

# Nicht Kooperation, sondern Integration!

**Neue Organisations- und Servicestrukturen  
für das Informationsmanagement  
am Beispiel der Universität Oldenburg  
(DFG-Projekt „i<sup>3</sup>-sic!“)**

*Han Wätjen (Univ. Oldenburg)*

*[www.uni-oldenburg.de/projekti3sic/](http://www.uni-oldenburg.de/projekti3sic/)*

# Vom Namen zur Existenzfrage

service	bibliothek / skim
bibliothek immatrikulation wissens- & technologie- transfer internationales pressestelle verkündungsblätter dvz arbeitssicherheit & gesundheitsschutz projekte	Die Hochschulbibliothek der Fachhochschule Lippe und Höxter gehört zum SKIM (Zentrale Betriebseinheit, Service, Kommunikation, Information, Medien). Sie

<b>Zentrale Einrichtungen</b> Informations-, Kommunikations- und Medienzentrum
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Universitätsbibliothek</u></li> <li>• <u>Universitätsrechenzentrum</u></li> <li>• <u>Multimedia-Zentrum</u></li> <li>• <u>Betriebliche Datenverarbeitung</u></li> </ul>
Zentralstelle für Weiterbildung (ZfW)
Zentrale Einrichtung Sprachen

Einrichtungen der Universität	Kommunikations- und Informationszentrum (Bibliotheks- und Rechenzentrumsdienste)   Ethikkommission der Universität Ulm   Botanischer Garten   Tierforschungszentrum   Zentrale Einrichtung für Isotopenanwendung
-------------------------------	---

**ZE für Integriertes Informationsmanagement (BIS + HRZ + Verw.-DV)**

„es geht letztendlich um die Frage der bibliothekarischen Existenz.“

„Gefahr des Untergangs der Einrichtung „Bibliothek“?“

„seit 5000 Jahren gilt: sammeln, ordnen und verfügbar machen.“

„in Deutschland heißen diese Einrichtungen nun einmal „Bibliothek“!“

*(Zitate aus: U. Naumann: Über die Zukunft der namenlos gemachten Bibliothek  
In: Bibliotheksdienst. Heft 11, 2004. S. 1399-1416 )*

1. Kooperation – Koordination – Konvergenz - Integration
2. Ausgangslage: Ausland, Deutschland, Oldenburg
3. Was will die DFG?
4. Was will die Uni Oldenburg?
5. Wo stehen wir - was wurde im Projekt bisher getan?
6. Was wollen die Nutzer?
7. Wie soll mit der Wissenschaft kooperiert werden?
8. Welche Verbesserungen bringt die Integration?
9. Was ändert sich bei der Leitung?
10. Was machen wir mit dem DFG-Geld?

## **Student will sich exmatrikulieren und nach Heidelberg wechseln.**

- Er hat Konten und Daten in vielen Systemen der Uni Oldenburg:
  - HIS-Systemen (SOS, POS)
  - Bibliothekssystem
  - E-Mail-Server, Web Server, Linux Cluster ...
  - Lernmanagementsystemen (StudIP, Lotus Learning Space ...)
  - 3 Zugangskarten für 1 Laborraum und 2 CIP-Cluster
- Was passiert bei der Exmatrikulation?
  - ein langer Marsch mit Formularen durch die Bürokratie, aber er behält 2 Konten und 1 Türöffner-Karte oder
  - wenn er schlau ist,  
lässt er sich zwangsexmatrikulieren,  
und die Uni hat das Problem der Löschung in allen Systemen!

**Engagierter, aber IT-unerfahrener Professor will eine Lehreinheit multimedial angereichert produzieren und den Studierenden im Web anbieten.**

- **Wo bekommt er welchen Service?**
  - Medienzentrum?
  - Rechenzentrum?
  - Bibliothek?
  - Department für Informatik?
  - Web-Admin.-Stelle?
  - Admin. LMS? (Welches?)
  - Fernstudienzentrum?
  - oder in seinem Institut?

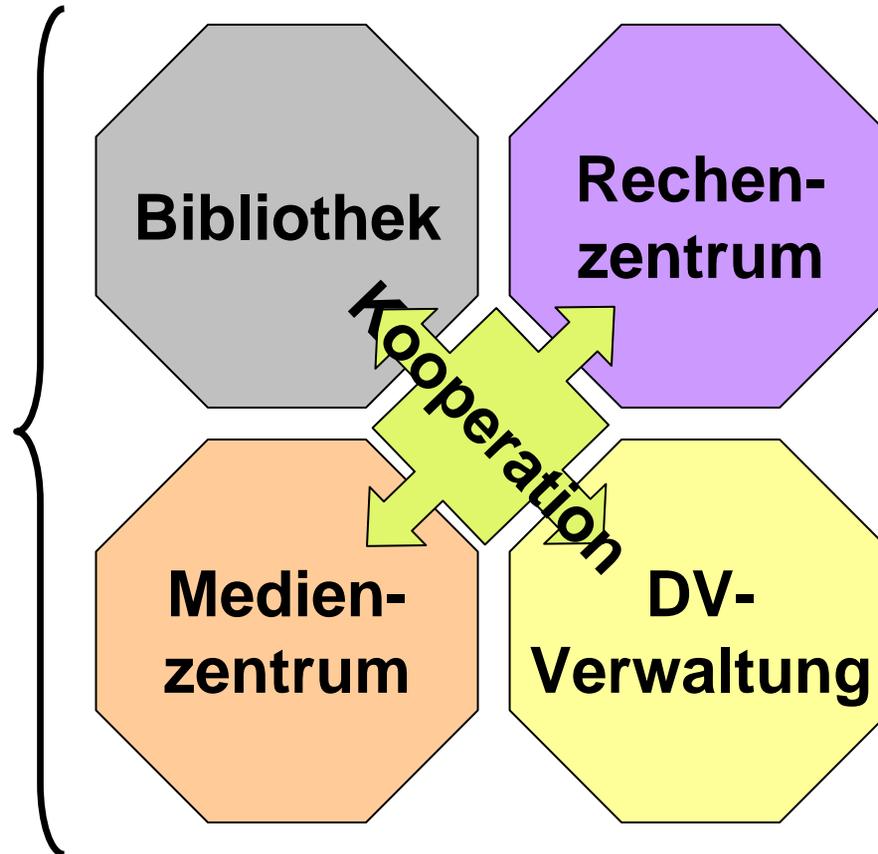
- zunehmender IT-Einsatz in Lehre, Studium, Forschung u. Verwaltung:
  - E-Learning
  - E-Publizieren
  - E-Management von L&F ...
- IT-Einsatz und DL-Einrichtungen
  - Überschneidung von Zuständigkeiten
  - ineffiziente und ineffektive Doppelarbeit
  - fehlende Transparenz der angebotenen Dienstleistungen und Informationen
  - sogar unsinnige Konkurrenz der Einrichtungen

