



# Der neue IKM-Service der Universität Münster

Roswitha Poll

Universität Münster

Die veränderten Formen der Erstellung und Verbreitung von Information und das wachsende und vielgestaltige Angebot neuer Medien bedingen zahlreiche neue Dienstleistungen für Forschung und Lehre. Um solche Dienste erstellen und dauerhaft anbieten zu können, sind Strukturänderungen notwendig. Die Universität Münster setzt in diesem Zusammenhang auf eine Bündelung der bisher in unterschiedlichen Einheiten entwickelten Kompetenzen und auf ein Modell systematischer und institutionalisierter Kooperation. In dem als IKM-Service bezeichneten zum 1.1.2003 gegründeten Kompetenzzentrum werden die notwendigen Dienste für Information, Kommunikation und Medien koordiniert. Träger sind:

- die Universitäts- und Landesbibliothek (ULB)
- das Zentrum für Informationsverarbeitung (ZIV)
- die Universitätsverwaltung (UniV)



## 1 Ausgangslage



### 1.1 Informationsverarbeitung

Die WWU hat 1996 durch Senatsbeschluss die Organisation der Informationsverarbeitung, an die neuen Entwicklungen angepasst<sup>1</sup>. Leitgedanke war, einerseits alle vorhandenen Kompetenzen zu nutzen, andererseits die Aufgaben dort wahrnehmen zu lassen, wo sie für die Abläufe am sinnvollsten angegliedert sind.

- Das IV-System umfasst sämtliche personellen und maschinellen Leistungen, die für die Informationsverarbeitung in allen Organisationseinheiten der Universität erforderlich sind. Die Leistungen beziehen sich auf Lehre, Forschung und Verwaltung innerhalb der Fachbereiche sowie auf die betrieblichen Abläufe in der zentralen Universitätsverwaltung und der Universitäts- und Landesbibliothek. Mit dem Universitätsklinikum besteht eine enge Kooperation.
- Aufgaben der Betreuung der Endnutzer und Rechnersysteme in den einzelnen Fachbereichen und Einrichtungen sollen möglichst nutzernah wahrgenommen werden. Zu diesem Zweck wurden insgesamt 10 dezentrale IV-Versorgungseinheiten (IVVen) gegründet. Aufgaben von umfassender Bedeutung für die Universität werden vom Zentrum für Informationsverarbeitung (ZIV) übernommen. Dazu gehören insbesondere Planung, Aufbau und Betrieb des Hochschulnetzes, der Betrieb von Gateways zu externen Netzen, die Deckung von Spitzenbedarf durch vernetzte Rechner, Test und Beratung bei neuen Informationstechnologien und Beratung in Hard- und Softwarefragen

<sup>1</sup> Das System der Informationsverarbeitung der WWU Münster, <http://www.uni-muenster.de/ZIV/Organisation/WWW/Vsystem.html#2>



im übergreifendem Bereich. Die Zusammenarbeit von dezentralen Einheiten und ZIV ist sowohl grundsätzlich wie im Detail geregelt<sup>2</sup>.

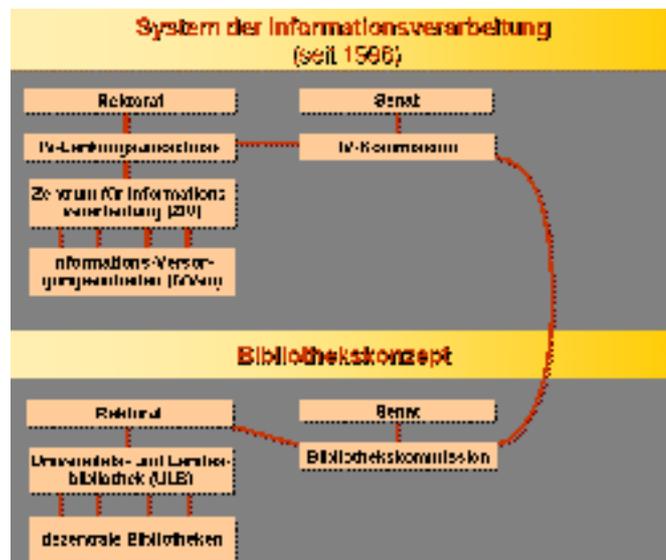
- Für die Koordinierung des Systems der Informationsverarbeitung wurde der IV-Lenkungsausschuss (IVL) eingesetzt, der Grundsatzentscheidungen trifft, Ziele festlegt und die Ausführungen kontrolliert. Der Ausschuss ist dem Rektorat zugeordnet. Der Rektor und der Kanzler der Universität sind Mitglieder des Ausschusses.
- Die IV-Kommission, die durch den Senat eingesetzt wird, übernimmt die konkrete Aufgabe, Empfehlungen für Aufbau, Verwaltung und Nutzung der Systeme der Informationsverarbeitung zu entwickeln. Sie leitet ihre Empfehlungen an den IV-Lenkungsausschuss weiter.

