



# Praktikumsbericht

---

Plattformen und Datenbanken  
Konzernbeschaffung [REDACTED]

Jacqueline Bayer

[Matrikelnummer]

Master of Arts Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Abgabe: 06.08.2015

Humboldt-Universität zu Berlin  
Philosophische Fakultät I  
Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft  
Dorotheenstraße 26  
10117 Berlin  
Praktikumsbeauftragter: Prof. Dr. Konrad Umlauf

Jacqueline Bayer  
[Matrikelnummer]  
Master of Arts Bibliotheks- und Informationswissenschaft  
1. Fachsemester

Praktikumseinrichtung:  
[REDACTED] Prozesse und Datenbanken  
Konzernbeschaffung  
[REDACTED]  
Praktikumsbetreuer: Stefan Schmidt\*  
Praktikumszeitraum: 01.06.–31.07.2015

---

\* Name geändert

## Inhaltsverzeichnis

I. Die Praxikumseinrichtung	4
II. Das [REDACTED] Portal	4
III. Das [REDACTED] Forum	5
i Kommunikationsmaßnahmen	6
ii Reporting	8
iii FAQ-Befüllung	8
iv Umbau	8
v Testing	9
IV. Videoplattform	10
V. Gesamteinschätzung	12

## Die Praxiseinrichtung

Mein Einsatzort ist bei *Plattformen und Datenbanken*. Das Praktikum begann am 01.06. und endete am 31.07., es wird allerdings als freiwilliges Praktikum bis zum 02.10.2015 fortgeführt. Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt 35 Stunden.

Das Kürzel zeigt die Einordnung des Teams in die Hierarchie-Struktur. Die Abteilung *Kapazitäts-, Kosten- und Prozessmanagement* ist verantwortlich für die Steuerung der Beschaffungsprozesse und -systeme. Zum *Process und Service Center* gehört neben dem First-Level-Support für Lieferanten und Einkäufer auch mein Team, *Plattformen und Datenbanken*. Dieses untersteht dem Koordinator Manfred Müller\*, welcher neben meinem Betreuer Stefan Schmidt mein unmittelbarer Vorgesetzter war. ist zuständig für die Steuerung und Weiterentwicklung der Portale und Basisapplikationen.

## Das Portal

Ein zentrales Projekt von ist das Portal, welches das Prozesshandbuch, das Portal und die Plattform in einem Portal vereinen wird. Den ersten Go-Live hatte es im Juli 2014, zunächst nur mit dem Prozesshandbuch und Komponenten davon, wie zum Beispiel der Infothek oder dem Glossar. Im Oktober 2014 kam das Forum (S.5) hinzu. Für 2015 ist die Integration des Portals und für 2016 die der Plattform geplant.

Das Portal ist die zentrale Anlaufstelle für Einkäufer, von wo aus sie ihre Systeme starten und ihre Aufgaben pflegen können, über Neuerungen informiert werden oder Hilfe finden. Die Einkäufer werden durch das (BST) betreut.

Die Plattform ist die Anlaufstelle für Lieferanten, also externe Partner und hat eine Außenwirkung für.

---

\* Name geändert

## Das ■■■ Forum

Ich war vor allem in zwei Themen involviert: Forum und Videoplattform. Das Forum hat den größten Teil meiner Beschäftigung eingenommen, deswegen wollen wir uns zunächst ihm widmen.

Das ■■■ Forum hat zum Ziel, das BST zu entlasten, indem die Einkäufer dort nach bisherigen Fragen recherchieren können und nur bei Bedarf neue Fragen stellen. Dazu ist das Forum mit verschiedenen FAQs vorbefüllt. Wenn ein Einkäufer eine Frage stellt, wird diese vom BST oder Prozess-/Systemexperten beantwortet, aber auch die Einkäufer selbst können auf die Fragen ihrer Kollegen antworten.

