

Fit für Alma – das Schulungskonzept zur Einführung von Alma an der UB Mannheim

Jessica Kaiser und Annette Klein

Der Artikel gibt einen Überblick über die Konzeption und den Ablauf der Schulungsmaßnahmen im Verlauf der Einführung der Bibliothekssoftware Alma an der Universitätsbibliothek Mannheim. Sowohl bei der Schulung und Kommunikation der Projektgruppe als auch bei den Schulungen der Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeiter wurden verstärkt E-Learning-Elemente eingesetzt. Die Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter folgte zudem einem Flipped Classroom-Konzept, in dem der Einstieg in die Materie mit Hilfe von Video-Tutorials in einer Selbstlernphase gestaltet wurde. Es wird erläutert, wie und unter welchen Bedingungen der Lernprozess erfolgreich gestaltet werden konnte.

This article gives an overview of the design and scheduling of the training program during the implementation phase of the library management software Alma at Mannheim University Library. E-Learning elements have been used to support the training and communication of the project team as well as the training of the general library staff. Apart from that, training of the library staff followed a „Flipped Classroom“ concept, where introductory sessions were covered by video tutorials during a self-instruction phase. It is explained how and under which conditions a successful learning process could be shaped.

Projektverlauf

Während des zweiten Halbjahrs 2015 ist die UB Mannheim von Aleph zum „Next Generation-Bibliothekssystem“ Alma der Firma Ex Libris migriert. Auf Seiten der UB Mannheim wurde das Projekt von einem Team mit insgesamt 15 Personen realisiert, darunter einige Spezialisten, die nur zeitweilig bei Bedarf hinzugezogen wurden. Die Projektleitung lag beim Leiter der Abteilung Digitale Bibliotheksdienste, die Leitungen der Abteilungen Benutzung und Medienbearbeitung waren ebenfalls beteiligt.

Der Ablauf des Projekts war klar strukturiert: Im ersten Drittel (Juli und August 2015) wurde die Spezifikation der Datenstrukturen in Alma vorgenommen. Während der Projektphase September bis Dezember 2015 testeten die Mitglieder der Projektgruppe die aus Aleph migrierten Daten und prüften die Umsetzung der Spezifikation. Ein entsprechend vorkonfiguriertes Alma und die Aleph-Daten aus einem ersten Import standen ab Anfang September zur Verfügung. Der Import umfasste alle bibliografischen und den größten Teil der administrativen Daten aus Aleph. Zunächst wurden die Daten auf ihre Vollständigkeit und eine korrekte Abbildung hin überprüft. Anschließend wurden die we-

sentlichen Workflows in Alma getestet und fehlende Lösungen für spezielle Probleme identifiziert. Die gefundenen Probleme wurden an Ex Libris gemeldet und im System der UB Mannheim entsprechend korrigiert. Mitte Dezember 2015 stellte die UB Mannheim mit Ausnahme der Benutzungsaktivitäten alle Arbeiten in Aleph ein und bediente nicht mehr die Schnittstellen der Fernleihsysteme und der Verbunddatenbank. Die Aleph-Daten, die bis zu diesem Zeitpunkt erstellt worden waren, bildeten die Grundlage der zweiten Datenmigration. Ausleihaktivitäten wurden noch bis zum 23. Dezember in Aleph durchgeführt und anschließend nach Alma migriert. Danach war die Bibliothek bis zum Dreikönigstag geschlossen. Am 07.01.2016 wurde der normale Bibliotheksbetrieb mit Alma wieder aufgenommen.

