

„Verbesserungen im Dauersprint“

Die agile Weiterentwicklung der swisscovery-Suchoberfläche

Benjamin Flämig

Go Trabi go!

Die gezogenen Vergleiche im WOZ-Artikel von Benjamin von Wyl vier Monate nach dem Start von swisscovery lasten zugegebenermaßen noch immer auf der bibliothekarischen Seele. Immerhin wurde im Artikel der mit swisscovery scheinbar in Aussicht gestellte „Ferrari“ unter den nationalen Bibliotheksnetzwerken und -portalen schonungslos in seine Einzelteile zerlegt, bis am Ende nur noch eine ostdeutsche Rennpappe mit Kultstatus übrig blieb.¹ Dabei ging der Artikel mit dem Herzblut, das unzählige Bibliotheksmenschen jahrelang in diese international bemerkenswerte Plattform einzig und allein im Interesse ihrer Bibliotheksnutzerinnen/-nutzer gesteckt haben, nicht gerade schonend um und stellte die ein oder andere Baustelle viel größer dar als sie war.² Auch wenn im Artikel positive Errungenschaften von swisscovery (Datenschutz und -sicherheit, E-Medien-Verwaltung, vereinheitlichte und reduzierte Gebührenmodelle, zusammengeführte Ausleih-, Kurier- und Digitalisierungsservices, zentrale Einschreibung) kaum zur Sprache kamen, so waren die aufgezeigten Mängel doch vor allem eines: Gut recherchiert und nicht wegzudiskutieren. Am Ende blieb die offene Frage: Wird es wirklich Jahre dauern, die aufgezeigten Probleme in den Griff zu bekommen oder kann der „Trabi“ einmal mehr mit seiner unkomplizierten Reparaturfähigkeit und dem Einfallsreichtum seiner Fahrerinnen und Fahrer punkten?³

Agile Weiterentwicklung

Dass es nun, sieben Monate später, sehr viel schneller mit der Verbesserung der Usability in der swisscovery-Suchoberfläche voranging, hat viel damit zu tun, dass bei der SLSP-Geschäftsleitung über den Reparaturplan schon lange vor der Fehlerdiagnose Einigkeit bestand: Angesichts einer hohen Anzahl offener Supporttickets war ein Vorgehen geplant, das schnelle

Anpassungen ermöglicht, auch flexibel zukünftige Anforderungen berücksichtigt und dabei in jedem offenen Verbesserungsschritt unmittelbar das Feedback von Bibliotheken und Benutzerinnen/Benutzern berücksichtigen sollte. Kurzum, die Baustellen sollten „agil“ angegangen werden und das nicht in einer übertragenen Bedeutung dieser inflationär zum Einsatz kommenden Begrifflichkeit, sondern ganz konkret durch Anwendung des Frameworks „Scrum“ mit seinen detaillierten Anforderungen an Rollen, Werten und iterativer Planung.⁴

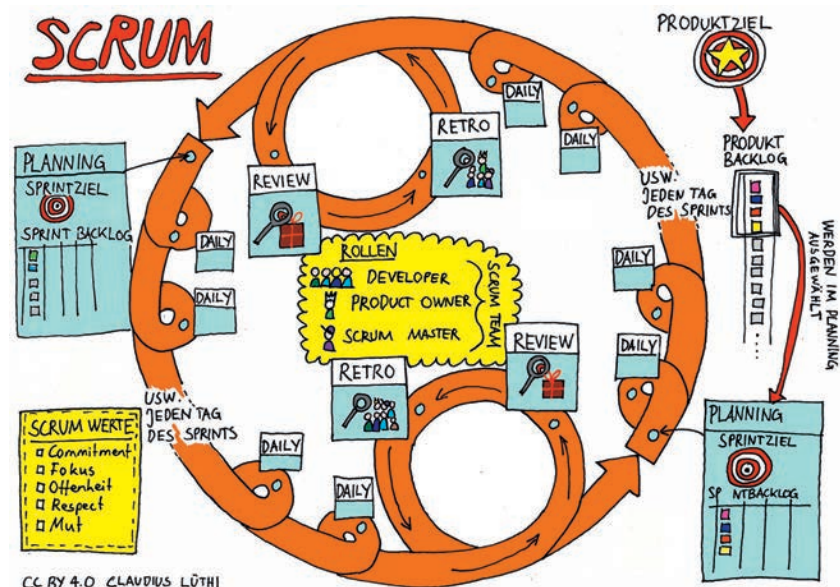


Abbildung 1: Scrum-Framework inkl. Werte, Rollen und iterativem Planungsprozess, Abbildung von Claudius Lüthi⁵

Hierfür wurde zunächst ein kleines Scrum-Team mit sechs Personen zusammengestellt, das die bisher hinderliche Trennung zwischen der Swiss Library Service Platform (SLSP) als technischem Dienstleister hinter swisscovery auf der einen Seite und den

1 Von Wyl, Benjamin: Vernetzte Bibliotheken. Wer sucht, der findet nichts mehr, in: WOZ. Die Wochenzeitung 13/2021 vom 01.04.2021, <https://www.woz.ch/-b596> [01.11.2021].

