

Einleitung:

## Hochschulrechenzentren zwischen Serviceorientierung und Forschungsauftrag

Dr. Horst Moog

### 0 Gliederung

- 1 Vorstellung
- 2 Trends der Hochschul-IT
- 3 Zukunft wissenschaftlicher Rechenzentren
- 4 Aufbau des Workshops

1 Vorstellung:  
Hochschul-Informationssystem GmbH



Gesellschafter:

- Bund (1/3)
- 16 Bundesländer (2/3)

Mitarbeiter (2006):

- 120 Dauerstellen
- 130 Projektmitarbeiter

Sitz:

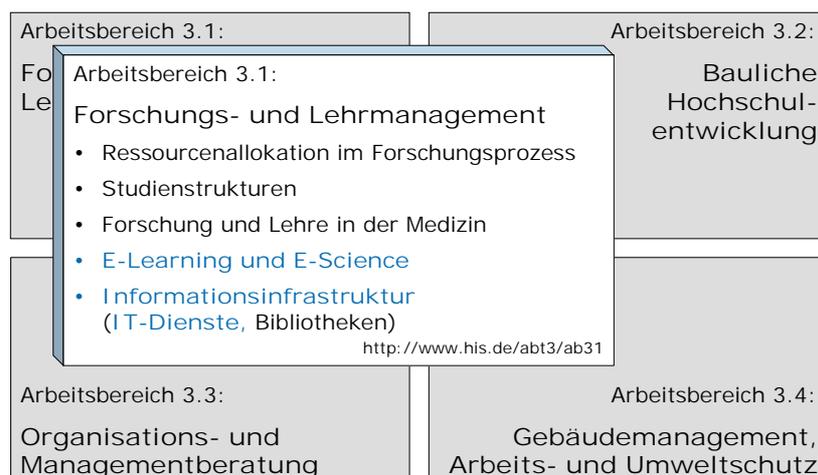
30159 Hannover, Goseriede 9

Abteilungen:

- (1) Hochschul-IT
- (2) Hochschulforschung
- (3) Hochschulentwicklung

[www.his.de](http://www.his.de)

1 Vorstellung:  
Arbeitsbereiche der Abteilung 3 „Hochschulentwicklung“



## 1 Vorstellung: IT-Evaluation und -Beratung durch HIS

### IT-Dienste:

#### Serviceangebote:

- Strukturevaluation der hochschulweiten IT-Versorgung
- Prozessevaluation einzelner Rechenzentren/ DV-Gruppen
- Moderation von Reorganisations- und OE-Prozessen
- Strategieberatung und -entwicklung

#### Projekte:

- FH Lausitz: Evaluation der IT-Versorgung (06/2005)
- U Leipzig: Evaluation des URZ (07/2006) (mit Prof. Juling, Prof. Hegering, P. Grosse)
- U Hohenheim: Evaluation der Verwaltungs-IT (06/2006)
- U Stuttgart: Moderation eines OE-Workshops zur Verwaltungs-IT (12/2006)
- Alice Salomon Fachhochschule Berlin: Evaluation der IT-Versorgung (04/2007)

### E-Learning:

#### Serviceangebote:

- Evaluation von Projekten, Organisationsstrukturen und institutionellen Strategien
- Organisations- und Geschäftsmodellentwicklung
- Regionale und bundesweite Analysen, Umfragen und Studien

#### Projekte:

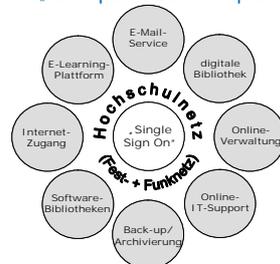
- U Frankfurt: Programmevaluation megadigitale
- FHTW Berlin: Beratung bzgl. E-Learning-Strategie
- U Freiburg: Beratung zu virtuellen Masterstudiengängen
- Umfrage: E-Learning-Nutzung an deutschen Hochschulen
- Studie: Potenzielle Kapazitätseffekte von E-Learning

## 2 Trends der Hochschul-IT

### Anwendungen:

- als Forschungsmethode „in silico“
- als Lehrmethode (Blended + E-Learning)
- als Verwaltungsprozessunterstützung (Automatisierung, Selbstbedienung via Intra- und Internet etc.)
- als Quelle hochschulweiter Organisationsinformationen

⇒ „ubiquitous computing“



### Technologien:

- Web-Portale mit single Sign-on
- Identity-Management von Rollen und Rechten
- Verzeichnisdienste für dezentrale Daten
- Systemlösungen + Schnittstellenvielfalt durch Serviceorientierte Architekturen (SOA)
- Voice over IP

⇒ netzgestützte Integration

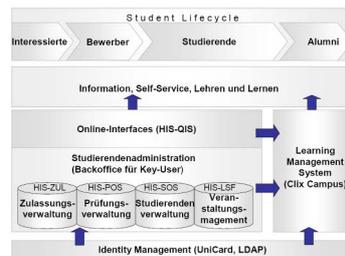
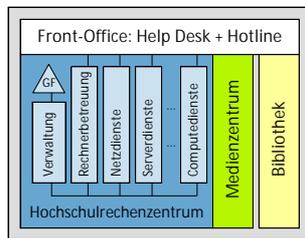


Abbildung entnommen aus Kraus, M. u. a., U Freiburg 2006

## 2 Trends der Hochschul-IT



### Services:

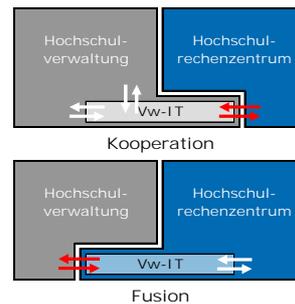
- Automatisierung der IT-Administration
- Single Point of Contact: Help Desk + Hotline
- formalisierte, mehrstufige Auftragsbearbeitung
- Trouble-Ticket-Systeme
- Service Contracts + Service Level Agreements

