



# u:space – zentrale Anlaufstelle für die Verwaltung von Studium und Lehre

Auf Basis von Liferay DXP hat die Universität Wien ein ebenso benutzerfreundliches wie skalierbares Self-Service-Portal geschaffen.

## Zusammenfassung

Mit der Plattform u:space bietet Österreichs größte Lehr- und Forschungsinstitution seinen 90.000 Studierenden, 6.400 Lehrenden und knapp 1.000 administrativen Mitarbeitenden ein Liferay DXP basiertes Self-Service-Portal, das dank digitalisierter Prozesse die universitäre Administration vereinfacht, abteilungsübergreifende Zusammenarbeit fördert und Barrierefreiheit sicherstellt.

[uspace.univie.ac.at](https://uspace.univie.ac.at)

## Überblick

### BRANCHE:

Bildungswesen

### STADT, LAND/REGION:

Wien, Österreich

### LÖSUNG:

Self-Service-Portal

### KERNFUNKTIONEN:

rollenbasiertes

Berechtigungssystem, CMS,

Integration bestehender

Anwendungen, Responsive Design



**Mit Liferay konnte ein modernes und einfach zu bedienendes Portal für Studierende und Lehrende geschaffen werden, das dank seiner Skalierbarkeit Raum für weitere Innovationen birgt.**

Harald Riedel-Taschner, ADir. Zentraler Informatikdienst der Universität Wien

## Herausforderungen

- Zusammenführung von Prozessen unterschiedlicher Bereiche in einem modernen Portal für Studierende und Lehrende
- Einbindung bestehender Anwendungen und Datenquellen
- Abbildung eines komplexen Berechtigungssystems

## Ergebnisse



### SINGLE-POINT-OF-ENTRY & ZUKUNFTSSICHERHEIT

Relevante Services und geschäftsrelevante Prozesse sind auf einem zentralen, erweiterbaren Portal gebündelt.



### RESSOURCENEINSPARUNG DURCH SELF-SERVICE

Digitalisierung ausgewählter Prozesse und dadurch erhöhter Komfort für die Nutzer und reduzierter Support-Aufwand.



### PERSONALISIERUNG DANK FLEXIBLEM BERECHTIGUNGSSYSTEM

Ein durchdachtes Rollenkonzept erlaubt die personalisierte Anzeige von Inhalten und Anwendungen.



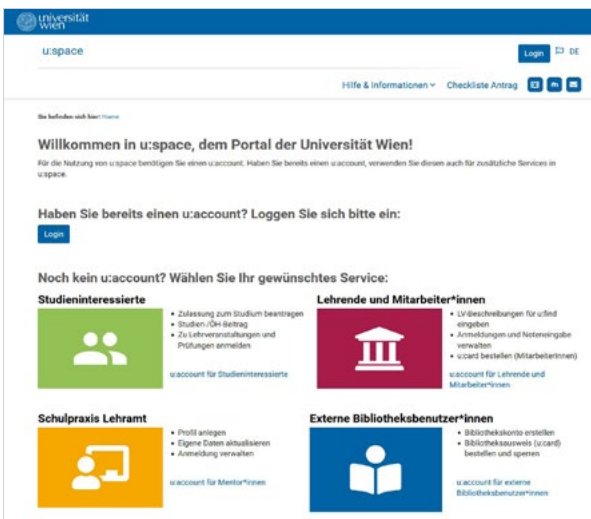
### RESPONSIVE DESIGN UND BARRIEREFREIHEIT

Dank gesteigerter Usability für alle Endgeräte erfolgen inzwischen 45% der Zugriffe über Mobilgeräte.

# Das ganze Studium – auf einem Portal!

Der “IT-Masterplan der Universität Wien” aus dem Jahr 2015 war die Geburtsstunde für umfangreiche Digitalisierungsmaßnahmen an einer der ältesten Universitäten Europas. Das Strategiepapier legte die Ziele für die zukünftige digitale Ausrichtung der Universität fest. Im Zentrum stand die Neugestaltung und Modernisierung der IT für Studierende und Lehrende, unter anderem durch den Einsatz eines zentralen Portals.

Eine Vielzahl von Faktoren sprach für die Einführung einer neuen Portallösung. So wurde das bestehende Altsystem nicht mehr den breitgefächerten Anforderungen an ein modernes Universitätsportal gerecht. Die Abbildung von neuen IT-gestützten Geschäftsprozessen war nicht ohne Medienbrüche möglich, die Anpassung von Inhalten sowie die Zusammenführung von Prozessen und Content gestaltete sich schwierig und umständlich. Ferner ließen sich grundlegende Usability-Anforderungen nicht umsetzen, z. B. der Wunsch nach responsivem Design, damit das Portal auch für den Zugriff über mobile Geräte optimiert ist. Auch die Erhöhung der Barrierefreiheit von Diensten, Anwendungen und Services war ein zentrales Anliegen.



