



Anskaffelse af nyt CMS-system og videreudvikling af indhold på Aarhus Universitets hjemmeside.

Kortnavn: CMS-2009

ARBEJDSGRUNDLAG I FASE 1

Forfatter: Jens Hørlück, Forretningskonsulent ved IT staben

Version: 1.0, 2. marts 2009

CMS 2009

Jens
Hørlück

Forretningskonsulent

Dato: 02.03.2009

Ref: JH

Side 1/12

Formål og baggrund

Styregruppen for den administrative forandringsproces besluttede på møde i efteråret 2008 at splitte det hidtidige kommunikationsspor op, så informationspolitikspørgsmål blev løftet ud af den administrative forandringsproces og placeret direkte under prorektor Søren Frandsen, mens aktiviteten omkring systemanskaffelse af nyt CMS-system blev overført til IT-sporet.

Udgangspunktet er en teknisk afdækning af, hvilke større CMS-systemer, der er i brug på det samlede AU ved udgangen af 2008. Denne afdækning og forarbejdet hertil dokumenterer, at det nuværende SIAB CMS-system, der bruges på dele af 8000C udgør en såkaldt "brændende platform", fordi leverandøren ikke længere er i stand til at supportere og videreudvikle det.

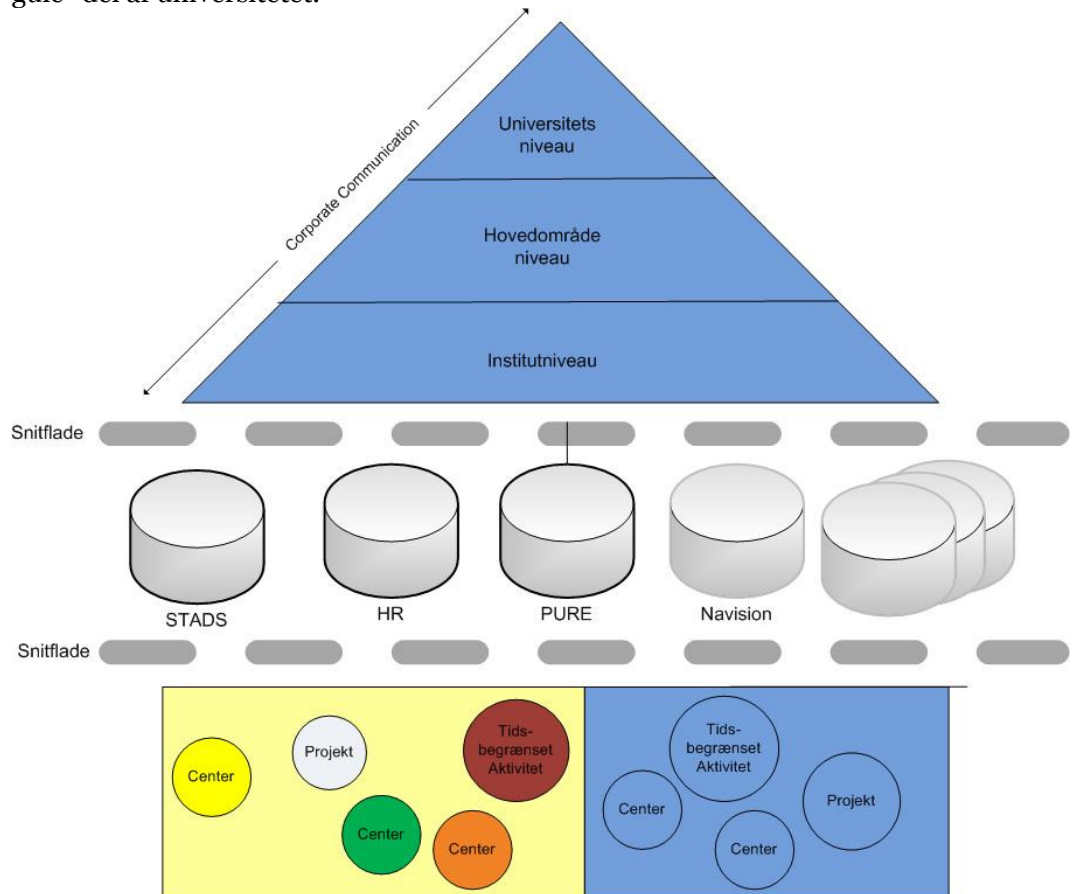
Målet med projektet er i punktform følgende:

- At videreudvikle AU's hjemmeside, så den svarer til de bedste i branchen. F.eks. gennem inspiration fra eksisterende top100 webløsninger blandt internationale universiteter. Som en naturlig del af dette at anvende AU's nye design så langt som muligt.
- At tilbyde services og komponenter, der svarer til dagens standard, og som er rettet mod de forskellige målgrupper, således at det for informationsøgende brugere opleves som ét sammenhængende tilbud fra Århus Universitet.
- At tilbyde et velfungerende CMS-system, som en bred kreds af webredaktører finder brugervenligt og kan anvende og løse kommunikationsopgaven med et lille tidsforbrug.
- At anvende en moderne, skalerbar og fremtidssikker teknisk platform, der muliggør udbredt anvendelse af webservices og SOA-arkitektur imellem forskellige løst koblede systemer

Fokus lægges på det, der i figuren er illustreret som den blå pyramide samt snitfladerne til de datafødende systemer. Samtidig er det forventningen, at løsningernes tekniske indhold samt snitflader og services til dataudtræk / -

opgradering kan tilbydes tilknyttede centre, projekter mv. Uanset om de anvender AU's grunddesign eller har deres eget.

Det forventes, at Universitetet med en sådan løsning vil være i stand til at nedbringe det nuværende antal forskellige tekniske platforme, der arbejder indenfor den "blå pyramide" til et absolut minimum, og at et sådant platformstilbud vil blive taget i anvendelse blandt adskillige udbydere fra "den gule" del af universitetet.



Projektet er uafhængigt af planerne for konsolidering af IT driftscentre; men den tekniske implementering af et nyt CMS vil naturligvis ske i overensstemmelse med konsolideringen.

Hovedresultater og succeskriterier

Projektet opdeles i to faser – delt af en beslutningsfase. Begge faser har både indhold og teknik.

Fase 1 består i fremskaffelse af et beslutningsgrundlag dels for anskaffelse og implementering af et CMS, dels for en beslutning om videreudvikling af AU's hjemmesider, herunder prioritering af de dele der skal konverteres og videreudvikles i løbet af 2009.

Fase 2 består dels af implementering af CMS systemet, dels konvertering og videreudvikling af de valgte dele af AU's hjemmesider og endelig af et mere langsigtet arbejde med en Web strategi for AU.

Fase 1.

Den indholdsmæssige del af første fase fastlægger dels en afgrænsning af rammer, formål og metoder, dels en formulering af en foreløbig vision for den videre udvikling af AU's hjemmeside med det formål at sikre, at den tekniske løsning ikke stiller hindringer i vejen for en fremtidig web-strategi. Resultatet af indholdsdelen i fase 1 vil være en handlingsplan for fase 2 i dette projekt samt en prioritering af indholdsdelen i to dimensioner:

- Hvilke services, der skal tilbydes i 2009 implementeringen og hvilke, der tages med i efterfølgende projekter.
- Hvilke hovedområder og institutter, der skal tilbydes implementering i 2009 i et nyt CMS.

Resultatet af den tekniske del af fase 1 indeholder

- en opstilling af beslutningskriterier for valget af et nyt CMS system.
- en vurdering af relevante systemer på markedet
- en indstilling vedr. valg af system.