- Bibliothek auch Digitale Bibliothek, sammelt und vermittelt Information in gedruckter und elektronischer Form.
- Medienzentrum betreibt immer noch Mediathek und unterstützt E-Learning durch einige Zulieferprodukte.
- Wissenschaftler betreiben (manche entwickeln sogar) verschiedene Lernmanagementsysteme (LMS) selbst.
- marginale Nutzung von LMS (statt wie in UK bei 90 %)
- E-Learning nur in wenigen Projekten mit geringer Nachhaltigkeit.
- Rechenzentrum kümmert sich nur um das Netz und um Viren.
- Verwaltungsdatenverarbeitung schottet sich ab.
- Uni-Leitung hat keine Strategie zum Medieneinsatz und zum E-Learning - oder setzt sich nicht durch.
- ➔ DFG-Ausschreibung: „Integriertes Informationsmanagement“
- ➔ BMBF-Ausschreibung: „E-Learning-Integration“

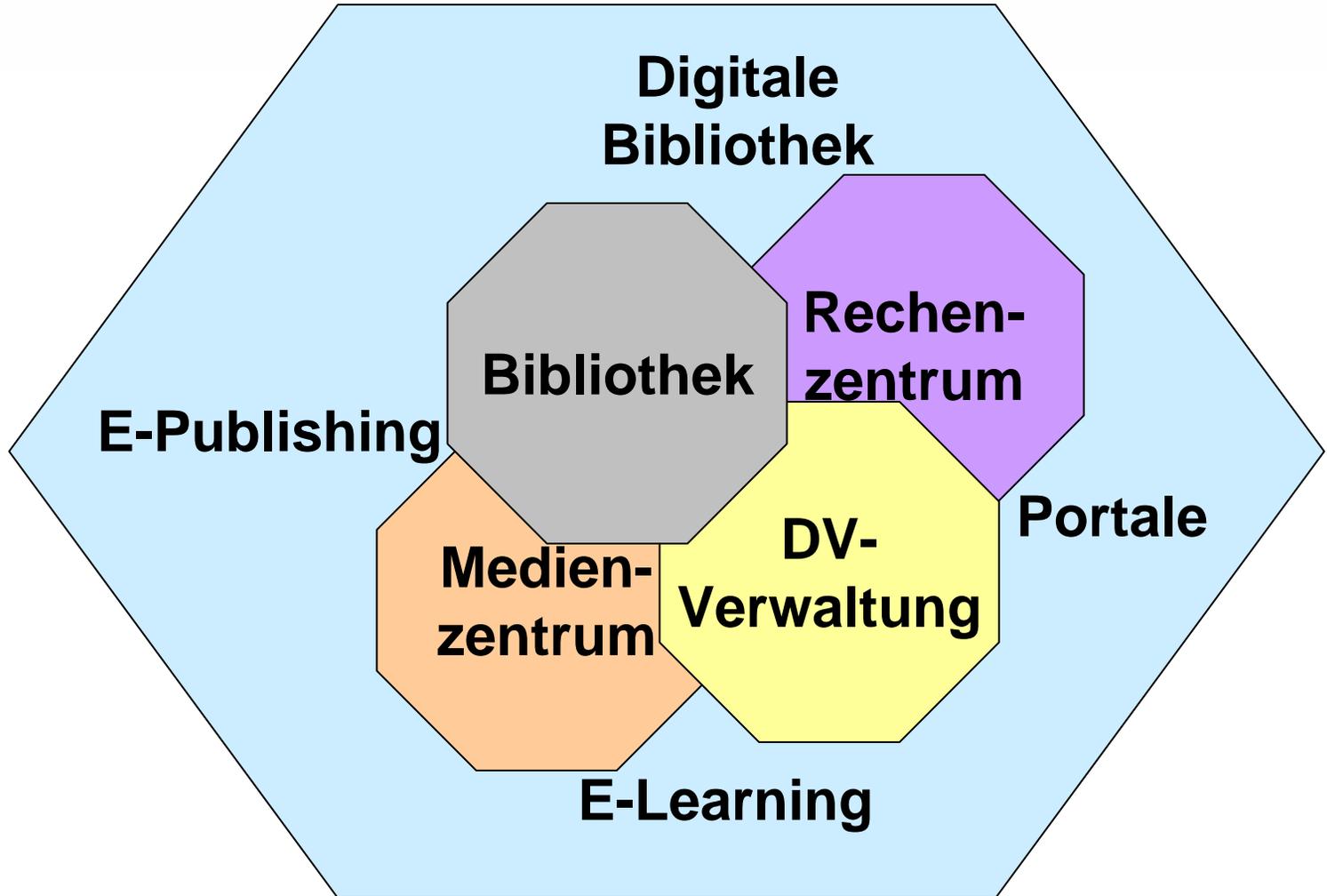
# Kooperation - Koordination

## Koordination

- VP für ...
- Gremium
- Chief Information Officer (CIO)



# Konvergenz - Integration



# Was kann Integration sein?

- „(i) „fully converged at all levels, with service delivery from **integrated service points** using multiskilled staff
- (ii) an **integrated management structure**, but service delivery and operational management from separate service points
- (iii) separately managed services under the **coordination of a single senior officer** (usually at Pro-Vice-Chancellor/Registrar/Vice-Provost level), sometimes with a title such as 'Director of Information Services'.“

Lewis, M.; Saxton, C.: The fully monty. Two mutually incompatible views of organisational convergence ... – EDUCAUSE 2000 Nashville.

