

### **■ IMPLEMENTIERUNG DES NEUEN BIBLIOTHEKSMANAGEMENT-SYSTEMS ALMA AN 14 EINRICHTUNGEN IM ÖSTERREICHISCHEN BIBLIOTHEKENVERBUND – FEEDBACK AUS DER PERSPEKTIVE DER FUNCTIONAL EXPERTS**

*Konzept und Koordination: Bruno Bauer, Markus Lackner, Bernhard Schubert*

**Zusammenfassung:** Zwischen Jänner 2016 und März 2018 erfolgte in drei Phasen (Conceptual Design, Getting Ready, Implementation) Vorbereitung und Umsetzung der Implementierung des neuen Bibliotheksmanagementsystems Alma an 14 Einrichtungen im Österreichischen Bibliothekenverbund (OBV). Eine wichtige Rolle, insbesondere auch als Schnittstelle zu den einzelnen Bibliotheken, kam dabei den Functional Experts zu, die wichtige Teilbereiche des neuen Bibliothekssystems zu betreuen hatten. Insgesamt wurden acht Gruppen, bestehend aus Expertinnen und Experten der beteiligten Bibliotheken eingerichtet: Daten, E-Ressourcen, Entlehnung, Erwerbung, Fernleihe, Katalogisierung, Öffentliche Services, Zeitschriften. Ergänzt wurden diese Gruppen um eine Schulungsgruppe, die sich wiederum aus Mitgliedern der verschiedenen Functional-Experts-Gruppen zusammensetzte und deren Hauptaufgaben in der Erstellung eines Schulungskonzeptes sowie in der Koordination der Functional-Experts-Gruppen lagen. Der Fokus der Gremienarbeit lag auf Webinaren, die wöchentlich oder 14-tägig durchgeführt wurden, und gelegentlichen physischen Treffen an der Österreichischen Bibliothekenverbund- und Service-GmbH (OBVSG). Für den vorliegenden Beitrag wurden die Ansprechpersonen der Functional-Experts-Gruppen und der Schulungsgruppe eingeladen, anhand von vier Fragen ein Resümee über den Implementierungsprozess von Alma im Österreichischen Bibliothekenverbund aus ihrer jeweiligen Perspektive zu ziehen. Aus den Antworten ergibt sich ein vielschichtiges Bild aus Sicht jener Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die eine wichtige Rolle für die erfolgreiche Implementierung von Alma an den einzelnen Bibliotheken innegehabt haben.

**Schlüsselwörter:** Österreichischer Bibliothekenverbund (OBV); Systemwechsel; Alma; Functional Experts; Erfahrungsbericht

### **IMPLEMENTING ALMA AS NEW INTEGRATED LIBRARY MANAGEMENT SYSTEM AT 14 INSTITUTIONS OF THE AUSTRIAN LIBRARY NETWORK – FEEDBACK FROM THE FUNCTIONAL EXPERTS' PERSPECTIVE**

**Abstract:** *Between January 2016 and March 2018 the integrated library system Alma was implemented at 14 institutions in the Austrian Library Network (ALN) following a three-phase plan (Conceptual Design, Getting Ready, Implementation). An important role in the process was played by the so-called functional experts, who were in charge of the various ILS functionalities and also serving as liaison to the individual institutions. Eight groups were established in total and comprised experts from the participating libraries in the following areas: data, e-resources, fulfillment, acquisitions, resource management, public services and journals. These were supported by a group in charge of creating a plan for user training and of coordinating the other groups. Most of the work – apart from several meetings held at the Austrian Library Network and Service Ltd (OBVSG) – was conducted via weekly or bimonthly webcalls. For this report representatives of the functional experts groups as well as the user training group were invited to present their perspective on implementing Alma in the Austrian Library Network in response to four questions. The replies give a varied picture on the implementation project from the view of those employees that played a vital role in its success.*

**Keywords:** *Austrian Library Network (ALN); ILS change; Alma; functional experts; report*

**DOI:** <https://doi.org/10.31263/voebm.v71i2.2136>



Dieses Werk ist lizenziert unter einer

Creative-Commons-Lizenz Namensnennung 4.0 International

## **Inhalt**

*Der Alma-Implementierungsprozess aus der Perspektive ...*

- 1. ... der Functional Experts für Daten (Data Experts)*
- 2. ... der Functional Experts für E-Ressourcen (E-Resources)*
- 3. ... der Functional Experts für Entlehnung (Fulfillment)*
- 4. ... der Functional Experts für Erwerbung (Acquisitions)*
- 5. ... der Functional Experts für Fernleihe (Resource Sharing)*
- 6. ... der Functional Experts für Katalogisierung (Resource Management)*
- 7. ... der Functional Experts für Öffentliche Services (Public Services)*
- 8. ... der Functional Experts für Zeitschriften (auf Initiative des OBV eingesetzt)*
- 9. ... der Alma-Schulungsgruppe*

## **1. Der Alma-Implementierungsprozess aus der Perspektive der Functional Experts für Daten (Data Experts)**

### ***1.1. Was ist bei der Implementierung von Alma aus der Perspektive der Functional Experts für Daten gut gelaufen?***

Der Wissensaustausch innerhalb der Gruppe funktionierte sehr gut. Die Kolleginnen und Kollegen halfen sich bei Fragen und Unklarheiten gegenseitig weiter, da bei einem so komplexen Thema wie der Datenmigration nicht jedeR alle möglichen Szenarien und Problemfälle bedenken konnte. Man brachte sich so auf einen annähernd gleichen Wissensstand und alle konnten sich in die Gespräche und Diskussionen einbringen. Ebenfalls positiv war, dass in Untergruppen Themen wie z.B. die Migration der lokalen Felder genauer bearbeitet werden konnten.

### ***1.2. Wo traten aus der Perspektive der Functional Experts für Daten beim Implementierungsprozess Schwächen auf?***

Eine bessere Informationspolitik auf der Seite von Ex Libris wäre wünschenswert gewesen. Eine genaue Erklärung und mehr Details dazu, wie die Daten nach der Migration genau aussehen würden, wären sehr hilfreich gewesen. Vor allem die Umstellung der Datenstruktur von zweischichtig (bibliografischer Datensatz, der mit einem Exemplardatensatz verknüpft ist) auf dreischichtig (bibliografischer Datensatz, der über einen Bestandsdatensatz mit einem Exemplardatensatz verknüpft ist) war eine Herausforderung und bis zuletzt mit vielen Fragen behaftet. Mehrere Testmigrationen von kleineren Datensets wären ebenfalls sehr nützlich gewesen.

### ***1.3. Was sollte man beim nächsten Wechsel des Bibliothekssystems aus der Perspektive der Functional Experts für Daten unbedingt anders bzw. besser machen?***

Es müssen bereits im Vorfeld genaue, eindeutige und klare Informationen zu neuen oder geänderten Datenstrukturen eingefordert werden. Es muss ganz klar sein, was mit unseren Daten passiert, und wie sie nach einer allfälligen Migration aussehen werden. Verfahren zu essentiellen Datenmanipulationen wie z.B. durch den MAB2/MARC-Konverter müssen bereits vor einer allfälligen Migration ausführlich getestet und nicht bis zuletzt im Entwicklungsstadium gehalten werden.

### ***1.4. Welche Wünsche und Erwartungen für die künftige Entwicklung von Alma gibt es aus der Perspektive der Functional Experts für Daten?***

Ein Ausbau der Tools zur Datenmanipulation (z.B. zusätzliche oder umfangreichere Jobs, weitere APIs, etc.) wäre jedenfalls hilfreich. Bei Analytics besteht großes Potential zur Verbesserung: die Performance, zusätzliche Abfragen sowie verbesserte Möglichkeiten zur Verknüpfung mehrerer Datenquellen (Joins) sind nur einige nennenswerte Problemfälle.

In der Functional-Experts-Gruppe für Daten haben bis März 2018 folgende Personen mitgearbeitet: Wolfgang Astleitner (JKU), Christian Authried (UBW), Karl-Heinz Bauer (ONB), Michael Birkner (AKW), Manfred Eischer (VUW), Christine Hinterhofer (VBK), Michael Hippacher (UBL), Günter Kindl (MUW), Oliver Lehner (TUW), Veronika Leitner (WUW), Peter Pils (UBS), Karl Rathmanner (FHP), Barbara Rudolph (OBVSG), Ramon San Martin (VUW), Albert Schnitzer (UBG) und Georg Stern-Erlebach (UBI).

## **2. Der Alma-Implementierungsprozess aus der Perspektive der Functional Experts für E-Ressourcen (E-Resources)**

### ***2.1. Was ist bei der Implementierung von Alma aus der Perspektive der Functional Experts für E-Ressourcen gut gelaufen?***

Alma brachte Expertinnen und Experten aus den unterschiedlichen bibliothekarischen Fachgebieten (Erwerbung, Katalogisierung, E-Ressourcen- bzw. Zeitschriftenmanagement, Systemverwaltung), sowie Institutionen (12 Bibliotheken, der Verbund für Bildung und Kultur, die Geschäftsstelle der Kooperation E-Medien Österreich, und die Österreichische Bibliothek-

kenverbund- und Service-GmbH, kurz OBVSG) zusammen. Die Zusammenarbeit war für alle bereichernd und hat über Alma hinaus zu einem intensiven Austausch über Best Practices im Bereich E-Ressourcen geführt, der seine Fortsetzung in der ExpertInnengruppe E-Medien findet.

Die Datenmigration von SFX nach Alma ist problemlos verlaufen. Da der grundlegende strukturelle Aufbau der E-Ressourcenverwaltung in Alma jenem in SFX nachempfunden wurde und beide Produkte auch ihre Knowledgebase (die Datenbank der E-Ressourcentitel inklusive Zugänglichkeitsdaten) teilen, waren hier aber auch keine größeren Probleme zu erwarten.

Diese Gemeinsamkeiten erleichterten auch jenen Kolleginnen und Kollegen, die bereits mit SFX Erfahrung hatten, den Einstieg in die E-Ressourcenverwaltung in Alma, da bekannte Konzepte in der neuen Umgebung schnell wiedererkannt wurden. Davon konnten wiederum jene profitieren, die keine Erfahrung mit SFX hatten, da entsprechende Unklarheiten innerhalb der Gruppe rasch aufgeklärt werden konnten.