Som væsentlige beslutningskriterier kan nævnes (uprioriteret):

- En vurdering af om CMS systemet kan dække behovene på kort og på længere sigt med udgangspunkt i indholdsdelen.
- Systemets driftsmæssige stabilitet
- Integrerbarhed til øvrige systemer
- Vurdering af leverandørstabilitet
- Brugervenlighed – i forhold til alle typer brugere.
- Cost of ownership.
- Den forventede tid til kompetenceopbygning.
- Veldokumenteret mulighed for at flytte data fra CMS's databaser ved næste CMS skifte.

Fase 2.

Projektets fase 2 indeholder fire sammenhængende hovedstrømme med selvstændige resultatmål:

- Teknisk implementering af det anskaffede CMS system, incl. grænseflader til fødende systemer.
- Implementering / konvertering af universitetets web samt en række af hovedområderne, jf. handlingsplanen, hvor resultatet er et velfungerende universitets web på de dele af det blå område, der er prioriteret ved afslutningen af fase 1

- Et arbejde med indholdsdelen, informationsstruktur og målgruppebehov, som fører frem til en videreudvikling af den fælles web-strategi for hele universitetet.
- Udarbejdelse af et projektinitieringsdokument med et forslag til prioritering af de resterende dele af det blå område til et nyt projekt til videreudvikling af Universitetets hjemmeside i løbet af 2010.

Business case / effektmål

Hovedbegrundelsen for udskiftning af et CMS system ligger i at SIAB, der er det CMS system, der anvendes i fælles administrationen, på teologi, humaniora m.fl. ikke længere supporteres af leverandøren. En videreudvikling af AU's web forudsætter derfor et skifte til nyt CMS.

De øvrige hovedområder har ikke samme hast med at skifte lige p.t.

Omkostninger

Nedenstående forventninger skal kvalificeres i løbet af fase 1, således, at der kan opstilles en reel business case.

Konvertering af det nuværende indhold.

Der er ikke udarbejdet estimater for projektet p.t. En analyse af tidsforbruget på NAT og SAMF i forbindelse med implementering af Typo3 vil give et godt bud på den indsats, der skal bruges til flytning af indholdsdelen.

Både på de berørte hovedområder og centralt vil der være omkostninger vedr. uddannelse af medarbejdere samt tid til implementering, konvertering og tilpasning af indhold.

Konverteringsopgaven har andre steder vist sig at være langt den største omkostning ved skifte.

Omkostninger til vedligehold af nuværende indhold efterfølgende

Der forventes ikke øget tidsforbrug til vedligehold af et indhold, svarende til det nuværende.

Tværtimod må der forventes et beskedent fald i tidsforbrug da SIAB har ry for at have lange svartider.

Der må forudses lavere omkostninger til kompetenceopbygning og support med ét fælles system. Især for hovedområderne vil der ved en fælles løsning være fordele ved at kunne trække på fælles kompetence.

Omkostninger til forøgelse af serviceniveauet i forhold til nu.

Et tidssvarende CMS system er forudsætningen for at udvide antallet af services i forhold til det nuværende. Udvidelsen af informationstilbuddet og de ekstra services vil medføre et øget tidsforbrug; men det samlede tidsforbrug til fælles løsninger vil være lavere end ved serviceudvidelse på separate systemer.



It-investeringer:

Centralt vil der være omkostninger til driftsimplicering af systemer samt til opbygning af kompetence til support.

Der vil påløbe licensomkostninger, såfremt der vælges kommercielle systemer; men næppe i et omfang, der overstiger udgifterne til SIAB og licenser til de systemer, der anvendes decentralt. Under alle omstændigheder er licenser kun en lille del af de samlede omkostninger.

Derudover forventes der ikke særskilte investeringer i forbindelse med CMS projektet.

IT Drift

Det forudsættes, at der er etableret en drifts- og supportorganisation, når systemet skal anvendes.

Der forventes ikke øgede driftsomkostninger i forhold til driften af de nuværende systemer; men eventuelle besparelser afhænger af konsolideringsplanen.

Omkostninger til drift mm. skal derfor ses i sammenhæng med implementering af det fælles net og konsolidering af serverparken.

