



Luftbild Campus Hönggerberg © ETH Zürich / Gian Marco Castelberg

## Wissenschaftliche Information aus einer Hand

Wie sich die ETH-Bibliothek Zürich mit anderen Hochschul- und Universitätsbibliotheken auf einer Plattform zu einem mächtigen Dienstleister für die ganze Schweiz zusammengeschlossen hat. Erste vorläufige Erfahrungen aus der Sicht eines Nutzers.

Stephan Holländer

Am 7. Dezember 2020 ging mit der Swiss Library Service Platform (SLSP) nicht nur eine neue gemeinsame schweizweite Bibliotheksplattform mit swisscovery<sup>1</sup> an den Start, sondern gleichzeitig wurde eine Palette von Dienstleistungen wie die Verwaltung von Daten, Nutzerstatistiken, die Schulung von Mitarbeitenden, die koordinierte Anschaffung von Verbrauchsmaterialien, die Verrechnung von Gebühren oder mobile Dienste für die Nutzerinnen und Nutzer sowie für die teilnehmenden Bibliotheken zentral angeboten. Angestoßen worden war das Projekt einer einzigartigen, großen Schweizer Bibliotheksplattform 2014 von der ETH-Bibliothek Zürich als größte öffentliche naturwissenschaftliche und technische Bibliothek in der Schweiz und als nationales Zentrum für die naturwissenschaftlich-technische Information.

Drei Jahre später gesellten sich weitere Universitätsbibliotheken dazu und die SLSP AG wurde gegründet. Der Aufbau des Projekts hat 15 Millionen Franken gekostet, zu denen der Bund rund 5 Millionen und swissuniversities, die Hochschulen in der Schweiz, im Programm P-5 «Wissenschaftliche Information»

10 Millionen Franken beisteuerten. Die jährlichen Betriebskosten werden derzeit auf 9 bis 10 Millionen Franken veranschlagt, die durch die regelmäßigen Beiträge der beteiligten Bibliotheken gedeckt werden sollen.

### Ein ambitioniertes Projekt gewinnt Profil

Die nicht gewinnorientierte SLSP AG wurde gegründet mit dem Ziel, eine nationale, digitale Plattform zu schaffen, die alle wissenschaftlichen Informationen der Schweiz bündeln sollte. Sie betreibt gegenwärtig als Dienstleisterin für 470 Bibliotheken die nationale Bibliotheksplattform Swiscovery. 800.000 Nutzerinnen und Nutzer von Schweizer Bibliotheken mussten sich in der Folge bei Swiscovery neu registrieren, da aus Datenschutzgründen keine Nutzerdaten aus den bisher selbstständig organisierten Bibliotheksverbänden übernommen werden durften.

### Ein Start unter anspruchsvollen Bedingungen

Das vergangene Jahr war für die ETH-Bibliothek wesentlich durch zwei Ereignisse geprägt. Einerseits

<sup>1</sup> Siehe [https://swiscovery.slsp.ch/discovery/search?vid=41SLSP\\_NETWORK:VU1\\_UNION](https://swiscovery.slsp.ch/discovery/search?vid=41SLSP_NETWORK:VU1_UNION)

durch die erheblichen Einschränkungen und die Arbeit im Homeoffice, welche die COVID-19-Pandemie mit sich brachte und andererseits durch den Start von Swisscovery als Bibliotheksplattform sowie SLSP als Serviceorganisation mit Koordinierungsfunktion im Dezember vergangenen Jahres. Grundlage von Swisscovery bildet das Cloudbibliothekssystem Alma von Ex Libris und Primo VE als Discovery-Software. Damit verbunden war die Ablösung von Aleph, Primo, SFX, ARC und Primo Central sowie das Ende des NEBIS-Verbunds für Schweizer Hochschulen und diverser weiterer regionaler Verbände. Mit der Inbetriebnahme der neuen Bibliotheksplattform gingen auch die geplanten Dienstleistungen, die von SLSP angeboten werden sollten, in den realen Betrieb über wie beispielsweise der konsortiale Erwerb von Lizenzen für elektronische Medien, die Verwaltung von Metadaten und als optionale Dienstleistung schweizweite Kurierbestellungen innerhalb des SLSP-Netzwerks, von dem 170 der insgesamt 470 teilnehmenden Bibliotheken Gebrauch machen.

