

Paradigmenwechsel in der ETH-Bibliothek: Der Schritt von NEBIS zu SLSP

Markus Joachim, Sebastian Brassel

Abstract

Mit der Lancierung der Swiss Library Service Platform (SLSP) stellte das Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz (NEBIS), das aus 150 Bibliotheken bestand und dessen Geschäftsstelle an der ETH-Bibliothek angesiedelt war, seinen Betrieb ein. Die Integration in SLSP und swisscovery läutete für die ETH-Bibliothek einen Paradigmenwechsel ein:

Sie wurde von der Dienstleisterin zur Kundin.

Noch bevor die Migration aller NEBIS-Daten, der Personalwechsel zur SLSP

AG und die Auflösung des Bibliotheksverbundes NEBIS im Rahmen des Projekts „Change NEBIS“ von Sommer 2017 bis Frühjahr 2021 umgesetzt wurden, fiel im November 2018 an der ETH-Bibliothek der Startschuss für ein zweites Change-Projekt „ETH goes SLSP“. Es umfasste den Übergang der Bibliotheken der ETH zur Swiss Library Service Platform (SLSP), die Einführung von swisscovery und des Bibliothekssystems Alma sowie die Unterstützung bei den aus der Transformation resultierenden Change-Prozessen im Personalbereich und bei der Implementierung der neuen Workflows. Dieses Projekt, welches den Übergang bis über den Go-live hinweg begleitet, wurde Ende Dezember 2021 abgeschlossen.

In unserem Artikel spannen wir nach einer kurzen Schilderung der Vorgeschichte unseres Projekts den Bogen vom Aufbau der Projektstruktur bis hin zum vollzogenen Start des operativen Betriebs des sogenannten ETH IZ Hub, der neuen Schnittstelle der ETH-Bibliothek zu SLSP.

With the launch of the Swiss Library Service Platform (SLSP), the network of libraries and information centers in Switzerland (NEBIS), which consisted of 150 libraries and whose office was located at the ETH-Bibliothek, ceased operations. The integration into SLSP and swisscovery heralded a paradigm shift for the ETH-Bibliothek. It went from being a service provider to a customer.

Even before the migration of all NEBIS data, the change of personnel to SLSP AG and the dissolution of the NEBIS library network were implemented as part of the „Change NEBIS“ project from summer 2017 to spring 2021, the starting signal was given in November 2018 at the ETH-Bibliothek for a second change project „ETH goes SLSP“. It encompassed the transition of the ETH libraries to the Swiss Library Service Platform (SLSP), the introduction of swisscovery and the library system and the Alma library system, as well as support for the transformation of the resulting from the transformation processes resulting from the transformation in the personnel area and in the implementation of the new workflows.

This project, which accompanies the transition through to go-live, was completed at the end of December 2021. was completed at the end of December 2021.

In our article, after a brief description of the history of our project the history of our project, we will cover the development of the project structure structure to the completed start of operations of the so-called ETH IZ Hub. ETH IZ Hub, the new interface of the ETH-Bibliothek to SLSP. ETH library to SLSP.

„Swiss Library Service Platform“ (SLSP) – Das Vorprojekt

» Fünfzehn Monate nach dem Go-live des schweizerweiten Suchportals swisscovery und im dritten Betriebsmonat unserer im Jahr 2022 neu gegründeten Geschäftsstelle der Institutional Zone (IZ) ETH Zürich, der operativen Schnittstelle der Bibliotheken der ETH zu SLSP, blicken wir zurück auf den erfolgreichen Abschluss unseres Projekts „ETH goes SLSP“.

Nicht nur die gelungene Implementierung von swisscovery und Alma an der ETH liegen hinter uns, sondern auch ein über drei Jahre währendes herausforderndes Kooperationsprojekt, das von den Beteiligten über Institutions-, Abteilungs-, Sektionsgrenzen und Hierarchien hinweg hoch motiviert getragen wurde. Es war ein einzigartiger landesweiter Kraftakt, der viele Menschen aus der gesamten Schweiz an einen Tisch brachte, um zusammen an diesem gemeinsamen Vorhaben zu arbeiten.

Für eine Einordnung unseres hier beschriebenen Projekts werfen wir zunächst einen Blick in die Vergangenheit auf die Entstehung von SLSP.

Im Jahr 2015 wurde das Projekt „Swiss Library Service Plattform“ ins Leben gerufen. Es trug den Untertitel „Vorprojekt zum Aufbau eines nationalen Verbunds der wissenschaftlichen Bibliotheken in der Schweiz und der gleichzeitigen Einführung einer neuen Generation von Bibliothekssystemen“.

In einem Artikel¹ aus dem Jahr 2018 nennt Dr. Wolfram Neubauer, der ehemalige Direktor der ETH-Bibliothek und Leiter dieses Vorprojekts, Innovationsfähigkeit als einen wesentlichen Faktor für die Zukunftsfähigkeit eines kleinen Landes, dessen Wohlstand nicht auf Rohstoffen und günstigen Arbeitskräften beruht. Wurde hier der Grundstein gelegt zu einer neuen innovativen landesweiten Bildungsinfrastruktur?

Als bis dahin umfangreichste Initiative in der Geschichte der Schweizer Bibliothekslandschaft hatte es

¹ Neubauer, Wolfram. „„Gemeinsam sind wir stärker“: das Kooperationsprojekt Swiss Library Service Platform (SLSP)“. Bibliotheken der Schweiz: Innovation durch Kooperation: Festschrift für Susanna Bliggenstorfer anlässlich ihres Rücktritts als Direktorin der Zentralbibliothek Zürich, edited by Zentralbibliothek Zürich, Alice Keller and Susanne Uhl, Berlin, Boston: De Gruyter Saur, 2018, pp. 124-144. <https://doi.org/10.1515/9783110553796-006>

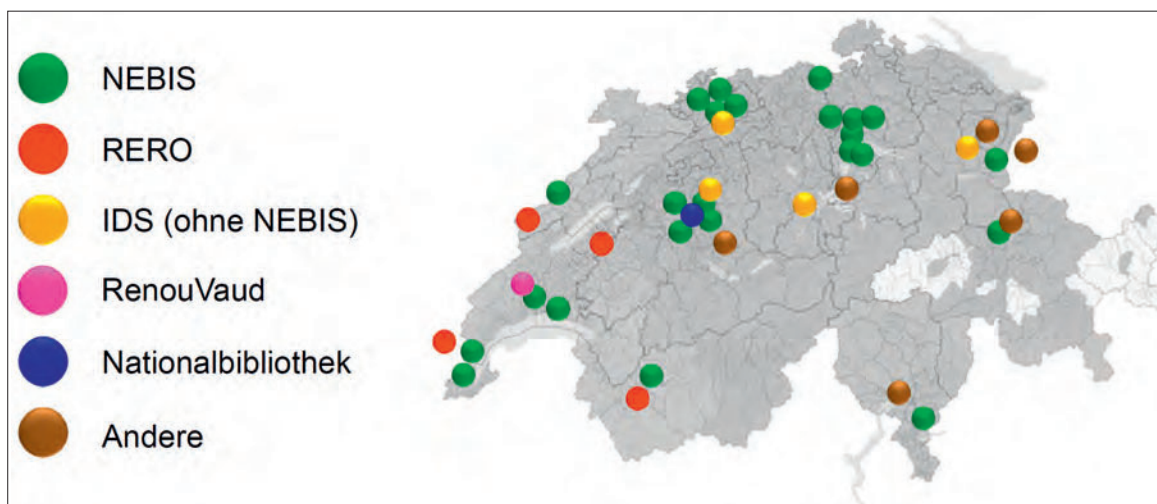


Abb. 1: Verbundlandschaft in der Schweiz bis 2020 (A. Kirstein, 2019)

