

Stephan Holländer

University of Applied Sciences of the Grisons

Honorowy członek Bibliosuisse

Swisscovery – przyszłość akademickich systemów bibliotecznych, czyli użytkownik jeszcze bardziej w centrum uwagi

Streszczenie: W artykule dokonano przeglądu historii bibliotekarstwa szwajcarskiego jako tła dla wdrożenia nowego systemu bibliotecznego dla księżnic naukowych w całym kraju. Wyjaśniono pojęcie oprogramowania jako usługi (Software as a Service, SaaS) i jego zastosowanie w bieżącym przedsięwzięciu, polegającym na zastosowaniu jednego systemu i utworzeniu wszechstronnej platformy informacyjnej Swisscovery, dającej dostęp do zasobów wszystkich uczestników.

Słowa kluczowe: historia bibliotek, Szwajcaria, rozwój bibliotek, system biblioteczny, sieć biblioteczna, system informacyjno-wyszukiwawczy, cloud computing, oprogramowanie w chmurze, software as a service, organizacja i zarządzanie, szwajcarskie biblioteki uczelniane

Bibliotekarstwo po szwajcarsku

Zlokalizowana na styku niemieckiego, francuskiego i włoskiego obszaru kulturowego w Europie, Szwajcaria jest krajem wielojęzycznym i wielokulturowym. Językiem 62,3% populacji, czyli na północy i w centrum, jest niemiecki, 22,8% – francuski (na zachodzie), zaś 8% – włoski (na południu); są też na alpejskim południowym wschodzie niewielkie społeczności posługujące się językiem retoromańskim (romansz, 0,5%)¹.

Szwajcaria jest demokracją federalną z systemem prawa przyjmowanego na trzech poziomach: komunalnym, kantonu jako podstawowej jednostki terytorialnej, i państwa. Konfederację Szwajcarską tworzy 26 kantonów, w skład których wchodzi 2172 gminy (jednostki komunalne, stan na styczeń 2021). Prawo biblioteczne jest tworzone na pierwszym, najniższym regulowanym poziomie: z zasady biblioteki są pod zarządem gmin lub instytucji, w których je utworzono. Nie ma ogólnopństwowego prawa bibliotecznego, a prawo kantonalne jest rzadkością. Trzy najważniejsze biblioteki – Szwajcarska Narodowa w Bernie oraz biblioteki Szwajcarskiego Federalnego Instytutu Techniki w Zurychu (Eidgenössische Technische Hochschule, ETH) i Lozannie (Ecole Polytechnique Fédérale, EPFL) – są zarządzane na poziomie Konfederacji.

Historia szwajcarskiego bibliotekarstwa obejmuje takie wydarzenia jak przydzielenie bibliotecznej oddzielnej pomieszczenia w opactwie św. Gawła (Sankt Gallen, 820), projekt uniwersalnej bibliografii Konrada Gessnera („Bibliotheca Universalis”, 1545–1555), podręcznik dla bibliotekarzy „Bibliothecarius quadripartitus” Johanna Heinricha Hottingera (1664), projekt państwowej sieci

¹ *Languages* [online]. Swiss Federal Office of Statistics. [Dostęp 11.10.2022]. Dostępny w: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/en/home/statistics/population/languages-religions/languages.html>.

bibliotecznej Philippa Alberta Stapfera (1800), założenie Stowarzyszenia Bibliotekarzy Szwajcarskich (1897) oraz Szwajcarskiej Sieci Bibliotecznej na rzecz Kształcenia i Nauki ([Swiss Library Network for Education and Research, SLiNER](#)²) reprezentującej wszystkie biblioteki akademickie i badawcze uniwersytetów, wyższych szkół zawodowych, wyższych szkół pedagogicznych oraz inne biblioteki naukowe³.

Wszystkie szwajcarskie uniwersytety z wyjątkiem Bazylei (1416) powstały w XIX i XX wieku. W końcu wieku XIX (1895) założono Szwajcarską Bibliotekę Narodową, z zadaniem gromadzenia szwajcarskiej produkcji piśmienniczej od 1848 roku. To Biblioteka Narodowa zawarła umowy z wydawcami kantonu niemieckiego na nieodpłatne otrzymywanie egzemplarzy publikacji, ponieważ nie powstały tam przepisy o egzemplarzu obowiązkowym (Pflichtexemplar), w odróżnieniu od kantonów francusko- i włoskojęzycznego (*dépôt légal, deposito legale*).

Zakładanie wyższych szkół zawodowych („uniwersytetów nauk stosowanych”, *universities of applied sciences*) w latach 90. i postępy procesu bolońskiego ustanawiającego spójny system szkolnictwa wyższego w Europie, otworzyły szwajcarski sektor akademicki na kształcenie fachowców i oswoiły go z ideą kształcenia ustawicznego. Reforma stała się bodźcem do powstania nowej sieci bibliotek uczelnianych i zwiększenia zapotrzebowania na nowe przestrzenie do nauki oraz całotygodniowy i całodobowy dostęp do zasobów. Społeczność bibliotekarzy też poddała się reformie: profesjonalne kształcenie informacyjne, dotychczas w rękach państwowego stowarzyszenia, miało być odtąd realizowane przez [Federalne Biuro Kształcenia Zawodowego i Techniki \(OPET\)](#). Wprowadzono zawodowe kształcenie i praktyki (VET Diploma) na poziomie półwyższym. Szkolnictwo wyższe oferuje dużą różnorodność kursów licencjackich i magisterskich na dwóch „uniwersytetach nauk stosowanych” oraz na uniwersytetach w Chur i Genewie.

Zacznijmy od przeglądu głównych nurtów zmian w szwajcarskich bibliotekach na przestrzeni ostatnich 30 lat – mniej więcej od lat osiemdziesiątych do dziś. Rozwój technologii informacyjnych podsunął bibliotekom nowe podejście do zarządzania zbiorami; stopniowo zdobywały środki i możliwości, aby przenosić usługi do strefy zdalnej. Dane biblioteczne i narzędzia przeznaczone dla użytkownika stawały się szeroko dostępne przez sieć WWW i na portalach, a katalogi kartkowe zniknęły nawet w małych bibliotekach.