Kommunikation und Schulung der Projektgruppe

Während des gesamten Alma-Projekts fand nur ein geringer Teil der Kommunikation mit Ex Libris in Präsenzterminen statt. Die regelmäßigen Projektgespräche wurden als Online-Konferenzen mit der Software Lync durchgeführt. Entdeckte Datenfehler oder Fragen hinsichtlich der Konfigurationsmöglichkeiten wurden in das Ticketingsystem Salesforce eingetragen. Für einen Austausch zwischen dem Projektteam der UB und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Ex Libris stand zusätzlich die Projektmanagement-Software Basecamp zur Verfügung. Hier war es möglich, Fragen an alle Beteiligten im Projekt zu stellen. Der Vorteil von Basecamp besteht darin, dass auch ältere Anfragen für die Dauer des Projekts verfügbar sind und nicht versehentlich gelöscht werden – wie es häufig bei Emails der Fall ist. Allerdings war es auch eine Herausforderung für das Mannheimer Projektteam, noch einen dritten elektronischen Kommunikationskanal zu bedienen. Als Präsenzveranstaltungen waren lediglich das eintägige Kick-Off-Meeting (08.07.2015), das eintägige Treffen für die Daten- und Prozessanalyse (14.07.2015) sowie ein dreitägiger Workshop (10.-12.11.2015) konzipiert, bei dem viele Details zur Abbildung der Arbeitsprozesse in Alma besprochen wurden.



Abbildung 1:
Ablauf der
Schulungsphase

Mit Start des Alma-Projekts konnte das Projektteam auf die englischsprachigen Schulungsvideos mit dazugehörigen Übungen im virtuellen „Learning Center“ der Firma Ex Libris zugreifen. Die Übungen dazu mussten noch in der Standard-Testumgebung von Ex Libris (also ohne Daten und Konfiguration der UB Mannheim) absolviert werden. Fragen, die nach dem Durcharbeiten der Videos noch offen blieben, konnten zu vorher festgelegten Terminen in Webinaren mit der Firma Ex Libris besprochen werden. So konnte ein allgemeines Verständnis der Software und ihrer Möglichkeiten beim Projektteam erlangt werden. Eine vertiefte Einarbeitung in das System und eine Neukonzeption der bibliotheksspezifischen Workflows erfolgte nach der Migration der Mannheimer Daten Anfang September. Bis zum dreitägigen Präsenzworkshop im November gelang es, die wichtigsten Prozesse soweit zu entwerfen, dass Probleme benannt, Alternativen diskutiert und wesentliche Festlegungen getroffen werden konnten.

Schulung der MitarbeiterInnen

Aufgrund der positiven Erfahrung des Projektteams mit dem Schulungskonzept der Firma Ex Libris wurden auch die MitarbeiterInnenschulungen der UB Mannheim als *Blended Learning* konzipiert, ein Zusammenspiel von E-Learning- und Präsenzeinheiten. Konkret wurde eine Kombination aus Schulungsvideos und dazugehörigen Übungen, die im Selbststudium zu absolvieren waren, mit (wenigen) Präsenzterminen

und Webinaren eingesetzt. Der zeitliche Ablauf ist in Abbildung 1 dargestellt.

