

Der Bereich Information, Kommunikation und Medien (IKM) in der Universität Duisburg-Essen

Wirtschaftliche Infrastrukturen – optimale Dienstleistungen für Lehre und Forschung

Hans-Dieter Weckmann

Rechenzentrum und Medienzentrum der Universität Duisburg-Essen
hd.weckmann@uni-due.de

Zusammenfassung: Am 1.1.2003 wurde die Universität Duisburg-Essen neu gegründet. Sie ist aus den Universitäten Duisburg und Essen hervorgegangen. Der sich daran anschließende Fusionsprozess ist komplex und vielfach schmerzlich gewesen. Er ist auch bei Weitem noch nicht abgeschlossen. In einer Fusion liegt immer auch eine Chance für einen Neuanfang, der Hochschulen in dieser Form normaler Weise nicht gegeben wird. Denn sonst muss immer auf bestehende Strukturen Rücksicht genommen werden, was sich in der Regel Neuerungen gegenüber hemmend auswirkt.

Die zentralen Serviceeinrichtungen, von denen es in der fusionierten Universität ursprünglich sechs gab, zwei Rechenzentren, zwei Medienzentren und zwei Bibliotheken, haben in der Fusion Entwicklungsmöglichkeiten gesehen, die zu Synergien führen, die für eine attraktive Ausgestaltung des Bereiches Information, Kommunikation und Medien (IKM) genutzt werden können. Der Einsatz multimedialer Techniken und darauf aufbauende Innovationen spielen eine bedeutende Rolle, um den Nachteil der räumlichen Entfernung der beiden Standorte Duisburg und Essen zu überwinden. Durch neue E-Teaching- und E-Learning-Szenarien und -techniken wird zudem die Multimediakompetenz bei Lehrenden und Lernenden weiter entwickelt und gefördert.

Untermuert wird dies durch ein neues Organisationsmodell, das den durch die Digitaltechnik möglichen vielfältigen Konsolidierungsmöglichkeiten ebenso Rechnung trägt wie der Notwendigkeit einer Synergien schaffenden einheitlichen Managementstruktur. Unter einem Prorektorat für den IKM-Bereich werden zwei zentrale Serviceeinrichtungen gebildet, das Zentrum für Informations- und Mediendienste (ZIM) und die Universitätsbibliothek (UB). Eine dazwischen geschaltete Vorstandsebene mit professoraler Beteiligung soll eine effizientere Umsetzung der universitären Zielvorgaben für diesen Bereich, die institutionalisierte Zusammenarbeit in Kooperationsbereichen wie einheitlichen Supportstrukturen („One Face to the Customer“) und den Aufbau von E-Learning-Infrastrukturen ermöglichen. Last but not least sollen so gezielte projektbezogene Ressourcenflüsse realisiert werden.

1 Einleitende Bemerkungen

An der Universität Duisburg-Essen werden im Bereich der Lehre neue Methoden unter Einsatz von digitalen und multimedialen Techniken erprobt und zunehmend eingesetzt. Priorität haben dabei:

- der Ausbau von E-Learning-Infrastrukturen und -szenarien, die die Präsenzlehre unterstützen,
- die Umrüstung von Hörsälen und Seminarräumen für den Einsatz multimedialer Anwendungen,
- der Aufbau einer die Mobilität der Lehrenden und Lernenden unterstützenden Infrastruktur,
- die Umsetzung administrativer Funktionen auf eine elektronische Basis,
- Qualifizierungskonzepte auf Grundlage der Verknüpfung von Didaktik und Medientechnik sowie
- die Entwicklung curricularer Gesamtkonzepte, die neue Medien integrieren.

Durch Lehrveranstaltungen an verteilten Orten werden – beschleunigt durch die Fusion der beiden Universitäten Essen und Duisburg – weitere mediengestützte Lehrangebote und entsprechende Infrastrukturen entwickelt und aufgebaut. Damit entstehen wichtige neue Felder für die Kooperation mit Partnerhochschulen und -unternehmen besonders im Zusammenhang fortschreitender Internationalisierung.

Im Forschungsbereich werden die Strukturen ausgebaut, die Informationsbeschaffung, Präsentation und Veröffentlichung von Ergebnissen optimieren.

Der so erzielte Qualitätsgewinn verstärkt entscheidend die Attraktivität der Hochschule für zukünftige Studierende und Kooperationspartner.

Im Folgenden wird ein Überblick über die realisierten und noch umzusetzenden organisatorischen und technischen Maßnahmen im IKM-Bereich gegeben. Berichtet wird insbesondere auch über die ersten Schritte zum Aufbau einheitlicher Supportstrukturen, was auf Grund der unterschiedlichen, historisch gewachsenen Arbeitskulturen nicht einfach war und ist und ein intensives Change Management erfordert.

2 Historie

Ein kurzer historischer Abriss zeigt, dass im Gegensatz zu Unternehmenszusammenschlüssen, Fusionen im universitären Bereich sehr viel langsamer von statten gehen. Dies ergibt sich aus der besonderen Rücksichtnahme auf die Belange der Beschäftigten und aus dem Bemühen um den Ausgleich von verschiedenen Interessen.

- 01.01.2003 Neugründung der Universität Duisburg-Essen
- 01.10.2003 Gründungsrektor Prof. Dr. Zechlin
- 11.2003 Zuordnung des Bereiches Information, Kommunikation, Medien (IKM) zu einem Prorektor

- 01.10.2004 Zusammenlegung der paarigen Einrichtungen Hochschulrechenzentrum, Medienzentrum, Universitätsbibliothek der früheren Einzeluniversitäten zu jeweils einer Einrichtung
- 26.11.2004 konstituierende Sitzung der IKM-Kommission
- 20.04.2005 grundlegender Rektoratsbeschluss für den IKM-Bereich auf der Basis einer Verwaltungsordnung

3 Ziele

Die Universität verfolgt im Bereich digitale Medien und Multimedia die folgenden Ziele. Diese sind im Multimediaentwicklungsplan 2004 der Universität festgehalten (<http://www.uni-duisburg-essen.de/hrz/service/hrz08136.shtml>).

