

# Zentrale Dienstleistungen für die Universitätsbibliotheken in Nordrhein-Westfalen

## Positionen der Arbeitsgemeinschaft der Universitätsbibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen

Dietmar Haubfleisch, Ulrike Eich, Michael Höppner, Peter Otzen, Irmgard Siebert, Renate Vogt

### 1. Ausgangslage und Ziele

#### Zur Bedeutung von Kooperationen und zentralen Dienstleistungen für die Universitätsbibliotheken

Der gegenwärtig stattfindende Wandel der Informations- und Kommunikationsstrukturen beeinflusst nicht nur die technologische, wirtschaftliche und soziale Entwicklung der Gesellschaft im Allgemeinen. Er prägt auch Forschung, Lehre und Studium sowie Verwaltung der Universitäten<sup>1</sup>. Hierdurch, aber auch durch die zunehmende Wettbewerbsorientierung und Profilbildung der Universitäten, ändern sich die Anforderungen an die Universitätsbibliotheken als zentrale Dienstleistungseinrichtungen der Universitäten<sup>2</sup>.

Ihr wichtigster Auftrag ist es, Forschung, Lehre und Studium ihrer jeweiligen Universität bedarfsgerecht mit Literatur und Information zu versorgen. Doch können die Universitätsbibliotheken einen Teil der von ihnen erwarteten Dienstleistungen mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen nicht allein oder nicht hinreichend effizient erbringen. Daher pflegen sie zur Stärkung ihrer Leistungsfähigkeit

- 1 In der aktuellen Diskussion herrscht der Eindruck vor, gegenwärtig finde die größte Reform der deutschen Universitäten seit Wilhelm von Humboldt und dessen Berliner Universitätsreform um 1810 statt. Tatsächlich handelt es sich um die zweite große Reformwelle, die die deutschen Universitäten in den letzten fünf Jahrzehnten erleben. Geradezu frappierend sind die Parallelen der Reformen der 1960er und frühen 1970er Jahre und der Reformen der 2000er Jahre. Vgl. zu diesen Parallelen z.B. die jeweiligen Schlusskapitel der beiden Arbeiten: Stefan Paulus: *Vorbild USA? Amerikanisierung von Universität und Wissenschaft in Westdeutschland 1945–1976*. München 2010 (= *Studien zur Zeitgeschichte*, 81). – Anne Rohstock: *Von der „Ordinariuniversität“ zur „Revolutionszentrale“? Hochschulreform und Hochschulrevolte in Bayern und Hessen 1957–1976*. München 2010 (= *Quellen und Darstellungen zur Zeitgeschichte*, 78).
- 2 Die oben angesprochene Hochschulreformphase der 1960er und frühen 1970er Jahre (s. Anm. 1) hat Aufgaben, Organisationen und Strukturen der wissenschaftlichen Bibliotheken bzw. das Beziehungsgeflecht des wissenschaftlichen Bibliothekswesens beeinflusst und verändert. Es ist ein Forschungsdesiderat, Parallelen und Unterschiede zwischen dieser Reformphase und den aktuellen Veränderungen herauszuarbeiten.

seit vielen Jahrzehnten regionale, nationale und internationale Kooperationen und bedienen sich darüber hinaus externer Dienstleister.

Zu den wichtigsten externen Dienstleistern der Universitätsbibliotheken gehören die ab den 1970er Jahren geschaffenen Verbundzentralen der regionalen Bibliotheksverbände in Deutschland. Diese betreuten anfangs als Kerngeschäft Verbunddatenbanken als Basis für die kooperative Katalogisierung der ihnen angehörenden Bibliotheken. Daneben trat als zweite Dienstleistung die technische Betreuung der regionalen Fernleihe (die die Verbunddatenbanken als Datenressource in Anspruch nimmt). Heute bieten die regionalen Verbundzentralen jeweils ein vielfältiges Portfolio an Dienstleistungen an.

### **Begriffsdefinition „Zentrale Dienste“**

Ein Teil der aktuellen Veränderungen vollzieht sich gänzlich im lokalen Umfeld<sup>3</sup>. Ein weiterer, nicht unerheblicher Teil betrifft hingegen explizit Dienste, die kooperativ oder mithilfe von externen Dienstleistern erbracht werden.

Als kooperative Dienste werden Dienstleistungen bezeichnet, die von mehreren Universitätsbibliotheken ohne Einbindung eines externen Dienstleisters erbracht werden. Sie werden unterschieden von Dienstleistungen,

1. die *eine* Universitätsbibliothek von einem oder mehreren Dienstleistern erbringen lässt,
2. die mehrere Universitätsbibliotheken, z.B. die Universitätsbibliotheken eines Bibliotheksverbundes, von einem oder mehreren Dienstleistern erbringen lassen.

Die kooperativ erbrachten sowie die unter Punkt 1 genannten Dienstleistungen spielen in der nachfolgenden Betrachtung keine Rolle. Vielmehr erfolgt eine Konzentration auf die unter Punkt 2 angesprochenen, als „Zentrale Dienste“ bezeichneten Dienstleistungen. Diese sind zu differenzieren

- in Dienstleistungen, die vollständig extern erbracht werden, und
- in Dienstleistungen, die zwar eine zentrale Infrastruktur benötigen, aber, auf dieser aufbauend, in großen Teilen durch einzelne Bibliotheken lokal erbracht werden (z.B. durch Einbringen von Content).