<http://www.educause.edu/ir/library/pdf/EDU0007.pdf>

**„It's difficult to merge the different cultures of cardigans, suits, and anoraks!“**

O-Ton eines Bibliothekars in Nottingham

## Kooperation – Konvergenz – Integration im Vergleich:

- **UK:** ca. 50 % der Univ. „convergence“ von RZ + Bibl. + ...
- **USA, Australien:** „integration“ an zahlreichen Unis
- **Europa:** Twente, Tilburg, Malmö, Tampere, Genf ...
- **D:** viele gute Kooperationsbeispiele, aber nur wenige integrierte wie KIZ Uni Ulm, IRC IU Bremen, IKMZ TU Cottbus und FH Zittau/Görlitz, SKIM FH Lippe/Höxter

### seit 1.6.2004 auch Uni Oldenburg:

ZE für Integriertes Informationsmanagement (i<sup>2</sup>m)  
= provisorischer Name wird jetzt geändert in „???“

## Themenfeld:

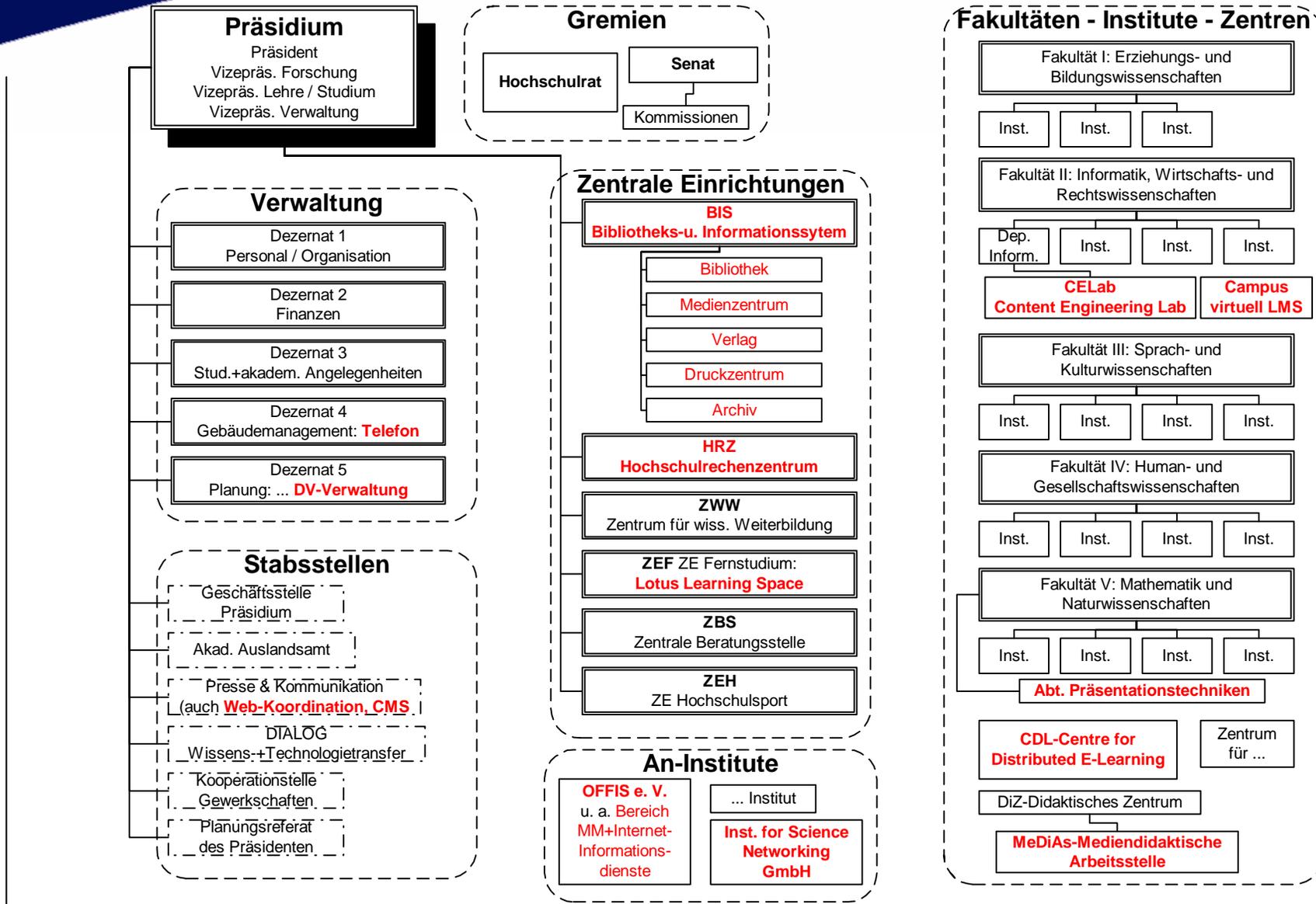
„Integriertes Informationsmanagement an Hochschulen durch neuartige Organisationsmodelle“

## Projekte zur Organisationsentwicklung:

- Chief Information Officer (CIO) für strategische und operative Leitung einführen
- integrative oder kooperative Modelle für RZ, Bibl. und MZ entwickeln
- Erprobung des integrierten Informationsmanagements in konkreten Beispielprojekten

- Phase 0: Grobkonzept = Projektantrag
  - 4 von 27 Unis positiv begutachtet (TU München, Uni Karlsruhe, Uni Göttingen, Uni Oldenburg)
  - je bis 50 Tsd. € für Phase 1
- Phase 1: Feinplanung = Hauptantrag (7 Monate)
- Phase 2: Umsetzung = Organisationsentwicklung (5 Jahre)
  - 2 Bewilligungen (Uni Oldenburg + TU München)
  - je bis 2,5 Mio. €