- Umsetzung einer **integrierten serviceorientierten Infrastruktur** für Information, Kommunikation und Medien (IKM), um den spezifischen Belangen des verteilten Campus zu entsprechen, dazu: Zusammenfassung und Reorganisation bisheriger Dienstleistungen („One Face to the Customer“),
- Nutzung von Multimediatechniken in der Präsenzlehre, bei der die Einstiegsschwelle für die Nutzung neuer elektronischer Darstellungsmittel möglichst niedrig angesetzt wird,
- technische Umsetzung der Lehrmaterialien mit dem Standardinstrumentarium der Internet-Technologien sowie die Schaffung der für die Produktion notwendigen Kapazitäten und Zugriffsmöglichkeiten über elektronische Plattformen (hybrider Ansatz im Gegensatz zu der Festlegung auf eine E-Learning Plattform),
- Ausbau und Unterstützung der räumlich verteilten Lehre in nationaler und internationaler Kooperation durch Bereitstellung entsprechend ausgerüsteter Lehr- und Lernräume und Arbeitsplätze mit breitbandiger Netzanbindung,
- Vermittlung von E-Competence: Beratung und Unterstützung der Fachbereiche in der Entwicklung von Medienkompetenz,
- Unterstützung der Mobilität im IKM-Bereich durch Ausbau des WirelessLANs und der Service-Infrastruktur für mobile Geräte,
- Aufbau der E-University: Konsequenter Ausbau von digitalen Services durch möglichst weitgehende digitale Abbildung bzw. Unterstützung aller Prozesse in Forschung, Lehre und Verwaltung, um einen höheren Grad von Qualität und Effizienz der Kernprozesse der Universität zu erreichen. Das wichtigste Instrument für die integrierte Nutzung dieser Funktionalitäten ist ein personalisiertes Portal auf Basis eines zentralen Identity Managements,
- Unterstützung von Bachelor Studiengängen durch mediengestützte Propädeutika, Online-Prüfungstools und elektronische Werkzeuge zum Management des Studiums.

Die benötigten Formen der Infrastruktur und Dienstleistungen werden dabei in erster Linie von den Entwicklungen in Lehre und Forschung getrieben.

Zur Erreichung dieser Ziele ist neben technischen Maßnahmen eine Organisationsstruktur notwendig, die der einheitlichen serviceorientierten Sicht der Nutzer – hierunter sind

alle Hochschulangehörigen aber auch Gäste und externe Kunden zu verstehen – und der Realisierung von Ressourcenflüssen zur Verwirklichung von Innovationen und Projekten Rechnung trägt.

Die durch die Fusion bedingten Chancen resultieren aus dem Zwang zum Neubeginn mit der Möglichkeit, neue Organisationsformen zu etablieren (hierauf wird in Abschnitt 5 näher eingegangen) und der Nutzung von Synergien zur Realisierung technischer Erneuerungen (hierauf wird in Abschnitt 8 näher eingegangen).

4 Organisation

4.1 Organisationsstruktur IKM

Rektorat und Senat der Universität Duisburg-Essen haben als mittelfristige Leitlinie für die Entwicklungsplanung u. a. festgelegt, das Dienstleistungsangebot der lokalen und zentralen Dienstleister des IKM-Bereiches unter den Aspekten Integration, Serviceorientierung und Kooperation weiter auszubauen.

Hierfür wird zukünftig eine neue Organisationsstruktur eingeführt, deren Grundstruktur Bild 1 wiedergibt. Sie basiert auf der am 25.5.2004 in Kraft getretenen Grundordnung und einer noch endgültig zu verabschiedenden Verwaltungsordnung.

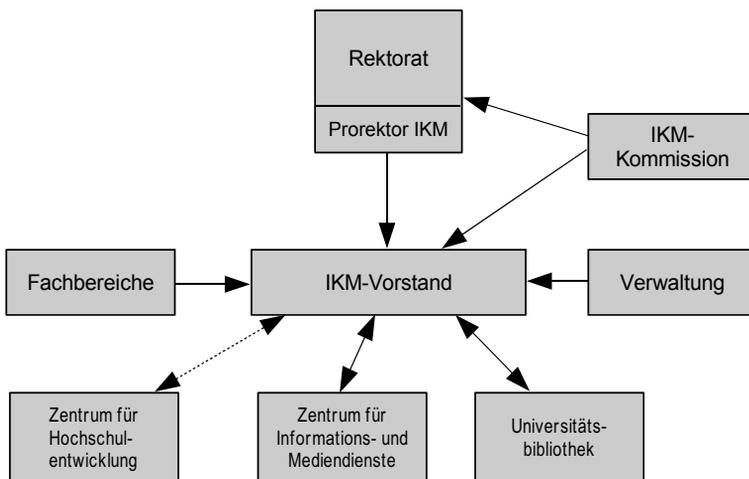


Abbildung 1: Zukünftige Organisationsstruktur für den zentralen Servicebereich Information, Kommunikation, Medien an der Universität Duisburg-Essen

Das Prorektorat und die Kommission für Information, Kommunikation und Medien sind in der Grundordnung festgelegt. Zu dem Aufgabenbereich der Kommission gehören insbesondere:

- der Einsatz von Medien und Informations- wie Kommunikationstechniken zur Verbesserung der Lehre und der Außendarstellung der Universität und ihrer Leistungen in Forschung und Lehre;
- wissenschaftliche Belange der zentralen Einrichtungen sowie die Förderung ihres Zusammenwirkens;
- Grundsätze und Koordination der Pflege und Weiterentwicklung der informationstechnischen Infrastruktur der Universität, Aufbau und Pflege hochschulinterner Informationssysteme zur Unterstützung der Organe, Gremien und Funktionsträger der Universität sowie zur Sicherstellung der Unterrichtung ihrer Mitglieder und Angehörigen.

4.2 Zentrale Betriebseinheiten

Die IKM-Infrastruktur stellt nach Maßgabe von § 30 Hochschulgesetz NRW der Universität die Informations-, Kommunikations- und Mediendienste bereit, die sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigt. An der Universität Duisburg – Essen werden diese Dienste von zwei zentralen Betriebseinheiten erbracht.

- dem Zentrum für Informations- und Mediendienste (im ZIM werden Rechenzentrum, Medienzentrum und Verwaltungsdatenverarbeitung integriert)
- der Universitätsbibliothek (UB)

IKM-Dienste werden auch von den Fachbereichen und zentralen wissenschaftlichen Einrichtungen erbracht (s. 5).

Die Festlegung der Strukturen für die zentralen Betriebseinheiten und deren Zusammenarbeit mit den Fachbereichen erfolgt in einer Verwaltungsordnung. Für den gesamten IKM-Bereich gibt es zudem **eine** Benutzungsordnung, in der Zugangs- und Nutzungsregeln einheitlich festgelegt werden. ZIM und UB haben ihre historisch gewachsenen Kernkompetenzen im Betrieb von IT-Infrastrukturen einerseits und im Bereich gedruckter Publikationen andererseits. Im Bereich der neuen Medien werden die Aufgaben von den beiden zentralen Einrichtungen wie folgt wahrgenommen:

- die Universitätsbibliothek hat die Schwerpunkte Kauf, Erschließung und Präsentation von digitalen Informationen für Forschung und Lehre, sowie Publikation von elektronischen Dokumenten aus der Forschung der Hochschule,
- das Zentrum für Informations- und Mediendienste hat die Schwerpunkte Produktion und Distribution digitaler und multimedialer Dokumente, medientechnische Ausstattung und Betreuung der Hörsäle und Seminarräume sowie die Implementierung und Integration elektronisch unterstützter Funktionalitäten für Lehre, Studium und Forschung und deren Zugang über ein personalisiertes Webportal, Unterstützung bei der Nutzung digitaler Medien und Infrastruktur in Forschung und Lehre durch Beratung, Support und Schulung.

