

# **Der Aufbau eines IT-Servicezentrums an der Universität Augsburg**

Ulrich Hohoff, Leopold Eichner

## **1. Abstract**

Die Universität Augsburg baut im Rahmen der DFG-Förderinitiative „Leistungszentren für Forschungsinformation – Integriertes Informationsmanagement“ ein IT-Servicezentrum (ITS) auf, das die IuK-Dienstleistungen für Forschung, Lehre, Studium und Verwaltung bündelt. Die Besonderheit der neuen Organisationsform besteht in einer engen Vernetzung der IuK-Kompetenz aus Universitätsbibliothek, Rechenzentrum, Videolabor und Verwaltung mit der praktischen Kompetenz der dezentralen IT-Service-Einheiten an den Fakultäten sowie der Informatik-Kompetenz der Wissenschaftler. Der Aufbau des ITS wird durch fünf Hauptprojekte begleitet. Wir beschreiben die Teilprojekte in der Regie von Rechenzentrum und Universitätsbibliothek genauer.

## **2. Die Universität Augsburg**

Als neu gegründete Universität (1970) verfügt die Universität Augsburg nur über knappe personelle und finanzielle Ressourcen. Neben den etwa 160 Professoren und 550 wissenschaftlichen Mitarbeitern gibt es rund 550 Mitarbeiter im wissenschaftsstützenden Bereich. Die Studentenzahlen schwanken um die Marke von 14.500 und verteilen sich zu 50% auf die Geisteswissenschaften (Schwerpunkt Lehrerbildung), zu 35% auf Wirtschaftswissenschaften und Jura und zu 15% auf die Naturwissenschaften/Informatik mit den Fächern Mathematik, Physik, Informatik und Geoinformatik. Besonders knapp sind die Ressourcen im Bereich der zentralen IT-Dienste mit 15 Stellen im Rechenzentrum, 5 Stellen in der Universitäts-

bibliothek, 2½ Stellen im Videolabor, 5 Stellen im DV-Referat sowie 4 Stellen im Referat Geräte- und Informationstechnik der Universitätsverwaltung. Vielleicht hat sich gerade wegen dieser Knappheit über viele Jahre hin eine gute Zusammenarbeit aller am IuK-Dienstleistungsprozess beteiligten Einrichtungen entwickelt und gefestigt.

In diesem Aufsatz wird das neue IT-Servicezentrum (ITS) der Universität Augsburg vorgestellt, dessen Aufbau im Rahmen der DFG-Förderinitiative „Leistungszentren für Forschungsinformation – Integriertes Informationsmanagement“ gefördert wird. Seine kooperative Organisationsform baut auf der beschriebenen bewährten Zusammenarbeit auf.

### **3. Das bisherige kooperative DV-Versorgungssystem**

Ganz im Sinne der damaligen Empfehlungen der DFG hat sich an der Universität Augsburg Mitte der 90er-Jahre ein kooperatives DV-Versorgungssystem entwickelt. Während das Rechenzentrum für die zentralen Infrastrukturdienste zuständig ist, sorgen die Fakultäten und Zentralen Einrichtungen grundsätzlich in Eigenverantwortung für eine geeignete DV-Ausstattung in ihrem Bereich und übernehmen auch die Betreuungsaufgaben für ihre Arbeitsplätze und ggf. Serversysteme.

Gleichzeitig mit der Organisationsreform wurde für das Rechenzentrum die Position eines Wissenschaftlichen Direktors geschaffen. Eine Spätfolge war im Jahr 1997 die Ausgliederung der Verwaltungs-DV, die bis dahin im Rechenzentrum integriert war.

Formal beruht das bisherige Organisationsschema auf folgenden Strukturelementen:

- *DV-Beauftragte*: Jede Fakultät benennt einen Professor, der für die IuK-Politik innerhalb seiner Fakultät verantwortlich zeichnet.
- *DV-Assistent* (heute *DV-Betreuer* genannt): Jeder DV-Beauftragte wird durch einen DV-Assistenten unterstützt; dieser übernimmt die Organisation und Koordination der praktischen Betreuungsaufgaben innerhalb seiner Fakultät.