Każdy kanton (z wyjątkiem Schaffhausen) utrzymuje swoją bibliotekę, odpowiedzialną za zbiory stanowiące dziedzictwo. Ale Szwajcaria nie jest dużym krajem, co w połączeniu z pewnymi powodami historycznymi spowodowało, że w większości kantonów posiadających uniwersytet sięgano do rozwiązania polegającego na scalaniu biblioteki uniwersyteckiej i kantonowej („pod jednym dachem”). Takie księżnice nazywają się zazwyczaj *Kantons- und Universitätsbibliothek*. Biblioteka kantonowa może także służyć jako miejska. Centralna Biblioteka Zurychu (Zentralbibliothek Zürich) jako biblioteka miasta, kantonu i uczelni jest przykładem takiego rozwiązania. Wszystkie zresztą biblioteki uniwersyteckie, choć służące przede wszystkim studentom i wykładowcom, mają zbiory i usługi dostępne dla ogółu.

² Wszystkie odesłania do stron internetowych przedstawiają wersję aktualną w dn. 11.10.2022 r.

³ Bardziej szczegółowe omówienie w: JAUSLIN J, KELLERHALS A. Switzerland: libraries, archives and museums. W: BATES M., MAACK M. N. (red.). *Encyclopedia of library and information sciences*, wyd. 3. Boca Raton : CRC Press, 2010, s. 5086–5095. ISBN 9780849397127.

Rozwój i zastosowania systemów informatycznych

Poza wspomnianą wyżej dostępnością usług online, technologie informacyjne odcisnęły się na toku współpracy szwajcarskich bibliotek. Na początku bieżącego stulecia przedsięwzięcia zbiorowe szczebla centralnego, takie jak wypożyczenia międzybiblioteczne obsługiwane przez Bibliotekę Narodową lub normy katalogowania w pieczy Szwajcarskiego Stowarzyszenia Bibliotekarzy traciły ważność lub wychodziły z użycia, zastępowane przez sieciową współpracę grup bibliotek. Generalnie wynikiem tego procesu była pewna dezintegracja działalności na poziomie „narodowym”, wypieranej przez pracę w obrębie nowych grup interesu, takich jak wielkie biblioteki uniwersyteckie wraz z ich sieciami, Szwajcarska Biblioteka Narodowa i biblioteki gromadzące dziedzictwo kultury, biblioteki publiczne i nowo powstające biblioteki wyższych szkół zawodowych. Każda z grup skupiała się na sobie właściwych priorytetach.

Ponadto zarządzanie zgodne z nurtem *new public management* w latach 90. ubiegłego wieku, w połączeniu z pojawieniem się hołdującego zasadom konkurencji sektora informatycznego, z firmami takimi jak Amazon i Google na czele, pchnęły szwajcarskie biblioteki w kierunku skupienia się na usługach dla użytkowników.

Geneza szwajcarskich sieci bibliotecznych

Pierwsza biblioteczna sieć komputerowa pojawiła się w Szwajcarii około trzydziestu lat temu. Komputeryzacja zdominowała biblioteki naukowe, a ich sieciowa postać rozwijała się i komplikowała. Ogólna lista szwajcarskich katalogów online jest prowadzona przez SWITCH – dostawcę technologii informacyjnych i komunikacyjnych dla szwajcarskich uniwersytetów. SWITCH został założony w roku 1987 na podstawie prawa prywatnego „aby tworzyć, promować i utrzymywać technologie informacyjne i komunikacyjne w Szwajcarii w służbie kształcenia i badań naukowych”⁴. Pierwsze biblioteczne systemy komputerowe pojawiły się w Szwajcarii w tym samym czasie.

Wybitnymi twórcami zautomatyzowanych systemów bibliotecznych była biblioteka główna Szwajcarskiego Federalnego Instytutu Technicznego (ETHZ), gdzie miejscowi pracownicy zaprojektowali ETHICS, oraz Biblioteka Kantonalna i Uniwersytecka w Lozannie, z powstałym lokalnie *Système Informatique des Bibliothèques de Lausanne* (SIBIL). O ile pierwszy z nich wynikał niejako z natury macierzystej instytucji, drugi zawdzięczał swoje powstanie potrzebom nowo powstającego kampusu Lausanne-Dorigny. W roku 1985 SIBIL i ETHICS były gotowe do uruchomienia swoich katalogów publicznych (OPAC). W tym czasie system SIBIL wdrażały już inne biblioteki. Biblioteki z SIBIL-em w zachodniej Szwajcarii ok. roku 1985 pracowały nad założeniem pierwszego konsorcjum-sieci *Reseau Romand* (RERO). Analogiczną siecią od roku 1988 operowało ETHICS. Wstąpiły do niej biblioteki naukowe i wydziałowe ETH oraz inne biblioteki naukowo-techniczne.

⁴ SWITCH jest akronimem znaczącym: **S**Witzerland, **I**nformation **T**echnology, **C**onfoederatio **H**elvetica.

Postęp w automatyzacji bibliotek w latach 90. XX wieku zaznaczył się przechodzeniem na komercyjne zintegrowane systemy biblioteczne. W roku 1990 biblioteka nowo wybudowanego kampusu przyrodniczo-medycznego Uniwersytetu w Zurychu (Irchel Campus) jako pierwsza wprowadziła system komercyjny (DOBIS/LIBIS firmy IBM). Trzy lata później Szwajcarska Biblioteka Narodowa rozpoczęła automatyzację wprowadzając VTLS – nowego gracza na szwajcarskim rynku automatyzacji bibliotek. Wkrótce potem VTLS został przyjęty również przez RERO. Sieci w północnej i środkowej Szwajcarii rozpoczęły wspólny proces oceny nowego systemu bibliotecznego i w 1998 r. zaczęły wprowadzać program Aleph.

Niestety, automatyzacja bibliotek w latach 90. była często kwestią konkurencji. Przez dyskurs polityczny przewijało się pojęcie harmonizacji, ale mało było funduszy, które zachęcałyby do podejmowania współpracy na poziomie krajowym.

Faza pierwsza: dwie sieci regionalne

Szwajcarskie biblioteki akademickie przed założeniem Swiss Library Service Platform (SLSP) były zorganizowane w dwie różne sieci biblioteczne. Istniała sieć francuskojęzycznej części kraju o nazwie Réseau des Bibliothèques de Suisse Occidentale (RERO), która składała się z około 220 bibliotek. Większość z nich stanowiły księżnice publiczne, a mniejszość biblioteki akademickie w kantonach Genewa, Fryburg, Jura, Neuchâtel, Valais i Vaud. RERO zarządzało katalogiem koncorcjalnym za pomocą swojego zintegrowanego systemu bibliotecznego VTLS/Virtua. RERO uzupełniono o repozytorium cyfrowe (RERO DOC) i metakatalog dający dostęp do wszystkich zasobów.