---

3 Genannt sei beispielhaft die stark wachsende Bedeutung der Bibliotheken als Arbeits- und Lernorte („Nie waren die UBs voller als heute“). Ein kollegialer Austausch zu sich gänzlich im lokalen Umfeld vollziehenden Änderungen von Dienstleistungen im Kreis der Bibliothekare ist sinnvoll und wichtig, um Anregungen für die vor Ort zu treffenden Entscheidungen („best practice“) zu erhalten; für Kooperationen oder Inanspruchnahme Zentraler Dienste sind sie nicht geeignet.

### 1.3 Ziele

Vor dem Hintergrund der sich ändernden Informationslandschaft hat sich die Arbeitsgemeinschaft der Universitätsbibliotheken in NRW (AGUB) die Frage gestellt: „Welche Dienstleistungen benötigen die Universitätsbibliotheken in NRW in welcher Qualität jetzt und in Zukunft, die sie lokal nicht oder nicht effizient erbringen können?“ (vgl. dazu die Definition „Zentrale Dienste“).

Die AGUB hat im Frühjahr 2009 die „Ad-hoc-AG Struktur und Kooperation“ eingerichtet und diese Gruppe damit beauftragt, sich mit der Frage auseinanderzusetzen, aktuell und zukünftig benötigte Dienstleistungen zu identifizieren, quantitativ und qualitativ zu beschreiben und die wesentlichen Anforderungen an die externen Dienstleister aus Management-Sicht festzulegen<sup>4</sup>.

Die Arbeitsergebnisse sollen

1. zunächst der Selbstpositionierung der AGUB dienen und dazu beitragen, strategisch wichtige Themenschwerpunkte für die Arbeit der AGUB zu identifizieren, und
2. den Universitäten und dem Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung des Landes NRW (MIWF) dezidierte Informationen zur Verfügung stellen, die für eine strategiekonforme und bedarfsgerechte Unterstützung der Universitätsbibliotheken durch das Land bzw. durch das dem MIWF unterstehende Hochschulbibliothekszentrum des Landes NRW (hbz) erforderlich sind.

Am Ende dieses Identifizierungsprozesses sollen konkrete Anforderungsprofile für die von den Bibliotheken in Anspruch genommenen Dienstleister stehen. Diese Profile sind ein wesentliches Element des Gesamtmanagements Zentraler Dienste und können bei Bedarf in entsprechende Verträge bzw. in Service-Level-Agreements einfließen.

Die Service-Level-Agreements legen wichtige Parameter fest wie beispielsweise Servicezeiten, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit, Reaktionszeiten, Eskalationswege und leistungsrelevante Messgrößen; ein Controllingverfahren für die leistungsbezogene Bewertung des Zentralen Dienstes soll den Erfolg der Umsetzung absichern helfen.

---

4 Die Gruppe besteht aus Ulrike Eich (Aachen), Dietmar Haubfleisch (Paderborn), Norbert Goevert (Dortmund), Michael Höppner (Bielefeld), Peter Otzen (Köln, Gastmitglied der Arbeitsgemeinschaft der Fachhochschulbibliotheken NRW) und Renate Vogt (Bonn).

## 2. Bedarfsermittlung und Portfoliostruktur

In einem ersten Schritt dieses Prozesses identifizierte die „Ad-hoc-AG Struktur und Kooperation“ unter anderem mithilfe einer Analyse der Dienstleistungsportfolios der deutschen Bibliotheksverbände zehn Kategorien mit insgesamt 32 Diensten:

1. Recherchieren (Lokaler Suchraum, Informationsportale)
2. Ausleihen und Benutzen (Identity-Management-Systeme, Virtuelle Auskunftsdienste, Fernleihsteuerung und -logistik, Dokumentlieferdienste)
3. Erwerbung (Konsortiale Erwerbung, Profildienste)
4. Erschließung und Katalogisierung (Katalogisierungsdatenbank (intellektuelle und automatische) Sacherschließung, Kataloganreicherung, Linkresolver, Retrospektive Katalogisierung)
5. Content Management (Infrastruktur und Workflow, Hosting von Datenbanken, Digitalisierung, Langzeitarchivierung)
6. Publishing (Workflow für Publishing, Hochschulbibliografie, Bibliometrische Dienste)
7. E-Learning (Workflow für E-Semester-/Seminarapparate, Hosting von E-Learning-Plattformen, Informationskompetenz)
8. Administration und Support (Hosting und Application Service Providing (ASP) für Lokale Systeme, Statistische Dienste)
9. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit (inklusive eines gemeinsamen Portals für Universitätsbibliotheken)
10. Fort- und Weiterbildung<sup>5</sup>.

