

„DIE GRUNDLAGEN SCHAFFEN SIE SELBST“: DAS ALMA- SCHULUNGSKONZEPT

Sebastian Dulski, Dominic Göhring, Babett Goldstein, Carolin Kruse, Susanne Theobald

Am Anfang war *Alma* eine weit entfernte Wolke, die von der *ALEPH*-Umgebung aus zu sehen war. Einige Mutige schritten voran, um sich die Wolke aus der Nähe zu betrachten und dann zu ihr durchzudringen. Es war klar: Insgesamt 290 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie studentische Hilfskräfte der *Universitätsbibliothek* (UB) sollten auf diese Wolke gebracht werden, um der Zukunft entgegen zu blicken. Das Schulungsteam hat sich dieser Aufgabe gestellt.

Im März 2016 trafen sich die Mitglieder des Schulungsteams erstmalig. Zusammengesetzt aus Mitgliedern der eigens für das Projekt gegründeten *AG Alma-Benutzung* und *AG Alma-Medien* sowie der stellvertretenden Direktorin *Imma Hendrix*, als Leiterin, ging es anfangs um die Konzeption, den Umfang und den Zeitplan für die Schulungen.

Die *AG Migration*, die sich aus Direktion, Abteilungsleitungen, den Leitungen der *Alma*-Arbeitsgruppen sowie weiteren Akteuren mit für die Migration relevanter Expertise zusammensetzte, hatte beschlossen, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das neue Bibliothekssystem nicht in herkömmlichen Frontalschulungen zu vermitteln, sondern dass der gesamte Schulungszeitraum durch Einführungsveranstaltungen, Selbstlernphasen und Präsenzveranstaltungen geprägt sein sollte.

Nach einem gemeinsamen Didaktik-Workshop für die Schulungsteams aller Berliner Universitätsbibliotheken im April war das Schulungsteam der UB bereit für die nächsten Etappen. Anhand selbst erstellter Filme sollten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einer Selbstlernphase



auf die kommenden Präsenzveranstaltungen im August/September vorbereiten. Dazu holte sich das Team Unterstützung mit technischer Expertise ins Boot. Außerdem war es erforderlich, Themen für die Präsenzveranstaltungen und Filme festzulegen sowie den Umfang und die Termine der Präsenzveranstaltungen zu planen. Das Schulungsteam beschloss eine einheitliche Struktur der Veranstaltungen, um bei allen einen Wiedererkennungseffekt hervorzurufen:

- die Benutzung einer gemeinsamen PowerPoint-Vorlage,
- der Ablauf der Veranstaltungen, in denen die Themen in den gleichen Rahmen zwischen Einführung/Organisatorisches und Zusammenfassung/Ausblick eingebettet wurden,
- genügend Zeit für Fragen und Übungen.

AUFTAKTVERANSTALTUNG

Bereits im Juni war es dann allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möglich, sich in die Terminpläne für die verbindlichen Präsenzveranstaltungen einzutragen. Zu Beginn der Schulungsphase fand im Juli eine Auftaktveranstaltung zu *Alma* statt, die aufgrund der hohen Beschäftigtenzahl drei Mal durchgeführt wurde. Unter dem Motto „Die Grundlagen schaffen Sie selbst“ wurden den Kolleginnen und Kollegen das Schulungskonzept und der Schulungsbereich im Intranet vorgestellt sowie die ersten Grundlagen der Navigation und Suche in *Alma* vorgeführt. Besonderen Wert wurde darauf gelegt, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bedeutung der Selbstlernphase verstehen: Learning by Doing. Die Präsenzveranstaltungen nach der Selbstlernphase sollten einen Workshop-Charakter haben, die Möglichkeit für Rückfragen bieten und durch Austausch und gemeinsame Übungen der Verfestigung des Gelernten dienen.

Doch dann kam es anders als geplant. Der GoLive-Termin für *Alma* wurde auf Mitte Januar 2017 verschoben und eine neue Terminplanung war erforderlich. Für das Schulungsteam bedeutete

dies eine kurze Erholungspause und mehr Zeit, um sich auf die weitere Umsetzung der Filme und Geschäftsgänge zu konzentrieren.

TECHNISCHE UMSETZUNG

Ganz so glamourös wie in Hollywood wurden die Schulungsfilme in der UB nicht produziert. Der Anspruch war allerdings auch ein anderer: nicht unterhaltsam, sondern lehrreich sollten die Filme sein. Nach diesem Prinzip wurden für die Bereiche Benutzung und Medienbearbeitung 40 Schulungsfilme mit der Software *Camtasia* erstellt.