- *Senatsausschuss für Informationsverarbeitung (IV-Ausschuss)*: Ihm kommt die Kontrolle im Versorgungssystem zu. Seine Zusammensetzung hat den typischen Zuschnitt akademischer Gremien.

Das Rechenzentrum hat sich mit seinen knappen Ressourcen konsequent auf den Ausbau der Infrastrukturdienste konzentriert und hat heute eine starke Position in der Universität inne. Auf der anderen Seite hat sich der Senatsausschuss für Informationsverarbeitung nicht als fakultätsübergreifende IuK-Führungsinstanz etablieren können. Mangels übergreifender Steuerung hat sich die IT-Versorgungsqualität in den dezentralen Bereichen extrem unterschiedlich entwickelt mit der Folge eines hohen Aufwands für Service- und Beratungsarbeiten.

#### **4. Die neue Organisationsstruktur des IT-Servicezentrums**

Über die Notwendigkeit von organisatorischen Veränderungen für die IuK-Versorgung an den Hochschulen wird, nicht zuletzt ausgelöst durch die Förderinitiative der DFG, auf breiter Front diskutiert. Für die Universität Augsburg sollen im Kern drei Hauptziele erreicht werden:

- **Führungsinstanz**: es muss eine IuK-Führungsinstanz geschaffen werden, die in der Universitätsleitung verankert ist und durchgängige, hochschulweit einheitliche IuK-Versorgungsstrategien entwickelt, durchsetzt und laufend fortschreibt.
- **Orientierung am Kunden**: Die IuK-Dienste dürfen nicht mehr „einrichtungszentriert“, sondern sie müssen zukünftig „kundenorientiert“ ausgerichtet und weiterentwickelt werden.
- **Optimierung der Ressourcen**: die knappen IuK-Ressourcen müssen hochschulweit gebündelt werden, um sie optimal einsetzen zu können.

Die Universität Augsburg ist davon überzeugt, dass sie diese Ziele mit der neuen Organisationsstruktur erreichen wird. Im Mittelpunkt steht dabei das neue IT-Servicezentrum (ITS). Es bündelt die IuK-Dienstleistungen für Studium, Lehre, Forschung und Verwaltung unter einem organisatorischen Dach. Die wesentlichen Strukturelemente des ITS sind:

- Die vier Säulen („Kompetenzbereiche“) für die IuK-Versorgung.
- Der handlungsfähige Lenkungsrat mit Entscheidungskompetenz.

- Die bereichsübergreifend zusammengesetzten und hochschulweit agierenden Servicegruppen.