An diesen Prozess der Identifizierung schloss sich eine schriftliche Befragung der Direktorinnen und Direktoren der Universitätsbibliotheken an, durch die ermittelt werden sollte, welche dieser Dienstleistungen in welcher Qualität von den Bibliotheken benötigt werden. Außerdem wurde erhoben, welche Dienste aktuell in den Bibliotheken im Einsatz sind. Dabei ergab sich das folgende Bild:

---

5 Die Identifizierung dieser Dienste im Frühjahr 2009 zeigt die Dynamik der Entwicklung: Es kann angenommen werden, dass sich in einer aktuellen Zusammenstellung eines Dienstportfolios auch ein Dienst „Forschungsprimärdaten“ finden würde, dass dagegen für die – nach wie vor als wichtig erachtete – Digitalisierung die Notwendigkeit des Aufbaus und der Pflege eines Zentralen Dienstes sicher geringer als in 2009 erachtet würde.

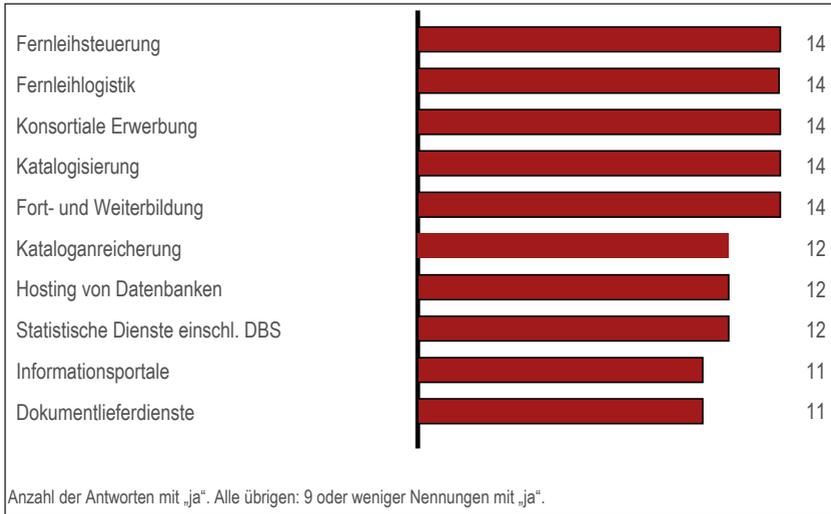


Abb.1: Der aktuelle Einsatz von Zentralen Diensten: die Top 10

Die Frage nach der aktuellen Priorität erbrachte eine leicht, aber nicht gravierend veränderte Reihenfolge:

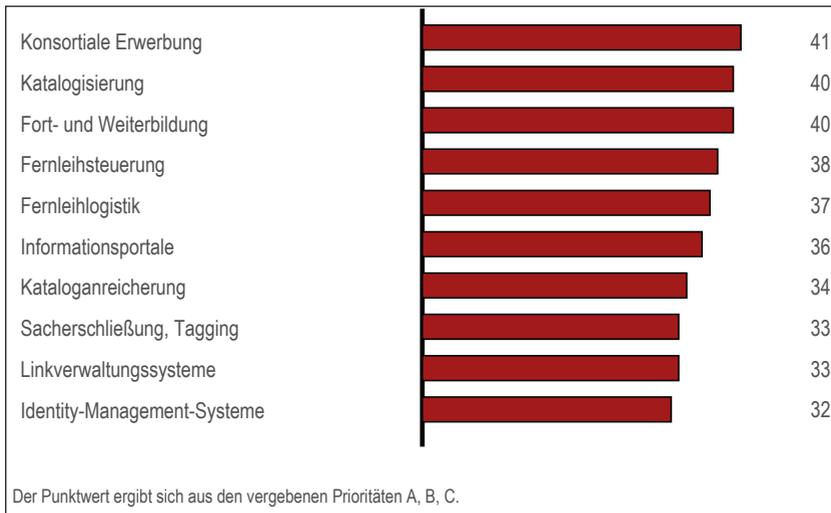


Abb. 2: Die Prioritäten des aktuellen Einsatzes: die Top 10

Deutliche Verschiebungen hatte die Frage nach den zukünftigen Priorisierungen zur Folge. Dabei gewannen vor allem die Dienste Lokaler Suchraum (+7), Identity-Management-Systeme (+5), Informationsportale (+5) an Bedeutung. An Relevanz verloren dagegen die Themen Katalogisierung (-2), Fernleihsteuerung und -logistik (-2), Kataloganreicherung (-2) und Konsortiale Erwerbung (-1). Hier der Überblick:

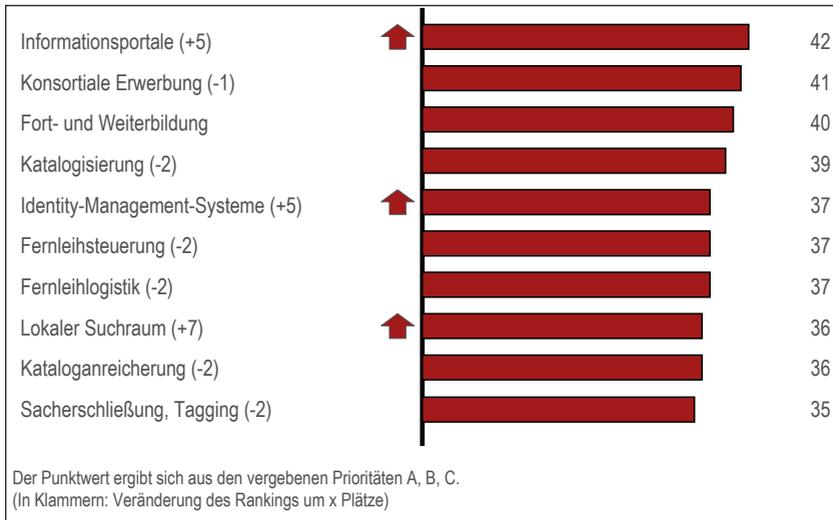


Abb. 3: Zukünftige Prioritäten: die Top 10

Aus den Ergebnissen der Befragung lässt sich – entsprechend der Zahl der Nennungen für den heutigen und den künftigen Einsatz – jeder einzelne Zentrale Dienst mit seiner Bedeutung für den heutigen und zukünftigen Einsatz positionieren. In einer Portfoliomatrix wurden die Zentralen Dienste in vier Cluster eingeteilt:

1. ein Cluster für Dienste, die heute wie auch in Zukunft als wichtig bzw. als unverzichtbar eingeschätzt werden („Basisdienste“),
2. ein Cluster für Dienste, die heute noch nicht für wichtig erachtet werden und deren künftige Bedeutung noch nicht genügend erkennbar ist („Fragezeichen“),
3. ein Cluster für Dienste, die heute noch eher wenig, künftig jedoch verstärkt benötigt werden („Entwicklungsfelder“) sowie
4. ein Cluster für Dienste, deren Bedeutung zurückgegangen ist und die zukünftig möglicherweise gar nicht mehr benötigt werden.

Das vierte Cluster wird nachfolgend nicht berücksichtigt, da kein bestehender Dienst identifiziert wurde, der heute und in Zukunft nicht mehr benötigt wird. Gleichwohl ist dieses Ergebnis essentiell: Es bedeutet, dass es keine Perspektive gibt, durch das komplette Einstellen eines aktuell angebotenen Dienstes Ressourcen einzusparen, die für die Entwicklung und Bereitstellung neuer Dienste verwendet werden könnten.

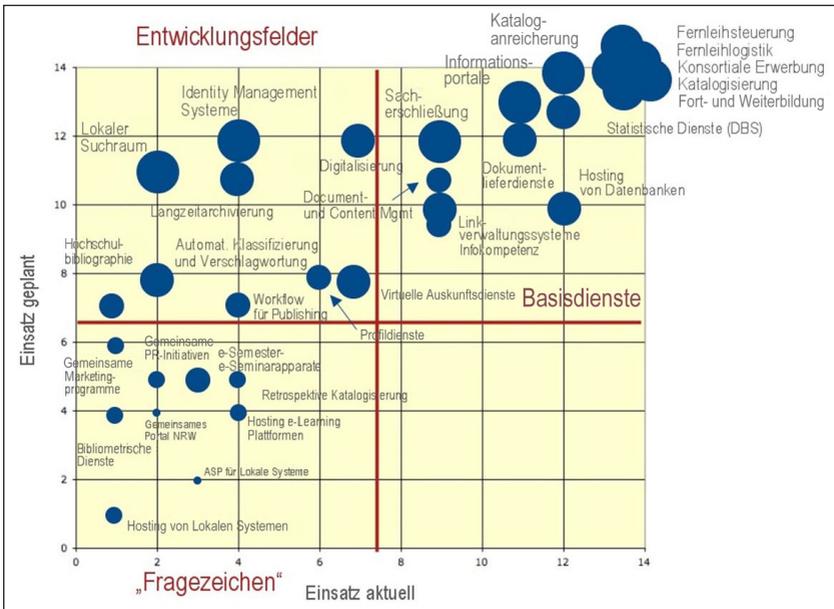


Abb. 4: Portfoliomatrix für die Zentralen Dienste

### 3. Strategien für das Management von Zentralen Diensten

#### „Basisdienste“

Die Auswertung der Umfrage zeigt, dass eine ganze Reihe existierender Zentraler Dienste derzeit wie auch zukünftig als wichtig bzw. als unverzichtbar eingeschätzt werden: Katalogisierung, Fernleihsteuerung und -logistik, Konsortiale Erwerbung, Kataloganreicherung, Informationsportale, Fort- und Weiterbildung. Im Kern handelt es sich dabei um Dienste, die in den 1970er und 1980er Jahren die Verbundarbeit (mit-)konstituiert haben und in der Regel über längere Zeiträume hinweg

von bekannten „großen“ Dienstleistern, zumeist regionalen Verbundzentralen, erbracht werden.

Die Universitätsbibliotheken sprechen sich zwar dafür aus, dass die Dienste weiterhin von den bisherigen Dienstleistern, also im Wesentlichen von einer Verbundzentrale, erbracht werden. Sie erwarten jedoch, dass bisherige Schwachstellen beseitigt und die Dienste zeitgemäß und innovativ weiterentwickelt werden. Dabei bedeutet „innovativ“ nicht nur „Einsatz modernster Technik“, sondern auch Modifikation gewohnter Denkweisen – bis hin zum Vollzug eines Paradigmenwechsels.

