

# Die Universitätsbibliothek Bielefeld, die Universität und die (Fach-) Welt

*UB-Kolloquium „Wissensinfrastruktur“*

*Dr. Michael Höppner*

*13.07.2012*

# Agenda

- **Wo steht die Universitätsbibliothek?**
  - Selbstbild der UB
  - Die UB in Umfragen und Rankings
  - Stärken und Schwächen der UB
- **Welche Anforderungen stellt die Universität?**
  - Selbstverständnis, gesellschaftlicher Auftrag und Exzellenz
  - Hochschulentwicklungsplan (HSEP)
  - Ziel- und Leistungsvereinbarungen (ZLV)
- **„Hot Topics“ der Fachwelt**
  - Empfehlungen der Wissenschaftsorganisationen
  - Förderprogramme der DFG
- **IKM-Ziele der Universität**
  - IT-Basisdienste und fachliche IT
  - (künftige) IKM-Organisation

# Wo steht die Universitätsbibliothek Bielefeld?

- **40 Jahre „junge“ Bibliothek**

- Gründung im beginnenden EDV-Zeitalter für Industrie und Verwaltung
  - Vorrangige Automatisierung interner Prozesse
  - UB hat „als Pfund“ von Anfang an maschinenlesbare Daten

- **20 Jahre Schwerpunkt „Benutzung“**

- Nutzer rückt in den Mittelpunkt
- (IT-) Technik dient jetzt (auch) der Serviceverbesserung

- **5 Jahre Markenzeichen und Leitlinien**

- INFORMATION.plus!
  - *[Mehr als Information, Mehrwertdienste]*
  - *Innovation aus Tradition*
  - *Dienstleistung aus Überzeugung*

# Dienstleistung aus Überzeugung

- **Mehrwertdienste**
  - Innovativere, bessere oder umfassendere Dienste
    - „Best of Breed“-Auswahl von Einzelservices
  - Nahtlose Integration der „besten“ Services zu einem Gesamtangebot
- **Nachfrage- und Angebotsorientierung**
  - Zielkonflikte sind möglich
  - „Unternehmerisches“ Risiko bezüglich der Akzeptanz der Angebote
- **Informationsangebote schaffen „dort wo der Benutzer ist“**
  - Intra- und Internetbasierte Angebote
    - Vom CD-ROM-Netz über Portale zu browserbasierten Angeboten
    - Linked Open Data, Web X.0 und Mobile Services als logische nächste Schritte
  - Dienste für eLearning und eScience
    - eLearning als „Grenzüberschreitung“
      - Elektronische Medien anbieten, wo der Benutzer ist
    - Publikations- und Forschungsdatenmanagement als ORIGINÄRE Aufgabe

# Innovation aus Tradition

- **„Innovative“ Produkte sind singulär**
  - Am Markt meist nur durch (Einzel-) Auftrag erhältlich
  - Eigenentwicklungen durch serviceorientierte Drittmittelprojekte als Ausweg
  - Internationale (Projekt-) Kooperationen
- **Integration von Services UND von Systemen erforderlich**
  - Innovative Produkte haben keine Standard-Systemumgebungen
    - Inhomogene Systemumgebungen
  - Ohne Schnittstellen und Standards geht Nichts
    - Systemkomplexität steigt beständig
- **Regelmäßige Reduktion von Komplexität erforderlich**
- **Regelmäßige Pflege von Diensten und Systemen erforderlich**

# UB und IT

- **Know-how musste erst aufgebaut werden**
  - Langjährige Personalentwicklung
    - Interne Stellenumwidmungen
    - Übernahme von Projektpersonal
  - Kooperation von Projekt- und Stammpersonal
- **Bibliothek ohne IT-Infrastruktur und –Kompetenz geht nicht mehr**
  - EDV-Abteilung der UB ist kein „kleines“ HRZ
    - Basis für fast alle Services und internen Prozesse
    - Entwicklungs-, Pflege- und Betriebsabteilung für IT-basierte Informationsdienste
    - Adäquate Umbenennung der EDV-Abteilung steht bevor
  - Rechenzentrum ohne Bibliothek geht schon
    - Ohne Kompetenz für bibliothekarische Anwendungen und Entwicklungen denkbar
  - **Bibliotheksfachliche IT allgemein (?) akzeptiert**
    - 50 EDV-Stellen in Bibliotheken im letzten Jahr bundesweit ausgeschrieben

