

Bausteine Forschungsdatenmanagement  
Empfehlungen und Erfahrungsberichte für die Praxis von  
Forschungsdatenmanagerinnen und -managern

## Handreichung zur Beratung im Kontext des Forschungsdatenmanagements an der RWTH Aachen University

Daniela Hausen<sup>i</sup>     Ute Trautwein-Bruns<sup>ii</sup>  
Stephan von der Ropp<sup>iii</sup>

2018

### Zitiervorschlag

Hausen, Daniela, Ute Trautwein-Bruns und Stephan von der Ropp. 2018. Handreichung zur Beratung im Kontext des Forschungsdatenmanagements an der RWTH Aachen University. *Bausteine Forschungsdatenmanagement. Empfehlungen und Erfahrungsberichte für die Praxis von Forschungsdatenmanagerinnen und -managern* Nr. 1/2018: S. 43-49. DOI: [10.17192/bfdm.2018.9.7815](https://doi.org/10.17192/bfdm.2018.9.7815).

Dieser Beitrag steht unter einer  
[Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<sup>i</sup>RWTH Aachen University. ORCID: [0000-0001-9083-0670](https://orcid.org/0000-0001-9083-0670)

<sup>ii</sup>RWTH Aachen University. ORCID: [0000-0003-0531-0182](https://orcid.org/0000-0003-0531-0182)

<sup>iii</sup>RWTH Aachen University. ORCID: [0000-0001-6705-2399](https://orcid.org/0000-0001-6705-2399)

# 1 Einleitung

Forschungsdatenmanagement (FDM) hilft bei der Schaffung strukturierter und langfristiger Ansätze zum Umgang mit der exponentiell ansteigenden Quantität digitaler Forschungsdaten und der damit verbundenen Erhöhung der Komplexität.<sup>1</sup> Um diese Komplexität zu reduzieren und die Forschenden adäquat zu unterstützen, wurde Ende 2015 ein Projekt zum "Management von Forschungsdaten" an der RWTH Aachen University gestartet. Das Projektteam bildeten Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler unterschiedlicher Disziplinen aus dem Dezernat für Forschung und Karriere, dem IT Center sowie der Universitätsbibliothek, um die Forschenden bei den besonderen Herausforderungen der naturwissenschaftlich-technischen Disziplinen zu sekundieren.

Das Projekt wurde in vier Bausteine: Awareness, Beratung, Weiterbildung und Infrastruktur eingeteilt und endete im Dezember 2017. Das hier vorgestellte Beratungskonzept wird nach Projektende von den beteiligten Einrichtungen fortgeführt.

Diese Handreichung stellt ein Modell zur Beratung vor, welches an der RWTH Aachen University erfolgreich ist, und geht auf folgende Eckpunkte/ Fragestellungen ein:

1. An wen richtet sich das Beratungsangebot?
2. Wo finden Mitarbeitende Informationen zum Beratungsangebot?
3. Wer ist die richtige Ansprechperson in diesem kooperativen Angebot? Wie wird ein erfolgreicher Kontakt organisiert?
4. Zu welchen Themen/ Bereichen kann der Mitarbeitende beraten werden?
5. Wie gestaltet sich die Trennung zwischen Beratung und Weiterbildung?
6. Zusammenfassung

## 2 An wen richtet sich das Beratungsangebot?

Primäre Zielgruppen des Beratungsangebots sind:

- Professorinnen und Professoren sowie Institutsleiterinnen und Institutsleiter aller Fächer der RWTH Aachen University
- Wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Fachdisziplinen und Ebenen der RWTH Aachen University
- Nicht wissenschaftliches Personal aus Technik und Verwaltung der RWTH Aachen University

---

<sup>1</sup>Vgl. Hochschulrektorenkonferenz. 2015. *Management von Forschungsdaten eine zentrale strategische Herausforderung für Hochschulleitungen*, Bonn, <https://www.hrk.de/positionen/gesamtliste-beschluesse/position/convention/management-von-forschungsdaten-eine-zentrale-strategische-herausforderung-fuer-hoch-schulleitungen/> (letzter Zugriff: 2017-11-24).

Als sekundäre Zielgruppen wurden die Studierenden aller Master- und Bachelorstudiengänge der RWTH Aachen University identifiziert. Aufgrund der sehr großen Anzahl ist es sehr herausfordernd, für diese Zielgruppe mit den vorhandenen Ressourcen ein eigenständiges Angebot zu etablieren. Ziel ist es daher, die Studierenden durch die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler, die als Multiplikatoren fungieren, für das Thema zu sensibilisieren.