Z kolei IDS (Informationsverbund Deutschschweiz), sieć Szwajcarii niemieckojęzycznej, była prawdziwą „siecią sieci”, składającą się z pięciu niezależnych katalogów centralnych, tworzonych przez 450 uczestniczących bibliotek. Partnerzy oferowali wspólny interfejs użytkownika i technologię – mianowicie zintegrowany system biblioteczny Aleph, ale instalowany odrębnie z licencjami dla poszczególnych bibliotek. Pięciu stowarzyszonych partnerów rozszerzyło sieć na Szwajcarię włoskojęzyczną, Księstwo Liechtensteinu i Bibliotekę Narodową Luksemburga. IDS obejmował zasadniczo biblioteki uczelniane, ale ze względu na obecność licznych bibliotek scalonych (patrz s. 2), sieci objęły także większość ważnych bibliotek odpowiadających za lokalne dziedzictwo. Na pierwszym miejscu trzeba wymienić Bibliotekę Uniwersytetu Bazylei, choć kwalifikują się tu także takie biblioteki jak np. Centralna i Uniwersytecka Biblioteka Lucerny oraz biblioteka Gminy Izraelickiej Bazylei (IGB).

Przedsięwzięcie SLSP

Adekwatność do potrzeb i konsekwencje zarysowanego powyżej podziału były od około roku 2010 przedmiotem intensywnej dyskusji. Planowanie przyszłego systemu bibliotecznego rozpoczęło się po 2011 roku. Stało się jasne, że wkrótce w obrębie całej branży IT pojawi się nowy typ architektury – *cloud computing*, i właśnie ta technologia stała się zasadniczym elementem oczekiwanych rozwiązań. W roku 2015 biblioteki i inne instytucje akademickie z całego kraju

zainicjowały narodowy projekt SLSP, czyli serwis „przez biblioteki, dla bibliotek”, którego celem jest precyzyjna komunikacja, rozległe wsparcie i oferta szerokiego pakietu usług informacyjnych dla środowiska naukowego. Jednoczącym celem było tu utworzenie krajowej platformy scalającej wszystkie podejmowane w Szwajcarii działania na rzecz informacji naukowej.

Inicjatorem rozwiązania w roku 2014 był zastępca dyrektora biblioteki ETH Andreas Kirstein. On i pozostali założyciele mieli na myśli coś więcej niż wspólny system wyszukiwania książek i innych nośników. Nie chodziło im tylko o ogólnokrajową scentralizowaną platformę wyszukiwania i zarządzania danymi (oczekiwano, że pod kontrolą centralnej kartoteki haseł wzorcowych). Idea polegała na oferowaniu usług o wartości dodanej, takich jak faktoring, obsługa licencji na elektroniczne bazy danych udzielane przez podmioty komercyjne oraz pakiety e-booków wydawnictw naukowych, takich jak Elsevier, Springer Nature, Wiley i wielu innych. Ponadto miała obejmować scentralizowane usługi dla bibliotek członkowskich, np. zarządzanie płatnościami, szkolenia i usługi mobilne dla użytkowników. To „hurtowe” podejście było argumentem przesądającym dla innych bibliotek akademickich, aby przyłączyć się do SLSP. Biblioteka ETH od początku wiedziała, że rozmiary niezbędnych inwestycji wyjdą poza jej możliwości finansowe.

Wraz z nowym podejściem do architektury IT, jakim jest chmura obliczeniowa, szwajcarskie biblioteki akademickie odeszły od standardu infrastruktury klient-serwer, który był znakiem rozpoznawczym Alepha i Virtui (Ex Libris). Ta nowa koncepcja została przedstawiona zainteresowanym bibliotekom i bibliotekarzom, budząc nadzieję na ujednolicony system i możliwe oszczędności w inwestycjach na zakup sprzętu przez poszczególne biblioteki. Jeśli zresztą chodzi o sprzęt, to realny wydawał się swego rodzaju model wypożyczenia, który można było dostosować do większych lub mniejszych potrzeb lokalnych w zakresie mocy obliczeniowej i pojemności.

Realizacja projektu została zaplanowana na lata 2018–2020. Istotnym elementem była konieczność zachowania wielojęzyczności całego systemu, uwzględniającej oficjalne języki Szwajcarii. Stworzyło to wiele wyzwań, z których zasadniczym był korpus opisów katalogowych wytworzonych w przeszłości w zgodzie z trzema odmiennymi kartotekami haseł wzorcowych dla poszczególnych języków, a także oczekiwaniem bibliotekarzy, że ich wkład do katalogu będzie zgodny z normami bibliotek sąsiedniego kraju, katalogujących w tym samym języku. W końcu migracja do nowego systemu odbyła się zgodnie z przyjętym harmonogramem i budżetem.

Pojawia się Swisscovery

Szwajcarskie biblioteki naukowe wstąpiły w nową epokę 7 grudnia 2020 r. Wtedy to weszła w życie koncepcja Swisscovery. Sześć głównych sieci bibliotecznych połączyło się w ramach ścisłej współpracy, koordynowanej przez [Swiss Library Service Platform \(SLSP\)](#). Tym samym zapoczątkowano posługiwanie się nowym systemem bibliotecznym Alma (Ex Libris), który zastąpił Alepha i SFX oraz VTLS w Szwajcarii frankofońskiej. Sieć NEBIS, wcześniej największa w kraju, zainicjowała przedsięwzięcie „Change NEBIS”, polegające na zorganizowaniu przeniesienia danych i wdrożeniu praktyk stosowanych w SLSP. Bibliotekarze systemowi NEBIS-a ustanowili priorytety i zaplanowali deduplikację oraz inne poprawki w zakresie danych, tak by mogły się odbyć migracje testowe oraz migracja docelowa. Dzięki starannemu zarządzaniu projektem, zaangażowaniu

ekspertów, gruntownemu przygotowaniu danych do migracji i rozległemu przetestowaniu procedur, doszło do planowego przeniesienia danych na nową platformę, a narzędzia używane