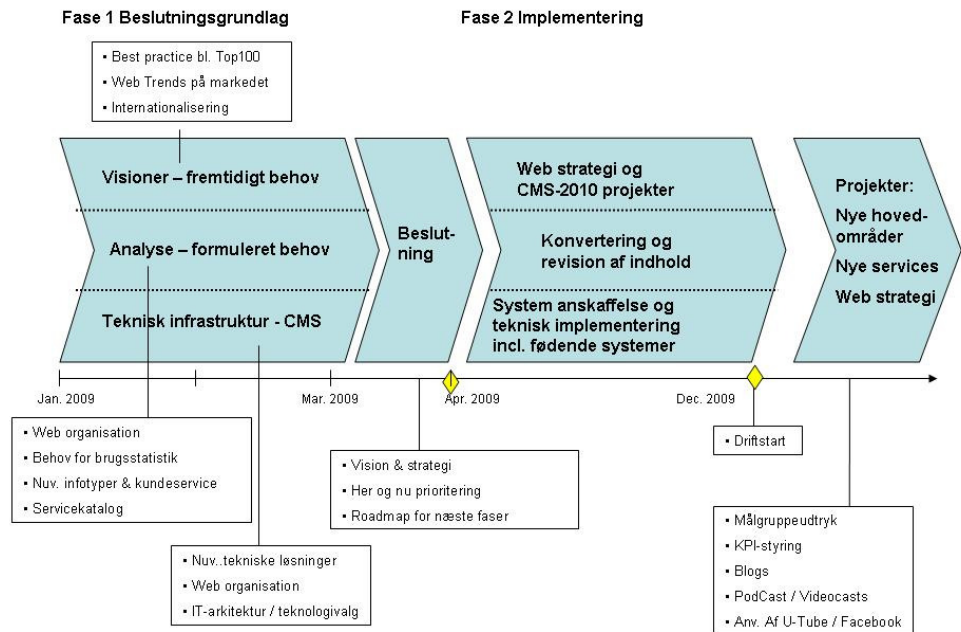
Effektmål.

I løbet af fase 1 kan der defineres en række effektmål vedr. anvendelsen af AU's web. Der forventes ikke en umiddelbar effekt af flytningen af det nuværende indhold til ny CMS. Der findes ikke p.t. målinger af tilgængelighed og anvendelse af det eksisterende web. I efterfølgende faser vil der være mulighed for at øge serviceniveauet og der bør på det tidspunkt opstilles effektmål for det øgede serviceniveau.

AU's hjemmeside bliver årligt vurderet i bedst på nettet. I 2008 fik AU et karaktergennemsnit på 63, hvilket indbragte en plads som den næstsidste af de 7 universiteter. Et mål kunne være en vurdering på 75-80, hvilket ville bringe AU i top. [NB: AU's design skal ikke tilrettelægges særskilt efter de målinger der foretages, men vurderingskriterierne i bedst på nettet angiver generelt gode retningslinjer.]

Budget og tidsplan

Nedenstående figur viser den overordnede model indeholder følgende aktiviteter; men tidsplanen er en skitse. Der er ikke udarbejdet et budget for fase 1.



Fase 1

har fire hovedopgaver:

- Analyse af det langsigtede behov, der tager udgangspunkt i de trends man kan se i markedet og den måde det er implementeret som best practice i en række universiteter – f.eks. ud fra en analyse af top 100 anvendelse af web baserede services.
- Analyse af det kortsigtede behov, der primært tager udgangspunkt i den nuværende implementering af AU's design og de ønsker, der er afledt af observerede problemer og behov. Denne del indeholder også en analyse af hovedområdernes nuværende anvendelse og ønsker på kort sigt. Det gælder især ASB, DJF, DMU, DPU og HIH.
- Omsætningen af disse behov til en kravspecifikation for et nyt CMS. I denne kravspecifikation skal derudover indgå en række mere generelle beslutningskriterier som driftsstabilitet, brugervenlighed, teknisk integration og en vurdering af leverandørens evne til at videreudvikle systemet i en årrække fremover.
- Vurdering af en række eksisterende CMS løsninger og deres evne til at tilfredsstille AU's behov på kort og langt sigt.