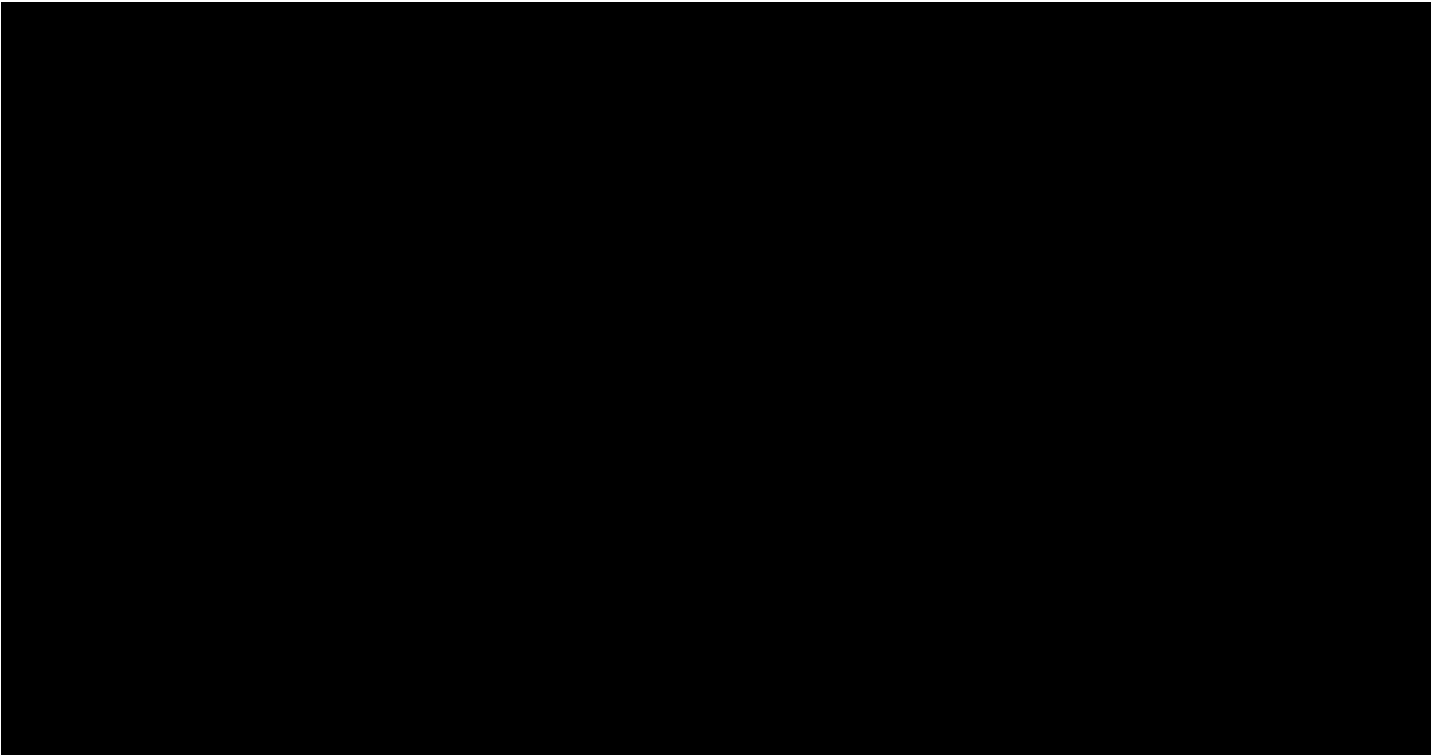


Abb. 1: Startseite des ■■■ Forums

Obwohl das Forum bereits seit Oktober 2014 live ist, ist die Nutzung noch verhalten. Das kann verschiedene Gründe haben. Zum einen halten sich die Nutzer im ■■■ Portal und noch nicht in ■■■ auf und haben so wenig Chance, mit dem Forum in Berührung zu kommen. Hier fehlt es noch an einer angemessenen Vermarktung des Forums. Zum anderen sind viele Nutzer auch schlichtweg der Meinung, ihr Anliegen würde schneller mit einem Anruf beim BST geklärt als mit einer Frage im Forum. Deshalb erhielt ich den Auftrag, Ideen zur besseren Bekanntmachung des Forums zu generieren.