Wspólnym celem było stworzenie narodowej platformy, która scalałaby całą informację naukową Szwajcarii. Projekt SLSP otrzymał znaczące finansowanie od [Swissuniversities](#), organizacji reprezentującej szwajcarskie uniwersytety i uniwersytety nauk stosowanych, w ramach [programu P-5](#) nadzorowanego i współfinansowanego przez Swiss National Research Foundation. Takie było tło stworzenia SLSP. Obecnie, w postaci prawnej spółki akcyjnej, zarządza ono narodową platformą Swisscovery. W dniu otwarcia należało do niej 470 bibliotek, wyzbywających się swoich dotychczasowych sieci i wyszukiwarek. Dziś Swisscovery łączy 475 bibliotek. Oznacza to jeden punkt dostępu do 40 miliardów egzemplarzy książek, tytułów prasowych, czasopism naukowych i materiałów nieksiążkowych oraz ponad trzech miliardów cyfrowych artykułów. Warto tu odnotować, że Szwajcarska Biblioteka Narodowa nie jest częścią SLSP ani sieci Swisscovery, chociaż także używa oprogramowania Alma.

Oferując Swisscovery SLSP czyni zasadniczy krok naprzód na cyfrowej drodze bibliotek. Jeden punkt dostępu ułatwia pozyskiwanie informacji w skali kraju, przyczynia się do postępu nauki i ma wpływ na owe odkrycia, dokonywane przez szwajcarskich naukowców. Użytkownicy korzystający z nowego systemu bibliotecznego stają się beneficjentami następujących udogodnień:

- Użytkowanie nośników licencjonowanych dla danej biblioteki oraz otwartego dostępu.
- Zamawianie książek z wszystkich bibliotek członkowskich.
- Korzystanie z obsługi konta, wypożyczeń, zamówień itp.
- Przestrzeganie tych samych przepisów i procedur przez wszystkich użytkowników SLSP.

Odnotujemy, że w innych krajach europejskich nie widzimy odrębnych organizacji usługowych stojących za krajową siecią biblioteczną. SLSP AG jest organizacją not-for-profit. Składki bibliotek członkowskich są przeznaczane na działalność bieżącą oraz ulepszanie platformy i wzbogacanie repertuaru usług.

SLSP jako organizacja usługowa

Przedsięwzięcie Swisscovery ma swój początek w roku 2014, w inicjatywie Federalnego Instytutu Technicznego (ETHZ). Trzy lata później brało w nim udział już 15 bibliotek. Budżet wynosił 15 milionów franków szwajcarskich, przy czym wkład Konfederacji Szwajcarskiej to 5 milionów franków, zaś Swissuniversities, organizacja koordynacji i współpracy szwajcarskich szkół wyższych wszelkich typów dołożyła 10 milionów franków. Koszty rocznego funkcjonowania Swisscovery wynoszą ok. 9–10 milionów franków, głównie uzyskanych ze składek bibliotek członkowskich.

Swiss Library Service Platform (SLSP) prowadzi Swisscovery jako narodowy system biblioteczny w chmurze. Tym samym serwery są zlokalizowane w Holandii i stanowią infrastrukturę należącą do Ex Libris. Zadaniem SLSP jest administrowanie Swisscovery, prowadzenie szkoleń dla bibliotekarzy z bibliotek członkowskich, dostarczanie statystyk użytkowania oraz skoordynowany zakup materiałów zużywalnych do wykorzystania w bibliotekach, jak również negocjacje i zakup licencji na e-booki, bazy danych i elektroniczne czasopisma naukowe. Jedną z wyróżniających cech SLSP

jest udzielanie wsparcia pierwszego i drugiego poziomu⁵ dla użytkowników Swisscovery, co obciąża bibliotekarzy systemowych i dział IT w bibliotekach członkowskich. W ofercie jest także opcjonalny pakiet z faktoringiem, obsługą zewnętrznej wyszukiwarki oraz obsługą kontaktów z biblioteką składową (Cooperative Storage Library Switzerland, CSLS) w Büron. Biblioteka CSLS jest innowacyjnym obszarem współpracy, wyodrębnionym dla zaradzenia dotkliwemu brakowi miejsca w magazynach sześciu uczestniczących bibliotek kantonalnych-uniwersyteckich. Funkcjonuje jako składnica, a także instytucja usługowa dla innych bibliotek i dla ich użytkowników. Biblioteka CSLS pozwala oszczędzać przestrzeń, oferując przechowywanie w optymalnych warunkach materiałów drukowanych i innych na nośniku papierowym, zwłaszcza stanowiących dobra kultury. Jako nowoczesny magazyn wysokiego składowania spełnia wymogi konserwatorskie dla zbiorów specjalnych.

SLSP i Swisscovery jako platforma

Zasoby Swisscovery są dostępne na jednej wspólnej platformie cyfrowej, składającej się z pojedynczego systemu zarządzania biblioteką Alma (w chmurze obliczeniowej) oraz systemu wyszukiwawczego Primo VE. Obydwa są produktami korporacji Ex Libris.

Od roku 2021 Swisscovery zastępuje rozwiązania stosowane przez wcześniejsze sieci i systemy bibliotek uczelnianych, tj. NEBIS, IDS BERNE/BASEL, IDS SG, IDS LU, RERO dla Szwajcarii francuskojęzycznej i SBT dla kantonów posługujących się językiem włoskim. W jego skład wchodzi także centrala Konsorcjum Szwajcarskich Bibliotek Naukowych (Consortium of the Swiss Academic Libraries, CSAL).

Pełne wdrożenie Swisscovery zajęło SLSP cztery lata. Na początku personel SLSP liczył kilku współpracowników, a dziś są to 34 osoby na pełnych etatach, wliczając w to dołączenie centrali CSAL w 2020 roku.

Model biznesowy

Wraz z utworzeniem SLSP, wszelkie inwestycje w nową sieć mogły obciążać wyłącznie ten oddzielny podmiot prawny. Ponadto wybrano formę finansowania właściwie bez precedensu w sektorze szkolnictwa wyższego w Szwajcarii. Oprócz raczej niewielkiego kapitału własnego, 15 pierwszych udziałowców lewarowało SLSP kredytem dłużnym w wysokości ponad 10 milionów franków szwajcarskich. Kredyt ten będzie spłacany przez biblioteki uczestniczące w sieci w ciągu ekonomicznej użyteczności wdrożonego oprogramowania, szacowanej na 10 lat.