Was damit gemeint ist, soll beispielhaft für die Dienste Konsortiale Erwerbung, Katalogisierung und Fernleihe vorgestellt werden:

Beim Thema Konsortiale Erwerbung geht es längst nicht mehr allein um den gemeinsamen Erwerb von E-Medien zu günstigen Konditionen, sondern vor allem um die zügige und komfortable Bereitstellung von Metadaten sowie die langfristige Sicherung der erworbenen E-Medien (Langzeitarchivierung).

Die klassische Katalogisierung muss zu einem komplexen, kundenorientierten Metadatenmanagement umgewandelt werden, das auch Datenerweiterungen (u.a. durch Kataloganreicherung, Social Tagging) mit einbezieht. Bei der Weiterentwicklung der Katalogisierungsregeln muss zwingend darauf geachtet werden, dass als leitendes Prinzip der Benutzerkomfort gilt<sup>6</sup>. Aber auch bei der Anwendung der existierenden Katalogisierungsregeln kann und muss man beachten, dass die existierenden Spielräume offensiv in diese Richtung ausgelegt werden.

Das bisherige Hauptziel der Dienstleistung Fernleihe, lokal nicht vorhandene Bestände möglichst rasch zur Verfügung zu stellen, ist zu ergänzen um das Ziel, die Anzahl der Fernleihen signifikant zu reduzieren, etwa

- durch kundenorientierte Erwerbungspolitik der einzelnen Bibliotheken: Ausgesprochene Fernleihwünsche müssen komfortabel durch lokale Erwerbungen realisiert werden.
- durch automatischen Abgleich zwischen gedruckten und elektronischen Beständen: Es darf (gleichermaßen im Kundeninteresse wie im Sinne des effizienten Ressourceneinsatzes einer Bibliothek) keine Fernleihe z.B. auf ein Buch geben, das als E-Book von der entsprechenden Bibliothek lizenziert ist.

---

6 S. hierzu: Statement of International Cataloguing Principles [ICP]. By IFLA Cataloguing Section and IFLA Meetings of Experts on an International Cataloguing Code: <http://www.ifla.org/publications/statement-of-international-cataloguing-principles>; deutsche Übersetzung (von Susanne Oehlschläger, DNB): Erklärung zu den Internationalen Katalogisierungsprinzipien (2009): [http://www.ifla.org/files/cataloguing/icp/icp\\_2009-de.pdf](http://www.ifla.org/files/cataloguing/icp/icp_2009-de.pdf).

- durch technischen Abgleich eines Fernleihwunsches mit frei im Internet zugänglichen Digitalisaten: Es darf z.B. kein Buch per Fernleihe bestellt werden, für das es lizenzfreie Digitalisate im Netz gibt<sup>7</sup>.

### „Fragezeichen“

Die Umfrage ergab, dass es eine ganze Reihe Zentrale Dienste gibt, die weder heute noch für die Zukunft als wichtig eingeschätzt werden. Dazu zählen unter anderem die Dienste E-Seminar-Apparate, Retrospektive Katalogisierung, Hosting von E-Learning-Plattformen und Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit.

Gründe für diese Einschätzung könnten sein, dass aufgrund der heterogenen Interessen der einzelnen Bibliotheken individuelle lokale Lösungen präferiert werden. Oder kleine Gruppen von Bibliotheken schließen sich zusammen, um einen Dienst kooperativ zu entwickeln und zu betreuen oder gemeinsam einen externen Dienstleister zu beauftragen (ohne dass für die Finanzierung zentrale Ressourcen in Anspruch genommen werden können).

### „Entwicklungsfelder“

Als wichtigstes Cluster in der Portfoliomatrix „Zentrale Dienste“ sind die sogenannten Entwicklungsfelder anzusehen: Sie stehen zwar heute noch nicht überall deutlich im Fokus, sind aber für die meisten Befragten äußerst relevant für die Weiterentwicklung der Bibliotheken. Sie bieten anspruchsvolle Themenfelder mit hohen Anforderungen an den Know-how-Aufbau und die bibliothekarische Innovationskraft. Strategisch handelt es sich bei diesen neuen Entwicklungsfeldern also genau um diejenigen Dienste, denen die Universitätsbibliotheken die höchste Priorität einräumen, wenn es um gemeinsame strukturelle und kooperative Positionen für strategische Partnerschaften geht.

Insbesondere die Dienste Identity Management, Informationsportale, Digitalisierung und Langzeitarchivierung wurden hoch gerankt. Mindestens 11 der 14 befragten Bibliotheken planen einen zukünftigen Einsatz. Eine etwas geringere Priorität erhielten die Dienste Automatische Sacherschließung, Virtuelle Auskunftsdienste, Profildienste, Workflow für Publishing und Hochschulbibliografie.

---

7 Vgl. dazu Uwe Schwersky: Klicken statt bestellen! Anmerkungen zur Fernleihe im Zeitalter der Digitalisierung. Vortrag auf der 14. Verbundkonferenz des GBV 2010, Workshop FAG Fernleihe und Endbenutzer:  
<http://verbundkonferenz.gbv.de/wp-content/uploads/2010/09/Schwersky-Fernleihe-und-Digitalisierung-Verbundkonferenz-Berlin-neu.pdf>.

