

ALMA-MIGRATION IN TEAMWORK

Christian Rüter, Birgit Stumm



Die neue zentrale Bibliotheksverwaltungssoftware Alma im Januar 2017 dezentral einzuführen – vor dieser Aufgabe stand nach einer gemeinsamen Entscheidung der Universitätsbibliotheken Berlins die Universitätsbibliothek (UB) der Humboldt-Universität zu Berlin (HU) in den letzten beiden Jahren. Die Einführung einer neuen Software ist immer eine Herausforderung; zumal, wenn die Einrichtung wie die UB der HU auf zwölf Standorte verteilt ist und die abzulösende Software noch bis wenige Tage vor dem Umstieg im Einsatz sein muss. Aber wir haben es geschafft – im Team!

Essentiell beigetragen zum Gelingen haben eine motivierte Mitarbeiterschaft, drei neu gegründete Arbeitsgruppen, ein sehr engagiertes und dauerhaft aufgestocktes Team an Systemadministratorinnen und -administratoren sowie neue Formen der Zusammenarbeit und des Austausches, die uns auch über die Zeit der Migration hinaus weiter tragen werden.

Eine umfassende Bibliotheksverwaltungssoftware wie Alma unterstützt uns bei einem Großteil unserer täglichen Arbeiten: Sie begleitet die Print- oder E-Publikation von der Erwerbungsentscheidung über den Kauf oder die Lizenzierung, über ihre Erschließung und Sichtbarmachung im Katalog (an der HU über die Software Primus) bis hin zu Ausleihe oder Zugriff durch die Nutzerinnen und Nutzer oder eine Fernleihbestellung. Sie unterstützt auch beim möglichen Ausschei-

den von Medien aus der Bibliothek oder der Verlustbearbeitung. Darüber hinaus muss die Software Medien und offene Gebühren automatisiert annehmen können, die Aufgabe von Vormerkungen und Bestellungen durch die Nutzerinnen und Nutzer ermöglichen und vieles mehr.

Die zwölf Standorte der UB haben unterschiedliche fachliche Ausrichtungen, teilweise spezifische Mediengattungen, und auch ihre Besonderheiten und individuellen Bedürfnisse in den täglichen Abläufen, grundlegende Geschäftsgänge sind jedoch einheitlich geregelt. Eine gute Software muss im täglichen Spagat beides schaffen: die Begleitung von standardisierten Tätigkeiten und die Ermöglichung und Unterstützung bei individuellen Erfordernissen.

MIGRATIONSVORBEREITUNGEN AUF VIELEN SCHULTERN VERTEILT

Mit der Steuerung des Prozesses betraut war die 2015 eingesetzte AG Migration, der neben dem Direktor sowie den Abteilungsleitungen auch Fachspezialistinnen und -spezialisten angehören.

Mit den konkreten inhaltlichen Fragen beschäftigten sich zwei weitere Arbeitsgruppen mit Mitgliedern von unterschiedlichen UB-Standorten: Die AG Alma-Medien prüfte und bewertete alle Inhalte von Alma, die sich um Medienerwerbung und -erschließung drehten und übersetzte diese in eine UB-

spezifische Lösung. Die AG Alma-Benutzung kümmerte sich, zum Teil in Unter-Arbeitsgruppen, um die Prozesse der Ausleihe, Standortverwaltung, Medien- und Gebührenmahnung und Fernleihe. Die Leitungen der beiden Arbeitsgruppen waren wiederum Mitglied der AG Migration, so dass Probleme hinsichtlich der Funktionalität oder Verzögerungen, die sich auf der Detailebene abzeichneten, möglichst schnell auch dort behandelt werden konnten. Ein Schulungsteam kümmerte sich um die Organisation und den Ablauf der Schulungen für die neue Software.

NEUE STRUKTUREN UND GEMEINSAMER UMSTIEG

Wichtigstes Ergebnis der Arbeitsgruppen war nicht nur eine gelungene Migration, sondern auch die Erfahrungen, die wir durch neue Formen der Zusammenarbeit machten. Dazu gehört der Austausch der Berliner Universitätsbibliotheken untereinander beim Umstieg auf Alma und die daraus entstandenen Strukturen für die Zusammenarbeit in den kommenden Jahren.

