Auf dem Weg zu erfolgreichen IT-Kooperationen

Vier Thesen aus Sicht der dienstnutzenden Hochschulen

Ein Werkstattbericht zu Erfolgsfaktoren gemeinsamer IT-Dienste.

AUTOR:INNEN

Malte Dreyer · Peter Väterlein · Ivonne Erfurth · Kathrin Kilian · Raimund Vogl

Dieter Lehmann · André Meisel · Christian Erfurth · Inga Scheler · Torsten Prill

Teil 1 · Perspektive der Nutzenden · 2026

Einführung und Genese

Dieses Dokument entstand im Rahmen eines Workshops des ZKI-Arbeitskreises Strategie und Organisation an der Universität Leipzig, in dem Kernfragen kooperativer IT-Dienste aus Perspektive der nutzenden Hochschulen erarbeitet wurden. Ausgangspunkt war die Herausforderung, IT-Infrastrukturen über institutionelle Grenzen hinweg zu gestalten. Im Verlauf des Workshops wurde deutlich, dass technische Lösungen allein für langfristige Zusammenarbeit nicht ausreichen. Kulturelle, organisatorische und kommunikative Rahmenbedingungen erwiesen sich als weitere sehr relevante Erfolgsfaktoren.

Der Workshop fand in zwei Phasen statt. In der ersten Phase stand die Perspektive dienstnutzender Hochschulen im Mittelpunkt: Analyse von Erwartungen, Bedürfnissen und Barrieren bei der Nutzung gemeinsamer IT-Dienste. In der zweiten Phase wurden Erkenntnisse systematisch weiterentwickelt, um Handlungsempfehlungen für IT-Kooperationen zu formulieren.

Die Dokumentation liefert eine Handlungsorientierung für den Wandel hin zu vernetzten, kooperativen IT-Service-Strukturen im Hochschulbereich. Dieser erste Teil der Handreichung legt dabei einen Fokus auf die Perspektive der Nutzung von Diensten anderer Hochschulen.

Zusammenfassung

Diese Handreichung analysiert die Transformation von IT-Zentren hin zu Servicebrokern in einer kooperativen IT-Infrastruktur. Die Erkenntnisse lassen sich in vier Kernthesen zusammenfassen, die eine strategische Grundlage für die Weiterentwicklung von IT-Service-Strukturen bilden können.

These 1 beschreibt den Rollenwandel der IT-Zentren von Infrastrukturbetreibenden zu strategischen Servicebrokern. Dieser Wandel erfordert die Integration von drei Betriebsmodellen – Eigenleistung, Community-Service und Cloud-Vermittlung – unter zentraler Koordination. Die Aufgabe liegt in der Vertrags- und Integrationssteuerung, wobei der First-Level-Support bei der nutzenden Hochschule verbleibt.

These 2 identifiziert kulturelle und kommunikative Faktoren als zentrale Hemmnisse. Vertrauensdefizite, Angst vor Kontrollverlust und emotionale Spannungen durch den in These 1 beschriebenen Rollenwandel behindern den Wandel. Die Barrieren resultieren aus Rollenveränderungen, mangelnder Transparenz, unklaren Zuständigkeiten und systemischen Kommunikationslücken.

These 3 betont, dass Skalierbarkeit durch drei Säulen erreicht wird: verbindliche Standards, klare Governance-Strukturen und definierte Verantwortlichkeiten. Dazu gehören einheitliche Vertragsstandards, transparente Abrechnungsmodelle sowie die strategische Verankerung der Servicebroker-Rolle in der Hochschulleitung.

These 4 legt den Fokus auf die Erwartungen der Nutzenden: Einheitliche Anlaufstellen (SPoC, *Single Point of Contact*), an den Nutzenden orientierte Onboarding-Prozesse, nahtlose Identitätsverwaltung und klare Schnittstellen sind ausschlaggebend für Akzeptanz und Effizienz. Der First-Level-Support fungiert als Schnittstelle zwischen Nutzenden und Dienstlandschaft.

