



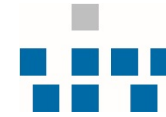
WESTFÄLISCHE
WILHELMS-UNIVERSITÄT
MÜNSTER



ZENTRUM FÜR
INFORMATIONEN
VERARBEITUNG

Zahlen, bitte!

IT-Benchmarking im Hochschulkontext



Definition

„Benchmarking is the search for industry best practices that lead to superior performance¹.“ (Robert C. Camp, Begründer der Benchmarking-Methodik)

“Benchmarking — the process of identifying and learning from global best practices — is a powerful tool in the quest for continuous improvement and breakthroughs.²“ (The Benchmarking Code of Conduct)



¹ Camp, R. C.: Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance, Wisconsin, 1989, ASQC Quality Press, S. 12.

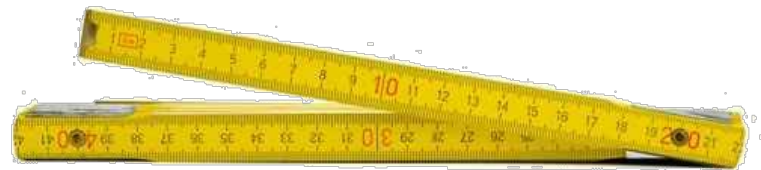
² American Productivity & Quality Center (Hrsg.) (2014): The Benchmarking Code of Conduct, verfügbar unter: <http://www.apqc.org/knowledge-base/documents/benchmarking-code-conduct> (19.10.2014)

Warum Benchmarking?

- Schaffung von interner Kostentransparenz: Wofür geben wir Geld aus?
 - Schaffung von externer Kostentransparenz: Wie stehen wir im Vergleich zu anderen?
 - Ermittlung von Optimierungspotential: Wo sind andere besser?
 - Lernen von anderen: Was machen andere anders oder besser? Wo haben wir Defizite?
 - Beobachten langfristiger Entwicklungen: Welche Trends gibt es?
 - Sichtbarmachung und Rechtfertigung des IT-Anteils: Was gibt die Hochschule für IT aus und was bekommt sie dafür?
 - Basis für Managemententscheidungen: In welche Richtung sollen wir uns entwickeln? Wo müssen wir uns verbessern?
- Kennzahlen (und deren Vergleich mit anderen) sind unerlässlich für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess!