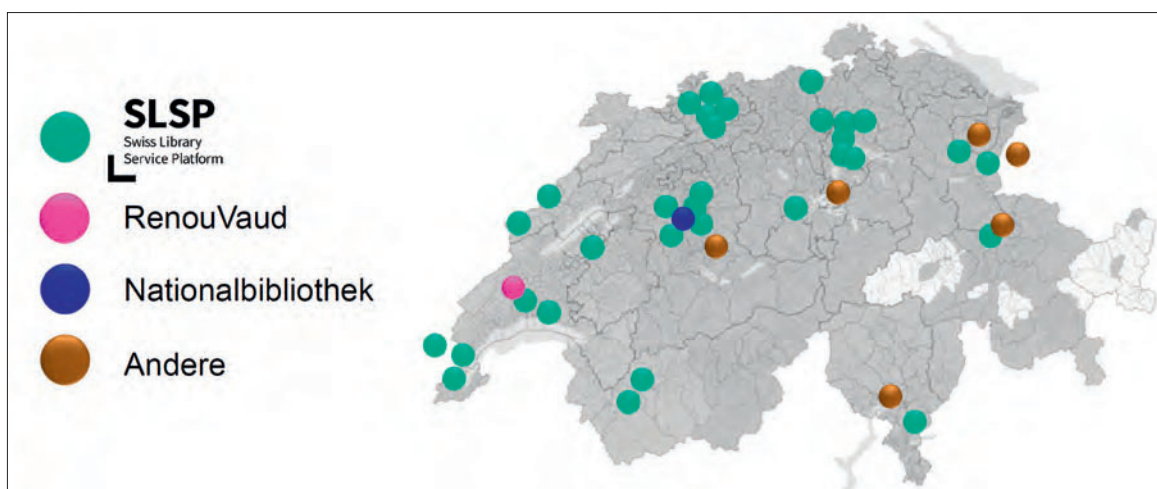


Abb. 2: Das Ziel: Verbundlandschaft in der Schweiz ab 2021 (A. Kirstein, 2019)

zum Ziel, eine nationale, mehrsprachige und cloudbasierte digitale Plattform zu erschaffen. Sie sollte den Zugang zu wissenschaftlicher Information innerhalb der ganzen Schweiz wesentlich verbessern. Das Projekt umfasste den Auswahl- und Beschaffungsprozess für ein Bibliothekssystem der neueren Generation sowie ein entsprechendes Discovery Tool und den Aufbau einer für deren Betrieb notwendigen Organisation. Darüber hinaus stand die Bündelung der in den Bibliotheken vorhandenen Kompetenzen, die Optimierung redundant ausgeführter Prozesse und die Zusammenführung der bis dahin dezentral organisierten Verbundorganisationen im Fokus. Davon versprachen sich alle Beteiligten Synergieeffekte und Kosteneinsparungen, was wiederum mittelfristig Kapazität und Freiraum für Weiterentwicklung und Innovation schaffen sollte. Im Mai 2017 wurde das Projekt in eine neue Organisationsform überführt, in eine von 15 Bibliotheken und Hochschulen getragene Aktiengesellschaft, die Swiss Library Service Platform AG, kurz SLSP. Nach

der Gründung der SLSP AG wurden erste Mitarbeitende angestellt und Expertinnen/Experten aus allen beteiligten Verbänden und einzelnen größeren Bibliotheken für die Projektarbeiten beigezogen. Das Evaluationsverfahren für die neuen Systeme kam im Jahr 2018 zum Abschluss. Die Wahl fiel auf das cloudbasierte Bibliothekssystem Alma und das Discovery Tool Primo VE, beides Produkte der Firma Ex Libris. Seit Dezember 2020 betreibt die SLSP AG die nationale Rechercheplattform swisscovery für inzwischen 475 Bibliotheken. Damit hat sie die dezentralen Systeme der meisten bisherigen Schweizer Bibliotheksverbände abgelöst.

Das Projekt „ETH goes SLSP“

Vor diesem Hintergrund lancierte die ETH-Bibliothek bereits im Sommer 2017 ein erstes Change-Projekt namens „Change NEBIS“^{2&3}. Es befasste sich einerseits mit der Datenmigration von NEBIS zu SLSP, andererseits mit dem Change Prozess der unmittelbar

2 Das Projekt «Change NEBIS» stand unter der Leitung des damaligen NEBIS-Verbandleiters und stellvertretenden Direktors der ETH-Bibliothek, Andreas Kirstein. Im Juni 2021, nach dem Go-live von SLSP und der endgültigen Schließung der NEBIS Verbundzentrale, fand das Projekt seinen erfolgreichen Abschluss.

3 Wittwer, B. (2021). Von NEBIS zu SLSP: Wie die Datenmigration des größten Schweizer Verbundes umgesetzt wurde. O-Bib. Das Offene Bibliotheksjournal / Herausgeber VDB, 8(3), 1-15. <https://doi.org/10.5282/o-bib/5738>

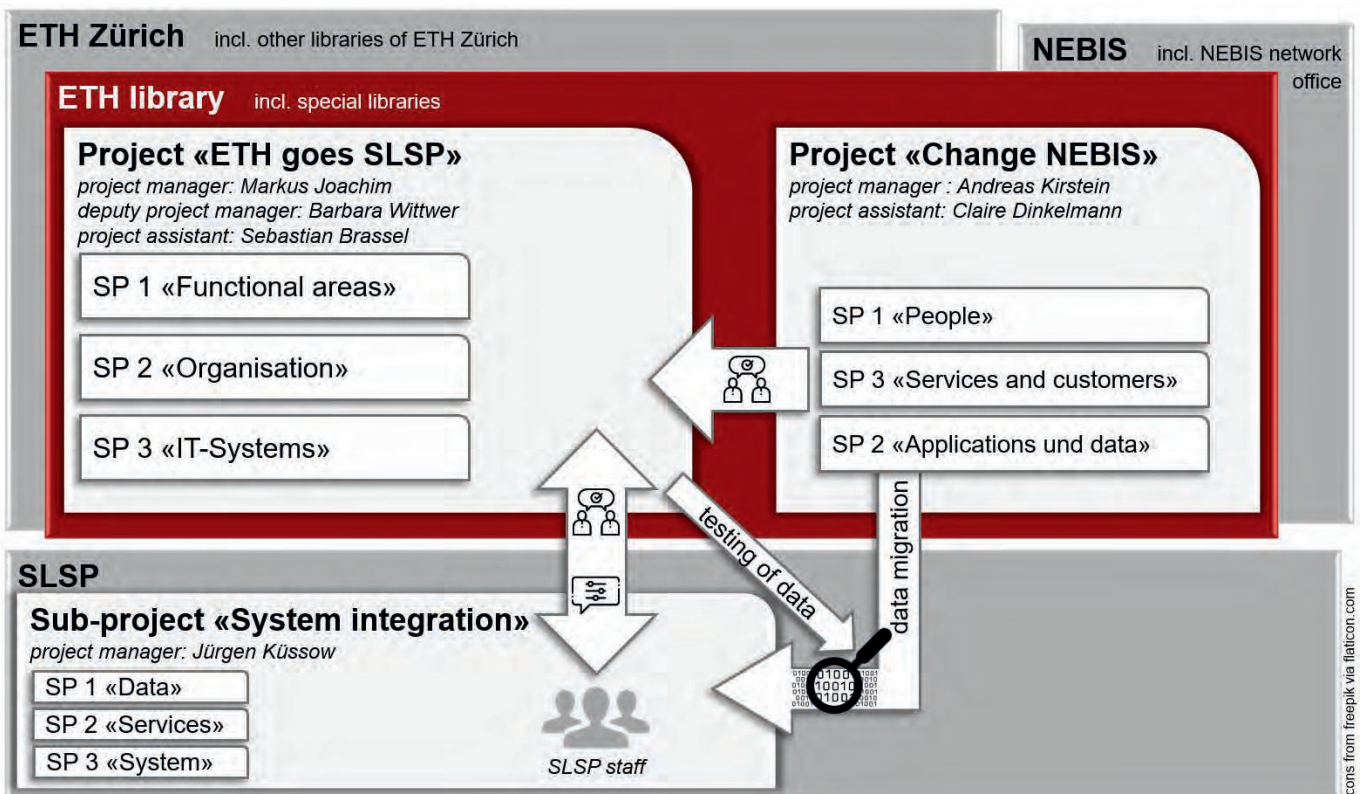


Abb. 3:
Projektumgebung
„ETH goes SLSP“
(ETH-Bibliothek,
2021)

betroffenen NEBIS-Verbundzentrale und der IT-Services der ETH-Bibliothek.

