

Von dezentralen Bibliotheksverbänden zur nationalen Dienstleistungsplattform: Wie entwickelt man das Angebotsportfolio eines zentralen Serviceproviders für die Schweizer Hochschulbibliotheken?

106. Deutscher Bibliothekartag, Frankfurt am Main, 30. Mai 2017
Dr. Christian Oesterheld, Zentralbibliothek Zürich

Übersicht

1. Leitgedanken: Fokus Kundenorientierung, Fokus Dienstleistungsorientierung
2. Kunden und Kundengruppen: Beteiligungsmodell und Definition
3. Dienstleistungsportfolio I: Servicematrix, Überblickskatalog der Dienstleistungen, Einbeziehung der Kunden über Bedarfserhebung
4. Dienstleistungsportfolio II: Detaillierter Servicekatalog
5. Finanzierungsmodell
6. Strategische Mehrwertanalyse für Stakeholder: «Return on engagement»

Grundüberlegungen und Leitgedanken

- Durch die dynamischen Entwicklungen im Bereich des Informations- und Wissensmanagements entstehen in rascher Folge neue Handlungsfelder, auf denen die Hochschulbibliotheken Innovationen leisten müssen:
Wie können sie die Kompetenzen aufbauen und die technischen und organisatorischen Lösungen finden, um diese neuen Dienste anzubieten?
- Wie können die Hochschulbibliotheken in ihren Routine- und Back-office-Prozessen entlastet werden, um mehr Ressourcen für die Entwicklung von Diensten einsetzen zu können, die für ihre spezifischen Zielgruppen massgeschneidert sind?
- Welche Unterstützung können die Bibliothekssysteme der neuen Generation für diesen Transformationsprozess bieten?
- **Die Schweiz ist ein exzellenter Forschungsstandort mittlerer Grösse: Welche Antwort kann sein Informationsversorgungssystem den Stakeholdern auf die Globalisierung der Wissenschaftskommunikation geben?**

Teilprojekt Dienstleistungen und Geschäftsmodell: Organisation

- Verbundübergreifende Zusammensetzung
- Zweisprachiges Arbeiten Deutsch/Französisch
- Kerngruppe (8 Mitglieder) + Erweiterte Gruppe (15 Mitglieder)
- 8 Lieferobjekte, erarbeitet zwischen Aug. 2015 und Sept. 2016
- 13 Workshops
- Enge Zusammenarbeit mit Teilprojekt 3
Prozesse und IT-Anforderungen
- Teilprojektleitung als Teil der Gesamtprojektleitung → Sicherstellung der Projektintegration

Teilprojekt 1 (AP 1): Dienstleistungen und Geschäftsmodell

TP-Leiter: Dr. C. Oesterheld, ZBZ
Stv. TP-Leiterin: E. Gretillat-Baila, DIS
UNIGE

Mitglieder TP1

Kernteam:

M. Dünki, NEBIS-VZ
J. Küssow, NEBIS VZ
Dr. M. Moreira, RERO
A. Müller, ZBZ
N. Prongué, HEGGE HES-SO
D. Wyss, UB Bern

Erweitertes Team:

S. Allemann, HBZ
G. Baud-Vittoz, Bib EPFL
A. Lopes, BCU Lausanne
Dr. W. Giella, ZHAW
Prof. Dr. R. Schneider, HEGGE HES-SO
E. Straub, IDS

M. Balocco, Finanzberater, Berinfor

Lieferobjekte

- LO 1.1 Definition der Kunden und Kundengruppen
- LO 1.2 Dienstleistungsportfolio (Überblickskatalog mit «Immediate Services» und «Future Services»)
- LO 1.3 Definition der Kooperations- und Entwicklungspartner
- LO 1.4 Modell für Innovationsplanung in der Betriebsphase
- LO 1.5 Detailliertes Dienstleistungsportfolio «Immediate Services»
- LO 1.6 Finanzierungsmodell für den operativen Betrieb
- LO 1.7 Investitionsplanung → *überführt in LO 4.3 Erstellung Businessplan*
- LO 1.8 Synthese: Strategische Mehrwerte der zentralen Serviceplattform: «Return on engagement» für die Stakeholder

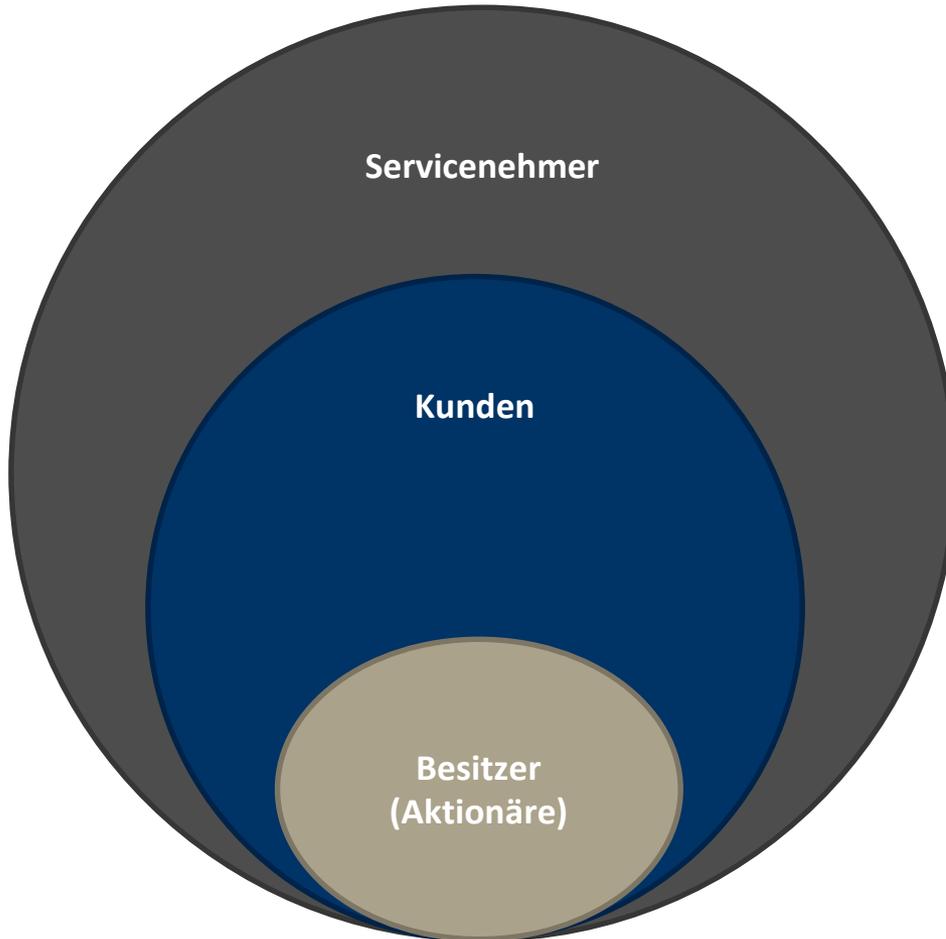
Warum der Fokus auf Dienstleistungen? (1)

- Prinzip Kundenorientierung
 - Fokus Kundenorientierung als Ausgangspunkt des Projekts SLSP: Dienstleistungsorganisation für Schweizer Wissenschaftliche Bibliotheken
 - Services werden auf Basis einer Bedarfserhebung bei den Kunden definiert.
 - Alle Dienstleistungen sollen prinzipiell der gesamten Kundengemeinschaft dienen. Optionale Dienstleistungen müssen den Bedarf eines ausreichend grossen Kundenstamms decken.
 - Alle Dienstleistungen sollen finanziell selbsttragend sein. Quersubventionen von Dienstleistungen werden vermieden, um die Modularität des Serviceangebots flexibel zu halten und Kostentransparenz auf Produktebene zu gewährleisten: Kunden können ein bedarfsgerechtes Servicepaket wählen.
 - Das Geschäftsmodell ist auf die unterschiedlichen Kundengruppen abgestimmt und berücksichtigt die Leistungsfähigkeit der Institutionen. Es bildet Art und Intensität der Nutzung des Serviceangebots im Preismodell ab.
 - Eine Analyse der strategischen Mehrwerte, die die teilnehmenden Bibliotheken aus der Serviceplattform ziehen werden, verifiziert das Prinzip der Kundenorientierung im Business-Konzept von SLSP.