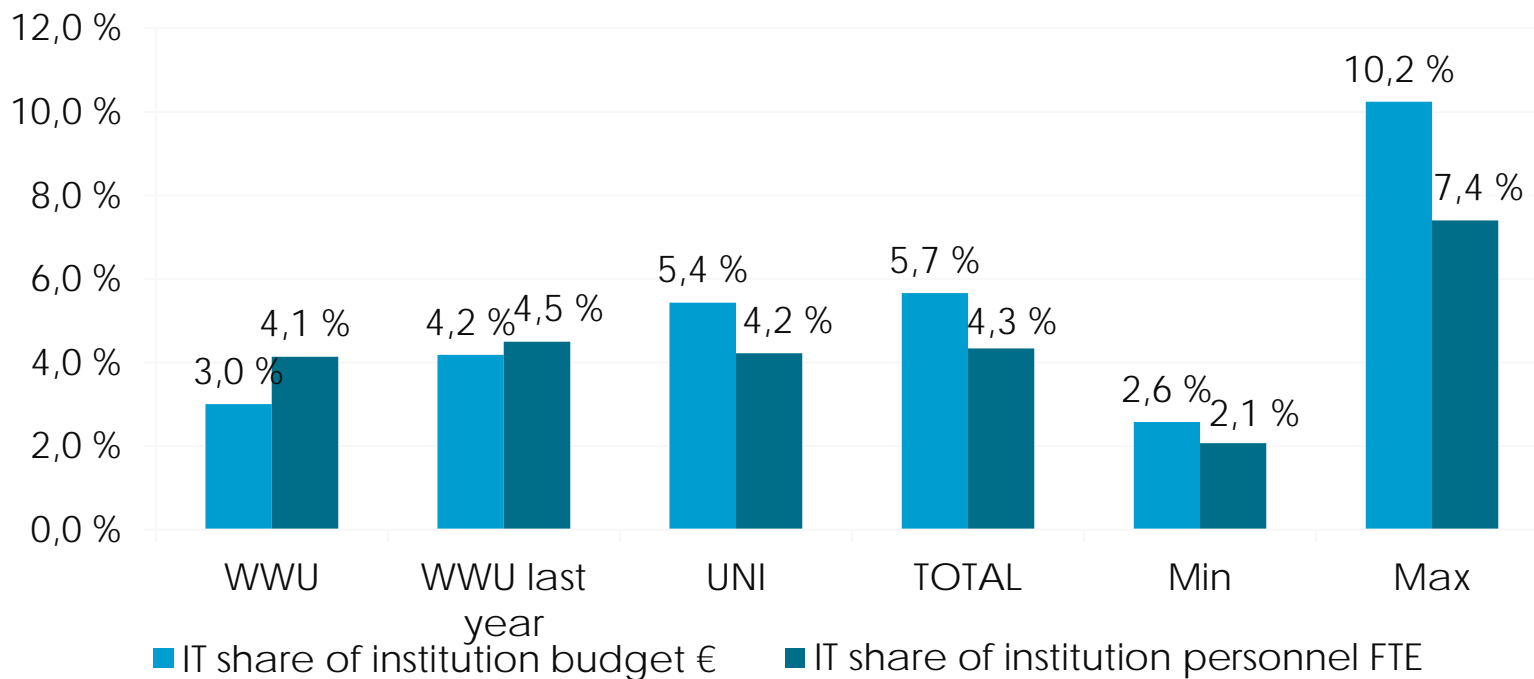
Bencheit

- Start 2011 in Finnland, aktuell 43 Teilnehmer-Hochschulen
 - 32 aus Finnland
 - 5 aus Norwegen
 - 3 aus Schweden
 - 2 aus Dänemark
 - 2 aus Deutschland (FH Jena, WWU Münster)
- Schwerpunkt auf Kosten und Mengenbestand (Personal, Anzahl Server, Anzahl PCs usw.)
- Sehr detaillierte und umfassende Betrachtung
- Ergebnisse werden nur im Teilnehmerkreis veröffentlicht
- kostenlos