Insgesamt bietet Alma im Vergleich zu SFX bzw. der Kombination aus SFX, Aleph und Primo vor allem für die Verwaltung von E-Ressourcen neue und verbesserte Möglichkeiten und Funktionen.

## ***2.2. Wo traten aus der Perspektive der Functional Experts für E-Ressourcen beim Implementierungsprozess Schwächen auf?***

Die Einrichtung der Functional-Experts-Gruppe für E-Ressourcen geschah zwar auf Empfehlung von Ex Libris, in deren Dokumentation und Schulungsunterlagen gibt es jedoch (im Unterschied zu den Bereichen Erwerbung, Katalogisierung und Entlehnung) keinen distinkten Bereich zum Thema. Vielmehr finden sich E-Ressourcen-Themen verstreut in den Unterlagen zu Erwerbung, Katalogisierung und (in geringem Ausmaß) Entlehnung. Dies erschwerte das Erlernen der E-Ressourcen-spezifischen Aspekte von Alma.

Die Schulungsunterlagen und -videos von Ex Libris waren unzureichend: Prinzipiell wurden nur Standardfälle – in sehr variabler Qualität – abgebildet, zudem lagen die Videos nur in englischer Sprache vollständig vor. Diese Sprachbarriere bedeutete einen entsprechenden Mehraufwand.

Ein großer Schwachpunkt im gesamten Prozess war die sogenannte Migration P2E (Print to Electronic), d.h. die Migration von Daten für elektronische Medien aus Aleph nach Alma. Da Aleph nicht auf die Verwaltung elektronischer Medien ausgelegt ist, die Bibliotheken aber mangels passender Alternativen keine bessere Lösung zur Hand hatten, wurden

E-Ressourcen mit ihren spezifischen Merkmalen in Aleph zwar aufgenommen, dafür wurden aber Funktionalitäten verwendet, die eigentlich für die Handhabung von Print-Material konzipiert worden waren. Die E-Ressourcen-Daten aus Aleph hatten daher kein eindeutiges Etikett, mittels dessen man sie in Alma entsprechend der E-Ressourcen-spezifischen Verwaltung weiterverarbeiten hätte können. Daher war ein P2E-Prozess nötig, in dem Daten aufgrund unterschiedlicher Merkmale als elektronische definiert und in der Migration entsprechend weiterverarbeitet wurden. Da dies prinzipiell kein einfaches Unterfangen ist, waren Probleme zu einem gewissen Grad zu erwarten, einige Punkte waren aber dann doch besonders ärgerlich:

- Die Dokumentation zum Thema war äußerst mangelhaft, manche Punkte darin zu knapp dargestellt, andere Informationen fehlten ganz und mussten mittels Supportanfragen eruiert werden.
- Erwerbungsdaten, insbesondere von E-Journal-Abo-Bestellungen, wurden nicht in allen Fällen als dezidiert elektronische Erwerbungsdaten migriert, was bei der Weiterführung dieser Daten, v.a. bei laufenden Abos, zu Problemen führt. Da eine spätere Änderung des Erwerbungsstyps in Alma nicht (bzw. nur sehr eingeschränkt) möglich ist, kann hier auch keine einfache Sanierung der Daten vorgenommen werden.
- Entstehung von Datenmüll in Alma bedingt durch die oben erwähnte Verwendung von Print-Funktionalitäten für die Verwaltung elektronischer Produkte in Aleph: Informationen, die in Aleph in Bestandsdatensätzen abgelegt waren, konnten in Alma nicht in die dort zu diesem Zweck eingesetzten sogenannten Portfolios übernommen werden, sondern blieben in eigenen Bestandsdatensätzen stehen (oder gingen komplett verloren). Im Discovery-System können diese Datenprobleme wiederum dazu führen, dass bei elektronischen Titeln fälschlicherweise auch das Vorhandensein von Printbestand angezeigt wird. Dieser Zustand muss mühsam händisch bereinigt werden und wird aufgrund der personellen Besetzungssituation wohl noch länger sichtbar sein.
- Die Doppelung von Daten für eine einzelne Ressource in Aleph und SFX, die wohl in allen Institutionen, die beide Systeme betrieben, keine Seltenheit war, führte bei der Migration zudem dazu, dass in Alma für diese Titel Dubletten erzeugt wurden. Für jede betroffene Bibliothek stellt sich hierbei die Frage, wie mit diesen Daten umgegangen werden soll: Welche Daten sollen behalten werden (österreichische bzw. ZDB-Daten oder die englischsprachig katalogisierten Daten der Alma-Knowledgebase), und aus welcher Datenquelle sol-

len zukünftige Erwerbungen mit Titeldaten versorgt werden? Sollte die Wahl auf die Alma-Knowledgebase fallen, stellt sich zusätzlich die Frage, was mit den alten Datensätzen geschehen soll. Die Entscheidung dazu ist derzeit in beinahe allen Bibliotheken noch ausständig und führt in jedem Fall zu erhöhtem Aufwand im Bereich der Datenbereinigung.

Eine weitere Problemstelle bot die Diskussion um die Abbildung der konsortialen Erwerbung in Alma. Diese war Inhalt des Tracks CD-08 der Konzeptionsphase, in welchem verhandelt wurde, was Ex Libris an Entwicklungen zu liefern hätte, um das Produkt in diesem Bereich vertragsgemäß abnahmereif zu machen. Die große Schwierigkeit hierbei war, dass unseren Verhandlerinnen und Verhandlern tatsächliche Funktionalitäten nicht bekannt waren, und sie diesbezüglich auf Informationen von Ex Libris angewiesen waren, die zum Teil widersprüchlich waren oder sich später als falsch herausstellten. Die Resultate entsprechen zwar *de iure* den Verhandlungsergebnissen, erfüllen aber unsere Bedürfnisse nicht zur Gänze, sodass Nacharbeiten von Ex Libris notwendig sind. Manche Vorschläge aus der Konzeptionsphase wurden trotz mehrfachen Erklärungen und Beispielen offensichtlich nicht vollständig von Ex Libris verstanden. Zudem war die Weitergabe bzw. Dokumentation dieser Vorschläge zwischen unterschiedlichen Ex-Libris-MitarbeiterInnen mangelhaft, was großen Zeitverlust und wiederholten Erklärungsaufwand bedeutete. Die daraus resultierenden Ergebnisse kamen zum Teil erst so spät an, dass das für die Betreuung in dieser Phase zuständige Migrationsteam auf der Seite von Ex Libris nur mehr sehr eingeschränkt zur Verfügung stand.

Letztendlich mussten wir einsehen, dass sich während der gesamten Projektlaufzeit auf der Seite von Ex Libris kein Verständnis für die konsortiale Erwerbung in Österreich gebildet hat. Die Umsetzung in Alma muss (sofern überhaupt anwendbar) auf Workarounds aufbauen. Hier wurde von Ex Libris allerdings weitere Zusammenarbeit bei der Entwicklung zugesagt.

### ***2.3. Was sollte man beim nächsten Wechsel des Bibliothekssystems aus der Perspektive der Functional Experts für E-Ressourcen unbedingt anders bzw. besser machen?***

Um Entwicklungen sinnvoll verhandeln zu können, muss der tatsächliche Funktionsumfang der Software besser bekannt sein. Dazu ist eine andere

Gestaltung der Design-Phase notwendig, die erst nach einer Einführung in das System und bei Zugänglichkeit eines Testsystems stattfinden sollte.

Eine bessere Planung/Berücksichtigung/Organisation des zusätzlichen Arbeitsaufwandes (zum Alltagsgeschäft) als Functional Expert – auch für Abnahmetests, Erstellung von Schulungsunterlagen, Schulungen etc.

Die Migration der zentralen Verbunddatenbank sollte nicht, wie in unserem Fall, erst nach den Bibliotheken stattfinden. Wir hatten nicht nur mit Konverterproblemen zu kämpfen, sondern mussten auch (im Fall der Kohorte 1) für mehr als sechs Monate mit Übergangsworkflows arbeiten.

Der nächste Systemwechsel wird völlig anderen Prioritäten im bibliothekarischen Handeln folgen müssen (Open Access; massive Zentralisierungen; komplexe Deals, die nicht nur mit Erwerbung zu tun haben; neue Authentifizierungsformen/BenutzerInnenmanagement; viel höherer Prozentsatz der flüchtigen Ressourcen; granulare Inhalte; Funktionswandel der bibliothekarischen Tätigkeiten und in Folge andere Paraphenstruktur, etc.). Die Anforderungen dürfen dann nicht mehr retrospektiv, sondern müssen prospektiv formuliert sein.

#### ***2.4. Welche Wünsche und Erwartungen für die künftige Entwicklung von Alma gibt es aus der Perspektive der Functional Experts für E-Ressourcen?***

- Nachbesserungen bei der Lizenzverwaltung (nicht nur – aber auch – bei konsortialen Lizenzen)
- Verbesserung beim Umgang mit konsortialen Paketen
- Mehr Rücksichtnahme auf regionale Besonderheiten des deutschen Sprachraums (ZDB/EZB, Paketsigel, regionale Pakete, etc.)
- Kompetentere, deutschsprachige Ansprechpersonen bei Ex Libris, die bereit sind, sich auf unsere (lokalen wie auch verbundweiten) Workflows einzustellen
- Bessere Zeitplanung (z.B. auch Berücksichtigung von Benutzeroberflächenwechsel)
- Bessere/einfachere Möglichkeit der Vorausschau auf Endnutzeranzeigen in Discovery-Systemen (v.a. aus der Testumgebung heraus; vielleicht auch für die Katalogisierung wichtig)
- Kundenorientierte (d.h. bessere, schnellere, einfachere) Verbesserungsbereitschaft des Anbieters; mehr Flexibilität bei der Entwicklung von Lösungen anstatt standardisierter Ansätze

In der Functional-Experts-Gruppe E-Ressourcen haben bis März 2018 folgende Personen mitgearbeitet: Otto Bartl (WUW), Birgit Bittner (TUW),

Andrea Brandstätter (UBW), Kerstin Edlinger (UBW), Julia Ernst (AKW), David Frank (VUW), Andreas Frühling (MUW), Clara Ginther (UBG), Ingrid Haas (TUW), Manfred Hadraba (WUW), Angela Hagedorfer (ONB), Michael Hippacher (UBL), Lisa Hofer (UBI), Christian Kieslinger (FHP), Frank Koren (UBG), Michael Kranewitter (UBL), Viktoria Lang (UBW), Wolfgang Mayer (UBW), Georg Mayr-Duffner (WUW), Ralf Meßner (UBW), Franz Michlmayr (VUW), Rita Pinhasi (UBW), Erika Pörnbacher (UBI), Karl Rathmanner (FHP), Carmen Rosina (UBL), Andreas Rotheneder (UBS), Birgit Sams (UBL), Elisabeth Schmid (UBW), Margret Schmied-Kowarzik (WUW), Sonja Schuh (UBG), Anna-Maria Soja (ONB), Michaela Swoboda (UBL), Susanne Tremml (KEMÖ-GST), Silvio Wiese (OBVSG), Manuela Wiesinger (UBL), Roswitha Zellhofer (WUW), Siegfried Zerzer (UBI).