Die Transformation gelingt vor diesem Hintergrund nicht allein durch technische Maßnahmen, sondern durch eine Veränderung von Strukturen, Kompetenzen und Kultur.

Ausblick – Perspektivwechsel auf dienstanbietende Hochschulen

Diese Handreichung konzentriert sich primär auf die Perspektive der nutzenden Hochschulen und der Endnutzenden. Für ein ganzheitliches Verständnis ist ein systematischer Perspektivwechsel auf die Seite der anbietenden Hochschulen erforderlich. Während Nutzende Integration und Einheitlichkeit suchen, stehen Anbietende vor der Herausforderung, Dienste für heterogene Hochschullandschaften zu standardisieren, ohne Nachteile für die eigene Hochschule zu schaffen. Zukünftige Analysen müssen untersuchen, wie anbietende Hochschulen Risiken managen und welche unterschiedlichen Voraussetzungen große und kleine Hochschulen in der Rolle der Anbietenden mitbringen.

Zu diesem Zweck wird ein weiterer Workshop im Herbst 2026 durchgeführt, um Kriterien aus der Perspektive der anbietenden Hochschulen systematisch zu erfassen und

zusammen mit dieser Handreichung zu einer übergreifenden Publikation zum Thema „Kooperative Dienste an Hochschulen“ zu verdichten.

Thesen

These 1: Vom Betreibenden zum Servicebroker – Der Rollenwandel

Kernaspekte

Die IT-Zentren der Hochschulen befinden sich in einem Paradigmenwechsel: Sie entwickeln ihre lokalen Infrastrukturen weiter und integrieren zunehmend IT-Dienste aus unterschiedlichen Quellen. Ihre Rolle erweitert sich hin zu Servicebrokern, die solche Dienste – eigenständig, community-basiert oder aus der Public Cloud – integrieren und verantwortlich vermitteln. Um diesen Wandel zu beschreiben, sollen folgende idealtypische Rollen unterschieden werden: die Rolle der IT-Zentren im **Eigenbetrieb**, im **Betrieb von Community-Services** und als **Broker in der Vermittlung von Cloud-Services**. Jede Rolle bringt spezifische Anforderungen an Supportstrukturen, Identity Management und die Abrechnung zwischen den Parteien mit sich. Der Übergang ist sowohl technisch als auch organisatorisch und setzt neue Kompetenzen im Bereich Service-Integration und Vertragsmanagement sowie in der Koordination zwischen allen Beteiligten voraus.

Ausführliche Darstellung

1. Drei Rollentypen im Detail

Die zunehmende Komplexität und Vielfalt von IT-Diensten erfordert eine differenzierte Rollenstruktur, die den unterschiedlichen Ausprägungen der Dienstleistungserbringung gerecht wird.

Eigenbetrieb (IT-Angebot für die eigene Hochschule): Das IT-Zentrum übernimmt die volle Verantwortung für Dienstleistung, Betrieb, Anpassung und Support. Der First-Level-Support (direkter Kontakt zu den Nutzenden und erste Hilfe bei Störungen) ist lokal vor Ort, Second-Level-Support (technische Fehleranalyse und -behebung) wird intern durchgeführt. Die Kontrolle über Technologie, Prozesse und Änderungen ist maximal.

Community-Services (IT-Angebot für die Hochschulgemeinschaft): Ein IT-Zentrum erbringt einen Dienst für mehrere Hochschulen, z. B. im Rahmen eines Verbunds auf Landesebene. Der First-Level-Support verbleibt bei der nutzenden Hochschule lokal vor Ort, um die Nähe zu den Nutzenden und die Zufriedenheit zu gewährleisten. Der Second-Level-Support wird zentral von der dienstanbietenden Hochschule geleistet. Anpassungen sind begrenzt, da der Dienst standardisiert und für alle Nutzenden gleichartig bereitgestellt wird.