## Kommunikationsmaßnahmen

Nachdem ich mich in der ersten Woche technisch eingerichtet und in die verschiedenen Umgebungen eingearbeitet hatte, machte ich mich also daran, Kommunikationsmaßnahmen für das [REDACTED] Forum zu entwickeln. Die Maßnahmen sollten schnell und günstig umsetzbar sein. Die folgenden Punkte wurden von mir erarbeitet und sollen dem Koordinator Manfred Müller nach dem Werksurlaub\* vorgestellt werden. Er wird dann über die Umsetzung entscheiden.

### 1. Automatische Antwort

Bei Eingang einer E-Mailanfrage an das BST sollte eine automatische Antwort gesendet werden, in der auf das Forum hingewiesen und betont wird, dass Fragen im Forum mit höherer Priorität als E-Mailanfragen beantwortet werden.

### 2. Das Forum ist der Support.

Das Forum muss an verschiedenen Stellen im [REDACTED] Portal unter Support / Hilfe / etc. aufgeführt werden. Neue Einkäufer müssen bei Schulungen stärker auf das Forum als erste Support-Anlaufstelle hingewiesen werden.

### 3. Einbindung von Forumsinhalten in andere [REDACTED] Seiten mit [REDACTED]

[REDACTED] ermöglicht es, Forumsinhalte – wie zum Beispiel die hilfreichsten Fragen zu einem System – auf der passenden Systemseite ohne redaktionellen Aufwand automatisch einzubinden. Der Kauf von [REDACTED] war ohnehin schon unabhängig vom Forum beschlossen worden. Dieser Vorschlag lässt sich erst umsetzen, wenn die Inhalte aus dem [REDACTED] Portal (= Systemseiten) in [REDACTED] integriert wurden

### 4. Optimierung der Forum-Startseite

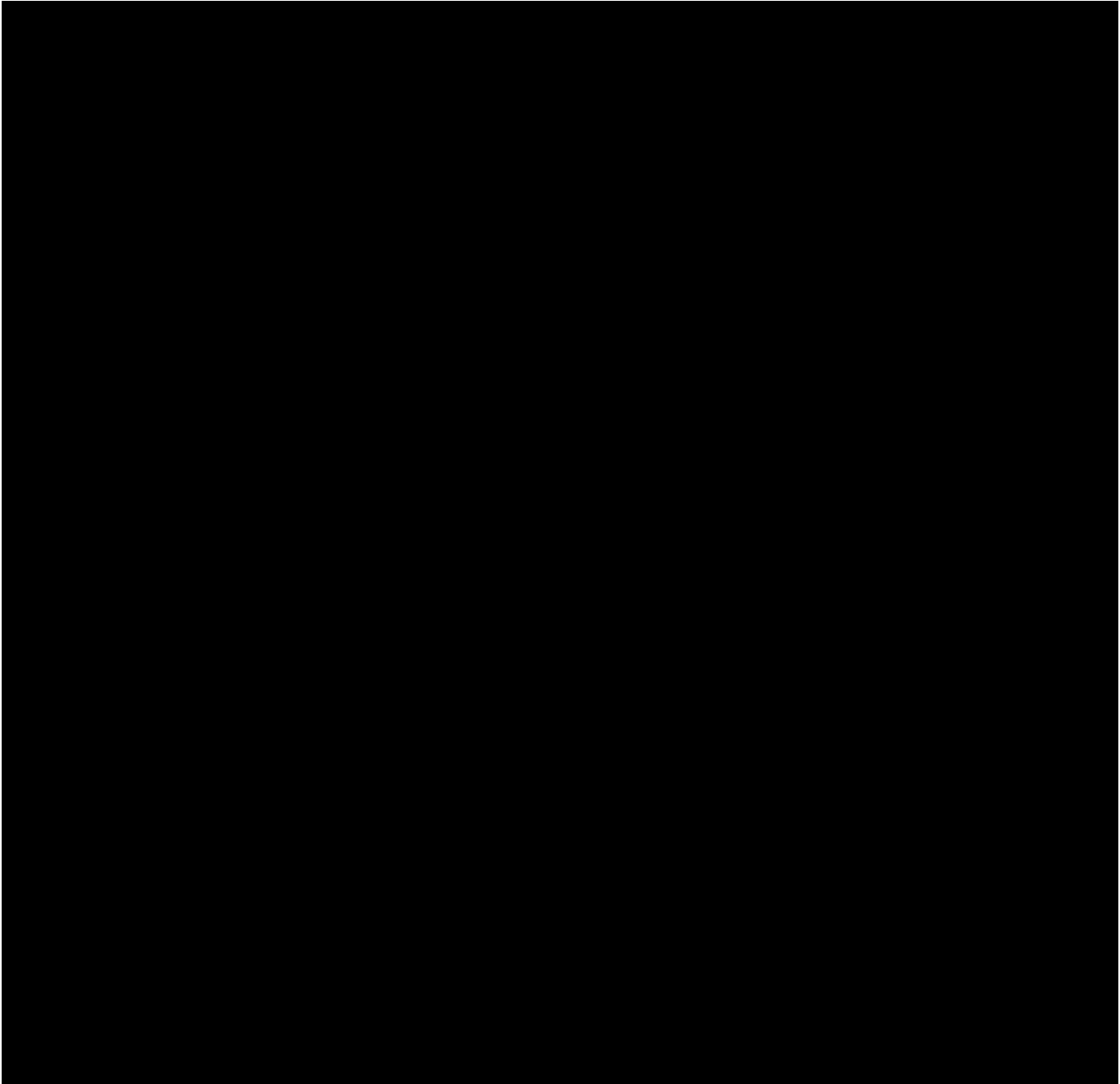
Das Forum ist für die Nutzer noch nicht selbst erklärend, sodass sie eine Startseite mit mehr Hilfen zur Orientierung und stärkerer Anleitung brauchen. Zum Beispiel ist, dem Feedback von Usern nach zu urteilen, vielen unbekannt, dass im Forum nach FAQs des BST recherchiert werden kann.