Denn ebenso wie andere Schweizer Bibliotheksverbände, war auch das „Netzwerk der Bibliotheken und Informationsstellen der Schweiz“ NEBIS von dieser Entwicklung betroffen. Der NEBIS Verbund, der seit 1987 bestanden hatte, war mit über 150 angeschlossenen Bibliotheken der bis dahin größte Bibliotheksverbund der Schweiz. Die Verbundzentrale, die an der ETH-Bibliothek angesiedelt war, sollte Ende März 2021 ihren Betrieb endgültig einstellen.

Der Sektion Information und Lernumgebungen (ILE) wurde im November 2018 von der Direktion der ETH-Bibliothek die Leitung dieses zweiten großen Change- und IT-Projekts „ETH goes SLSP“ (EgS) übertragen, welches die ETH Zürich mit all ihren Bibliotheken auf ihrem Weg in die neue schweizweite Bibliotheks Zusammenarbeit begleiten sollte.

Das Projekt begann am 1. November 2018 und endete am 31. Dezember 2021. Damit startete es noch während der Realisierungsphase des SLSP Vorprojekts, die erst mit dem Go-live im Dezember 2020 endete, und begleitete die Bibliotheken der ETH Zürich parallel zum Regelbetrieb von SLSP ein weiteres Jahr bei den notwendigen Optimierungen im Nachklang dieses umfassenden Systemwechsels.

Was erwartete die Projektbeteiligten außer der Aussicht auf ein nationales Bibliotheksnetzwerk mit umfassendem Zugriff auf einen riesigen Bestand wissenschaftlicher Medienbestände und einer fruchtbaren

Zusammenarbeit mit der überwiegenden Anzahl an wissenschaftlichen Bibliotheken der Schweiz?

Die wesentlichen Meilensteine Richtung Go-live waren durch den von SLSP mit Ex Libris vereinbarten Zeitplan vorgegeben. Die neue cloudbasierte Bibliothekssoftware Alma musste an der ETH implementiert und ein eigenes Primo VE Frontend konfiguriert werden. Uns war zu diesem Zeitpunkt jedoch nur im Ansatz bewusst, welchen Grad an Komplexität die vor uns liegende Aufgabe erreichen würde.

Neben der Integration in das kommende schweizweite Netzwerk mussten die zu erwartenden tiefgreifenden Auswirkungen dieses Beitritts auf die eigene Organisation und ihre Mitarbeitenden optimal gesteuert werden. Dieser Prozess erzeugte im Vorfeld nicht nur Aufbruchstimmung. Insbesondere in den stark von Veränderung betroffenen buchorientierten analogen Servicebereichen tauchten Fragezeichen auf, bezüglich der Auswirkungen auf die eigene Tätigkeit, z.B. durch den Wegfall der Aufgaben in der zentralen Verbundlogistik innerhalb der ETH, durch neu erhobene Kuriergebühren oder eine verbundweite Katalogisierung innerhalb eines größer werdenden Netzwerks. Es galt, diese Bedenken ernst zu nehmen und den Ängsten über ein breit abgestütztes kooperatives Vorgehen quer über alle Teams und Hierarchien hinweg im Rahmen der gemeinsamen Arbeit, mit Transparenz und umfassender Kommunikation zu begegnen. Dieses Vorgehen, eng abgestimmt mit der Personalabteilung, spiegelte sich auch in der

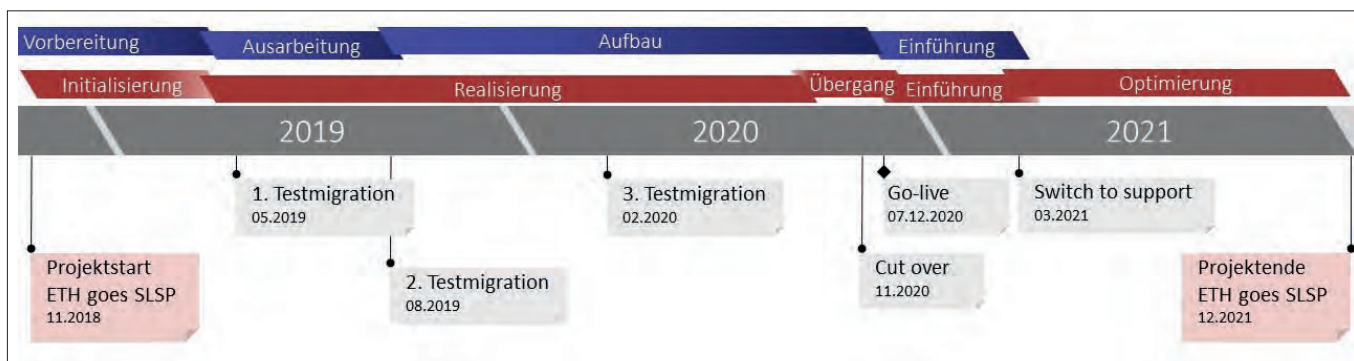


Abb. 4: Projektphasen (rot: EgS, violett: SLSP) und ausgewählte Meilensteine

Zusammensetzung des Projektteams wider, das sich aus Mitarbeitenden aller fünf Sektionen der ETH-Bibliothek zusammensetzte.

Wir nahmen uns vor, die Chance zu nutzen, alle Arbeitsabläufe, bestehende wie aus dem neuen System resultierende, zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen. Wir wussten um die Stärke von Alma, Workflows definieren zu können und damit Arbeitsabläufe zu vereinfachen.

Was die Zufriedenheit künftiger Kundinnen und Kunden der neuen Bibliotheksplattform angeht, so lag hierin eine weitere große Herausforderung des Projekts. Denn alles würde sich mit dem Go-live von „swisscovery“ gleichzeitig verändern, das Alte abgeschaltet werden und das Neue mit nur minimaler Serviceunterbrechung funktionieren müssen – inklusive eines schweizweiten Kuriersystems unter einem neuen Anbieter. Diese Voraussetzung erzeugte eine große Spannung, denn zu diesem Zeitpunkt befanden sich die technischen Systeme noch in der Entwicklung und zu einigen der von SLSP geplanten Services, wie z.B. der Kurierdienstleistung oder Gebührenverwaltung, lagen uns damals nur lückenhafte Informationen über ihr Einführungsdatum und ihren endgültigen Funktionsumfang vor.

Ein neues Bibliothekssystem, das ursprünglich für Fernleihumgebungen entwickelt worden war, musste auf die neuen Bedürfnisse eines komplexen nationalen mehrsprachigen Bibliotheksverbundes mit Fernleih-, Dokumentenlieferungs- und lokalen, gepaart mit nationalen Kurierservices angepasst werden.

Schließlich sollte nach Abschluss der Entwicklungsarbeiten und Tests eine aus vielen unterschiedlichen Quellen gespeiste, vor Go-live eng getaktete Datenmigration aus allen beteiligten Organisationen reibungslos über die Bühne gehen.

Das Ziel war eine Discovery Oberfläche swisscovery, die den Kundinnen und Kunden alle Services intuitiv, komfortabel und transparent erschließen und Kurier-

und Ausleihfunktionen zum Stichtag zur Verfügung stellen sollte.

Projektphasen

Im Folgenden beschreiben wir unser Vorgehen entlang der folgenden Projektphasen, die sich zeitlich an den von Ex Libris und SLSP definierten Phasen orientieren.