⇒ **Standardisierung und Automatisierung**

### Organisation:

- hochschulweites IT-Management
- Chief Information Officer (CIO)
- Fusion von Rechenzentrum, Medienzentrum und Bibliothek
- Fusion von Verwaltungs-IT und HRZ
- Professionalisierung des IT-Personals
- Outsourcing und zentralisiertes Insourcing

⇒ **(Re-)Zentralisierung**



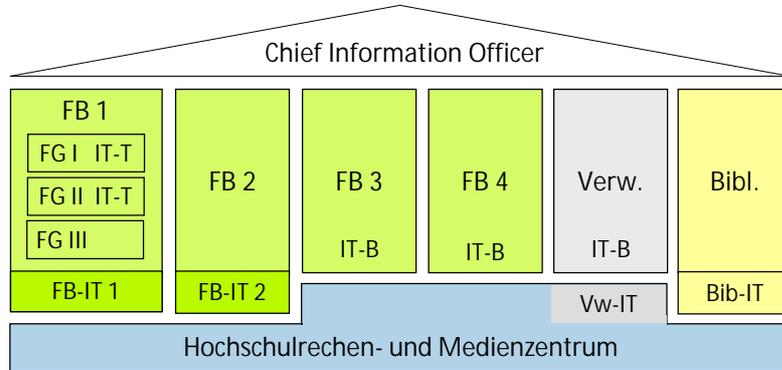
## 3 Zukunft wissenschaftlicher Rechenzentren: Kennzeichen der wissenschaftlichen Ausrichtung

- zentrale Einrichtung von und für Hochschulen oder außeruniversitären Forschungseinrichtungen
- wissenschaftliche Leitung
- wissenschaftliches Personal
- Entwicklungs- und Forschungsprojekte
- Drittmittelprojekte und -personal
- wissenschaftliches Hochleistungsrechnen
- ingenieurwissenschaftliche Innovations- und Experimentierkultur

aber:

Wissenschaftliche Rechenzentren sind in der Regel  
**zentrale Betriebseinrichtungen**  
der Hochschulen mit Dienstleistungsauftrag!

### 3 Zukunft wissenschaftlicher Rechenzentren: Integriertes Informationsmanagement



- IT-T: IT-Techniker in den Forschungsgruppen
- IT-D: IT-Dienst des Fachbereichs
- IT-B: IT-Beauftragter („Information Officer“)

### 3 Zukunft wissenschaftlicher Rechenzentren: hochschulweiter Anbieter standardisierbarer Basisdienste und Infrastrukturen

	HRZ	Vw-IT	Bib-IT	FB-IT	IT-B
(4) personalisierte Dienstleistungen: • personalisierte Portale • Identitätsmanagement ...	X X	X X			Nutzerbetreuung (first level support)
(3) fach- und bereichsspezifische Anwendungen: • Verwaltungssysteme • Bibliothekssysteme • Fachanwendungen • wissenschaftliches Rechnen / Hochleistungsrechnen	X	X	X	X X	
(2) standardisierbare Basisdienste: • Standardsoftware (= hochschulweit genutzte Software) • File- und Backup-Dienste • Kommunikationsdienste, Internet und Intranet ... • Sicherheitsmanagement	X X X X				
(1) Infrastruktur: • PC-Hardware + Peripheriegeräte + Betriebssysteme • Voice over IP / Voice over Wire • Server-Hardware + Betriebssysteme • passive / aktive Netzkomponenten + Betriebssysteme	X X X X				

HRZ = Hochschulrechenzentrum Vw-IT = IT-Dienste für die Verwaltung

Bib-IT = IT-Dienste für die Bibliothek FB-IT = IT-Dienste in Fachbereichen oder Instituten

IT-B = IT-Beauftragte in Fachbereichen, Dezernaten und Bibliotheken

### 3 Zukunft wissenschaftlicher Rechenzentren: alternative Thesen

**A** Konsequente Serviceorientierung und wissenschaftliche Ambitionen der Dienstleister schließen sich aus.

⇒ Hochschulrechenzentren sollten zu hochschuleigenen IT-Dienstleistungsunternehmen werden.



**B** Nur wissenschaftliche Serviceeinrichtungen können Wissenschaftlern optimalen Service bieten.

⇒ Hochschulrechenzentren sollten eine wissenschafts-spezifische Serviceorientierung entwickeln.

### 4 Ablauf des Workshops:

- Einleitung: Hochschulrechenzentren zwischen Serviceorientierung und Forschungsauftrag (Moog, HIS)
- ITIL für Hochschulen – Fluch oder Segen? (Breiter, ifib Bremen)
- ITILS – Das ITIL-Projekt an der Hochschule Darmstadt (Diagayété, Hochschule Darmstadt)  
--- Mittagspause ---
- Service-Management als Voraussetzung integrierter Informationsinfrastrukturen (Wannemacher, HIS)
- Zusammenführen der IT in einem dienstleistungsorientierten IT-Zentrum an der TU Braunschweig (Glombig, TU Braunschweig)  
--- Kaffeepause ---
- Kooperative IT-Betreuung an der Universität Regensburg – Serviceorientierung abseits von ITIL (Wimmer, U Regensburg)
- Abschlussdiskussion: ITIL goes University? (Kleimann, HIS)