Roczna opłata wnoszona przez biblioteki członkowskie jest podzielona na dwie części:

- pierwszą stanowią roczne koszty Swisscovery jako platformy, ponoszone proporcjonalnie przez wszystkie biblioteki członkowskie;

⁵ Zwyczajowo, pierwszy poziom to interwencje helpdesku w wypadku trudności doświadczanych przez użytkowników lub wystąpienie łatwych do skorygowania błędów systemu. Na poziomie drugim konieczne jest zaangażowanie inżynierów w centrali, a nawet sięgnięcie do wiedzy posiadanej przez zespół projektantów.

- druga to udział w spłacaniu kredytu na inwestycję w Swisscovery. Stawka jest obliczana w zależności od wielkości biblioteki, zakresu wykorzystywanych przez nią usług i liczby zapisanych użytkowników.

Dla czytelnika niezbyt obeznanego ze szwajcarskim systemem finansów publicznych może to brzmieć dziwnie i wymagać wyjaśnienia. Uniwersytety i ich biblioteki należą w Szwajcarii do poszczególnych kantonów, a nie do Konfederacji Szwajcarskiej (z wyjątkiem, jak już była o tym mowa, dwóch federalnych uniwersytetów technicznych ETH i EPFL). Wiele kantonów wprowadziło system *new public management*, który pozostawia im w granicach prawa pewną niezależność co do sposobu wydawania pieniędzy, a nawet deleguje część tej niezależności na uniwersytety i ich biblioteki. Te z kolei otrzymują globalny budżet – kwotę, w ramach której mogą swobodnie decydować, jak chcą zainwestować pieniądze. Nie mają możliwości zmieniać wynagrodzeń chronionych przez przepisy krajowe. Mogą jednak zdecydować się na inwestowanie przez pewien czas np. w miejsca pracy dla studentów w swoich bibliotekach, a kilka lat później na większe inwestycje w swoje zbiory książek elektronicznych. W zamian biblioteki i uniwersytety muszą ogłosić cele, które chcą osiągnąć w drodze takiej inwestycji. Stopień powodzenia jest regularnie sprawdzany przez parlament kantonu.

Już we wczesnej fazie projektu stało się jasne, że większość dużych instytucji nie chce nadal oferować tradycyjnej obsługi informatycznej i pomocy bibliotekarzom i użytkownikom. Większym instytucjom przydzielono zatem „strefy instytucjonalne własnego zarządzania” (Self-managed Institution Zones, IZ), gdzie mogły do pewnego stopnia po swoimu dostosować Almę i Primo do złożonych potrzeb lokalnych. Z drugiej strony SLSP zostało postawione przed zadaniem zarządzania i planowania dla mniejszych bibliotek i musiało wprowadzić rozwiązania w zakresie konfiguracji, organizacji i zarządzania przyszłą platformą w każdej z nich, choć przekraczało to niekiedy jego możliwości kadrowe.

Znaleziono rozwiązanie, polegające na tworzeniu stref instytucjonalnych zarządzanych przez SLSP, w których kilka mniejszych bibliotek, często o bardzo podobnych wymaganiach, jest zgrupowanych i zarządzanych przez pracowników SLSP. Zastosowanie systemu zapewnia centralizację oraz wymusza przestrzeganie norm.

Problem uwierzytelnień

Zarządzanie użytkownikami w całej sieci stanowiło kolejne wyzwanie. Aby zapewnić użytkownikom biblioteki rzeczywiste korzyści, od początku było jasne, że pojedyncza rejestracja powinna umożliwiać dostęp do wszystkich bibliotek w sieci. Co więcej, wymogi prawne wynikające z ochrony danych osobowych ustanawiały wysoki standard dla systemu uwierzytelnień i nie pozwalały na proste przeniesienie danych czytelników z poprzednich systemów lokalnych do Almy. Wybór platformy rejestracyjnej był zatem kluczowy dla sukcesu Swisscovery. Wybrany produkt o nazwie Edu-ID, firmy SWITCH, jest zgodny ze szwajcarskim prawem ochrony danych, oferuje wymagane funkcje i może być dostosowany do optymalizacji interfejsu zgodnie z Almą. Kolejną

zaletą Edu-ID było to, że wielu użytkowników bibliotek naukowych – wykładowców, pracowników i studentów szwajcarskich uniwersytetów – już wcześniej używało tego systemu uwierzytelniania.

Kontakty z użytkownikami

Oprócz kwestii związanych z zarządzaniem zmianami również zarządzanie użytkownikami bibliotek pozostało wyzwaniem dla nowej sieci Swisscovery. Należy pamiętać, że SLSP została pomyślana jako dostawca usług dla bibliotek, ale nie bezpośrednio dla użytkowników bibliotek. Zgodnie z pierwotną koncepcją, użytkownicy, aby załatwić większość spraw, nadal powinni zwracać się bezpośrednio do swojej macierzystej biblioteki.

Wielojęzyczność

Zasadniczym wyzwaniem pozostaje też zarządzanie wielojęzyczną siecią biblioteczną za pomocą jednego wspólnego systemu. Na szczęście system Alma oferuje możliwość równoległego korzystania z różnych językowych kartotek autorytatywnych, bez których ten projekt stałby się znacznie bardziej skomplikowany. Alma pozwala użytkownikom na jednoczesną pracę z niemieckimi (GND), francuskimi (IdRef/Rameau) i włoskimi (Nuovo soggetario) hasłami wzorcowymi. Elastyczność obecnego systemu, choć nie jest doskonała, wraz z gotowością dostawcy systemu do szukania ulepszeń, pozwalają społeczności Swisscovery w nadchodzących latach na coraz lepszą pracę w wielojęzycznym środowisku bez ograniczeń i awarii systemu.