Beispielhaft wird an dieser Stelle auf die Anforderungen an vier von diesen Diensten eingegangen<sup>8</sup>: Identity Management, Informationsportale, Hochschulbibliografie und Langzeitarchivierung.

### **a) Identity Management**

Die Schaffung eines hochschulweiten Identity Managements mit einem umfassenden Rollenkonzept und einem Verzeichnisdienst wird von den Bibliotheken mit höchster Priorität gefordert und für die Bibliotheken und darüber hinaus für die Universitäten als unverzichtbar erachtet<sup>9</sup>: Nur mit einem funktionierenden Identity Management können personalisierte Informationsportale (s. unten) aufgebaut und genutzt werden und damit jedem Nutzer genau diejenigen Informationen zur Verfügung gestellt werden, die er zur Erfüllung seiner Aufgaben benötigt und für die ihm aufgrund seiner „Rolle“ (z.B. als Studierender oder Mitarbeitender einer Universität) Zugangsberechtigungen zugewiesen wurden.

### **b) Informationsportale**

Angestrebt werden Informationsportale, die weit über die Funktionen der Digitalen Bibliothek NRW hinausgehen und nicht nur weitere bibliothekarische Informationsquellen wie Discovery Services, sondern auch alle sonstigen universitären Informationen zugänglich machen. Künftige Portale sollten auch personalisierte Funktionen wie Alerting Services oder persönliche Literaturlisten etc. enthalten, aber z.B. auch Zugriffe auf administrative Funktionen des Ausleihkontos oder der E-Learning-Plattform bieten. Ebenso sollten sie auch aus persönlichen Arbeitsumgebungen der Endnutzer heraus nutzbar sein. Portale müssen zunächst prototypisch für begrenzte Dienstleistungsgruppen entwickelt werden. Dabei muss eine modulare, offene Systemarchitektur (Service-Oriented-Architecture, SOA) verwendet werden, die Teile der bisherigen Verbundsysteme, aber auch der Lokalsysteme, umfasst.

---

8 Zum Thema Digitalisierung siehe: Digitalisierungsstrategie der Universitätsbibliotheken Nordrhein-Westfalens. Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft der Universitätsbibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen. Hrsg. von Irmgard Siebert für die Arbeitsgemeinschaft der Universitätsbibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen (AGUB) im Verband der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen e.V. (vbnw). Düsseldorf 2009. – Online: [http://docserv.uni-duesseldorf.de/servlets/DerivateServlet/ Derivate-14412/Digitalisierungsstrategie\\_AGUB\\_Druck.pdf](http://docserv.uni-duesseldorf.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-14412/Digitalisierungsstrategie_AGUB_Druck.pdf).

9 Dies ist auch das wichtigste Ergebnis des gemeinsamen Workshops der AGUB und des Arbeitskreises der Leiterinnen und Leiter Wissenschaftlicher Rechenzentren in NRW (ARNW) am 04.11.2010 an der Universität Münster.

### *c) Hochschulbibliografie*

Eine zeitgemäße Hochschulbibliografie muss über den Nachweis aller Publikationen der jeweiligen Hochschule hinaus attraktive und auf den Endnutzer bezogene Funktionen bieten: Die Daten müssen nach der einmaligen Erfassung für persönliche Homepages, Literaturverzeichnisse, Anträge u.ä. nachgenutzt werden können. Dafür sind flexible Ausgabeformate in unterschiedlichen Zitationsstilen erforderlich. Die Datenerfassung muss durch geeignete Importschnittstellen für Web of Science u.ä., aber auch für einzelne Webseiten weitgehend automatisiert erfolgen; dabei muss jedoch eine Verifizierung und Freigabe durch die jeweiligen Autoren möglich sein.

### *d) Langzeitarchivierung*

Die universitären Mittel zur Befriedigung des aktuellen Literaturbedarfs fließen zu einem hohen Anteil in die Lizenzierung elektronischer Informationsmedien, die auf unterschiedlichen Servern der Anbieter, der Verbundzentralen oder lokal gespeichert sind. Ihre langfristige Verfügbarkeit ist jedoch nicht immer gesichert. Wachsende Bedeutung kommt den Open-Access-Publikationen zu. Im Zuge von wissenschaftlichen Vorhaben, z.B. Quellenforschungen, Experimenten, Messungen oder Befragungen, entstehen an den Universitäten Daten in großem Umfang, die nachhaltig zu sichern und für eine erneute Nutzung bereitzustellen sind. Hinzu kommt die stetig zunehmende Menge der retrodigitalisierten Quellen in der Verantwortung der jeweiligen Bibliotheken. Alle diese digitalen Informationen bilden eine wesentliche Grundlage für die Wissenschaft und müssen deshalb zuverlässig langfristig verfügbar sein. Diese Aufgabe kann nicht von den einzelnen Universitäten oder Bibliotheken geleistet werden. Eine überregionale Infrastruktur von Langzeitarchiven muss geschaffen werden, die nach klar definierten Zuständigkeiten diese Dienstleistungen arbeitsteilig erbringen. Das Land NRW hat seine Verantwortung für das digitale kulturelle Erbe erkannt und das Projekt „Digitales Archiv NRW“ angestoßen. Ergänzend ist eine Initiative für das wissenschaftliche Erbe vonnöten, wenn NRW bei dieser Zukunftsaufgabe nicht von Dienstleistern in anderen Regionen abhängig werden will.