### **3 Wo finden Mitarbeitende Informationen zum Beratungsangebot?**

Auf der Webseite der RWTH Aachen University sind Informationen zum Thema Forschungsdatenmanagement (FDM) verfügbar.<sup>2</sup> In einem Blog werden aktuelle Themen aus dem Bereich FDM aufgegriffen.<sup>3</sup> An beiden Stellen wird auf das Beratungsangebot hingewiesen. Zudem werden in konventionellen Marketing-Instrumenten wie Flyer, Postkarten, Handouts und Videos Hinweise auf das Beratungsangebot gegeben.

### **4 Wer ist die richtige Ansprechperson in diesem kooperativen Angebot? Wie wird ein erfolgreicher Kontakt organisiert?**

Bereits zu Beginn des Projekts wurde deutlich, dass für eine umfassende Beratung zum Thema FDM eine Vielzahl an Kompetenzen erforderlich ist, die in ihrer Gesamtheit in keiner Einrichtung vorhanden sind. Allerdings gibt es an der RWTH Aachen University mehrere Einrichtungen die teilweise langjährige Erfahrungen mit Teilaspekten haben und diese in eine gesamtheitliche FDM Beratung einbringen können (z.B. wird vom Datenschutzbeauftragten bereits seit langem zum Teilaspekt Schutz persönlicher Daten bei Umfragen beraten). Während der Projektlaufzeit wurden diese Kompetenzen identifiziert und für den Ratsuchenden zurzeit und zukünftig auf folgendem Wege zugänglich gemacht.

Für die Beratung wurde eine First-, Second- und Third-Level-Struktur ausgearbeitet, die mit dem Single Point of Contact eine zentrale Kontaktstelle bietet. Diese ist im First-Level-Support angesiedelt. Hierbei wurde auf eine an der RWTH Aachen University bereits vorhandene Struktur zurückgegriffen: das Service Desk im IT Center, welches mit dem Ticketsystem "helpline" arbeitet. Der/die Ratsuchende hat damit eine Adresse, an die er/sie sich mit allen Fragen zum FDM wenden kann.

<sup>2</sup><http://www.rwth-aachen.de/cms/root/Forschung/Forschungsdatenmanagement/~qgnj/Forschungsdatenmanagement-allgemein/>.

<sup>3</sup><http://blog.rwth-aachen.de/forschungsdaten/>.



Abbildung 1: Beratungsstruktur an der RWTH Aachen University.

Das Service Desk beantwortet "einfache" oder wiederholt auftretende Fragen zum Thema FDM. Dazu pflegt und erweitert es stets seine interne Dokumentation (Wiki) zum Thema. Es holt ggf. fehlende Informationen bei Anfragenden ein und leitet alle ungeklärten Fragen an den Second-Level-Support weiter.

Für den Second- und Third-Level-Support ist die Abteilung Forschungsdaten der Universitätsbibliothek hauptverantwortlich und sorgt dafür, dass Anfragen entsprechend der Kompetenzverteilung der beteiligten Einrichtungen bearbeitet werden. Je nach Art der Anfrage wird diese der Universitätsbibliothek, dem IT Center oder dem Dezernat für Forschung und Karriere zugeordnet. Bei der Bearbeitung können die jeweiligen Mitglieder des FDM Teams, die direkt im Second-Level-Support arbeiten, auf die gesamte Kompetenz ihrer eigenen Einrichtungen zurückgreifen. An der Universitätsbibliothek erfolgt die inhaltliche Beratung beispielsweise unter Einbindung der Fachreferentinnen und Fachreferenten mit ihrem jeweils disziplinspezifischen Wissen und ihrer Vernetzung in der Community und in die Hochschule. Bei rechtlichen Fragestellungen werden das Dezernat Recht und/ oder der Datenschutzbeauftragte hinzugezogen. Komplexe Beratungsanfragen werden in den Third-Level-Support gegeben. Wer die Beratungsanfrage bearbeitet, lässt sich gezielt von Expertinnen und Experten aus allen beteiligten Einrichtungen unterstützen. Es erfolgt eine gemeinsame Beratung und Analyse der lokal vorhandenen Strukturen und Prozesse durch das FDM-Team. Zusammen mit dem/ der Ratsuchenden werden konzeptionelle, individuelle Lösungsansätze erarbeitet, die an durch die Hochschule bereitgestellte, nationale oder internationale Infrastrukturen anknüpfen. Auch hier werden die Fachreferentinnen und Fachreferenten der Universitätsbibliothek hinzugezogen, da diese die nötige Vernetzung herstellen können und eine Einbindung von Daten in internationale Fachinfrastrukturen ermöglichen.