Initialisierungsphase

Nach der Bildung eines dreiköpfigen Projektleitungsteams⁴ wurden zunächst in einem partizipativen und sektionsübergreifenden Prozess potenzielle Schnittstellen der ETH-Bibliothek zur zukünftigen schweizweiten Plattform SLSP identifiziert. Dabei handelte es sich um eine Landkarte der vom bevorstehenden Wandel betroffenen Systeme, Prozesse, Services und Teams. Diese umfasste beispielsweise den Support durch das interne Prozessbüro bei Beschaffungen und der Ratifizierung von Verträgen im Rahmen der Integration in das SLSP-Netzwerk oder die Tatsache, dass IT-Infrastrukturkomponenten wie Mail-Server für Drucker im Zuge der Systemumstellung angepasst werden mussten.

Daraus konnte die Projektleitung eine erste grobe Auslegeordnung von Arbeitspaketen für das Projekt EgS erstellen und diese in potenzielle Teilprojekte clustern. Expertinnen und Experten aus allen fünf Sektionen der ETH-Bibliothek validierten diesen Planentwurf anlässlich eines Card Sorting Workshops (Abb. 5), gruppierten Arbeitspakete in sogenannte Sammelvorgänge und identifizierten Abhängigkeiten zwischen einzelnen Arbeitspaketen.

Schritt für Schritt entstand eine Liste von 112 Arbeitspaketen mit einer Vielzahl von Lieferobjekten. Diese Ergebnisse flossen in den Projektstrukturplan ein, in dem die drei Teilprojekte *Functional Areas*, *Organisation* und *IT-Systeme* definiert wurden, welche die folgenden Aufgaben umfassten:

⁴ Projektleitung: Markus Joachim, Sektionsleiter Information und Lernumgebungen (ILE); Stv. Projektleitung: Barbara Wittwer, Mitarbeiterin im Team Professional Software Applications, Sektion Corporate Services; Projektassistent: Sebastian Brassel, Stabsmitarbeiter der Sektion ILE.

- Im Teilprojekt 1, *Functional Areas*, standen für die sogenannten Functional Experts⁵ die Workflows rund um die beiden Ex Libris Produkte Primo VE und Alma im Zentrum ihrer Arbeit. Sie definierten die Vorgaben für die Konfiguration der beiden Systeme, führten die notwendigen Tests der Funktionalitäten durch und organisierten die internen Schulungen für die Mitarbeitenden aller Bibliotheken der ETH. Eine Functional Area stellt einen funktionsorientierten Bereich innerhalb von Alma (E-Resources, Fulfillment, Resource Management, Acquisition) respektive Primo VE (Discovery) dar, für die jeweils zwei Functional Experts bestimmt wurden.
- Das Teilprojekt 2, *Organisation*, fokussierte zum einen auf die Definition des zukünftigen Serviceportfolios, das heißt der Frage, welche optionalen Services von SLSP bezogen werden sollten, beispielsweise den Kurierdienst oder die Gebührenverwaltung. Zum anderen begleitete es die Kundinnen und Kunden sowie das Schalterpersonal durch den Systemwechsel und sorgte dabei für die notwendigen internen Kommunikationsmaßnahmen und die Anpassung der Prozesse. Schließlich band es kommunikativ wie operativ die Bibliotheken der ETH, welche außerhalb der Organisation der ETH-Bibliothek angesiedelt sind, in das Projekt und somit in SLSP ein.
- Das Team des Teilprojekts 3, *IT-Systeme*, wurde mit der Konfiguration der beiden Systeme Alma und Primo VE und der Anpassung der Umsysteme an die neuen Gegebenheiten betraut. Es sorgte dafür, dass Alma und Primo VE rechtzeitig und in vollem Umfang zum Go-live funktionstüchtig zur Verfügung standen.

Zusammen mit der Projektleitung und den Kommunikationsverantwortlichen bildeten die Teilprojektleitenden die sogenannte erweiterte Projektleitung, deren regelmäßige Zusammenkünfte zu einem wichtigen Rückgrat dieses herausfordernden Projekts werden sollten. Hier konnten die wichtigsten Fragen und Lösungswege nicht nur diskutiert, sondern viele der dafür notwendigen Schritte gleich beschlossen und in die Wege geleitet werden. Flankiert wurde die operative Ebene durch regelmäßige Sitzungen mit dem neu gegründeten Steuerungsgremium aus allen



Geschäftsleitungsmitgliedern und der Personalchefin der ETH-Bibliothek. Tiefgreifende Veränderungsprozesse bedingen umfassende Kommunikation⁶ – nach außen wie nach innen. Gleichzeitig war uns klar, welche Herausforderung das bedeutete. Um die Mitarbeitenden aller Bibliotheken der ETH über die Entwicklungen rund um die Change-Projekte und die SLSP AG auf dem Laufenden zu halten, wurden mehrere zentrale Informationsver-

Abb. 5: Card Sorting Workshop „ETH goes SLSP“ am 27.11.2018 (ETH-Bibliothek, 2018)

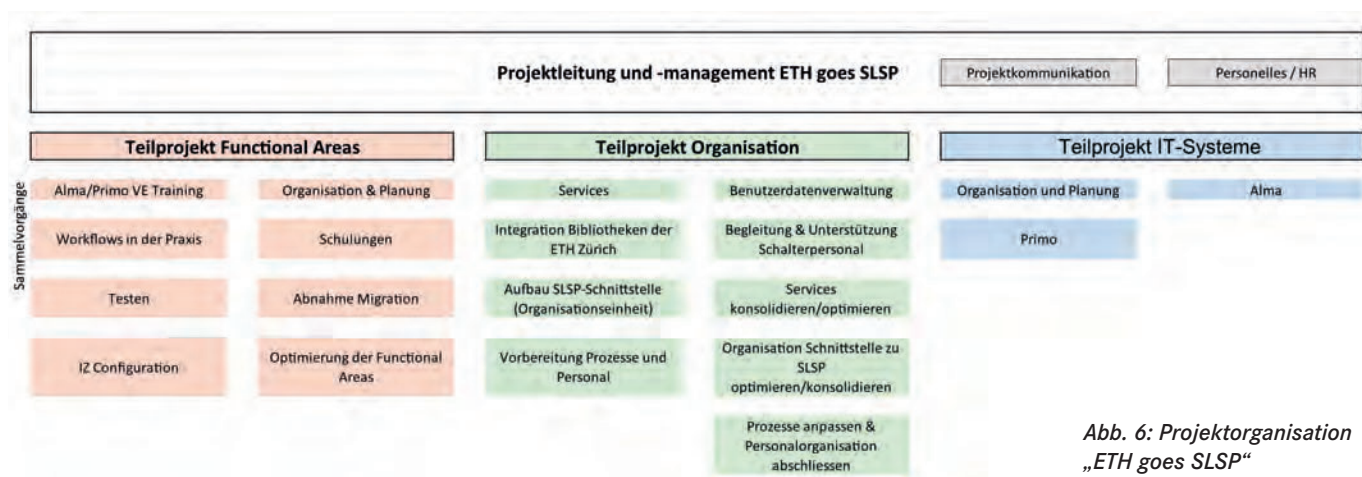


Abb. 6: Projektorganisation „ETH goes SLSP“

5 SLSP | Was ist ein Functional Expert? <https://slsp.ch/de/news/20190130>

6 Aufgrund der großen Bedeutung von Kommunikation in diesem Projekt wurde die Projektleitung direkt von Eva Szabo, der Sektionsleiterin der Sektion Innovation, Marketing & Communities der ETH-Bibliothek, unterstützt.