Warum der Fokus auf Dienstleistungen? (2)

- Prinzip Dienstleistungsorientierung
 - SLSP ist mehr als ein klassischer Bibliotheksverbund: eine umfassend angelegte Serviceplattform, die ein breites Spektrum von Dienstleistungen vermittelt (Brokerfunktion), unterstützt (Supportfunktion) und selber anbietet (Marketingfunktion).
 - Im Zentrum steht ein Bibliotheksverwaltungssystem der neuen Generation. Um dieses Zentrum herum wird ein Kranz von Mehrwertdiensten aufgebaut.
 - IT-Lösungen folgen dem Serviceportfolio: Der konzeptionelle Lead liegt in der Definition bedarfsgerechter Dienstleistungen.
 - Distributions- und Finanzierungsmodell werden bei der Definition jeder Dienstleistung mitgedacht und fließen in das Geschäftsmodell (Businessplan) ein, damit alle Services mit den Ressourcen unterlegt sind, die für die definierten Service-Level benötigt werden.
 - Serviceerbringung und -distribution: zentralisierter Ansatz mit dezentralen Elementen

Basis Kundendefinition: Beteiligungsmodell für SLSP



- Servicenehmer beziehen optionale Dienstleistungen der Plattform und bezahlen für diese auf Produktbasis.
- Kunden beziehen das Basispaket an Dienstleistungen und leisten dafür jährliche Grundbeiträge.
- Aktionäre investieren als Eigentümer von SLSP in den Aufbau der Plattform und entscheiden über die strategische Ausrichtung.

Definition der Kunden und Kundengruppen

Primäre Kundengruppe:

- Gemäss Hochschulförderungs- und -koordinationsgesetz akkreditierte Institutionen des Schweizer Hochschulbereichs mit ihren Bibliotheks- und Informationseinrichtungen.
- Beitragsberechtigt für projektgebundene Beiträge des Bundes zur Infrastrukturförderung gemäss HFKG.
- Instituts-, Fakultäts- und Departementsbibliotheken zählen zur jeweiligen Hochschulbibliothek (unabhängig von den konkreten organisatorischen Gegebenheiten an der Hochschule), sind also grundsätzlich keine eigenständigen Kunden.

Definition der Kunden und Kundengruppen

Affilierte Kunden:

- Wissenschaftliche Bibliotheken ausserhalb des Hochschulbereichs im Sinne des HFKG, die aber Mitglied eines Verbundes sind, der am Projekt SLSP teilnimmt (RERO oder IDS) → Überführung der bisher erhaltenen Verbunddienstleistung
- Beziehen Dienstleistungen von SLSP entweder direkt (selbständiges Kundenverhältnis) oder durch Vermittlung einer Bibliothek der primären Kundengruppe.

Definition der Kunden und Kundengruppen

Sekundäre Kundengruppe:

- Übrige Wissenschaftliche Bibliotheken ausserhalb des Hochschulbereichs im Sinne des HFKG (z.B. Regionalbibliotheken, Spezialbibliotheken) in anderen, nicht an SLSP teilnehmenden Verbänden oder ohne Verbundzugehörigkeit.
- Institutionen des schweizerischen «GLAM»-Bereichs, die physische und digitale Sammlungen verwalten und zugänglich machen bzw. Nachweissysteme betreiben: Museen, Archive, Dokumentationseinrichtungen
- Bibliotheken im Ausland, die Partnerbeziehungen mit einem der jetzigen Schweizer Bibliotheksverbände unterhalten

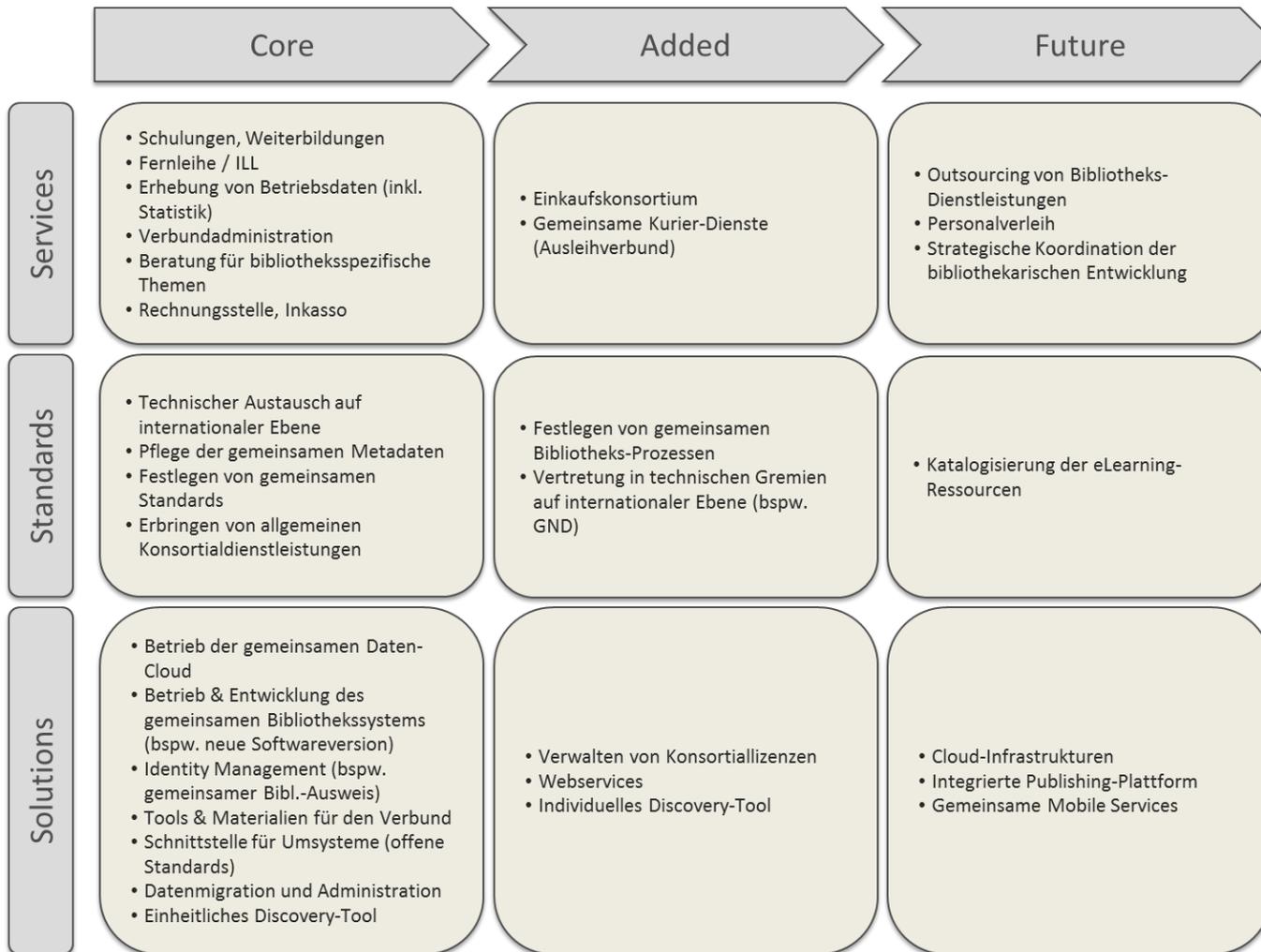
Zuordnung der Bibliotheken zu den drei Kundengruppen