### Mit dem Wechsel zu einer Bibliotheksplattform ändert sich die IT-Strategie

Aleph 500 verwendet eine mehrschichtige Client-Server-Architektur, die auf einer Oracle-Datenbank basiert und die über fünf Module verfügt. Je ein Modul dient der Katalogisierung, der Erwerbung, der Ausleihe und der Fernleihe. Mit dem fünften Modul wird die technische Administration durchgeführt. Während Aleph 500 des NEBIS-Verbunds auf einem Server in der ETH gehostet wurde, ist das bei Alma anders. Alma wird in einer virtualisierten Hardwareumgebung (Cloud) vorgehalten und dort von der Firma Ex Libris als Anbieter von Alma administriert. Die Alma-Cloud befindet sich in einem streng gesicherten Rechenzentrum in Amsterdam. Die „Cloud“ ist eine „private cloud“, die abgeschottet und doppelt gespeichert ist. Für die ETH-Bibliothek haben sich die bisherigen Prozesse und die Handhabung des Systems somit stark geändert. So entfallen Installation, Update und Wartung des Clients sowie der Kundensupport bei Ausfällen des Systems. Auch wird die bisher von der ETH-Bibliothek geleistete Serveradministration nun von Ex Libris in den Niederlanden wahrgenommen. Für die Nutzerinnen und Nutzer wird nun eine fast schweizweite Recherche über den eigenen Browser möglich, sofern sie über ein entsprechendes Konto angemeldet sind. Das Wort „fast“ muss dabei unterstrichen werden, da die Schweizerische Nationalbibliothek und die Bibliothek der Universität Lausanne nicht Mitglieder bei SLSP und Swisscovery sind, aber beide Bi-



Illustration zur Systemarchitektur von Alma und SLSP



Illustration zum Rollenwechsel der ETH-Bibliothek im Rahmen der Transition von NEBIS zu SLSP

bliotheken mit Alma arbeiten. So muss bei einer Recherche zu Helvetica nach wie vor noch von einem System ins andere gewechselt werden, um ein vollständiges Rechercheergebnis zu erhalten.

Mit der Inbetriebnahme von Swisscovery ging auch ein eigentlicher Rollenwechsel der ETH-Bibliothek einher, die zuvor den größten Bibliotheksverbund der Schweiz führte und nun als eine von 470 Mitgliedsbibliotheken lediglich noch Kundin und Mitaktionärin von SLSP ist. Als technisch-naturwissenschaftliche Bibliothek verfügt sie seit jeher über ein großes Know-how in der Bibliotheks-informatik und hat ihr Wissen und ihre große Erfahrung bei der Konzeption von Swisscovery sowie der auf die spezifischen Bedürfnisse der ETH maßgeschneiderten View ETH-Bibliothek@swisscovery eingebracht.

### Eine neue Arbeitsteilung beginnt sich zu etablieren

Viele Aufgaben, die die IT der ETH-Bibliothek früher für den NEBIS-Verbund wahrgenommen hatte, wurden nun an SLSP ausgelagert. Die IT wird sich im Verlauf des laufenden Jahres komplett neu aufstellen: weg vom Serviceprovider, hin zur Produkteorientierung. Die heutigen Aufgaben der IT der ETH-Bibliothek sind die Betreuung der IT-Systeme zur Verwal-



Studierendenarbeitsplätze ETH-Bibliothek © ETH Zürich / Gian Marco Castelberg

tung, die Präsentation und langfristige Archivierung sowie Sicherung der ganzen Palette von Bibliotheksinhalten und des Forschungs-Outputs wie auch bibliotheksspezifische Fachapplikationen zur Verfügung zu stellen.

Viele Konfigurationen können nun komfortabler als früher vorgenommen werden, da das Konfigurationsmenü wesentlich intuitiver ist, als dies in Aleph der Fall war. Diese Voreinstellungen werden meist von SLSP gemacht, was zu einer schweizweiten Harmonisierung des Gesamt-Systems beitragen wird. Alma stellt für einzelne Aufgaben wie beispielsweise Datenmutationen sogenannte Jobs bereit. Sind jedoch keine entsprechenden Jobs vorhanden, lassen sich auch keine Massenmutationen durchführen, wie dies beispielsweise bei Mutationen von Rechnungen der Fall ist. Dagegen ist das Anpassen von Arbeitsprozessen wie Ausleih-, Mahn- oder Erwerbsprozessen zu einer Aufgabe der bisherigen Systembibliothekarinnen und -bibliothekare geworden. Viele Prozesse, die bisher unter Aleph von Systembibliothekarinnen betreut wurden, können mit Alma nun an die entsprechenden Fachabteilungen übergeben werden.