## 1.2 Informationsversorgung und -bereitstellung

Die Universitäts- und Landesbibliothek bildet zusammen mit den dezentralen Bibliotheken (Instituts- und Fachbereichsbibliotheken) das Bibliothekssystem mit einheitlicher Leitung. Ein System elektronischer Dienste schließt das räumlich gestreute Bibliothekssystem zusammen: Elektronischer Gesamtnachweis der Literatur- und Informationsbestände, Archivierungs- und Bereitstellungssystem für elektronische Medien<sup>3</sup>, Online-Ausleihe und Online-Fernleihe.

Die vom Senat eingesetzte Bibliothekskommission kontrolliert die Arbeit im Bibliothekssystem und erarbeitet Empfehlungen zu Aufbau und Betrieb von Dienstleistungen und zur Verwaltung im Bibliothekssystem.

Bibliothekskommission und IV-Kommission verknüpfen ihre Tätigkeiten durch gegenseitige Information.



<sup>2</sup> <http://www.uni-muenster.de/ZIV/Organisation/KooperationIVVundZIV.html> und <http://www.uni-muenster.de/ZIV/Organisation/AufgabenIVVundZIV.html>

<sup>3</sup> <http://miami.uni-muenster.de>

### 1.3 Multimedia-Konzept

Das Rektorat der Universität Münster hat am 19.07.2001 ein Multimedia-Konzept beschlossen, das den Einsatz von Multimedia in Forschung und Lehre nachdrücklich unterstützt. Während die Entwicklung von Inhalten den Fachbereichen obliegt, soll über die Infrastruktur zum Einsatz von Multimedia grundsätzlich zentral entschieden werden. An den zentralen Entscheidungen wirkt der IV-Lenkungsausschuss mit.

Kern des Multimedia-Konzepts ist die computergestützte Hochschullehre (cHL), der nicht nur für die Qualität von Präsenzlehre, sondern auch für Distance-Learning-Konzepte hohe Bedeutung zugemessen wird.

## 2 Der IKM-Service

### 2.1 Ziele

Durch die Gründung des IKM-Service soll ein leistungsfähiges Informationsmanagement für Lehr- und Lernprozesse in der Universität etabliert werden. Als Aufgabenfelder werden – grob gefasst – gesehen:

- Die Nutzung von Medien/Inhalten
- Die Erstellung von Medien/Inhalten
- Die dafür notwendige Infrastruktur

In den Fachbereichen und Einrichtungen der Universität gibt es zunehmend und zum Teil parallel Aktivitäten zum Einsatz neuer Medien. Diese Ansätze sollen durch den IKM-Service unterstützt und verstärkt werden. Es soll eine dauerhafte Infrastruktur geschaffen werden, die flächendeckend in Anspruch genommen werden kann.

„Information“ im Sinne des IKM-Konzepts umfasst sowohl den Bereich der Inhalte, die elektronisch angeboten werden (Forschungsergebnisse und Lehrmaterialien), als auch den Bereich der für Verwaltung und Organisation der Universität relevanten Daten (z. B. Nutzerdaten, Raumverwaltung, technische Daten).

### 2.2 Struktur des IKM-Service

Der IKM-Service wurde zum 01.01.2003 etabliert. Die drei Partner (ULB, ZIV und UniV) übernehmen gemeinsam in Arbeitsteilung die im Konzept vorgesehenen Aufgaben. Kennzeichnend ist, dass das System flexibel angelegt ist:

- Der Aufgabenkatalog wird kontinuierlich den sich ändernden äußeren Gegebenheiten angepasst.
- Personalressourcen werden von den Partnern für bestimmte Aufgaben, nicht dauerhaft für den Service bereitgestellt. Damit soll die vorhandene Kompetenz jeweils aufgabenorientiert zusammengeführt werden.

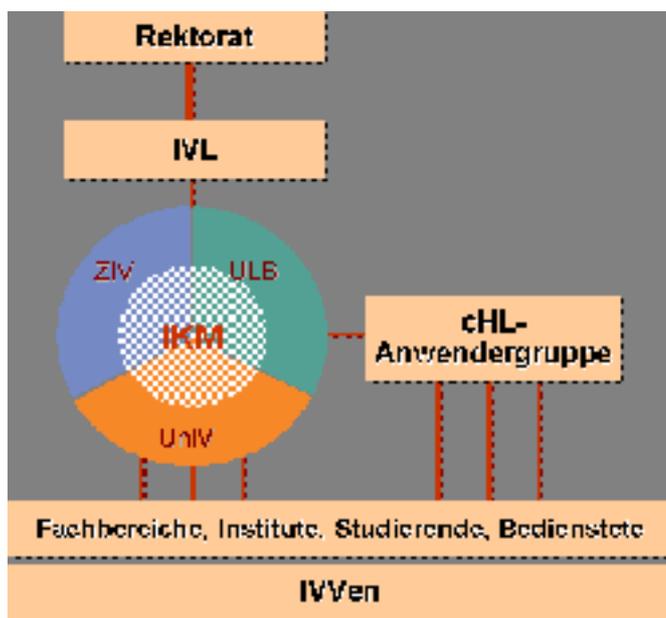
- Die Kernaufgaben der drei Partner werden kontinuierlich darauf überprüft, ob durch Übernahme von Aufgaben durch einen der Partner (Beispiel: Server-Hosting durch das ZIV) Personalressourcen für den IKM-Service freigesetzt werden können.