Abb. 7: Planungsworkshop der erweiterten Projektleitung von „ETH goes SLSP“

Realisierungsphase

Das matrixartig organisierte Projektteam setzte sich aus Mitarbeitenden nahezu aller Organisationseinheiten der ETH-Bibliothek zusammen. Neben der Arbeit an den Arbeitspaketen, wie beispielsweise der Konfiguration von Alma, dem Customizing von Primo VE, der Einbindung externer Datenquellen in Primo VE oder der Einführung des künftigen Kuriersystems, schlüpften einige von ihnen zusätzlich in von SLSP definierte Expertenrollen wie *Functional Expert*, *Member Expert Group*, *Member Advisory Board* oder *Vanguard Coordinator*. Diese Funktionen waren mit umfangreichen Aufgaben verbunden, die der ETH Zürich als sogenannte *Vanguard Institution* zufließen. Unter der Koordination von SLSP bereiteten diese insgesamt neun Pilot-Bibliotheken die Konfiguration der zukünftigen Plattform sowie die Datenmigration vor. Auf diese Weise konnte die ETH-Bibliothek ihr technisches Know-how aus vielen Jahren Verbundarbeit bereits in der Startphase dieser schweizweiten Initiative miteinbringen.

Sie engagierte sich in der Entwicklung von swisscovery, brachte ihre Daten in die drei Testmigrationen ein und wirkte in zahlreichen Expertengruppen zu Themen wie Metadaten, Discovery (Primo VE) oder E-Ressourcen mit. Dieses Engagement führte die ETH-Bibliothek auch nach dem Launch von swisscovery fort, unter anderem durch ihre Mitarbeit in weiteren Arbeitsgruppen wie beispielsweise zur Einführung des künftigen Kurier-Tools Rapido. Weiterhin vertreten blieb sie in den bestehenden Expertengruppen der SLSP AG und im SLSP Beirat.

Ihre während dieser intensiven Zusammenarbeit gesammelten Erfahrungen ließen unsere Functional Experts innerhalb der Institution Zone (IZ) ETH Zürich in den Aufbau interner Schulungen, eines umfangreichen internen Wikis zu den Themen Betriebsprozesse, Organisation, Alma und Primo VE sowie der IZ-internen Supportorganisation einfließen.

Bei der sogenannten Institution Zone handelt es sich um eine Schlüsselkomponente der Organisation von SLSP, welche eine Gruppe von Bibliotheken einer Organisationseinheit oder mit ähnlichen Bedürfnissen umfasst. In einer IZ können innerhalb eines begrenzten Rahmens Konfigurationen am swisscovery Frontend vorgenommen und Bestände (E-Ressourcen und Print-Exemplare) verwaltet werden. Je nach Servicemodell werden diese Einheiten durch die beteiligten Bibliotheken selbst oder aber von SLSP direkt

anstaltungen abgehalten, informelle Gesprächsrunden verschiedener, von den laufenden Entwicklungen betroffener Teams mit der Projektleitung organisiert und eine Artikelserie auf der internen Kommunikationsplattform der ETH-Bibliothek publiziert.

Zusätzlich konnten die Mitarbeitenden der ETH-Bibliothek aufkommende Fragen und Anliegen im Zusammenhang mit dem Projekt „ETH goes SLSP“ jederzeit anonym auf einer digitalen Pinwand eintragen. Als besonders effektiv stellte sich die Methode des Job Shadowing heraus, bei dem Mitarbeitende gewissermaßen im Schatten ihrer Kolleginnen und Kollegen stehend, einen Eindruck von deren Aufgabenspektrum bekommen. So konnten die Bedürfnisse und Herausforderungen insbesondere der vom Wandel betroffenen Teams besser aufgenommen und analysiert werden. Dieses Miteinander festigte gleichzeitig das gegenseitige Vertrauen und Verständnis, einerseits für die jeweiligen Tätigkeitsbereiche und auf der anderen Seite für die Arbeit des Projektteams.

Im Dezember 2018 informierten die Direktion und die Projektleitungen EgS und „Change NEBIS“ während eines ersten großen Informationsanlasses für alle Mitarbeitenden der Bibliotheken der ETH über die Planungen und ersten Schritte des Projekts EgS, den Stand der Arbeiten des Schwesterprojekts und gaben erste Einblicke in das cloudbasierte Bibliothekssystem Alma.

In weiteren Workshops unter externer Begleitung wurden die Eckpfeiler des Projektmanagements wie Projektvision, Projektziele und Nichtziele, Risiken und Chancen, eine Stakeholder-Matrix sowie ein Zeitplan erarbeitet. Diese fanden Eingang in den Projektmanagement-Plan, welcher neben der oben genannten Liste der Arbeitspakete als zentrales Arbeits- und Planungsinstrument diente.

verwaltet. Die 13 Bibliotheken der ETH Zürich bilden zusammen die selbstverwaltete IZ ETH Zürich mit ihrer eigenen Suchoberfläche <https://eth.swisscovery.slsp.ch/>.

Während das Wiki, unser digitales SLSP Handbuch, nach wie vor stetig mit neuen Erkenntnissen ergänzt wird, diente eine intensiv genutzte digitale Projektplattform der Zusammenarbeit und dem Dokumentenmanagement. Darüber hinaus wird die Software Jira insbesondere von unseren technischen Einheiten für Aufgabenverwaltung und operatives Projektmanagement verwendet.

Neben den regelmäßigen Zusammenkünften der Projektsteuerung, der Projektleitung und der erweiterten Projektleitung wurde eine technisch orientierte Sitzungsreihe für den Austausch der Functional Experts mit den Systemadministratorinnen/-administratoren und weiteren IT-Mitarbeitenden ins Leben gerufen.

Der Austausch mit SLSP erfolgte auf unterschiedlichen Ebenen. Einerseits bot SLSP eine digitale Kommunikations- und Supportebene über Kollaborationsplattformen wie Basecamp oder Confluence an. Andererseits existierten Sitzungsformate wie der Beirat für die Vertretung der Aktionärsbibliotheken bei SLSP auf Direktionsebene oder die Treffen der Vanguard Coordinators, d.h. der Projektvertreterinnen und -vertreter aus den Reihen der Pilotbibliotheken, und schließlich die später angebotenen Kundengespräche je Institution Zone mit SLSP.

Während die Projektarbeiten im Jahre 2020 trotz der Corona-Pandemie mit ihren organisatorischen Herausforderungen – inklusive eines Homeoffice-Gebots – voranschritten, wurde uns der beschränkte Handlungsspielraum immer bewusster, als sich der Fortgang verschiedener Arbeiten seitens SLSP verzögerte und die Ausgestaltung bzw. die Fertigstellung der Serviceschnittstellen für die Endkundschaft noch nicht voll absehbar waren. Dies betraf insbesondere den Kurierservice, die Finanzverwaltung und die Gebührenabrechnung. Der Wunsch, die Firma Ex Libris direkt zu kontaktieren und die Ungeduld, auf die Bearbeitung von Supporttickets zu warten, erwachte aus alter Gewohnheit immer wieder.

Übergangs- und Einführungsphase

Im Herbst 2020 bewegten wir uns auf der Zielgerade Richtung Go-live von swisscovery. Alles ging nun Schlag auf Schlag. Zu dieser Zeit stellte die SLSP AG den endgültigen Servicevertrag fertig, der durch die Schulleitung der ETH ratifiziert werden musste.

Systemseitig startete Ende Oktober 2020 die Datenmigration aus dem alten Quellsystem Aleph in das neue System. Gleichzeitig musste die produktive

Arbeit mit Aleph eingestellt werden. Daraus folgte eine sechswöchige Phase des Katalogisierungs- und Erwerbungsstopps bis zum Zeitpunkt der Aufschaltung des neuen Systems. Um diese Spanne produktiv nutzen und die betroffenen Mitarbeitenden weiter beschäftigen zu können, war vorausschauend eine Fülle von Aufgaben gesammelt worden, die systemunabhängig oder in anderen Bereichen der ETH-Bibliothek erledigt werden konnten. Darüber hinaus führten die Functional Experts für alle Mitarbeitenden, die in Zukunft Alma und Primo VE verwenden würden, umfangreiche interne Schulungen durch. Diese ergänzten die von SLSP-angebotenen-Online-Kurse durch betreute, maßgeschneiderte und praktische Anwenderkurse vor Ort, soweit es die epidemiologische Lage erlaubte.