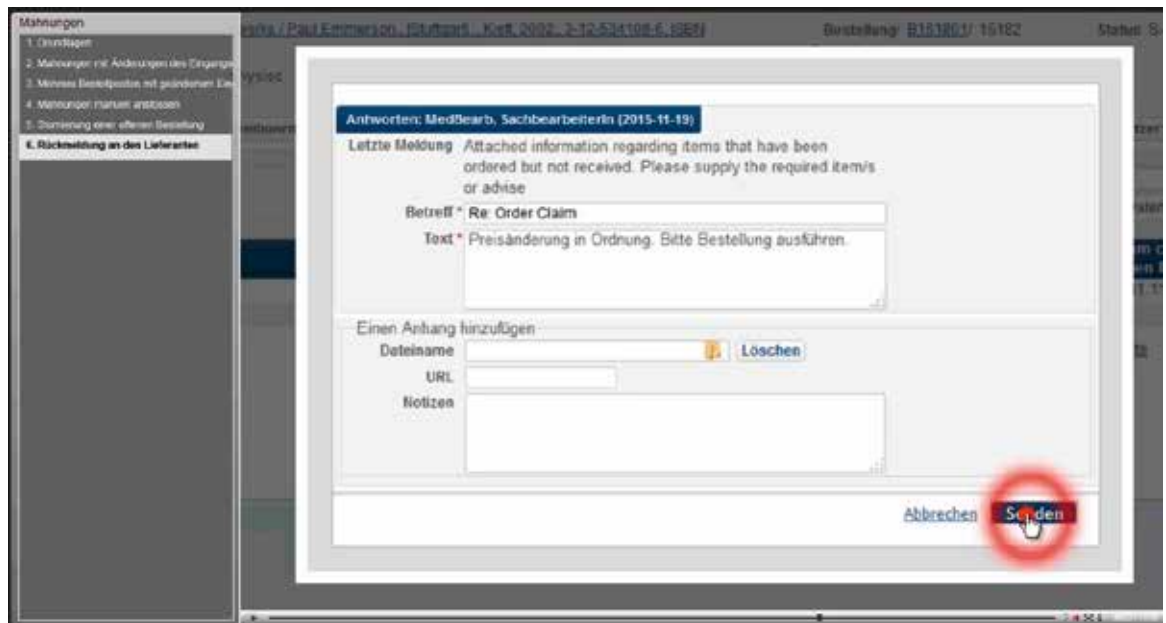
Der wesentliche Vorteil von E-Learning-unterstützten Selbstlernphasen liegt darin, dass Ort und Zeitpunkt der Bearbeitung frei gewählt werden können, so dass das Lernprogramm optimal in den individuellen Tagesablauf integriert werden kann. Es stand den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern außerdem frei, das Programm einzeln oder in Gruppen zu absolvieren. Eine ausreichende Anzahl von geeigneten Arbeitsplätzen mit Headsets stand ebenso zur Verfügung wie Gruppenarbeitsräume mit Präsentationsmöglichkeiten. So konnten verschiedene Lerntypen ihren Lernprozess nach Bedarf gestalten. Durch den Einsatz von Übungsaufgaben war das Lernziel dennoch jederzeit erkennbar, und die Lernenden konnten ihren Lernerfolg selbst überprüfen. Ergänzend bestand das Angebot, sich mit Fragen oder Problemen, die während der Selbstlernphase nicht im eigenen Team geklärt werden konnten, jederzeit an die Mitglieder des Alma-Projektteams zu wenden.

Die Erstellung der Materialien für die Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der UB begann unmittelbar nach dem dreitägigen Ex Libris-Workshop im November. Insgesamt wurden 13 Schulungsvideos und zusätzlich Übungsaufgaben sowie ergänzende, zum Ausdruck geeignete PDF-Dokumentationen erstellt (s. Abbildung 2). Diese Schulungsmaterialien standen den UB-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ab 27.11.2015 zur Verfügung.

<p>Videos</p> <p>Allgemeines</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alma an der UB Mannheim – Christian Benz 2. Einführung – Navigation 3. Einführung – Suche <p>Benutzung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Einfache Ausleihen und Rückgaben 2. Nutzerkonto: Kontoaktivitäten 3. Nutzerkonto: Belege, Gebühren, Sperren <p>Medienbearbeitung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grundlagen der Erwerbung 2. Printbestellungen 3. Eingangsbearbeitung 4. Rechnungen 5. Mahnungen 6. Grundlagen der E-Medien-Verwaltung 7. Erwerbung und Aktivierung von Ebrary-E-Books 	<p>Workflows und Howtos</p> <p>Benutzung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Workflow Anlegen von Rückrufen 2. Workflow Anlegen von Semesterapparaten 3. Workflow Medienrückgabe 4. Workflow Gebühren 5. Nutzerbenachrichtigungen 6. Workflow Vormerkungen <p>Medienbearbeitung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Howto Bestellvorlagen 2. Howto Transit freischalten 3. Howto Abbestellen 4. Howto Verlinken auf Exemplare 5. Workflow Fortsetzungen Print 6. Workflow Loseblatt-Sammlungen und Lieferungswerke 7. Workflow Mahnen 8. Workflow Umhängen von Bestellungen 9. Workflow Hefteingang Zeitschriften 10. Workflow Vermisst/Verlust 11. Workflow Aussonderungen 12. Workflow Verlagern von Beständen
---	---

Abbildung 2:
Übersicht über
die Schulungs-
materialien

Abbildung 3:
Schulungsvideo
Mahnungen



Weitere Dokumentationen für Sonderfälle und einzelne Teilbibliotheken wurden später im laufenden Betrieb nach Bedarf ergänzt.