2 Flämig, Benjamin: Go, Trabi, go! LeserInbrief in: WOZ. Die Wochenzeitung 19/2021 vom 13.05.2021, <https://www.woz.ch/-b863> [01.11.2021].

3 Handelsblatt: Geliebt und Gehegt. Letzter Trabi rollte vor 15 Jahren vom Band, in: Handelsblatt vom 28.04.2006, <https://www.handelsblatt.com/mobilitaet/motor/geliebt-und-gehegt-letzter-trabi-rollte-vor-15-jahren-vom-band/2646820.html> [01.11.2021].

4 Schwaber Ken; Sutherland, Jeff: The Scrum Guide. The Definitive Guide to Scrum: The Rules of the Game, November 2020, <https://scrumguides.org/docs/scrumguide/v2020/2020-Scrum-Guide-US.pdf> [01.11.2021].

5 Lüthi, Claudius: Produktentwicklung mit Scrum, in ZBlog, <https://www.zb.uzh.ch/de/news/zblog#scrum> [01.11.2021].

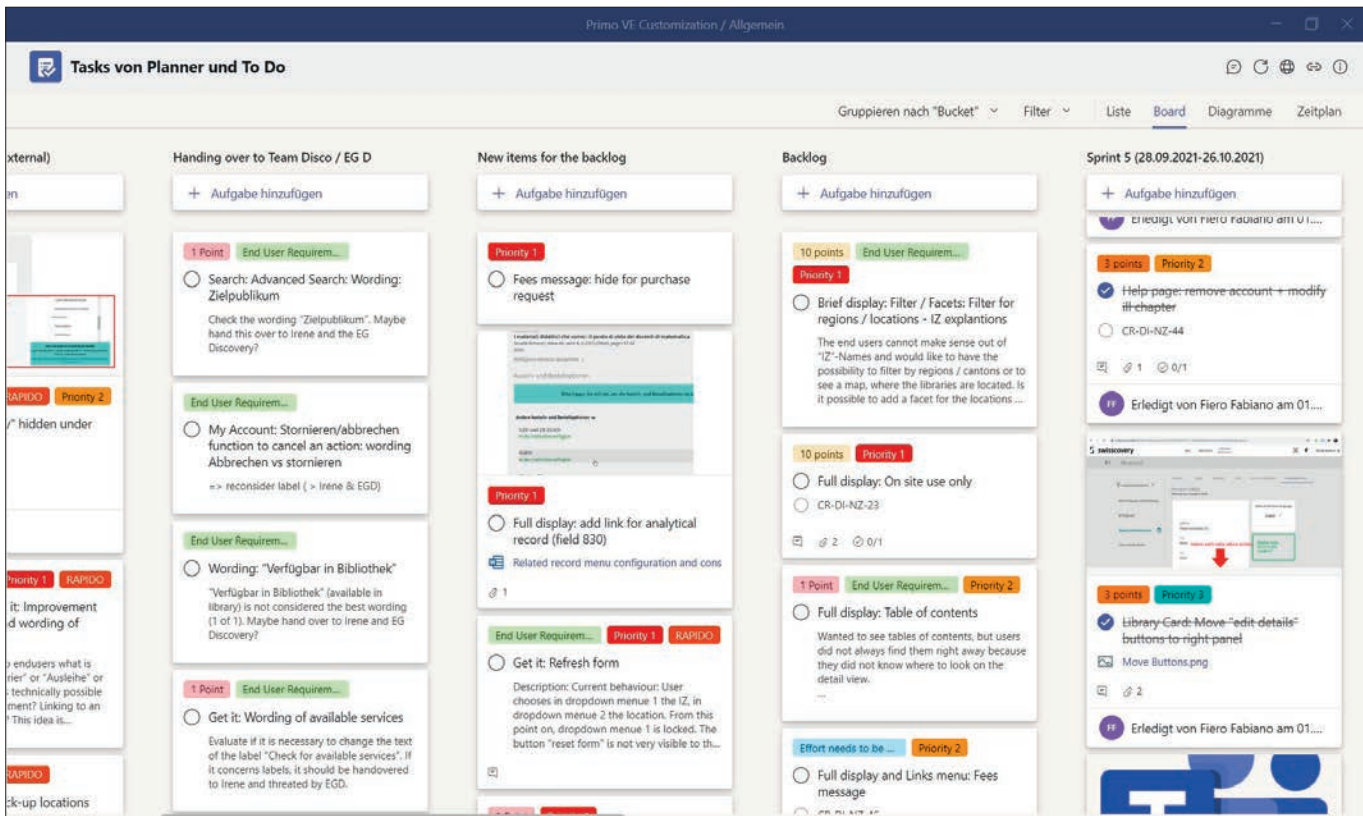


Abbildung 2: Backlog aller priorisierten Aufgaben und laufende Sprintplanung in MS Teams