Der IKM-Service wird von den Leitern der zwei zentralen Einrichtungen ULB und ZIV und dem Kanzler kooperativ geleitet. Der bereits im Informationsverarbeitungskonzept eingesetzte IV-Lenkungsausschuss (IVL) fungiert als Aufsichtsorgan gegenüber dem Rektorat.

„Kunden“ des IKM-Service sind

- die Fachbereiche und Institute (sowohl für Forschung/Lehre wie für organisatorische Aufgaben)
- die Studierenden

Speziell für die Wahrnehmung der Interessen im Bereich computergestützte Hochschullehre wurde eine „cHL-Anwendergruppe“ eingesetzt, in die die Fachbereiche Medienbeauftragte entsenden. Die Gruppe soll die Verbindungsstelle bilden zwischen der Erstellung von Inhalten auf der einen Seite und der unterstützenden Infrastruktur auf der anderen Seite.



### 2.3 Aufgabenverteilung

In dem Konzept des kooperativen Kompetenzzentrums übernehmen die drei Partner jeweils schwerpunktartig die Verantwortung für bestimmte Bereiche der kooperativen Arbeit.

**ULB Schwerpunkt: Wissenschaftliche Inhalte**

- Informationsversorgung für Forschung, Lehre, Studium
- Beschaffung und Bereitstellung von Inhalten (Medienangeboten)
- Erschließung von Inhalten (Metadaten)
- Förderung der Informationskompetenz
- Integrierende Zugriffsplattform zu Informationsdiensten, Medien, IV-Dienstleistungen

**ZIV Schwerpunkt: Aufbau und Pflege der technischen Infrastruktur**

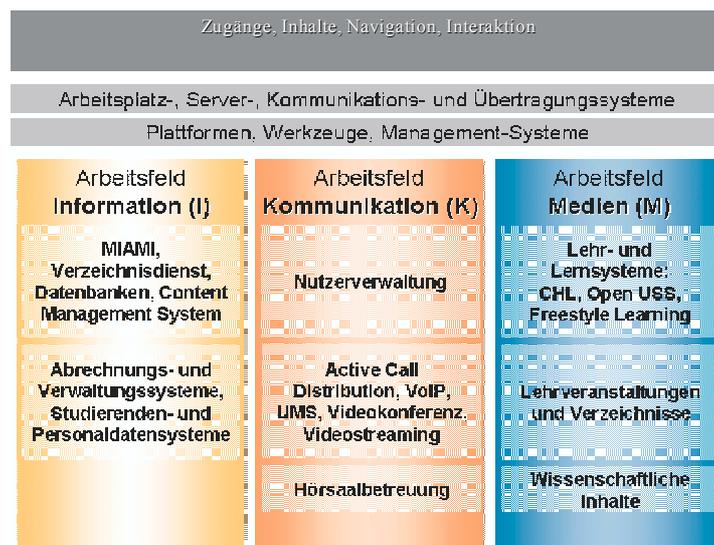
- Infrastruktur für Bereitstellung der Medienangebote
- Plattformen für digitale Information und multimediale Kommunikation (Autoren- und Präsentationswerkzeuge, Videokonferenzen, Server für CMS und Verzeichnisdienste)
- Werkzeuge und Managementsysteme
- Förderung der Medienkompetenz

**UniV Schwerpunkt: Nutzerverwaltung**

- Universitätsweite Nutzerverwaltung
- Abrechnungssysteme
- Einbinden von Drucktechnischer Zentralstelle, Betriebstechnik, Web- und Pressedienst, Personal- und Studierendenverwaltung, Abt. AV-Medien

**3 Aufgabenkatalog**

Ein erster Überblick zeigt die Arbeitsfelder des IKM-Service gegliedert nach Information, Kommunikation und Medien:





Der derzeitige Aufgabenkatalog gliedert dies Grobkonzept nach Prozessbereichen, aus denen sich die einzelnen Maßnahmen entwickeln.