Die Beratungsstruktur mit Single Point of Contact (First-Level-Support), Second- und Third-Level-Support gewährleistet also die einfache Kontaktaufnahme für den Ratsuchenden mit gleichzeitig kompetenter Bearbeitung unter einrichtungsübergreifender Zusammenarbeit und Anschluss der gesamten Infrastruktur der RWTH Aachen Uni-

versity zum FDM. Darüber hinaus ermöglicht die zentrale Dokumentation ein gezieltes Wissensmanagement und sichert ein qualitativ hochwertiges Beratungsergebnis.

## 5 Zu welchen Themen/ Bereichen wird beraten?

Das FDM-Team hat sich zum Ziel gesetzt, möglichst alle Anfragen zu beantworten und die Mitarbeitenden bei Herausforderungen bestmöglich zu unterstützen. Sollte es intern keine Lösung geben, werden Expertinnen und Experten aus den zahlreichen Kontakten in die FDM Community akquiriert. In der folgenden Übersicht sind die Schwerpunkte der Beratungsanfragen der letzten 18 Monate visualisiert.

## 6 Wie gestaltet sich die Trennung zwischen Beratung und Weiterbildung?

Beratung entspricht der Lösungen von konkreten Herausforderungen einer Zielperson oder -gruppe, während die Weiterbildung eine aktive Wissensvermittlung in den Fokus setzt. Trotz dieser Abgrenzung sind die Übergänge häufig fließend. Beratungsanfragen münden teilweise in institutionelle oder projektspezifische Weiterbildungen zu einem oder mehreren Themen. Umgekehrt tritt es gerade bei Weiterbildungen mit kleinen Gruppen auf, dass die Weiterbildung eher den Charakter einer Gruppenberatung aufweist bzw. Fragen nachfolgend in die Beratungsstruktur überführt werden. Darüber hinaus fließen die Ergebnisse der Beratungsanfragen in die kontinuierliche Weiterentwicklung der Schulungsinhalte ein.

## 7 Zusammenfassung

Insgesamt hat sich die Beratungsstruktur – First, Second und Third Level Support – bewährt. Durch die Bearbeitung und das damit verbundene Filtern der Anfragen des First Level Supports werden zeitliche Ressourcen beim Second und Third Level Support geschaffen, die zur Beantwortung konkreter Fragestellungen der Mitarbeitenden genutzt werden. Ebenfalls lässt sich das Zurückgreifen auf eine etablierte Struktur hervorheben. Die Mitarbeitenden der RWTH Aachen University sind bereits durch andere Themenfelder mit der Kontaktstelle "Service Desk" vertraut, so dass durch das Einrichten eines Single Point of Contact doppelt profitiert werden konnte. Das Beratungsangebot zum FDM wurde so in der Struktur der RWTH verankert. Zudem wurde über einen Zeitraum von sechs Monaten neben dem formalisierten Beratungsangebot eine wöchentliche, offene (Beratungs-)Sprechstunde angeboten, die analog einer freien Sprechstunde beim Arzt zu verstehen war. Die vergleichsweise geringe Resonanz



Abbildung 2: Beratungsportfolio der RWTH Aachen University.

gibt Anlass, das Format zu modifizieren, als Alternative ist die Einführung eines Chats zu überlegen. Die vorgegebene Trennung der Arbeitsbereiche: Beratung und Weiterbildung stellt eine Herausforderung dar. So war bei einigen Beratungsanfragen nicht direkt ersichtlich, was der Ratsuchende genau benötigt und für welchen Personenkreis er oder sie anfragte (Einzel- oder institutionelle Beratung oder Weiterbildung). Wie zuvor beschrieben, verdeutlichten solche Anfragen, dass die Übergänge fließend sind. Diese Feststellung wurde in das FDM-Konzept übernommen.

Ein weiterer herausfordernder Punkt war die Erarbeitung der Beratungsschwerpunkte. So war es in der ersten Zeit unklar, zu welchen Themen die Mitarbeitenden konkret Unterstützung benötigen. Dieses kristallisierte sich mit den eingehenden Anfragen sowie durch die Bewegung in der FDM-Community über die Zeit heraus. Das Projektteam reagierte darauf und strukturierte ein Beratungsportfolio (vgl. Abbildung 2). Es ist als flexibles Portfolio zu verstehen, das zeitlich stets auf die Nutzungsbedürfnisse angepasst werden kann. Eine Reflektion der Nutzungsbedürfnisse hat sich auch bei anderen Bereichen wie beispielsweise der Weiterbildung bewährt.

Eine weitere Herausforderung ist das Erreichen der Studierenden. Bisher wurde noch keine Anfrage von Bachelor- oder Masterstudierenden verzeichnet, welches auf den Multiplikatoren Effekt oder auf die Unkenntnis des Themas FDM zurückgeführt werden kann. Eine klare Aussage diesbezüglich kann noch nicht getroffen werden. Das Erreichen und Beraten von Studierenden stellt eine zukünftige Aufgabe dar.