### **3. Der Alma-Implementierungsprozess aus der Perspektive der Functional Experts für Entlehnung (Fulfillment)**

#### ***3.1. Was ist bei der Implementierung von Alma aus der Perspektive der Functional Experts für Entlehnung gut gelaufen?***

Die Kommunikation mit Ex Libris hat prinzipiell gut funktioniert. Auch wenn in den sogenannten Functional Calls nicht immer alle Fragen beantwortet wurden, konnten die meisten Probleme auf der Kommunikationsplattform Basecamp diskutiert werden. Hier sei auch auf die kompetenten und engagierten MitarbeiterInnen im Implementierungsteam von Ex Libris hingewiesen, die stets um rasche Hilfe und Lösungen bemüht waren. Die Tatsache, dass die Arbeitssprache größtenteils Englisch war, wurde anfangs teilweise kritisiert, tat aber im Nachhinein der erfolgreichen Gesprächsführung keinen Abbruch. Ex Libris zeigte sich dahingehend flexibel, als dass ab Kohorte 2 Webcalls und Workshops auf Deutsch durchgeführt wurden. Auch andere Vorschläge wurden aufgegriffen und umgesetzt. Darunter fielen etwa zusätzliche Webcalls, Unterstützung beim Ausfüllen der Formulare für Kohorte 2, und die Öffnung der Konfiguration im Echtssystem während der Testphase. Besonders letzteres hat stark zum Verständnis und Wissensaufbau rund um das System beigetragen.

Weiters ist die entstandene Vernetzung und Zusammenarbeit zwischen den Functional Experts, Institutionen und Kohorten – ein Resultat des gemeinsamen Umstiegs – ein enormer Gewinn. Diese Zusammenarbeit über Webcalls sowie über persönliche Treffen der Functional-Experts-Gruppen

ermöglichte erst die erfolgreiche Implementierung in den einzelnen Häusern. Ein Wunsch der Functional Experts für Entlehnung ist es daher, diese Vernetzung unbedingt weiter zu erhalten und zu pflegen. Die Idee von Herrn Voss (Humboldt-Universität zu Berlin), diesen Austausch grenzübergreifend zu führen, kann daher nur unterstützt werden.

Auch die Schulungsgruppe spielte im Implementierungsprozess eine wesentliche Rolle, indem sie einerseits die Functional-Experts-Gruppen koordinierte und damit die zuvor erwähnte Kommunikation förderte, und andererseits die Functional Experts durch die Erstellung und Organisation von Videos und Schulungsunterlagen erheblich bei den Schulungen unterstützte.

### ***3.2. Wo traten aus der Perspektive der Functional Experts für Entlehnung beim Implementierungsprozess Schwächen auf?***

Für die erfolgreiche Implementierung war besonders im Bereich Entlehnung eine genaue Kenntnis der Systemstruktur und der Konfigurationsmöglichkeiten in Alma notwendig. Da viele Functional Experts aber aus dem reinen AnwenderInnenkreis kamen und vorher noch nie mit der Konfiguration eines Bibliothekssystems zu tun hatten, waren Verständnisprobleme vorprogrammiert: Das Verstehen der Alma-Systemstruktur erfordert eine gänzlich andere Denkweise als bei Aleph bzw. Alephino (Stichwort: Zusammenspiel aus Fulfillment Units, Benutzungsbedingungen, Benutzergruppen, etc.). Um die für die Struktur der jeweiligen Bibliothek geeignete Konfiguration in Alma vornehmen zu können, war die permanente Zusammenarbeit mit einem/einer SystembibliothekarIn dringend notwendig. Da es mit Alma auch notwendig wurde, die Passwortverwaltung aus dem Bibliothekssystem auszulagern, war eine zusätzliche intensive Zusammenarbeit der SystembibliothekarInnen mit den einzelnen IT-Abteilungen der Einrichtungen erforderlich. Da diese leider nicht in allen Bibliotheken ohne weiteres möglich war, kam es öfter zu Unsicherheiten im Implementierungsprozess, die leicht vermieden werden hätten können.

Diese Schwierigkeiten sind nicht zuletzt der Tatsache geschuldet, dass die Rolle und der Funktions- und Arbeitsumfang eines Functional Experts zu Beginn des Projektes einerseits durch Ex Libris nicht klar genug definiert, und andererseits über das Projektmanagement nicht ausreichend kommuniziert wurden. Erst im Laufe des Projektes wurden sich viele der Verantwortung, die sie zu tragen hatten, bewusst. AnwenderInnen mit ausschließlich praktischer Erfahrung mussten plötzlich Entscheidungen im Zusammenhang mit Datenbereinigung, Migration, Konfiguration und zukünftigen Workflows treffen. Auch der Zeitaufwand wurde von allen gänz-

lich unterschätzt, sodass während des Projekts oft mehr Personen als die dafür nominierten Functional Experts eingebunden werden mussten.

Zwischen Functional Experts und VertreterInnen von Ex Libris kam es daher zu unterschiedlichen Erwartungshaltungen und Kommunikationsproblemen bei diversen Webcalls und Workshops. Ex Libris setzte etwa vieles an Wissen voraus, dessen Vermittlung sich die Functional Experts eigentlich von Ex Libris erwartet hatten. Fehlerhaft ausgefüllte Formulare, falsche Annahmen und späte Erkenntnisse waren die Folge. Oft wurden die institutionellen Workflows in Frage gestellt, und es musste immer wieder erklärt werden, weshalb gewisse Dinge auf eine gewisse Art gehandhabt werden mussten. Es stellt sich daher die Frage, weshalb vertieftes Wissen über die Vorgängersysteme Aleph und Alephino, aus denen migriert wurde (beide sogar vom selben Anbieter) als nicht notwendig erachtet wurde. Als Unterstützung für das bessere gegenseitige Verständnis hätten zum Beispiel die zu Beginn des Projekts ausgearbeiteten Workflows dienen können.

Alles in allem war aufgrund dieser Faktoren der Zeitplan zu knapp bemessen. Die Testphase, in denen die eigenen Daten zur Verfügung standen, war zu kurz, weshalb manches gar nicht bzw. nicht ausreichend getestet werden konnte (z.B. Analytics, Mahnungen). Das Konfigurationsformular musste zeitintensiv nachkontrolliert und nachgebessert werden, da manchmal zu viel oder zu wenig übernommen wurde und größere Änderungen im System während der Implementierungsphase zu bösen Überraschungen führten (Stichwort: Passwortverwaltung, neue Benutzeroberfläche). Aufgrund aller aufgeführten Punkte absolvierten die Functional Experts also eine *Tour de Force*, die durch großzügigere Zeitplanung, klarere Rollendefinition und besseres Personalmanagement vermieden werden hätte können.

### ***3.3. Was sollte man beim nächsten Wechsel des Bibliothekssystems aus der Perspektive der Functional Experts für Entlehnung unbedingt anders bzw. besser machen?***

Die Entlehnung ist jener Systembereich, der sofort mit dem Go-Live fehlerfrei funktionieren muss, da dieser die größte Außenwirkung hat. Deshalb sollte auf einen angemessenen Zeitplan mit ausreichend Vorbereitungs- und Testphasen, und die Möglichkeit mehrerer Testmigrationen geachtet werden. Ist wieder ein Umstieg mehrerer Bibliotheken auf einmal vorgesehen, so muss sich dies im Zeitplan widerspiegeln, um genug Raum und Ressourcen für die Behandlung lokaler Gegebenheiten und Ausprägungen zur Verfügung zu haben und mehrere Vor-Ort-Termine mit dem Anbieter in den einzelnen Bibliotheken wahrnehmen zu können.

Die Einführung eines neuen Systems erfordert jedes Mal ein Umdenken und Umlernen der KundInnen. Die Einschulung durch den Anbieter ist daher besonders wichtig und muss rechtzeitig im Projekt stattfinden. Erst mit einem fundierten Wissen um das neue System können Entscheidungen zu Migration und Konfiguration getroffen werden.

Das Prinzip und der Aufgabenbereich der sogenannten Functional Experts haben sich als gutes Modell herausgestellt, doch sollten die damit verbundenen Aufgaben von Beginn an klar formuliert und kommuniziert werden. Dies betrifft nicht nur die Kommunikation zwischen Anbieter und KundInnen, sondern hier sollten vor allem die ProjektmanagerInnen der einzelnen Bibliotheken in die Pflicht genommen werden, die nicht nur den Ressourcenbedarf für einen Systemumstieg genau planen müssen, sondern auch die Funktion einer Kommunikationsschnittstelle innehaben sollten. Es braucht daher in den Häusern vermehrt im Projektmanagement versierte und ausgebildete Personen, die ein derartiges Großprojekt kompetent betreuen und begleiten können.

### ***3.4. Welche Wünsche und Erwartungen für die künftige Entwicklung von Alma gibt es aus der Perspektive der Functional Experts für Entlehnung?***

Um direkt auf die Entwicklung von Alma einwirken zu können, ist eine Vernetzung mit anderen Anwenderbibliotheken nicht nur innerhalb Österreichs, sondern im gesamten deutschsprachigen Raum notwendig, um Ex Libris gegenüber verstärkt auftreten zu können.

Wir würden uns oft mehr Problembewusstsein auf der Seite von Ex Libris wünschen. Denn einerseits müssen manche Fälle, die über das Ticketsystem Salesforce eingebracht werden, lange diskutiert und gerechtfertigt werden, andererseits löst Ex Libris selbst bei der Einspielung der monatlichen Releases regelmäßig Kettenreaktionen aus. D.h. eine Neuerung in einem Bereich führt zu einem Problem in einem anderen. Diese Tatsache führt in den einzelnen Bibliotheken zu einem unnötigen Mehraufwand, was durch eine bessere Qualitätssicherung auf Ex Libris' Seite leicht zu vermeiden wäre. Um zum Schluss noch ein paar spezielle Wünsche unsererseits als Functional Experts für Entlehnung/Benutzung zu nennen: Schnellere Performance, die Möglichkeit, Guthaben auszuzahlen, und ein Opt-In bzw. Opt-Out für alle Briefe und die Entlehnngeschichte pro BenutzerIn.