# IST-Organisation bis Juni 04



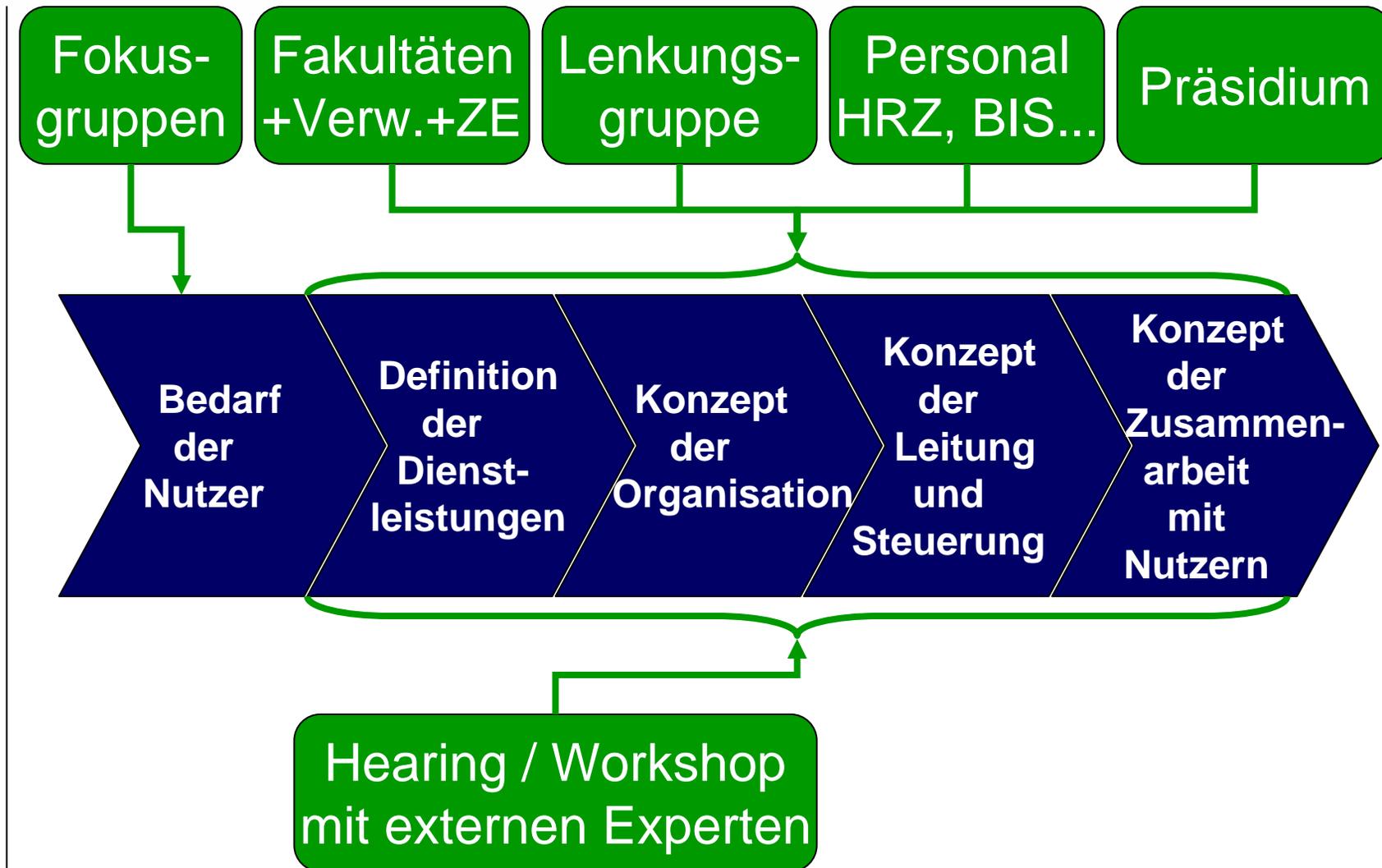
- 6/2004: organisatorische Integration (1.6.04)  
BIS + HRZ + Verw.-DV = ZE „i<sup>2</sup>m“  
(Errichtung und Berufung des Vorstandes)
- 2005: + Web-Koord./CMS von Pressestelle  
+ Abt. Präsentationstechniken (Fak. V)
- 2005ff: operationale Integration
- 2006/07: + LMS Stud.IP (Informatik, Fak. II)

# Was will die Uni Oldenburg mit dem Projekt erreichen?

i<sup>3</sup>-sic! will die Integration der Dienstleistungseinrichtungen nicht als Selbstzweck, sondern ...

- eine konsequente Orientierung der Dienstleistungen am Bedarf der Nutzer,
- besseren Service für Studierende und Lehrende,
- das vorhandene Personal und Geld effektiver und effizienter einsetzen,
- auch Synergieeffekte erzielen,
- eine Strategie zum Informations- und IT-Management für die Uni entwickeln
- und so die Wettbewerbsfähigkeit der Universität verbessern!

# Was wurde im Projekt bisher getan?



# Was wollen die Nutzer? Ergebnisse der Fokusgruppen

## Allgemeine Forderungen

- eine am Bedarf der Studierenden orientierte Infrastruktur
- Konzentration auf Kernaufgaben und Erhaltung der Kernkompetenzen
- nachhaltige Projektergebnisse
- Verfügbarkeit aller Netz- und Serverdienste (24 Std. / 7 T.)
- Transparenz der Dienstleistungs- und Informationsangebote
- Strategie der Uni(-Leitung) zum E-Learning

# Was wollen die Nutzer?

## Ergebnisse der Fokusgruppen (2)

- **Neue + bessere alte Dienstleistungen**
  - Portale für Studierende, Lehrende ... (integrierter Zugang zu den Systemen und zu den Informationsangeboten)
  - **Systeme für E-Management von Lehre, Studium, Forschung (Evaluation der Lehre, ECTS-Punkte, Studienverlauf ...)**
  - Kurse für Studierende zur Vermittlung von Medienkompetenz
  - Seminarräume mit 30 PCs für Übungen
  - **Digitalisierungsdienste (Skripte, Ton, Bild, Video)**
  - zentrale Datensicherung
  - mehr Zeitschriften online (Naturwissenschaften)
  - mehr Monographien (Geisteswissenschaften)
  - schnellere Fernleihe+Dokumentlieferung, Zss-Artikel über pay per view
  - besserer PC-Service
  - **besserer Medienservice in Hörsälen/Seminarräumen**
  - **mehr Lernmaterial online (Skripte, Präsentationen, Linklisten, Aufgaben+Lösungen ..)**

# Was wollen die Nutzer? Forderung der Dekane-Runde

## Einführung von BA/MA unterstützen!

### → System entwickeln + einführen zur ...

- Verwaltung der Module + Studiengänge
- Prüfungsverwaltung (ECTS-Punkte)
- Information der Studierenden  
(Studienverlauf, ECTS-Punkte)
- Ausgabe von Diploma Supplements
- Evaluation von Lehre (Prüf den Prof!)