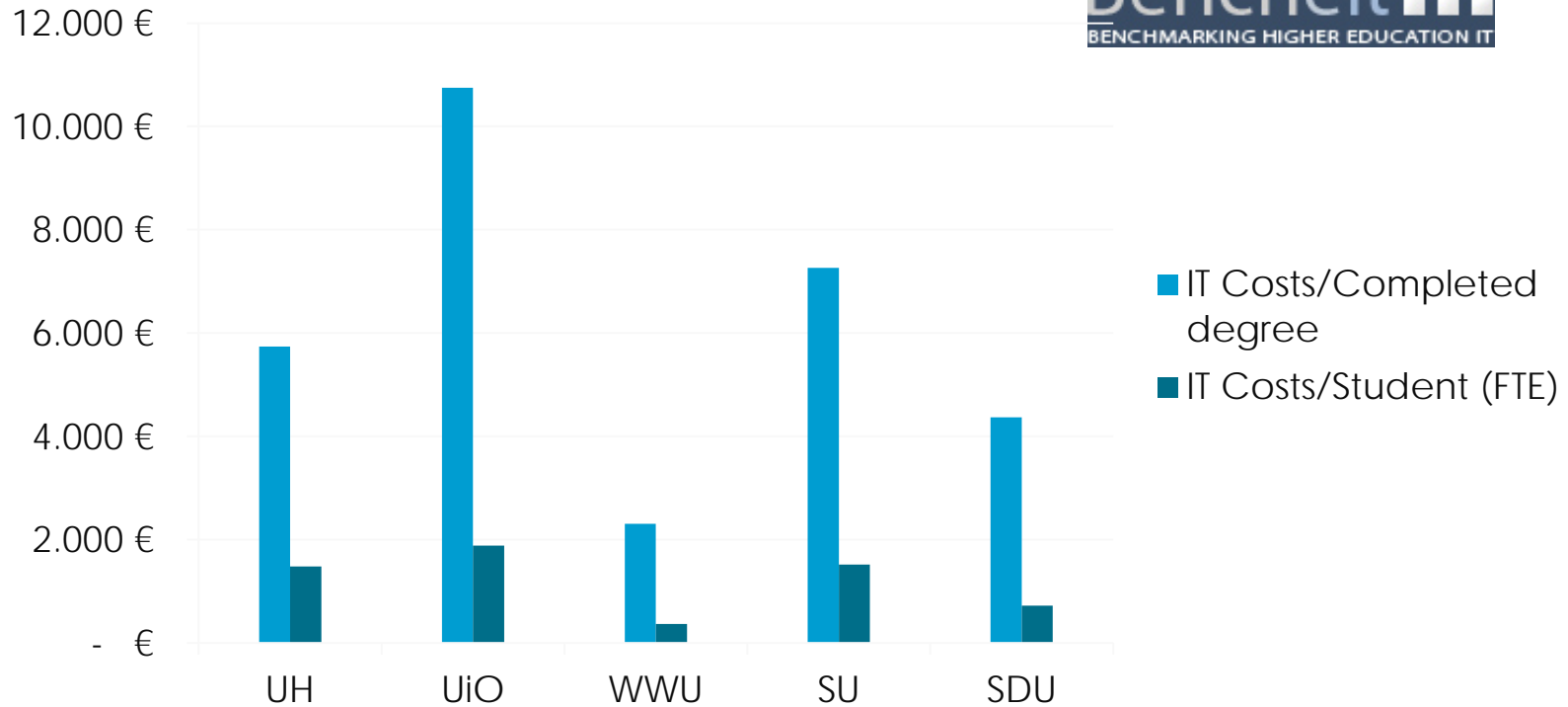
Sichtbarmachung des Anteils der IT

Ratio: IT / Institution



Outputorientierte Messung