Die Universität hat sich bewusst für zwei Einrichtungen entschieden und ist den Schritt der Konsolidierung zu einer einzigen IKM-Einrichtung nicht gegangen, wie dies z. B. an den Universitäten Oldenburg, Tübingen und Ulm erfolgte. Zum einen sieht die Hochschule

die aus den speziellen Anwendungsbereichen von Bibliothek und Rechenzentrum kommenden Innovationen in dieser Struktur als besser umsetzbar an, zum anderen können die gleichberechtigten Leiter innerhalb ihrer Community für eine bessere Außenwirkung ihrer Universität sorgen. Letztendlich gilt auch hier der Grundsatz „Konkurrenz belebt das Geschäft“.

Andererseits gibt es zwischen den beiden Einrichtungen vielfältige Kooperationsbereiche, die Zusammenarbeit und Ressourcenflüsse notwendig machen. Ein auf Goodwill angewiesenes Miteinander und eine durch Eigeninteressen geleitete, daher immer wieder in Frage gestellte, auf die Koordination gemeinsamer Projekte sich beschränkende Zusammenarbeit, reichen dafür nicht aus und wirken eher kontraproduktiv.

Deshalb wird an der Universität Duisburg-Essen auf der Basis der Verwaltungsordnung ein IKM-Vorstand eingerichtet. Er besteht aus dem zuständigen Prorektor, dem Vorsitzenden der IKM-Kommission, bis zu zwei vom Rektorat benannten Professoren, dem Kanzler und den Leitern der beiden zentralen Betriebseinheiten sowie beratend einem Vertreter des Zentrums für Hochschulentwicklung. Der IKM-Vorstand arbeitet auf der Basis einer Geschäftsordnung.

Er setzt die strategischen Ziele der Hochschule im Bereich Information, Kommunikation und Medien nach den Vorgaben der Hochschulleitung um. Dazu legt er die durch UB und ZIM wahrzunehmenden Aufgaben und Projekte sowie die hierfür einzusetzenden Ressourcen fest und kontrolliert die Umsetzung. In die Arbeit des IKM-Vorstandes fallen insbesondere die folgenden Kooperationsbereiche

- Vermittlung von Medienkompetenz, E-Competence, Schulung, Weiterbildung;
- Digitale Bibliothek, Archive, Massenspeicher;
- Infrastrukturen für den virtuellen Campus, E-Learning und Learning Management Systeme (LMS);
- Gemeinsames IKM-Servicezentrum.

Die Kooperationsbereiche stellen besondere Anforderungen an das Informations- und Change Management, für die der IKM-Vorstand spezielle Maßnahmen vorsehen wird. Dem IKM-Vorstand obliegt auch die Integration und hochschulweite Umsetzung neuer Entwicklungen in den Fachbereichen, insbesondere in den Bereichen E-Learning, Wissens- und Lernmanagement. Hier wird eine stärkere Verzahnung der Aktivitäten in zentralen Einheiten mit Entwicklungen in Forschung und Lehre angestrebt, denn die wesentlichen Erneuerungsimpulse im Bereich Lehren und Lernen kommen aus den einschlägigen inhaltlichen und methodischen Notwendigkeiten der Fächer, die dann vom Support der Dienstleister schnell und kompetent medientechnisch und organisatorisch unterstützt werden müssen. Die notwendige Infrastruktur muss daher auf beiden Campi in Zusammenarbeit mit den Nutzern ständig weiterentwickelt werden. Aktuelle Beispiele beziehen sich auf die Lehre in kommunizierenden Hörsälen, Arbeitsräumen und Foren auf der Grundlage von „shared archives“ für gemeinsam erstellte Materialien von Lehrenden und Lernern.

Eine besondere Form der Kooperation besteht zu der wissenschaftlichen Einrichtung „Zentrum für Hochschulentwicklung (ZfH)“. Hier sind die hochschulweiten Aufgaben zur Qualitätssicherung mit einer konsequenten Erfassung von Qualitätsparametern für Forschung,

Lehre und Verwaltung sowie die Umsetzung von Maßnahmen zu deren Verbesserung und zu deren Evaluation angesiedelt. Dies beinhaltet besonders die breite Verankerung von E-Learning-Konzepten in den Lehreinheiten und Fachbereichen, besonders für die neuen „Bologna“-Studiengänge, mit Impulsen und Orientierungen für Innovationen beim Aufbau der Curricula auf Basis von „Faculty Engagement“. Erhebliche Vorarbeiten sind hierfür im weiter unten beschriebenen Projekt „E-Competence“ geleistet worden.

Auf der einen Seite unterstützt das ZIM die mediendidaktische und wissenschaftliche Arbeit des ZfH durch die Bereitstellung von Serviceangeboten für die Integration neuer Medien in die Lehre. Auf der anderen Seite wird das ZfH die Einrichtungen des IKM-Bereiches in didaktischen Fragen bei Qualifizierungs- und Schulungsmaßnahmen beraten.

5 Vernetzung mit den Fachbereichen

Die Aufgabenverteilung zwischen Fachbereichen und den zentralen IKM-Einrichtungen ist in der Verwaltungsordnung festgelegt und wird über Leistungsvereinbarungen geregelt. Die Fachbereiche werden bei allen grundsätzlichen IKM-Angelegenheiten, durch UB und ZIM unterstützt. Dies betrifft insbesondere die Verfahrensregelungen zur Literaturlauswahl sowie den Betrieb und die Nutzung von IT-Ressourcen.

Die Aufgaben der zentralen Einrichtungen sind selbstverständlich auf die Anforderungen der Fachbereiche ausgerichtet. Für die Zusammenarbeit zwischen den Fachbereichen und den zentralen Einrichtungen legt der IKM-Vorstand im Benehmen mit der IKM-Kommission das Verfahren fest. Dazu gehört insbesondere die Benennung von Beauftragten als Ansprechpartner auf **beiden** Seiten.

Die Fachbereiche weisen die Verantwortung für den IKM-Bereich entweder innerhalb des Dekanates oder über Beauftragte ad personam zu. Die Verantwortlichen (für DV, Netz, Web, Bibliothek, E-Learning, etc.) sind permanente Gesprächspartner zur Verabredung und Umsetzung grundsätzlicher strategischer Entscheidungen und stellen verantwortlich die Schnittstelle zwischen den inhaltlichen Anforderungen und der technischen Umsetzung dar. Dieses Konzept wird an der Universität Münster schon seit einiger Zeit mit den Informations-Verarbeitungs-Versorgungseinheiten (IVVs) erfolgreich praktiziert.

Im Folgenden wird auf die Organisationsstruktur des neu zu schaffenden ZIM eingegangen. Hier sind erhebliche Änderungen vorzunehmen.