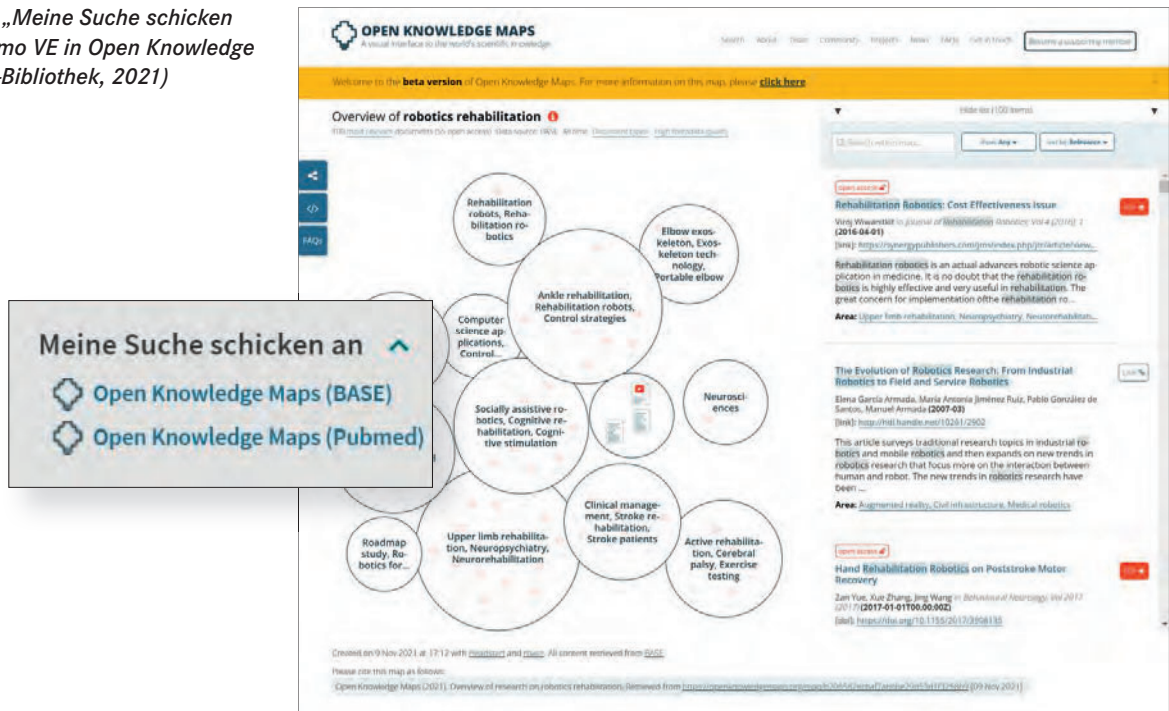
Da die geltenden Datenschutzrichtlinien eine direkte Migration der Benutzerdaten aus den verschiedenen alten Vorgängersystemen in Alma verhinderten, konnten bestehende Ausleihvorgänge inklusive der verliehenen Medien und Gebührenbeträge nicht übernommen werden. Für eine Übergangszeit machte dies einen Parallelbetrieb der beiden Systeme Aleph und Alma über den eigentlichen produktiven Systemwechsel hinaus erforderlich, bis sämtliche Ausleihen im alten Aleph-System abgeschlossen waren.

Alle Systeme wurden eingehend getestet. Zusammen mit dem künftigen Kurierdienstleister probten unsere Mitarbeitenden aus Ausleihe, Magazin und Betriebsmanagement erste Bestell- und Liefervorgänge, wobei neben Alma zusätzlich dessen Logistiksystem mit Bestelldaten gefüttert werden muss. Die Mitarbeitenden agieren hier gewissermaßen als analoge Schnittstelle zwischen beiden digitalen Systemen. Dies bedeutet einerseits zusätzlichen Aufwand, ermöglicht andererseits eine unkomplizierte Anbindung von alternativen lokalen Kuriersystemen, in unserem Falle z.B. mit der Zentralbibliothek Zürich.

Im Rahmen zweier Informationsveranstaltungen gaben Mitarbeitende des Projektteams ihren Kolleginnen und Kollegen sämtlicher ETH-Bibliotheken einen Einblick in die Planung und den Ablauf des Go-live von swisscovery und über die Besonderheiten der eigenen Suchoberfläche *ETH-Bibliothek @ swisscovery*. Parallel informierte die Projektleitung regelmäßig über alle Entwicklungen auf der internen Kommunikationsplattform der ETH-Bibliothek. Beispielsweise schilderten Mitarbeitende in der sechsteiligen Artikelserie „Go-live von swisscovery – Ein Blick hinter die Kulissen“ ihre Erlebnisse während der Systemumstellung.

Mit dem Go-Live am 7. Dezember 2020 fanden tägliche Stand-Up-Meetings mit Vertreterinnen und

Abb. 8: Mit „Meine Suche schicken an“ aus Primo VE in Open Knowledge Maps (ETH-Bibliothek, 2021)



Vertretern der Information, Benutzung, IT und Kommunikation statt. So konnten auftretende Probleme schnell thematisiert und effektiv angegangen werden. Die Alma-Systemadministratorinnen/-administratoren arbeiteten trotz der Pandemie vor Ort und konnten dadurch ihre Kolleginnen und Kollegen direkt bei dringenden Fragen und Problemen mit Alma unterstützen. Als größte Herausforderung für die Kundinnen und Kunden und in der Folge für die Mitarbeitenden der Information entpuppte sich in der Anfangsphase der mehrstufige Registrierungsprozess. Dieser umfasst für Angehörige der ETH Zürich neben der Neuerstellung einer SWITCH edu-ID, einer digitalen Identität für das Schweizer Hochschulumfeld, die Verknüpfung dieses Accounts mit dem bestehenden Nutzerdatenkonto der ETH Zürich sowie die Registrierung bei SLSP für die Nutzung von Ausleih- und Kurierservices über swisscovery.

Optimierungsphase

In der auf die System Einführung folgenden Optimierungsphase lag der Schwerpunkt der Arbeit insbesondere auf der Verbesserung der Benutzerführung in Primo VE und der Arbeitsabläufe mit Alma.

Auch wenn sie scheinbar nur ein Namenszusatz unterscheidet, bedeutete die Ablösung der jahrelang feinjustierten Discovery-Software *Primo Classic* durch das noch junge Softwareprodukt *Primo VE* in vieler Hinsicht einen wesentlichen Unterschied. Um für die Kundinnen und Kunden diesen Umstieg im Rahmen des Möglichen zu vereinfachen, begannen unsere Discovery-Expertinnen und -Experten unsere

Institution Zone (IZ) View zu optimieren. Hierbei half ihnen die langjährige Erfahrung mit dem alten System. Neben Konfigurationsanpassungen im System können Verbesserungen insbesondere durch das Customizing der eigenen View erzielt werden. So informieren beispielsweise sogenannte *Cards* auf der Startseite von ETH-Bibliothek@swisscovery über grundlegende Sachverhalte und wichtige Neuigkeiten. Um die möglicherweise anfallenden Kosten transparent darzustellen, wurden verschiedene Gebührenhinweise in den Bestellvorgang von Medien integriert, die Verfügbarkeitsanzeige elektronischer Medien und die Benutzerkontoführung verbessert oder den Kundinnen und Kunden die Möglichkeit eröffnet, einen alternativen innovativen Recherchansatz mit Hilfe von *Open Knowledge Maps* (Abb. 8) auszuprobieren.

Erste Befragungen von Kundinnen und Kunden zur Usability wurden in verschiedenen *Institution Zones* im Auftrag von SLSP durchgeführt.

Die Gründung einer agilen Arbeitsgruppe durch SLSP zur Optimierung von Primo VE war ein erster Schritt, dieses Thema gemeinsam mit den Bibliotheken anzugehen. Auch konnten einige der Anpassungen, die wir an der eigenen View erfolgreich vorgenommen hatten, nun auch auf Ebene der SLSP-Network-Zone umgesetzt werden. Es besteht großer Bedarf, solche Initiativen zur Weiterentwicklung des Frontend fortzuführen. Die Organisation der bisher bestehenden Expertengruppen zu verschiedenen Arbeitsfeldern wie Discovery, Fulfillment oder E-Resources sind eine wesentliche Basis der operativen Zusammenarbeit

und des Wissenstransfers zwischen den Bibliotheken und SLSP.