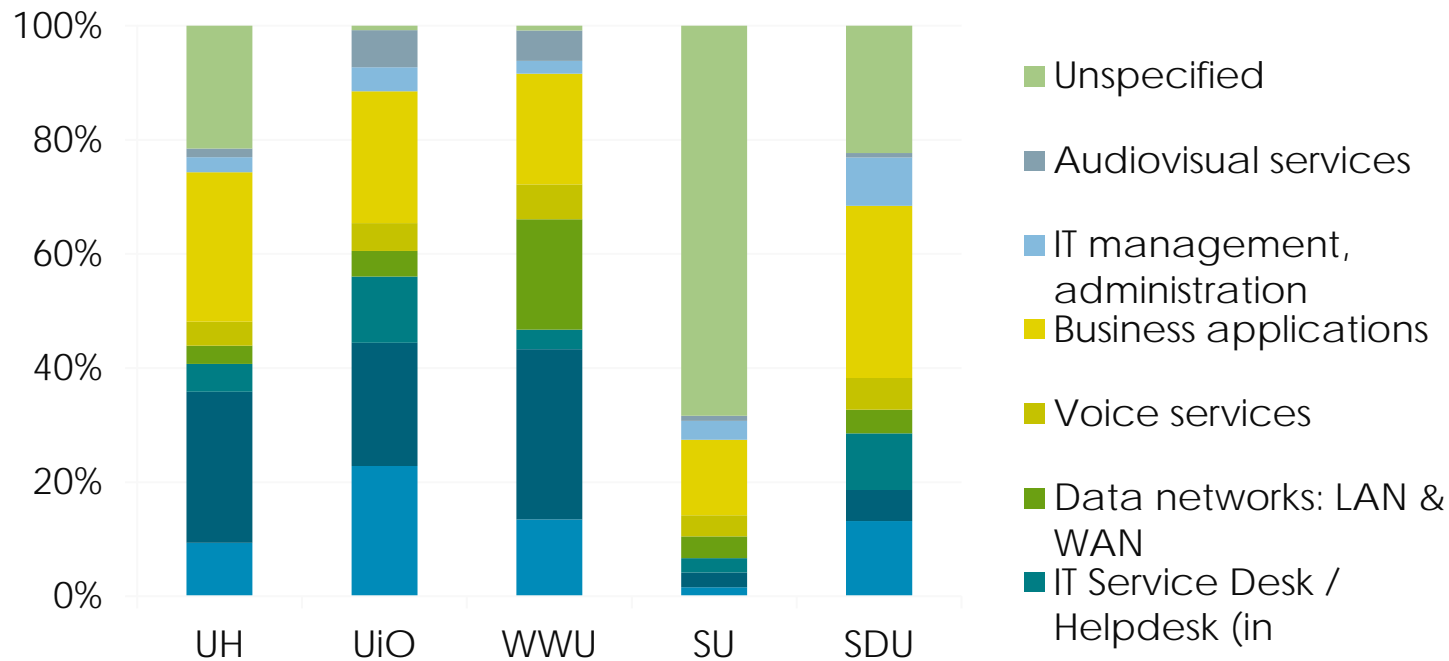
IT costs / volume



Transparenz der Mittelverwendung

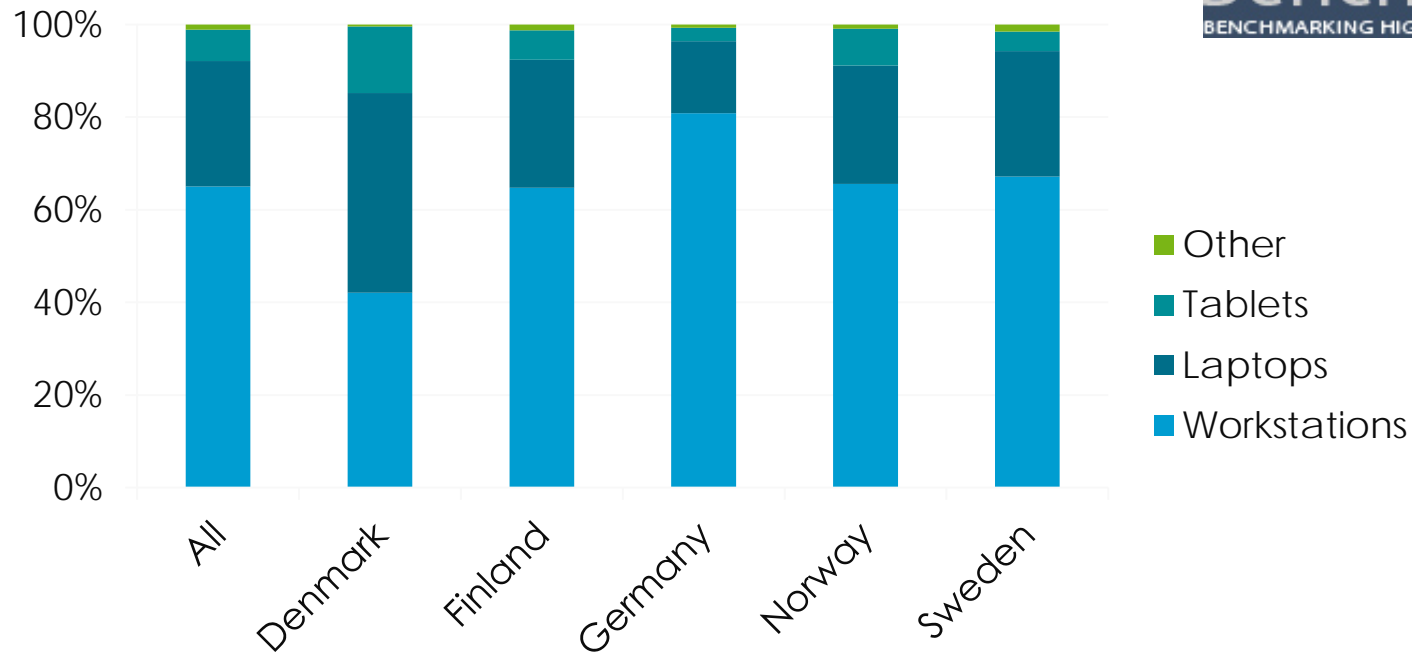


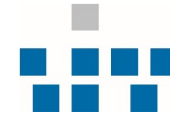