Bibliotheken als direkte Kundinnen auf der anderen Seite aufheben sollte. Bis zum Beginn der agilen Weiterentwicklung von swisscovery waren Bibliotheken & Benutzerinnen/Benutzer für das Einbringen von Verbesserungen im Wesentlichen auf das Formulieren von Supporttickets zu Händen von SLSP bzw. auf den Einsitz in großen Beratungsgremien mit niedriger Sitzungsfrequenz beschränkt. Im Scrum-Team für die agile Weiterentwicklung von swisscovery waren beide nun aber unmittelbar und gleichberechtigt vertreten. So zählten neben drei SLSP-Projekt- und Systemverantwortlichen auch drei Koordinationspersonen bzw. Discovery-Expertinnen/-Experten aus einzelnen Bibliotheken sowie aus dem SLSP-Beirat zum Team. Der Fokus lag auf dem Bearbeiten der dringlichsten Anforderungen, die sich v.a. aus den eingehenden Supporttickets, aber im Projektverlauf auch aus direktem Feedback von Bibliotheken und Benutzerinnen/Benutzern speisten.⁶ Die iterative Umsetzung dieser Anforderungen gliederte sich in einmonatige „Sprints“, in deren Verlauf jeweils Lösungen für eine begrenzte, den Zeitressourcen des Teams entsprechende Auswahl der am höchsten priorisierten Anforderungen gemeinsam entwickelt, getestet und umgesetzt wur-

den. Je nach Anforderung, zeitlichen Ressourcen sowie dem Wissen und Können der Projektbeteiligten wurden dabei Lösungen abwechselnd von SLSP- und Bibliothekskolleginnen/-kollegen entwickelt und häufig auch in gemeinsamer Teamarbeit erbracht. Zur Synchronisation der laufenden Bearbeitungen und der Teamkolleginnen/-kollegen gab es wöchentliche, virtuelle Standup-Meetings von jeweils 30 Minuten sowie die fortlaufende, ungleichzeitige Abstimmung über ein Kollaborationstool (Microsoft Teams). Am Ende jedes Sprints erfolgte die Kommunikation der erfolgten Anpassungen an alle Stakeholder (Bibliotheksmitarbeiterinnen/-mitarbeiter und -benutzerinnen/-benutzer, SLSP-Expertinnen/-Expertengruppen, Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Beiratsvertreterinnen/-vertreter) jeweils verbunden mit der Bitte um Feedback zu den aktuell erfolgten aber auch zu weiteren, noch gewünschten Anpassungen. Neben SLSP-internen Kanälen (via Atlassian Confluence Blogposts) kamen hierfür Präsentationen im SLSP-Beirat und in SLSP-Expertinnen-/Expertengruppen sowie qualitative Interviews mit Benutzerinnen und Benutzern sowie öffentliche Informationen & Aufrufe via twitter zum Einsatz.⁷

⁶ Während des agilen Weiterentwicklungsprojektes fanden z.B. die ersten qualitativen Befragungen mit Benutzerinnen/Benutzern in mehreren SLSP-Bibliotheken statt, deren Feedback genauso in den Planungsprozess einfluss, wie auch die unmittelbaren Rückmeldungen auf twitter.

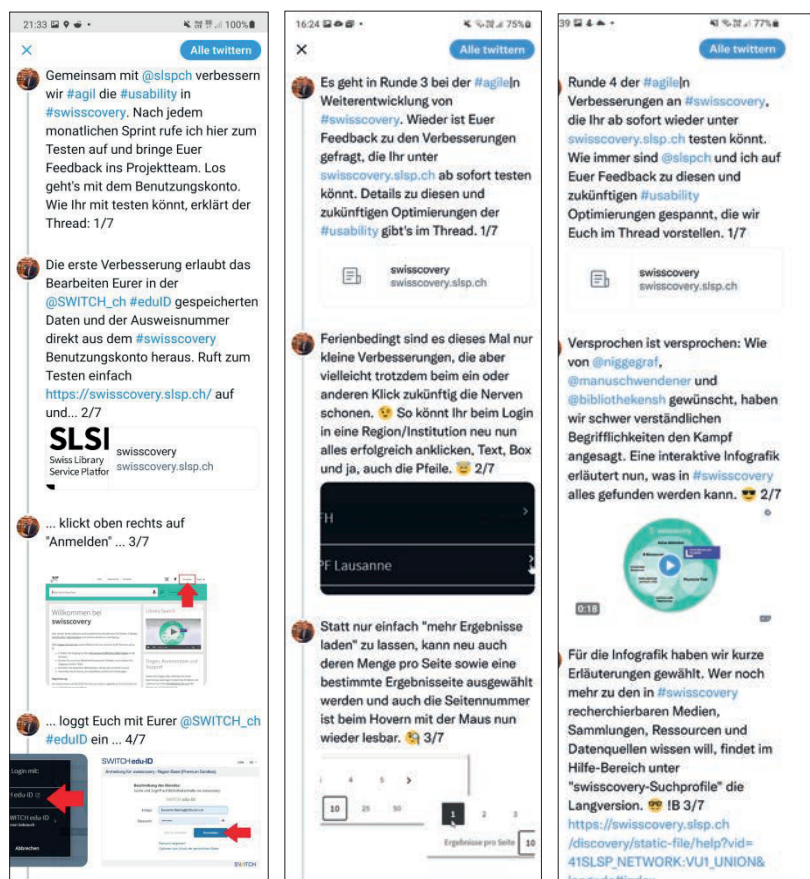
⁷ twitter-Kommunikation zu den bisher erfolgten vier Sprints: Flämig, Benjamin: Gemeinsam mit SLSP verbessern wir agil die usability... [Tweet]. twitter, <https://twitter.com/BenjaminFlaemig/status/1403245601073119232> [12.11.2021]; Mattmann, Beat: Im Juni haben wir in der agilen Ent-

