

# Innovative Technologien, ver- antwortungsvolles Miteinander

Im Toni-Areal mit seinen 3000 Mitarbeitenden und Studierenden der ZHdK müssen informationstechnische Abläufe reibungslos ineinandergreifen. Erst wenn es irgendwo harzt, wird den Nutzenden ansatzweise bewusst, welche Komplexität sich dahinter verbirgt. Genau hier kommt das Informationstechnologie-Zentrum (ITZ) voll zum Einsatz. *Mareike Spalteholz\**

Wo viel Kreativität herrscht, erleichtert das ITZ mit Regeln und Strukturen als «Insel der Vernunft» den Arbeitsalltag deutlich. Im Zentrum dieser «Insel» steht die Pflege eines respektvollen und kollegialen Miteinanders. Wie bei den einzelnen Rädchen und Schrauben einer Maschine ist im ITZ jede Funktion und Rolle von gleicher Wichtigkeit. Im sichtbaren Bereich bieten die Supporter aktive technische und manchmal auch seelische Unterstützung. Unsichtbar im Hintergrund arbeiten die Systemingenieure an der Infrastruktur, dem eigentlichen Kern der IT, um eine informationstechnisch einwandfreie Basis zu gewährleisten.

Eine wertschätzende Haltung untereinander schafft Platz für unterschiedliche Charaktere. Diese bilden den vertrauten «IT Groove», auf dessen Grundlage konstruktives effizientes Arbeiten und ein Topservice erst möglich werden. Der Einsatz und die Entwicklung von Open-Source- und freier Software sind dabei wichtige Aspekte der IT-Philosophie. Darüber hinaus ist das ITZ motiviert, mit seiner derzeitigen Kampagne für ein «verantwortungsvolles Miteinander» diese vertrauensvolle Offenheit im ganzen Toni-Areal zu verbreiten und für nachhaltig gute Stimmung zu sorgen.

## IT-Ausfälle sind unmittelbar spürbar

Im IT-gestützten Betrieb des Toni-Areals kann es auch zu Störungen kommen. Die Auswirkungen grösserer Zwischenfälle wären empfindlich spürbar: Würden Profile und Passwörter nicht mehr funktionieren, stünde man vor verschlossenen Türen und wichtige Informationen wären nicht zugänglich. Das Medien- und Informationszentrum könnte keine Ausleihen tätigen und müsste den Bibliotheksbetrieb einstellen. Die Museumssammlungen hätten keinen Zugang zum digitalen Objektarchiv. In der Administration könnte kein Zeugnis oder Diplom ausgestellt werden. Löhne würden nicht ausbezahlt. Wäre auch die Campus Card ausser Betrieb, könnte man nicht einmal das Mittagessen bargeldlos bezahlen. Fielen noch E-Mail und Netzwerk aus, käme der komplette Kommunikationsfluss der ZHdK zum Erliegen.

Scheinbar Einfaches hat komplexen Hintergrund  
Das ITZ besteht aus verschiedensten Fachspezialistinnen und -spezialisten, die die IT-Infrastruktur betreuen, Projekte aufgleisen, Software entwickeln und aktiv Support leisten. 41 Mitarbeitende bevölkern das zentral gelegene Büro im Raum 4.K01. Die meisten ITZler sind für die Laufkundschaft unsichtbar. Sichtbarer Andockpunkt für alle ZHdK-Angehörigen ist der «Shop ITZ». Dort erhalten die interessierte Dozentin oder der verzweifelte Student direkten Support und können Hard- und Software vergünstigt beziehen.

ZHdK-Angehörige können einfacher mit abstrakten oder schwierigen Situationen umgehen, wenn sie angemessen informiert sind. Neu unterstützt die Kommunikationsbeauftragte des ITZ den internen und externen Kommunikationsfluss. Sie sorgt für die nötige Transparenz, damit das ITZ bei Zwischenfällen schnell und gezielt eingreifen und informieren kann.

## Von der Planung zum Erfolg

Die Projektleitenden des ITZ betreuen und koordinieren den gesamten Ablauf von Projekten wie dem neuen Vorlesungsverzeichnis oder der Einführung der Forschungsdatenbank. In ihrer Zusatzfunktion als Produktmanager widmen sie sich dem Produkt selbst und sorgen für eine Balance zwischen Kundenbedürfnis und Qualität des Produkts. Da sie auch

*Wie bei den einzelnen Rädchen  
und Schrauben einer Maschine  
ist im ITZ jede Funktion und  
Rolle von gleicher Wichtigkeit.*

Entwicklungsprojekte betreuen, arbeiten sie eng mit den hauseigenen Softwareingenieuren zusammen, über welche nur wenige Hochschulen verfügen. Diese entwickeln eigene Produkte wie das Ausleihsystem Leih, das Medienarchiv der Künste oder auch die Raumreservation RaumRes mit Fokus auf Benutzerfreundlichkeit. Die entstandenen Eigenentwicklungen werden weltweit eingesetzt.