Broker für Public Cloud (Schnittstelle zu externen Angeboten): Die Hochschule übernimmt eine vermittelnde Rolle bei der Bereitstellung von Cloud-Diensten externer Anbieter für Nutzende an der eigenen oder anderen Hochschulen. Der First-Level-Support bleibt weiterhin bei der nutzenden Hochschule lokal vor Ort. Der Second-Level-Support wird durch die dienstanbietende Hochschule organisiert, die ebenfalls die Schnittstelle zum Cloud-Unternehmen herstellt. Diese Rolle erfordert eine hohe Kompetenz in der Integration, der Vertragsverhandlung und im Schnittstellenmanagement.

2. Identity Management, Abrechnung & Integration

Die Integration externer Dienste – insbesondere in der Broker-Rolle – stellt eine zentrale Herausforderung dar. Identity Management (IdM) ist dabei nicht nur eine technische, sondern auch eine organisatorische Aufgabe, die die Koordination zwischen drei Parteien erfordert: die Rolle der nutzenden Hochschule, der dienstanbietenden Hochschule und des externen Cloud-Anbietenden. Die Verwaltung von Benutzeridentitäten, Berechtigungen und Zugriffsrechten über Organisationsgrenzen hinweg erfordert standardisierte Schnittstellen sowie klare Vereinbarungen zum Datenschutz und zur Haftung. **Dabei müssen sowohl das Identity Management als auch die Abrechnung des Dienstes geklärt werden**, um eine faire Kostenteilung und transparente Finanzierungsregeln zwischen den Kooperationsbeteiligten zu ermöglichen.

3. Kompetenzen und Verantwortlichkeiten

Der Rolle als Broker wohnt eine besondere Verantwortlichkeit inne: Trotz delegierter Betriebsführung bei externen Anbietenden bleibt die Hochschule gegenüber den

Nutzenden verantwortlich. Dies erfordert neue Fähigkeiten zur Betriebssteuerung, bei der Bewertung von Fremdleistungen und bei der gesteuerten Integration heterogener Dienste zu einem kohärenten Service-Portfolio.

These 2: Woran Kooperationen scheitern – Kultur und Kommunikation sind entscheidender als Technik

Kernaspekte

Hochschulübergreifende IT-Kooperationen scheitern nicht nur an technischen, sondern auch an kulturellen und kommunikativen Barrieren. Die systematische Identifikation dieser Hemmnisse mittels der **Kopfstand-Methode** offenbart, dass egozentrische Haltungen, Vertrauensmangel und strukturelle Unklarheiten die Zusammenarbeit blockieren. Voraussetzung für eine erfolgreiche Kooperation ist ein tiefgreifender **Kulturwandel** – von einer risikoaversen, hierarchischen zu einer gemeinschaftsorientierten, vertrauensbasierten Arbeitsweise – sowie die Schließung von **Kommunikationslücken** zwischen IT, Leitung und Nutzenden. Ohne eine tragfähige Beziehungsebene, visionäre Führung und transparente Rollenklärung bleibt auch die beste Technologie wirkungslos.

Ausführliche Darstellung

1. Methodische Herleitung

Die Analyse der Kooperationsbarrieren erfolgte im Workshop durch die **Kopfstand-Methode**: Statt zu fragen, *wie Kooperation gelingen kann*, wurde die Frage umgekehrt formuliert: *Was müsste geschehen, damit Kooperation garantiert scheitert?* Diese methodische Perspektivverschiebung ermöglichte die systematische Identifikation von Hemmnissen, die in der täglichen Praxis oft unbemerkt bleiben. Die Ergebnisse wurden in einer **Fishbowl-Diskussion** vertieft, bei der Teilnehmende in einem geschützten Raum die hartnäckigsten Muster der Zusammenarbeit reflektierten – insbesondere die fehlende Beziehungsbasis sowie die Dominanz von Egoismus und Kontrollverlustängsten.