---

\* Bei [REDACTED] gibt es einen konzernweiten, dreiwöchigen Werksurlaub, in dem ein Großteil der Mitarbeiter angehalten ist, Urlaub zu nehmen. Dieses Jahr ist der Werksurlaub vom 03.–21.08.

## 5. Neue Info-Seite

Im ■ Portal informiert eine Seite über das ■ Forum. Diese verfügt über sehr viele und sehr kleine Buchstaben und sollte dringend überarbeitet werden. Dazu habe ich einen Prototypen angefertigt. Sollte der Vorschlag angenommen werden, würden die dunkelblauen Grafiken noch ähnlich der Lupe und dem Gehirn von einem Designer gestaltet werden.



## Reporting

Ob die Nutzung des Forums tatsächlich so gering ist wie es scheint, wissen wir eigentlich gar nicht. Wir wissen lediglich, dass die aktive Nutzung (Fragen stellen, beantworten, als hilfreich markieren) überaus gering ist. Es gibt allerdings kein Reporting, durch das man Aussagen über die passive Nutzung (Klickzahlen, Visitors) treffen könnte. Aus diesem Grund habe ich Anforderungen an ein Forum-Reporting formuliert, das Zahlen über die Besuche und Besucher, die Fragen und Antworten sowie die Likes und Abonnenten liefern soll. Zum Beispiel die Anzahl der User, die Anzahl der Besuche durch User pro Seite, die Dauer zwischen Frage und Antwort oder aus dem Forum heraus gestartete Suchanfragen.

## FAQ-Befüllung

Eine längerfristige Aufgabe war die FAQ-Befüllung des Forums. Ein Großteil war bereits im Forum enthalten, aber es gibt immer noch einige Systeme, deren Kategorien im Forum leer sind. Zunächst suchte ich also die leeren Kategorien heraus und im Anschluss die zum jeweiligen System gehörenden Ansprechpartner. Das war schwieriger als es sich anhört, weil die Angaben im Intranet nicht optimal gepflegt sind und teilweise einen sehr veralteten Stand aufweisen, was dazu führt, dass man von einer Person zur anderen durchgereicht wird, bis man endlich beim Zuständigen landet. Nichtsdestotrotz sammelte ich immer mehr FAQs zusammen. Diese überführte ich in eine Tabelle und brachte sie in ein Frage-Antwort-Format wie es für das Forum benötigt wird. Die Befüllung an sich, also im Forum Fragen stellen und beantworten lassen, werden dann Kollegen aus Bratislava übernehmen.