Vor allem Qualität der Metadaten spielt eine maßgebliche Rolle bei der Präzision von Suchvorgängen in swisscovery. Deren Optimierung ist somit ein weiterer wichtiger Baustein für die Verbesserung der Funktionalität von swisscovery. Ein wesentlicher Schritt hinsichtlich der Integration von Alma in die täglichen Arbeitsabläufe und in Richtung einer effizienteren Arbeitsweise war die Einrichtung von sogenannten *Alma Work Orders*, d.h. von standardisierten Bearbeitungsaufträgen für Medien. Auf diese Weise werden alle Arbeitsschritte definiert, die Medien während ihrer Bearbeitung durchlaufen müssen, und entsprechend im System angezeigt.

Basierend auf den Erfahrungen mit der alten Verbundorganisation wurde an der ETH schon früh damit begonnen, eine IZ-interne Supportstruktur (Abb. 9) zu etablieren, die sich bis heute bewährt hat.

Dabei wird für alle Mitarbeitenden der Bibliotheken der ETH neben der direkten Informationshotline, die auch gleichzeitig als erste Anlaufstelle für die Nutzerinnen und Nutzer fungiert, eine für den internen SLSP-Support eingerichtete E-Mail-Adresse angeboten. Dahinter verbirgt sich der Pool unserer Functional Experts und anderer Spezialistinnen (1st Level Support). Erst wenn Fragen auf dieser Ebene nicht geklärt werden können, werden Supporttickets in Jira erstellt und diese vom Servicedesk, d.h. den Spezialistinnen für Alma und Primo VE, bearbeitet (2nd

Level Support). Erst in letzter Instanz werden offene Anliegen, die intern nicht zu lösen sind, an SLSP weitergeleitet (3rd Level Support).

Im Hinblick auf die Betriebsphase nach dem Ende des Projekts „ETH goes SLSP“ wurde von der Projektsteuerung im Winter 2021 das Konzept für die künftige Organisationsstruktur der *Institution Zone* ETH Zürich verabschiedet (Abb. 10). Auch in Zukunft sollte die IZ von der ETH-Bibliothek für alle 13 an SLSP teilnehmenden Bibliotheken der ETH Zürich organisiert werden. Entsprechend musste ab Januar 2022 eine funktionierende Schnittstellenorganisation zur Verfügung stehen, die auch für den Austausch mit SLSP zuständig sein würde. Hierfür sollte jedoch keine neue umfangreiche Organisationseinheit geschaffen werden. Vielmehr fußte deren Struktur auf derjenigen Matrixorganisation, welche sich während der Projektlaufzeit von „ETH goes SLSP“ etabliert hatte und die den funktionierenden Support sowie die Koordination von swisscovery seit Go-live am 7.12.2020 sicherstellte.

Unter der strategischen Führung eines Steuerungsgremiums behandelt inzwischen ein IZ-Koordinationsgremium die zentralen operativen Fragen rund um die Zusammenarbeit mit SLSP, die beiden Softwareprodukte Alma und Primo VE sowie die damit verknüpften Workflows. Teil dessen sind die beiden Produktverantwortlichen für Alma und Primo VE und der Koordinator der Geschäftsstelle der IZ ETH Zürich. Er fungiert als Ansprechperson und trägt die

Abb. 9: Interne Supportstruktur der IZ ETH Zürich

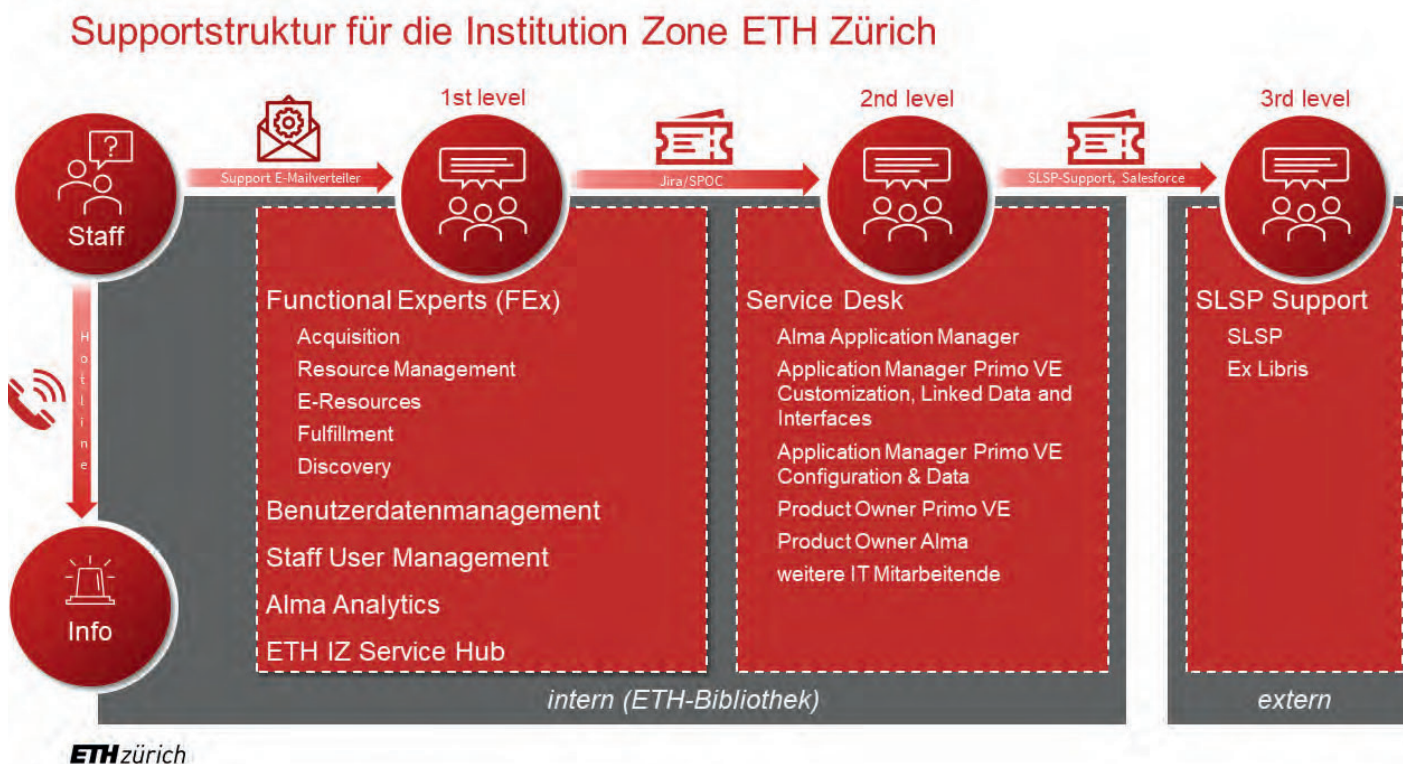
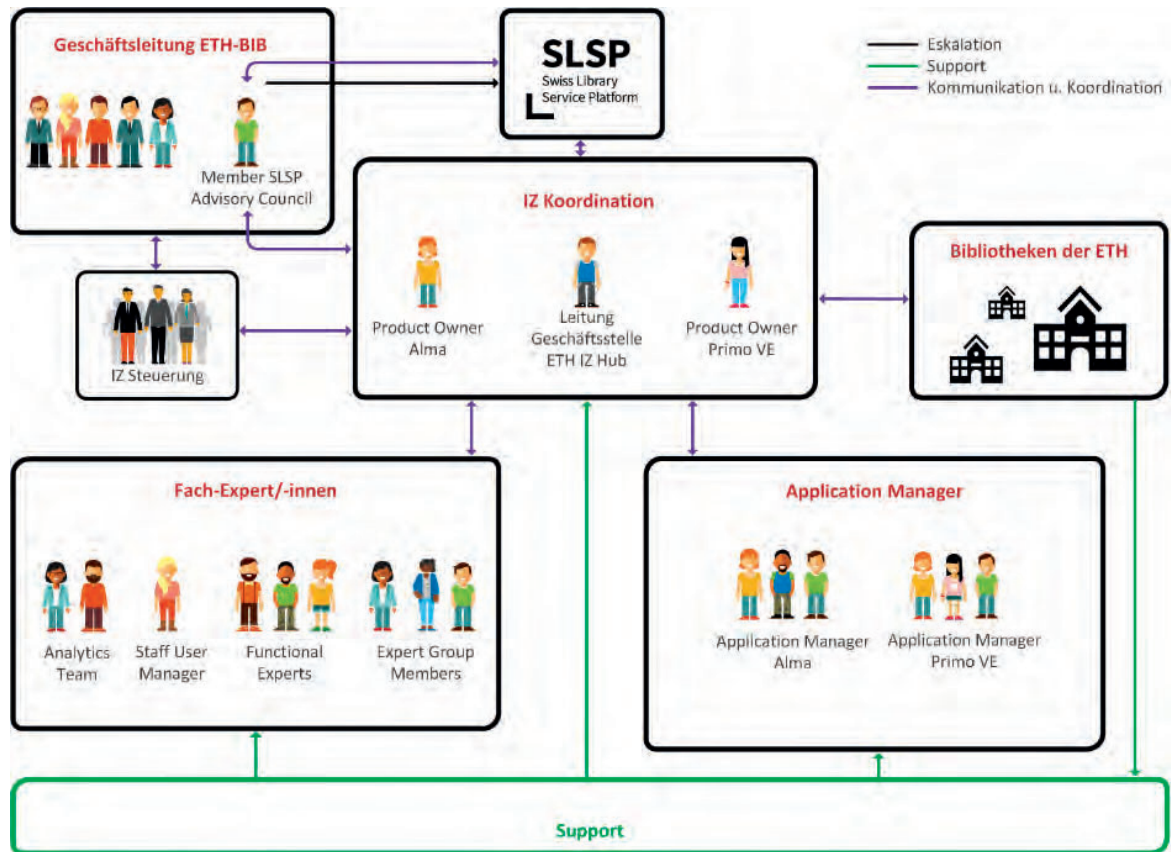