# Innovative Services als Bibliotheksstrategie

- **Allgemeine Ressourcenknappheit**
  - Erwerbungsmittel seit Jahren deutlich unterdurchschnittlich
  - Über die Jahre Reduktion des Bibliothekspersonals um 1/3
  - + Stärkung der Eigenverantwortung durch Budgetierung
- **Wachsende Anforderungen und Erwartungen**
  - Neue Aufgaben/Anforderungen durch die „Elektrifizierung“ der Bibliotheken
    - Elektronische Medien
    - Digital Natives, Google, Amazon etc.
  - Keine äquivalente Entlastung durch Wegfall „alter“ Aufgaben
- **„Publish Serve or Perish“**
  - Durch überzeugende Leistungen Kürzungsspirale durchbrechen
  - Durch Rationalisierung eigenständig Ressourcen freisetzen
  - Dienstleistungen auf „access“ statt auf „ownership“ konzentrieren
  - *s.a. Vortrag von Heiner Stuckenschmidt (CIO Uni Mannheim) während BC2012*

# Die UB-Strategie ist offenkundig erfolgreich

- **NRW-Umfragen zur Benutzerzufriedenheit in Hochschulbibliotheken**
  - Durchgeführt von INFAS und anderen Instituten im Auftrag der AGUB
    - 1. Platz 2001, 2006 [jeweils deutlicher Abstand auf Platz 2]
    - 2. Platz 2012 [nur sehr knapp, 1. Platz keine repräsentative Beteiligung]
- **CHE-Hochschulranking**
  - Bewertung der Bibliotheksausstattung durch Studierende
    - Seit Jahren 2. Platz im Durchschnitt der untersuchten Fächer
    - Aktuell weitere Verbesserungen im Detail
  - Universität/Fakultäten werben mit „ihrer“ guten Bibliothek
- **International Student Barometer**
  - Befragung ausländischer Studierender: „Benchmarking Learning/Physical Library“
    - 1. Platz bundesweit
    - 2. Platz weltweit



# Weitere Rankings der UB

- **Bibliotheksindex (BIX)**
  - Kennzahlen (Quotienten von Basiswerten) statt Meinungen
  - „Gold-Medaille“ in 3 [von 4] Kategorien
    - „Angebote“, „Nutzung“, „Entwicklung“
    - 6. Platz in früheren Gesamt-Rankings
  - Verbesserungspotential
    - In Kategorie „Effizienz“
      - Schlechte Effizienzwerte aber bei allen serviceorientierten Bibliotheken
    - und bei inputorientierten Indikatoren
- **Bibliothek des Jahres 2010**
  - [knapper] 2. Platz hinter Konstanz
  - Kriterien
    - Qualität, Innovation, Zukunftsorientierung, Nachhaltigkeit, Attraktivität, internationales Engagement, Vernetzung

# Schwächen der UB

- **Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung (QEKB, 2007), durch UB Konstanz und Bibliothek der RWTH Aachen**
  - Zu geringe Erwerbungsmitel
  - Keine integrierte Medienbearbeitung (s.a. unten LRH)
  - Hohe Komplexität der IT-Strukturen
- **BIX**
  - Inputorientierte Kennzahlen
  - Effizienzwerte
    - siehe aber Serviceorientierung
- **LRH (2011)**
  - Keine integrierte Medienbearbeitung
    - LRH-Vorbild Düsseldorf ist nach eigener Einschätzung der Düsseldorfer untauglich
    - Seit langem Entwicklungsziel der UB
      - Umfangreiche Vorarbeiten dazu erforderlich, mit Umsetzung bereits begonnen
  - Angeblich eigenständige IT-Basisdienste der UB
    - Welche Basisdienste gemeint sind, bleibt offen
      - Aber: künftige Rationalisierungsgewinne sollen wegen „neuer“ Aufgaben in der UB verbleiben
  - Unzureichende Kooperationen
    - Gemeint ist offenbar die regionale Kooperation in Bezug auf Standarddienste
    - Entwicklungskooperationen wurden nicht wahrgenommen

# Was interessiert die Universität Bielefeld?

- **Primär**

- Selbstverständnis und gesellschaftlicher Auftrag
  - Forschung, Lehre und Studium
  - Fakultäten und wissenschaftliche Einrichtungen
  - Exzellenz: Zukunftskonzepte, Forschungscluster und Graduate Schools

- **Sekundär**

- Kodifizierung und Operabilität
  - Hochschulentwicklungsplan für Hochschulrat und MIWF
  - Ziel- und Leistungsvereinbarungen mit dem MIWF
  - Leistungsorientierte Mittelvergabe (LOM)
  - Drittmittelaufkommen und -befähigung