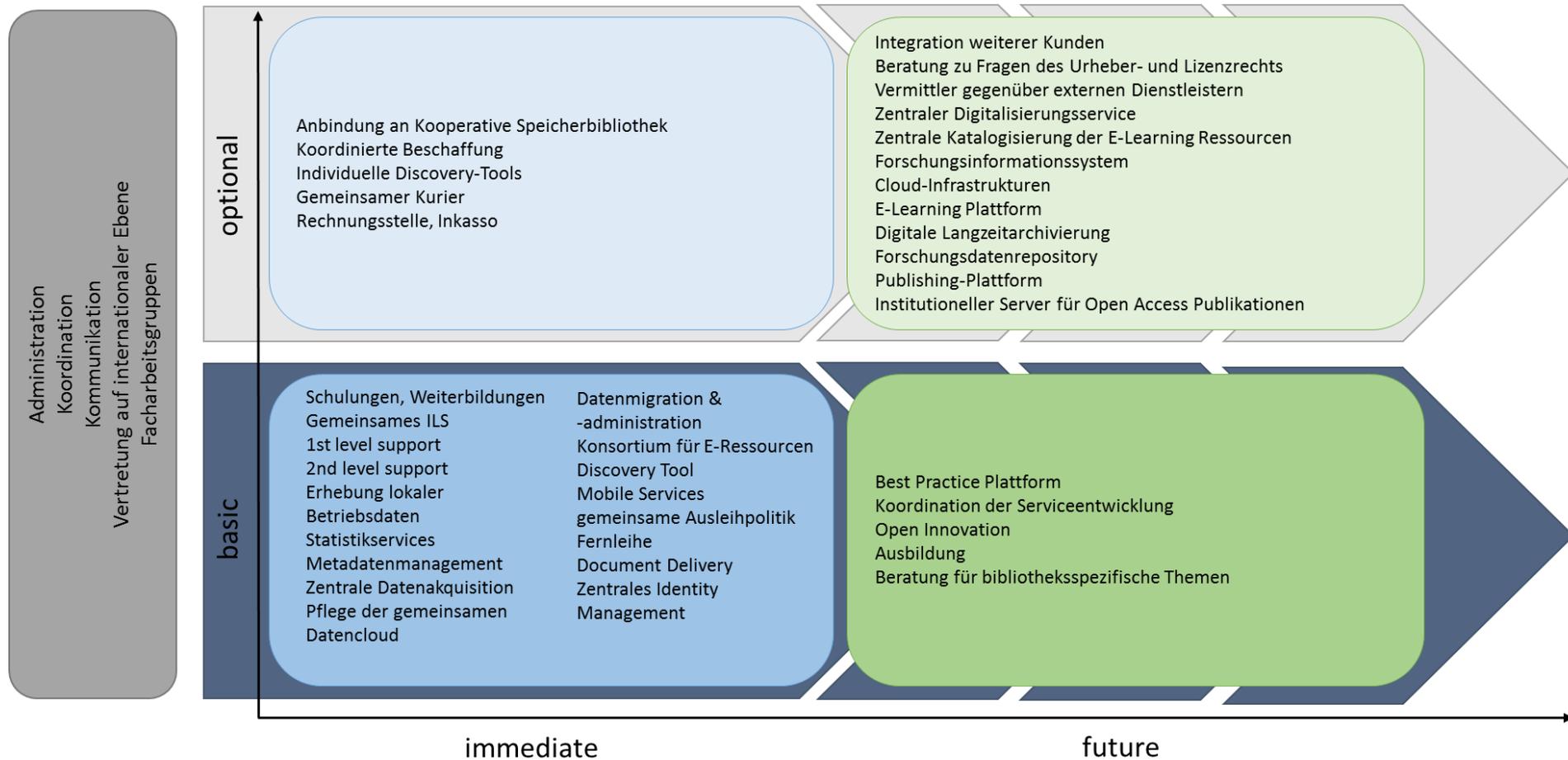
Dienstleistungsportfolio I: Übersichtskatalog

- Aufbauend auf Visionsmatrix aus dem Projektantrag Konzeptphase
- Zwei Achsen:
 - ❖ Basisdienstleistungen **vs.** Optionale Dienstleistungen
 - ❖ Dienstleistungen, die ab Betriebsbeginn angeboten werden **vs.** Dienstleistungen, die für einen späteren Zeitpunkt vorgesehen sind
- Kurzbeschreibungen von 44 Dienstleistungen
 - ❖ Definition der Dienstleistung
 - ❖ Klärung des Umfangs jeder Dienstleistung
 - ❖ Einschätzung zu Potential und Herausforderungen jeder Dienstleistung
- Erarbeitet auf Basis einer Bedarfserhebung bei allen primären Kunden

Visionmatrix (Projektantrag Konzeptphase)



Dienstleistungsportfolio I: Immediate + Future Services



Bedarfs- und Bestandserhebung

- Kombinierte Bedarfs- und Bestandserhebung bei den primären Kunden:
→ nachfragegerechte Ausgestaltung von Dienstleistungskatalog und IT-Anforderungen
- Vom Teilprojekt *Dienstleistungen* und vom Teilprojekt *IT-Anforderungen* gemeinsam durchgeführt (Oktober – November 2015)
- Adressaten: alle Hochschulbibliotheken der Schweiz (Universitäten, ETHs, Fachhochschulen, Pädagogische Hochschulen)
- Bestandsaufnahme:
 - Systeme (einschl. Umsysteme), Schnittstellen, Applikationen
(→ Einbezug der aktuellen Verbünde)
 - Erfassung Kerndaten (Anzahl Institutionen, Zweigstellen, bibliographische Datensätze, Exemplardatensätze, Benutzerdatensätze)

Bestandserhebung Systeme

- ✓ Heute eingesetztes Bibliotheksverwaltungssystem
- ✓ Statistiktool
- ✓ (OPAC)
- ✓ Discovery
- ✓ Selbstverbuchung/RFID
- ✓ Artikelindex
- ✓ Link Resolver
- ✓ Fernleihsystem/Dokumentliefersystem
- ✓ Virtual Reference-Lösung
- ✓ ERM-Lösung
- ✓ Finanzsoftware
- ✓ Repository
- ✓ E-Learning-Plattform
- ✓ Nutzerauthentifizierung/Patron Management

Bedarfmeldungen: Bewertungsskala



Bedarfmeldungen: Beispiel für Gewichtung

Eine
Funktionalität
erhält die
Bewertung
**Essentiell für
SLSP**, wenn:

- mehr als 15 Bibliotheken diese Funktionalität als **Essentiell** und
- weniger als 5 Bibliotheken als **Nicht benötigt** bewertet haben.