2. Barriereanalyse

Die Kopfstand-Analyse identifizierte fünf zentrale Barrieren:

- **Verzögerung von Entscheidungen** durch ständige Neuausrichtung von Anforderungen und fehlende Prioritäten
- **Herabwürdigung der Beteiligten** durch fehlende Anerkennung von Kompetenzen und Rollen
- **Perfektionismus** als Ausrede für Nicht-Handeln
- **Fehlende strategische Ausrichtung** der IT, die zu Prozessfragmentierung führt
- **Risikoaversion** bei unklaren Haftungsfragen und fehlenden klaren Zuständigkeiten

Darüber hinaus wurden der Föderalismus zwischen den Ländern mit seinen unterschiedlichen Regulierungen und die Asymmetrie zwischen großen und kleinen Hochschulen mit deren divergierenden Ressourcen und Interessen als strukturelle Hindernisse identifiziert. Zusätzlich wurde die **fehlende Standardisierung** als strukturelle Barriere benannt: Die individuelle Ausprägung jedes Dienstes verhindert Skalierbarkeit und schafft zusätzlichen Abstimmungsbedarf. Die **fehlende Rückendeckung durch die Hochschulleitung** wurde als kritische strukturelle Schwäche erkannt.

3. Kulturwandel & Führung

Die Entscheidung für eine Kooperation muss nicht nur durch technische oder organisatorische Argumente getragen werden, sondern erfordert auch eine emotionale Basis. Ein vertrauensvolles Verhältnis der Beteiligten ist die Voraussetzung für sachliche Diskussionen: Wenn Beteiligte das Gefühl haben, dass eine Kooperation ihnen schadet, sind sachliche Argumente wirkungslos – eine einzelne Entscheidungsperson kann die gesamte Kooperation torpedieren. Eine wirksame Kommunikationsstrategie adressiert dabei alle Ebenen – von der operativen IT-Ebene über die Mittelmanagement-Ebene bis hin zur Hochschulleitung – und etabliert Vertrauen als zentrale Ressource.

These 3: Standardisierung und Governance sind die Voraussetzungen für Skalierbarkeit

Kernaspekte

Skalierbarkeit von IT-Kooperationen zwischen Hochschulen erfordert nicht nur technische Interoperabilität, sondern vor allem standardisierte Prozesse, vertragliche Rahmenbedingungen und klare Governance-Strukturen. Ohne einheitliche Vertragswerke, transparente Abrechnungsmodelle und verbindliche Service Level Agreements (SLAs) bleiben Kooperationen auf Einzellösungen beschränkt und können nicht nachhaltig ausgeweitet werden. Die strategische Verankerung dieser Strukturen in der Hochschulleitung ist entscheidend, um Akzeptanz, Stabilität und langfristige Nutzung zu gewährleisten.

Ausführliche Darstellung

1. Dimensionen der Skalierbarkeit

Skalierbarkeit ist ein mehrdimensionales Konzept, das technische, organisatorische und finanzielle Aspekte umfasst. Technische Skalierung erfordert technische Standards, interoperable Systeme und einheitliche Schnittstellen (siehe These 1). Organisatorische Skalierung setzt klare Rollen und Zuständigkeiten voraus. Finanzielle Skalierung hingegen ist nur möglich, wenn Abrechnungsmodelle transparent, nachvollziehbar und für alle Beteiligten fair sind. Ohne diese drei Säulen bleibt eine Kooperation auf die Pilotphase beschränkt.

2. Standards & Vertragswerke

Einheitliche Standards sind die Grundlage für effiziente Zusammenarbeit. Dazu gehören verbindliche Vertragsstandards für die Integration externer Dienstleistungen (z. B. Public Cloud), standardisierte Abrechnungsregeln mit **Kostentransparenz** sowie technische Standards und Modellierungsstandards für Schnittstellen. Ohne diese Voraussetzungen entstehen bei jeder neuen Kooperation erneut hohe Einarbeitungskosten und Risiken durch individuelle Vereinbarungen. Die Standardisierung ist somit nicht nur ein technisches, sondern ein strategisches Instrument zur Reduktion von Komplexität und zur Ermöglichung von Wiederholbarkeit.