Abbildung 3-5: twitter Threads zur Kommunikation der umgesetzten Verbesserungen

Alle Anpassungen konzentrierten sich zunächst auf die nationale Ansicht von swisscovery⁸, wurden parallel aber auch auf GitHub⁹ transparent gemacht, um einzelnen SLSP-Bibliotheken die manuelle Übernahme in ihren regionalen Teilsichten von swisscovery zu ermöglichen. Ende November 2021 erfolgt zudem die automatische Vererbung der vorgenommenen Verbesserungen in alle regionalen Teilsichten von swisscovery sofern die jeweils zuständigen Bibliotheken diese Funktionalität aktiviert haben.

Umgesetzte Verbesserungen

Einer der großen Vorteile von swisscovery ist die zentrale Verwaltung der persönlichen Daten aller Bibliotheksbenutzerinnen/-benutzer. Eine einmalige Registrierung eröffnet so mit nur einem Benutzungsausweis Zugang zu allen 475 teilnehmenden Bibliotheken. Dank der zum Einsatz kommenden SWITCH edu-ID kontrollieren die Benutzerinnen und Benutzer dabei selbst, welche Daten über sie gespeichert und z.B. für die Bibliotheksnutzung verwendet werden dürfen.¹⁰ Dieser große Vorteil brachte in swisscovery aber auch den Umstand mit sich, dass die regulären Kontobearbeitungsfunktionen des zum Einsatz kommenden, kommerziellen Bibliothekssystem¹¹ nicht genutzt werden konnten: Benutzerinnen und Benutzer mussten ihre Daten in einem separaten Webservice registrieren und administrieren. Zahlreiche Supportmeldungen nach dem Start von swisscovery, z.B. bei Adressänderungswünschen oder beim Versuch, bestehende Bibliotheksausweise im Konto zu hinterlegen, zeigten, dass vielen Benutzerinnen und Benutzern nicht bewusst war, wo diese Änderungen vorgenommen werden können. Die am höchsten priorisierte und erfolgreich gelöste Anforderung des ersten Sprints galt daher der benutzungsfreundlichen Verbindung beider Systeme. Dabei wurde das Benutzungskonto in swisscovery um zusätzliche Schaltflä-



chen ergänzt, die direkt in beide Webservices für die Bearbeitung der persönlichen Daten und der Verwaltung der hinterlegten Benutzungsausweise führen. Da für alle Systeme die SWITCH edu-ID als Login zum Einsatz kommt, gelingt der Wechsel nahtlos per Single-Sign-On (SSO).

Im zweiten Sprint erfolgten einerseits Detailverbesserungen an den Kontobearbeitungsfunktionen, nachdem via twitter zurückgemeldet wurde, dass beim Systemwechsel Spracheinstellungen (DE/FR/IT/EN) nicht übernommen wurden. Neben dieser Korrektur gab es kleinere Anpassungen in der Benutzeroberfläche. So wurde die ebenfalls via twitter kritisierte¹² Darstellung und Benennung von Schaltflächen z.B. für die Navigation oder zum Filtern von Suchergebnissen optimiert. Zudem wurde eine Menüleiste bei Zeitschriften-Treffern eingeführt, die ein schnelles

wicklung...[Tweet], twitter, <https://twitter.com/BeMattmann/status/1415982999515144195> [12.11.2021]; Flämig, Benjamin: Zusammen mit SLSP geht's in Runde 3... [Tweet], twitter, <https://twitter.com/BenjaminFlaemig/status/1428609673947664385> [12.11.2021]; Flämig, Benjamin: Runde 4 der agilen Verbesserungen an swisscovery... [Tweet], twitter, <https://twitter.com/BenjaminFlaemig/status/1441245787573272584> [12.11.2021].

