

DINI Jahrestagung 2004

„www.meine-universitaet.de“

Webportale und vernetztes Informationsmanagement

Dr. Thomas Wagner
Technische Universität München
WWW & Online Services

WWW und Hochschule

Das WWW hat sich in den letzten Jahren insbesondere im Bereich von Forschung und Lehre zum Hauptkommunikationsmedium entwickelt.

Die überwiegende Zahl der Erst- und Arbeitskontakte zwischen Studieninteressierten, Wissenschaft und Industrie mit der Hochschule findet heute über Internet statt.

Das WWW stellt für Schüler, Studenten und Wissenschaftler ein unverzichtbares Arbeitsmittel dar.

WWW & Hochschule

Das Internet und das WWW bietet mit seinen technischen Möglichkeiten ein enormes Potential für Marketing und Kommunikation.

Das WWW ist ein sehr leistungsfähiges Medium für die Unterstützung von Forschung & Lehre.

Es stellt ein geeignetes Mittel für die Optimierung der Dienstleistungen des modernen Wissenschaftsbetriebs dar.

„www.meine-universitaet.de“

„www.meine-universitaet.de“

Service

„www.meine-universitaet.de“

Service

Identifikation

„www.meine-universitaet.de“

Service

Identifikation

Mitgestaltung

„www.meine-universitaet.de“

Service

Lehre

Identifikation

Mitgestaltung

„www.meine-universitaet.de“

Service

Lehre

Identifikation

Mitgestaltung

Forschung

„www.meine-universitaet.de“



„www.meine-universitaet.de“



„www.meine-universität.de“

Viele Hochschulen in Deutschland werden mit ihrem Online-Auftritt der Bedeutung des WWW und den Ansprüchen der Nutzer nicht gerecht.

Es bestehen erhebliche technische, kommunikative und organisatorische Defizite.

Die Bedeutung und die Möglichkeiten des Mediums werden nicht erkannt.



„www.meine-universität.de“

Als Folge werden Marketingansätze, sowie Chancen zur Profilbildung und Kundenbindung verschenkt. Wesentliche Möglichkeiten zur Unterstützung von Forschung und Lehre werden ignoriert.

Die Informations- und Servicequalität ist schlecht, Ansätze zur Kostenreduktion bleiben ungenutzt.



Anspruch

Hohe Informationsqualität

jeder Nutzer erhält alle für ihn relevanten Informationen aktuell, vollständig und verbindlich, ohne lange Suche:
„Information at Your Fingertip“

Hohe Servicequalität

unkomplizierte, jederzeit verfügbare Dienste zur Unterstützung der Kernaufgaben der Hochschule, ohne unnötige Bürokratie

Ressourcenoptimierung

hohe Informations- und Servicequalität mit möglichst geringem Ressourcenaufwand

Informationsqualität

Alle Informationen sind

- aktuell, vollständig und verbindlich
- konsistent und redundanzfrei
- einfach zugänglich und schnell auffindbar

Servicequalität

- Selfservices
- Interaktivität und Feedback
- Benutzerzentrierte Dienstleistung
- Service eines Wissenschaftsberiebs statt Behörde
- Abbau unnötiger Bürokratie
- optimierte Prozesse und Integration von Diensten

Ressourcenoptimierung

- Vermeidung redundanter Arbeiten
- Implementierung optimierter, selbstorganisierender Prozesse
- Reduktion der Investitions-, Betriebs und Lizenzkosten
- Nutzung eigener Kompetenzen

„www.meine-universitaet.de“

Was tun?

„www.meine-universität.de“

Eine Überarbeitung und ein Relaunch der Website genügen nicht, die bestehenden Probleme zu beheben.

Es sind umfangreiche und tiefgreifende organisatorische, kommunikative und technische Maßnahmen erforderlich.

Nur die kombinierte Umsetzung verschiedener Maßnahmen führt zum Erfolg.