5.1 Organisation des Zentrums für Informations- und Mediendienste (ZIM)

Im ZIM werden Rechenzentrum, Medienzentrum und Verwaltungsdatenverarbeitung integriert. Dies erfolgt unter den folgenden strukturellen und operationalen Rahmenbedingungen:

- Das ZIM ist auf beide Universitätsstandorte verteilt. Dienste, die persönliche Präsenz erfordern, werden vor Ort angeboten. Alle anderen Dienste sollen, sofern sich dadurch ein besseres Kosten/Leistungsverhältnis ergibt, von einem Standort aus für die gesamte Universität angeboten werden.

- Die Verwaltung der Universität tritt gegenüber dem ZIM wie die Fachbereiche und andere Einrichtungen als Dienstleistungsabnehmer auf.
- Mit der Verwaltung der Universität ggf. auch mit anderen universitären Einrichtungen werden qualifizierte Ziel- und Leistungsvereinbarungen getroffen, in denen die einzelnen Aufgaben und die Erfüllungsstandards sowie ein Evaluationsverfahren verbindlich festgeschrieben werden.
- Innerhalb des ZIM basiert die Störungsbearbeitung und die Diensteanforderung auf
 - einer gemeinsamen Hotline (s. Abschnitt 7.1),
 - einem vereinheitlichten Bereitschaftsdienst (s. Abschnitt 7.3) sowie
 - einem Trouble Ticket System, das in Teilbereichen schon im Einsatz ist (s. Abschnitt 7.2).

Die Ziel- und Leistungsvereinbarungen werden daran ausgerichtet.

Das ZIM gliedert sich in Servicegruppen und Geschäftsbereiche. Die Organisationsstruktur ist teamorientiert und organisiert sich nach dem „Linking Pin“-Modell, ermöglicht aber sehr wohl auch die Abbildung temporärer Projektstrukturen wie sie sich aus einer Matrixorganisation ergeben. „Ein besonderes Merkmal und eine wichtige Erfolgsbedingung des Modells bestehen darin, dass sich die Führungskräfte der einzelnen Gruppen nicht als Führer im Sinne eines traditionellen Rollenverständnisses verstehen. In Einzelfällen können Sie sich über Gruppenentscheidungen, die sie für falsch halten, hinwegsetzen sowie bei mangelnder Konsensfähigkeit Eilentscheidungen treffen. Grundsätzlich sollten die Entscheidungen jedoch in der Gruppe getroffen werden.“¹ Führungskräfte verstehen sich in diesem Sinne also eher als Moderatoren und Inspiratoren denn als Vorgesetzte.

5.1.1 Servicegruppen

Das ZIM wird auf Basis von Servicegruppen organisiert, die so zusammengesetzt sind, dass eng verwandte Dienste von derselben Servicegruppe erbracht werden. Ziel ist hier, schon in der Organisationsstruktur die Dienstorientierung herauszustellen, im Gegensatz zu früheren ausstattungsorientierten, starren Abteilungsstrukturen (z. B. gibt es Servicegruppen für E-Mail, Web und Arbeitsplatzrechner). Die Servicegruppen bilden die organisatorischen Grundeinheiten des ZIM. Die Leiter der Servicegruppen sind für die Erbringung und Qualität der Dienste verantwortlich. Wegen der vielfältigen Verflechtung der IKM-Dienste wird ein Mitarbeiter des ZIM in der Regel (mit entsprechenden Arbeitszeiteilen) mehr als einer Servicegruppe angehören.

Die Zuordnung der Dienste zu den einzelnen Servicegruppen erfolgt auf der Basis eines Kataloges, in dem weit über 100 Produkte und Leistungen detailliert mit Zielgruppen, Qualität/Verfügbarkeit, Aufwand und Verantwortlichkeiten beschrieben sind. Die Struktur ist nicht starr. Servicegruppen können gebildet, aufgelöst oder zusammengelegt werden. Dies obliegt dem Leiter des ZIM und den Leitern der Geschäftsbereiche.

¹ Macharzina, K., Unternehmensführung, Wiesbaden 2003, S. 420 ff.

5.1.2 Geschäftsbereiche

Das ZIM gliedert sich in die drei Geschäftsbereiche „Informations- und Kommunikationstechnik“, „Medien“ und „Verwaltungs-Datenverarbeitung“.

Die Geschäftsbereiche fassen inhaltlich verwandte Servicegruppen zusammen. Die Leiter der Geschäftsbereiche planen die weitere Entwicklung ihres Geschäftsbereiches und koordinieren die Arbeit der Servicegruppen, regeln also z. B. Konfliktfälle, die durch konkurrierende Ansprüche verschiedener Servicegruppen an denselben Mitarbeiter entstehen können. Sie sind in allen Fragen, die außerhalb der fachlichen Zuständigkeit liegen, erster Ansprechpartner der Mitarbeiter ihres Geschäftsbereichs. Jeder Mitarbeiter des ZIM ist einem Geschäftsbereich zugeordnet, kann aber Mitglied mehrerer Servicegruppen auch unterschiedlicher Geschäftsbereiche sein.

Die Geschäftsbereiche gehen über die bestehenden zentralen universitären Servicestrukturen hinaus. Schon nach dem jetzigen Zuschnitt der Servicegruppen werden überlappende Funktionen zusammengelegt:

- Werkstatt/Technikbereich von Rechen- und Medienzentrum,
- Server- und Netzbetrieb von Rechenzentrum und Verwaltungs-Datenverarbeitung,
- administrative Aufgaben wie: Sekretariat, Haushalt und Beschaffung.

Auch der Zuschnitt der Geschäftsbereiche kann sich mit der Entwicklung des ZIM als integrierte Einheit verändern.

Über die jetzigen Planungen hinaus werden mittelfristig auch die Bibliotheks-Datenverarbeitung und die Telefonie in das ZIM zu integrieren sein. Zu beiden Bereichen besteht schon jetzt eine intensive Zusammenarbeit.

6 IT-Strategie

Als Vorstufe für die Bildung der neuen IKM-Struktur an der Universität Duisburg-Essen sind zum 1.10.2004 die beiden Rechenzentren, ebenso wie die beiden Medienzentren und die beiden Bibliotheken zu jeweils einer Einrichtung zusammengelegt worden. Schon vorher erfolgten Konsolidierungen auf operationaler Ebene wie beim Webauftritt und bei der Benutzerverwaltung. Nach der Zusammenlegung zu einer Einrichtung unter einer Leitung verstärkte sich das Zusammenwachsen durch regelmäßige gemeinsame Besprechungen, einheitliche Informationsflüsse und Außendarstellungen sowie durch das Einsetzen gemeinsamer Projektgruppen, z. B. zum Identity Management und zur Serverkonsolidierung.

Die technischen Aspekte beim Zusammenschluss werden im Folgenden näher beschrieben. Sie zeigen auch die Chancen auf, die ein – wenn auch erzwungener – struktureller Neuanfang bietet, durch einheitliche Regelungen zu klaren Strukturen zu kommen.