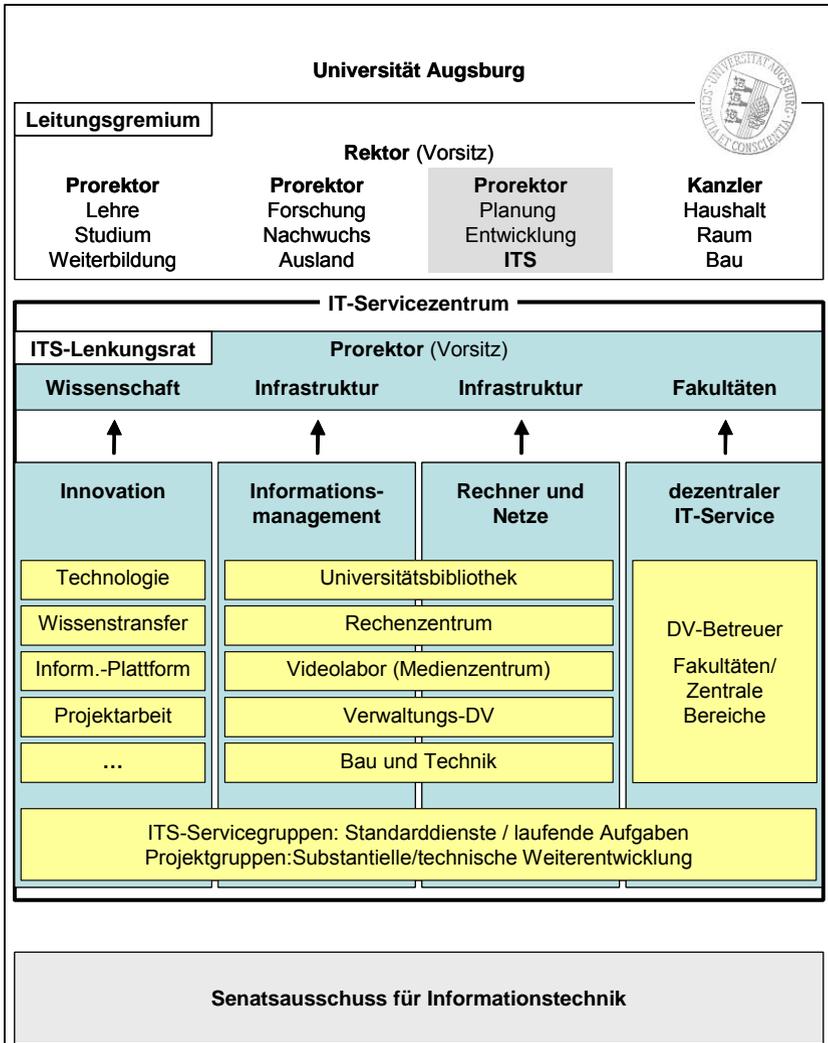


Abbildung 1: ITS-Organisationsstruktur

## **Die vier Säulen der IuK-Versorgung**

Das Modell für das neue IT-Servicezentrum der Universität Augsburg geht davon aus, dass das Spektrum der IuK-Aufgaben inhaltlich auf vier größere Themenbereiche aufgeteilt werden kann. Diese vier „Säulen“ repräsentieren die Kompetenz für die Infrastruktur im Sinne von „Technik“ (Rechner und Netze) und „Inhalt“ (Informationsmanagement), ergänzt durch die Kompetenz für den Arbeitsplatz-Support (dezentraler IT-Service der Fakultäten) und vernetzt mit der Kompetenz für die permanente „Innovation“ im IuK-Angebot.

Alle Bereiche, die daran mitwirken, die IuK-Dienstleistung zu erbringen, sind in das ITS einbezogen. Den Kern bilden die fünf Infrastruktureinrichtungen Universitätsbibliothek, Rechenzentrum, Videolabor sowie die Referate für Datenverarbeitung und Geräte-/Informationstechnik der Universitätsverwaltung. Zusammen mit dem dezentralen IT-Service der Fakultäten und Zentralen Einrichtungen, repräsentieren sie den „klassischen“ IuK-Dienstleistungsbereich. Die Erfahrungen zeigen, dass an den Lehrstühlen zusätzliche Kapazitäten in den IuK-Versorgungsprozess – zum großen Teil zur Selbstversorgung der jeweiligen Einheit – eingebracht werden. Die Höhe dieses Beitrags der Wissenschaftler zur IuK-Versorgung erreicht mindestens dieselbe Höhe wie der Beitrag der klassischen IuK-Dienstleister. Es ist folglich nur konsequent, auch die Wissenschaftler in das ITS-Organisationsschema einzubinden. Das auf diese Weise erschlossene wertvolle Potential soll zukünftig als Triebfeder für die innovative Weiterentwicklung des IuK-Angebots nutzbar werden und nicht mehr, wie es heute oft geschieht, für vermeidbare Doppelarbeiten verloren gehen.

## **Zusammensetzung und Aufgaben des Lenkungsrats**

Zur organisatorischen Umsetzung dieses Kooperationsmodells wird jede der beschriebenen Säulen inhaltlich von einer Person im ITS-Lenkungsrat vertreten. Seine Mitglieder, unter denen auch externe Fachleute sein können, werden direkt durch die Universitätsleitung auf Zeit berufen. In der Aufbauphase des ITS gehören dem Lenkungsrat an: für die Säule Innovation der Wissenschaftliche Direktor des Rechenzentrums (Inhaber eines Informatik-Lehrstuhls), für die Infrastruktur der Leiter der Universitätsbibliothek sowie der Technische Leiter des Rechenzentrums und für den dezentralen IT-Service der Geschäftsführer der wirtschaftswissenschaftlichen

Fakultät. Die Leitung des Lenkungsrats hat der Prorektor für Hochschulplanung übernommen.