## Umbau

Die größte und auch die schönste Aufgabe war die Arbeit am Konzept des Forums. Hintergrund für die Erstellung eines Konzepts ist der manchmal auch Rück- oder Neubau genannte Umbau des ■■■■ Forums.

■■■■ und damit auch das Forum waren bisher auf zwei verschiedenen Technologien aufgesetzt, ■■■■ und ■■■■. ■■■■ sollte nun abgeschafft werden und ■■■■ nur noch auf ■■■■ laufen. Diesen technisch notwendigen Umbau wollten die am Forum beteiligten Kollegen auch fachlich für zweierlei Punkte zum Vorteil nutzen:

Erstens konnte die Migration und die teils neue Programmierung dazu genutzt werden, Fehler des alten Forums auszumerzen. Zweitens wollte man die unzähligen User Stories durch ein ganzheitliches Konzept ersetzen. Bisher war am Forum (und am gesamten ■■■■ Portal) mit dem Ticket-System ■■■■ gearbeitet worden. Jede Funktion



wurde einzeln in einem Ticket beschrieben, was zu einer unübersichtlichen, teils redundanten Vielzahl an Tickets führte. Im Falle des Forums wurden nun alle sinnvollen und aktuellen Tickets in einem Gesamtkonzept zusammengeführt. Auch wenn das Grundgerüst schon stand, musste vieles überdacht und hinterfragt werden. Einige Aspekte waren auch bisher so nicht definiert worden.

Die Konzeptarbeit habe ich als pure Anwendung der Informationswissenschaft empfunden. Das Informationsbedürfnis der Nutzer durch Funktionen und die Gewichtung dieser Funktionen durch Gestaltungselemente auszudrücken; die Konsistenz des Wording oder der Position eines Buttons über verschiedene Seiten in verschiedenen Szenarien zu durchdenken; über die Datenstruktur im Backend nachzudenken, sich zu fragen „Wo sind die Daten, die ich für diese Funktion brauche, und wie kann ich sie da rausziehen?“; den Aufwand zur Implementierung einer Funktion gegen den tatsächlichen Nutzen abzuwägen – herrlich. Diese Arbeit hat viel Spaß gemacht und mir außerdem vor Augen geführt, dass es diese berühmte Schnittstelle zwischen Nutzern und Entwicklern, von der im Studium immer behauptet wird, dass wir sie ausfüllen sollen, wirklich gibt, und zudem viele Menschen beschäftigt. Ein bestärkendes Gefühl, was die Wahl meines Studienfachs betrifft.

## Testing

Ende Juli standen zwei größere Veränderungen an. Zum einen der Rückbau zu ■■■■ auf QS, zum anderen die ■■■■-Migration.

Details sind an dieser Stelle nicht interessant. Halten wir nur fest, dass die QS-Umgebung ein Testsystem der produktiven Version (Prod) von ■■■■ ist und dass ■■■■ eine Software-Komponente ist, die auf Prod noch aktiv ist, während auf QS schon die nächsthöhere Version von ■■■■ im Einsatz war. Wegen des kommenden Umbaus, der die Nutzung von ■■■■ überflüssig macht, wurde jedoch entschieden, dass das Produktivsystem nicht auf die höhere Version umgestellt werden soll. Damit Produktiv- und Testsystem wieder auf dem gleichen Stand wären, sollte QS auf ■■■■ zurückgefahren werden.

Nur ein paar Tage später stand schon die ■■■■-Migration, ein Datenbankwechsel an. Dieser wird konzernweit durchgeführt und unterliegt einem straffen Zeitplan. Es geht darum, dass alle Daten aus den alten Datenbanken in dieses neue Datenbanksystem migriert werden.