6.1 Einheitlicher Internetauftritt

Unmittelbar nach der Fusion – praktisch als erste gemeinsame Aktion der beiden damals noch eigenständigen Rechenzentren – wurde die Domäne uni-duisburg-essen.de registriert (was nicht ganz einfach war, da sie von einem ASTA-Mitglied zu propagandistischen Zwecken genutzt wurde) und mit Inhalt gefüllt. Später ist die Domäne uni-due.de

hinzugekommen. Die offizielle (erste) Version wurde als zu lang empfunden. Eine gemeinsame Webredaktion, angesiedelt bei der Pressestelle nahm die Arbeit auf, versehen mit einem von der Hochschulleitung vorgegebenen Styleguide und unterstützt durch ein gemeinsames Content Management System. Durch die Webredaktion sowie Schulungen und Beratungen werden die universitären Einrichtungen (die Fachbereiche bestehen seit 1.9.2004) in die Lage versetzt, das mit den Einstiegsseiten der Hochschule festgelegte Corporate Design auf ihre jeweiligen Informationsangebote zu übertragen und ihre Inhalte im einheitlichen Webauftritt der Hochschule kontinuierlich zu pflegen. Hinzugekommen sind inzwischen einheitliche und verbindliche Regeln für Internetnamen. Hierzu gehören Domännennamen für Einrichtungen wie Fachbereiche und Institute sowie E-Mail-Adressen insbesondere auch für Funktionsträger, z. B. dekan@"fachbereich".uni-due.de.

6.2 Gemeinsames Mailsystem

Als offizielle E-Mail-Adresse der Hochschule ist die Form vorname.nachname@uni-due.de festgelegt worden. Die Hochschulleitung legt Wert darauf, dass diese Form einheitlich nach außen verwendet wird. Der Empfang von alten nach wie vor bestehenden Adressen wird natürlich auch sichergestellt.

Studentische E-Mailadressen haben die gleiche Form in der Subdomain stud (vorname.nachname@stud.uni-due.de). In der Einschreibordnung ist festgelegt worden, dass administrative Informationen dorthin versendet werden können.

6.3 Identity Management

Eine weitere Aufgabe der Rechenzentren nach der Fusion war die Zusammenführung der auf unterschiedlichen Technologien basierenden Benutzerverwaltungen. Diese wurde zum Wintersemester 2004/2005 zum Abschluss gebracht. Weitere Vereinheitlichungen auf diesem Gebiet fanden parallel in den Bibliotheken sowie in der Verwaltung bei der Chipkarten-Infrastruktur statt. Alle Bereiche bedienen sich dabei der Stammdaten aus dem Studierendenverwaltungssystem HIS-SOS.

Das Informationssystem ISIS+W3, das personalisiert als Publikationsinstrument für Personen- und Veranstaltungsdaten eingesetzt worden ist, ist durch HIS-LSF abgelöst worden. Weitere personalisierte Portale werden mit jeweils spezieller Authentifizierung angeboten. Lediglich das im Rahmen von eCampus (ein Projekt der Notebook-Universität) entwickelte System cNews bedient sich bisher der zentralen LDAP-Authentifizierung.

Um die Integration dieser und neuer Anwendungen weiter zu betreiben, ist ein zentrales Identity Management notwendig. Dieses hat zum Ziel, jedem, der in oder mit der Hochschule zu tun hat, einen einheitlichen, direkten und vollständigen Zugang zu allen Diensten, Informationsquellen und Kommunikationspartnern anzubieten unter Berücksichtigung seiner Rolle(n), Aufgaben und persönlichen Berechtigungen. Die Hochschule hat hierfür mit finanzieller Unterstützung des MWF ein Feinkonzept erarbeitet, das im Rahmen der Konsortiallizenz des Landes für IBM-Produkte realisiert wird. Ziel ist es, auf der Basis des Identity Managements im Wintersemester 2005/2006 zu einheitlichen Kennungen für den gesamten IKM-Bereich zu kommen.

6.4 Personalisiertes Studienportal

Den Studierenden und Mitarbeitern soll ein breites Angebot von elektronischen Diensten zur Verfügung gestellt werden, die mittels der einheitlichen elektronischen Identität über ein personalisiertes Web-Portal genutzt werden können („my-uni-due“). Die zentralen Informationen über die von den Studierenden belegten Lehrveranstaltungen werden von dem Verwaltungssystem HIS-LSF geliefert.

Weitere Verwaltungsapplikationen (u. a. die Prüfungsverwaltung) werden integriert sowie einheitliche Zugänge zu den Informations/Netzdiensten und zu den Lehr/Lernplattformen geschaffen.

Auch die Informationsversorgung muss personalisiert werden. Dabei sollen die Benutzer die Informationen nicht abholen müssen, sondern sie sollen über das Portal zu ihnen gebracht werden. Weiterhin soll die Mobilität unter Beibehaltung der universitären Arbeitsbedingungen unterstützt (ubiquitous computing), neue Lehr/Lernszenarien angeboten, sowie Medienbrüche vermieden werden. Hierfür sind im Rahmen des Projektes zur Notebook-Universität schon einige Vorarbeiten geleistet worden.

Ein Forum, um sich über Veranstaltungen zu informieren, chats mit Kommilitonen, shared workspaces, elearning-Plattformen und der eCampus (s. u. „Mobile IT-Infrastrukturen“) werden schon genutzt, besitzen jedoch eigenständige Zugangsportale, die zu bündeln sein werden. Zusammen mit elektronischen Verwaltungsfunktionalitäten werden sie dazu dienen, ein Studium effizienter zu gestalten.

6.5 Veranstaltungen an beiden Standorten

Unter den vorhandenen Randbedingungen der Zwei-Standorte-Universität Duisburg-Essen kann eine Vermittlung von universitärem Wissen durch den Einsatz von E-Learning und Videoconferencing sinnvoll unterstützt werden. Dies bringt schnellen, unmittelbaren Nutzen insbesondere

- für Studiengänge mit Lehrveranstaltungen und Dozenten an beiden Standorten, die standortunabhängig integrierte Lehrveranstaltungen anbieten wollen,
- in den Bachelor/Masterstudiengängen und Lehramtsstudiengängen, in denen Nebenfachkombinationen realisiert werden, deren Fächer an unterschiedlichen Standorten beheimatet sind,
- für die Institutionalisierung von Standort unabhängigen Weiterbildungsangeboten,
- für die inneruniversitäre Transparenz und die Außendarstellung der medialen Vermittlungskompetenz in Forschung, Lehre und Weiterbildung.

Ein Schwerpunkt der Mediendienste ist neben der Unterstützung von Videokonferenzen die professionelle Aufzeichnung von Lehrveranstaltungen als Live-Streams und die Bereitstellung in der digitalen Bibliothek MILESS.