Der Lenkungsrat hat folgende Aufgaben:

1. Beratung der Universitätsleitung in Organisations- und Strukturfragen der IuK
2. Entwicklung und Fortschreibung einer IuK-Strategie, insbesondere die Definition von Zielen, Prioritäten und Strukturen für die IuK-Versorgung der Universität
3. Verantwortung für die Ressourcen des ITS, also für die Finanzmittel, den Personaleinsatz, die Räume und die maschinelle Ausstattung
4. Verantwortung für die Erbringung und Weiterentwicklung der Dienstleistungen des ITS unter den Aspekten Integration, Kundenorientierung, Servicequalität und Aktualität.

### **Servicegruppen**

Die Bildung von Servicegruppen ist ein wesentliches Instrument zur Neustrukturierung des Betriebs und der Dienstleistung der beteiligten Einrichtungen. Der Lenkungsrat bildet diese Servicegruppen aufgabenbezogen und übergreifend über alle Einrichtungen hinweg. So werden Kompetenzen gebündelt, einheitliche Betriebs- und Servicestrategien entwickelt und hochschulweit angewendet. Auch die DV-Betreuer der Fakultäten gliedern sich aktiv in diese Servicegruppen ein. Mehrfacharbeit, beispielsweise beim Serverbetrieb, bei den Internetdiensten oder beim Arbeitsplatz-Support, wird dadurch in Zukunft vermieden. Die Qualität der Dienstleistung wird verbessert, und bisher unterschiedliche Arbeitsabläufe werden vereinheitlicht und optimiert.

Beispielsweise soll zukünftig nur noch eine Betriebsgruppe für den Betrieb aller Server im ITS-Bereich zuständig sein, unabhängig davon, ob die Server heute dem Rechenzentrum, der Universitätsbibliothek oder der DV-Gruppe der Universitätsverwaltung zugeordnet sind.

## 5. Entwicklungsprojekte im Rahmen der DFG-Förderung

Die von der Universität Augsburg beantragten 9 Einzelprojekte lassen sich den Schwerpunkten „Effiziente IT-Basis“, „Serviceorientierte Verwaltung“ und „Forschungsinformation“ zuordnen.

Bevor im Folgenden etwas näher auf jene Projekte eingegangen wird, die in der Regie von Rechenzentrum und Universitätsbibliothek durchgeführt werden, noch ein kurzer Blick auf die anderen Projekte. Im Schwerpunkt „serviceorientierte Verwaltung“ gestalten Lehrstühle und zentrale Universitätsverwaltung gemeinsam integrierte Lösungen zur Abwicklung der täglichen administrativen Arbeit. Dazu gehört die Durchgängigkeit von Prozessen bis zum Lehrstuhlarbeitsplatz und ein Portalkonzept für Verwaltungsinformation. Zur „Forschungsinformation“ gehört neben dem Projekt der Universitätsbibliothek zum „Elektronischen Publizieren“ das Arbeitsfeld „Medien- und Bildungstechnologie“. Es sollen Serviceangebote im Umfeld der neuen Medien und des e-Learning etabliert werden. Die auf diesen Gebieten schon existierenden Aktivitäten einzelner Lehrstühle und Einrichtungen werden gebündelt, durch Qualifizierungsmaßnahmen begleitet und zu einem hochschulweiten Angebot weiterentwickelt. Die Universität will die Studenten mit attraktiver und gleichzeitig pädagogisch fundierter Lehre an sich binden.

### 5.1. Effiziente IT-Basis

Bei den Projekten der „effizienten IT-Basis“ geht es nicht alleine um technische Aspekte, sondern vielmehr darum, integrierte Betriebsstrukturen im Zusammenspiel von Technik, Organisation und Kompetenz (auch der Nutzer) zu schaffen, um die Qualität und Zuverlässigkeit der IuK-Dienste nachhaltig zu erhöhen und allen Angehörigen der Universität die optimale Arbeitsumgebung bereitzustellen.

Das bedeutet zunächst Konsolidierung und Optimierung des Betriebs, um darauf hochschulweite „integrierte Supportstrukturen“ für die Rechnerarbeitsplätze aufsetzen können.