- **Tertiär**

- Infrastrukturelle Unterstützung
  - Zentrale Betriebseinheiten, z.B. Universitätsbibliothek
    - **Neuer Begriff: Wissenschaftsnahe Dienstleister**
    - **Für Universitätsbibliothek eine 3-fach gute Bezeichnung**
  - Allgemeine Verwaltung

# Ziel- und Leistungsvereinbarungen IV (2012-13)

## [UB leistet unterstützende Beiträge]

- **Leitbild Interdisziplinarität [und Internationalität]**
  - Forschungsstarke Universität
  - Innovative Lehre
- **Auskömmliche und verlässliche Finanzierung durch das Land**
  - Aufnahmekapazitäten mit Malus-Regelung
  - Qualitätsstrategie
    - Studieninhalte und Studienkultur
    - **Studienorganisation**
    - Studienstruktur
- **Profilschwerpunkte der Forschung**
  - Inhaltliche Festlegungen
  - Steigerung der **Drittmittelquote**
  - **Wissens- und Technologietransfer**
- **Gleichstellung**
  - Frauenanteil bei Professuren
  - Frauenförderpläne mit Malus-Regelung
  - Genderdomination von Professuren
- **Internationalisierung**
  - **Forschungszusammenarbeit**
  - Studierendenmobilität

# Hochschulentwicklungsplan (30.03.2011)

[UB leistet unterstützende Beiträge]

- **Kernfeld Forschung**
- **Kernfeld Lehre**
- **Third Mission**
  - Die Universität in der Gesellschaft
- **Zentrale Querschnittsaufgaben**
  - Personalrekrutierung und –entwicklung
  - Gender und Diversity
  - Internationalisierung
  - Information, Beratung und Support
- **Drei Projekte für die Zukunft der Universität**
  - Exzellenzinitiative
  - Neubauvorhaben und Modernisierung
  - Medizinische Fakultät

# Kernziele der Universität

## [UB leistet Beiträge]

- **Dauerhaft herausragende Forschung mit hoher Qualität der Lehre zu verbinden und sich im internationalen Maßstab hervorragend zu positionieren**
  - Innovative und unkonventionelle Forschungsideen in einer Vielzahl von Formaten zu **fördern**
  - **Studienbedingungen weiter zu verbessern** und die inhaltlich-konzeptionelle **Weiterentwicklung der Lehre aktiv zu fördern**
  - Herausragende Studierende und WissenschaftlerInnen aus dem Ausland zu gewinnen
  - **Die internationale Sichtbarkeit und Positionierung weiter zu verbessern**
  - **Die Attraktivität der Universität durch den Ausbau zielgruppenspezifischer Services und die Gewährleistung hervorragender räumlich-infrastruktureller Bedingungen weiter zu erhöhen**

# Querschnittsaufgabe: „Information, Beratung und Support“ [UB leistet Beiträge]

- **Weiterentwicklung, Ausbau und Bündelung des Services und der Beratung für Studierende**
- **IT-Infrastruktur und Wissensmanagement**
  - IKM-Unterstützung von Forschung, Lehre und Administration
  - Gestiegene Anforderungen an modernes Wissensmanagement
  - Umfassende und systematische Neuausrichtung des gesamten IKM-Bereichs
  - Entwicklung eines umfassenden Campusmanagementsystems
  - Aufbau eines bedarfsorientierten Berichtswesens auf der Basis eines Data Warehouse
  - Wissensinfrastruktur gezielt weiterentwickeln und Vorreiterrolle der Universität Bielefeld konsolidieren
    - Ausbau der Publikationsdienste
    - Entwicklung eines umfassenden Forschungsdatenmanagements

# Wie trägt die UB zu ZLV und HSEP bei?

- **Innovative zielgruppenspezifische Services und hervorragende infrastrukturelle Bedingungen**
  - Integriertes Konzept für Recherche und Bereitstellung von Information
    - Suchmaschinenbasierte Recherche, Verfügbarkeitsrecherche, Discovery Service, Metadatenanreicherung
  - Forschung
    - Publikationsdienste als Gesamtkonzept
      - OA-Strategie, Publikation (Fonds, OJS), Speicherung (PUB), Sichtbarkeit (OAI, BASE), Publikationsdatenmanagement (PUB)
    - Forschungsdatenmanagement
      - Prototypische Erprobung der Erschließung und Bereitstellung von Primärdaten der Soziologie
      - Teilprojekt INF im SFB 882 „Von Heterogenitäten zu Ungleichheiten“
  - Lehre
    - eBooks, eLearning und digitale Semesterapparate
    - Förderung der Informationskompetenz
    - Lernort Bibliothek und Kooperation mit SL\_K5
- **Innovation und internationale Zusammenarbeit**
  - DFG-, BMBF-, MIWF- und EU-finanzierte serviceorientierte Drittmittelprojekte
  - International Bielefeld Conferences