Als Infrastruktur stehen 17 elektronische Hörsäle, sieben Multimedia-Schulungsräume und vier fest installierte Videokonferenzstudios zur Verfügung. Sie verfügen über moderne Präsentationsmöglichkeiten und sind je nach Ausbauzustand mit Anschlüssen für Tablet

PCs, interaktiven Grafiktablets, elektronischen Tafeln, Equipment für Videokonferenzen sowie Anschlussmöglichkeiten für Notebooks der Veranstaltungsteilnehmer ausgestattet.

Hinzukommen mobile Videokonferenz- und Streamingstationen. Bei dem Bedarf nach verteilten netzgestützten Kommunikationsmöglichkeiten für die Zwei-Standorte-Universität ist seit der Fusion eine kontinuierliche Steigerung zu verzeichnen.

6.6 Redundante, schnelle Netzanbindung

Die beiden lokalen Netze sind inzwischen mit einer redundanten, leistungsfähigen Datenverbindung mit einer Bandbreite von 10 Gbit/sec gekoppelt. Darüber wird zukünftig zusätzlich die Telefonie zwischen den beiden Campi abgewickelt werden. Die Bandbreite wird auch dazu verwendet, Veranstaltungen in Echtzeit zum jeweils anderen Campus zu übertragen. Diese Videokonferenztechnik bietet alle Funktionalitäten, einschließlich Interaktionsmöglichkeiten, einer Liveveranstaltung. Im Sommersemester 2005 werden 7 Veranstaltungen auf diese Art und Weise unterstützt. In der Veranstaltung „Politikwissenschaften“ von Prof. Korte wird gleichzeitig die Akzeptanz bei den Studierenden untersucht.

6.7 Mobile IT-Infrastrukturen

ECampus ist ein alternativer Ansatz zum Konzept der „virtuellen Hochschule“, bei dem quasi parallel zur physikalischen Universität eine Dopplung in einem virtuellen Raum stattfindet. ECampus erweitert das Potential der Präsenzuniversität durch digital gestützte Mobilität. Die Infrastrukturen einer Notebook-Universität wurden dafür im Rahmen eines BMBF-Projektes erfolgreich implementiert und darauf basierende Lehr/Lernszenarien sowie administrative Funktionalitäten realisiert. ECampus reduziert die aus einer verteilten Universität resultierenden Nachteile durch die Möglichkeit, den elektronischen Lehr- und Lernarbeitsplatz überall und jederzeit verfügbar zu haben.

Ein Notebook ist dabei Voraussetzung für die Umsetzung der Lehr/Lernszenarien des eCampus. Es bietet die ständige Verfügbarkeit lokaler Daten sowie den Zugriff auf gemeinsam genutzte und öffentliche Daten. Es ist die Plattform für neue Kommunikations- und Arbeitsformen sowie die Basis dafür, administrative Funktionen jederzeit und örtlich unabhängig auszuführen. Studierende können ihre Laptops nach Authentifizierung einfach in das Rechnernetz integrieren.

Zur mobilen IT-Infrastruktur gehören das WirelessLAN, eine Supportstruktur für mobile Geräte, eine Raum-Infrastruktur für mobile Lerner (Aufenthaltsmöglichkeiten, Stromsteckdosen), ein personalisiertes Portal und Informationswesen sowie die organisatorische und didaktische Unterstützung mobiler Lehr/Lernszenarien. Die Durchgängigkeit der mobilen IT-Infrastruktur führt zu einer ständigen Verfügbarkeit des eigenen Arbeitsbereiches und vermeidet dadurch die mit wechselnden Einsatzbereichen einhergehenden Datentransfers und Medienbrüche.

6.8 Multimediaentwicklungsplan

Die Zusammenführung der beiden Universitäten Duisburg und Essen macht auch zukünftig eine auf die strategischen Ziele der Hochschule, auf Wirtschaftlichkeit und auf die

Nutzung von Synergien ausgerichtete Strukturplanung notwendig. Die zukünftige technologische und organisatorische Ausrichtung ist deshalb im Multimediaentwicklungsplan der Universität beschrieben.

<http://www.uni-due.de/hrz/service/hrz08136.shtml>

7 Support

Die neue IKM-Struktur der Universität Duisburg-Essen hat als ein wesentliches Ziel, die Serviceangebote für den Nutzer (Kunden) zu vereinheitlichen und an zentralen Stellen anzubieten: „One Face to the Customer“. Der Abschluss qualifizierter Ziel- und Leistungsvereinbarungen zwischen den IKM-Einrichtungen einerseits sowie Lerneinheiten, Fächern oder Dienststelle andererseits ist Grundlage des Konzeptes. Es sind verlässliche und verbindliche Regelungen so herzustellen, dass sie auch in zeitkritischen Situationen sicher erbracht werden. Zentrale Punkte sind die Verfügbarkeit der Dienste (Hotline, Rufbereitschaft), Transparenz und Evaluierbarkeit ihrer Nutzung (Trouble Ticket System). Von besonderer Bedeutung für die Mitarbeiter ist der Support von Arbeitsplatzrechnern, auch vor Ort.

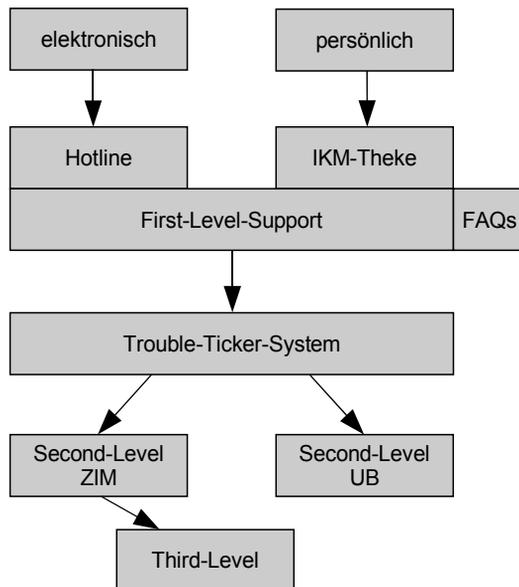


Abbildung 2: Einheitliche Supportstruktur für den zentralen Servicebereich Information, Kommunikation, Medien an der Universität Duisburg-Essen

7.1 Hotline

Für den IKM-Bereich wird eine zentrale Rufnummer für Problem- und Störungsfälle eingerichtet (sie existiert schon campus-spezifisch für den Rechen- und Medienzentrumsbe-

reich). Zusätzlich ist sie die Anlaufstelle für allgemeine Nutzerfragen und Beratungen. Anfragen können auch per Email, Web-Interface, bzw. außerhalb der Dienstzeit auch an einen Anrufbeantworter gerichtet werden. Soweit notwendig erfolgt eine Qualifizierung und Bewertung des Problems (Dringlichkeit). Einfache Probleme werden sofort bearbeitet. Dabei orientieren sich die Mitarbeiter an auch im Web veröffentlichten FAQs (Frequently Asked Questions). Komplexere Anforderungen werden über ein Trouble-Ticket-System an die zuständigen Mitarbeiter weiter geleitet.