### → Prüfungsunterstützung (Stud.IP, HIS-POS)

# Was passiert mit den Nutzerinteressen im Projekt?

## Bedarfsermittlung als Prozess!

1. Bestandsaufnahme bestehender Dienstleistungen
  2. Welche Dienstleistungen und Informationen wollen die Nutzer?
    - für Lehre und Studium, E-Learning, Forschung, Verwaltung?
  3. Projektgruppe: Klassifizierung der DL und Erhebung des derzeitigen Personalaufwands
  4. Lenkungsgruppe: Priorisierung und Bewertung nach “muss“, “schön zu haben“, “Diskussionsbedarf“, “nicht anbieten”
- **Dienstleistungskatalog - Version 1**
5. im Projektverlauf: Evaluation + Aufgabenkritik
    - zentral oder dezentral oder sowohl als auch
    - notwendige und voll subventionierte Kerndienstleistungen oder sinnvolle, aber über Einnahmen (Entgelte) ganz oder teilweise zu finanzierende Dienstleistungen
    - oder überflüssige und nicht benötigte Dienstleistungen

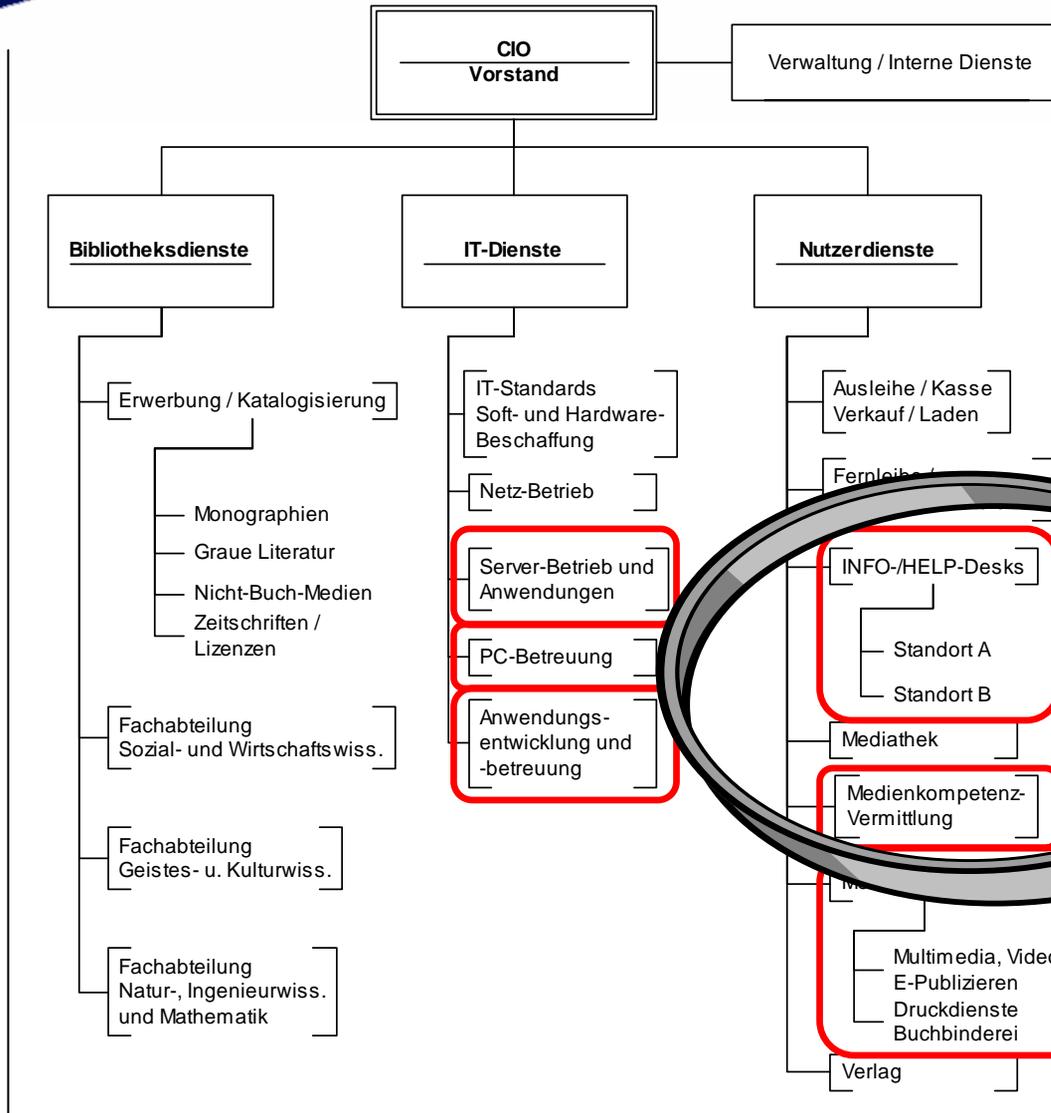
# Wie soll mit der Wissenschaft kooperiert werden?

- **Kunden der Dienstleistungen**
  - Nachfrageorientierung
  - regelmäßige Nutzerbefragungen (Fragebögen, Fokusgruppen)
  - ➔ klare Aussagen über Serviceleistungen
- **Partner auf der Arbeitsebene**
  - dezentrale IT: IT-Beauftragte der Institute/Fakultäten
  - Informationsversorgung: Bibliotheksbeauftragte der Institute
  - Ziel: flächendeckend IuK-Beauftragte der Fak. und Institute
  - E-Learning: CDL + CELab
  - E-Management von LuF:  
Fak.-Geschäftsführungen + Dezernate/ZE
  - ➔ regelmäßige Treffen + laufende Information
  - ➔ *gemeinsame* Planung (Prozesse analysieren, modellieren, verändern, web-basierte Lösungen einführen)