# Aktuelle Empfehlungen der Wiss.-Organisationen zur IT- und zur Informationsinfrastruktur

- Wissenschaftliche Literaturversorgungs- und Informationssysteme: Schwerpunkte der Förderung bis 2015; DFG (AWBI), 2006
- Schwerpunktinitiative „Digitale Information“; Allianz-Partnerorganisationen der (großen) Wissenschaftsorganisationen, 2008
- Informationsverarbeitung an Hochschulen – Organisation, Dienste und Systeme; DFG (Komm. IT-Infrastruktur), 2010
- Übergreifende Empfehlungen zu Informationsinfrastrukturen; WR 2011
- Empfehlungen zur Zukunft des bibliothekarischen Verbundsystems in Deutschland; WR, 2011
- Positionspapier zur Weiterentwicklung der Bibliotheksverbände als Teil einer überregionalen Informationsinfrastruktur; DFG (AWBI), 2011
- Gesamtkonzept für die Informationsinfrastruktur in Deutschland; Kommission Zukunft der Informationsinfrastruktur im Auftrag der Gemeinsamen Wissenschaftskonferenz des Bundes und der Länder (KII); 2011
- Die Digitale Transformation weiter gestalten; DFG (AWBI), 2012
- Abschließende Stellungnahme des WR angekündigt für 2012

# Empfehlungen zur Informationsinfrastruktur II

- **Ähnliche (umfangreiche) Empfehlungen auch im Ausland**
  - Insgesamt über 700 Seiten (Schirmbacher, DINI-Jahrestagung, 2011)
  - Allgemeiner Ausdruck von Defiziten, der Verunsicherung und des Umbruchs
- **Künftige Differenzierung von Informationsdiensten angestrebt**
  - Bibliothekarische Basisdienste für die wissenschaftliche Literaturversorgung
    - Standortübergreifende Services (der Verbünde) möglich
  - Innovative, integrierte Mehrwertdienste für eScience und „Digital Natives“
    - Wettbewerb der einzelnen, auch der lokalen Serviceprovider
- **DFG-Präsident Matthias Kleiner; DFG-Presserklärung Nr. 4, 2011**
  - „Durch die [angestrebte] Reform, die auf zeitgemäße Strukturen und moderne Dienstleistungen in arbeitsteiliger Kooperation zielt, wird
    - Zum einen den aktuellen und künftigen Herausforderungen einer sich dynamisch wandelnden Informationslandschaft Rechnung getragen.
    - ***Zum anderen will sie die Leistungsfähigkeit der wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland stärken – im Interesse des Forschungsstandorts [Deutschland] und seiner Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler.“***

# In allen Empfehlungen identische Handlungsfelder

[UB leistet Beiträge]

- **Lizenzierung**
- **Nationale Hostingstrategie und Langzeitarchivierung**
- **Nichttextuelle Materialien**
- **Retrodigitalisierung u. kulturelles Erbe**
- **Virtuelle Forschungsumgebungen**
- **Open Access**
- **Forschungsprimärdaten**
- **Informationskompetenz u. Ausbildung**
- **Zukunft der Bibliotheksverbände**
  
- **Trotzdem unterschiedliche Rezeption der Empfehlungen**
  - Teils inhaltlich konstruktive Kritik
  - Teils Fokussierung auf künftige Organisation der Verbände
  - Allgemeine Ablehnung der KII-Fokussierung auf die „üblichen“ Big-Player

# DFG-Förderprogramm „Neuausrichtung überreg. Informationsservices“

- Themenfeld **„Bibliotheksdateninfrastruktur und lokale Systeme“**
- Themenfeld **„Langzeitverfügbarkeit“**
- Themenfeld **„ERM – das Management digitaler Publikationen“**
- Themenfeld **„Forschungsnahe Informationsinfrastruktur“**
- **Förderung**
  - maximal 5 Jahre (3+2)
  - Insgesamt 2 Mio. Euro pro Jahr
  - 30% Eigenleistung während des Projekts
  - Verbindliche Übernahme der dauerhaften Kosten
- **Termine**
  - 15.05.2012 Antragsskizze
  - 15.10.2012 vollständiger Antrag