Meine Aufgabe an dieser Stelle bestand darin, gemeinsam mit drei, vier Kollegen die Systeme zu testen. Wir teilten uns die Komponenten des ■■■■ Portals auf. Ich war für das

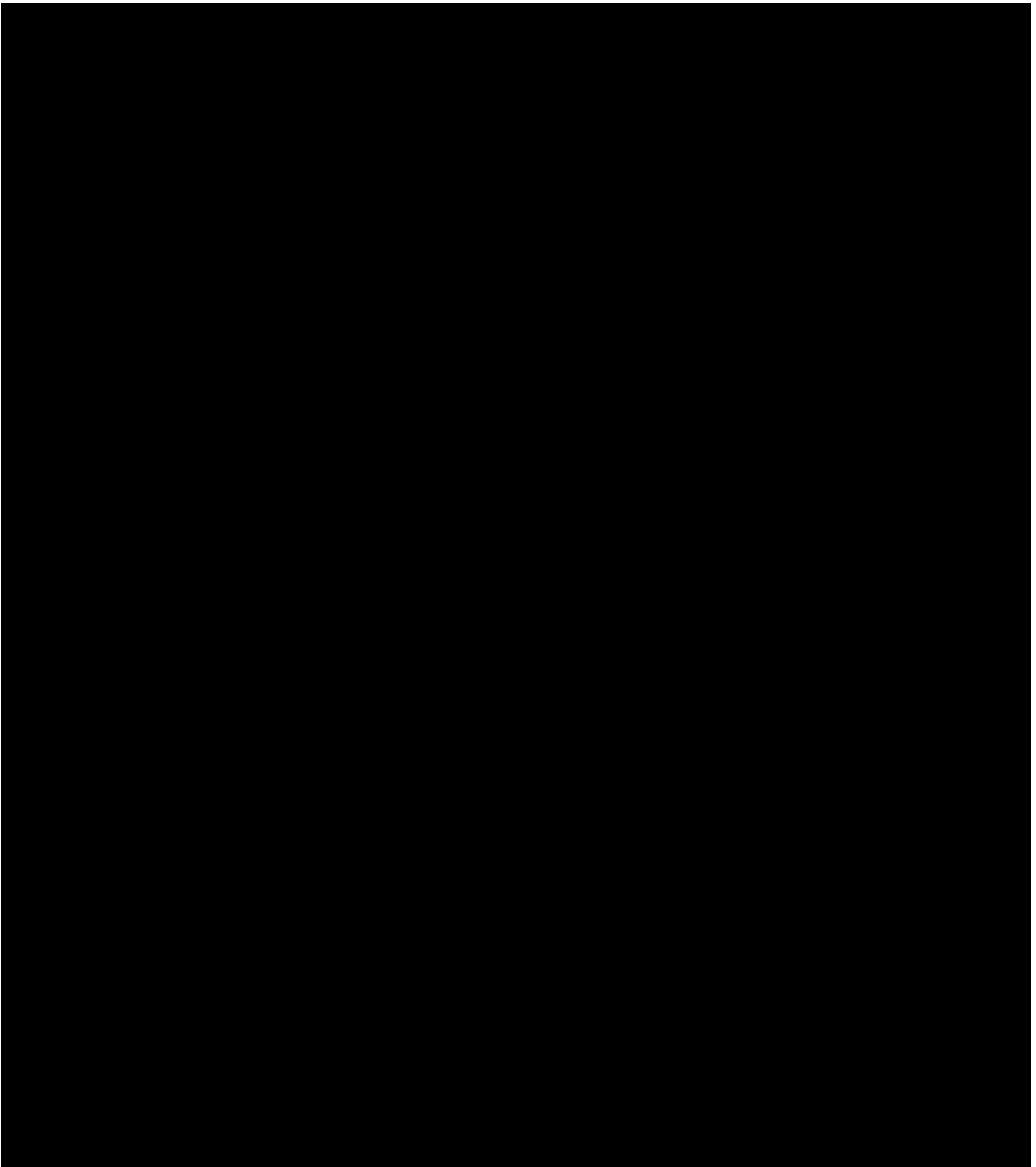
Forum zuständig. Für das Testing sollte ich im Vorfeld Testfälle im erwähnten Ticket-system ■■■ anlegen. Ein Kollege hatte bereits einige zu den wichtigsten Funktionen des Forums angelegt, sodass ich ungefähr wusste, wie so ein Testfall auszusehen hatte.

Ungefähr eine Woche dauerte das Testing. Zuerst für ■■■ auf QS, dann für ■■■ auf Prod. Die von mir angelegten Testfälle erwiesen sich als nützlich. Man folgt diesen Testfällen Schritt für Schritt und markiert diese Schritte entweder als „Pass“ oder „Fail“, je nachdem. Im Falle eines schwerwiegenden Fehlers wird ein Bug in Form eines weiteren Tickets aufgegeben.