8 Swiss Library Service Platform: swisscovery, <https://swisscovery.sls.ch/> [01.11.2021]

9 GitHub: Swiss Library Service Platform. Swisscovery, <https://github.com/Swiss-Library-Service-Platform/swisscovery> [01.11.2021].

10 Als gemeinsame, nicht gewinnorientierte oder kommerziellen Zwecken dienende Stiftung von Bund und Kantonen stellt SWITCH in der Schweiz gehostete IT-Infrastruktur wie z.B. die komplett benutzerkontrollierte edu-ID für Forschung und Lehre zur Verfügung. Siehe SWITCH: Mission & Stiftungszweck, <https://www.switch.ch/de/about/foundation/> [12.11.2021] sowie SWITCH: FAQ. Was ist SWITCH edu-ID? <https://help.switch.ch/edu-id/faqs/?lang=de#edu-id-about> [12.11.2021].

11 Bibliothekssystem „Alma“ inkl. der Discoverylösung „Primo VE“ des Anbieters Ex Libris. siehe: Ex Libris: Alma, <https://exlibrisgroup.com/de/produkte/alma-cloudgestuetzte-bibliotheksplattform/> [12.11.2021] sowie Ex Libris: Primo, <https://exlibrisgroup.com/de/produkte/primo/> [12.11.2021].

12 Von Wyl, Benjamin: Alle Wege führen zurück... [Tweet], twitter, <https://twitter.com/biofrontsau/status/1380134346997313537> [12.11.2021].

Abbildung 6: Zusätzliche Schaltflächen im Benutzungskonto zur Bearbeitung der persönlichen Daten

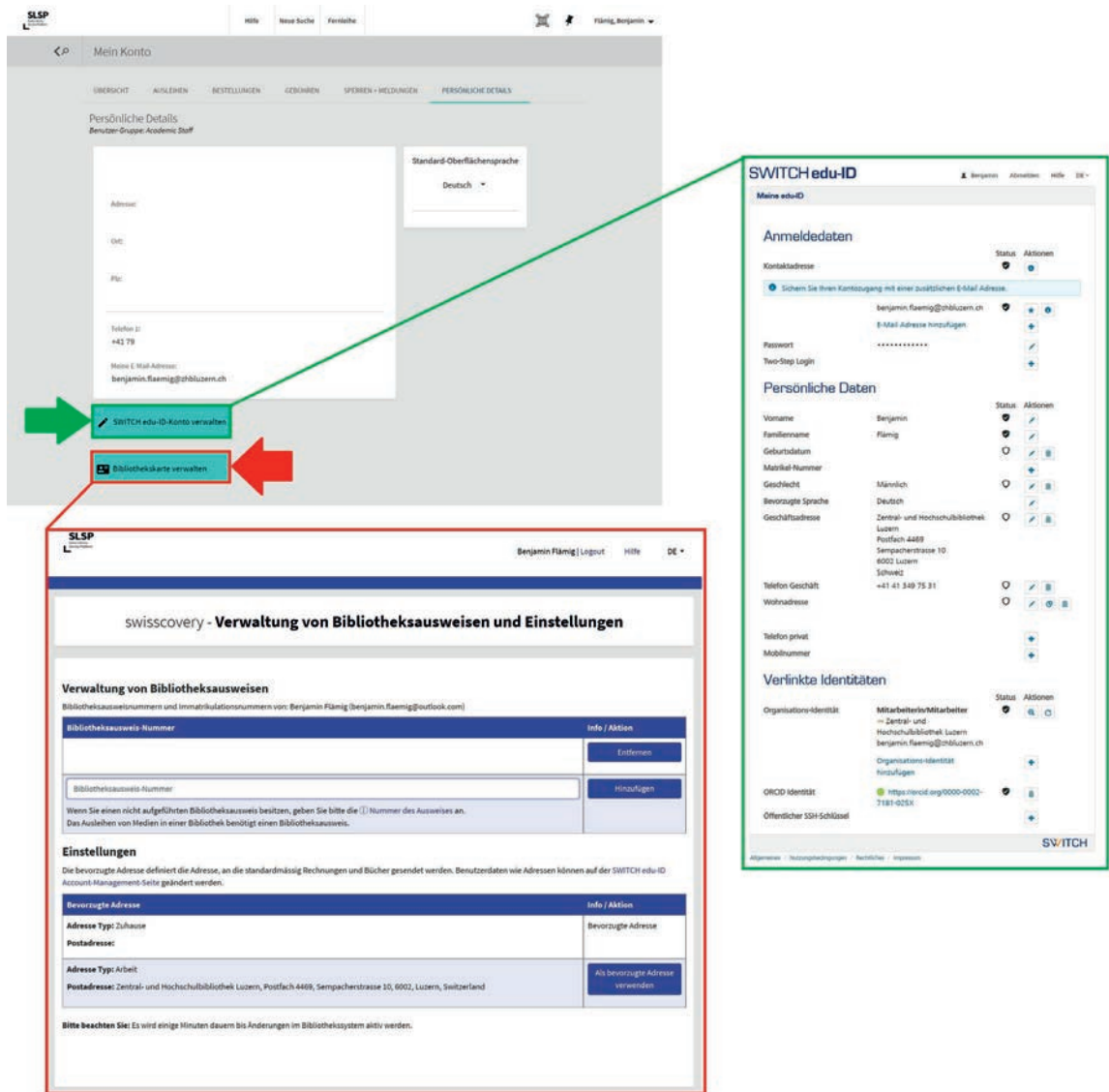
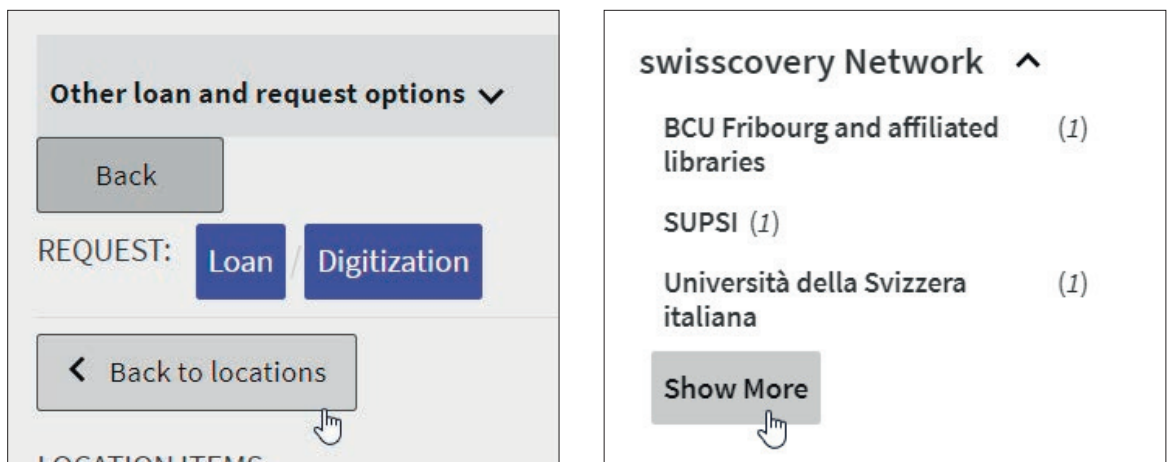