# IT-Infrastruktur und Informationsinfrastruktur

- **Ziele der Empfehlungen zur IT-Infrastruktur**

- Stärkung der infrastrukturellen IT-Unterstützung
- Synergieeffekte durch
  - Zentralisierung der IT-Basisdienste
    - Bisher keine abschließende Definition vorhanden
    - IT-Basisdienste werden derzeit nicht mit ausreichender Qualität erbracht
  - Weiterhin eigenständiger fachlicher IT
    - Grenzlinie nicht erkennbar
    - Nur für Fakultäten wirklich akzeptiert

- **Ziele der Empfehlungen zur Informationsinfrastruktur**

- Unmittelbare Stärkung der Forschung
- Stärkung der Dienstleisterrolle von Bibliotheken
  - UB Bielefeld ist lokal, regional, national und international gut aufgestellt

# IKM-Konzept der Universität Bielefeld

- **Ausgangspunkt DFG-Ausschreibung „IKM-Leistungszentren“, 2005**
  - IKM-Strategiegruppe mit Einbindung des Rektorats
  - Fachliche Trennung von IT und Wissenschaftlicher Information
  - Einrichtungsunabhängige CIOs
  - Institutionalisierte Kooperation der zentralen IKM-Einrichtungen
  - Dezentrale Wirksamkeit über Interest Groups und Foren
- **Ausgangspunkt DFG-Empfehlungen „IT-Infrastruktur“**
  - Rektorat bittet am 08.04.2011 um Vorschlag auf Basis der DFG-Empfehlungen
    - IT-Organisation und Diensten
    - Siehe dazu auch LRH 2011: Zentralisierung von IT-Basisdiensten
  - Vertrauliche Beratung im Rektorat am 28.02.2012
    - (Weiter-) Entwicklung des IKM-Bereichs an der Uni-Bielefeld, Bestandsanalyse und Handlungsempfehlungen, liegt mit Stand 30.04.2012 vor
    - Keine Beteiligung des CIO WI oder der UB an dem Konzept
    - Information der IKM-Einrichtungen erst am 08.05.2012

# IKM-Konzept der Universität Bielefeld II

- **Besonderer Handlungsbedarf für das HRZ erkannt**
  - Begutachtung des HRZ Bielefeld im Juni/Juli 2012
  - Aufgabenerfüllung und Ressourcen
- **Informationsgespräch der Gutachter mit UB**
  - UB als HRZ-Kunde in Bezug auf IT-Basisdienste
    - Erhebliche Defizite im Umfang und Qualität der Services
    - Konzeptentwicklung/Realisierung oft nur mit unzumutbarem Zeitverzug
      - Besondere Anforderungen in (internationalen) Projektkooperationen
  - UB als Anbieter von IT-gestützten bibliothekarischen Basisdiensten
    - Bibliotheksfachliche Kompetenz erforderlich
    - Systemadministration erforderlich
  - UB als Entwickler innovativer IT-gestützter Informationsservices
    - Kompetenz in Informationswissenschaft und Knowledge Engineering erforderlich
      - Anforderungen ähnlich wie bei Forschungseinrichtungen
    - Systemadministration erforderlich

# Defizite des IKM-Konzepts aus Sicht des CIO IT

- **Zentrale Dienste in der benötigten Qualität nicht vorhanden**
  - Verzicht auf bisherige funktionale Details schwer durchsetzbar
  - Keine Economy of Scale
  - Erheblicher Migrationsaufwand
  - Erfahrungen zum Aufbau von Serviceportalen nur in der UB vorhanden
- **Einbindung der zentralen Servicebereiche (HRZ, SCM, UB) unzureichend**
  - [Einbindung des CIO IT wird dagegen als außerordentlich gut beschrieben]
  - Gestaltungsspielraum der CIOs gegenüber Servicebereichen zu gering
  - Koordinierungsrunde unter Leitung des CIO IT erforderlich
  - Keine ausreichenden Sourcing-Entscheidungen