In der Functional-Experts-Gruppe für Entlehnung haben bis März 2018 folgende Personen mitgearbeitet: Karin Demetz (ULBT), Mario Eder (UBS), Franz Halas (ÖNB), Regina Hochmuth (TUW), Marian Jazwik

(WUW), Christian Kieslinger (FHP), Günter Kindl (MUW), Christian Kofler (ULBT), Birgit Kopar (UBW), Elisabeth Koppensteiner (WUW), Chin Liang (MUW), Susanne Luger (UBL), Ludwig Lumetsberger (UBL), Martin Malina (VBK), Marian Miehler (MUW), Karl Rathmanner (FHP), Karin Ruhmannseder (UBS), Meinard Schmiedbauer (UBG), Sylvia Stapelfeldt (UBW), Ingrid Tanzberger (ÖNB), Robert Winkelhofer (TUW).

#### **4. Der Alma-Implementierungsprozess aus der Perspektive der Functional Experts für Erwerbung (Acquisitions)**

##### ***4.1. Was ist bei der Implementierung von Alma aus der Perspektive der Functional Experts für Erwerbung gut gelaufen?***

Der offene Umgang der Functional Experts der teilnehmenden Bibliotheken und die ständige Bereitschaft, Wissen zu teilen, waren wichtige Bausteine für das Gelingen des Alma-Projekts. Die gute Kommunikation bei gemeinsamen Webkonferenzen und Treffen und die Unterstützung der KollegInnen haben zu Input für die Gestaltung von Arbeitsabläufen und zu schnellen Lösungen bei Hindernissen geführt. Die Datenmigration im Bereich Erwerbung ist großteils problemlos verlaufen. Der organisatorische Unterbau (d.h. die Werkzeuge Alfresco, WebEx, Basecamp, Wiki) und die dahingehende Betreuung durch die OBVSG sind ebenfalls positiv zu erwähnen.

##### ***4.2. Wo traten aus der Perspektive der Functional Experts für Erwerbung beim Implementierungsprozess Schwächen auf?***

Die eingeschränkte Möglichkeit, auf Deutsch mit Ex Libris zu kommunizieren, ist auf jeden Fall zu bemängeln. Die Kommunikation auf Englisch ist vor allem bei der Vermittlung von speziellen Arbeitsabläufen und komplexen Fragestellungen eine zusätzliche Hürde, die die Functional Experts nehmen mussten. Das zur Verfügung gestellte Trainingsmaterial war leider unzureichend und ebenfalls nur auf Englisch verfügbar, die deutsche Übersetzung der Produktdokumentation oft nicht korrekt oder insgesamt überholt.

Zudem wurde der Zeitaufwand für die Functional Experts und der Umfang der Tätigkeiten schlecht kommuniziert: Der Auftrag, sich noch zusätzlich zum Tagesgeschäft und zu eigenen, oftmals verantwortungsvollen Tätigkeiten bis ins Detail in eine neue Software einzuarbeiten, Testszenerien zu entwerfen, Migrationsformulare auszufüllen, und dann auch noch

Schulungsmaterialien zu erstellen, ist beinahe undurchführbar. Auch den jeweiligen Führungsebenen wurde das Ausmaß an zusätzlicher, von den MitarbeiterInnen der Institutionen zu leistender Arbeit von Ex Libris nicht ausreichend kommuniziert.

Gerade bei größeren Einrichtungen war zudem der Zeitplan unzureichend. Es waren zu wenig Zeit für Datenkorrekturen eingeplant, die Trainingseinheiten zu eng getaktet, und das Testen in der Sandbox erst sehr spät im Ablauf möglich. Das sind Stolpersteine, die recht einfach durch bessere Planung vermieden hätten werden können.

#### ***4.3. Was sollte man beim nächsten Wechsel des Bibliothekssystems aus der Perspektive der Functional Experts für Erwerbung unbedingt anders bzw. besser machen?***

- Systemanforderungen, die ja letztendlich zur Auswahl des Software-Anbieters geführt haben, sollten vehementer und frühzeitiger eingefordert werden. Serviceorientierung, Respekt und fachliche Unterstützung bei Systemimplementierung und Betrieb sollten für den Systemanbieter selbstverständlich sein – bei der Auftragsvergabe sollte nicht nur die First-Response-Zeit bei Anfragen relevant sein.
- Für eine effiziente Zeit- und Ressourcenplanung wäre die frühere Bereitstellung von Testmöglichkeiten (Sandboxes) in der Implementierungsphase wünschenswert.
- Notwendig wären auch On-Site-Workshops: Hier könnte sich der Systemanbieter ein Bild der lokalen Arbeitsabläufe und Verbundgegebenheiten machen. Das würde unsere Bedürfnisse klar kommunizieren und eine zielsichere Implementierung ermöglichen.
- Grundlagenschulungsmaterialien und Ersts Schulungen sollten vom Systemanbieter angeboten werden. Trainings durch ExpertInnen vor Ort für jede Institution wären eine effiziente Methode, um die Funktionalitäten eines neuen Systems zu vermitteln.

#### ***4.4. Welche Wünsche und Erwartungen für die künftige Entwicklung von Alma gibt es aus der Perspektive der Functional Experts für Erwerbung?***

- Zugewinn an Stabilität und Betriebsgeschwindigkeit des Systems
- Beschleunigung des täglichen Arbeitsablaufs (Shortcuts, Reduktion der Mausclicks, die Möglichkeit, mit der Enter-Taste in Menüs zu bestätigen, etc.)
- Vollständige und aktuelle Dokumentation

- Zügige Weiterentwicklung, sodass zumindest eine teilweise Annäherung an den funktionalen Leistungsumfang von Aleph im Erwerbsbereich möglich ist
- Bessere Anpassungsmöglichkeiten an die lokalen und verbundweiten Gegebenheiten; auch Optionsmöglichkeiten bei Neuerungen, die z.B. eher für den amerikanischen Markt gedacht sind, wären wünschenswert
- Mehr Möglichkeiten der Personalisierung für MitarbeiterInnen: Schriftgröße, Farbschema, Definition eigener Shortcuts

In der Functional-Experts-Gruppe für Erwerbung haben bis März 2018 folgende Personen mitgearbeitet: Christine Bauer (UBW), Isolde Baum (UBW), Birgit Bittner (TUW), Agnes Brunbauer (UBS), Anna Susanna Dolinar (UBS), Ines Erharter (ULBT), Margit Fauland (UBG), Christoph Genewein (AKW), Brigitta Gregori (WUW), Maria Hehle (ULBT), Christine Hinterhofer (VBK), Birgit Hörzer (UBG, derzeit karenziert), Helmut Janser (UBS), Marion Kaufer (ULBT), Christian Kieslinger (FHP), Elisabeth Kolb (ÖNB), Michaela Linhardt (UBG), Martin Malina (VBK), Barbara Meller (UBS), Franz Michlmayr (VUW), Beate Mitterer (ULB), Christiane Mittermayr (UBG), Maria Moik (UBG), Alexandra Praschl (UBL), Maria Praise (UBG), Florian Putschögl (VBK), Reinhard Rathmayr (UBS), Viktoria Reindl (UBL), Silvia Reisinger (TUW), Arnulf Rossbacher (VBK), Güler Sahin (ULBT), Sonja Schuh (UBG), Priska Stern (ULBT), Judith Stranzinger (UBG), Alexandra Täubler (UBW), Johanna Volgger (ULBT), Edith Walden (ÖNB), Monika Wiesinger (MUW), Elisabeth Zak (WUW).

## **5. Der Alma-Implementierungsprozess aus der Perspektive der Functional Experts für Fernleihe (Resource Sharing)**

### ***5.1. Was ist bei der Implementierung von Alma aus der Perspektive der Functional Experts für Fernleihe gut gelaufen?***

Grundsätzlich gab es nicht viele Fernleihe-Daten zu migrieren. Die Benutzerdatensätze kamen aus dem Entlehnbereich, die offenen Bestellungen wurden nicht migriert. Da viele Bibliotheken die gebende Fernleihe in Aleph nicht benutzt haben (die Entlehnung erfolgte über die Ortsleihe), haben die meisten von uns diese in Alma erst aufgebaut, oder benutzen nach wie vor die Entlehnung für die Verbuchung der gebenden Fernleihe. Die Migration der bestehenden Bibliotheksdatensätze hat gut funktioniert.

Es mussten zwar Anpassungen vorgenommen werden, aber das fiel für uns unter Datenbereinigung.

Von allen Functional Experts sehr positiv wahrgenommen wurden die über die OBVSG organisierten Webkonferenzen. Zugegebenermaßen haben wir ab der Kohorte 2 da etwas mehr profitiert, aber generell konnten wir in diesen Sitzungen sehr viel voneinander lernen (sowohl aus den Fehlern als auch aus den Erfolgen).

Sehr hilfreich waren der Follow-Up-Call und vor allem auch der On-Site-Workshop. Auch wenn die Erwartungen an den Workshop auf der Seite von Ex Libris andere waren als von Seiten der Functional Experts, wurde sehr flexibel auf unsere Bedürfnisse eingegangen. Mehrere solche Angebote (und auch frühere Termine) hätte beiden Seiten die Arbeit um einiges leichter gemacht.

Das Case-System für Fehler- und Problemmeldungen erzeugt zwar eine große Menge an E-Mails, man bekommt aber dadurch auch einen guten Einblick in (eventuell identische oder noch zu erwartende) Problemfälle an anderen Bibliotheken.

### ***5.2. Wo traten aus der Perspektive der Functional Experts für Fernleihe beim Implementierungsprozess Schwächen auf?***

Ein durchgehend großes Problem war die Einschulung. Zumindest für die jeweiligen Functional Experts wäre eine tatsächliche Schulung notwendig gewesen. Die bereitgestellten Unterlagen und Videos haben sich als nicht ausreichend herausgestellt. Der On-Site-Workshop wurde zwar dann sehr massiv für Schulungszwecke umfunktioniert, war vom Zeitplan her aber dann schon zu spät (vor allem für die Kohorte 1), und wäre eigentlich für einen Feinschliff der bereits bestehenden Konfigurationen geplant gewesen.