In diesem Zusammenhang fühlte ich mich als gleichwertiger Teil des Teams. Ich testete das Forum eigenverantwortlich und die Kollegen vertrauten meinen Ergebnisse, die ich in den Testfällen dokumentierte.

## Videoplattform

Ein weiteres Thema, mit dem mein Betreuer und damit auch ich betreut war, war das Thema Video. Bisher gab es in ■■■ keine wirkliche Lösung für die Einbindung von Videos. Dafür hatte Manfred Müller eine Cloud-Lösung ausgewählt. Das Berliner Unternehmen Moving Image 24 bietet unter anderem Speicherplatz für die Videos in der Cloud und einen Player, der sich in jedes beliebige CMS einpflegen lässt (auch wenn dafür eine neue Schnittstelle programmiert werden muss). Das Lastenheft (eine Art Konzept, das zur Entwicklung an die Designer und die IT übergeben wird) hatte Stefan Schmidt schon begonnen. Er übertrug mir die Aufgabe, verschiedene Wireframes anzufertigen, wie die Einbindung der Videos in die unterschiedlichen Content-Seiten aussehen könnte. Dabei sollte ich mich lose am Lastenheft orientieren und dieses gleichzeitig vervollständigen (in Bezug auf das Kapitel „Darstellung der Videos“). Für die Wireframes nutzte ich das Tool ■■■. Dieses stellte unterschiedlichste Web-Elemente wie Buttons, Menüs, Player, Slider, Linien, Felder, ... zur Verfügung, sodass man daraus leicht eine Website zusammenbasteln konnte.



Ich fertigte ca. acht Wireframes an und besprach die Versionen immer wieder mit Stefan Schmidt. Wir besuchten auch die Kollegen vom BST, von denen das meiste Videomaterial kommen sollte, um uns über den Produktionsprozess der Videos klarzuwerden und Anwendungsszenarien zu entwickeln. Schließlich präsentierten wir unser (vorläufiges) Ergebnis dem Koordinator von [REDACTED] Manfred Müller. Dieser genehmigte unsere

Entwürfe. Für das Video-Thema müssen noch viele andere Dinge entschieden werden, zum Beispiel rechtliche Fragen. Ob und wie die Wireframes tatsächlich umgesetzt werden, wird sich zeigen.

Ähnlich wie bei der Konzeptarbeit am Forum sagte mir das Erstellen der Wireframes sehr zu. Daran gefiel mir zum einen das Gestalterische, Kreative an sich und zum anderen, dass man das Konzept die ganze Zeit im Hinterkopf behält und Design-Entscheidungen mit dem Konzept abgleicht und auf Konsistenz mit den CI-Vorgaben prüft.

## **Gesamteinschätzung**

Mein Pflichtpraktikum ist zwar zu Ende, tatsächlich ist für mich aber erst Halbzeit, weil ich das Praktikum bis Oktober fortführe. Bis hierher war das Praktikum ein zweischneidiges Schwert. Als Praktikant bekommt man nicht ohne Weiteres verantwortungsvolle Aufgaben übertragen. Stattdessen erhält man eher viele kleinere Aufträge. Etwas schade, aber durchaus nachvollziehbar.

Was mir dagegen sehr zusagt, ist die Arbeit, die die Abteilung an sich betreibt. Ich könnte mir sehr gut vorstellen, hier „richtiger“ Mitarbeiter zu sein und fühle mich durch das Studium am IBI gut auf eine solche Stelle vorbereitet. Auch die 35-Stunden-Woche und Gleitzeit halte ich für eine gute Arbeitsgrundlage.

Die Berufsbezeichnung ist in dieser Branche sehr uneinheitlich. Aber ob es nun als Konzepter, Systemanalytiker, Informationsarchitekt oder fachlicher Projektleiter für Informationssysteme bezeichnet wird, durch die Eindrücke des Praktikums denke ich, dass ich mich damit identifizieren kann und eine solche Karriere nach dem Studium anstreben werde.