Abbildung 7-8: Farblich und begrifflich optimierte Schaltflächen



Filtern auf ein bestimmtes Jahr, einen Band oder eine besitzende Bibliothek erlaubt.

Die Kommunikation dieser Verbesserung generierte abermals Feedback zu weiteren, optimierungsbedürf-

tigen Schaltflächen z.B. für die Medienbestellung sowie zu Kritik an der eingeführten Menüleiste, die nicht zuverlässig bei allen Zeitschriften eingeblendet wurde und deren Layout verschoben war. Beides konnte direkt im dritten Sprint berücksichtigt werden.

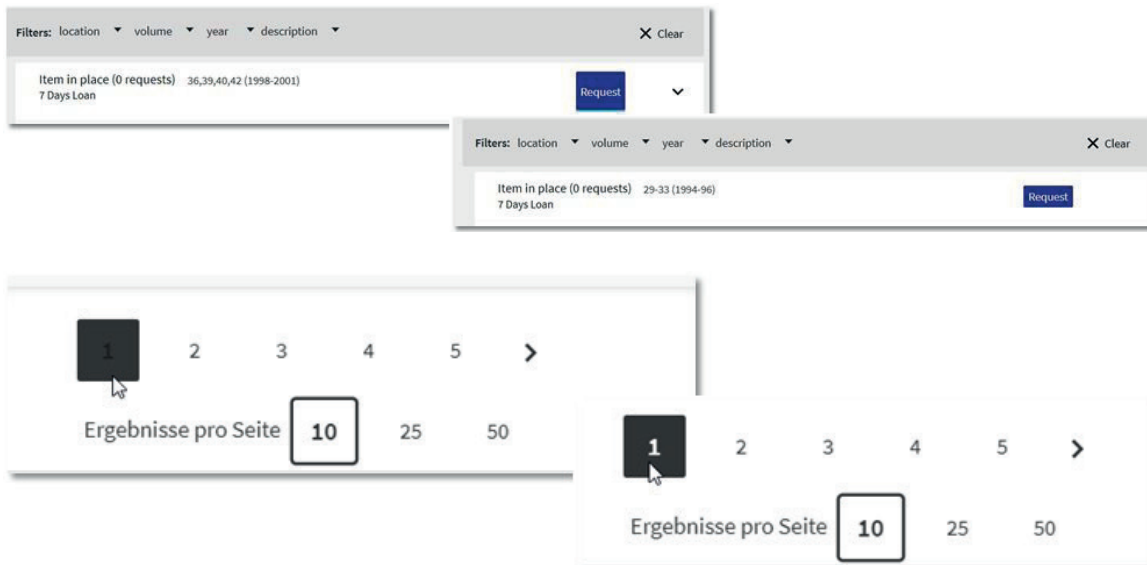


Abbildung 9:
In der Größe
optimierte
Bestellknöpfe
und verbesserte
sowie nun per-
sistente Menü-
leiste