## **Konsolidierung der Basisdienste**

Für dieses Projekt werden keine Fördermittel der DFG eingesetzt. Wichtige Dienste wie E-Mail, Web, DNS und DHCP sind heute schon weitgehend konsolidiert, aber es fehlen noch Werkzeuge, die das Konzept des zentralen Betriebs bei dezentraler Pflege der Daten konsequent unterstützen. Damit werden die Zusammenarbeit der verschiedenen Einrichtungen und die „kooperative“ Aufgabenverteilung im ITS gefördert. Ein besonderes Augenmerk gilt der Schaffung einer Infrastruktur für einen reibungslosen Informationsfluss innerhalb des ITS und nach außen.

Im Mai 2006 wurde die ITS-Servicegruppe „Serverinfrastruktur und Sicherheit“ gegründet. Ihr gehören alle mit dem Betrieb von Servern befassten Personen aus dem Rechenzentrum, der Universitätsbibliothek, dem Videolabor, der Verwaltungs-DV und dem dezentralen IT-Service der Fakultäten an. Mit dem Ziel, hochschulweit einheitliche Betriebsstrategien zu entwickeln und umzusetzen, verschafft sie sich zunächst in einer Bestandsaufnahme Klarheit über ihre Handlungsfelder.

## **Identity-Management und Campus-File-System**

An der Universität Augsburg setzen wir seit über vier Jahren ein hochschulweites Benutzer- und Datenmanagementsystem auf Basis von IBM DCE/DFS ein. Alle personalisierten Dienste des Rechenzentrums sind unter einer einheitlichen Kennung mit einheitlichem Passwort nutzbar. Diese Dienste des Identity-Managements und Campus-File-Systems haben nicht nur eine hervorragende Akzeptanz gefunden, sondern haben sich unverkennbar positiv auf die Versorgungsstruktur ausgewirkt.

Wir wollen diese Erfahrungen nutzen und aufgrund der Abkündigung der IBM-Produkte eine hochschulweite Nachfolgelösung konzipieren, die auf alle personalisierten Dienste in der Universität ausgedehnt werden kann. Neben einer einheitlichen Verwaltung der digitalen Identitäten ist ein plattformübergreifendes Management der Benutzerdateien (Campus-File-System) ein wesentlicher Grundpfeiler der Versorgungsstrategie.

## **Integrierter Betrieb der Rechnerarbeitsplätze**

Der Arbeitsplatzrechner ist eines der wichtigsten Werkzeuge der Hochschulangehörigen für die Erledigung ihrer täglichen Arbeit – gleichzeitig leider auch eines der anfälligsten Werkzeuge. Unser Grundgedanke besteht darin, den PC am Arbeitsplatz nicht als Einzelgerät, sondern als Bestandteil

der Infrastruktur zu begreifen – ähnlich einem Telefon und genauso zuverlässig und unproblematisch in der Nutzung. Natürlich hat diese Sicht ihre Grenzen. Aber es gilt, die heute gegebenen technischen Möglichkeiten voll auszunutzen und die dafür erforderlichen Rahmenbedingungen an der Universität zu schaffen. Der Fokus liegt auf hochschulweit einheitlichen Strategien, die zu erarbeiten sind und den Leitlinien genügen:

- *einfach* für Kunden sowie Betreuer durch einheitliche, klar festgelegte organisatorische und technische Rahmenbedingungen
- *integriert* in die Infrastruktur für Sicherheit, Identity-Management, Campus-File-System, PC-Management, etc.
- *kompetent* durch konsequente Aus- und Weiterbildung der Anwender, Betreuer und Administratoren
- *kundenorientiert* mit zuverlässigem Betrieb, kurzen Servicelieferfristen, nutzergerechter Beratung und einem Angebot auf der Höhe des technologischen Fortschritts.

## 5.2. Elektronisches Publizieren

Das Teilprojekt EP (Elektronisches Publizieren) hatte sich beim Start das Ziel gesetzt, vor allem für Wissenschaftler der eigenen Universität Dienstleistungen auf hohem Niveau zentral bereitzustellen, die ihnen das Publizieren von Forschungsergebnissen erleichterten. Damit greift es die Empfehlungen des Wissenschaftsrates und der DFG zum elektronischen Publizieren auf.

Die beantragte Planung sieht vor, im Projekt EP fünf Arbeitsbereiche nacheinander abzuarbeiten. Parallel dazu gibt die Universitätsbibliothek aus ihrem Eigenanteil am Projekt Unterstützung. Sie organisiert auch die Verknüpfungen und Abstimmungen zwischen den Projektteilen sowie mit den vielen inneruniversitären Kooperationspartnern.