### Neue Erfahrungen der Nutzenden brechen sich Bahn

Mit jedem Wechsel eines Bibliothekssystems geht trotz eingehender Schulungen auch eine Phase der Verunsicherung bei den Nutzenden und Bibliotheks-

mitarbeitenden einher. Einige Prozesse, für die man sich in langen Jahren ein Erfahrungswissen angeeignet hat, haben keine Gültigkeit mehr. Die folgenden Erfahrungen beziehen sich bewusst nicht auf die ETH-Bibliothek Zürich, aber auf Erfahrungen mit anderen Mitgliedsbibliotheken von SLSP. Die Endnutzenden sind immer wieder überrascht, dass Medien, die sie bisher mit Primo über die Titelansetzung problemlos gefunden hatten, in swisscovery gegenwärtig noch nicht so ohne weiteres mit Discovery Tools gefunden werden. Für den Schreibenden hörte sich der Ratsschlag eines Bibliothekars seiner oft besuchten Bibliothek im ersten Moment seltsam an, den gewünschten Titel zuerst im Karlsruher Virtuellen Katalog (KVK) zu suchen und anschließend die gefundene Titelansetzung für die Suche in Swisscovery zu übernehmen, aber es funktioniert. Auch andere Eigenheiten des Bibliothekssystems sind noch gewöhnungsbedürftig, so etwa, wenn ein neu angeschafftes Buch als ausleihbar angezeigt, der Ausleihvorgang in der Folge auch bestätigt, jedoch das Buch im Nutzerkonto als „Buch in Transfer“ mit zwei Vorreservierungen angezeigt wird. Auf die Nachfrage des Schreibenden in der Bibliothek wurde ihm nachträglich mitgeteilt, das Buch sei tatsächlich „in Transfer“, da es noch von der entsprechenden Abteilung der Bibliothek ausgerüstet werde. Man soll solche Kinderkrankheiten nicht überbewerten, aber sie erhöhen bei den Nutzenden das notwendige grundlegende Vertrauen in die Funktionsfähigkeit von Swisscovery nicht unbedingt. Ein weiteres Thema, welches zu emotionalen Äußerungen der Nutzenden in E-Mails an die Mitgliedsbibliotheken und in der Presse geführt hat, sind die Gebühren für die Zurverfügungstellung gedruckter oder digitaler Dokumente aus dem SLSP-Netzwerk, die von SLSP einheitlich für die ganze Schweiz als kostenpflichtig festgesetzt wurden. Dies bedeutet für die Nutzenden der Kantons- und Universitätsbibliothek Fribourg eine Erhöhung von 3 Franken und das Doppelte pro Bestellung, dies dafür schweizweit innerhalb des SLSP-Netzwerks<sup>2</sup>. Das Rektorat der Universität Genf entschied, dass die Angehörigen der Universität Genf diese Dokumente gratis erhalten sollen und die diesbezüglichen Kosten von der Universität übernommen werden sollen<sup>3</sup>. Den ETH-Angehörigen ermöglicht die ETH-Bibliothek kostenlose Kurierdienstleistungen, wenn als Abholort eine Bibliothek der ETH Zürich ausgewählt wird. Mit Einführung des Systems Rapido ab November 2021 sollen Kurierbestellungen im Swisscovery-Netzwerk für die Kunden

<sup>2</sup> Angélique Boschung, SLSP à la BCU Fribourg, bibliosuisse info 2/21, s.11

<sup>3</sup> Siehe Elena Gretillat-Baila, Nous y sommes parvenu e s..., bibliosuisse info 2/21, s.10

hinsichtlich Kosten und Lieferfristen transparenter und benutzerfreundlicher werden.