Grundsätzlich empfanden die Functional Experts der Fernleihe ein gewisses Informationsdefizit, insbesondere angesichts der Tatsache, dass ein Support von Ex Libris zu Beginn der Implementierungsphase der Kohorte 1 *de facto* nicht existierte (keine Grundlagenschulung, kein geplanter Follow-Up-Call etc.). Verwirrend wurde stellenweise die Aufteilung der Informationen auf die Plattformen Basecamp und Alfresco empfunden.

### ***5.3. Was sollte man beim nächsten Wechsel des Bibliothekssystems aus der Perspektive der Functional Experts für Fernleihe unbedingt anders bzw. besser machen?***

Eine grundsätzliche Vorstellung der Funktionen in den einzelnen Bereichen zu Beginn des Projektes hätte vielen Problemen entgegengewirkt. Und zwar

nicht über statische Video-Tutorials, sondern in direktem Kontakt mit dem Entwickler (z.B. über einen Webcall, vorzugsweise in deutscher Sprache). Wenn ein System eine derartige Veränderung zum Vorgänger darstellt, sind die neuen Funktionen im Detail für die AnwenderInnen manchmal nur schwer zu durchschauen. In einem direkten Gespräch können Unklarheiten und Missverständnisse beseitigt oder vermieden werden.

Eine Funktionsbeschreibung (eventuell mit Beispielen) für die Abnahmetests sollte von Seiten des Anbieters kommen, und/oder in Zusammenarbeit mit den Functional Experts erstellt werden. Die genauen Workflows waren für uns teilweise noch nicht komplett durchschaubar, und ein Testen aller Funktionen somit nur schwer möglich. Voraussetzung dafür ist ein früherer Zugang zu einem Testsystem mit einer Konfiguration der grundsätzlichen Funktionen vom Anbieter. Veränderungen können dann nach Bedarf von den SystembibliothekarInnen vorgenommen und auch geübt werden.

Die Aufgaben und die Verantwortung der Functional Experts in den unterschiedlichen Bereichen müssen von Anfang an klar definiert sein. Auch um den zu erwarteten Arbeitsaufwand genauer einschätzen zu können, und um auf zu treffende Entscheidungen besser vorbereitet zu sein.

#### ***5.4. Welche Wünsche und Erwartungen für die künftige Entwicklung von Alma gibt es aus der Perspektive der Functional Experts für Fernleihe?***

Für die zukünftige Entwicklung erwarten wir uns eine bessere Einbindung der Suchmöglichkeiten über Netzwerkzone und Gemeinschaftszone (Stichwort Lokalisierung). Zurzeit ist diese noch nicht wirklich praktikabel. Damit einhergehend wäre dann auch eine großflächige Nutzung der ISO-Fernleihe möglich. Idealerweise würden wir diese dann auch mit anderen Alma-Institutionen und -Verbänden weltweit verknüpfen. Eine sehr nützliche Erweiterung wäre auch eine Möglichkeit der Auswertung der gebenden Fernleihe für die Verrechnung (Anzahl der verschickten Exemplare mit den dazugehörigen Bestellnummern).

In der Functional-Experts-Gruppe für Fernleihe haben bis März 2018 folgende Personen mitgearbeitet: Bernadette Berger (UBG), Astrid Böck (TUW), Julia Grasböck (UBL), Werner Hirschmugl (VUW), Marian Jazwik (WUW), Christian Kieslinger (FHP), Sonja Klinger (UBS), Christian Kössler (ULBt), Ludwig Lumetsberger (UBL), Helmut Maisser (UBW), Martin Malina (VBK), Thomas Mikulka (UBW), Klaus Neubauer (UBG), Peter Pils (UBS), Karl Rathmanner (FHP), Arnulf Roßbacher (VBK), Harald Schlin-

ger (AKW), Bernhard Starchl (UBG), Ingrid Tanzberger (ONB) und Georg Zippenfenig (VUW).

## **6. Der Alma-Implementierungsprozess aus der Perspektive der Functional Experts für Katalogisierung (Resource Management)**

### ***6.1. Was ist bei der Implementierung von Alma aus der Perspektive der Functional Experts für Katalogisierung gut gelaufen?***

Absolut positiv sind die institutionsübergreifende Vernetzung und Zusammenarbeit der Functional Experts der Kohorte1- und 2-Bibliotheken und der damit verbundene Erfahrungs- und Wissensaustausch zu sehen. Ebenso war die im Projektplan eigentlich nicht so vorgesehene vorzeitige Einbindung der Kohorte 2-Bibliotheken in die Implementierung eine richtige Entscheidung.

Positiv war auch die organisatorische Unterstützung der OBVSG bei der Bereitstellung der Infrastruktur (insbesondere im Zusammenhang mit WebEx und der Aufzeichnung der dort abgehaltenen Sitzungen). Nicht zuletzt soll die Teilnahme von KollegInnen der OBVSG an den WebEx-Sitzungen der Functional Experts herausgestrichen werden, wo diese über aktuelle Entwicklungen und Workflows informierten, aber auch für Rückfragen bereit standen.

Durch das überaus große Engagement der beteiligten Personen und die Offenheit im Austausch miteinander konnte die Arbeitslast an den einzelnen Institutionen zumindest etwas verringert werden, was zum Gelingen der Implementierung maßgeblich beigetragen hat. Ein weiterer positiver Aspekt ist die Tatsache, dass dieser in der Implementierung gelebte Austausch und die Vernetzung der ehemaligen Functional Experts der Kohorten 1 und 2 weiterhin besteht und auch bereits auf die KollegInnen der Wave 3 ausgeweitet wurde.

### ***6.2. Wo traten aus der Perspektive der Functional Experts für Katalogisierung beim Implementierungsprozess Schwächen auf?***

- Der Projektzeitplan war hinsichtlich der Implementierungsphase sehr ambitioniert. Die Rolle der Functional Experts war von Beginn an nicht ausreichend bekannt bzw. kommuniziert worden. Dies hatte neben der täglichen Arbeit eine sehr hohe zusätzliche Arbeitsbelastung der Functional Experts zur Folge (selbstständiges Erarbeiten der

Funktionsweisen des Systems und des Wissens über das neue Datenformat, Datenbereinigungen, Erstellen von Schulungsunterlagen, Durchführen von Abnahmetests, Schulen der KollegInnen, etc.).

- Aufgrund der Projektsprache Englisch kam es oftmals zu Missverständnissen auf beiden Seiten.
- Das Schulungskonzept von Ex Libris ist zu hinterfragen, denn die bereitgestellten Schulungsvideos sowie die Produktdokumentation waren für ein Selbststudium unzureichend und größtenteils nur auf Englisch vorhanden. Die Möglichkeit, sich an eine direkte Ansprechperson bei Ex Libris zu wenden, war nur eingeschränkt gegeben. Hierbei wurde insbesondere das teilweise mangelhafte Wissen der MitarbeiterInnen von Ex Libris über die Funktionsweisen von Aleph (das ebenso ein Ex-Libris-Produkt ist) als Problem gesehen, da es zeitaufwändig war, die Funktionalitäten des alten Systems zu erklären.
- Zusätzlich zum Systemumstieg mussten sich die Functional Experts Wissen über das neue Datenformat (MARC21) selbstständig aneignen und eigene Schulungsunterlagen dazu erstellen. Erschwerend kam hinzu, dass es im Österreichischen Bibliothekenverbund Unsicherheiten in Bezug auf die Auslegung von MARC21 gab. Dies hatte unterschiedliche Wissensstände und hausinterne Nachschulungen der KollegInnen zur Folge.
- Die Umstellung der Benutzeroberfläche von Alma, wodurch die bereits erstellten Schulungsunterlagen erneut überarbeitet werden mussten.
- Funktionalitäten, deren Entwicklung von Ex Libris zugesichert waren, wurden erst sukzessive (nach Go-Live der Kohorte 1 bzw. erst mit Go-Live der Netzwerkzone) implementiert, sodass manche davon beim Zeitpunkt der Abnahme nicht umfänglich getestet werden konnten. Dies machte eine erneute Überarbeitung der Schulungsunterlagen erforderlich.
- Der Zeitraum des Parallelbetriebs und die dadurch nicht vorhandene Anbindung an die Verbunddatenbank (Netzwerkzone) war insbesondere für Kohorte 1 zu lange und stellte eine zusätzliche Belastung in der täglichen Arbeit dar. Der spätere Umstieg der OBVSG nach Alma machte weitere Schulungen zur Arbeit mit der Netzwerkzone notwendig.

### ***6.3. Was sollte man beim nächsten Wechsel des Bibliothekssystems aus der Perspektive der Functional Experts für Katalogisierung unbedingt anders bzw. besser machen?***

- Die Projektsprache muss Deutsch sein, um Missverständnisse und eine zusätzliche Arbeitsbelastung zu vermeiden.
- Seitens des Systemanbieters muss ein Schulungskonzept vorhanden sein, das ein Selbststudium zumindest ermöglicht. Als Alternative zu einem ausgereiften Schulungskonzept könnte auch eine sehr gute und aktuelle Produktdokumentation verwendet werden. Jedenfalls sollten aber von Anbieterseite her Ansprechpersonen für die jeweiligen Bereiche existieren, die auch Workshops vor Ort durchführen.
- Der Zugriff auf ein Testsystem ist nur bedingt hilfreich, wenn dabei nicht die eigenen Daten migriert werden, bzw. die Konfiguration des Systems teilweise nicht bekannt ist und so Missverständnisse entstehen.
- Vom Projektplan sollten zumindest zwei Testmigrationen vorgesehen werden, denn der Zeitraum war für den Umfang der zu testenden Daten und Workflows zu knapp bemessen.
- Beim Umstieg auf ein neues System mit gleichzeitigem Wechsel des Formats müssen für den Formatwechsel auch ausreichend Zeit- und Personalressourcen vorgesehen sein.