Awareness

Schaffung der Awareness für

- die Bedeutung des WWW für die Kommunikation der Hochschule
- die Möglichkeiten des Mediums
- die Notwendigkeit einer kontinuierlichen Pflege und Anpassung von Technik, Struktur und Inhalt
- die hauseigenen Kompetenz und Erfahrung
- den Bedarf nutzerzentrierter Sichten und Services (Wissenschaftsbetrieb vs. Behörde)

Organisationsstrukturen

- WWW als Kommunikationseinrichtung statt technischer Einrichtungen
- Matrixorganisation statt Linienorganisation
- Rezentralisierung wo notwendig, Dezentralisierung wo sinnvoll
- Entflechtung der Informationspfade und Serverstrukturen
- Integration der I&K-Dienste und Infrastruktur
- direkte Informationsverantwortung und dezentrale Pflege

Informationsmanagement

- Strukturierung der Informationen unabhängig von Zuständigkeit oder Inhalt
- zentrales Metadatensystem
- Contentsyndication mit anderen Systemen
- automatische Einbindung externer Informationssysteme
- Koordinierung der Informationsflüsse
- dezentrale Informationsverantwortung
- Informationsbereitstellung und Bearbeitung durch Workflows

Kommunikation

- benutzerorientierte Kommunikation
- Interaktivität und bidirektionale Kommunikation
- personalisierte und zielgruppenspezifische Informationsaufbereitung und Darstellung
- zielgruppen- und funktionsbezogene Gestaltung
- redaktionelle Bearbeitung der Inhalte
- Nutzung der webspezifischen Kommunikationsmöglichkeiten

Zentrales Portal

Portal als „*Single Point of Contact*“ und zentralen Information Broker, das die unterschiedlichen Informationen zusammenfasst und dem jeweiligen Nutzer alle für ihn relevanten Informationen in optimaler Qualität bereitstellt

Zentrales Portal

- personalisierbare und zielgruppenspezifische Sichten
- Mehrsprachigkeit mit unterstützender Redaktion
- Unterstützung von Selfservices
- komplexe Workflows zur Abbildung beliebiger Prozesse
- Dokumentenmanagementfunktionalität
- Unabhängigkeit von Logik, Struktur, Inhalt und Design
- abgestufte Erweiterbarkeit, Programmierbarkeit
- Schnittstellen zu externen Informationssystemen

Benutzerverwaltung

Basis für Authentisierung und Authorisierung für Portal und andere Anwendungen

Grundlage für die Personalisierbarkeit der Informationen

- Erfassung aller relevanten Benutzerdaten
- Integration von Benutzerprofilen
- dezentrales Pflegekonzept
- Provisioning aus zentralen Verwaltungssystemen

Content Management System

Unterstützt die dezentrale Bearbeitung und Aufbereitung der Inhalte

- Redaktionssystem für freie und strukturierte Dokumente
- Versionierung und Dokumentenmanagement
- Plattformunabhängigkeit und einfache Bedienbarkeit
- geringe formale und technische Ansprüche
- Unterstützung hierarchischer, dezentraler Contentpflege
- Integration ins Portal

Kostenbetrachtung

Nutzung der Technik muss für Nutzer und Einrichtungen mit möglichst geringem Aufwand an Ressourcen möglich sein

- Benutzersupport
- Teilung von KnowHow und Wissen (Community)
- keine oder geringe Lizenz-, Investitions- und Betriebskosten
- Unabhängigkeit von *einem* Dienstleister

Zusammenfassung

Derzeit bestehen bei der Internetpräsenz vieler deutscher Hochschulen gravierende organisatorische, kommunikative und technische Defizite.

Zusammenfassung

Derzeit bestehen bei der Internetpräsenz vieler deutscher Hochschulen gravierende organisatorische, kommunikative und technische Defizite.

Die Behebung dieser Defizite ist entscheidend für die Wahrnehmung der Hochschule in der Scientific Community und Öffentlichkeit.

Zusammenfassung

Derzeit bestehen bei der Internetpräsenz vieler deutscher Hochschulen gravierende organisatorische, kommunikative und technische Defizite.

Die Behebung dieser Defizite ist entscheidend für die Wahrnehmung der Hochschule in der Scientific Community und Öffentlichkeit.

Bei Entscheidern muss das notwendige Bewusstsein geschaffen werden. Prozesse und Strukturen müssen neu konzipiert und optimiert, sowie leistungsfähige Plattformen für die Realisierung gefunden werden.

Fazit

Nur diejenigen Hochschulen, denen es gelingt, Ihre Internetpräsenz an die Anforderungen eines modernen Wissenschaftsbetriebs anzupassen, werden sich zukünftig im internationalen Wettbewerb optimal positionieren.

Fazit

Nur diejenigen Hochschulen, denen es gelingt, Ihre Internetpräsenz an die Anforderungen eines modernen Wissenschaftsbetriebs anzupassen, werden sich zukünftig im internationalen Wettbewerb optimal positionieren.

**Es gibt also noch viel zu tun –
Packen wir's an!**