Bewusst wurde auch in der UB der HU bei der Zusammensetzung der Arbeitsgruppen die Chance des Neubeginns zur Etablierung neuer Strukturen genutzt: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus möglichst allen Standorten sollten nun mit UB-weiter Verantwortung für eine aktive Rolle im Migrationsprozess gewonnen werden, um somit Wissensträger im gesamten Bibliothekssystem zu verorten. Die AGs trafen sich während der Migrationsvorbereitung ein Jahr lang fast wöchentlich, um Geschäftsgänge und Methoden im neuen Alma-Environment zu etablieren. Viele detaillierte Geschäftsgangspapiere wurden entworfen und diskutiert, die später auch Grundlage für Schulungsfilme wurden.

NEUE KOMMUNIKATIONSKANÄLE

Nach der erfolgreichen Migration, dem Systemwechsel von der ursprünglichen Software Aleph auf Alma Anfang 2017 war es wichtig, Kommunikationskanäle für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schaffen, die rasche Hilfe bei Fragen zum Alltag mit Alma versprachen. Sehr wirksam wurde im Intranet ein Formular etabliert. Die zu stellenden Fragen können somit vorab kategorisiert und über ein Ticketsystem an die zuständige Arbeitsgruppe weitergeleitet werden. Alle Mitglieder der AGs bekommen folglich direkt Hinweise und Fragen von allen Beschäftigten zugeleitet und beantworten diese in Arbeitsteilung mit den Alma-Systemadministratorinnen und -administratoren.

Als ein Problem stellte sich das Zusammenspiel zwischen Alma und dem Identitätsmanagementsystem der HU (IDM) heraus, das gleichzeitig eingeführt wurde. Über das IDM können Daten von HU-Angehörigen, die für die Anmeldung an der UB benötigt werden, automatisiert in Alma eingespielt und dort gepflegt werden. Ein Teil der Kolleginnen der AG Alma-Benutzung startete im Sommer 2017 eine »Tournée« durch die Zweigbibliotheken, um offene Fragen in diesem Bereich zu klären und mögliche Lösungen mit den Beschäftigten zu diskutieren. Ähnlich suchte auch die Leitung der AG Alma-Medien von April bis Juni 2017 mit allen Beschäftigten der Medienbearbeitung in den Zweigbibliotheken den Erfahrungsaustausch vor Ort. Ein Ergebnis dieser Zusammenkünfte war, dass seit Mitte 2017 monatlich Sachstandsberichte zu Fragen der Benutzung bzw. Medienbearbeitung an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschickt werden. Darüber hinaus wurde für die Medienerwerbung und -erschließung eine Fragerunde etabliert, die etwa vierteljährlich den Austausch zwischen den Standorten unterstützt.

Da die AG-Mitglieder von unterschiedlichen Standorten stammen, ist das Nachfragen und Erklären im gesamten Bibliothekssystem niedrigschwellig möglich. So war es nicht überraschend, dass die mündliche Kommunikation vor Ort oft der beste Weg ist, Inhalte weiterzugeben. Die Strategie, möglichst viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzubeziehen, war also nicht nur ein Gebot der großen Aufgaben, die solch eine Migration mit sich brachte, sondern auch und vor allem der richtige Weg zur Verstetigung von Wissen über das neue Bibliothekssystem.

FAZIT UND AUSBLICK

Abgesehen von den weiterhin noch existierenden Schwierigkeiten beim Zusammenspiel von Alma und dem IDM der HU oder der Anbindung an externe Nachweissysteme wie der Zeitschriftendatenbank lautet unser Fazit: Die Einführung einer der größten technologischen Veränderungen der Arbeitsumgebung an der UB seit 1999 verlief aus Nutzersicht relativ geräuschlos – ein Großteil unserer Nutzerschaft hat die zahlreichen kleineren Kinderkrankheiten des Systemumstiegs kaum bemerkt, die Mehrzahl der täglichen Services laufen heute stabil. Dank des engagierten Zusammenwirkens aller Bereiche und vor allem aller Standorte der Bibliothek sind wir zuversichtlich, auch die verbleibenden Probleme zu überwinden und mit Alma intern wie extern ein stabiles und zukunftssicheres Betriebssystem für alle Geschäftsgänge der universitären Literaturversorgung weiter ausbauen zu können.