# Welche Verbesserungen soll die Integration bringen?

- Integration von Nutzerdiensten
  - Help- und Info-Desks für Informations-, IT- und Medien-Support (1. und 2. Stufe) an Standorten A+B
  - ➔ besserer Service ohne lange Wege!
- „Re-Integration“ von IT (HRZ, BIS, Verw.)
  - Netz-, Serverbetreuung + PC-Support
  - ➔ bessere Verfügbarkeit (Ziel: 24/7) und Betreuung
  - Anwendungsbetreuung und -entwicklung
  - ➔ Integration durch Schnittstellen zwischen den Systemen
- „Re-Integration“ von Medienproduktion (BIS, BI)
  - Medienservice für Lehrveranstaltungen
  - Medienproduktion (Text, Bild, Grafik, Video, Druck)
  - ➔ bessere technische Unterstützung für E-Learning und Medien-Einsatz
- Neue Dienste durch 3 Beispielprojekte

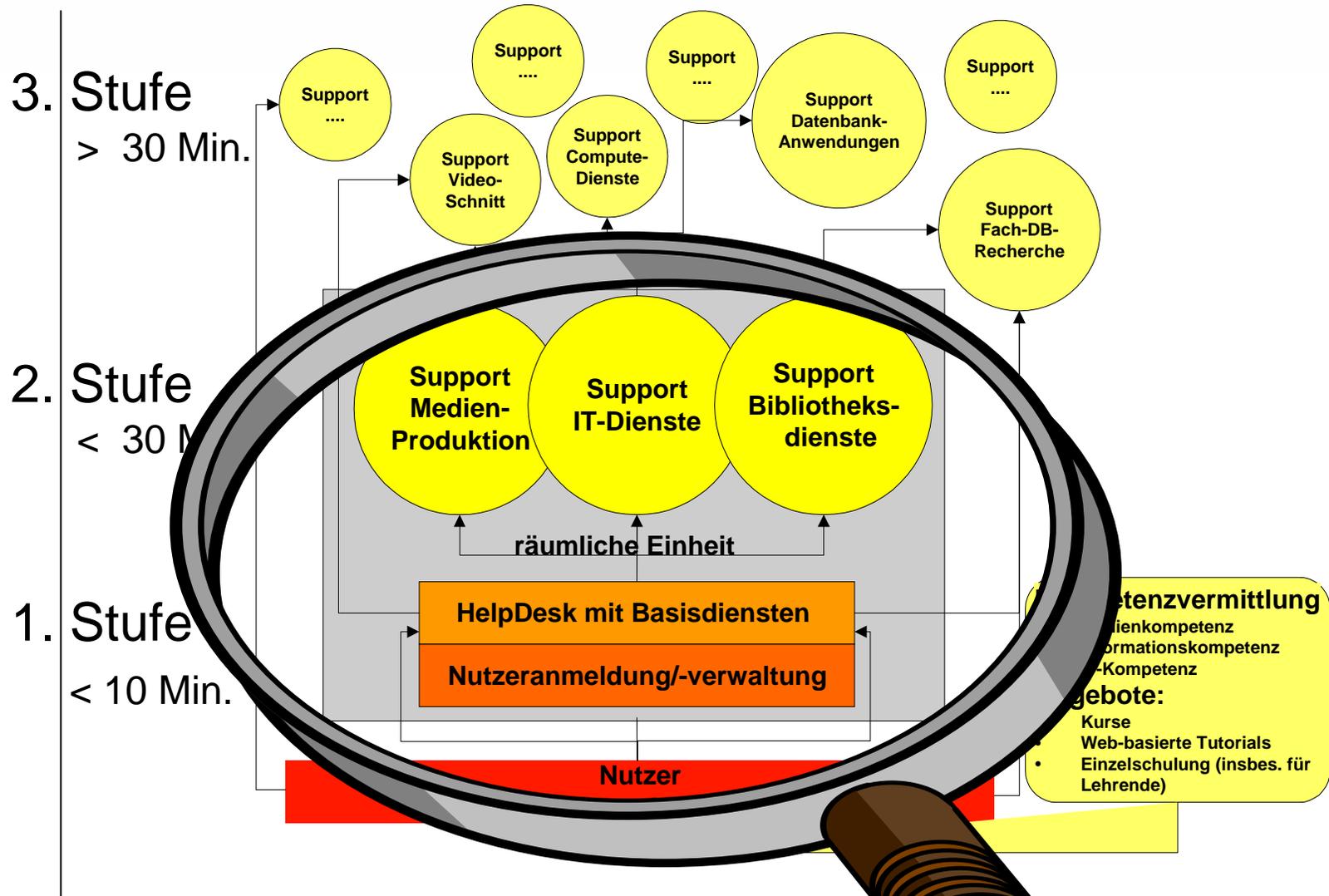
# Organisatorische und operationale Integration