Beslutningsfasen

indeholder en række principielle – og sammenhængende - beslutninger:

- I hvilket omfang AU skal satse på ét fælles system hhv. én fælles standard. Flere hovedområder har i øjeblikket store og ganske veldrevne web-løsninger målrettet egne behov. Enkelte af dem, f.eks. ASB's og NAT's er ganske nyetablerede, og den decentrale udvikling går så langt fra i stå, mens projektet gennemføres. Beslutningsgrundlaget skal derfor fokusere og argumentere for de fordele, som disse hovedområder vil kunne høste af at anvende det fælles system samt fastlægge en tidsplan for en evt. overgang til et nyt system.
- Fastlæggelse af rækkevidden af AU-design.
- Prioritering af Web-løsningen i forhold til en række andre velfunderede forslag til digitaliseringsløsninger, jf. sporbeskrivelsen for IT sporet.
- Prioritering af elementer og hovedområder, således at der kan lægges en realistisk plan for den del, der skal implementeres i 2009. Udgangspunktet er her, at det indhold, der flyttes, tilpasses tidsplanen. I en overgangsfase kan man fortsætte driften af det nuværende system parallelt f.eks. med de dele, der senere skal overføres til et intranet.
- Formulering af retningslinjer for, hvad der skal på AU's web og hvad der skal på et (senere?) fælles intranet samt hvilke dele, der skal implementeres i et (senere?) fælles E-læringsystem.
- Formulering af retningslinier for tilgængelighed af funktionalitet/services udviklet af et enkelt hovedområde.
- Teknisk valg af CMS.

Fase 2

Har fem hovedopgaver:

- Implementering af det anskaffede CMS system
- Tilretning af grænseflader til/i de fødende systemer: PURE, telefondatabasen, selvbetjening, betalingssystemer etc.
- Konvertering og kvalitetskontrol af flyttet indhold
- Formulering af projektinitieringsdokumenter for efterfølgende projekter
- Videreudvikling af WEB strategi

Risikovurdering

Der kan p.t. ses følgende usikkerheder:

Tidsforbruget til konvertering af eksisterende sider med efterfølgende kvalitetskontrol – uanset om det kan gøres maskinelt og/eller manuelt – er meget usikkert. I løbet af fase 1 vil vi få et mere velfunderet grundlag for estimatet; men det vil fortsat være usikkert. En række hovedområder på AU har skiftet

CMS indenfor de senere år: ASB, NAT, DMU m.fl. Alle havde undervurderet konverteringen af eksisterende indhold.

At Universitetets kommende fælles IT-infrastruktur ikke er på plads ved driftsstart. Risikoen herfor vurderes som begrænset.

Organisering

Organisering af projektet bør afspejle, at der både er tale om en foranalyse – fase 1 -førende frem til et egentligt beslutningsgrundlag inkl. business cases – og et implementeringsprojekt – fase 2.

I implementeringsfasen anbefales en klassisk projektorganisering med en styregruppe og projektgrupper til de to hovedaktiviteter, dog bemandedes implementeringsprojektet først, når beslutningsgrundlaget er behandlet.

Fase 1 foreslås bemanded med en af IT-stabens forretningskonsulenter som projektleder og nedsættelse af to grupper, med følgende emner:

- 1) De tekniske krav til et nyt CMS. Udgangspunktet er en liste, som er lavet ud fra møderækken i februar.
- 2) Udviklingsperspektivet for det samlede universitets web i de kommende 2-3 år. Horisonten er valgt, fordi det næppe – teknologisk og indholdsmæssigt – vil være muligt at se længere frem.

Grupperne skal repræsentere hele det nye universitet.

Arbejdsformen er i første omgang decentraliseret og baseret på udveksling af kommentarer og synspunkter.