Bedarfserhebung Dienstleistungen: Portfolio

Anforderungen Dienstleistungen/Kollaboration - Exigences en matière de services et de collaboration						
Nr.	Typ	Type	Anforderung	Exigence	Beschreibung/Details	Description/détails
2.20	Reporting	Produits et statistiques	Erhebung von lokalen Betriebsdaten	Fourniture de données de gestion locales	Bereitstellung von Statistiktools und -auswertungen für Teilnehmerbibliotheken auf Basis des zentralen technischen Systems der	Mise à disposition des membres d'outils statistiques et d'analyse basés sur les systèmes SLSP ou apparentés (solution sur le
2.21	Reporting	Reporting	Statistikservices	Service de fourniture de statistiques	Bereitstellung von standardisierten Statistiken durch SLSP (z.B. Bibliothekenstatistik BFS)	Mise à disposition par SLSP de statistiques standardisées (par expl. Statistique des bibliothèques OFS)
2.22	Standards	Standards	Festlegen von gemeinsamen Workflows	Définition des processus de travail communs	Vorgaben zu einheitlichen Workflows für Anwendungen, die zentral über SLSP laufen	Directives concernant les processus de travail unifiés pour les applications gérées de manière centrale via SLSP.
2.23	Standards	Standards	Festlegen von gemeinsamen Datenstandards	Définition de normes communes en matière de données	Vorgaben zu Regelwerken, Austauschformaten, Metadatenformaten, Normdateien	Directives concernant les formats d'échange, formats des métadonnées, normes et règles.
2.24	Datenmanagement	Gestion des données	Metadatenmanagement	Gestion des métadonnées	Einspielungen, Anreicherungen, Konversionen, Datenbereinigungen, Indexierung, Integration von Linked Data (z.B. für inhaltliche Erschliessung),	Enregistrement, enrichissement, conversion, assainissement, indexation, intégration des Linked data (p.ex. pour l'analyse
2.25	Datenmanagement	Gestion des données	Zentrale Datenakquisition	Importation centralisée de données	Gemeinsamer Bezug von kostenpflichtigen Services Dritter (z.B. ausländische Normdaten, Fremddaten)	Acquisition en commun des données fournies par des tiers à titre onéreux (p.ex. autorités, données externes)
2.26	Datenmanagement	Gestion des données	Pflege der gemeinsamen Datencloud (extern gehostet)	Maintenance du cloud commun (hébergé à l'extérieur)	Bibliothekarische Betreuung der zentralen Cloud-Lösung (Bibliothekssystem), nicht der technische Betrieb derselben	Maintenance sur le plan bibliothéconomique des données dans le cloud (système de bibliothèque). Pas de gestion technique.
2.27	Datenmanagement	Gestion des données	Datenmigration und -administration	Migration et administration des données	Erstellung der Planung und Begleitung der Migration der Teilnehmerbibliotheken	Planification et accompagnement des migrations des bibliothèques membres.
2.28	E-Ressourcen	Ressources électroniques	Erweiterte Konsortialservices für E-Ressourcen	Elargissement des services du consortium pour les ressources électroniques	Ausweitung der Konsortialservices auf Verwaltung der Lizenzen, Statistik usw., Integration des Konsortiums der	Elargissement des services du consortium : administration des licences, statistiques, etc. Intégration du consortium des hautes écoles.
2.29	E-Ressourcen	Ressources électroniques	Verwalten von Konsortiallizenzen (technische Lösung)	Système de gestion des licences consortiales	Mandantenfähiges Tool für das Electronic Resource Management, Nutzung einer umfassenden Knowledge Base für administrative	Utilisation d'un ERM (Electronic Resource Management) multi-mandants et d'une base de connaissance pour les données
2.30	Discovery	Découverte	Einheitliches Discovery-Tool	Outil de découverte (vue collective)	Zentraler Sucheinstieg zu den Beständen der SLSP-Bibliotheken und direkter Zugriff auf Endkundendienstleistungen wie Bestellung,	Point d'accès centralisé vers les fonds des bibliothèques SLSP et accès direct aux prestations utilisateurs (commande, fourniture
2.31	Discovery	Découverte	Individuelle Discovery-Tools	Outil de découverte (vue locale)	Einzelsichten auf das zentrale Discovery-Tool eingeschränkt auf die lokalen Bestände/Lizenzen und den Zugriff auf lokale	Vue locale de l'outil de découverte, restreint sur les fonds et licences limités d'une institution et donnant accès à des
2.32	Discovery	Découverte	Gemeinsame Mobile	Services mobiles pour les	Alle Endkundenservices im Bereich Discovery and	Toutes les fonctionnalités destinées aux

Bedarfserhebung Dienstleistungen: Auswertung

1	Einschätzung – Evaluation																				Bemerkungen – Remarques								
2																													
3	EPFL	ETHZ	UBB _a	UBB _e	BCUF	BUG _e	BGE	IHEID	BCUL	BUN _e	BPUN	HSG	USI	ZBZ	UZH	ZHB	BFH	FHNW	FHO	HES- _s	HSLU	SUPS	ZFH	PH	HEP	NB			
2.20	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Dans l'idéal	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel			<p>EPFL: It's important to allow direct and comprehensive (raw) data exportation. We would like to have our data back. Already defined patterns are not always relevant.</p> <p>HES-SO: particulièrement les ressources électroniques</p> <p>ZFH: Das Statistikmodul sollte pro Bibliothek und an den eigenen Bedarf anpassbar sein. Rücksichtnahme auf Umssystemen für Kundenregistrierung (RFID), Verortung von Medien (RFID und Rauminformationssystem) und Kundennutzung von Bibliotheksdienstleistungen (Auskunft, Beratung)</p> <p>UBBe: einheitliches Reporting über die E-Mediennutzung (mnp) Essentiel – Essentiel (PAL+)</p> <p>BUGe: Mais ne doit pas constituer un killer-criterium et empêcher, par sa non réalisation, la mise en place de la plateforme. Nécessaire au plus vite pour l'ensemble des bibliothèques.</p> <p>ZB: grosse Arbeitserleichterung, gleiche Datengrundlage für Bibliothekenstatistik führt zu höherer Aussagekraft der Zahlen</p> <p>ZFH: sh. auch Bemerkung 2.20</p>	
23	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Pertin ent, mais pas dans le cadre de SLS SP	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Dans l'idéal	Souh aité – Erwü nscht	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel			<p>UBBe: einheitliches Reporting über die E-Mediennutzung (mnp) Essentiel – Essentiel (PAL+)</p> <p>BUGe: Mais ne doit pas constituer un killer-criterium et empêcher, par sa non réalisation, la mise en place de la plateforme. Nécessaire au plus vite pour l'ensemble des bibliothèques.</p> <p>ZB: grosse Arbeitserleichterung, gleiche Datengrundlage für Bibliothekenstatistik führt zu höherer Aussagekraft der Zahlen</p> <p>ZFH: sh. auch Bemerkung 2.20</p>
24	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Dans l'idéal	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Souh aité – Erwü nscht			<p>ETHZ: Die bestehenden organisatorischen und technischen Workflows sollten gezielt und mit Hilfe datenbasierter Methoden verschlankt werden, um in den lokalen Einrichtungen Freiraum für Innovation zu schaffen.</p> <p>HSG: insofern einheitliche Workflows Standardisierung oder zentrale Vorgaben benötigen</p> <p>USI: Es soll aber keine Verordnung vorgegeben werden</p> <p>UBBe: Hängt stark davon ab, um welchen Workflow es geht.</p> <p>BCUFr: Il paraît important et souhaitable de s'occuper des workflows à un niveau général, mais le concept de "directive" paraît trop contraignant.</p> <p>ZFH: Falls damit Effizienz gesteigert werden kann, dass wird auf jeden Fall ein längerer Prozess sein müssen. Standardisierte Schnittstellen sind wichtig.</p>
25	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Souh aité – Erwü nscht	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Souh aité – Erwü nscht	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel	Esse ntiel			<p>ETHZ: Unsere Vision ist: Vollständige Abschaffung der lokalen Katalogisierung in den Schweizer Bibliotheken, (minimale) Veredelung von Fremddaten und Eigenkatalogisierung (wo nötig) durch eine zentrale gesamtschweizerische Katalogisierungsstelle (Sinn macht v.a. die Normdatenanreicherung).</p> <p>EPFL: KIDS?</p> <p>ZB: in Absprache mit den Bibliotheken.</p> <p>ZFH: Standardisierte Regelwerken selbstverständlich. Austauschformaten</p>

Bedarfserhebung: Auswertung

- Auswertung (*scoring*) wurde pro Service dokumentiert, zusammen mit Kommentaren der Bibliotheken. Einschätzung/Stellungnahme durch Teilprojekt.
- Stellenwert: Erste Einschätzung zu den Services. Ergebnisse im Detail nicht zu verabsolutieren, da den Bibliotheken noch keine detaillierten Beschreibungen vorlagen. Wertungen als Orientierungshilfe für das Projekt zu verstehen.
- Grundsatz: SLSP-Services müssen Bedarf der gesamten Anwendercommunity aufnehmen und ökonomisch tragfähig zu erbringen sein.