## **4. Neue Dienste – neue Partner – neue Vernetzungen**

Das Erbringen von Dienstleistungen für Forschung, Lehre und Studium war, ist und wird immer die primäre Aufgabe der Universitätsbibliotheken sein. Gleichwohl sind im Kontext der oben skizzierten Entwicklungen der Informationslandschaft und der Universitäten erhebliche Veränderungen im Zusammenwirken von Universitätsbibliotheken mit anderen universitären Einrichtungen sowie mit externen Dienstleistern festzustellen:

- Bislang waren Universitätsbibliotheken faktisch weniger innerhalb ihrer Universität, sondern mit der bibliothekarischen Community, ihrer regionalen Verbundzentrale und dem für sie zuständigen Ministerium „vernetzt“.
- Neben die bestehenden Formen der Zusammenarbeit sind mittlerweile Vernetzungen der Universitätsbibliotheken mit ihren Universitäten sowie engere Bindungen an Lieferanten von Informationsmedien und Dienstleister aus der privaten Wirtschaft getreten<sup>10</sup>.

Dies sind zum Beispiel

1. Vernetzungen mit den Universitätsverwaltungen und Rechenzentren in Bereichen wie z.B. Haushaltssysteme/Finanz- und Haushaltsmanagement-Software („Schnittstellen“ z.B. zu SAP, MACH, HIS, ...), Verwaltungssysteme, Single-Sign-On, Identity Management, Web-Server, E-Mail-Server, Datensicherung;
2. Vernetzungen mit Forschung und Lehre in Bereichen wie z.B. E-Seminar-Apparate, E-Learning, Vermittlung von Informationskompetenz, Hochschulschriften/Open-Access-Publikationen/Publishing, Forschungsdaten, Hochschulbibliografien. Sie erweitern die bisherige Aufgabe der Universitätsbibliotheken, Informationsmedien für ihre Universitäten bereitzustellen, um die Aufgabe des Managements von Information und Metadaten aus den Universitäten;
3. Vernetzungen mit Lieferanten in Bereichen wie z.B. Bezugsverträgen mit umfangreichem Portfolio an Zusatzdiensten mit Lieferanten, EDIFACT, Approval Plans, Lieferung von Metadaten.

Die Dienstleistungen, die Universitätsbibliotheken im Kontext dieser „neuen Vernetzungen“ zu erbringen haben, entsprechen weitgehend den Diensten, die in den „Entwicklungsfeldern“ (sowie in den „Fragezeichen“-Feldern) angesiedelt

---

10 Vgl.: Antonius Jammers: Einige Gedanken zur Zusammenarbeit wissenschaftlicher Bibliotheken. In: Bücher für die Wissenschaft. Bibliotheken zwischen Tradition und Fortschritt. Festschrift für Günter Gattermann zum 65. Geburtstag. Hrsg. von Gert Kaiser. München [u.a.] 1994, S. 389–401, hier S. 391: „Zunehmend gewinnen Kontakte, Arbeitsteilung und Abstimmung mit anderen [nichtbibliothekarischen] Institutionen an Gewicht. Innerhalb der Hochschulen geht es insbesondere um die Zusammenarbeit mit den Rechenzentren, mit Transfer- und Technologiestellen, aber auch mit der Hochschulverwaltung und verstärkt mit Instituten und einzelnen Wissenschaftlern, die an modernen Informationsangelegenheiten besonders interessiert sind. Zunehmend wichtig wird aber auch der Kontakt mit privat-wirtschaftlichen Partnern, mit Hersteller- und Software-Firmen, mit Buchhändlern und Zeitschriftenlieferanten, insbesondere bei der Entwicklung gemeinsamer Projekte.“ Aus der Rückschau wirken diese Bemerkungen – nicht zuletzt wegen des seitdem vergleichsweise geringen Realisierungsgrades solcher Kooperationen einerseits und der Aktualität der Punkte andererseits – geradezu „visionär“.

sind. Sie werden in der Regel nicht von den bisherigen zentralen Dienstleistern erbracht und liegen zumeist außerhalb des derzeitigen Aufgabenspektrums der regionalen Verbundzentralen.

Angesichts der Spezifikation der Dienste, die nicht auf die klassische Bibliothekswelt bezogen sind, ist – bei Beibehaltung der gegenwärtigen Verbundstrukturen – auch nicht damit zu rechnen, dass sie zukünftig sinnvoll von den bisherigen Dienstleistern erbracht werden könnten<sup>11</sup>.

Obleich sich die Bibliotheken inzwischen der Konkurrenz anderer Informationsanbieter stellen müssen, sind sie als Einrichtungen für die endnutzerorientierte Vermittlung und Bereitstellung wissenschaftlicher Informationen weiterhin absolut unentbehrliche Dienstleister für Forschung, Lehre und Studium.

Innerhalb der Universitäten wächst die Bedeutung und Wahrnehmung der Universitätsbibliotheken – nicht nur im Kontext ihrer Funktion als Bereitsteller von „Lern- und Arbeitsräumen“. Zunehmend werden Dienste geschaffen, die einen direkten und unmittelbaren Kontakt mit einzelnen Angehörigen oder Einrichtungen der Universität verlangen oder die aufgrund ihrer Spezifika originär lokal-/projektspezifisch angelegt sind.