- EP 1: Volltexte
- EP 2: Retrodigitalisierung
- EP 3: Bildarchiv für Fotos und Grafiken
- EP 4: Automatisierung von Datendiensten
- EP 5: Print-on-Demand und Unterstützung der Verlage an der Universität.

Dies sind Arbeitsfelder, für die universitätseigene Lösungen möglich waren, welche nach Fertigstellung für die Landes- oder Bundesebene exportierbar sein sollten (so EP 3, EP 4 und EP 5) bzw. die nur in Teilen durch landesweite Lösungen der Universitätsbibliotheken abgedeckt werden (so ein Teil der technischen Infrastruktur von EP 1 und EP 2). Den Teilprojekten ist gemeinsam, dass jeweils Lehrpersonen aus unterschiedlichen Fächern, die zentralen Einrichtungen sowie in einigen davon Studenten und Teile der Universitätsverwaltung zusammenwirken.

### **EP 1 Volltexte**

Für das Veröffentlichen von Publikationen in elektronischer Form besteht je nach Fach unterschiedlicher Bedarf. Auf Universitätsebene potenziert sich der Betreuungsaufwand, den eine Professur, ein Lehrstuhl, ein Institut oder eine Fakultät derzeit für die Verfügbarkeit eigener Dokumente jeweils aufbringen muss. Die Universitätsbibliothek nutzte zuvor wie andere Bibliotheken für Dissertationen die von der DFG entwickelt OPUS-Software. Das bisherige Angebot an Promotionsarbeiten wird auf folgende Publikationsformen ausgeweitet:

- Volltexte von Publikationen der Universität als ganzer
- Volltexte von Publikationen ihrer wissenschaftlichen Einrichtungen (z.B. Schriftenreihen, Institutsberichte, Arbeitspapiere)
- Volltexte von Publikationen ihrer zentralen Einrichtungen
- Volltexte von wissenschaftlichen Veranstaltungen
- Volltexte von Dissertationen (und ggf. Habilitationen)
- Volltexte einzelner Wissenschaftler der Universität
- Volltexte von sehr guten Studienabschlussarbeiten.

Damit wird nicht nur die Dienstleistung für Promovenden angeboten wie an allen Universitäten mit Dokumentenserver, sondern mehr: Das ITS will die festen Mitarbeiter und zahlreiche Einrichtungen der Universität von der zeitaufwendigen Betreuung eigener IT-basierter Publikationsdienste freizustellen, ihnen also Zeit für die Hauptaufgaben in Forschung und Lehre zurückgeben. Es strebt hierzu den Einsatz der Software OPUS als Standardlösung für Einrichtungen der Universität an, und damit die systematische Nutzung der Dienstleistung „Dokumentenserver“ durch die Universität. Diese Lösung ist auch mit dem OPAC-Erschließungskonzept abzu-

stimmen. Die Bibliothek baut das Angebot an Beratung und Schulung zu OPUS deutlich aus.

Sie wird die Vorzüge der elektronischen Publikation als Ansatz nutzen, um Skeptiker zu überzeugen. Begleitende Aktivitäten sollen den open-access-Ansatz stärker bekannt machen und Aufmerksamkeit für ein wissenschaftsfreundliches Umfeld schaffen (z.B. über das Urheberrechtsgesetz als Anlass). Hierbei sind Publikationen mit Ergebnissen von Forschungsprojekten, die ganz oder in Teilen von Drittmittelgebern gefördert wurden, ein wichtiger Ansatz. Zudem will das ITS erreichen, dass Studenten mit sehr guten Abschlussarbeiten die Möglichkeit erhalten, ihre Arbeit nach Abschluss des Prüfungsverfahrens mit OPUS zu veröffentlichen.

Darüber hinaus kann das ITS die Erfahrungen mit OPUS in die Vorbereitungen der Universität für eine elektronische Ablieferung von Studienabschlussarbeiten einbringen.