Bei den Schulungsvideos handelte es sich um Bildschirmvideos, die von Mitgliedern des Alma-Projektteams unter Verwendung der Software „Camtasia“ produziert wurden. Im Fokus der Produktion stand dabei nicht eine in Bild und Ton perfekte Darbietung, sondern eine möglichst rasch umsetzbare Vermittlung der zu schulenden Inhalte. Somit konnten Mitglieder des Projektteams bereits nach einer sehr kurzen Einführung in die Grundfunktionen von Camtasia eigenständig Schulungsvideos produzieren. Nach der Erstellung von einfachen Drehbüchern wurden an einem Aufnahmeplatz Abläufe in Alma live demonstriert. Dabei wurden gleichzeitig die Bildschirmoberfläche und ein Sprechertext über Mikrofon aufgenommen. Mit einer unkomplizierten Nachbearbeitung der Videos konnten bei Bedarf Hervorhebungen wie Pfeile oder Textfelder in die entstandenen Bildschirmvideos eingefügt werden. Die Länge der Videos variierte von 4-18 Minuten. Insbesondere bei den längeren Videos wurden Zwischentitel und ein Inhaltsverzeichnis mit Sprungmarken eingefügt, welche die Gesamtorientierung und das Wiederauffinden von bestimmten Stellen im Video erleichtern. Inhaltlich wurden Alma-Basiskenntnisse für die Bereiche Benutzung und Medienbearbeitung vermittelt, vom einfachen Verbuchen von Medien an der Theke bis hin zu den Grundlagen der Verwaltung von E-Medien mit Alma.

Im Anschluss an die Selbstlernphase wurden vom 07. bis 17.12.2015 Präsenzs Schulungen durchgeführt, in denen offene Fragen und Spezialfälle besprochen wurden. Dies entspricht der sogenannten „Flipped-

Classroom-Methode“, die im Hochschulkontext zunehmend populär wird: Grundlegende Lerninhalte sollen vorab selbständig erarbeitet werden, damit die wertvolle Präsenzzeit zur Vertiefung und kompetenten Diskussion des Stoffes genutzt werden kann. Studien haben gezeigt, dass so insgesamt bessere Lernergebnisse erzielt werden können.¹ Tatsächlich hat sich das Konzept auch an der UB Mannheim bewährt: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beurteilten die Möglichkeit, sich bereits vor den Präsenzterminen eigenständig mit dem System vertraut zu machen, insgesamt positiv. In den Präsenzterminen konnte sinnvoll auf das vorhandene Vorwissen aufgebaut werden, und die tatsächlich aufgetretenen Fragen und Probleme wurden behandelt.

Inhaltlich waren die Präsenztermine in zwei Themenbereiche (Medienbearbeitung und Benutzung) und zwei Niveaustufen (Allgemeinwissen und Spezialkenntnisse) unterteilt. Die Schulung „Allgemeinwissen“ wurde von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besucht, die Aufgaben in dem jeweiligen Gebiet wahrnehmen. Bei den „Spezialkenntnissen“ handelt es sich im Bereich Medienbearbeitung z.B. um Geschäftsgänge für mehrbändige Werke, Loseblattsammlungen und Lieferungswerke und im Bereich Benutzung um Themen wie beispielsweise das Eintragen und Bezahlen von Gebühren sowie Mahn-

¹ Vgl. z.B. Davies, Randall S., Dean, Douglas L., und Ball, Nick: Flipping the classroom and instructional technology integration in a college-level information systems spreadsheet course, in: Educational Technology Research and Development, 61, 4 (2013) S. 563-580. Online: <http://link.springer.com/10.1007/s11423-013-9305-6> und De Grazia, Janet L., Falconer, John L., Nicodemus, Garret, und Medlin, Will: Incorporating screencasts into chemical engineering courses, in Proceedings of the ASEE Annual Conference and Exposition. 2012. Online: <https://peer.asee.org/21519>.

verfahren. Hier nahmen nur diejenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teil, die diese Aufgaben tatsächlich regelmäßig wahrnehmen. Insgesamt wurden 56 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Abteilung Medienbearbeitung sowie 73 aus der Benutzung ge-

schult. Hinzu kamen zwei Termine für Hilfskräfte in der Benutzung und ein Termin für das E-Book-Team. Die Fachreferentinnen und Fachreferenten der Bibliothek erhielten erst nach dem Go-Live (also bereits im Echtsystem) eine Einführung.