Dienstleistungsportfolio II: Detaillierter Servicekatalog

- Berücksichtigung der Ergebnisse der Bedarfserhebung (u.a. in der Zuordnung «immediate» vs. «future»)
- Aufbauend auf dem Übersichtskatalog, Übernahme Matrixdimensionen
- Beschränkung auf «Immediate Services», die mit Betriebsbeginn SLSP bereitstehen sollen (Soll-Zustand 2021).
- Servicebeschreibungen nach einheitlichem detailliertem Kriterienraster
- Strategische Aussagen zu Stossrichtung, Synergiepotential und Entwicklungsmöglichkeiten jedes Service

Beschreibungskategorien (Auswahl)

Servicedefinition

Einschätzung
Kunden

Roadmap
(Aufbau)

Technische
Aspekte

Beteiligte für den
Aufbau

Zentralisation vs.
Dezentralisation

Skalierbarkeit

Ressourcenbedarf
(Aufbau/Betrieb)

Change
Management

Mehrwert für
Kunden

Pricing und
Bezugsmodell

Rollenkonzept
(Betrieb)

Detaillierte Servicebeschreibungen: Beispiel Statistiken

23.1 **Statistik: Standardberichte und Statistiktool**
Statistique : rapports standardisés et logiciel de statistique

basic/immediate

1. Beschreibung

- SLSP stellt den Bibliotheken standardisierte Berichte für die Erhebung lokaler Betriebsdaten zur Verfügung (Statistiken, Arbeitslisten, Auswertungen). Diese werden den Bibliotheken automatisch und in regelmässigen Abständen zugestellt. Bei Bedarf wird das Angebot an Berichten angepasst oder erweitert. SLSP erstellt Statistiken über die gesamte Plattform.
- Im Rahmen dieser Dienstleistung werden die Berichte für die Schweizerische Bibliothekenstatistik von SLSP erstellt und direkt ans Bundesamt für Statistik (BFS) geliefert. Dies betrifft Zahlen, die im ILS erhoben werden können.
- Statistiken, die über das Standardangebot hinausgehen, werden innerhalb von [Service 24 „Spezialstatistiken“](#) erstellt.
- SLSP stellt den Bibliotheken Statistiktools zur Verfügung (im ILS oder mithilfe von Umsystemen). In einem webbasierten Reportingcenter können die Bibliotheken selber Berichte erstellen, sofern sie über genügend personelle Ressourcen und Kompetenzen verfügen. Eine mandantenfähige Struktur des Statistiktools ist Voraussetzung für diesen Service. SLSP erstellt Vorlagen, die verwendet werden können.
- SLSP erstellt eine Dokumentation, welche den Umgang mit den Statistiktools beschreibt. Die Geschäftsstelle leistet Support bei Fragen im Umgang mit den Statistiktools. SLSP bietet Online- und/oder Face-to-Face-Schulungen zum Umgang mit den Statistiktools an (cf. [Service 11 "Schulungen und Weiterbildungen für Mitarbeitende der SLSP-Bibliotheken"](#))

2. Einschätzung

a) **Ergebnis Bedarfserhebung²**

Score: 66 / 78

Rang: 8 / 43

Hinweis: Bei der Bedarfserhebung war die Erstellung der Berichte für die Bibliothekenstatistik noch bei Service 24: Statistikservices angesiedelt, im LO 1.5 ist sie bei Service 23: Statistik: Standardberichte und Statistiktool integriert.

b) Anzahl Stimmen

Essentiell	Erwünscht	Nice to have	Nicht benötigt	Relevant, aber nicht in SLSP	Weiss nicht	Keine Antwort
17	7	1	0	0	0	1

c) Generelle Beurteilung

Der Service wird als sehr wichtig eingeschätzt.

d) Kommentare der befragten Bibliotheken (Zusammenfassung)

Drei Bibliotheken haben kommentiert. Für eine Bibliothek ist es wichtig, selber direkt und umfassend (Roh-) Daten exportieren zu können, da vorgefertigte Berichte nicht immer den Bedürfnissen der Bibliothek entsprechen. Eine andere Bibliothek wünscht, dass das Statistikmodul an den eigenen Bedarf anpassbar ist und vorhandene Umsysteme berücksichtigt (Kundenregistrierung (RFID), Verortung von Medien (RFID und Rauminformationssystem) und Kundennutzung von Bibliotheksdienstleistungen (Auskunft, Beratungen, etc.)). Die Möglichkeit, Statistiken zu elektronischen Ressourcen zu erstellen, wurde von einer Bibliothek explizit gewünscht.

Eine Bibliothek äusserte sich bei 2.24 explizit zur Bibliothekenstatistik. Sie sieht den Service als grosse Arbeitserleichterung und erwartet aussagekräftigere Zahlen der Bibliothekenstatistik, wenn diese auf Basis der gleichen Datengrundlage erhoben wird.

e) Stellungnahme TP 1

Für die zentrale Erhebung der Daten für die Bibliothekenstatistik ist ein grosser Mehrwert zu erwarten. Der Service ist wichtig für die autonome Arbeit in den SLSP-Bibliotheken und muss zwingend im ILS oder mit einem Umsystem umgesetzt werden.

3. Roadmap**a) Voraussetzungen für den Aufbau des Services**

Die Metadaten und Betriebsdaten der SLSP-Kunden wurden in die zentrale Datenbank des ILS geladen und werden zentral gehostet. Im ILS ist ein entsprechendes Reportingcenter integriert oder wird mit Umsystemen abgedeckt. Die Daten aus dem ILS werden regelmässig, in einem definierten Rhythmus ins Data Warehouse geladen (ETL: extract, transform, load).

b) Meilensteine

1. Das ILS mit den entsprechenden Lizenzen für alle User ist implementiert. Die Mandantenfähigkeit für die Abfragen ist sichergestellt.
2. Die SLSP-Mitarbeitenden sind im Umgang mit dem Reportingtool geschult.
3. Standardisierte Berichte sind vorbereitet und stehen zur Benutzung bereit (inkl. Berichte für Bibliothekenstatistik BFS), bestehende Berichte wurden
4. Dokumentation und Schulungsunterlagen/Online-Kurse sind erstellt*
5. Pro Bibliothek, die den Service nutzt, wurde mind. eine Person durch SLSP geschult (Online- und/oder Präsenzschiulung)*

*Meilensteine 4 und 5 werden durch [Service 11](#) abgedeckt.

c) Einschätzung der Realisierbarkeit

einfach mittel komplex

Sofern im ILS abgedeckt: Hoher Initialaufwand für Einrichten der Berichte und Vorlagen, später aber kleinerer Aufwand durch Automatisierung. Hoher Aufwand für Schulung, dadurch aber weniger Betreuung nötig.

4. Technische Aspekte

a) Teil des ILS?

ja nein teilweise

Ein Reportingtool sollte im ILS integriert sein. Ist dies nicht der Fall, muss ein zusätzliches System implementiert werden. In jedem Fall basieren die Berichte auf den Daten des ILS.

b) Verbindung zu den funktionellen Anforderungen (cf. [LO 3.6](#))

1.11.1	Statistik	Statistikabfragen und Reports erstellen, durchführen und verwalten
1.11.2	Statistik	Export von Statistiken und Reports
1.11.3	Statistik	Einrichten von automatisch ablaufenden Statistiken und Reports
1.11.5	Statistik	Import von externen Daten

c) Standards und Protokolle

COUNTER, SUSHI (für Online-Nutzung). Je nach Extraktionsmechanismus vom ILS ins Data Warehouse braucht es eventuell auch andere Protokolle, die auch andere Daten wie Ausleihe, Exemplardaten, Erwerbsdaten usw. übertragen.

d) Andere

Berichte im Format Excel, CSV, PDF und als Diagramme

5. Beteiligte für den Aufbau

a) Am Aufbau beteiligte Organisationseinheiten

SLSP: Systembibliothekare, Mitarbeitende Koordination & Kundenbetreuung (I+D-Spezialisten)

b) Externe Beteiligte

Systemanbieter, ev. Anbieter von Umsystemen, falls Reportingtool nicht im ILS integriert

6. Elemente, die vereinheitlicht werden müssen

a) Technische Aspekte

Webbasiertes Reportingtool

Lizenzen für alle, die den Service nutzen wollen

b) Prozess-Aspekte

Datenlieferung an BFS (Bibliothekenstatistik)

7. Zentralisation vs. Dezentralisation

a) Elemente, die zentralisiert werden sollen

Reportingtool, bestehende Berichte, Berichte der BFS-Statistik, für welche Zahlen aus dem ILS benötigt werden

Bereitstellung von Lizenzen, Dokumentation, Schulung (online/face-to-face), Support

b) Elemente, die dezentral sein sollen

Berichte (Statistiken, Auswertungen, Arbeitslisten) können von jeder Bibliothek ihren Bedürfnissen entsprechend selber generiert werden.