Format i normy

Wraz z decyzją, że docelowy katalog będzie centralny, konieczne stało się przyjęcie wspólnego formatu i norm. Zwłaszcza w zakresie zarządzania zasobami, zróżnicowanie Szwajcarii nastęrczało zasadniczych problemów. W obszarze języka niemieckiego, biblioteki współpracowały w ramach Informationsverbund Deutsch-Schweiz (IDS), co oznaczało przestrzeganie jednolitego zestawu regulacji. Biblioteki w roku 2015 odstąpiły od powstałej pod silnym wpływem Szwajcarii wersji AACR II – Katalogisierungsregeln IDS (KIDS) na rzecz RDA. Biblioteki we francuskojęzycznej części Szwajcarii stosowały przed Swisscovery francuską wersję AACR II – SUDOC. I nie do końca, bowiem niektóre z nich (część bibliotek Uniwersytetu Nauk Stosowanych Szwajcarii Zachodniej – HES-SO – oraz Federalny Instytut Techniczny (EPF) w Lozannie były częścią sieci NEBIS i stosowały przepisy Szwajcarii niemieckojęzycznej. Biblioteki w obszarze języka włoskiego wciąż używały AACR II w wersji KIDS. Ogół bibliotek zdecydował się przejść na normę Resource Description and Access (RDA) jako na przepisy katalogowania obowiązujące w obrębie Swisscovery. Ponieważ RDA nie było jeszcze wdrożone we Francji ani we Włoszech, zdecydowano się zaadaptować przepisy niemieckie, znajdujące się pod kontrolą Niemieckiej Biblioteki Narodowej. Ten standard wciąż podlega zmianom, więc SLSP przyjęło zadanie dostosowywania go do potrzeb bibliotek szwajcarskich spoza obszaru języka niemieckiego.

Zarządzanie

Wraz z utworzeniem SLSP jako niezależnego dostawcy usług dla bibliotek szwajcarskich, konieczne było ponownie przeanalizowanie zarządzania siecią. W fazie projektowania przewaga w zarządzaniu była wyraźnie po stronie instytucji będących udziałowcami: dostarczały one kapitał na utworzenie nowej sieci i angażowały wewnętrzne zasoby ludzkie jako personel projektu.

Wraz z postępującym rozruchem Swisscovery wielkie biblioteki nie zarzuciły otrzymanej na samym początku funkcji pomocniczej w zarządzaniu całym systemem. Dodatkowo podejmowały działania w wypadku problemów w mniejszych bibliotekach, chociaż obiecano im, że rolę tę spełnią służby informatyczne SLSP. W praktyce zespół IT w SLSP musiał zająć się na początku wieloma trudnościami z utrzymaniem pracy systemu jako całości. Duże biblioteki natomiast interweniowały, kiedy funkcjonalności działały niewłaściwie lub zakładanie kont użytkowników było utrudnione. Typowym problemem nowego systemu było też wadliwie działające podsuwanie studentom kolekcji materiałów do nauki.

Z jednej strony SLSP podlegało ścisłym przepisom prawa, regulującym jego procesy zarządcze jako samodzielnego podmiotu z udziałowcami i interesariuszami. Z drugiej zaś, biblioteki członkowskie Swisscovery podlegały różnym kierownictwom, jako niezależne instytucje lub jako jednostki organizacyjne części uczelni lub administracji publicznej. Wraz z utworzeniem SLSP jako niezależnego dostawcy usług dla bibliotek szwajcarskich, konieczne było ponowne przeanalizowanie zarządzania siecią Swisscovery. W pierwszej fazie projektu, przewaga w zarządzaniu była wyraźnie po stronie instytucji będących udziałowcami: dostarczyły one kapitał na utworzenie nowej sieci i zaangażowały wewnętrzne zasoby ludzkie jako personel projektu.

Ale sama sieć Swisscovery wytworzyła określony poziom zarządzania, obejmujący wszystkich członków sieci – zarówno instytucje biblioteczne, jak i SLSP. Na takim poziomie pojawia się zazwyczaj pokusa zajmowania się sprawami marginalnymi, a nawet swoistej jazdy na gapę, co należy minimalizować za pomocą wspólnego rozumienia roli każdej instytucji w funkcjonowaniu całości sieci. Dzielenie się danymi i zasobami jest zasadnicze dla Swisscovery; trzeba za wszelką cenę uniknąć rozległego korzystania z sieci przy znikomym wkładzie własnym. Należy zapewnić arbitraż między interesami poszczególnych członków oraz wprowadzić sposoby rozwiązywania konfliktów. Wreszcie, należy jasno określić i uregulować przyjmowanie i wykluczanie pojedynczych członków.

Oczywiście, niektóre z tych funkcji mogą być przekazane usługodawcy SLSP, aczkolwiek z jasno określonym zakresem kompetencji i mandatu. Obecnie SLSP i biblioteki członkowskie znajdują się w fazie przejścia od organizacji projektowej – zarządzającej projektem o określonym czasie realizacji – do organizacji procesowej, przechodzącej bezszwowo przez poszczególne fazy rozwoju. Cel ten nie został jeszcze osiągnięty. Nadzieje niektórych bibliotekarzy systemowych w bibliotekach członkowskich na przekazanie dużej części pracy do SLSP nie zostały zrealizowane. Dla niektórych mniejszych bibliotek członkowskich nie jest jasne, kto na jakim poziomie zajmuje się

problemami technicznymi zgłaszanymi formalnie przez tzw. system biletowy do SLSP lub do centrali Ex Libris w Holandii⁶. Jednakże w porównaniu z początkową fazą działania systemu, liczba zaległych zgłoszeń systematycznie się zmniejsza.

Ocena ogólna

Początki

System Swisscovery zaczął działać zgodnie z harmonogramem i budżetem. W chwili, gdy powstaje ten tekst, bibliotekarze i użytkownicy mają za sobą 22 miesiące praktyki w jego użytkowaniu. Czas na wstępną ocenę.

W porównaniu z poprzednimi systemami Swisscovery ma niezaprzeczalne zalety. Zasadniczą korzyścią jest to, że Szwajcaria ma po raz pierwszy ogólnokrajową sieć biblioteczną z pojedynczym logowaniem do wszystkich zbiorów szwajcarskich bibliotek naukowych. Dla bibliotekarzy SLSP ma dwa pakiety usług i zarządzanie nimi w ofercie⁷, co powinno przynieść bibliotekom członkowskim ulgę w wielu codziennych obowiązkach. Zgodnie z tradycją szwajcarskiego bibliotekarstwa, Swisscovery utrzymuje model federalnego podejścia do zarządzania.