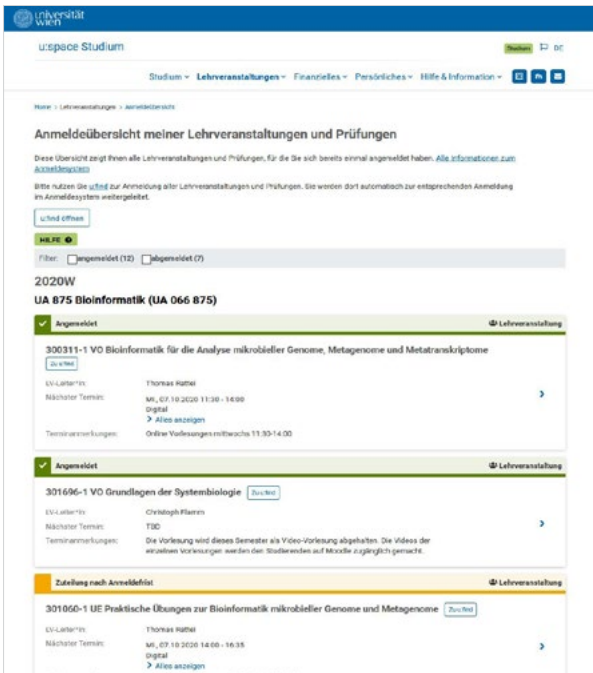
Bereits Mitte Juni 2015 stand den Studierenden mit dem u:space getauften Portal die erste Ausbaustufe der Lösung zur Verfügung: ein zentraler Zugang

zu allen Services rund um die Organisation des Studiums. Als universitäres Self-Service-Portal bietet u:space u. a. die Möglichkeit, Anträge auf Zulassung zum Studium zu stellen, die u:card (Studierenden- bzw. Mitarbeiterausweis) zu bestellen, Studienbeiträge zu bezahlen, An- und Abmeldungen zu Lehrveranstaltungen und Prüfungen zu tätigen, Noten und Studienfortschritt im Prüfungspass abzufragen und Studienunterlagen herunterzuladen. Damit fungiert u:space nicht nur als Single-Point-of-Entry zu allen studienrelevanten Services, sondern ermöglicht auch eine einfache Konfiguration persönlicher Lernumgebungen. Lehrveranstaltungsanmeldungen auf Papier existieren de facto nicht mehr. Für Lehrende ist seit 2017 die gesamte Administration von Lehrveranstaltungen in u:space möglich und auch für die administrativen Mitarbeitenden der Universität werden Prozesse kontinuierlich zur Bearbeitung auf dem Portal abgebildet.

Mittlerweile verzeichnet u:space Zugriffe aus über 160 Ländern, rund 1,3 Millionen Seitenaufrufe pro Monat und in Spitzenzeiten über 5.000 Besuche pro Stunde.

## Agilität ist Trumpf

Die Ablösung des alten Systems UNIVISonline hatte bereits 2013 begonnen – mit dem Wechsel von der Community Edition auf die Liferay Enterprise Edition. Seitdem wird die Lösung kontinuierlich weiterentwickelt, zuletzt erfolgte Ende 2019 die Migration auf die Liferay Digital-Experience-Plattform (DXP). Harald Riedel-Taschner, Amtsdirektor des Zentralen Informatikdienstes, erinnert sich, was den Verantwortlichen bei der Realisierung der Plattform besonders wichtig war: „Liferay bot für uns die bestmögliche Lösung, unser bestehendes System einzubinden, schrittweise durch neue Anwendungen zu ersetzen und dabei den laufenden Betrieb der Universität aufrechtzuerhalten.“ Entscheidend war dabei, das Liferay einen Großteil der geforderten Funktionen standardmäßig abdecken konnte.



Die konsistente Userführung und der bekannte Aufbau stellen die User auch nach Einführung neuer Services nicht vor Herausforderungen. Nathalie Brunner, in der Abteilung Koordination Studienservices zuständig für Content und Administration des Portals, beschreibt die Vorteile des Rollenkonzepts: “Die Benutzerverwaltung ist extrem wichtig für uns. Es ist sehr hilfreich, wenn bestimmte Inhalte nutzerspezifisch angezeigt werden können.” Auch die Tatsache, dass Anwendungen rollenbasiert angeboten werden können, macht das Portal für alle Nutzer übersichtlicher. Applikationen, die für bestimmte Nutzer nicht relevant sind bzw. für die sie keine Zugriffsberechtigung haben, werden gar nicht erst angezeigt.