8. Skalierbarkeit

Ist der Service skalierbar?

ja nein

Denkbar, aber nicht zwingend, sind folgende Ausprägungen:

- Niveau 1: „Professional User“: Bibliothek erstellt eigene Reports.
- Niveau 2: „Business User“: Bibliothek kann bestehende Reports verändern.
- Niveau 3: „Consumer User“: Bibliothek benutzt nur bestehende Reports. ([Service "Spezialstatistiken"](#))

9. Ressourcenbedarf

Aufbau**a) HR (in FTE)**

1 FTE für Einrichtung der Standardreports und Erstellung der Dokumentation und Schulungsunterlagen (0.5 FTE SystembibliothekarIn, 0.5 FTE I+D SpezialistIn) (Mit [Service 11](#) bereits abgedeckt?)

+ 1 FTE (Techn. EntwicklerIn / IT-SpezialistIn) wenn nicht im ILS integriert und eine Schnittstelle zu einem externen Tool eingerichtet werden muss.

b) Externe Kosten

Keine, sofern im ILS integriert, ansonsten Kosten für zusätzliches Data Warehouse System

c) Benötigte Kompetenzen

Systembibliothekarische Reportingenerfahrung, Statistikwissen und -verständnis, Kenntnis der Funktionalitäten des Statistiktools, didaktische Fähigkeiten für Schulungen, Umgang mit Schulungssoftware, Sprachkenntnisse

d) Infrastruktur

-

e) Zeit für den Aufbau

3 Monate

Betrieb**f) HR (in FTE)**

0.3 FTE (Support, Schulung, Aktualisierung der Standardreports und der Dokumentation)

+ 0.3 FTE wenn nicht im ILS integriert und eine Schnittstelle zu einem externen Tool gepflegt werden muss.

g) Externe Kosten

Keine, sofern im ILS integriert, ansonsten Kosten für zusätzliches Data Warehouse System

h) Benötigte Kompetenzen

Systembibliothekarische Reportingenerfahrung, Statistikwissen und -verständnis, Kenntnis der Funktionalitäten des Statistiktools, didaktische Fähigkeiten für Schulungen, kommunikative Fähigkeiten (für Support), Sprachkenntnisse

i) Infrastruktur

- (Schulungsraum: [Service 11](#))

10. Rolle des Kunden, SLSP, externe Beteiligte

a) Kunde

Kunde liefert SLSP bestehende Berichte, die überführt werden müssen, rsp. meldet benötigte Statistiken

Falls eigener Zugriff auf Reportingtool gewünscht: Kunde verpflichtet sich, mind. eine/n Mitarbeiter/in durch SLSP ausbilden zu lassen, damit weniger Supportanfragen bei SLSP eingehen.

b) SLSP

Erstellt Standardberichte, liefert Statistiken ans BFS, ist zentraler Ansprechpartner fürs BFS, pflegt Dokumentation, beantwortet Supportanfragen, führt Schulungen durch.

c) Externe Beteiligte

Systemanbieter: Schulung der SLSP-Mitarbeitenden, setzt Entwicklungswünsche um. BFS: Angabe zu Indikatoren

11. Change Management

a) Change Management der Prozesse notwendig?

ja nein teilweise

SLSP übernimmt die Erstellung von Statistiken für die Bibliotheken und schult die Bibliotheksmitarbeitenden, damit diese selbständig Berichte und Statistiken erstellen können.

b) Massnahmen

Bisherige lokale Prozesse zur Erhebung von lokalen Betriebsdaten müssen an das Angebot durch SLSP angepasst werden. Bestehende Reports müssen angepasst/überführt werden. Schulung.

c) Externe Beteiligte

-

12. Mehrwert für Kunden

a) Mehrwert

Personelle Ressourceneinsparungen da Berichte geliefert werden, Know-How muss nicht aufgebaut werden, Keine Bewirtschaftung einer lokalen Anwendung. Statistiken/Reports können nachgenutzt oder als Vorlage benutzt werden. Berichte können den eigenen Bedürfnissen angepasst werden und sind jederzeit verfügbar.

b) Bewertungskriterien für Kunden³*Quantitative Kriterien:*

- Statistiken werden pünktlich zur Verfügung gestellt.
- Uneingeschränkte Zugriffsmöglichkeit auf das Statistik-Frontend und dessen Funktionalitäten
- Supportantwortzeiten, Systemunterbruchdauer

Qualitative Kriterien:

- Standardstatistiken entsprechen den Bedürfnissen der Bibliotheken.
- Dokumentation und Schulung sind hilfreich.
- Supportanfragen werden zufriedenstellend beantwortet.
- Das System erlaubt es, die Berichte zu erstellen, die den Bedürfnissen der Bibliotheken entsprechen (die benötigten Parameter lassen sich abfragen).

13. Mehrsprachigkeit

Berichte und Oberfläche in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch. Dokumentation und Schulung mindestens in Deutsch und Französisch.

14. Finanzierung/Verrechnung (in laufenden Betrieb)**a) Pricing/Verrechnung** (Preisbildungsmechanismus, Berechnungsgrundlage)

In Basic-Pauschalpaket enthalten. Ein Modell nach Zugriffstiefe wäre denkbar: Professional User, Business User, Reading User (siehe 8.)

b) Bezugsmodell (nach Kundengruppe⁴)

Primäre Kundengruppe:

- basic
- optional

Sekundäre Kundengruppe:

- basic
- optional

³ Bewertungskriterien für Kunden, ob der Service durch SLSP adäquat erbracht wird

⁴ Sofern im Projekt eine Differenzierung der Bezugsmodelle pro Kundengruppe beschlossen wird

15. Chancen und Risiken

a) Chancen

Durch die Nachnutzung von Statistiken/Reports entsteht ein hoher Synergieeffekt. Keine Bewirtschaftung einer lokalen Anwendung. Berichte können den eigenen Bedürfnissen angepasst werden und sind jederzeit verfügbar.

Für BFS-Statistik: bessere Vergleichbarkeit durch einheitliche Datengrundlage und Harmonisierung der Berichte

b) Risiken

Die Einrichtung vorgefertigter Reports ist zweitaufwändig. Komplexität des Tools erfordert Know-How.

Ungenügende Performance verunmöglicht viele gleichzeitige Zugriffe auf das Statistiktool.

Weil das Statistiktool nicht mandantenfähig ist, kann den Bibliotheken kein eigener Zugriff ermöglicht werden.

Die Bedürfnisse der Bibliotheken können mit den Standardstatistiken nicht genügend erfüllt werden und es werden viele Spezialstatistiken (cf. [Service 24](#)) angefordert.