Zasadniczy problem przedstawiały rozmiary i złożoność sieci. Rozwiązano go w trakcie realizacji projektu. Przy dużej liczbie małych bibliotek z personelem od jednej do pięciu osób i kilku dużych bibliotekach z ponad 100 pracownikami, należało znaleźć rozwiązanie, aby zintegrować tę różnorodność w architekturze sieci Almy. Dzięki utworzeniu wewnątrz struktury systemu Alma nadrzędnej „strefy sieciowej” dla wszystkich bibliotek Swisscovery, obejmującej pojedyncze strefy instytucjonalne (IZ), można było osiągnąć współdzielenie zasobów, takich jak rekordy katalogowe, uprawnienia dostępu i dane użytkowników.

W trakcie trwania projektu dla SLSP i Ex Libris stało się jasne, że nie wszystkie systemy i procedury operacyjne mogą być scentralizowane w pożądanym stopniu, przynajmniej na tym etapie prac. Dotyczy to także niektórych cech i funkcjonalności. W szczególności zarządzanie zasobami elektronicznymi nadal odbywa się zarówno na poziomie sieci, jak i poszczególnych stref instytucjonalnych.

Sytuacja bieżąca

System Swisscovery jest podzielony na moduły. Bibliotekarze pracują z Almą, a użytkownicy prowadzą swoje poszukiwania za pomocą narzędzia typu *discovery* firmy Ex Libris o nazwie Primo VE. Zdaniem użytkowników, konieczność zmiany nawyków wyszukiwawczych była wręcz trudna.

⁶ Uruchamiając nowy system informatyczny aktywujemy procedurę zgłaszania trudności poprzez tzw. bilety. Jest to zapis mający na celu uświadomienie obsłudze IT, że musi przyjrzeć się problemowi i odpowiedzieć użytkownikowi, jak zostanie on naprawiony.

⁷ *Our services for libraries and their customers* [online]. Swiss Library Service Platform (SLSP). [Dostęp 11.10.2022]. Dostępny w: <https://slsp.ch/en/services>.

Dodatkowym problemem jest to, że nie mogą zwrócić się do bibliotekarzy o pomoc, ponieważ ci pracują z Almą, a nie z Primo VE⁸.

Aby wygenerować rzeczywiste korzyści dla użytkowników bibliotek, od początku było jasne, że pojedyncze logowanie do systemu powinno umożliwiać dostęp do wszystkich bibliotek w sieci. Co więcej, wymogi prawne wynikające z ochrony danych osobowych stawiały wysokie wymagania dla systemu uwierzytelniania i nie pozwalały na proste przeniesienie danych użytkowników z poprzednich systemów lokalnych do Almy. Zaprojektowana od nowa procedura okazała się zbyt skomplikowana. W ramach pierwszych poprawek wprowadzono środki mające na celu ułatwienie tej podstawowej czynności, co już przyniosło ułatwienia użytkownikom.

Ujednoczenie opłat i warunków świadczenia usług towarzyszące podłączeniu 475 bibliotek do jednego wspólnego systemu doprowadziło do zmian, których skutki nie od razu doceniono. Na przykład, w niektórych byłych sieciach lokalnych, czytelnicy mieli dostęp do usług kurierskich za darmo lub za mniejszą opłatą niż w nowo wprowadzonej sieci Swisscovery. Ujednoczenie, które było wynikiem kompromisu między różnymi lokalnymi warunkami obowiązującymi wcześniej, doprowadziło do podwyżek dla niektórych użytkowników, ale także do obniżek dla innych. Biblioteki Swisscovery i SLSP nie doceniły politycznego wpływu takich zmian i nie zdołały odpowiednio wcześniej zapobiec negatywnym reakcjom.

W kwietniu 2021 r. jeden z tygodników podsumował główne punkty krytyczne, podnoszone przez użytkowników i bibliotekarzy. Bodaj najważniejszy to stwierdzenie, że istnieją materiały, znane użytkownikom z poszczególnych bibliotek, w których z łatwością je wyszukiwali, ale niedostępne teraz przez Primo.

Ten błąd nie był zawiniony przez oprogramowanie, lecz przez kilka nakładających się na siebie niedociągnięć, które jak się zdaje były „domowego chowu”. Ale faktycznie, zarządzanie wielką i wielojęzyczną siecią za pomocą jednego zintegrowanego systemu jest ogromnym wyzwaniem. System Alma umożliwia równoległe posługiwanie się różnymi kartotekami haseł wzorcowych, lecz komplikuje to obsługę informatyczną takich wyszukiwań. Swisscovery jest więc systemem wielojęzycznym jak obiecywano, ale równoległe obsługiwanie odmiennych norm nie sprawdziło się w zakresie kartotek haseł wzorcowych. Docelowo wszystkie istniejące opisy katalogowe powinny być doprowadzone do jednego standardu. Panuje opinia, że Szwajcarzy mają oprogramowanie, które to umożliwi, ale jego wdrożenie zajęłoby lata i byłoby kosztowne. Można też liczyć na dostawcę Almy, który chce wprowadzać ulepszenia i na elastyczność już funkcjonujących modułów. Najważniejsze, by poprawa efektywności pracy w środowisku wielojęzycznym nastąpiła bez zabrnienia w kolejne defekty systemu.

⁸ Można dodać, że bibliotekarze dziedzinowi istnieją od stycznia bieżącego roku tylko w bibliotece uniwersyteckiej w Zurychu i tylko w mniejszych bibliotekach niektórych wydziałów humanistycznych. Ta specjalizacja jest nowa, toteż szwajcarscy bibliotekarze będą jeszcze potrzebowali trochę czasu na naukę. W większości szwajcarskich bibliotek akademickich bibliotekarze nie mają pojęcia, jak działa technologia Primo VE, ponieważ nie muszą się nią posługiwać w swoich codziennych czynnościach. Nawet niektórzy bibliotekarze systemowi mają tylko powierzchowną wiedzę, o co może chodzić, ponieważ nie pracują z tym oprogramowaniem na co dzień. W konfiguracji Swisscovery są to dwa zdecydowanie oddzielne GUI i moduły o różnej technologii: moduł Alma jako relacyjna baza danych jest dla bibliotekarzy, a moduł Primo VE jako narzędzie do wyszukiwania z oddzielną bazą linków – dla czytelników.