### Eine intensive Aufbauphase wird nun durch eine Konsolidierungsphase abgelöst

Es ist nicht zu verhehlen, dass sich die Geschäftsstelle von SLSP gegenwärtig in der Schlussphase einer intensiven Aufbauphase befindet. Das Augenmerk beim Start von Swisscovery galt der Gewährleistung eines stabilen Alltagsbetriebs des Gesamtsystems. Einige spezifische Supportanfragen blieben in dieser Phase länger liegen. Der damit verbundene Backlog bei den Support-Tickets führte zu längeren Antwortzeiten. Wie der Schreibende in Erfahrung bringen konnte, sollen nun aber mehr Anfragetickets geschlossen als neue eröffnet werden. Der Fokus liegt heute bei der Konsolidierung und Optimierung der bestehenden Dienstleistungen. War man zu Beginn der Inbetriebnahme stark auf den Ausleihprozess fokussiert, der in der Zwischenzeit ordentlich funktioniert, stehen nun Aufgaben wie Datenbereinigung, Optimierung der Gebrauchsfreundlichkeit (Usability) für die Nutzenden oben auf der To-Do-Liste. Alma stellt neue Funktionalitäten zur Verfügung und bestimmte Aufgaben in den Bereichen Katalogisierung und Erwerbung müssen anders gelöst werden als man das von Aleph her gewohnt war. Noch sind die Kolleginnen und Kollegen in den Bibliotheken damit beschäftigt, alle Möglichkeiten von Alma auszuloten, die neu hinzugekommenen Funktionalitäten zu entdecken und sich damit einen detaillierteren Eindruck des Gesamtsystems zu verschaffen. Aus Sicht des Schreibenden ist mit Primo VE bei Swisscovery ein (zu) junges Produkt in Alma integriert worden. Man bemerkt die Absicht, Primo VE im Alltagsgebrauch des Endnutzers reifen zu lassen. Noch sind die angezeigten Resultate stellen- und themenweise kurios. Wie dem Schreibenden mitgeteilt wurde, werden von Ex Libris monatliche Updates eingespielt, die Verbesserungen mit sich bringen<sup>4</sup>.

### Bei der Kommunikation gibt es noch Luft nach oben

Die Feinheiten der Arbeitsteilung zwischen den Mitgliedsbibliotheken und SLSP müssen sich erst noch weiter herauskristallisieren und einspielen. Eines hat sich in den ersten Monaten der Inbetriebnahme von Swisscovery und SLSP deutlich gezeigt: die Bedeutung der Kommunikation zu den Mitgliedsbibliotheken und vor allem zu den Nutzenden von Swisscovery wurde ziemlich unterschätzt. Dazu eine kleine Anmerkung, die stellvertretend für Anderes hinzugefügt wer-

den kann: Am 8. Juni fand eine SLSP-Beiratssitzung statt, die gemäß Planung die Nachfolgeorganisation für den Beirat hätte beschließen und kommunizieren sollen. Bis zur Niederschrift dieser Zeilen am Ende des Monats hat keine Kommunikation darüber stattgefunden, wie die Nachfolgeorganisation denn ange-dacht sein soll, die die Rolle des Beirats nach der Einführungsphase übernehmen soll. Die Geschäftsstelle der SLSP muss ihre Rolle als Kommunikatorin erst noch finden. Mit einem solchen Gebaren, das durchaus auch mangelnden Ressourcen geschuldet sein kann, verspielt man unnötig Vertrauen seitens kleinerer Mitgliedsbibliotheken und des großen Kreises der Endnutzer, deren Vertrauen in der jetzigen Konsolidierungsphase für die Akzeptanz von Swisscovery wichtig sind.

### Und die Bibliothekswelt bewegt sich doch...

Aus langjähriger Sicht des Schreibenden, der während seines langen Berufslebens nun den dritten Start eines Bibliothekssystems miterlebt hat, soll nicht unerwähnt bleiben, dass mit Swisscovery ein unmittelbar guter Start eines komplexen Projekts schweizweit geglückt ist. In Erwartung des Ansturms der ersten Tage im Dezember wurden zusätzliche Ressourcen freigeschaltet. Der geglückte Start ist keineswegs als Selbstverständlichkeit zu sehen, hat man doch die Inbetriebnahme anderer komplexer Informatikplattformen unter weniger glücklichen Sternen gesehen. Der Start der schweizweiten Bibliotheksplattform stellt einen nicht zu unterschätzenden großen Fortschritt aus der Sicht der Nutzenden dar. Jetzt hat eine Konsolidierungs- und Optimierungsphase begonnen, die dann die Nutzenden und Mitarbeitenden die Möglichkeiten der Bibliotheksplattform ausschöpfen lässt.

*Der Autor bedankt sich herzlich bei den Kolleginnen und Kollegen der ETH-Bibliothek Zürich, die ihm seine Fragen zu den Fakten der neuen Bibliotheksplattform beantwortet haben. Die Einschätzungen liegen in der Verantwortung des Autors. |*



**Stephan Holländer**

Lehrbeauftragter, Basel

stephan@stephan-hollaender.ch

<sup>4</sup> Siehe [https://knowledge.exlibrisgroup.com/Primo/Release\\_Notes/002Primo\\_VE/2021](https://knowledge.exlibrisgroup.com/Primo/Release_Notes/002Primo_VE/2021) und [https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Release\\_Notes/2021](https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Release_Notes/2021), beide zuletzt am 28.6.2021 aufgerufen.