Dabei befördert der verstärkte Wettbewerb zwischen den Universitäten die „Betonung des Lokalen“ und das Wachstum an „Vielfalt“ sowie die Heterogenität zwischen den Universitätsbibliotheken resp. der Universitätsbibliotheken innerhalb eines regionalen Bibliotheksverbundes. Um hierfür nur ein Beispiel zu nennen: Bei der Suche nach strategischen Partnern von Universitätsbibliotheken kann z.B. die Frage, welche Universität dasselbe Lokalsystem und Haushaltsverwaltungssystem einsetzt, eine deutlich größere Rolle spielen als die Zugehörigkeit einer Universitätsbibliothek zu einem regionalen Bibliotheksverbund<sup>12</sup>.

- 11 Ggf. ließe sich dies sehr schön an den einzelnen Bausteinen des MIRO-Projektes aufzeigen, das die Universität Münster seit 2005 mit Unterstützung des DFG-Förderprogramms „Leistungszentren für Forschungsinformationen“ mit dem Ziel der Etablierung eines nachhaltig integrierten Informationssystems (Optimierung aller Informationsdienstleistungen und Prozesse) betreibt.
- 12 Dies erschwert in zunehmendem Maße das Finden einer gemeinsamen Linie innerhalb eines regionalen Bibliotheksverbundes. Hinzu kommen die sehr unterschiedlichen Möglichkeiten der Bibliotheken zur Bereitstellung lokaler Ressourcen. Als Beispiel sei hier die vom hzb betriebene Digitale Bibliothek NRW genannt. Der Bedarf an dieser Dienstleistung in der aktuellen Ausprägung schwindet zusehends. Während ein Teil der Bibliotheken eine Modularisierung des Produkts fordert, was z.B. eine Einbindung einzelner Module in lokale Portale ermöglicht, wünscht sich ein anderer Teil der Bibliotheken den Ausbau der Digitalen Bibliothek NRW zu einem vom hzb zentral betriebenen Portal, das (im Layout der jeweiligen Bibliotheken gestaltet) die Bibliotheken vom Aufbau und von der Pflege lokaler Portale gänzlich entlastet.

Zugleich – und mit dem zuvor Dargelegten nicht im Widerspruch stehend – bilden sich im Bereich von Forschung und Wissenschaft (Stichwort Internationalisierung) wie auch im Bereich des Informationsmedienmanagements zunehmend regional unabhängige Strukturen (URM, Linked Open Data).

Vor diesem Hintergrund ist zu erwarten, dass die bisherigen regionalen, zumeist auf Bundesländer fixierten Strukturen deutlich an Bedeutung verlieren werden.

Das gilt insbesondere für Nordrhein-Westfalen, wo vor dem Hintergrund der Hochschulautonomie und des Wettbewerbs der Universitäten untereinander zurzeit bewusst keine landeseinheitlichen Infrastrukturen geschaffen werden und eine gezielte Landespolitik für die Förderung einer umfassenden wissenschaftlichen Informationsinfrastrukturversorgung nicht mehr existiert<sup>13</sup>.

Trotz der Tendenz zur Entregionalisierung bleibt die Verantwortung der Bundesländer für eine angemessene Ausfinanzierung von Forschung, Lehre und Studium bestehen. Dazu gehört auch die ausreichende Finanzierung von Infrastruktureinrichtungen zur Erbringung qualitativ hochwertiger und bedarfsgerechter zentraler Dienste und damit zur Beibehaltung und Steigerung der Leistungsfähigkeit der Universitätsbibliotheken als Dienstleister für Forschung, Lehre und Studium an ihren Universitäten<sup>14</sup>.

---

13 Sehr interessant erscheint der zurzeit in Nordrhein-Westfalen diskutierte, noch nicht veröffentlichte Ansatz von Prof. Manfred Thaller (Strategiestudie Plattform „Open Access Lehr- und Lernraum NRW“), nach dem die Versorgung der Universitäten mit Informations- und informationstechnischen Dienstleistungen nicht Teil des Wettbewerbs zwischen den Universitäten sein sollte. Thaller plädiert stattdessen für einen institutionellen Wettbewerb auf gemeinsamer Infrastruktur und dafür, dass diese gemeinsame Infrastruktur, möglichst vereinheitlicht und zentralisiert, durch das Land zentral (mit-)finanziert wird. Damit ergänzt Thaller das Thema der Kooperation um das Thema Management von Konkurrenzsituationen. Darüber hinaus spricht sich der Autor damit für eine Modifikation der aktuellen landespolitischen Linie, d.h. für eine gezielte Landespolitik, für die Förderung einer umfassenden wissenschaftlichen Informationsinfrastrukturversorgung aus.

14 Vgl. auch: Plädoyer der Universitätsbibliotheken für eine nachhaltige Bibliothekspolitik in NRW. Ein Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft der Universitätsbibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen (AGUB). Veröffentlicht in: ProLibris. Hrsg. vom Verband der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen e.V. [u.a.]. Jg. 15 (2010), H. 3, S. 136.