Cost by Service



Ländervergleiche

Number of Workstations

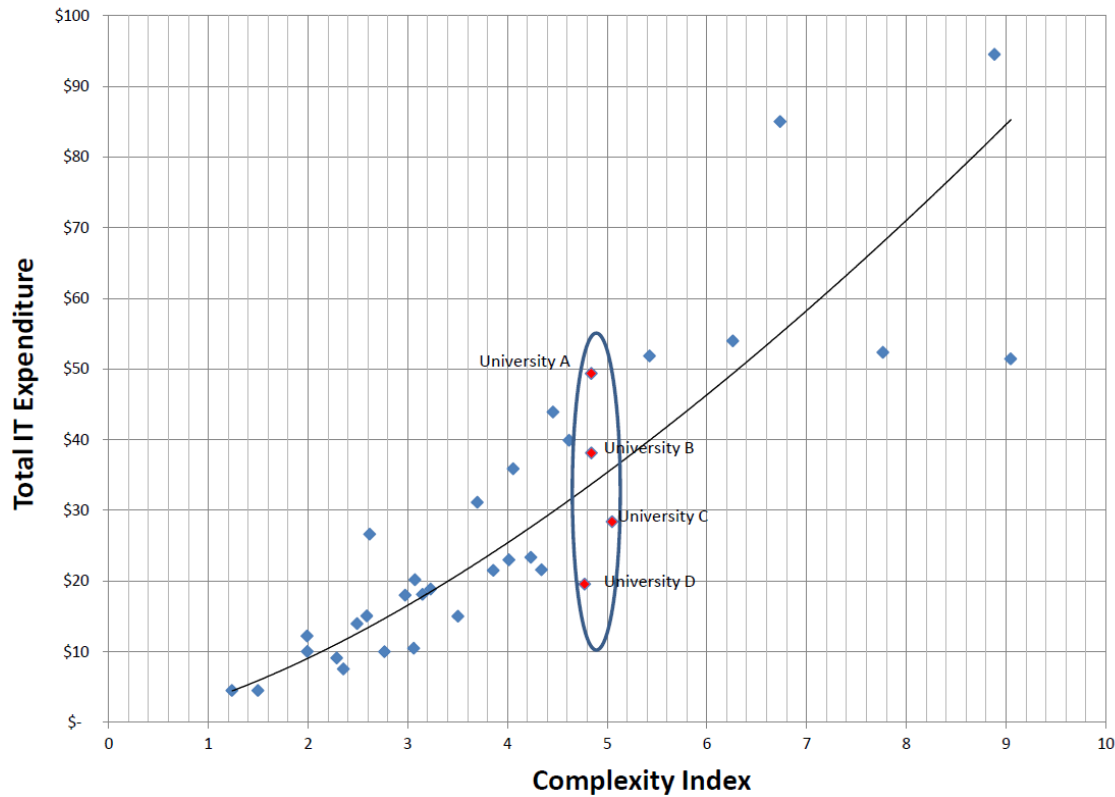




Den richtigen Vergleichsmaßstab finden

