

„Schweizer Modell“ könnte im nahen Ausland Schule machen ...

Im Rahmen der Folgeberichterstattung zum Schwerpunktthema „SLSP“ sprach b.i.t.online-Redakteurin Ulrike Holtkamp mit Thomas Marty, Direktor der Swiss Library Service Platform (SLSP).

Swisscovery – Wie steht es ein Jahr nach dem GoLive: Haben Sie die avisierten Ziele erreicht, kann man die Migration als abgeschlossen betrachten?

Die Zusammenführung der früheren Verbände ist abgeschlossen und swisscovery läuft stabil. Auch wenn gewisse, kleinere Baustellen noch bestehen, wurden die Ziele in Zeit und im Budget erreicht – für solche großen IT-Projekte eher die Ausnahme. Das Integrationsprojekt wurde termingerecht am 31. März 2021 abgeschlossen, und die vormaligen Verbände wurden aufgelöst (NEBIS, IDS) oder mit einem neuen Fokus redimensioniert (RERO, SBT).

Was lief nach Plan? Welche Kursänderungen mussten eingeschlagen werden?

Wie schon mehrmals berichtet, haben uns die verschärften Datenschutzvorgaben zu Änderungen gezwungen, die nicht vorgesehen waren. Dennoch konnten wir termingerecht am 7. Dezember 2020 live gehen – das war nicht selbstverständlich, kam doch noch im Oktober 2020 die Idee auf, man könnte den GoLive-Termin aus Datenschutzgründen nach hinten verschieben. Dies wäre für die Bibliotheken wohl sehr schwierig gewesen.

Wie ist der aktuelle Projektstatus? Welche (Teil)Projekte stehen kurz und mittelfristig an? Über welche neuen Projekte denken Sie nach?

Im Moment sind wir noch in einer frühen Betriebsphase, und wir versuchen primär, den Betrieb zu stabilisieren: interne Prozesse müssen noch verbessert werden, und auch unsere Interaktion mit den Kundenbibliotheken muss noch optimiert werden. Da unsere Ressourcen in Anbetracht der herrschenden Heterogenität unserer Kundenbibliotheken beschränkt sind, müssen wir noch mehr standardisieren und uns primär auf Online-Kundeninteraktionen stützen. Nur so können wir das Potenzial der Digitalisierung voll ausschöpfen und die anvisierte Effizienzsteigerung des Gesamtsystems erreichen.

SLSP ist eine Service-Gesellschaft, die auf Basis der ExLibris Systeme ALMA und Primo VE Dienstleistungen für Bibliotheken erbringt bzw. Services

bereitstellt. Eine große Herausforderung – sowohl bei der Orchestrierung als auch bei der Koordination und Priorisierung der Mitgliederwünsche. Welche Services werden am stärksten frequentiert?

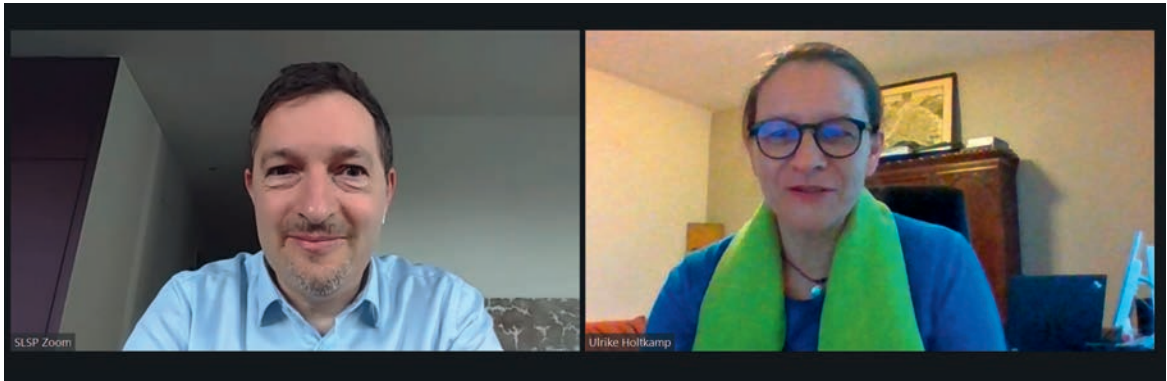
Natürlich steht hier unser Hauptprodukt swisscovery im Vordergrund. Aber auch zusätzliche Services wie der SLSP-Kurier, die Verrechnung der Gebühren an die Endkunden sind für die Bibliotheken sehr wichtig. Auch die Angebotsverhandlung mit den großen Verlagen für die teilnehmenden Bibliotheken (Consortium of Swiss Academic Libraries) ist ein wichtiges Standbein, das 2020 in SLSP integriert wurde. Zudem bauen wir unsere Services laufend aus, um die Bedürfnisse der Bibliotheken, d.h. auch ihrer Endkunden, optimal decken zu können. Mit der in Zusammenarbeit mit SWITCH weiterentwickelten Autorisierungslösung „SLSKey“ können wir lokale, digitale Bibliotheksangebote wie FilmFriends oder Onleihe, aber auch die Nutzung von Nationallizenzen nahtlos in swisscovery einbinden. Für die Darstellung spezieller Bibliotheksinhalte haben wir einen Service für die Integration von Bibliographien entwickelt, der bereits bei Thomas Mann international zum Einsatz kommt.