Kolejnym problemem jest to, że wiele pytań i wniosków łąduje w zespole obsługi SLSP, który jest zorganizowany według formuły usług biznesu dla biznesu (eksperckich), a nie jako biznesu dla klientów. Od bibliotek Swisscovery i od SLSP będzie zależało, by wspólnie znaleźć uzgodnioną procedurę przekazywania odpowiedzi do bibliotek i ich użytkowników lub zorganizować odrębny punkt kontaktowy dla Swisscovery, który pozwoli na efektywne sortowanie zapytań i przekazywanie ich do najlepszych specjalistów w obrębie całej sieci. Nie uszło uwagi szwajcarskich obserwatorów wydarzeń bibliotecznych, że Szwajcarska Biblioteka Narodowa używa Almy, ale nie jest członkiem SLSP. Posługuje się systemem w formule „stand-alone” i nie ma kontaktów z bibliotekami naukowymi na poziomie ściśle informatycznym.

Niektóre biblioteki ubolewają, że wraz z przejściem na Swisscovery straciły pewną niezależność i elastyczność w oferowaniu klientom rozwiązań dostosowanych do ich potrzeb. Uważa się jednak, że te wątpliwości równoważy wejście w posiadanie jednego wspólnego katalogu prawie wszystkich szwajcarskich bibliotek akademickich, czyli realizacja strategii „one-stop-shopping”.

Podsumowanie i perspektywa międzynarodowa

Liczne i zasobne biblioteki naukowe, po raz pierwszy na jednej platformie, to jakość niezwykła w światowym bibliotekarstwie. Owszem, wielkie szwajcarskie księżnice stracą trochę bezpośredniego wpływu na wykorzystanie systemów informatycznych, jak tylko oddział IT w SLSP osiągnie pełnię swoich mocy. Ale tymczasem będą kontynuować wspieranie mniejszych bibliotek w rejonie, co jest ich rolą tradycyjną, której po rozruchu Swisscovery właściwie miało nie być.

Nie wszystkie obiecane funkcjonalności są jeszcze w pełni dostępne, a użytkownicy mają trudności z obsługą Primo VE, ponieważ wymaga ono od użytkownika nieco innego doświadczenia (*user experience*) niż to, do którego byli przyzwyczajeni. Bibliotekarze nie mogą pomóc, ponieważ pracują z innym interfejsem. Migracja do systemu w chmurze przyniosła nowe wyzwania. Obserwujemy wzrost cyberataków na szwajcarskie uniwersytety. Wszystkie wpisy do katalogu i dane klientów szwajcarskiej społeczności akademickiej znajdują się teraz na serwerze Ex Libris w Holandii. Ostatni wypadek miał miejsce wiosną tego roku, kiedy lokalny system informatyczny uniwersytetu w Neuchâtel i jego biblioteki został zaatakowany, a serwer przestał działać na kilka dni przed rozpoczęciem semestru. Celem ataku było wyłudzenie danych osobowych członków uniwersytetu za pomocą oprogramowania ransomware.

To, że Szwajcarska Biblioteka Narodowa nie jest członkiem SLSP i jej platformy Swisscovery nie jest wadą, ponieważ zakres działalności bibliotek akademickich różni się nieco od jej celów, np. w odniesieniu do anglojęzycznej literatury i czasopism naukowych. Dodatkowe scentralizowane usługi w zakresie obsługi umów licencyjnych i faktur dla czytelników muszą udowodnić swoją wartość dodaną, ponieważ duże biblioteki prowadziły w przeszłości własne, dobrze rozwinięte usługi w tym zakresie. Jest to jednak zdecydowanie zaleta dla mniejszych bibliotek członkowskich.

Nierozwiązany pozostaje problem, co zrobić z zaległościami. Są nimi wpisy do katalogów, dokonane przed rozruchem Swisscovery. Te wielostandardowe dane podczas testów wpływały negatywnie na precyzję i sprawność oprogramowania Alma.

Wielu kolegów z zagranicy interesuje się dotychczasowymi doświadczeniami Szwajcarii, ale zakład o lepszy system biblioteczny nie jest jeszcze wygrany. Podejście bardziej skoncentrowane na wielorakich potrzebach klienta biblioteki, jak również dalszy rozwój interfejsu wyszukiwania dla czytelników oraz jednolity standard dla całej Szwajcarii bez względu na stosowany język narodowy to zadania, z którymi należy się jeszcze zmierzyć.

Wśród oczekiwań kierowanych wobec szwajcarskich bibliotekarzy i ich informatyczno-administracyjnego koordynatora, jakim jest SLSP, pojawia się postulat przeprowadzenia szczegółowej ankiety wśród użytkowników, np. na uniwersytetach i wyższych szkołach zawodowych w Chur i Genewie. Spełnienie niektórych oczekiwań będzie wymagało dalszego rozwoju oprogramowania Alma, co pozostaje jednak w wyłącznej gestii Ex Libris. Europejska grupa użytkowników Almy mogłaby wygenerować i przedstawić takie żądania producentowi oprogramowania, tak jak zrobiły to już grupy użytkowników Almy na innych kontynentach, jak się zdaje z korzyścią dla wszystkich. Ważnym czynnikiem sukcesu, zarówno Swisscovery, jak i oprogramowania bibliotecznego, będzie traktowanie na równi perspektywy bibliotekarza i użytkownika.

Przekład: Henryk Hollender

Bibliografia:

1. JAUSLIN J, KELLERHALS A. Switzerland: libraries, archives and museums. W: BATES M., MAACK M. N. (red.). *Encyclopedia of library and information sciences*, wyd. 3. Boca Raton : CRC Press, 2010, s. 5086–5095. ISBN 9780849397127.
2. WITTEWER B. ETH-Bibliothek Zürich, Von NEBIS zu SLSP, Wie die Datenmigration des Grössten Schweizer Verbundes Umgesetzt Wurde. *O-bib* [online]. Bd 8, Nr 3 (2021). [Dostęp 20.09.2022]. ISSN 2363-9814. Dostępny w: <https://www.o-bib.de/bib/article/view/5738/8510>.

HOLLÄNDER, S. Swisscovery – przyszłość akademickich systemów bibliotecznych, czyli użytkownik jeszcze bardziej w centrum uwagi. Tłum. H. Hollender. *Biuletyn EBIB* [online]. 2022, nr 5(206), Centralna informacja biblioteczna i naukowa w Polsce – stan obecny. [Dostęp 25.10.2022]. ISSN 1507-7187. Dostępny w: <http://ebibojs.pl/index.php/ebib/article/view/827>.