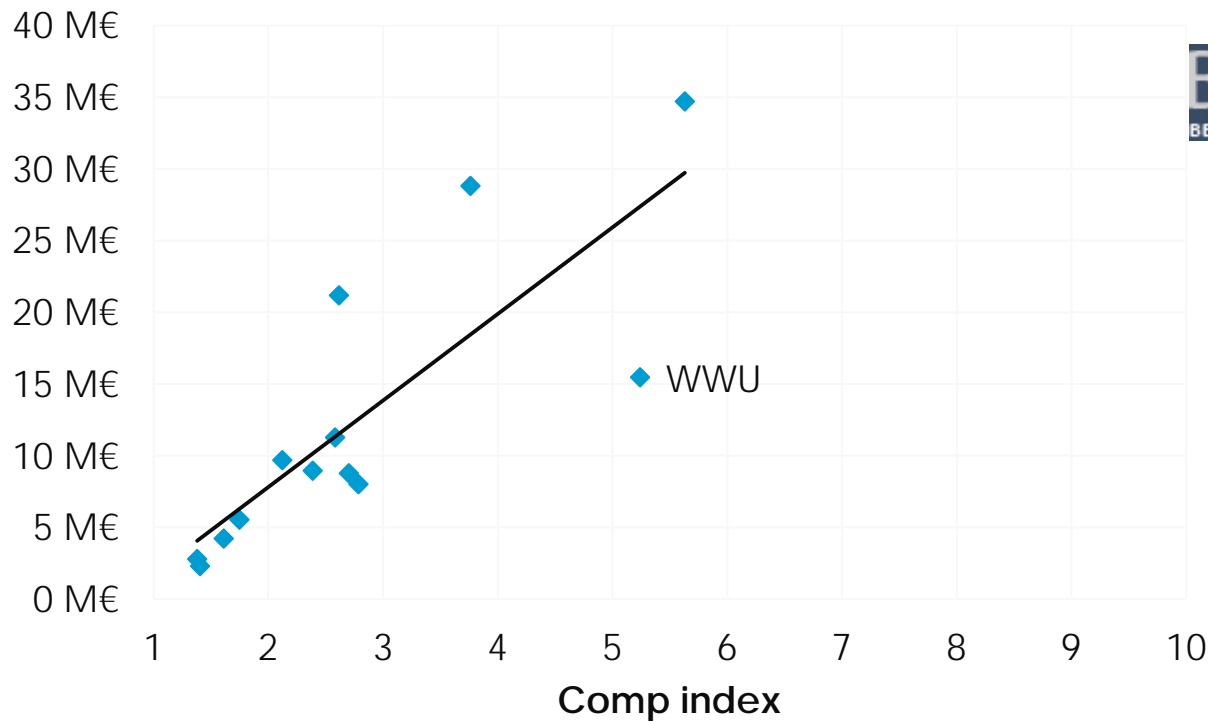


Vergleich mit ähnlichen Hochschulen



Vergleich mit ähnlichen Hochschulen

IT expenditures TOTAL (M€)