Wie sieht es mit Anpassungen der Services auf Mitgliederwunsch aus? Wer entscheidet über die Umsetzung und deren Priorisierung – gibt es hier ein Gremium bzw. sind solche Entscheidungsprozesse in einem Betriebskonzept o.ä. geregelt? Welche neuen Services sind angedacht?

Zurzeit arbeiten wir mit unserem Verwaltungsrat an einer Revision der Governance des Gesamtsystems. Es findet eine graduelle Ablösung der Projektgremien statt, und neue Gremien sind im Aufbau. Wie die Entscheidungsprozesse gestaltet werden, ist noch offen. SLSP wird auf die Wünsche der Kundeninstitutionen eingehen; bei der Priorisierung und Einführung neuer Services werden der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung der SLSP AG eine zentrale Rolle spielen.

Zum Thema Mitgliederzahlen: Auf der SLSP-Website ist zu lesen, dass derzeit 475 Bibliotheken bei swisscovery vertreten sind. Wird diese Zahl steigen? Wie sieht die Akquise neuer Mitglieder aus?

Thomas Marty mit
Ulrike Holtkamp



Es kommen laufend neue Mitglieder hinzu; jedoch sind das eher kleinere Institutionen, so z.B. im Sommer 2021 die private Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ). Ein großer Schritt ist im ersten Halbjahr 2022 mit der Integration des Alexandria-Verbunds vorgesehen. Weitere Verbünde der Kantonsbibliotheken sollen in den nächsten Jahren noch dazukommen, wie Aargau, Graubünden und St. Gallen. Die wissenschaftlichen Bibliotheken aus dem Waadtländischen Verbund RenouVaod werden wir in den kommenden Jahren in SLSP integrieren. Angesichts dieser vollen Projektpipeline ist Akquise für uns zurzeit kein Thema.

Wie können sich kleinere Institutionen vertreten lassen und wie erfolgt der Austausch in der Community?
Anfang 2022 wird das SLSP Forum erstmals zusammengerufen. In diesem Kundenforum sind alle 87 Kundeninstitutionen von SLSP vertreten, unabhängig von der Größe der Institution. Bereits während der Projektphase haben wir mit SLSPhere ein Online-Forum geschaffen, in dem sich die Community der Bibliothekarinnen und Bibliothekare direkt austauschen kann.

Zum Thema Ticket-Handling: Um alle Anfragen, Fehlermeldungen, Anregungen etc. bewältigen zu können, bedarf es eines erprobten und belastbaren Ticket-Systems. Gleichzeitig hat die Community ein berechtigtes Interesse an einer transparenten Dokumentation. Welche Ticket- und Dokumentationssysteme kommen im SLSP-Projekt zum Einsatz?

Für das Handling der Tickets haben wir JIRA im Einsatz, ein Standard-Produkt für solche Anwendungen. JIRA wurde bereits 9 Monate vor dem GoLive in Betrieb genommen, so dass auch Problempunkte, die in die Betriebsphase weitergezogen werden mussten, vollständig dokumentiert und transparent sind. Alle Bibliotheksmitarbeitenden haben Zugriff auf JIRA und können die Tickets und deren Bearbeitung einsehen. Wir möchten die Möglichkeiten dieses Tools allerdings noch extensiver nutzen, um unsere Supportprozesse zu optimieren. Für die Dokumentation und Kollaborati-

onsplattform haben wir SLSPhere, das auf Confluence basiert. Auch dies ist ein erprobtes Produkt von Atlassian, das wir neu auch intern nutzen, und gerade in die Cloud migriert haben, um das Potenzial voll ausschöpfen zu können. Auf SLSPhere haben über 2.500 Bibliothekarinnen und Bibliothekare Zugriff; das ist ein großer Kostenposten, der uns aber erlaubt, die Vorteile der Digitalisierung voll auszuschöpfen.