Im ersten Schritt wurden vom Schulungsteam Skripte erarbeitet, in denen skizziert wurde, welche Bildschirmaktivitäten und Kommentare die Screencasts enthalten sollen. Das „Drehbuch“ sollte außerdem – aus einem vorab definierten Repertoire – Medienelemente (Zoom, Roter Rahmen, Cursoreffekte) enthalten, um einzelne Sequenzen bzw. Elemente des Films zu unterstreichen und hervorzuheben. Nach dieser Planungsphase wurden im nächsten Schritt Termine zwischen Mitgliedern des Schulungs- und Technikteams vereinbart und die Filme (Bild- und Tonspur) erstellt. Die Vollendung der Filme war nun Aufgabe des Technikteams, das die verschiedenen Spuren nachbearbeitete und Medienelemente an geeigneten Stellen einfügte. Die auf diese Art und Weise produzierten Filme bildeten die Grundlage für die Selbstlernphase, eine der tragenden Säulen im *Alma*-Schulungskonzept. Um neuen und langjährigen UB-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, sich mit *Alma* vertraut, beziehungsweise wiedervertraut zu machen, wird es perspektivisch notwendig sein, die Filme in Abstimmung mit den *Alma*-AGs regelmäßig zu aktualisieren, was dem Umstand geschuldet ist, dass *Alma* kein statisches, sondern ein dynamisches, sich weiterentwickelndes System ist und die Geschäftsgänge teilweise umgearbeitet werden. Die *Alma*-Filmproduktion ist daher nicht abgeschlossen, sondern wird die UB auch in 2017 und darüber hinaus weiter beschäftigen.

SELBSTLERNPHASE

Von der Theorie der Filme zur Praxis war der nächste Schritt auf die *Alma*-Wolke. Die Verschiebung des GoLive-Termins ermöglichte allen eine längere Selbstlernphase und das Schulungsteam konnte sich neben der Erstellung weiterer Filme auch auf die Er- und Überarbeitung der Geschäftsgangspapiere konzentrieren. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzten die Selbstlernphase zum Kennenlernen von *Alma* anhand der Filme und dem Ausprobieren in einer sogenannten Sandbox mit Testdaten, einer Übungsumgebung, in der man gefahrlos Fehler machen konnte. Da *Alma* sich in der Einführungsphase laufend weiter entwickelte, wurde eine einfache Heranführung an das neue Bibliothekssystem in der Selbstlernphase durch Änderung der Testdaten und Umbenennungen sowie die Aktualisierung von Funktionen erschwert. Die Möglichkeit, Fragen an das Schulungsteam zu stellen, wurde daher rege wahrgenommen.

PRÄSENZVERANSTALTUNGEN

Für die Präsenzveranstaltungen wurden neue Termine abgestimmt. Dies fiel in die Phase des Jahreswechsels und war für alle eine weitere herausfordernde Zeit. Ebenso kamen zu den ursprünglich geplanten Terminen weitere hinzu, die neuen Arbeitsabläufen geschuldet waren. Für die Medienbearbeitung war laut Schulungskonzept geplant, dass die Präsenzveranstaltungen nach Ende der Selbstlernphase unterstützend für die Klärung von Fragen und die Vorführung von Einzelthemen genutzt werden sollten. Da für alle im Schulungsteam das Schulungskonzept neu war, mussten durch Rückfragen während der Selbstlernphase und nach den ersten Veranstaltungen die Abläufe geändert und angepasst werden. Bei intensiven Gesprächen im Schulungsteam wurde klar, dass in den Präsenzveranstaltungen für die einzelnen Bereiche ein einheitlicher Schulungsstand für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht werden sollte. Es würde nicht reichen, nur die Fragen und Probleme zu klären.

Außerdem wurde während der ersten Veranstaltungen schnell deutlich, dass die zeitlichen Planungen an Grenzen stießen, weswegen einige Themenblöcke der Präsenzveranstaltungen gekürzt bzw. gestrafft wurden.

BETREUUNG NACH DEM GOLIVE

Dem Schulungsteam war schon früh bewusst, dass mit dem Start von *Alma* die unterstützenden Aufgaben nicht enden würden. Daher wurde für eine Übergangszeit eine *Alma*-Hotline für Fragen rund um das Thema Ausleihe freigeschaltet. Ein Formular im Intranet für die Meldung von Problemen und für Fragen bei der Arbeit mit *Alma* wurde eingerichtet und wird seitdem gut genutzt. Darüber hinaus wird es auch in Zukunft Fragerunden geben, in denen einzelne Arbeitsabläufe in kleinem Kreis hinterfragt und einheitliche Vorgehensweisen geklärt werden können. Außerdem werden die Beschäftigten per E-Mail über aktualisierte Geschäftsgangspapiere, Filme und andere neue Regelungen informiert.

FAZIT

Die gesamte Arbeit des Schulungsteams war von ständigem Wandel der Arbeitsbedingungen und des Arbeitsumfeldes bestimmt, denn während der gesamten Schulungsphase wurden die Daten in *Alma* weiterhin getestet und angepasst. Dadurch musste ständig auf Neuerungen eingegangen werden, Filme wurden nachproduziert und Geschäftsgänge angepasst. Das beschriebene Schulungskonzept hatte zum Ziel, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die *Alma*-Wolke zu holen. Für manche ist *Alma* noch eine bedrohliche Gewitterfront, für andere hat sich der Nebel bereits gelichtet und es besteht Hoffnung, bald nur noch mit Schönwetterwolken konfrontiert zu sein. ■