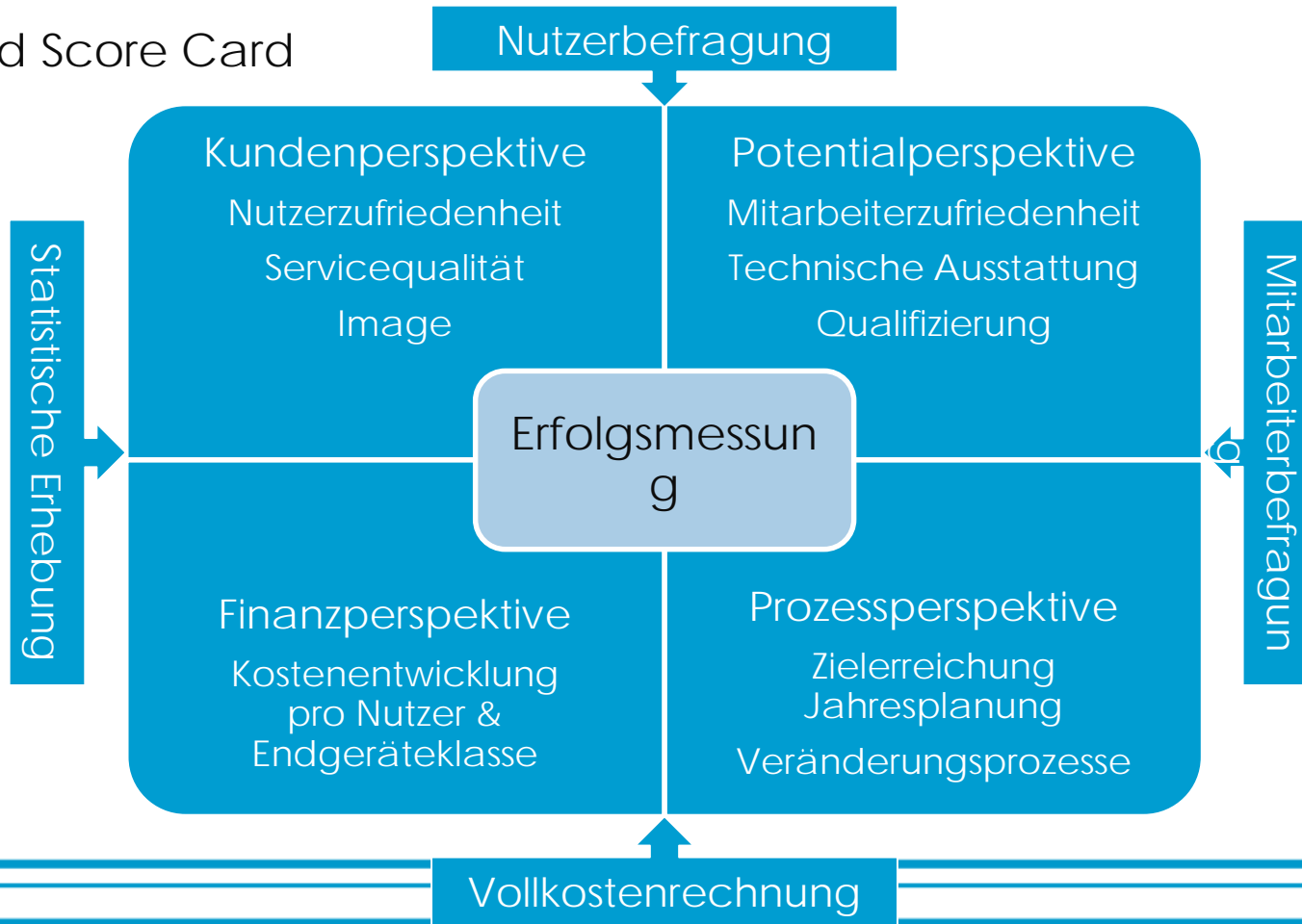
Unsere Erfahrungen mit Bencheit

- Geringe Erhebungsdauer (ca. 1-2 Manntage)
- Sinnvolles Instrument zur Schaffung von Kostentransparenz nach innen
- IT-Anteil wird sichtbar
- Methodik wird laufend verfeinert
- Aber: Vergleich mit skandinavischen Universitäten nur bedingt fruchtbar, da strukturelle Unterschiede vorhanden sind
- Hochschulübergreifender Vergleich erst möglich, wenn mehr deutsche Hochschulen teilnehmen, jedoch sehr sinnvoll
- Methodik noch recht komplex



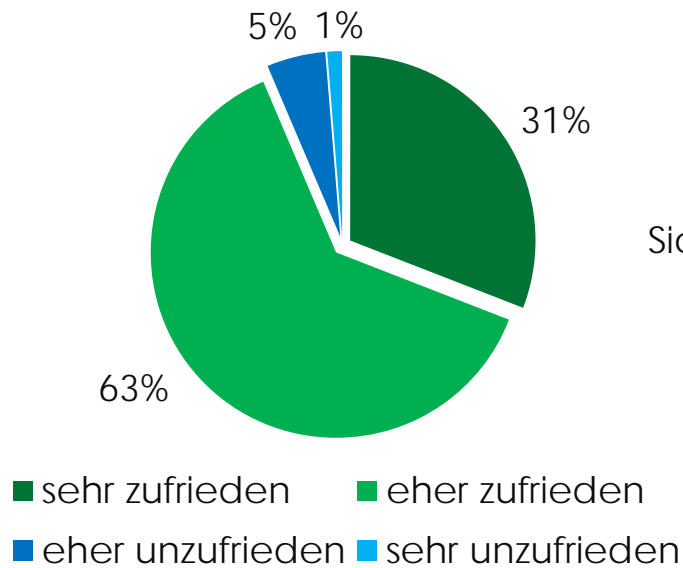
Weitere Möglichkeiten der Erfolgsmessung