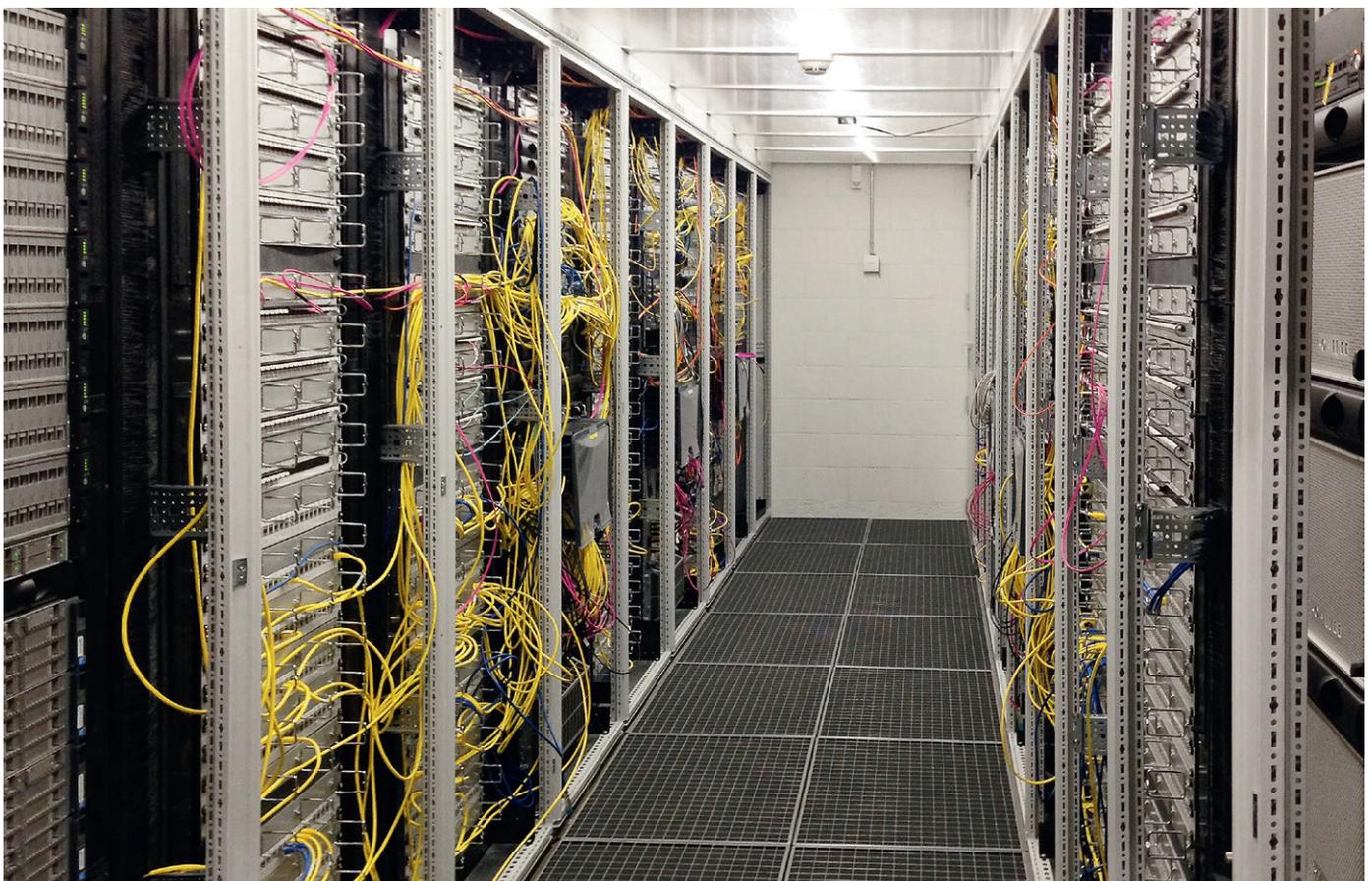
## Digital Natives Meet Silver Surfers

Stolz ist das ITZ auf seine Informatiklernenden, die in einer vierjährigen Ausbildung aktiv in Support, Systemtechnik und Entwicklung ausgebildet werden. Sie lernen an konkreten Fällen, informationstechnische Lösungen einzusetzen. Betreut werden sie durch den Berufsbildner, der sie Schritt für Schritt aufs zukünftige Berufsleben vorbereitet, unterstützt durch spezialisierte Fachverantwortliche. Der frische Wind der Digital Natives belebt den «IT Groove» und stärkt und bereichert das ITZ nachhaltig.

\* Mareike Spalteholz ist Kommunikationsbeauftragte  
Informationstechnologie-Zentrum (mareike.spalteholz@zhdk.ch).  
[www.zhdk.ch/miteinander](http://www.zhdk.ch/miteinander)



Mehr als nur Verkaufsfläche - Beratung und Support im Shop ITZ. Im Büro dahinter arbeiten 41 engagierte Mitarbeitende. Foto: Regula Bearth



Das Herzstück der IT - der ZHDK-Serverraum. Foto: Mareike Spalteholz