## **EP 2 Retrodigitalisierung**

An einer Universität mit starken Forschungsschwerpunkten in geisteswissenschaftlichen Fächern und in der Lehrerausbildung steigt der Bedarf weiter deutlich an. Technisch und organisatorisch kann die Bibliothek auf längeren Erfahrungen im Bereich der retrospektiven Digitalisierung aufbauen. Die Kooperation mit dem Digitalisierungszentrum an der BSB, München und mit weiteren Universitätsbibliotheken hat zu einem breiten Praxiswissen über die Aufbereitung, Präsentation und Archivierung digitaler Dokumente geführt. Das ITS beabsichtigt, das an der BSB entwickelte Softwarepaket ZEND für den Einsatz im Teilprojekt verfügbar zu machen.

Auch hier bestimmt der Bedarf des universitären Nutzers die Zielrichtung. Systematische Maßnahmen im digitalen Bestandsaufbau und reaktive Maßnahmen als Antwort auf Kundenwünsche (digitization on demand) sollen möglich sein. Digitalisierung soll als Dienstleistung universitätsweit so angeboten werden, dass der Nutzer selbst scannt oder die Arbeiten oder bei der Bibliothek beauftragen kann. Dafür ist eine Auftragsabwicklung im Intranet notwendig mit klarem Preisgefüge für Aufträge (Text, Graphik, Foto), mit Hilfen für die anzubietende Selbstbedienungskomponente und mit persönlicher Beratung durch Mitarbeiter. Die Metadaten sollen nach XML strukturiert sein. Der Nutzer soll Digitalisate ganzer Werke auch im Katalog und im Portal Digitalisierter Drucke) finden können.

### **EP 3: Bildarchiv für Fotos und Graphiken**

Hier geht um die Entwicklung einer Verwaltungsdatenbank, die im Intranet der Universität laufen soll. Sie hat das Ziel, unterschiedliche Archive einzelner Einrichtungen abzulösen, die mit Fotos für Forschungs- und Publikationszwecke arbeiten, z.B. das Bildarchiv des Rektors, das Bildarchiv der zentralen Weiterbildungseinrichtung (Zentrum für Weiterbildung und Wissenstransfer – ZWW), das Bildarchiv des Referats für Öffentlichkeitsarbeit der Universität und das Fotoarchiv der Universitätsbibliothek. Auch Lehrstühle, Forschergruppen und weitere Einrichtungen verwalten Fotos zu wissenschaftlichen und dienstlichen Zwecken. Um von Insellösungen und von der Offline-Speicherung (CD-ROM, DVD) wegzukommen, sind erstens die Beteiligung dieser Nutzergruppen und zweitens eine überzeugende Portallösung anzugehen. Letztere soll standardisiert sein, soweit nötig, zugleich aber den Einrichtungen die Möglichkeit geben, aus einer größeren Bandbreite das für sie Passende auszuwählen (etwa bei der Erschließungstiefe). Zu entwickeln sind die Eingabe-, Speicher-, Such- und AusgabeprozEDUREN. Ein Exportmodul soll die Verwendung in der jeweiligen Publikation erleichtern.

### **EP 4 Automatisierung von Datendiensten**

Dieses Teilprojekt will Wissenschaftlern und Studenten den Umgang mit bibliographischen Daten aus Recherche-Datenbanken für ihre Arbeit erleichtern. Außerdem soll es die Wissenschaftler der Universität bei der Meldung an die Forschungsbibliographie, welche die Universitätsbibliothek redigiert, und in deren Nutzung besser unterstützen, indem sie u.a. Einzeldaten zur Weiterverarbeitung für wissenschaftliche Zwecke verfügbar machen.

Für das erstgenannte Vorhaben kamen zum Zeitpunkt der Antragstellung Datenbanken zur individuellen Literaturverwaltung am Horizont in Sicht. Heute bietet der Markt schon einige Produkte an, die einzelnen interessierten Nutzern auch bekannt sind. Das ITS legt Wert darauf, solche Dienste mit Nutzern zu testen und bei Bedarf einzuführen, dann aber als zentrale Lösung zum Nutzen aller. Notwendig sind die Erarbeitung einer klaren Lizenzpolitik an der Universität und aus Eigenmitteln der Aufbau von Einführungsunterstützung (Online-tutorial, Kursmaterial für Seminare etc.).