3. Governance & SLAs

Governance ist der zentrale Steuerungsrahmen, der Verantwortlichkeiten über Organisationsgrenzen hinweg klärt, Konflikte strukturiert löst und die Qualität der Dienstleistungen sichert. Dabei spielen Service Level Agreements (SLAs) eine Schlüsselrolle: Sie definieren verbindlich Reaktionszeiten, Verfügbarkeitsziele und Qualitätsstandards für alle Beteiligten – unter Bezugnahme auf die unter These 1 definierte Support-Struktur (First-Level lokal, Second-Level zentral oder extern). SLAs wirken als Vertrauensanker zwischen den Beteiligten und ermöglichen eine objektive Leistungsüberwachung.

In der Praxis besteht hier allerdings ein deutliches Spannungsfeld: Während Hochschulen verbindliche SLAs zunehmend einfordern, werden diese von Seiten des Anbietenden bislang kaum angeboten. Notwendig ist daher ein Kulturwandel im grundsätzlichen Verhältnis zwischen Konsumierenden und Anbietenden – verbunden mit der Bereitschaft der Anbietenden, ein höheres Maß an Verbindlichkeit zuzulassen und vertraglich abzubilden.

Zusätzlich sind Mechanismen zu Eskalation, Haftungsregelungen und Konfliktlösung vertraglich zu fixieren, um die Stabilität der Kooperation zu gewährleisten und die unter These 2 identifizierten kulturellen Reibungsverluste zu kanalisieren.

These 4: Erwartungen der Nutzenden erfordern Transparenz und einfache Zugangswege

Kernaspekte

Technisch perfekte Lösungen scheitern an Implementierungen, die sich nicht an den Bedürfnissen der Nutzenden orientieren. Hochschulübergreifende IT-Services benötigen deshalb eine verantwortliche Ansprechperson, müssen strukturierte Onboarding-Prozesse bieten und eine transparente Kommunikation über Veränderungen gewährleisten. Die fehlende Standardisierung von Diensten und ihren Schnittstellen sowie ein Defizit an Informationen zu den Diensten führen oft zu Überforderung und Akzeptanzverlust. Erfolgreiche Kooperation erfordert da-

her die konsequente Ausrichtung aller Support-Strukturen am Bedarf der Nutzenden sowie aktive „Change Communication“ durch die Leitungsebene, um Vertrauen und kontinuierliche Nutzung zu sichern.

Ausführliche Darstellung

1. Single Point of Contact als Komplexitätsreduktion

Die Fragmentierung von Verantwortlichkeiten über Hochschulgrenzen hinweg erzeugt für Endnutzende eine kaum durchdringbare technische und organisationsübergreifende Komplexität. Ein zentraler IT-Service-Point als Single Point of Contact fungiert daher als erste Anlaufstelle. Er schirmt Nutzende vor der Unübersichtlichkeit der Hintergrundstrukturen ab, dokumentiert Anfragen systematisch und eskaliert als First-Level-Support gezielt an den zentralen oder externen Second-Level-Support. Damit verhindert er, dass Nutzende in interinstitutionelle Zuständigkeitskonflikte hineingezogen werden, reduziert ihre kognitive Belastung und sichert ihre Zufriedenheit – vorausgesetzt, die Kooperationsstrukturen im Hintergrund ermöglichen eine zeitnahe Problemlösung.

2. Onboarding, Orientierung und strukturierte Kommunikation

Nutzende benötigen strukturierte Einführungsphasen und klare Orientierung im Dienstangebot, um Überforderung zu vermeiden. Kritisch ist hierbei eine **strukturierte Kommunikation** über eingetretene oder laufende Veränderungen: Wenn Nutzende nicht frühzeitig und verständlich über neue Prozesse, Schnittstellen oder Zuständigkeitsverschiebungen informiert werden, entstehen Verunsicherung, Widerstand und letztlich Nutzungsabbruch. Ein professionelles Onboarding umfasst daher nicht nur technische Einweisungen, sondern klare Kommunikationspläne, FAQs und Zugang zu Begleitung – insbesondere in Phasen des Übergangs zwischen unterschiedlichen Betriebsmodellen.