#### **A Technische Infrastruktur**

1. Schaffung, Betrieb und Betreuung der technischen Infrastruktur
2. Weiterentwicklung der Kommunikationssysteme und Verbesserung der Voraussetzungen zur Steigerung der Mobilität der Anwendung der neuen Medien
3. Entwicklung, Bereitstellung und Betreuung von Anwendungen, Tools und Arbeitsplätzen für die Erstellung und den Einsatz neuer Medien sowie Bereitstellung von Anwendungssystemen für computergestütztes Lehren und Lernen

#### **B Vermittlung von Medien- und Informationskompetenz**

1. Aus- und Weiterbildung, Beratung und Unterstützung der Lehrenden und Studierenden in der Erstellung und dem Einsatz neuer Medien (Medienkompetenz)
2. Aus- und Weiterbildung, Beratung und Unterstützung der Lehrenden und Studierenden in der Ermittlung, Nutzung und Bewertung von Informationen (Informationskompetenz)

#### **C Bereitstellung von Inhalten**

1. Bereitstellung neuer Medien für die Nutzung
2. Metadaten-Erschließung neuer Medien
3. Archivierung neuer Medien
4. Bereitstellung von Studierenden-Informationssystemen
5. Betreiben eines digitalen Universitätsverlages

#### **D Nutzungsverwaltung**

1. Abrechnungs- und Verwaltungssysteme, Verzeichnisdienste
2. Einführung von Ausweis- und Signierkarten

#### **E Service-Punkte und Marketing der Dienstleistungen und Produkte**

1. Öffentlichkeitsarbeit
2. Unterhaltung von Service-Punkten

### **4 Konkrete Maßnahmen**

Aus dem Aufgabenspektrum wurde ein erster Katalog prioritärer Maßnahmen entwickelt, für die gemeinsame Arbeitsgruppen eingesetzt wurden. Die notwendigen Personalressourcen werden durch Umschichtungen in den drei Einheiten und Verlagerung von bisherigen Aufgaben auf dafür besser ausgestattete Partner gewonnen.

Einige Beispiele zeigen Maßnahmen und Arbeitsgruppen mit der Verantwortlichkeit eines der drei Partner.



	verant- wortlich	unter- stützend
1. Einheitliche Nutzerverwaltung	UniV	ZIV/ULB
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personenverzeichnis über LDAP</li> <li>• Zentrale Nutzerverwaltung</li> <li>• Konzepte für optimierten Datenfluss</li> </ul>		
2. Digitaler Universitätsverlag	ULB	ZIV/UniV
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richtlinien und Geschäftsmodell</li> <li>• Autorenwerkzeuge und -systeme</li> <li>• Rechtliche Grundlagen</li> <li>• Logistik</li> <li>• Einbinden der Drucktechnischen Zentralstelle</li> </ul>		
3. Vermittlung von Medienkompetenz	ZIV	ULB/UniV
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erweiterung des Multimedia-Arbeitsplatz-Angebots</li> <li>• Service-Punkt Multimedia-Erstellung</li> <li>• Lehrangebot für Medien- und IV-kompetenz</li> </ul>		

## 5 Controlling

Die drei Partner des IKM-Service haben seit längerem Strukturen für Qualitätsplanung und -messung entwickelt, auf denen das Controlling für den IKM-Service aufsetzen kann.

Kurzfristige Ziele (Maßnahmenpläne) werden im Konsens der drei Partner und in Abstimmung mit den jeweiligen Gremien entwickelt. Zur Evaluierung sollen konkrete Leistungsindikatoren (z. B. Marktdurchdringung, Nutzerzufriedenheitsquote) genutzt werden.

Die Maßnahmen werden mit Zeitgrenzen für den Ablauf versehen, verantwortliche Personen werden festgelegt. Für das Projektmanagement der immerhin bereits 18 Arbeitsgruppen soll eine geeignete Software genutzt werden.

## 6 Spezifika des Konzepts

Leitgedanke des Konzept ist es, die vorhandenen Ressourcen und Kompetenzen durch die institutionalisierte Kooperation effektiver und effizienter zu nutzen.

Ebenso wichtig ist der Grundsatz, den neuen Service flexibel zu gestalten, um auf wechselnde externe wie universitätsinterne Änderungen und Entwicklungen rasch reagieren zu können. Daher werden Arbeitsgruppen aufgabenorientiert mit zeitlicher Befristung eingesetzt. Aufgabenkatalog wie Ressourceneinsatz können kontinuierlich verändert und angepasst werden.

Als dritter wichtiger Punkt ist die kontinuierliche Abstimmung mit den universitären Gremien, speziell der cHL-Anwendergruppe zu nennen.

Controllingmaßnahmen, kooperative Leitung und der IV-Lenkungsausschuss als Instanz mit Richtlinienkompetenz sollen die Aufgabenerfüllung garantieren und kontrollieren.