Der kan efter behov tilknyttes ekstern (eller intern) konsulentbistand til Fase 1 gruppen. Undervejs skal Statsbiblioteket inddrages i forbindelse med grænse-udredning til deres web-løsning.

Interessentanalyse

AU's web er universitetets mest markante ansigt udadtil og skal betjene en lang række forskellige interessenter med dækning af deres informationsbehov. Interessenterne kan bedst deles i flere, delvist overlappende grupper:

- Eksterne brugere
- Studerende og ansatte som undervisere
- Forskerne
- Webredaktører
- Ledelsen

Eksterne brugere

De eksterne brugere dækker over mange forskellige interessenter. Deres eneste mulighed for indflydelse er undladelse af brug. Afdækning deres kortsigtede behov kræver en analyse af gruppens behov – en form for markedsanalyse. Evt. koblet med en analyse af nuværende brugsmønstre i det omfang det er muligt at isolere deres anvendelse.

Aktive brugere af universitetets forskningsformidling er nævnt under punkt 7.3.

Studerende og forskere i udlandet er vigtige eksterne interessenter, da AU har valgt satse stort på internationaliseringen i de kommende år og ønsker at tiltrække et stadigt stigende antal velkvalificerede ansøgere fra disse grupper. Derfor er det af afgørende betydning med målrettet og fyldestgørende information samt profilering af AU på webben til studerende og forskere i udlandet. Der ligger i sagens natur en særlig udfordring i at skaffe viden om disse gruppers behov.

Ansøgere til stillinger har behov for en enkelt og lettilgængelig oversigt over AU's jobtilbud. En potentiel ansøger er primært interesseret i hvilke stillinger, der udbydes indenfor ansøgerens fagområde. Ansættelsesstedet er i nogle typer stillinger meget væsentligt, i andre uden betydning. Der bør – fra opslaget - være mulighed for adgang til elektronisk ansøgning, med automat svar om at modtagelse er registreret.

Alumner har gennem deres studietid knyttet bånd til AU. Da alumnerne har betydning som ambassadøren for AU i samfundet, er der god grund til at stille relevante informationer eller web services til rådighed for dem, som kan fastholde deres tilknytning til universitetet.

Den generelle offentlighed har et behov for information. Det gælder især ved de udadrettede hovedområder som f.eks. DMU.

Pressen har behov for at få adgang til den relevante ekspertise i forbindelse med såvel dækning af begivenheder i omverdenen som til generel baggrundsinformation. Dertil kommer et behov for at kunne søge den relevante information om universitetsinterne forhold. AU's web skal afspejle, at de forskellige hovedområder har vidt forskellig interesse for pressen, og skal både kunne håndtere meget specialiserede henvendelser og mere bredt formulerede. Endvidere skal det være i stand til at klare presset i forbindelse med store begivenheder i stil med klimatopmødet i København.

Regionale samarbejds miljøer, offentlige institutioner og erhvervsliv har en interesse i at regionens videregående læreanstalt præsenteres så regionen profileres bedst muligt. Dertil kommer ønsket om at kunne finde frem til specifik information og kompetence samt eventuel rekruttering af medarbejdere.

Studerende og kommende studerende

Studerende er direkte tilknyttet universitetet og har ingen muligheder for fravalg og har en meget begrænset indflydelse. Afdækning af deres behov kan foretages som et survey via universitetets survey system og adgangen til mailadresser.

De studerende vil kræve moderne og sammenhængende services på tværs af universitetets hovedområder til bl.a. studieadministration, eksamenstilmelding samt en velfungerende grænseflade til e-lærings systemerne.

Udenlandske studerende og forskere, som opholder sig på AU, kan endvidere have særskilte behov, der skal tages højde for. Dette er vigtigt ikke blot for at optimere deres ophold, men også for at de kan fungere som ambassadører for AU, når de engang vender tilbage til deres hjemland.