Abb. 10:
Organisation
der Institution
Zone (IZ) der
ETH Zürich
(ETH-Bibliothek,
2021)



administrative und organisatorische Verantwortung. Darüber hinaus hält er Kontakt zu den anderen Bibliotheken der ETH. Auch Fragen der Kommunikation und Statistik liegen in seinem Aufgabenbereich.

Weiterhin sind Fachexpertinnen und -experten neben ihren spezifischen Aufgaben für den 1st Level und die Zuständigen für Alma und Primo VE, d.h. insbesondere die Applikations-Manager, für den 2nd Level Support zuständig.

Ende Dezember 2021 wurde das Projekt erfolgreich abgeschlossen. Einzelne offene Arbeitspakete wurden in die Zuständigkeit der IZ-Organisation übergeben. Dabei handelt es sich neben der Optimierung und Erarbeitung weiterer Workflows zum großen Teil um Aufgaben, die nur mit SLSP zusammen weiterverfolgt werden können, wie z.B. die Optimierung der Usability von Primo VE oder die abschließende Entwicklung und Einführung des Kurier-Moduls Rapido.

Nachwort

Die Integration in SLSP mit seiner Discovery-Oberfläche swisscovery läutete für die ETH-Bibliothek einen

Paradigmenwechsel ein: Sie tauschte ihre tragende Rolle als Dienstleisterin gegen die einer Kundin ein.

Das Ende des alten NEBIS-Verbundes war jedoch eine zentrale Bedingung für das Gelingen dieser schweizweiten Kraftanstrengung. Nur so war es möglich, die alten Schranken zu überwinden und zusammen mit 14 anderen Bibliotheken dieses zukunftsfähige und weltweit beachtete Bibliotheksnetzwerk ins Leben zu rufen.

Seit gut einem Jahr steht uns ein modernes cloud-basiertes Bibliothekssystem mit landesweit harmonisierten Konditionen und Regeln zur Verfügung. Gleichzeitig konnten wesentliche Aufgaben wie der Systembetrieb oder die Gebührenverwaltung ausgelagert werden.

Die zentralisiert angebotenen Services bedingen eine enge Verzahnung von SLSP mit den Bibliotheken. Gut koordiniert bietet das Know-how, welches die Universitäts- und Kantonsbibliotheken zur Verfügung stellen können, ein großes Potential für die Weiterentwicklung des gemeinsamen Projekts zu einer landesweiten innovativen Bildungsinfrastruktur. ■

Glossar

| Begriff | Erklärung |
|--------------------------|--|
| Community Zone (CZ) | Eine der Network-Zone (siehe unten) übergeordnete, globale Strukturebene in Alma, welche von sämtlichen Bibliotheken genutzt wird, die das Produkt Alma der Firma Ex Libris einsetzen. |
| Expert Group | Expertengremium zu bestimmtem Thema (z.B. Metadata, Discovery, E-Resources). Berät SLSP auf fachlicher Ebene. |
| Functional Experts (FEx) | Mitarbeitende in den SLSP-Bibliotheken, die sich vertieft mit dem Handling in Alma und Primo VE befassen und über große anwendungsbezogene Kenntnisse in einer sog. Functional Area (Fulfillment, Discovery, Resource Management, Acquisition, E-Resources) verfügen. Fachliche Schnittstellen zwischen den SLSP-Bibliotheken und SLSP. |
| Institution Zone (IZ) | Eine organisatorische Schlüsselkomponente im SLSP-System, welche eine Gruppe von Bibliotheken aus einer oder mehreren Institutionen mit ähnlichen Bedürfnissen umfasst. Innerhalb einer IZ werden Konfigurationen vorgenommen und Bestände (E-Ressourcen und Print-Exemplare) verwaltet. Die dreizehn Bibliotheken der ETH Zürich bilden zusammen die IZ ETH Zürich mit der eigenen Discovery-View „ETH-Bibliothek @ swisscovery“. |
| NEBIS | Von 1987 bis 2021 bestehender Bibliotheksverbund „Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz“, der an der ETH-Bibliothek angesiedelt war. |
| Network-Zone (NZ) | Die Network-Zone bildet eine SLSP-weite Zone in Alma, welche die bibliographischen Datensätze und Benutzerdaten der 475 an SLSP teilnehmenden Bibliotheken beinhaltet. Diese sind in der nationalen Bibliotheksplattform swisscovery verzeichnet. |
| SLSP-Beirat | Die SLSP-Direktion beratendes Fachgremium, zusammengesetzt aus Vertreterinnen und Vertretern der Aktionärsbibliotheken. |
| Vanguard Institution | Folgende Pilotbibliotheken waren ab 2019 in den Aufbau von SLSP involviert (in Klammern die bisherige Verbundzugehörigkeit): Universität de Genève (ReRo), ETH Zürich (NEBIS), Universität Basel (IDS Basel/Bern), ZHB Luzern (IDS Luzern), Universität St. Gallen (IDS St. Gallen), Università della Svizzera italiana (SBT), ZB Zürich / Universität Zürich (NEBIS), Bibliothèque Cantonale/Université de Fribourg (ReRo), ZHAW (NEBIS) |

**Dipl.-Ing. Markus Joachim**

Sektionsleitung Information und Lernumgebungen
ETH Zürich, ETH-Bibliothek
markus.joachim@library.ethz.ch

**Sebastian Brassel**

Leitung Geschäftsstelle ETH IZ Hub
ETH Zürich, ETH-Bibliothek
sebastian.brassel@library.ethz.ch

Haben Sie schon mal in einem Kopfhörer gesessen?



reddot design award

© sonic chair

www.sonicchair.de