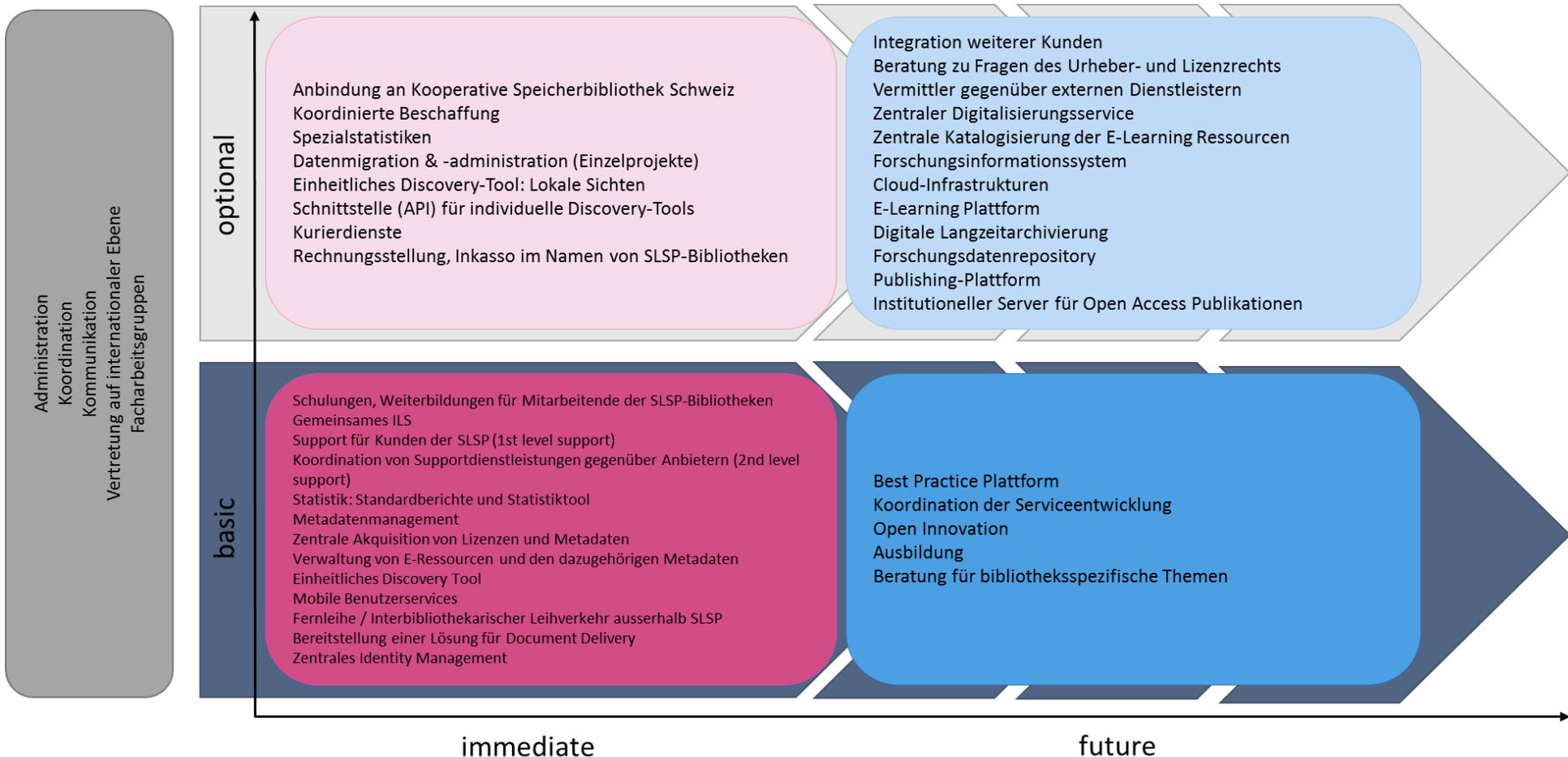
16. Interne Hinweise (optional)

Bezeichnung wurde geändert. Vorher: Erhebung lokaler Betriebsdaten

Die strukturierte Beschreibungsmatrix soll ...

- hohe **Vergleichbarkeit** zwischen den Services ermöglichen
- Fokussierung auf die Veränderungen gegenüber dem Status quo und das Herausarbeiten der **Change-Aspekte** erleichtern, denen sich die Bibliotheken stellen müssen
- die **Rollen** der unterschiedlichen Akteure beleuchten:
 - SLSP-Geschäftsstelle
 - Systemanbieter
 - externe Partner/Dienstleister
 - Bibliotheken
 - Endkunden/Nutzer

Dienstleistungsportfolio II: Servicematrix



Dienstleistungsportfolio II: Servicematrix



Basic/immediate Services

- Schulungen, Weiterbildungen für Mitarbeitende der SLSP-Bibliotheken
- Gemeinsames ILS
- Support für Kunden der SLSP (1st level support)
- Koordination von Supportdienstleistungen gegenüber Anbietern (2nd level support)
- Statistik: Standardberichte und Statistiktool
- Metadatenmanagement
- Zentrale Akquisition von Lizenzen und Metadaten
- Verwaltung von E-Ressourcen und den dazugehörigen Metadaten
- Einheitliches Discovery Tool
- Mobile Benutzerservices
- Fernleihe / Interbibliothekarischer Leihverkehr ausserhalb SLSP
- Bereitstellung einer Lösung für Document Delivery
- Zentrales Identity Management

Optional/immediate Services

- Anbindung an Kooperative Speicherbibliothek Schweiz
- Koordinierte Beschaffung
- Spezialstatistiken
- Datenmigration & -administration (Einzelprojekte)
- Einheitliches Discovery-Tool: Lokale Sichten
- Schnittstelle (API) für individuelle Discovery-Tools
- Kurierdienste
- Rechnungsstellung, Inkasso im Namen von SLSP-Bibliotheken

Dienstleistungsportfolio II: Anwendung Servicekatalog

- **Aufbauphase SLSP 2017:** Grundlage für Erstellung des Pflichtenhefts der Systemausschreibung (→ alle funktionalen Anforderungen basieren auf Serviceprodukten von SLSP)
- **Implementierungsphase SLSP 2018 – 2020:** Ausgangsbasis für den Aufbau der Services durch die Projektarbeitsgruppen bzw. die künftige Projektequipe von SLSP

Finanzierungsmodell der Services

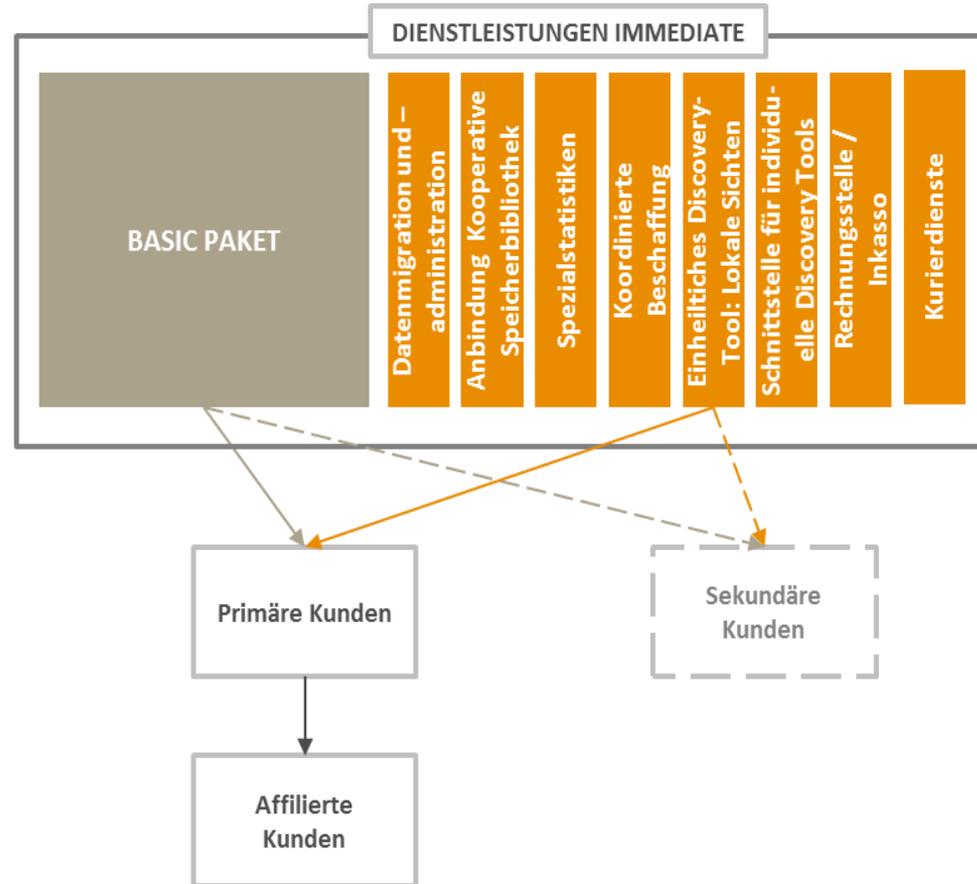
○ **Basic Services:**

- werden über jährliche Grundbeiträge der Kunden gemäss übergreifendem Finanzierungsschlüssel abgegolten
- Kosten sind stark abhängig von den Lizenzkosten des zentralen Bibliotheksverwaltungssystems (LMS): Abbildung in den Beiträgen

○ **Optional Services:**

- Bei der Erbringung der Optional-Services schlagen service-abhängige Kostenfaktoren zu Buche, die z.B. volumen- oder nutzungsabhängig sind. Auch Kosten für externe Dienstleister gehen hier ein.
- sind nur teilweise mit dem LMS verbunden, Umsysteme kommen hinzu (z.B. Aufwand für Bereitstellung/Unterhalt Schnittstellen)
- Verrechnung erfolgt individuell nach Nutzung und Aufwand

Finanzierungsmodell der Services



Optional, nach Aufwand,
z.B. pro Arbeitstag, pro
bestelltes Dokument etc.

