingehen.

### **3.1 Konsolidierung der Basisdienste**

Für dieses Projekt werden keine Fördermittel der DFG eingesetzt. Wichtige Dienste wie E-Mail, Web, DNS und DHCP sind heute schon weitgehend konsolidiert, aber es fehlen noch Werkzeuge, die das Konzept des zentralen Betriebs bei dezentraler Pflege der Daten konsequent unterstützen.

Im Mai 2006 wurde die ITS-Servicegruppe „Serverinfrastruktur und Sicherheit“ gegründet. Ihr gehören alle mit dem Betrieb von Servern befaßten Personen aus dem Rechenzentrum, der Universitätsbibliothek, dem Videolabor und der Verwaltungs-DV sowie den Fakultäten an. Mit dem Ziel hochschulweit einheitliche Betriebsstrategien zu entwickeln und umzusetzen, verschafft sie sich zunächst in einer Bestandsaufnahme Klarheit über ihre Handlungsfelder.

### **3.2 Identitymanagement und Campus-File-System**

An der Universität Augsburg setzen wir seit über vier Jahren ein hochschulweites Benutzer- und Datenmanagementsystem auf Basis von IBM DCE/DFS ein. Alle personalisierten Dienste des Rechenzentrums – der Zugang zu den Windows-, Unix/Linux-, Mac-Rechnern am Arbeitsplatz und in den CIP-Pools einschließlich dem angeschlossenen Druckaccounting, der Zugriff auf das persönliche Netzlaufwerk, das Abrufen der E-Mail-Konten, der Zugang zum Universitätsnetz über VPN, Funk-LAN oder RAS-Services und der Autorenzugang zum Web-CMS – sind unter einer einheitlichen Kennung mit einheitlichem Passwort nutzbar. Identitymanagement und Campus-File-System haben nicht nur eine hervorragende Akzeptanz gefunden, sondern haben sich unverkennbar positiv auf die Versorgungsstruktur ausgewirkt.

Wir wollen diese Erfahrungen nutzen und aufgrund der Abkündigung der IBM-Produkte eine hochschulweite Nachfolgelösung konzipieren, die auf Dienste in der Universität ausgedehnt werden soll. Neben einer einheitlichen Verwaltung der digitalen Identitäten unserer Kunden (Identity-Management) ist ein einheitliches, plattformübergreifendes Management ihrer Dateien (Campus-File-System) ein wesentlicher Grundpfeiler unserer Versorgungsstrategie.

### 3.3 Integrierter Betrieb der Rechnerarbeitsplätze

Der Arbeitsplatzrechner ist eines der wichtigsten Werkzeuge der Hochschulangehörigen für die Erledigung ihrer täglichen Arbeit – gleichzeitig leider aber auch eines der anfälligsten. Unser Grundgedanke besteht darin, den PC am Arbeitsplatz zukünftig als ein unproblematisches, immer funktionstüchtiges Arbeitsgerät – etwa vergleichbar zum Telefon – bereitzustellen. Natürlich hat ein solches Unterfangen seine Grenzen. Aber es gilt, die heute gegebenen technischen Möglichkeiten voll auszunutzen und die dafür erforderlichen Rahmenbedingungen an der Universität zu schaffen. Wir wollen auch hierbei eine hochschulweit einheitliche Strategie erarbeiten und umsetzen. Schlagworte sind:

- **einfach** durch einheitliche technische und organisatorische Rahmenbedingungen.
- **integriert** in die Infrastruktur für Sicherheit, Identity-Management, Campus-File-System, Softwareverteilung, etc.
- **kompetent** durch konsequente Aus- und Weiterbildung der Administratoren, Betreuer und Anwender
- **kundenorientiert** durch den Nutzer im Zentrum des Angebots: mit zuverlässigem Betrieb, kurzen Servicezeiten und nutzergerechter Beratung.

### 3.4 Erfahrungen

Beide Projekte, also Konsolidierung der Basisdienste und Arbeitsplatzsupport, üben wegen ihrer unmittelbaren Auswirkungen auf die tägliche Arbeit eine starke Integrationswirkung für das ITS aus: Mitarbeiter aus den verschiedensten Bereichen arbeiten motiviert zusammen und gestalten gemeinsame Konzepte. Sie sind daher Schlüsselprojekte, an denen sich zeigen wird, ob die kooperative Organisationsform des ITS in der Lage ist, die Betriebsstrukturen nachhaltig zu ändern. Die bisherigen Erfahrungen sind durchweg sehr positiv. Die Akzeptanz ist bei allen Beteiligten ausgesprochen hoch und es gibt eine große Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit. Die unterschiedlichen Sichtweisen aus den verschiedenen Bereichen haben sich nicht als Hemmnis herausgestellt, sondern werden von allen Seiten als positives Element empfunden. Nach einer Auftaktveranstaltung des ITS für die Universitätsöffentlichkeit haben langjährige Mitarbeiter geäußert: „Aufbruchstimmung wie zu Zeiten der Universitätsgründung“.

Der Start des neuen IT-Servicezentrums ist also sehr gut gelungen und es gilt nun, den Rückenwind tatkräftig zu nutzen.