## Umsetzung in Phasen:

1. Errichtung aus BIS, HRZ, IT-Verw. 6/2004
2. Organisatorische Integration 5/2005
3. Operationale Integration 6/2005ff

# Konzept für Information, Beratung + techn. Unterstützung

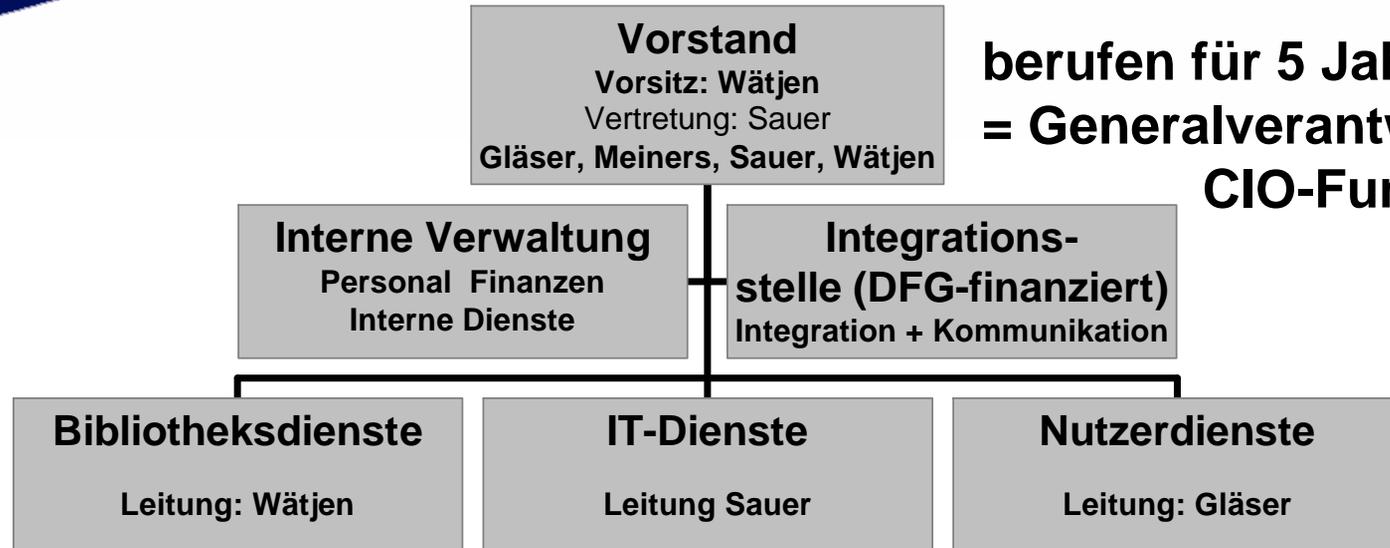




# Szenario: Nutzerdienste Uhlhornsweg (2)



# Moderne Leitungsstrukturen



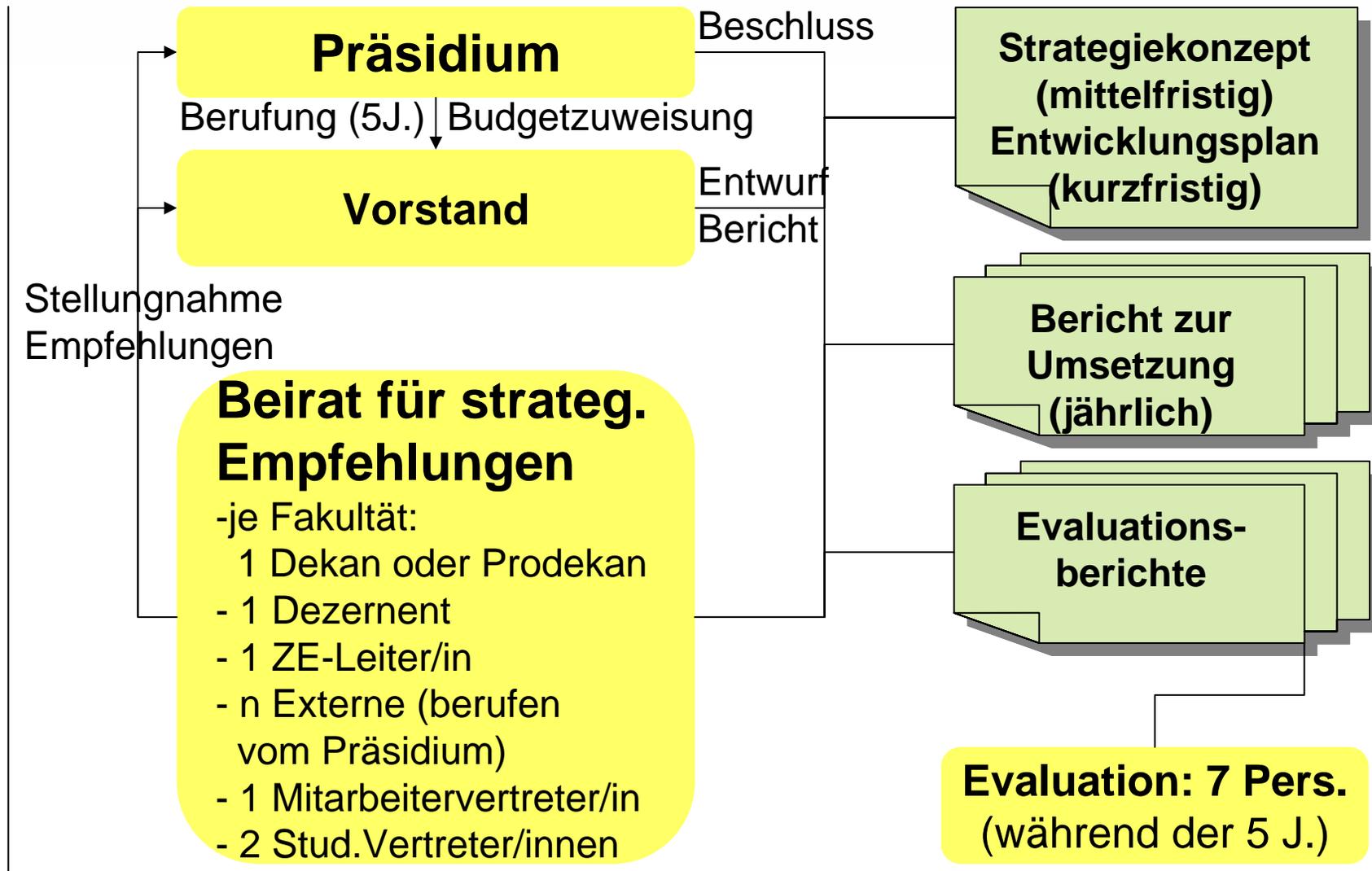
berufen für 5 Jahre  
= Generalverantwortung  
CIO-Funktion

- Horizontale Integration durch Ressortzuständigkeiten im Vorstand:**
- Außenvertretung
  - Strategie
  - Personal
  - Finanzen & Controlling
  - Organisation & Verwaltung

# Wie soll mit der Wissenschaft kooperiert werden?

- **Kunden der Dienstleistungen**
  - Nachfrageorientierung
  - regelmäßige Nutzerbefragungen (Fragebögen, Fokusgruppen)
  - klare Aussagen über Serviceleistungen
- **Partner auf der Arbeitsebene**
  - dezentrale IT: IT-Beauftragte der Institute/Fakultäten
  - Informationsversorgung: Bibliotheksbeauftragte der Institute
  - E-Learning: CDL + CELab
  - E-Management von LuF: Fak.-Geschäftsführungen + Dezernate/ZE
  - regelmäßige Treffen + laufende Information
  - Projektplanung (Prozesse analysieren, modellieren, verändern, web-basierte Lösungen einführen)
- **Stakeholder auf der strategischen Ebene**
  - Beirat