De kommende studerende er en væsentlig interessant, da tiltrækning af nye, velkvalificerede studerende er et afgørende led i universitetets fødekæde.

Hvilken uddannelse, de kommende studerende vælger, har stor betydning for deres fremtid, og det er derfor væsentligt, at AU's web kan levere målrettet information, der appellerer til denne gruppe. Samtidig er de kommende studerende særdeles fortrolige med den nyeste informationsteknologi, og de stiller derfor store krav til anvendelsen af moderne web services.

Forskere – forskningsformidling

Forskerne har behov for at finde den nødvendige information i relation til deres arbejde og til universitetets ledelse.

Forskningsformidling kan ses ud fra to – overlappende – perspektiver.

Den ene er samarbejde med og formidling til kolleger og samarbejdspartnere på andre lignende forskningsmiljøer. Adgang til tidsskrifter, dobbelt-publicering og deling af data er væsentlige elementer.

Den anden er formidling af forskning til specifikke faggrupper og professioner samt til faglige organisationer. F.eks. har både DMU, DPU, DJF, SUN og ASB været meget aktive m.h.t. at opbygge deres hjemmesider med henblik på faglig formidling. For en række af disse hovedområder er denne formidling essentiel for området.

En særlig gruppe udgøres af forskningsprojekter og –centre, der har behov for en selvstændig profil. De skal tilbydes muligheden for at anvende de fælles faciliteter i overensstemmelse med universitetets generelle retningslinjer.

Statsbiblioteket kunne inddrages med henblik på en hensigtsmæssig fordeling af indholdet.



Indholdsleverandører

Webredaktørerne leverer indhold til webben. Deres behov knytter sig til brugergrænsefladen i informationsleverandørsiden. Det er en gruppe, som informationskontoret løbende er i dialog med og har et meget præcist kendskab til.

En del af disse indholdsleverandører er forskerne i deres rolle som formidlere. CMS'ets succes afhænger af, at opdatering og udvikling fungerer så optimalt som muligt, og webredaktørerne er derfor en vigtig interessent. Gruppens behov bør undersøges tidligt i processen, da hensynet hertil kan have betydning for valg af CMS. Webredaktørerne har meget forskellige baggrunde og arbejdsbetingelser, og det er derfor nødvendigt med en løsning, der både tilgodeser brugere med de laveste forudsætninger og dem med bedre forudsætninger.

Ledelsen

Den fjerde gruppe har direkte mulighed for at påvirke beslutningerne vedrørende AU's web strategi og deres interesser er afgørende for udformningen af projektet.

Det gælder især Universitetsledelsen, der har ansvaret for universitetets overordnede strategier vedr. informationsformidling og kommunikation. Der er fokus på en sammenhængende AU-Web, både vedr. grafisk identitet og tilgangen til de bagved liggende systemer. Universitetsledelsen er de primære interessenter for dette projekt.

Hovedområderne har fokus på deres egne specifikke behov. De skal tilbydes en velfungerende platform, der er tilstrækkeligt attraktiv som grundlag for hovedområdet web.



Bilag 1

Udkast til prioritering af hovedområder

1) SIAB brugere (ikke prioriteret indbyrdes)

TEO (muligt pilotprojekt)

HUM

Det administrative fællesområde

Biologisk og Geologisk Institut (flytter til Typo3 – formentlig i 2009)

2) DMU

Kører p.t. på Miljøministeriet og har derfor ikke umiddelbart behov for at skifte. Når miljøministeriet opgraderer skal DMU være klar med en ny løsning. Opgradering er endnu ikke planlagt.

3) HIH, DPU og DJF

Ikke umiddelbare problemer; men interesse for omlægning, når AU har stabil drift og erfaring fra konverteringer.

4) SAM og NAT

Har lige / er ved at skifte til Typo3.

5) SUN

Har indbygget administrative løsninger i CMS platformen. Der skal tilbydes en ny løsning inden skift til ny platform.

6) ASB

Meget integreret løsning bygget op omkring nuværende CMS platform.