Abbildung 10:
Optimierte
Navigation und
Anzeigemenge
der Suchergeb-
nisse

Der dritte Sprint brachte ferienbedingt ansonsten nur kleinere Verbesserungen an weiteren Schaltflächen sowie eine Verbesserung der Suchergebnisanzeige, bei der nun gezielt zu bestimmten Ergebnisseiten navigiert und die Menge an Suchtreffern pro Ergebnisseite angepasst werden kann.

Besonders spannend war zudem, dass es die agile Planung im Projekt zuließ, auch ganz spontan und proaktiv auf öffentliche swisscovery-Kritik von Bibliothekskolleginnen/-kollegen zu reagieren, auch wenn diese gar nicht explizit an das Projektteam adressiert war.¹³ So war es z.B. im Sprint nicht nur möglich, die Benennung vieler zum Einsatz kommender Begrifflichkeiten¹⁴ verständlicher zu gestalten, sondern auch die Informationen auf der Startseite von swisscovery komplett zu überarbeiten und auf das Wesentliche zu reduzieren. Mit einer interaktiven Infografik¹⁵ konnte zudem in ansprechender Form erläutert werden, was alles in swisscovery gleichzeitig durchsucht werden kann. Insbesondere letzteres macht nun den im Vergleich zum Vorläufer swissbib substantiell und vor allem im Bereich der Zeitschriftenartikel und elektronischen Medien vergrößerten Suchraum transparent.

Zusätzlich ging es im selben Sprint um das stärkere Hervorheben der Mehrsprachigkeit von swisscovery. So wurden die zuvor in einem Untermenü verborgenen Sprachwechsoptionen neu mit nur einem Klick im Header der Benutzungsoberfläche zugänglich gemacht.

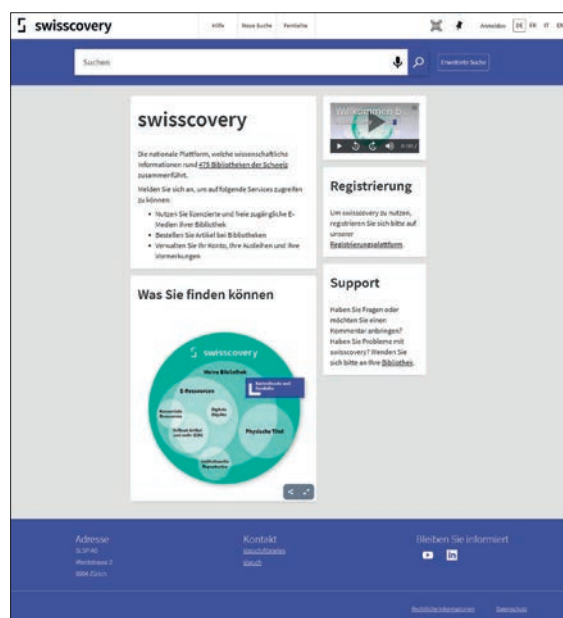


Abbildung 11:
Überarbeitete
Startseite mit
reduzierten Infos
und interaktiver
Infografik

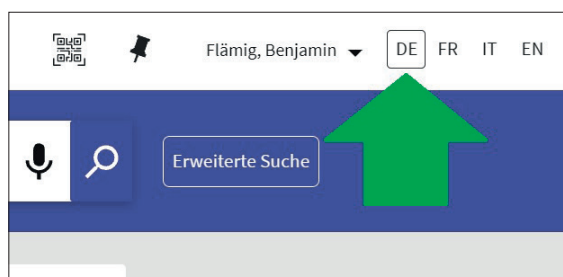


Abbildung 12:
Prominent
platzierte
Sprachwechso-
optionen

13 Thiele, Oliver: Rechercheportal/swisscovery neu auch ohne Artikelsuche... [Tweet], twitter, <https://twitter.com/bibliothekensh/status/1422551523364675601> [12.11.2021].

14 So wurden z.B. die technischen Begrifflichkeiten «Central Discovery Index (CDI)» in «Volltextartikel und mehr» sowie der Begriff «Search Scope» durch «Was Sie finden können» ersetzt.