#### ***6.4. Welche Wünsche und Erwartungen für die künftige Entwicklung von Alma gibt es aus der Perspektive der Functional Experts für Katalogisierung?***

- Verbesserungen hinsichtlich der Stabilität und Betriebsgeschwindigkeit des Systems.
- Deutliche Verbesserungen bei der Funktionsweise des Metadateneditors, um an den Katalogisierungskomfort von Aleph heranzureichen, wie zum Beispiel die farbliche Unterscheidung von Feldnummern, Indikatoren und Subfeldern, das gleichwertige Arbeiten in beiden Katalogisierungsfenstern bei geteiltem Bildschirm, fehlerfreie Bedienmöglichkeit mit der Tastatur anstatt mit der Maus, etc.
- Die Möglichkeit einer systematischen Anzeige bzw. Sortierbarkeit von Hierarchien.
- Mehr Möglichkeiten zur Adaptierung der Einstellungen (Ausblenden der von Ex Libris erstellten, für uns aber nicht relevanten Schablonen und Datenformate, etc.).
- Verbesserungen bei der Fremddatensuche, die derzeit erheblich langsamer erfolgt als in Aleph.
- Vollständige Umsetzung der von der OBVSG geforderten Funktionalitäten der GND in Alma, die bis zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht

gegeben ist. Derzeit müssen das Erstellen von Normdaten und die Redaktionsarbeit mangels Implementierung immer noch in Aleph erfolgen.

- Mehr Verständnis und Bereitschaft zur Weiterentwicklung des Systems für die Anforderungen des deutschsprachigen Raums auf der Seite von Ex Libris.

In der Functional-Experts-Gruppe für Katalogisierung haben bis März 2018 folgende Personen mitgearbeitet: Marina Assmayr (ULBT), Christian Beiler (UBW), Agnes Brunbauer (UBS), Victoria Buschbeck (AKW), Sabine Doberer (UBG), Margit Fauland (UBG), Maria Hehle (ULBT), Birgit Hörzer (UBG, derzeit karenziert), Harald Hyden (UBG), Helmut Janser (UBS), Susanne Kapun (WUW), Karin Kleiber (ONB), Karin Landl (UBG), Wolf-Dieter Lang (ONB), Susanne Luger (UBL), Astrid Menninger (ULBT), Marian Miehl (MUW), Hartwig Musenbichler (ULBT), Conny Paril (TUW), Veronika Plößnig (ULBT), Reinhard Rathmayr (UBS), Klaus Schachner (UBG), Elisabeth Schmid (UBW), Bernhard Schubert (UBW), Stefan Schuh (UBG), Rainer Steltzer (ULBT), Carina Valland (VUW), Claudia Weitlander (ULBT), Anna Wieser (TUW), Monika Winkler (ONB), Lukas Zach (MUW) und Roswitha Zellhofer (WUW).

## **7. Der Alma-Implementierungsprozess aus der Perspektive der Functional Experts für Öffentliche Services (Public Services)**

### ***7.1. Was ist bei der Implementierung von Alma aus der Perspektive der Functional Experts für Öffentliche Services gut gelaufen?***

Was man in der Functional-Experts-Gruppe für Öffentliche Services hervorheben kann, ist die sehr gute Zusammenarbeit in der Gruppe. Speziell bei der Erstellung des neuen Standard-Normalisierungstemplates wurde sehr viel Input von den jeweiligen Bibliotheken geliefert, womit die Arbeit für die OBVSG etwas vereinfacht wurde. Auch das Testen der verschiedensten Einstellungen und Normalisierungen konnte so gut aufgeteilt werden. Der Zeitplan für den Go-Live war bei beiden Kohorten sehr straff, es ist uns jedoch durch gute Vorarbeit gelungen, diesen ebenfalls einzuhalten. Speziell am Ende des Projektes, beim Aufbau der OBV-Primo-Ansicht, und beim Verlinken der Institutionszonen mit der Netzwerkzone war es kein Problem, wenn manche Bibliotheken ihre Daten etwas verzögert erhielten.

## ***7.2. Wo traten aus der Perspektive der Functional Experts für Öffentliche Services beim Implementierungsprozess Schwächen auf?***

Eine gewisse Schwäche gab es beim Umstieg der Kohorte 1: Wichtige Eckpunkte wurden nicht an die OBVSG kommuniziert, weshalb wir unsere Informationen auf anderen Kanäle bekommen mussten, um weitere Schritte setzen zu können. Diese Schwäche wurde aber bei der Implementierung der Kohorte 2 behoben. Zum Zeitpunkt, als das Normalisierungstemplate von Ex Libris erstellt wurde, waren die Daten noch einem ständigen Fluss unterworfen, weshalb nicht sicher war, wie sie bei der Migration tatsächlich aussehen würden. Daher konnten viele Anpassungen erst in letzter Minute bzw. in den ersten Wochen nach der Migration vorgenommen werden.

## ***7.3. Was sollte man beim nächsten Wechsel des Bibliothekssystems aus der Perspektive der Functional Experts für Öffentliche Services unbedingt anders bzw. besser machen?***

Im Rahmen des Projektes erfolgte nicht nur ein Systemwechsel, sondern auch ein Formatwechsel – dieser gravierende Punkt machte für uns eigentlich die meiste Arbeit. Durch die Formatumstellung musste auch der gesamte Primo-Bereich adaptiert werden, d.h. das gesamte Normalisierungstemplate musste neu erstellt werden. Speziell in diesem Punkt wäre es sinnvoller gewesen, mit ExpertInnen der Katalogisierung bzw. der Formate enger zusammenzuarbeiten.

## ***7.4. Welche Wünsche und Erwartungen für die künftige Entwicklung von Alma gibt es aus der Perspektive der Functional Experts für Öffentliche Services?***

Weil wir derzeit noch in der Testphase sind und das System sicherlich noch nicht hundertprozentig kennen, ist es sehr schwer zu sagen, was noch wünschenswert wäre. Ein Punkt, der schon von Beginn an immer wieder aufkommt, ist der Umgang mit elektronischen Ressourcen und Portfolios aus der Gemeinschaftszone. Hier gibt es sicherlich auch im Bereich der Öffentlichen Services noch Verbesserungspotenzial. Ein weiterer Punkt sind die Publishing-Zeiten – es wäre wünschenswert, wenn das Publishing aus Alma nur einmal täglich zu einem von der Bibliothek selbst bestimmten Zeitpunkt läuft. Auf diese Weise könnte man den derzeitigen Problemen, wie z.B. der fehlerhaften Reihung von verschiedenen Versionen desselben Titels, aus dem Weg gehen. So wäre außerdem gewährleistet, dass immer die aktuellste Version in Primo sichtbar ist.

Das Publishing in Alma ist sehr undurchsichtig: Weder gibt es aussagekräftige Reports, aus denen die vom Publishing bearbeiteten Datensätze hervorgehen, noch findet man in der Dokumentation die genauen Kriterien, die das Publishing für einen Datensatz auslösen. Das führte v.a. beim Umstieg der Netzwerkzone zu riesigen Publishing-Jobs, die tagelang liefen, sowie mehrmals dazu, dass Daten in Alma und Primo nicht synchron waren. Hier sind wesentlich mehr Dokumentation und Möglichkeiten, das Publishing zu überwachen, gefragt.

Auch die Anzeige im Alma-GetIt-iframe, der in Primo eingebettet ist, ist verbesserungswürdig. Speziell die Anzeige von Related Records, also den Beständen verknüpfter Titel, ist zurzeit sehr unbefriedigend.

Weiters gibt es auch bei der Verfügbarkeitsanzeige Limits: Es ist z.B. nicht möglich, Bestände, die zwar im Regal stehen, aber aus bestimmten Gründen (gesperrt, Restitutionsfall) nicht benutzbar sind, in Primo als nicht verfügbar anzuzeigen. Zusätzlich wünschen wir uns eine bessere Unterstützung von Zwei- oder Mehrsprachigkeit der Delivery-System-Oberfläche in Alma, z.B. Location-Link-Templates für verschiedene Oberflächensprachen.

In der Functional-Experts-Gruppe für Öffentliche Services haben bis März 2018 folgende Personen mitgearbeitet: Matthias Berchtold (ULBT), Nadine Cerny (OBVSG), Richard Egger (UBS), Manfred Eischer (VUW), Daniel Formanek (MUW), Astrid Höller (UBG), Christian Kieslinger (FHP), Michael Kranewitter (UBL), Markus Lackner (UBG), Veronika Leitner (WUW), Martin Malina (VBK), Michaela Putz (UBW), Karl Rathmanner (FHP), Arnulf Roßbacher (VBK), Ramon San Martin (VUW), Eva Schaudy (TUW) und Dirk Willinghöfer (ONB).

## **8. Der Alma-Implementierungsprozess aus der Perspektive der Functional Experts für Zeitschriften (OBV-Initiative)**

### ***8.1. Was ist bei der Implementierung von Alma aus der Perspektive der Functional Experts für Zeitschriften gut gelaufen?***

Durch die lange Vorlaufzeit, die dieses Projekt hatte, innerhalb derer die Functional Experts der ersten Kohorte zunächst mehrere Monate in einer Sandbox-Umgebung testen konnten und dann sukzessive Zugang zu den eigenen Daten in einer Testumgebung hatten, war das Arbeiten nach Go-Live grundsätzlich möglich. Die Kohorte 2-Bibliotheken konnten demnach

von einer noch längeren Vorlaufphase profitieren, beteiligten sich allerdings auch schon aktiv an den Vorbereitungen, wobei nach Projektplan eigentlich nur die KollegInnen der ersten Kohorte gefordert gewesen wären. Nachdem sich die Gruppe herausgebildet hatte, funktionierte die Zusammenarbeit zwischen den Functional Experts im Allgemeinen reibungslos und gut.

Positiv zu erwähnen ist auch, dass die im Projektplan von Ex Libris gesetzten Termine aus Sicht der Functional Experts größtenteils hielten. Die Meilensteine, allen voran die beiden Go-Lives der Kohorten, fanden zu den angekündigten Terminen statt, was für die MitarbeiterInnen gut war, da viele von ihnen in der Abstimmung von Urlaubsplänen und Ähnlichem viel Rücksicht auf den Implementierungsprozess genommen hatten.

Nicht zuletzt soll hier erwähnt werden, dass durch den hohen persönlichen Einsatz einiger KollegInnen auch alle Fristen hielten, die nicht unmittelbar von Ex Libris gesteckt wurden – beispielsweise jene zur Fertigstellung des Prüfungshandbuches oder zur Erstellung der Schulungsunterlagen.