Die Universitätsbibliographie ist mit aufwendigen Redaktionsarbeiten verbunden. Sie ist als Datenbank in hoher Qualität bereits online abfragbar. Die Datenmeldung soll künftig teilautomatisiert ablaufen. Außerdem möchte das ITS mit open-source-Produkten Exportmodule entwickeln, damit die Wissenschaftler das Datenmaterial für Publikationen auswerten können, z.B. für Literaturlisten von Personen, von Instituten, von Projekten oder zur laufenden Berichterstattung.

### **EP 5 Print-on-Demand und Unterstützung der Verlage an der Universität**

Im Gegensatz zu anderen Universitäten hat Augsburg bisher keinen eigenen Universitätsverlag gegründet. Trotzdem: Die Bereitstellung eines Dokumentenservers, einer Bilddatenbank und von bibliographischen Datendiensten können in eine Publikationsunterstützung münden, die geeignet ist, einige der traditionellen Aufgaben eines Wissenschaftsverlags selbstständig zu leisten. Das ITS wird die Übernahme existierender Angebote (v.a. aus DFG-Projekten) prüfen und die Hausdruckerei der Universität mit einbeziehen.

Der erste Ansatzpunkt in EP 5 sind existierende Kleinverlage an der Universität (Universitätsleitung, zentrale Einrichtungen, Institute und z.T. Lehrstühle), die monographisches Material wie Bücher, Broschüren, Datenbanken, Arbeitspapiere, Jahresberichte und Ähnliches publizieren. Hier kann Standardisierung (z.B. für Datenstruktur und Manuskriptgestaltung) unterstützt und Disparates evtl. zusammengeführt werden. Ein weiterer Schritt betrifft die gemeinsame Datenhaltung und -archivierung. Ein abgestimmter optischer Auftritt („Die Verlage an der Universität Augsburg“) und eine gemeinsame Werbestrategie sollten folgen. Schließlich wird das ITS das Für und Wider einer Zusammenführung zu einem Universitätsverlag aufbereiten und die Entscheidung der Universität über einen solchen strategischen Schritt herbeiführen.

Das zweite Standbein dieses Teilprojekts ist die zunehmende Nachfrage nach Kleinauflagen an gedruckten Werken. Zusammen mit einem Lehrstuhl für Informatik plant das ITS hierzu Webservices und die notwendige technisch-organisatorische Unterstützung anzubieten.

## 6. Erfahrungen

Der Aufbau eines IT-Servicezentrums in Augsburg ist am 1.1.2006 erfolgreich gestartet. Er wird durch die DFG und die Universität Augsburg mit erheblichen Mitteln gefördert. Der ITS-Lenkungsrat ist eingesetzt und arbeitet, die Projektgruppen sind aktiv und eine Reihe von universitätsübergreifenden Servicegruppen hat sich gemeinsamer, abgestimmter Arbeit zusammengefunden.

Die Projekte zur „effizienten IT-Basis“ üben wegen ihrer unmittelbaren Auswirkungen auf die tägliche Arbeit eine starke Integrationswirkung für das ITS aus: Mitarbeiter aus den verschiedensten Bereichen arbeiten motiviert zusammen und gestalten gemeinsame Konzepte. Es sind Schlüsselprojekte, an denen sich zeigen wird, ob die kooperative Organisationsform des ITS in der Lage ist, die Betriebsstrukturen nachhaltig zu ändern. Die bisherigen Erfahrungen sind durchweg positiv. Die Akzeptanz ist bei allen Beteiligten ausgesprochen hoch und es gibt eine große Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit. Die unterschiedlichen Sichtweisen aus den verschiedenen Bereichen haben sich nicht als Hemmnis herausgestellt, sondern werden von allen Seiten als positives Element empfunden. Nach einer Auftaktveranstaltung des ITS für die Universitätsöffentlichkeit haben langjährige Mitarbeiter geäußert: „Aufbruchstimmung wie zu Zeiten der Universitätsgründung“. Und das Prinzip der Kooperation und Kundenorientierung scheint schon auf andere Bereiche auszustrahlen. So wollen zukünftig die Studentenkanzlei, das Prüfungsamt, die Zentrale Studienberatung und das Akademische Auslandsamt gemeinsam in einem „Student Service Center“ auftreten.

Der Start des neuen IT-Servicezentrums ist also sehr gut gelungen und es gilt nun, den Rückenwind tatkräftig zu nutzen.