Wie organisieren Sie die Bewertung bzw. Beurteilung von Tickets, wie z.B. die inhaltliche Aufteilung in bibliothekarische bzw. IT-Belange, und welche Reaktionszeiten haben Sie hierfür definiert?

Die Reaktionszeiten sind im SLA mit den Bibliotheken festgelegt und orientieren sich am gängigen Standard für Supportdienstleistungen. Da die SLSP IT-Dienstleistungen den Bibliotheken anbietet, werden Tickets mit bibliothekarischen Inhalten in der Regel an die Gremien und Expertengruppen, die sich aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus den Bibliotheken zusammensetzen, weitergezogen oder an die entsprechenden Stellen in den Bibliotheken direkt weitergeleitet, wenn sie einen direkten Bezug zu einer Bibliothek haben. Im Ticketsystem kann jede/jeder Bibliotheksmitarbeiterin/-mitarbeiter eine Bewertung der Bearbeitung der Tickets abgeben. Diese Bewertung wird mit einem Sternesystem angeboten (1 Stern = schlecht bis 5 Sterne = ausgezeichnet). Durchschnittlich erhalten wir ca. 100 Bewertungen pro Monat. Seit dem GoLive lagen die Bewertungen monatlich im Schnitt zwischen 4.6 und 4.8 Sternen.

Wie berücksichtigen Sie bei der Ticketeinstellung und -bearbeitung die Anforderungen, die sich aus der Mehrsprachigkeit in der Schweiz ergeben?

Die Service-Requests (Tickets) können in vier Sprachen (drei Landessprachen und Englisch) gestellt werden; die Antwort wird in der jeweiligen Landessprache oder auf Englisch gegeben. Das stellt hohe Anforderungen an unsere Mitarbeitenden. Glücklicherweise hat SLSP technisch sehr versierte, aber

auch mehrsprachige Bibliotheksexpertinnen/-experten, die mit dieser Herausforderung meisterhaft umgehen. So ein exzellentes Team lässt sich nicht einfach so auswechseln – in der Folge ist es für uns nicht immer einfach, die guten Leute zu finden, die wir brauchen, und auch haben möchten.

Eine letzte Frage zum nationalen und internationalen Stellenwert des SLSP-Projektes: Welche Akzeptanz hat das Projekt aus Ihrer Sicht in der Schweiz und gibt es bereits Anfragen aus dem Ausland – also von Institutionen oder Gremien, die ähnliche Zusammen-schlüsse oder Zentralisierungen planen?

Ich würde sagen, die Akzeptanz ist hoch, und die meisten Leute sind zufrieden, auch wenn es immer wieder Kritik gibt. Leider ist es meistens so, dass die kritischen Stimmen eher wahrgenommen werden. Natürlich ist bei swisscovery noch nicht alles ideal – wir arbeiten auch noch mit Hochdruck an den bekannten Schwachstellen. Grundsätzlich wird die bisherige Leistung anerkannt, und man ist zuversicht-

lich, dass sich der Wandel von dem alten zum neuen System bewältigen lässt, auch wenn das Ausmaß des Change m.E. unterschätzt wurde.

Aus dem Ausland bekommen wir fast monatlich Anfragen, um über die „Schweizer Lösung“ mehr zu erfahren. Wir werden auch regelmäßig als Expertinnen und Experten zu Veranstaltungen eingeladen, um über Problemstellungen bei der Durchsetzung von Zentralisierungen von Dienstleistungen zu referieren. Wir haben den Eindruck, dass das Interesse weit über einfache Neugierde hinausgeht, und dass unser „Schweizer Modell“ wohl bald im nahen Ausland Schule machen könnte.

Lieber Herr Marty, herzlichen Dank für Ihre Offenheit und Ihre Zeit! Ich wünsche Ihnen, Ihren Mitarbeitenden und Partnern viel Erfolg bei der Realisierung der geplanten Vorhaben und hoffe, dass das avisierte Wachstum – sowohl der SLSP-Community als auch der Service-Gesellschaft – stabil und in der gewünschten Qualität umgesetzt werden kann.