

# ITIL in kleinen Kommunen

Ergebnisse einer Umfrage in der baden-  
württembergischen Kommunalverwaltung  
2007

*Prof. Dr. Birgit Schenk*

*Jan C. Völker, M.A.; Mag. rer. publ.*

Hochschule

für öffentliche Verwaltung Kehl



## Basis

Experteninterviews in 12 Gemeinden

Online-Befragung (260 Personen)

Interview mit 10 einzelnen Mitarbeitern

## ITIL V.2

76% der Befragten kennen ITIL nicht

17% der Befragten haben davon gehört

***ITIL kennen nur 8%, IT-Betrieb und IT-Dienstleistungsbereitstellung kennt jeder!***

# Quantitative/ Qualitative Kriterien

| <b>Kleine Kommune</b>                                  | <b>Mittlere Kommune</b>                                |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <i>Bis 20.000 Einwohner</i>                            | <i>20.000 bis 100.000 Einwohner</i>                    |
| <b><i>Informelle Kultur</i></b>                        | <b><i>Formelle Kultur</i></b>                          |
| Schnelle Kommunikation –<br>kürzere Kommunikationswege | Langsame Kommunikation –<br>längere Kommunikationswege |
| Reaktion                                               | Trägheit                                               |
| Flexibilität                                           | Inflexibilität                                         |
| Teamgedanke                                            | Konkurrenzdenken                                       |
| Verständnis für die<br>Geschäftsabläufe                | Isolation von den<br>Geschäftsabläufen                 |

➔ Tendenzielle Aussagen

# Service Level Management

## Alle Gemeinden

Nichtvorhandensein ausdifferenzierter SLAs

Zentrale Dienste durch IT (76%), Fachverfahren durch Dritte

## Tendenz kleine Gemeinden

Anbieter Fachverfahren: Rechenzentrum

## Tendenz mittlere Gemeinden

Anbieter Fachverfahren: Verlagerung zu privaten Dritten

## Alle Gemeinden

Klassisches kameralistisches Haushaltsprinzip

## Tendenz kleine Gemeinden

-

## Tendenz mittlere Gemeinden

-

# Capacity Management

## Alle Gemeinden

Systematische Vorgehensweise nicht feststellbar (27% haben eine IT-Strategie)

Kapazitätsplanung

## Tendenz kleine Gemeinden

-

## Tendenz mittlere Gemeinden

IT-Controlling

# Availability Management

## Alle Gemeinden

*Keine Systematik erkennbar*

## Tendenz kleine Gemeinden

Keine Verfügbarkeitskontrolle

## Tendenz mittlere Gemeinden

Zunehmende Verfügbarkeitskontrolle



# Continuity Management

## Alle Gemeinden

CM ist nicht explizit vorhanden

## Tendenz kleine Gemeinden

Absicherung über Rechenzentren

## Tendenz mittlere Gemeinden

-



# Incident Management

## Alle Gemeinden

in unterschiedlichen Ausprägungen überall  
(38% eigenständige Hotline, 62% integriert)

## Tendenz kleine Gemeinden

1 IT-Verantwortlicher

## Tendenz mittlere Gemeinden

Zunehmende Level-Struktur

# Problem Management

## Alle Gemeinden

Generell Fehler- oder Know-How-Datenbank vorhanden  
(52% dokumentieren)

Reaktives Problemmanagement

## Tendenz kleine Gemeinden

Zusammenfallen mit Incident Management

## Tendenz mittlere Gemeinden

-

# Change Management

## Alle Gemeinden

keine Anschaffung ohne Mitspracherecht IT-Abteilung  
Änderungsauswirkung

## Tendenz kleine Gemeinden

Initiative durch IT

## Tendenz mittlere Gemeinden

Initiative durch Fachbereich



# Release Management

## Alle Gemeinden

Zentrale Rechtevergabe

Unterschiedliche Testprozeduren

## Tendenz kleine Gemeinden

Nicht formalisierte Rechtevergabe

## Tendenz mittlere Gemeinden

Formalisierte Rechtevergabe



## Alle Gemeinden

Dokumentation der IT-Landschaft

## Tendenz kleine Gemeinden

Dokumentation via Excel, Word

## Tendenz mittlere Gemeinden

Dokumentation Bestandteil größerer Abbildungstools

## ***Lohnt sich ITIL für kleine und mittlere Gemeinden?***

### **Ja, aber ...**

ITIL – Elemente?

ITIL – Voraussetzungen?

ITIL – Folge?