# CIO IT schlägt deshalb vor

- **Wiederbelebung der IKM-Leitungsstruktur von 2005**
- **Mit Dezentralen Information Officers (IO) statt IT-Forum**
  - IOs optimieren die IKM-Struktur unter Leitung des CIO IT
- **Verantwortung liegt weiterhin bei den Leitern der Servicebereiche**
- **Künftige funktionale Aufteilung**
  - Basis-IT und Betrieb der Anwendungen durch HRZ
    - Welche Anwendungen gemeint sind, bleibt offen
  - Bereitstellung und Verteilung wiss. Information durch UB
  - Konkret benannt werden
    - Künftige Übernahme von Aufgaben der UB durch das HRZ
      - Welche Aufgaben gemeint sind, bleibt offen
    - Verlagerung von Ressourcen der UB an das HRZ
      - Umfang der Ressourcen bleibt offen

# 10 Handlungsfelder aus Sicht des CIO IT

- **Zentral**

- Angebote aus einem Guss
  - Einheitlicher Zugang, einheitliches look and feel
  - Integrierte Systeme
  - Globale statt lokale Optimierung
- Ressourceneinsatz einrichtungsübergreifend optimieren
- Stärkung der CIOs
- HRZ, SCM und UB stärker in universitäre Strukturen einbinden
- Service/Kundenorientierung stärken; prozessorientiertes Arbeiten
- Sourcing-Strategie entwickeln
- Technologie-Strategie entwickeln/erneuern
  - Kollaboration, Serviceportal, private cloud, Archivierung

- **Dezentral**

- IO etablieren und lokale IT-Konzepte entwickeln
- Lokalen IT-Service angemessen und nachhaltig ausstatten
- Verbessertes zentrales Angebot
  - Geringere Fertigungstiefe
  - Weniger Individuallösungen

# Defizite des IKM-Konzepts aus Sicht der UB

- **Primat der IT (und der Prozesse) statt der Services**

- Asymmetrie der CIOs
  - Anbindung an Universitätsleitung
  - Wahrnehmung der Themen
- Vernachlässigung
  - Einrichtungsübergreifender Abläufe
  - Der Schnittstellen zu den dezentralen Einrichtungen
    - Ähnlich beim DoSV (2011)
      - „Das Zentralsystem funktioniert bestens, leider funktionieren die Schnittstellen zu den Hochschulen noch nicht.“
- Starres „top down“-Prinzip statt flexiblem und pragmatischem „bottom up“
- Veränderungen werden geleitet von
  - Abstrakten Prinzipien der (IT-) Organisation
    - Bisher leider nur ein Prinzip „Hoffnung“
    - Synergieeffekte sind in der Praxis nicht erkennbar
  - Nicht von konkreten Qualitätsverbesserungen
    - TIM, SAP bringen bisher für die UB Verschlechterungen
- Change Management findet dezentral nicht statt
  - Unzureichende Tests neuer Systeme
  - Unzureichende Schulungen

# Defizite des IKM-Konzepts aus Sicht der UB II

- **Unzureichende Einbindung der UB in**
  - Kommunikationsabläufe
  - Entscheidungsprozesse
- **Unzureichendes Wirken der IKM-Leiterversammlung**
  - Unregelmäßiges Zusammentreten
  - Tagesaktualitäten statt strategischer Planung
  - Mangelnde Verbindlichkeit der Zusammenarbeit
  - Mentalität der Einrichtungen sehr unterschiedlich
    - Serviceorientierung
    - Leistungsbereitschaft [und –vermögen]
    - Kooperationsbereitschaft
- **Kein „funktional einschichtiger“ IKM-Servicebereich**

# Künftiges serviceorientiertes IKM-Konzept sollte

- **Verbindliche IKM-Ziele stufenweise definieren**
  - „Was will ich und in welcher Qualität?“
    - exzellenter Service
  - „Wie kann ich das machen?“
    - Effektive Prozesse
    - Effiziente (IT-) Infrastruktur, Organisation, Leitung
  - „Was kann/will ich mir leisten?“
    - Ressourcenbewirtschaftung in Eigenverantwortung
    - Ggf. Ressourcen neu festlegen und zuordnen
    - Ggf. nochmalige Veränderungen bei Prozessen und Organisation
- **Allgemeine Leitlinien für den Wandel beachten**
  - Exzellente Bereiche fördern, nicht schwächen
  - Defizitäre, aber notwendige Bereiche fördern
    - Projektbezogene Anschubfinanzierung aus Zentral- oder Drittmitteln
    - Erst nach Proof of Concept
      - Umlagefinanzierter Dauerbetrieb
      - Umlage bei allen Serviceempfängern

# Danke für Ihre Aufmerksamkeit

- **Kontakt**

- [michael.hoepfner@uni-bielefeld.de](mailto:michael.hoepfner@uni-bielefeld.de)
- 05 21 / 106 – 40 50