3. Orientierung an den Nutzenden und Dienststandardisierung

Support-Strukturen müssen konsequent am tatsächlichen Bedarf der Nutzenden ausgerichtet sein. Dies erfordert die Abkehr von der aktuell praktizierten individuellen Ausprägung jedes Dienstes hin zu standardisierten, wiederkehrenden Bedienkonzepten. Nur durch Standardisierung können Wissensdefizite abgebaut und Selbstwirksamkeit bei den Nutzenden aufgebaut werden. Die Orientierung an den Nutzenden umfasst dabei die proaktive Gestaltung von Zugangswegen: Anstatt Nutzende mit technischen Details zu konfrontieren, müssen Services intuitiv nutzbar sein und ein einheitliches Erlebnis über verschiedene Hochschulkooperationen hinweg bieten. Die Transparenz über Rollen und Verantwortlichkeiten (siehe These 1) ist dabei nicht nur internes Governance-Thema, sondern essenzielle Voraussetzung für die Akzeptanz.

Checklisten

Praxisorientierte Leitfragen für Hochschulen bei Planung und Betrieb von IT-Kooperationen

Diese Checklisten unterstützen Hochschulen dabei, die zentralen Herausforderungen und Erfolgsfaktoren bei der Planung, Umsetzung und dem Betrieb von IT-Kooperationen systematisch zu adressieren. Sie strukturieren sich nach den vier Thesen der Handreichung.

1. Governance zum Kooperationsprojekt (Hochschulleitung, IT)

□ **Ist die Rückendeckung der Hochschulleitung (Rektorat, Senat) für den Rollenwandel und die Kooperation dokumentiert?**

→ *Gibt es eine formale Erklärung oder ein Mandat zur Verantwortung für die Broker-Rolle?*

□ **Wird die Kooperation durch visionäre Führung getragen, die Vertrauen schafft und gemeinschaftliche Ziele kommuniziert?**

→ *Gibt es ein geteiltes Verständnis des „Warum“?*

□ **Ist das ausschlaggebende Argument für die Kooperation identifiziert und kommuniziert?**

→ *Ist klar, ob es um Kosteneinsparung, Skalierbarkeit, technologische Modernisierung oder gemeinsame Innovation geht?*

□ **Ist die IT-Strategie explizit auf den Wandel vom Eigenbetrieb über den Betrieb/Nutzung von Community-Services hin zum Broker ausgerichtet?**

→ *Ist dies in der Hochschulstrategie oder im IT-Strategieplan verankert?*

□ **Ist eine Governance-Struktur oder ein Steuerungsgremium mit Mitgliedern aller beteiligten Hochschulen etabliert?**

→ *Treffen sich die Mitglieder mit Entscheidungsbefugnis regelmäßig zur strategischen Abstimmung?*

□ **Sind die Rollen und Kompetenzen aller Beteiligten klar definiert und anerkannt?**

→ *Werden Einzelinteressen zugunsten gemeinsamer Lösungen überwunden?*

2. Gestaltung der Kooperation (IT)

□ **Ist die Rolle der Hochschule als Broker (Mittelsperson, Service-Manager) klar definiert und von der Hochschulleitung abgesichert?**

→ *Gibt es eine formale Erklärung, was „Broker" konkret bedeutet (z. B. keine Betriebsverantwortung, aber Governance- und Integrationssouveränität)?*

□ **Sind die Schnittstellen zwischen First-Level- und Second-Level-Support sowie zwischen den beteiligten Hochschulen technisch und prozessual definiert?**

→ *Existieren eindeutige Regelungen für die Eskalation und Zuständigkeiten?*

□ **Ist die Rolle des First-Level-Supports (Helpdesk) an der nutzenden Hochschule lokal vor Ort verankert und nicht an den externen Anbietenden delegiert?**

→ *Ist dies in der Organisationsstruktur und im Vertrag festgeschrieben?*

□ **Ist die Identity-Management-Struktur (IdM) über Hochschulgrenzen hinweg standardisiert und technisch integriert?**

→ *Gibt es ein gemeinsames Authentifizierungs- und Berechtigungsmanagement (z. B. über SSO, IAM-Plattform)?*

□ **Werden die gemeinsamen Standards regelmäßig evaluiert und weiterentwickelt?**