Balanced Score Card

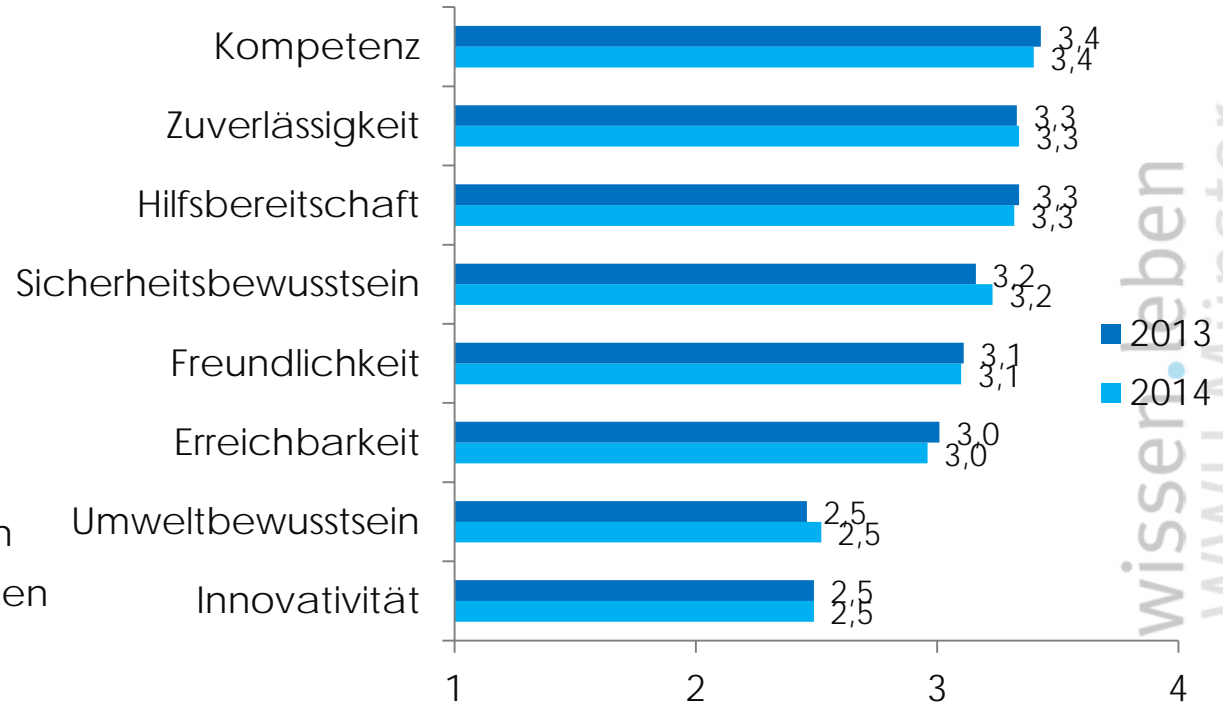


Nutzerbefragungen

Gesamtzufriedenheit

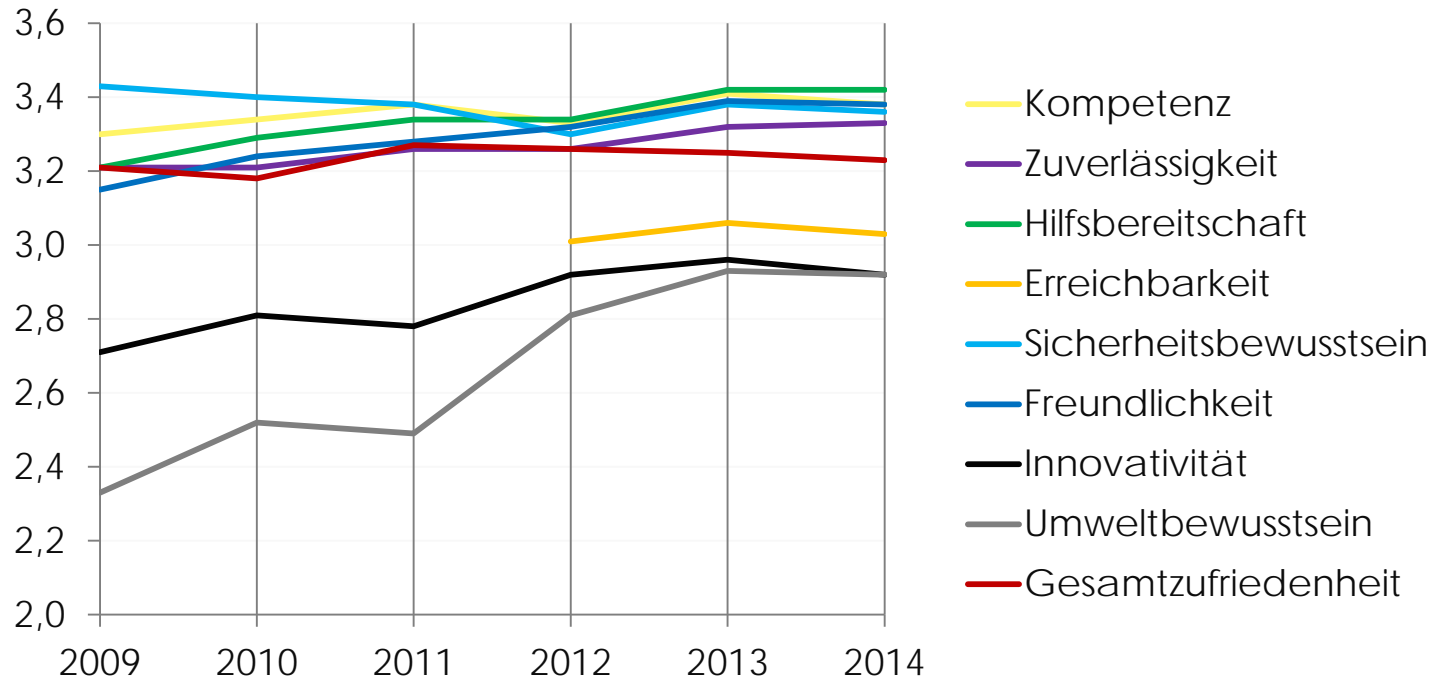


Imagewerte



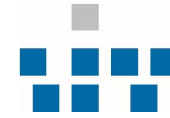
Langfristige Erfolgskontrolle

6-Jahres-Trend





WESTFÄLISCHE
WILHELMS-UNIVERSITÄT
MÜNSTER



ZENTRUM FÜR
INFORMATIONEN
VERARBEITUNG

Fragen?



wissen.leben
WWU Münster