Gestrichelte Pfeile und
Symbole: Nicht vorgesehen
in Initialphase

- Pauschaler Verteilschlüssel:
- Anzahl Benutzende (Studierende, akademisches Personal, weitere?)
 - Anzahl Mitarbeitende der Bibliothek(en)
 - Minimalbeitrag pro Institution

Finanzierungsmodell der Services

- Zuordnung aller Services zur Gruppe «basic» oder «optional» aufgrund des jeweils zutreffenden Verrechnungsmodus
- Overhead-Kosten (→ **administrative Services**) werden bei beiden Servicegruppen anteilig umgelegt
 - Auf Serviceebene: Bemessung nach Anteil des Service am gesamten Geschäftsvolumen von SLSP
 - Auf Kundenebene:
 - **Basic-Services**: gemäss allgemeinem Finanzierungsschlüssel SLSP
 - **Optional-Services**: nach Mengen und generiertem Aufwand des Servicebezugs
- Grundregeln: Kostentransparenz der Produkte, Kostendeckung auf Serviceebene, keine Querfinanzierung

Weiterentwicklung Dienstleistungsportfolio

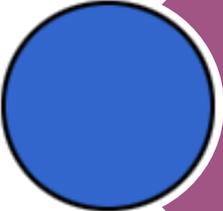
Arbeitsgruppe
Metadaten + Standards

Arbeitsgruppe
Migration

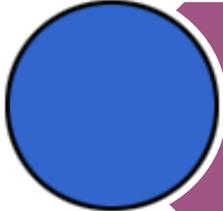
Arbeitsgruppe
Benutzung

Projektorganisation bis Feb. 2018

Weiterentwicklung Dienstleistungsportfolio



AG Metadaten: Anwendung RDA D-A-CH,
Konzept Normdaten/Multilingualität,
MARC21, Spezialbestände



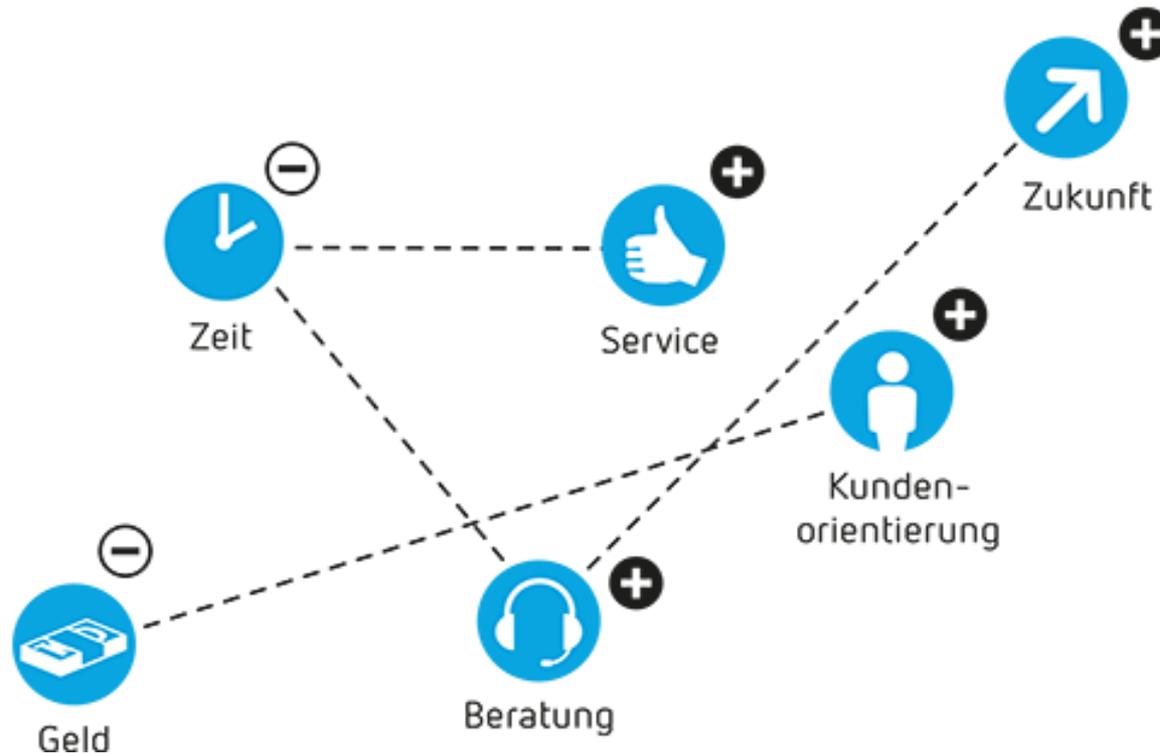
AG Migration: Analyse Verbunddaten/
Umsysteme/ Schnittstellen,
Migrationsmodelle, Dedoublierung



AG Benutzung: Nutzerdaten/Identity
Management, Ausleihstandards, Kurier,
Discovery

Projektorganisation bis Feb. 2018

Mehrwertanalyse: «Return on engagement»



Mehrwertanalyse: «Return on engagement»

- 1. Synergien durch Bündelung von Services an zentraler Stelle:**
ein Bibliotheksverwaltungssystem, gemeinsame Standards und Policies, zentral erbrachte Services
- 2. Vereinheitlichung und Vereinfachung der Nutzung der Informationsangebote (Endnutzerperspektive):**
ein Einstiegstor in die Informationsangebote, einfacher und vollständiger Zugang zu wissenschaftlicher Information, Unterstützung des effizienten Wissensmanagements
- 3. Professionalisierung des wissenschaftlichen Bibliothekswesens der Schweiz:**
Bündelung der Kompetenzen, Pooling von Expertenwissen, rasche Aufnahme wichtiger Trends und Umsetzung in Dienstleistungen
- 4. Nationale Zusammenarbeit als Chance:**
Zusammenrücken der Akteure, Überwindung von sprachlichen, technischen und kulturellen Grenzen. Fokussierung auf die akademische Community der Schweiz. Stärkere Position angesichts Internationalisierung des wissenschaftlichen Informationssektors.

Mehrwertanalyse: «Return on engagement»

5. Effizienter Ressourceneinsatz:

Optimierung der Beschaffungs-, Einführungs- und Betriebskosten des LMS, Vermeidung von Redundanzen, Synergien aus zentralen Workflows

6. Mehr Gewicht der Schweizer Hochschulbibliotheken national und international:

Starkes Netzwerk leistungsfähiger Akteure kann mehr Einfluss nehmen (z.B. Standardisierung). Erhöhte Legitimität + effizientere Interessenvertretung. Mehr Einfluss bei Anbietern.

7. Serviceeinrichtung nach nationalem + internationalem Vorbild:

Zentrale Serviceagentur mit Entwicklungsauftrag für Hochschulbibliotheken nach Vorbild SWITCH (Schweiz) oder JISC (Grossbritannien)

8. Kristallisationspunkt für Innovation – von zentraler Stelle aus in kooperativen Strukturen neue Dienste entwickeln:

Wandel im wissenschaftlichen Informationsmanagement gemeinsam gestalten. Wettbewerbsfähigkeit der Bibliotheken durch Innovation sichern.

SLSP in einem Bild ...



Quelle: <http://www.gettyimages.ch/license/171053447>

- SLSP bündelt als starker nationaler Serviceanbieter die in den Bibliotheken vorhandene Kompetenz.
- In der neuen Struktur nehmen die einzelnen Bibliotheken weiterhin ihren Platz ein und tragen zur Stärke und Belastbarkeit des „Zugseils“ bei.