→ *Existiert ein Verfahren zur Anpassung von Verträgen und SLAs bei sich ändernden Rahmenbedingungen?*

3. Vertragsgestaltung und Standards (Hochschulleitung)

□ **Ist ein einheitliches Vertragswerk für alle Kooperationsbeteiligten (Hochschulen, Cloud-Anbietende) entwickelt und standardisiert?**

→ *Gibt es ein Rahmenvertragswerk mit klaren Rahmenbedingungen?*

□ **Ist ein Abrechnungsmodell definiert, das Transparenz und Fairness gewährleistet (z. B. Solidarumlage, Nutzungsgebühren, Kostenteilung)?**

→ *Ist die Kostentransparenz für alle Parteien gewährleistet?*

□ **Sind Service Level Agreements (SLAs) für alle gemeinsamen Dienste vertraglich festgelegt und überwachbar?**

→ *Gibt es definierte Reaktionszeiten, Verfügbarkeitsziele und Konsequenzen bei Nichterfüllung?*

□ **Sind Haftungsfragen und Risikoverteilung zwischen den Parteien sowie bei externen Anbietenden vertraglich geregelt?**

→ *Gibt es klare Regelungen für den Fall von Datenverlusten oder Sicherheitsvorfällen?*

□ **Ist die Skalierbarkeit des Modells geprüft (technisch, organisatorisch, finanziell)?**

→ *Lassen sich die Prozesse auf weitere Hochschulen oder Dienste übertragen, ohne die Qualität zu gefährden?*

4. Kommunikation (Hochschulleitung)

□ **Ist eine Kommunikationsstrategie etabliert, die alle Ebenen (Leitung, IT-Management, Nutzende) adressiert?**

→ *Werden Entscheidungsprozesse transparent kommuniziert und regelmäßig aktualisiert?*

□ **Existieren Mechanismen zur strukturierten Konfliktlösung, die kulturelle Reibungsverluste vermeiden?**

→ *Sind Eskalationswege bei Unstimmigkeiten zwischen Beteiligten vereinbart?*

Glossar

First-Level-Support (FLS)

Erste Anlaufstelle für Anfragen von Nutzenden. Aufgaben: Annahme, Kategorisierung und Erstbeantwortung

von Störungen; Weiterleitung an Second-Level-Support bei Bedarf. Verbleibt organisatorisch bei der nutzenden Hochschule (Consumer).

Second-Level-Support (SLS)

Fachlicher Support mit vertiefter technischer Expertise. Aufgaben: Problemlösung, Konfiguration, Fehlerbehebung auf Systemebene. Wird von der anbietenden Stelle (Provider) übernommen.

Servicebroker

Koordinierende Rolle des IT-Zentrums zwischen Providern und Consumern. Verantwortlich für Vertragsmanagement, Integration und strategische Ausrichtung, jedoch nicht für die fachliche Betreuung der Endnutzenden.

Single Point of Contact (SPoC)

Zentrale, einheitliche Anlaufstelle für Nutzende in der Consumer-Hochschule. Realisiert den First-Level-Support und entlastet Nutzende von der Navigation durch komplexe Dienstlandschaften.

Provider

Diejenige Stelle (Hochschule oder externer Anbietender), die einen IT-Dienst technisch bereitstellt und den Second-Level-Support garantiert.

Consumer

Die nutzende Hochschule, die den IT-Dienst für ihre Endnutzende bezieht und den First-Level-Support/SPoC stellt.

Autor:innen

Malte Dreyer, Humboldt-Universität zu Berlin

Christian Erfurth, Ernst-Abbe-Hochschule Jena

Ivonne Erfurth, Friedrich-Schiller-Universität Jena

Kathrin Kilian, Hochschule Kaiserslautern

Dieter Lehmann, Universität Leipzig

André Meisel, TU Chemnitz

Torsten Prill, Freie Universität Berlin

Inga Scheler, RPTU Kaiserslautern-Landau

Peter Väterlein, Hochschulservicezentrum Baden-Württemberg

Raimund Vogl, Universität Münster