7.2 Trouble-Ticket-System

Im IKM-Bereich wird das Trouble-Ticket-System der Firma ConSol eingesetzt. Im Call-Manager werden Trouble-Tickets, so genannte Calls, nach Rubriken sortiert verwaltet. Die Bearbeiter können ihre Lösungsansätze protokollieren. Zur Bearbeitung und Verwaltung von Calls gibt es sowohl einen lokalen Clienten für verschiedene Betriebssysteme sowie ein Web-Interface. Auch die Kommunikation per Mail ist möglich. Der Call-Manager wird auch für die Problembearbeitung innerhalb des Rechenzentrums genutzt (z. B. bei Systemproblemen). Das Trouble-Ticket-System liefert die für Evaluation und Qualitätssicherung notwendigen Basisdaten.

7.3 Rufbereitschaft

Zur Gewährleistung der Verfügbarkeit zentraler Dienste wie Web, Mail, File und Backup/Archiv außerhalb der Dienstzeit wird eine Rufbereitschaft aufgebaut (sie existiert in unterschiedlicher Ausprägung schon für verschiedene Rechenzentrumsdienste an beiden Campi).

7.4 Arbeitsplatzrechnersupport

Schon bald nach der Fusion ist mit dem Aufbau eines einheitlichen Serviceangebotes für Arbeitsplatzrechner begonnen worden:

<http://www.uni-due.de/hrz/projekte/hrz08370.shtml>

Dieses umfasst die Pflege und Störungsbehebung dezentraler Rechner sowie die Möglichkeit, PCs, Notebooks, Monitore, Drucker und andere DV-Komponenten in einem verkürzten Beschaffungsverfahren direkt beim Rechenzentrum zu beziehen. Externe Einsätze werden dabei genauso wie Ersatzteile und neue Komponenten und Geräte hochschulintern verrechnet. Die Basis bilden Rahmen- und Sukzessivverträge sowie strategische Partnerschaften mit Herstellern und Händlern. Dabei erfolgt nach Möglichkeit die Bearbeitung leichter Garantiefälle in den Werkstätten der Universität, was für die Nutzer (Kunden) deutlich kürzere Bearbeitungszeiten zur Folge hat. Der Einsatz von Standardrechnern macht sich dabei auch für den zentralen Servicebereich bezahlt, da die Geräte mit der empfohlenen Softwareausstattung und Konfiguration sowie mit Virens Scanner und Backup-Clienten ausgeliefert werden.



Abbildung 3: Technische Servicetheke (zentrale Anlaufstelle Campus Duisburg)

7.5 Service-Theke Rechenzentrum/Bibliothek

Die IKM-Theke ist Anlaufstelle für alle den Bereich Information, Kommunikation und Medien betreffende Fragen und Supportanforderungen. Hier sollen zunehmend integrierte Dienste angeboten werden. Spezialisierte Dienstleistungen, die verteilt von unterschiedlichen Einrichtungen erbracht werden, werden in der Abwicklung und Außendarstellung zusammengefasst. An beiden Campi ist eine IKM-Theke (E-Point) als erste einheitliche Anlaufstelle für Zugangskennungen, Kursanmeldungen, Handbuchverkauf und allgemeine Anfragen und First-Level-Beratung in Betrieb gegangen.

Die IKM-Theke soll unter Einbeziehung der Hotline als gemeinsames Service-Zentrum unter der Verantwortung des IKM-Vorstandes weiter ausgebaut werden. Die erforderlichen Ressourcen für den laufenden Betrieb werden von den beteiligten Einrichtungen eingebracht. Für die Erstauskunfts- und Anfangsberatung sollen zunehmend die Auskunfts- und Beratungstheken der jeweiligen Bibliotheksstandorte genutzt werden. Die Mitarbeiter werden hierzu entsprechend qualifiziert. Es darf jedoch nicht erwartet werden, dass hier abschließende Allround-Auskünfte oder Beratungen für alle denkbaren Probleme geleistet werden würden. Ziel ist es vielmehr die Vermittlung zu Spezialisten und Fachberatern durch Rückgriff auf die bestehenden und weiter auszubauenden unterschiedlichen Dienstleistungen der beiden zentralen Einrichtungen anzubieten und auf diese Weise Kompetenzen weiter zu bündeln.

Das Service-Zentrum besteht neben der ersten Anlaufstelle (IKM-Theke) mit einem First-Level-Support aus einem koordinierten System von Mitarbeitern und Service-Einheiten. Die Abwicklung von Anfragen und ihre zuverlässige Erledigung werden durch das Trouble Ticket System unterstützt, das Transparenz für den Nutzer (Kunden) herstellt und die Vernetzung der beteiligten Einrichtungen in der Erledigung von Anfragen sicherstellt. Dabei muss für den Benutzer nicht alles unter einem Dach angeboten werden, was bei den unterschiedlichen räumlichen und technischen Voraussetzungen bei der mehr auf administrative Aufgaben ausgerichteten IKM-Theke und der technischen Servicetheke nur mit erheblichen Kosten zu erreichen wäre. Für den Benutzer müssen sich die Dienste aber aus einer Hand darstellen.



Abbildung 4: IKM-Theke als gemeinsame Servicetheke von Bibliothek und Rechenzentrum

8 Synergien

Im IKM-Bereich vornehmlich im Bereich des zukünftigen ZIM führt in erster Linie das Freiwerden von Ressourcen bei der Konsolidierung von Servern und von E-Learning-Plattformen zu Synergien. Diese sind allerdings erst mittelfristig erreichbar, da sich in der ersten Stufe die Anzahl der betriebenen Systeme vergrößern wird. In der Regel wird nicht das System eines Campus' Aufgaben des anderen Campus' übernehmen können. Der Weg der Konsolidierung führt über ein drittes System, auf das die beiden Systeme mit ähnlichen Aufgaben migriert werden. Dies setzt Investitionen und zusätzliche personelle Kapazitäten für den Parallelebetrieb voraus.

Es wird aber nicht nur die Technik zusammengeführt, sondern auch die Serviceangebote durch Bündelung bzw. durch Ausdehnung auf beide Campi insgesamt verbessert.

Für die Serverkonsolidierung in den ehemals zwei Rechenzentren wurde eine externe Begutachtung in Auftrag gegeben. Sie ergab die Festlegung auf einen Hauptstandort und die Nutzung des zweiten Standortes für Netz- und Backup-Aufgaben. Die ursprünglich angedachte gleich starke kapazitative Ausstattung beider Serverräume mit dem Ziel eine sehr hohe Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit zu erreichen, wurde aus Kostengründen aufgegeben. Hot-Standby-Techniken über eine Entfernung von 20 km sind selbst bei vorhandener breitbandiger Anbindung sehr teuer. Gleichwohl wird der zweite Serverraum nicht aufgegeben, sondern durch Sicherung der Datenbestände und durch Vorhalten von Redundanzen einen Beitrag zur Sicherung im Katastrophenfall leisten.