# Wie wird die Einrichtung gesteuert und kontrolliert?

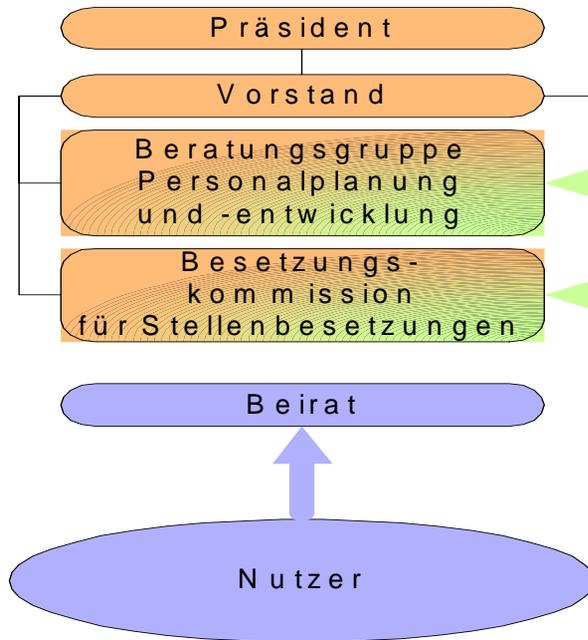


# Beteiligung der Mitarbeiter/innen

- Was können wir von den Erfahrungen im Ausland lernen? (Besuche in UK: Birmingham, Nottingham, Sheffield)
- Welche Dienste + Informationen werden wo in welchem Umfang benötigt? (Nutzererwartungen)
- Wie kann was besser organisiert werden? (Organisationsplanung und -entwicklung)
- Welches Potenzial haben wir und was fehlt?
- Wer kann welche Dienste mit wem am besten leisten, und wer kann was von wem lernen? (Teambildung)
- Welche neuen Qualifikationen sind wie aufzubauen? (Personalentwicklung)
- ... und viele Fragen mehr!
- ... und natürlich Ängste, Verunsicherung ... !

# Projektorganisation Beteiligung des Personals

## Projektunabhängige Beteiligungsstrukturen



## Beteiligungsstrukturen im Projekt



# Was machen wir mit dem DFG-Geld?

- ca.  $\frac{1}{4}$  für Integration:
  - Personal für Integration & Kommunikation (intern+ extern)
  - Fortbildungsmittel
  - Honorare für externe Evaluation, Beratung, Moderation
  - Reisekosten (auch wieder nach England)
- ca.  $\frac{3}{4}$  für Beispielprojekte:
  - B1: Integrierte Nutzerverwaltung
  - B2: Integrierte web-basierte Datenbankanwendungen
  - B3: Integrierte Vermittlung von Medienkompetenz

Ziel: Identity Management mit Single-Sign-On

- Evaluation verschiedener Produkte dazu Kooperationen mit
  - Siemens und OFFIS Oldenburg
  - SUN und einigen nds. Hochschulen
  - Besuche an anderen Univ.
- Modellierung / Regeln / Workflows
- Auswahl, Beschaffung, Implementierung
- Verknüpfung mit den Anwendungssystemen (d.h., enge Verbindung zu Projekt B2)

- Einrichtung eines Entwicklerteams
- Integration der Systeme zum Management von Studium, Lehre, Forschung und Verwaltung über Schnittstellen in Portalsoftware
- Ziel: personalisierte Portale für alle Nutzergruppen
  - für Studierende mit Integration des LMS, Prüfungsverwaltung, Informationsbeschaffung, allgemeinen Links ...
  - Lehrende, Forschende, Wirtschaft, Alumni ...
- Zusätzlich: neue interaktive Web-Dienstleistungsangebote (nach Bedarf)
- **aber vorab und als 1. Priorität:  
System für Verwaltung von BA/MA  
(LV-Planer, Modul-DB, LMS, HIS-POS ...)**

# Beispiel My Nottingham mit uPortal von JA-SIG



[My Account](#) | **Welcome test\_4m**  
You are currently logged in.






[My School](#)
[Help](#)
[Channel Guide](#)
[Homepage](#)
[My Nottingham](#)
[My Course](#)
[My Details](#)
[Information Gateway](#)
[My Future](#)
[News](#)
[Survey](#)
March 17, 2004

### eLibrary Gateway

Your gateway to electronic information sources including bibliographic databases, electronic journals and subject gateways:

[Launch eLibrary Gateway](#)

**First Time Users:**

We recommend that you [view this short introduction](#) which shows you how to:

- ◆ select resources
- ◆ search across resources
- ◆ view your results
- ◆ view the full text or locate the item

When you first login your personal 'Resource Shelf' contains a set of resources selected for you depending on your course. You can easily add or remove resources from this list.

Help is available, once you have logged in, from the 'Help' button on the top menu bar.

### Library Online Catalogue (UNLOC)

Search  for

Enter author and/or title keywords to find books and other resources in the University of Nottingham library.

Or access [UNLOC](#) for more search options, your User record and Inter Library Loans.

### Exam Paper Search

Access exam papers for most subjects from 1999 to present:

Search for  in

Do not use \* or ? for truncation (eg 'mech\*') - just type 'mech'

### Reading Lists

Reading lists with links to library holdings and online texts if available:

Search for  in

eg Search 'lecturer name' for 'Simmons' or search 'module name' for 'fluid mechanics'  
Do not use \* or ? for truncation (eg 'mech\*') - just type 'mech'

### Electronic Short Loan

Full text items for selected modules:

Select course from list...

Or Search for

Enter author and / or title keywords.  
Do not use \* or ? for truncation (eg 'mech\*') - just type 'mech'



- IT- und Informationskompetenz:  
Angebote von HRZ, BIS ... zu einem integrierten  
Medienkompetenzangebot bündeln
- gemeinsame Medienkompetenzstrategie  
entwickeln + umsetzen
- nutzerorientierte Qualifizierungskonzepte
  - Bedarf der Zielgruppen erheben
  - Standards entwickeln
  - curricular einbinden  
(Module im Professionalisierungsbereich BA/MA)
  - Angebote Blended Learning

i<sup>3</sup>-sic! will ...

- eine konsequente Orientierung der Dienstleistungen und Organisation am Bedarf der Nutzer,
- das vorhandene Personal und Geld effektiver und effizienter einsetzen,
- eine Strategie zum Informations- und IT-Management für die Uni entwickeln und umsetzen.