15 Genially: swisscovery Infografik, <https://view.genial.ly/613b540bad19970dd452fc34> [12.11.2021].

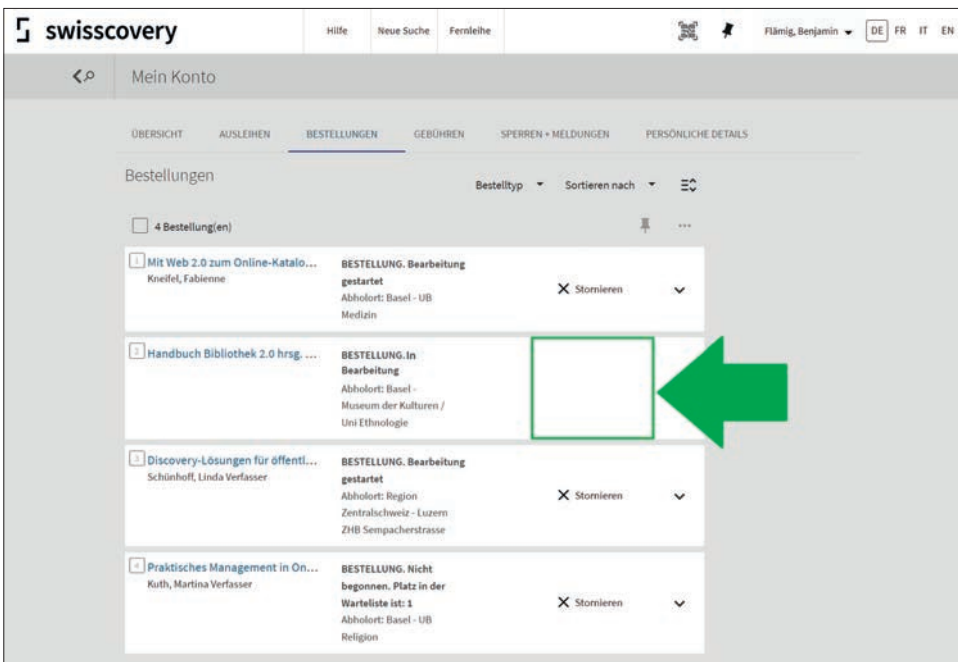


Abbildung 13: Deaktivierung der Stornierfunktion für angelaufene, kostenpflichtige Bestellungen

Dass schizophrenerweise auch das Einschränken von Funktionalitäten die Zufriedenheit von Bibliotheksmitarbeiterinnen/-mitarbeitern und -benutzerinnen/-benutzern gleichermaßen erhöhen kann, bewies auch die letzte Anpassung im vierten Sprint. Vor dieser war es möglich, dass Benutzerinnen und Benutzer sämtliche Medienbestellungen in ihrem Konto jederzeit stornieren konnten. Dies führte allerdings häufig zu Konfliktfällen, v.a. dann wenn kostenpflichtige Kurierbestellungen oder Digitalisierungsaufträge storniert wurden, obwohl der landesweite Transport bereits auf dem Weg bzw. die Bibliothekskolleginnen/-kollegen bereits mit den aufwändigen Scanarbeiten fertig waren. Neu wird in diesen Fällen die Stornierfunktion ausgeblendet, so dass nicht nur die Abrechnung, sondern auch die dazugehörige Bestellung für Bibliothek und Benutzerinnen/Benutzer jederzeit nachvollziehbar bleiben.



Abbildung 14: Benn, Hans: Trabant 601, <https://pixabay.com/de/photos/auto-alt-historisch-trabant-601-1421552/> [12.11.2021].

Ausblick

Die Umsetzung des fünften und nach bisherigem Stand letzten Sprint im zunächst auf Ende November 2021 befristeten, agilen Weiterentwicklungsprojekt steht zum Veröffentlichungszeitpunkt noch aus. Der Sprint wird wiederholt angefragte Nachbesserungen an den Kontobearbeitungsfunktionen¹⁶, eine optimierte Anzeige von Bibliotheksinformationen sowie für den Fall, dass Medien nicht erfolgreich verlängert werden können, die Anzeige verständlicher Fehlermeldungen umfassen. Aktuell läuft die Projektevaluation durch die SLSP-Geschäftsleitung, um über die mögliche Fortsetzung zu

entscheiden. Angesichts der Anzahl der in kurzer Zeit gemeinsam mit SLSP- und Bibliothekskolleginnen/-kollegen umgesetzten Verbesserungen, die zu einem durchweg positiven Feedback aller Stakeholder geführt haben, würde der Autor nur zu gern weiter am Auto swisscovery schrauben. Denn eines ist bei agilen Projekten gewiss, „fertig“ werden sie nie, auch wenn sich die Zwischenergebnisse durchaus sehen lassen können. **!**



Benjamin Flämig

Direktor der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern
benjamin.flaemig@zhbluzern.ch

¹⁶ Welti, Simone: War /ist die Verschiebung der Buttons nicht machbar... [Tweet], twitter, <https://twitter.com/SimoneWelti/status/1425068539728302082> [12.11.2021].