

Der gemeinsame Dienstleistungskatalog der IT-Dienstleister am Wissenschaftsstandort Göttingen

Dr. Wilfried Grieger, Gesellschaft für wissenschaftliche Datenverarbeitung mbH Göttingen

Ausgehend vom Dienstleistungskatalog der Gesellschaft für wissenschaftliche Datenverarbeitung mbH Göttingen (GWDG), der seit 1993 in Betrieb ist und für die Abrechnung der in Anspruch genommenen Dienstleistungen durch die Georg-August-Universität Göttingen und die Max-Planck-Gesellschaft verwendet wird, haben sich die Göttinger IT-Dienstleister (GWDG, IT der Universitätsmedizin, IT der Universitätsverwaltung, IT der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek) im Nachgang zu einem abgeschlossenen DFG-Projekt zusammengetan, um einen gemeinsamen Dienstleistungskatalog für die wissenschaftlichen Einrichtungen in Göttingen zu veröffentlichen.

Ziel dieses gemeinsamen Dienstleistungskatalogs war im Wesentlichen die Herstellung der Transparenz sowie die Erfassung der geleisteten Dienste, um dadurch gleiche Dienstangebote durch unterschiedliche Dienstleister erkennen und dann diese nur noch einem Dienstleister zuordnen zu können.

Dieser Dienstleistungskatalog ist seit April 2012 in Betrieb und wird regelmäßig gepflegt. Ein Web-Zugriff steht natürlich ebenfalls zur Verfügung.

Die Erfassung der Dienste wird ab 2013 in einem von der GWDG betriebenen und gemeinsam von den IT-Dienstleistern genutzten Ticket-System (OTRS) erfolgen, das in einem separaten Projekt aufgebaut wurde. Jedes Ticket wird dabei einem oder mehreren Diensten aus dem gemeinsamen Dienstleistungskatalog zugeordnet. Die Daten lassen sich aus dem Ticket-System statistisch auswerten. Eine Erfassung der für eine Dienstleistung benötigten Arbeitszeit mithilfe des Ticket-Systems ist ebenfalls geplant. Der Aufbau eines Bewertungssystems für jede Dienstleistung ist in einem späteren Projekt vorgesehen, kann aber bereits skizziert werden.