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
Dezember	07.12.2015 9-11 Uhr Benutzung (Allg.)	08.12.2015 9-11 Uhr Benutzung (Spezial) 14-16 Uhr Medienbearb. (Allg.)	09.12.2015 9-11 Uhr Benutzung (Spezial) 9-11 Uhr Medienbearb. (Allg.)	10.12.2015 9-11 Uhr Medienbearb. (allg.) 14-16 Uhr Benutzung (Allg.)	11.12.2015 10-12 Uhr Hiwis Benutzung
	14.12.2015 9-11 Uhr Benutzung (Allg.) 9-11 Uhr Medienbearbeitung (E-Books)	15.12.2015 9-11 Uhr Benutzung (Allg.) 14-15 Uhr Medienbearb. (Spezial)	16.12.2015 9-11 Uhr Medienbearb. (Allg.) 14-16 Uhr Benutzung (Allg.)	17.12.2015 9-10 Uhr Medienbearb. (Spezial) 14-16 Uhr Hiwis Benutzung	18.12.2015
Januar	11.01.2016	12.01.2016 9-11 Uhr Benutzung (Allg.)	13.01.2016	14.01.2016 12-13 Uhr Fach- referenten	15.01.2016

Abbildung 4: Zeitplan für die Präsenzs Schulungen

BIS-C 2016

4th. generation
Archiv- und Bibliotheks-Informationssystem



DABIS.eu

Gesellschaft für Datenbank-Informationssysteme

DABIS.eu - alle Aufgaben - ein Team

Synergien: WB-Qualität und ÖB-Kompetenz
Modell: FRBR . FRAD . RDA Szenario 1 + 2
Regelkonform . RAK . RSWK . Marc21 . MAB
Web . SSL . Integration & Benutzeraccount
Verbundaufbau.Cloud/Outsourcing-Betrieb

Archiv Bibliothek Dokumentation

singleUser	System	multiUser
Lokalsystem	und	Verbund
multiDatenbank		multiServer
multiProcessing		multiThreading
skalierbar	performance	stufenlos
Unicode		multiLingual
Normdaten	GND RVK	redundanzfrei
multiMedia	JSON	Integration

Software - State of the art - flexible

27 Jahre Erfahrung Wissen Kompetenz
Leistung Sicherheit Datenschutz
Standards Offenheit Individualität
Stabilität Partner Verlässlichkeit
Service Erfahrung Support
Generierung Adaptierung Selfservice
Outsourcing Cloud SaaS
Dienstleistung Zufriedenheit
GUI-Web-XML-Z39.50-SRU.OAI-METS

Portale mit weit über 17 Mio Beständen

<http://Landesbibliothek.eu> <http://bmlf.at>
<http://OeNDV.org> <http://VThK.eu>
<http://VolksLiedWerk.org> <http://bmwfw.at>
<http://Behoerdenweb.net> <http://wkweb.at>

DABIS GmbH

Heiligenstädter Straße 213, 1190 Wien, Austria
Tel. +43-1-318 9777-10 * Fax +43-1-318 9777-15
eMail: support@dabis.eu * <http://www.dabis.eu>

Zweigstellen: 61350 - Bad Homburg vdH, Germany / 1147 - Budapest, Hungary / 39042 - Brixen, Italy

Ihr Partner für Archiv-, Bibliotheks- und DokumentationsSysteme

Eine Schwierigkeit im gesamten Schulungsprozess lag darin, dass in der Alma-Testumgebung noch dem Projektteam bekannte Fehler existierten, die erst mit der endgültigen Datenmigration behoben werden konnten. Sowohl bei der Erstellung der Schulungsmaterialien als auch bei der Präsentation von Beispielen in den Präsenzs Schulungen musste versucht werden, diese Problemfälle möglichst zu umgehen. Beim eigenständigen Ausprobieren stießen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter natürlich dennoch auf diese Probleme, was bisweilen zu Irritationen führte. Auch nach der Migration gab es v.a. in der Anfangsphase einige Fehler und kurzfristige Änderungen, die die Gewöhnung an das neue System erschwerten. In dieser Phase war es besonders wichtig, dass die Praktikerinnen und Praktiker der Alma-Projektgruppe ihren Kolleginnen und Kollegen mit großem Engagement und unerschütterlicher Geduld für alle auftretenden Fragen zur Verfügung standen.