Inzwischen schreitet die Zusammenführung von Servern kontinuierlich voran (BSCW, Web, Foren) und schafft einhergehend mit der Festlegung eindeutiger Verantwortlichkeiten und einheitlicher Betriebskonzepte erkennbare Synergien im personellen Bereich. Nichts desto trotz ist eine grundlegende Bereinigung der Serverlandschaft notwendig. Hierfür wird ein Konzept mit zwei Intel-Blade-Servern mit Virtualisierungssoftware und ein 8-Wege-Unix-Server mit Micro Partitionierung umzusetzen sein. Von den 169 im Rechenzentrum betriebenen Servern werden 109 dem Konsolidierungsprozess unterzogen. Die verbleibenden 60 Server werden unverändert für das wissenschaftliche Rechnen eingesetzt.

An der Universität stehen drei auf Open-Source-Entwicklungen basierende E-Learning-Plattformen zentral zur Verfügung, die sich in Funktionsumfang und Einstiegsschwelle unterscheiden: EDO Workspace (EWS), ILIAS, Moodle. Auch hier wird eine Konsolidierung angestrebt, die eng mit der Entwicklung des Studienportals (s. Abschnitt 6.4) verbunden ist.

Bei der Verbesserung der Serviceangebote liegen schon kurzfristig erkennbare Vorteile in einer deutlichen Bündelung der Ressourcen in den

- Werkstätten und technischen Servicediensten und
- im Schulungs- und Ausbildungsangebot.

Hier kann zum einen der Leistungsumfang (z. B. breiteres Kursspektrum) vergrößert, als auch die Qualität (z. B. schnellere Reaktionszeiten im Störfall) verbessert werden.

Eine besondere Bedeutung gerade auch im Fusionsprozess kommt der Qualifizierung für den Einsatz digitaler Medien zu. Im Rahmen zweier vom MWF geförderter Projekte sind auf beiden Campi E-Competence-Teams geschaffen worden. Sie sind inzwischen zu einem Team mit einheitlichem Serviceangebot zusammengefasst worden. Die individuelle Unterstützung der Lehrenden bei der Entwicklung und Anwendung mediengestützter Lehr/Lernszenarien erfolgt in Form von Beratungen, Coachings und Workshops. Das inhaltliche Spektrum erstreckt sich über den gesamten Bereich des Einsatzes digitaler Medien in der Hochschullehre, beispielsweise Visualisierung und Präsentation, digitales Publizieren, Medienproduktion, Videoconferencing, Erstellen von Webdokumenten und Content Management, Nutzung von E-Learning-Plattformen oder zu Digital Rights (<http://www.uni-duisburg-essen.de/e-competence/>).

Auf Basis eines *blended learning*-Konzeptes wird die Beratungstätigkeit des E-Competence-Teams ergänzt um das Angebot des E-Learning-Portals e-teaching.org (<http://www.e-teaching.org/>). An dessen Gestaltung und Konzeption sind die Mitarbeiter des EC-Teams beteiligt gewesen. Das Portal bietet Informationen rund um den Einsatz digitaler Medien in der Lehre und kann von interessierten Dozierenden als Selbstlernangebot sowie als Baustein für hochschulspezifische Qualifizierungs- und Medienentwicklungsstrategien genutzt werden.

Aber auch den Studierenden wird Medienkompetenz vermittelt. Dies erfolgt im Zentrum für studentische Medienarbeit. Anhand eigener Video-, Audio- und Webprojekte erwerben die Studierenden Grundqualifikationen im Bereich Multimediaproduktion. Das Angebot umfasst einen einsemestrigen Workshop, individuelle Projektbetreuung sowie Bereitstellung der technischen Infrastruktur.

In der neuen Organisationsstruktur des ZIM wird die Vermittlung von Medienkompetenz unabhängig vom Status der Zielgruppe von einer Servicegruppe aus einer Hand angeboten.

9 Zukunft

Die durch Synergien im Rahmen der Fusion im IKM-Bereich frei werdenden Kapazitäten sollen im Wesentlichen

- für ein hochschulweites Sicherheitskonzept,
- für den Aufbau des personalisierten Studienportals,
- für den multimedialgerechten Ausbau und Betrieb der IKM-Infrastruktur sowie
- für die Kompetenzentwicklung der Hochschulangehörigen für den Einsatz digitaler Medien

eingesetzt werden.

Weiterhin sollen Synergien durch den Aufbau gemeinsamer Supportstrukturen (Theke, Hotline, Helpdesk) geschaffen und für eine Verbesserung der Dienste (bessere Erreichbarkeit, schnellere Abwicklung) genutzt werden. Im Rahmen von Projekten aufgebaute Supportstrukturen werden dabei nachhaltig verankert. Die bedarfsbezogene Qualifizierung für einzelne Lehrende wird im Rahmen einer Strategie des Faculty Engagements abgestimmt auf ganze Studiengänge übertragen, eine Aufgabe, die zusammen mit dem Zentrum für Hochschulentwicklung zu erbringen sein wird. Diesem obliegen dabei insbesondere die Entwicklung eines entsprechenden Modells und die langfristige Qualitätssicherung. Zu Anfang werden hierzu innerhalb der Hochschule Innovationsprojekte für Studiengänge ausgeschrieben, die mit einer intensiven Beratung, Qualifizierung und technischen Unterstützung einhergehen. Dabei sollen E-Learning und Blended-Learning-Konzepte umgesetzt werden. Qualitative Kriterien und Kennzahlen werden die Nutzung digitaler Techniken erfassen, um Veränderungen sichtbar zu machen.

Der aus einem Projekt der Notebook-Universität hervorgegangene eCampus, das personalisierte Studienportal und die Innovationsprojekte für das Faculty Engagement bilden die Ausgangsbasis für das Konzept der E-University, einer strategische Ausrichtung der Universität, die die Integration elektronischer sowie E-Learning und E-Teaching Funktionalitäten und die breite Verankerung in den Studiengängen zum Ziel hat.

Der Aufgabenbereich des ZIM erstreckt sich hierbei insbesondere auf den Betrieb der E-Learning-Plattformen und die Entwicklung des Studienportals sowie der Vermittlung von Medienkompetenz durch direkte Qualifikation aber auch durch Abhalten von Kursen und Workshops. Bei der Entwicklung des Studienportals kommt der Integration der Dienste insbesondere auch administrativer Funktionalitäten über eine einheitliche Authentifizierung („Single Sign On“) eine große Bedeutung zu. Hierfür ist die Integration von Rechenzentrum, Medienzentrum und Verwaltungs-Datenverarbeitung in der Einrichtung ZIM eine wichtige, Effizienz schaffende und die Integration fördernde Ausgangsposition.