## ***8.2. Wo traten aus der Perspektive der Functional Experts für Zeitschriften beim Implementierungsprozess Schwächen auf?***

Einer der größten Kritikpunkte ist, dass weder die nominierenden Einrichtungen noch die als Functional Experts nominierten KollegInnen genau wussten, wie viel Arbeitsbelastung hier im Endeffekt aufkommen würde. Am Anfang waren vage Aufgaben formuliert, deren konkrete Ausformungen im Laufe des Projektes einen wesentlich größeren Umfang annehmen.

Dazu zählte zuallererst das selbständige Erlernen der Funktionalitäten von Alma. Der von Ex Libris vorgesehene Ablauf (Selbststudium von Videos und dazugehörigen Unterlagen, einstündige Webcalls mit Ex-Libris-ProjektbetreuerInnen, On-Site-Workshops mit Ex-Libris-ProjektbetreuerInnen und fachlich versierteren Ex-Libris-MitarbeiterInnen) war leider unzulänglich. Das gesamte zusätzlich notwendige Einarbeiten in Alma und auch das Schulen der restlichen MitarbeiterInnen der Institutionen hatten in Eigenregie zu erfolgen.

Das eigenständige Erlernen sowie die Erstellung unzähliger praxis- und institutionenbezogener Schulungsunterlagen ist für die Institutionen um ein Vielfaches aufwändiger als eine zentral abgehaltene, intensive Schulung durch den Systemanbieter. Außerdem ist die Gefahr, dass sich hierbei Fehler einschleichen und festsetzen um einiges größer – was umso folgen-

schwerer ist, wenn man bedenkt, dass das erworbene Wissen im Anschluss an die KollegInnen in den jeweiligen Häusern weitergegeben werden soll. Es wurde auch augenscheinlich, dass Alma weniger ausgereift und funktio-  
nell ist als erwartet, und von den Bibliotheken Entwicklungsarbeit geleistet werden musste, die eigentlich von Ex Libris hätte kommen sollen.

Ein weiterer großer Nachteil beim Implementierungsprozess aus Sicht der Zeitschriften-ExpertInnen war, dass es für Ex Libris technisch gesehen keine Zeitschriften-ExpertInnen gab. Die relevanten Bereiche sollten von den Gruppen für Erwerbung, Katalogisierung bzw. elektronische Ressourcen mit abgedeckt werden. Die Eigenverantwortlichkeit beim Erlernen und Schulen und das Fehlen eines klar abgegrenzten Zeitschriftenbereichs waren die Hauptauslöser für den Aufruf einer engagierten Kollegin, eine ZeitschriftenbearbeiterInnen-Gruppe ins Leben zu rufen – mit einiger Verspätung zu den schon bestehenden und von Ex Libris eingesetzten Functional-Experts-Gruppen. Das war insofern notwendig, als dass viele zeitschriftenrelevante Spezifika existieren, die zwar formell zur Erwerbung (z.B. Mahnwesen), Katalogisierung (z.B. Vorhersagemuster) oder auch zu den elektronischen Ressourcen gehören, die Expertise hierfür aber bei den ZeitschriftenbearbeiterInnen liegt. Der Austausch untereinander war für das Verständnis von Alma ein absoluter Gewinn.

Einen besonderen Nachteil brachte die Umstellung von der alten Alma-Benutzeroberfläche auf die neue mit sich. Die Kohorte 1-Bibliotheken starteten in der alten Oberfläche und mussten alle KollegInnen auch in dieser schulen. Einige Monate später mussten alle KollegInnen abermals in der neuen Oberfläche geschult werden. Auch die Kohorte 2-Bibliotheken blieben davon nicht unberührt: Nachdem alle Schulungsunterlagen von den KollegInnen beider Kohorten in Kooperation erstellt wurden, halfen auch diese beim Erstellen der Unterlagen mit, die ein paar Monate später abermals komplett überarbeitet werden mussten.

### ***8.3. Was sollte man beim nächsten Wechsel des Bibliothekssystems aus der Perspektive der Functional Experts für Zeitschriften unbedingt anders bzw. besser machen?***

Bei einem kommenden Systemwechsel sollte in jedem Fall darauf geachtet werden, dass die beiden Systeme miteinander kommunizieren können – bzw. dass im neuen System die Funktionalitäten in ähnlichem Ausmaß vorhanden sind wie im alten. Obwohl Aleph und Alma mit Ex Libris dieselbe Entwicklerfirma haben, wurden in Alma einige Funktionen gänzlich außer Acht gelassen, die in Aleph (von österreichischer, zeitschriftenbearbeiten-

der Seite) rege genutzt wurden. Darauf angesprochen verwies Ex Libris gerne darauf, dass man nicht versuchen sollte, Aleph in Alma nachzubilden, sondern eher versuchen sollte, die Vorzüge von Alma zu nutzen.

Hier ist klar der Wunsch Vater des Gedankens: Es steht von BearbeiterInnenseite außer Frage, dass man neue Funktionalitäten entsprechend nutzen will. Wenn allerdings viele Jahre lang Daten in einer spezifischen Art und Weise erfasst wurden, und diese Daten dann Probleme bei der Migration bereiten bzw. schlicht nicht abgebildet werden können, weil die entsprechenden Funktionalitäten fehlen, sind Hinweise auf etwaige zukünftige Vorzüge ein schwacher Trost.

Hier vermissten die Projektverantwortlichen eine bessere Begleitung der Functional Experts. Gerade wenn das Testen und das Schulen in die Verantwortlichkeit der KollegInnen vom Fach gelegt werden, wäre eine Klärung von entwickelnder und implementierender Seite, wie welche Daten von alten ins neue System migriert werden, von entscheidendem Vorteil – nicht zuletzt, um sich darauf einstellen zu können. Bei der Implementierung von Alma durften die Functional Experts die Untiefen des neuen Systems sowie deren Umschiffung selbst herausfinden.

Bei einem neuerlichen Systemwechsel sollte verstärkt auf die Bedürfnisse der alltäglichen Arbeit geachtet, bzw. auf deren Umsetzung verstärkt Rücksicht genommen werden. Darüber hinaus wäre ein früherer Zugriff auf das Testsystem mit den Aleph-Echtdaten anstelle des Sandbox-Zugriffs wichtig gewesen. Innerhalb kurzer Zeit mussten migrierte Daten getestet, Systemfunktionalitäten festgestellt, Bugs gemeldet, und Schulungsunterlagen erstellt werden. Dafür war die Zeit – die ja aufgrund der Alltagsarbeit nicht ausschließlich für Alma zur Verfügung stand – schlichtweg nicht ausreichend. Dringend notwendig wäre auch eine zweite Testmigration gewesen.

Trotz der Testmigration ist es nicht gelungen, alle Daten, wie z.B. Bestandsdatensätze, korrekt zu migrieren, sodass für die BearbeiterInnen der einzelnen Bibliotheken ein großer Bereinigungsaufwand entstanden ist, der sich nicht maschinell abarbeiten lässt. Darüber hinaus: Die Umstiegsphase von drei Wochen war unseres Erachtens viel zu lange; ein Zeitraum, der auch für unsere NutzerInnen spürbar war.

#### ***8.4. Welche Wünsche und Erwartungen für die künftige Entwicklung von Alma gibt es aus der Perspektive der Functional Experts für Zeitschriften?***

So viele Vorteile es haben mag, ein System zu entwerfen, das überall gleich funktioniert (sowohl für die EntwicklerInnen als auch für die Anwende-

rlInnen), so viele Nachteile kann es mit sich bringen. Gerade im Zeitschriftenbereich zeigt sich deutlich, dass es fundamentale Unterschiede in der Bearbeitung gibt. Folgt man der Mailingliste Alma-L, dann dürfte das Arbeiten mit Vorhersagemustern im Anglo-Amerikanischen Raum weitgehend unbekannt sein. Dementsprechend rudimentär sind sowohl die Alma-Dokumentation als auch der Wille von Ex Libris, hier Abhilfe zu schaffen.

Prinzipiell wünschen wir uns, dass Ex Libris sich Zeit für die Weiterentwicklung nimmt. Die monatlichen Updates können sehr effektiv sein, wenn Verbesserungen zügig implementiert werden sollen. Oft hat man jedoch den Eindruck, dass hier zu schnell geschossen wird. Es wäre wohl vernünftiger, einen weiteren Monat zu warten und nochmals zu testen, anstatt dann mit Hotfixes nachzubessern.

Als vordringlichster Wunsch gilt allerdings: Mehr Geschwindigkeit und weniger Abstände, sowie mehr Shortcuts und weniger Klicks würden Alma gut zu Gesicht stehen! Die Wartezeiten sind für unseren Geschmack zu oft lähmend.

In der Functional-Experts-Gruppe für Zeitschriften haben bis März 2018 folgende Personen mitgearbeitet: Magdalena Andrae (TUW), Margit Fauland (UBG), Maria Hehle (ULBT), Johannes Hold (ONB), Bernhard Kurz (ONB), Barbara Meller (UBS), Elisabeth Reider (ULBT), Margret Schmied-Kowarzik (WUW), Stefan Schuh (UBG), Monika Stern (ULBT), Claudia Weitlaner (ULBT) und Georg Zippenfenig (VUW).

## **9. Der Alma-Implementierungsprozess aus der Perspektive der Schulungsgruppe**

### ***9.1. Was ist bei der Implementierung von Alma aus der Perspektive der Schulungsgruppe gut gelaufen?***

Nach einer anfänglichen Orientierungsphase der Schulungsgruppe – es gab zu Beginn kein Konzept über Arbeitsauftrag und -umfang einer solchen – entstand eine gut funktionierende Gruppe, die sich nach Kräften bemühte, die Herausforderungen des Umstiegs für alle betroffenen Personen bewältigbar zu machen. Die enge Zusammenarbeit und der gemeinsame Austausch bildeten die Basis dafür, dass die Schulungsgruppe über die Koordination der einzelnen Functional-Experts-Gruppen wesentliche Informationen weiter verteilen konnte. Durch diese Koordinationstätigkeit entstand eine Vernetzung nicht nur unter den einzelnen Functional Experts aus den

verschiedenen Bibliotheken innerhalb der verschiedenen Arbeitsbereiche, sondern auch über diese Grenzen hinaus. Dieser gemeinsame Austausch wurde von allen Seiten als sehr positiv wahrgenommen und sollte jedenfalls auch in Zukunft aufrechterhalten und idealerweise ausgebaut werden (Stichwort: internationale Vernetzung).