Bereits seit Ende 2014 setzt das u:space-Projektteam zudem auf agile Software-Entwicklung und unterteilt den Projektumfang in kleine Arbeitspakete, die in kurzen Zyklen (sog. Sprints) umgesetzt werden. So liegen bereits nach kurzer Zeit Ergebnisse vor und aktuelle Entwicklungen in Technologie und Usability können flexibel berücksichtigt werden. Das hohe Maß an Agilität, mit dem das Projektteam arbeitet, beeindruckte auch den Implementierungspartner Ableneo. Ján Gregor, CEO von Ableneo, ist voll des Lobes: “Die Geschwindigkeit, Motivation und auf welchem Niveau Agilität gelebt wird, hat mich sehr beeindruckt. Und es hat sehr konstruktive Auswirkungen auf die Zusammenarbeit mit uns als Implementierungspartner. All das macht am Ende des Tages das Produkt besser.”

## Flexible Benutzerverwaltung als wertvollstes Feature

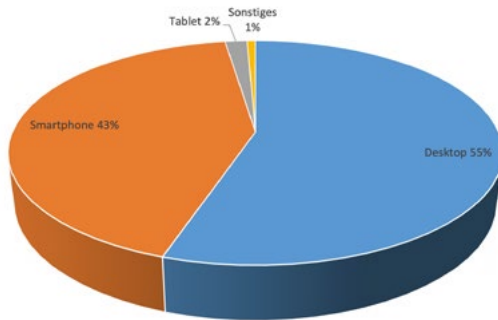
Verbessert hat sich mit Liferay DXP insbesondere die Nutzerfreundlichkeit des Portals für die verschiedenen Anwendergruppen. Dank des ebenso flexiblen wie mächtigen Rollen- und Rechtekonzepts haben verschiedene Nutzer eigene, rollenbasierte Bereiche auf u:space.

Auf Inhaltsseiten sind vor allem zwei Features von großer Bedeutung: Die Web-Content-Strukturen und Templates in Liferay DXP werden genutzt, um trotz der vielen unterschiedlichen Sites ein einheitliches Bild zu schaffen. Mit Web-Content-Strukturen lässt sich festlegen, welche Inhalte ein Redakteur im CMS erstellen kann. Das Template, das einer Struktur zugeordnet ist, entscheidet wie diese Inhalte dargestellt werden. “Darüber hinaus nutzen wir auch die verbesserte Formularfunktion häufig, z. B. um Studierende über u:space zur Teilnahme an Usability-Tests aufzurufen.”

## Responsive Design & Barrierefreiheit für bessere Usability

Von großer Bedeutung ist ferner, dass das Portal responsive ist, denn mittlerweile kommen 45 Prozent der Zugriffe von mobilen Geräten. „Mit Liferay als Basis lassen sich Customizations entsprechend der Vorstellungen der Stakeholder umsetzen, die u:space zu einem benutzerfreundlichen Portal machen“, zeigt sich Stephan Prechtel, Leiter Koordination Studienservices und Projektleiter, zufrieden und ergänzt: „Wir konnten unseren Usern mit Liferay endlich responsives Design, Barrierefreiheit

und eine gesteigerte Usability anbieten. Nicht zuletzt dadurch wurde unser Support-Aufwand deutlich verringert und die Zufriedenheit der User gesteigert.“



45 Prozent aller Zugriffe auf u:space erfolgen über Mobilgeräte.

## Self-Service-Erfolgsstory: Fortsetzung garantiert!

Die nächsten u:space-Erweiterungen bzw. Ausbauprojekte sind bereits in Planung. So soll die Nutzung von Target Groups, also der Segmentierung nach Zielgruppen, analysiert und getestet werden. Damit kann Content künftig noch zielgruppenspezifischer ausgespielt werden, um Studierende in ihrem Studienfortschritt

besser zu unterstützen. “Wir arbeiten gerade daran, ein genaueres Bild davon zu bekommen, was wir mithilfe solcher Zielgruppen konkret erreichen können und vor allem welche Studierendengruppen wir ansprechen wollen”, erklärt Nathalie Brunner.

Fest steht: In den nächsten Jahren wird u:space weiter ausgebaut, sodass auch für andere Gruppen sämtliche Prozesse im Portal abgebildet werden, wodurch letztendlich eine durchgängige Customer Journey ermöglicht wird.

Dass es sich bei u:space schon jetzt um eine echte Self-Service-Erfolgsstory handelt, unterstreichen die von der Uni durchgeführten Anwenderumfragen mit kontinuierlich steigenden Zahlen zur Nutzerzufriedenheit. Diese konnte bspw. von 3,78 im Jahr 2017 (Skala 1-5, 1=überhaupt nicht zufrieden und 5=sehr zufrieden) auf 4,12 im Jahr 2019 gesteigert werden. Ein sehr beachtliches Ergebnis, wenn man bedenkt, dass ein Großteil der Bewertungen von Digital Natives stammt.

*Aufmacherbild © Universität Wien/Peter Wienerroither*