Ergänzend zu dieser persönlichen Betreuung fanden am 16.02.2016 und 24.02.2016 zwei einstündige Webinare statt, in denen offene Fragen und Wünsche zu Alma auch an die Abteilungsleitungen gerichtet werden konnten. Die Webinare wurden mit der Software Adobe Connect durchgeführt, so dass alle Interessentinnen und Interessenten von ihrem eigenen Arbeitsplatz aus teilnehmen konnten. Vorab wurden Fragen gesammelt, die dann von den jeweiligen Expertinnen und Experten vorbereitet und beantwortet werden konnten. Das Interesse an den Webinaren war mit ca. 30 bis 40 Teilnehmerinnen und Teilnehmern recht hoch, und sowohl Form als auch Inhalt der Veranstaltung wurden im Feedback im Allgemeinen positiv bewertet. Allerdings wiesen viele Kolleginnen und Kollegen darauf hin, dass sie die Webinare nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung für persönliche Treffen als sinnvoll einschätzten. Dies mag auch daran liegen, dass die direkten Interaktionsmöglichkeiten während der Webinare auf den Live-Chat begrenzt waren. Da das Handling unterschiedlicher Interaktionen in Adobe Connect recht anspruchsvoll werden kann und es sich für alle verantwortlichen Referenten um das erste eigenständig durchgeführte Webinar handelte, erschien die Beschränkung auf den Live-Chat besser beherrschbar. In Zukunft könnten die interaktiven Komponenten der Software sicher noch vielfältiger eingesetzt werden.

Weitere Planungen

Nach Abschluss der „heißen“ Einarbeitungsphase stellte sich die Frage, ob die erstellten Materialien – insbesondere die Video-Tutorials – für künftige Schulungs- und Einarbeitungszwecke überarbeitet und

laufend aktualisiert werden sollten. Es gab hierfür eine breite Zustimmung, so dass eine Arbeitsgruppe mit Freiwilligen aus allen Bibliotheksbereichen gebildet wurde, die diese Aufgabe gemeinsam in Angriff nimmt. Sie prüft außerdem, ob (z.B. durch Änderungen oder neue Funktionen in Alma) neue Dokumentationen benötigt werden, und setzt dies bei Bedarf um. Die Experten der Alma-Projektgruppe begleiten die Arbeitsgruppe und klären bei Bedarf aufkommende Fragen. So soll bis Ende des Jahres 2016 eine überarbeitete Dokumentation entstehen, die bei Bedarf auch anderen Bibliotheken zur Verfügung gestellt werden kann.

Fazit

Im Kontext der Alma-Migration der UB Mannheim hat sich gezeigt, dass moderne Lernkonzepte wie die Flipped Classroom-Methode erfolgreich zur Schulung von Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeitern eingesetzt werden können. In der Kombination von selbstgesteuertem Lernen und direkter Interaktion konnte ein sehr effizienter Lernprozess erreicht werden. Die Schulungsvideos brachten zudem Flexibilität in den insgesamt straffen Umstiegs-Zeitplan, indem sie die Einarbeitung in Alma nach eigenem Tempo und zu individuellen Zeitfenstern im Arbeitsalltag ermöglichten. So trug das neue Schulungskonzept dazu bei, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der UB vom ersten Tag der Inbetriebnahme an tatsächlich „fit für Alma“ waren, und die grundlegenden Arbeitsabläufe reibungslos fortgeführt werden konnten. ■



Jessica Kaiser

Abteilungsleiterin Benutzung
UB Mannheim
Schloss Schneckenhof West
68131 Mannheim
jessica.kaiser@bib.uni-mannheim.de



Dr. Annette Klein

Abteilungsleiterin Medienbearbeitung,
stellvertr. Bibliotheksleiterin
annette.klein@bib.uni-mannheim.de