Der schwierigste Teil in der Arbeit der Schulungsgruppe war wohl die Koordination der Erstellung der Schulungsunterlagen, und in weiterer Folge deren Verwaltung und Aktualisierung, die durch den zwingenden Umstieg auf eine neue Benutzeroberfläche notwendig wurde. Nur durch das Engagement der Functional Experts aus allen Anwendungsbereichen konnten die vielen Dokumente überhaupt angefertigt und aktualisiert werden. Diese Unterlagen waren wiederum Ausgangspunkt für die Schulungen der einzelnen KollegInnen in den Bibliotheken, ohne die die erfolgreiche Implementierung von Alma nicht möglich gewesen wäre.

## ***9.2. Wo traten aus der Perspektive der Schulungsgruppe beim Implementierungsprozess Schwächen auf?***

Im Zuge des Projekts zeigte sich, dass es leider zu viele Kommunikationswege zwischen Ex Libris, OBVSG, den ProjektmanagerInnen der einzelnen Bibliotheken, und den Functional Experts gab. Auch innerhalb der Schulungsgruppe mussten wir feststellen, dass der Wissensstand im Rahmen des Projekts permanent unterschiedlich war – ein Umstand, der behoben werden musste, bevor die eigentliche Arbeit getan werden konnte.

Der Zugang zu den Testsandboxen wurde recht spät zur Verfügung gestellt, und die Bibliotheken mussten sehr viel Arbeit investieren, um eine geeignete Testumgebung einzurichten. Diese Arbeit wurde mehrmals von Ex Libris zunichte gemacht, da es aufgrund der erwähnten Kommunikationsschwierigkeiten zu einem wiederholten, unangekündigten und demzufolge nicht abgesprochenen Zurücksetzen der Sandboxen kam. Dies setzte alle Beteiligten unter zusätzlichen Zeitdruck, da kein Backup der erstellten Daten vorhanden war, und die Testumgebung in Folge wieder mühsam neu aufgebaut werden musste. Diese Resets fielen teilweise in den Zeitraum geplanter Schulungen, sodass die Arbeit der Schulenden erheblich erschwert wurde.

Obwohl die meisten Functional Experts von den Bibliotheken schon bald nach Projektstart benannt wurden, konnten sie bis zum Implementierungsstart der ersten Kohorte nicht viel Vorbereitungsarbeit leisten. Dieser Zeitraum hätte schon für das erste Kennenlernen des Systems genutzt werden können. Klarere Auskunft über die genauen Aufgaben der Functional

Experts im Projekt wäre in dieser frühen Phase ebenfalls wünschenswert gewesen.

Durch verschiedene Umstände stieg der notwendige Arbeitsaufwand der Functional Experts stetig an, weshalb es mit Fortdauer des Projekts notwendig wurde, die Gruppen der Functional Experts zu erweitern. Zwar wurden von Ex Libris englischsprachige Videos sowie eine allgemeine Dokumentation bereitgestellt, deren oberflächlicher Charakter machte allerdings ein permanentes Testen im System unabdingbar, um dieses besser kennenzulernen. Auch wenn in Workshops und Webcalls viele Fragen beantwortet werden konnten, wäre in der Anfangsphase eine Einschulung in das System von Anbieterseite durchaus hilfreich gewesen, damit sich die ersten Erfahrungen nicht auf *learning by doing* beschränkt hätten.

Der Umstand, dass neben dem neuen System im Bereich Katalogisierung auch ein neues Datenformat erlernt werden musste, und schließlich der Wechsel auf die neue Benutzeroberfläche kurz nach dem Umstieg der Kohorte 1 waren weitere Faktoren, die das Arbeitsvolumen erhöhten. Gerade der letzte Punkt führte zu redundanter Arbeit, da die Schulungsunterlagen bis zum Go-Live der Kohorte 1 in der alten Oberfläche erstellt wurden. Danach mussten sie aber schnellstmöglich auf die neue Oberfläche umgearbeitet werden, damit für die Kohorte 2, für die ein Go-Live nur in der neuen Oberfläche möglich war, aktuelle Schulungsunterlagen bereit standen. Dass die Dokumentation von Ex Libris in manchen Bereichen noch längere Zeit keine für die neue Oberfläche geeigneten Unterlagen enthielt, sei hier nur nebenbei erwähnt. Für die Kohorte 1 bedeutete dies nach dem Go-Live außerdem zusätzliche Schulungen für die neue Oberfläche, und für beide Kohorten eine zusätzliche Schulung nach dem Umstieg der OBVSG nach Alma, da erst danach die jetzige Struktur mit Institutions- und Netzwerkzone existierte. Somit musste in manchen Einrichtungen anstelle von einmal zwei- bis dreimal geschult werden.

Die Einteilung der Functional Experts in die Bereiche Erwerbung, Katalogisierung, Fernleihe, Öffentliche Services, E-Ressourcen und Entlehnung mag zwar auf den ersten Blick zielführend erscheinen, führte aber immer wieder zu Problemen, da die Bereiche nicht klar voneinander abgegrenzt werden können. Gerade die beiden Bereiche Zeitschriften- und E-Ressourcen-Verwaltung nahmen eine Zwitterrolle ein und mussten durch die unterschiedlichen Gegebenheiten und Zuständigkeiten in den einzelnen Bibliotheken in mehreren Functional-Experts-Gruppen parallel behandelt werden. Für die Zeitschriften wurde schließlich eine eigene Gruppe eingerichtet, da sie sowohl bei der Katalogisierung als auch bei den E-Ressourcen zu wenig berücksichtigt wurden. Leider führte dies

auch zu einer zu geringeren Abdeckung dieses Bereichs in den Schulungsunterlagen.

Die Zusammenstellung der Szenarien für die Abnahmetests und die vollständige Abdeckung dieser Szenarien mit Schulungsunterlagen gestaltete sich ebenfalls sehr aufwändig. Umso mehr gebührt den beteiligten Personen, die ihre Zeit und Arbeit in diese für den erfolgreichen Systemwechsel so wichtigen Ressourcen investierten, großer Dank!

### ***9.3. Was sollte man beim nächsten Wechsel des Bibliothekssystems aus der Perspektive der Schulungsgruppe unbedingt anders bzw. besser machen?***

Es wäre wünschenswert, dass es auf Anbieterseite mehr Interesse für die gewohnten Abläufe in den einzelnen Bibliotheken gibt. Durch die teilweise sehr unterschiedlichen Ausprägungen der Arbeitsabläufe in den jeweiligen Bibliotheken kann auch ein Verbund nicht als homogenes Ganzes angesehen werden. Bei zukünftigen Umstiegen von Verbänden ist hier dringend zu empfehlen, im Vorfeld die individuelle Situation der Bibliotheken abzuklären und zu berücksichtigen. Dafür wird eine ausführliche Prozessbeschreibung der Abläufe im alten System benötigt, um diese mit den Möglichkeiten im neuen System abgleichen, und in weiterer Folge an das neue System anpassen zu können.

Neben einem höheren Augenmerk auf die bibliotheksspezifischen Voraussetzungen sollte von Anbieterseite auch mehr Aufmerksamkeit auf eine bessere Einschulung bzw. eine in die Tiefe gehende Dokumentation gelegt werden. Falls bei einem kommenden Systemwechsel wieder die Nominierung von Functional Experts vorgesehen ist, sollte bereits in den Vertragsverhandlungen dafür gesorgt werden, dass für die projektinvolvierten Personen eine ausführliche und rechtzeitige Systemschulung in Form von Workshops durch den Anbieter erfolgt. Die ursprüngliche Beschränkung auf zwei Functional Experts pro Bereich pro Institution sollte ebenfalls überdacht werden. Reines Selbststudium hat sich als nicht zweckmäßig herausgestellt. Des Weiteren ist darauf zu bestehen, dass sowohl die Workshops als auch das gesamte Projekt in der jeweiligen Landessprache der Angebotsnehmer durchgeführt werden.

### ***9.4. Welche Wünsche und Erwartungen für die künftige Entwicklung von Alma gibt es aus der Perspektive der Schulungsgruppe?***

Die Schulungsgruppe erwartet sich für ihre weitere Arbeit als Alma-Forum eine weiterhin rege Beteiligung aller bisherigen und zukünftigen Teilneh-

merInnen. Wichtig ist, dass die bisher entstandenen Austauschplattformen und die damit verbundene Zusammenarbeit auch weiterhin in einem entsprechenden Rahmen weiter geführt werden. Es hat sich gezeigt, dass der Austausch zwischen den AnwenderInnen einen wichtigen Faktor für die Arbeit mit Alma darstellt. Somit ist dringend zu empfehlen, diesen Austausch aufrechtzuerhalten und zusätzlich auch grenzübergreifend im deutschsprachigen Raum auszubauen. Diese Vernetzung stärkt das gemeinsame Auftreten gegenüber Ex Libris und verleiht Wünschen der deutschsprachigen Alma-Community mehr Gewicht (wichtig für das NERS-Voting oder die Idea Exchange). Für die dafür nötige Vernetzungsarbeit sieht sich das Alma-Forum als geeignete Kommunikationsplattform, weshalb bei der DACHELA-Tagung (der Organisation für Ex-Libris-AnwenderInnen in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Liechtenstein) im September die ersten Schritte in diese Richtung gesetzt wurden.

In der Alma-Schulungsgruppe haben bis März 2018 folgende Personen mitgearbeitet: Christian Beiler (UBW), Birgit Bittner (TUW), Victoria Buschbeck (AKW), Birgit Hörzer (UBG, derzeit karenziert), Marion Kaufer (ULBT), Wolf-Dieter Lang (ONB), Susanne Luger (UBL), Martin Malina (VBK), Georg Mayr-Duffner (WUW), Marian Miehl (MUW), J. Michael Mühlegger (UBS), Karl Rathmanner (FHP), Sonja Schuh (UBG) und Georg Zippenfennig (VUW).

Mag. Bruno Bauer

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4729-331X>  
Medizinische Universität Wien, Universitätsbibliothek  
E-Mail: [bruno.bauer@meduniwien.ac.at](mailto:bruno.bauer@meduniwien.ac.at)

Dipl.-Ing. (FH) Markus Lackner

Universität Graz, Universitätsbibliothek  
E-Mail: [markus.lackner@uni-graz.at](mailto:markus.lackner@uni-graz.at)

Mag. Bernhard Schubert, BA MSc

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-1748-9087>  
Universität Wien, Bibliotheks- und Archivwesen  
E-Mail: [bernhard.schubert@univie.ac.at](mailto:bernhard.schubert@univie.ac.at)