

# 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

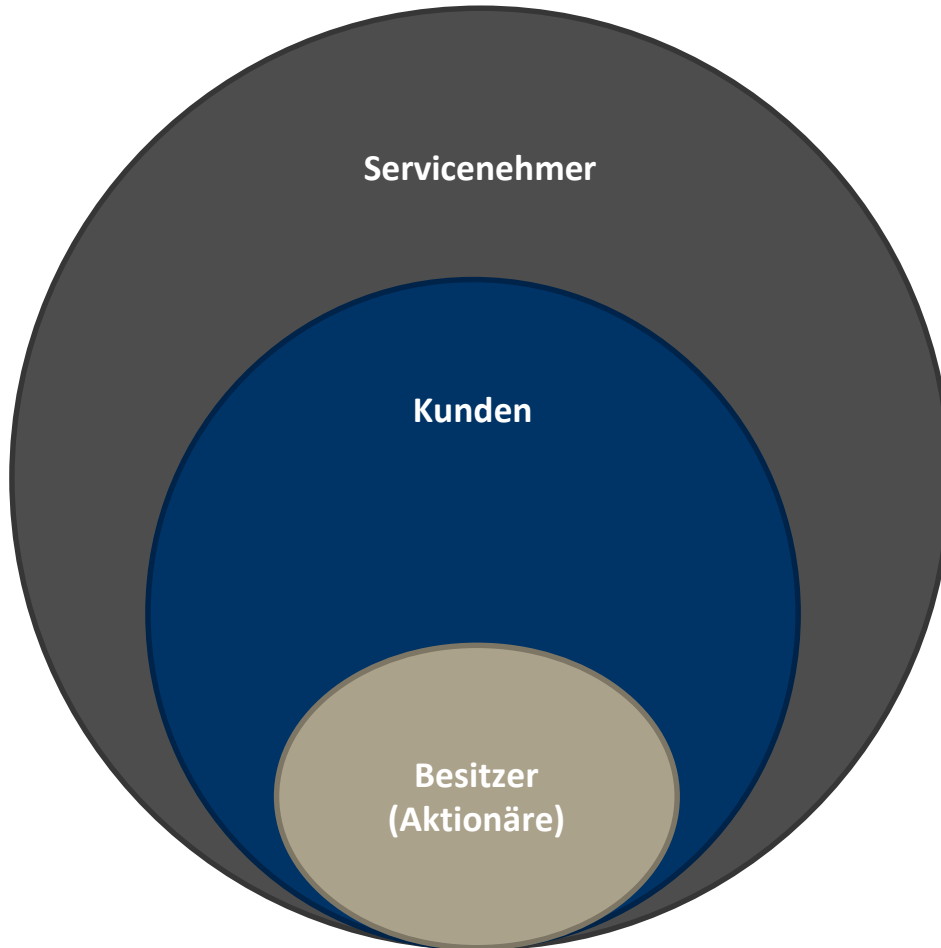
# Warum der Fokus auf Dienstleistungen? (1)

- 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:***

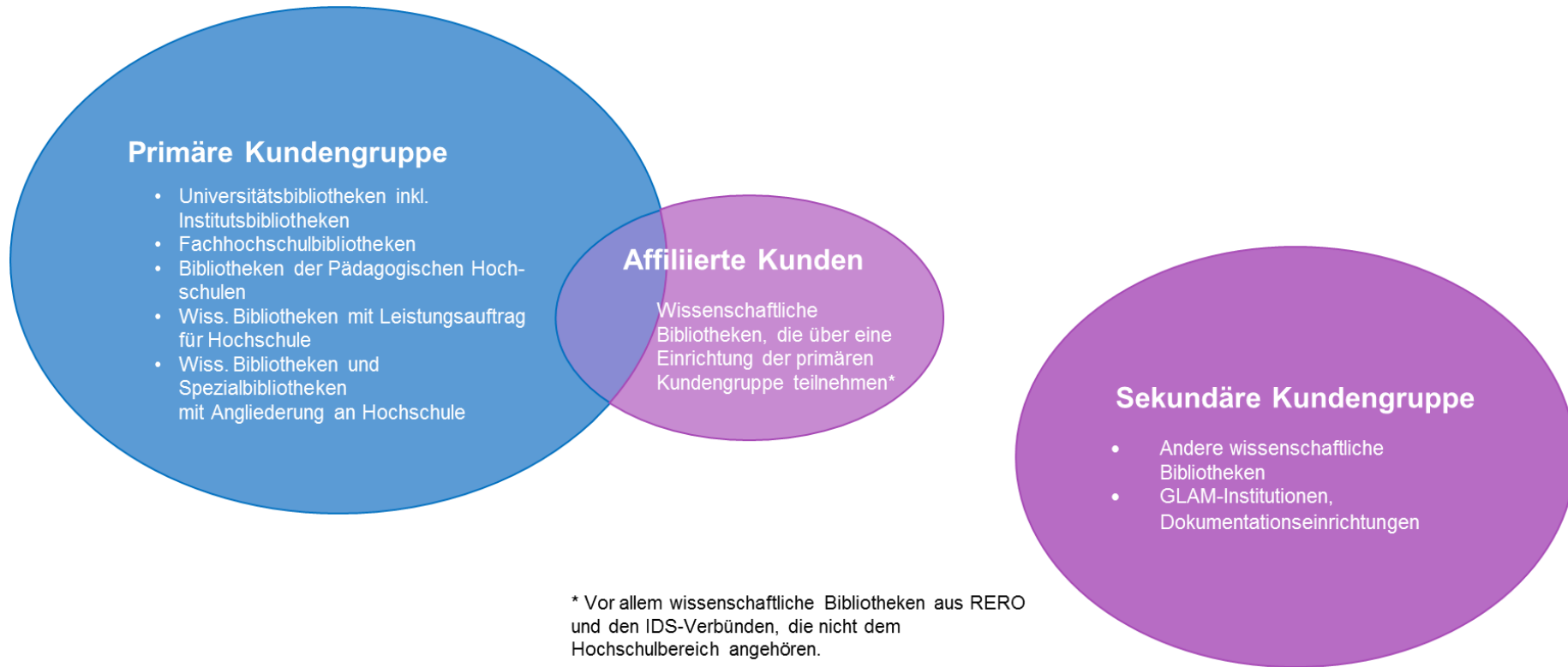
- Wissenschaftliche Bibliotheken ausserhalb des Hochschulbereichs im Sinne des HFKG, die aber Mitglied eines Verbundes sind, der am Projekt SLSP teilnimmt (RERO oder IDS) → Überführung der bisher erhaltenen Verbunddienstleistung
- Beziehen Dienstleistungen von SLSP entweder direkt (selbständiges Kundenverhältnis)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

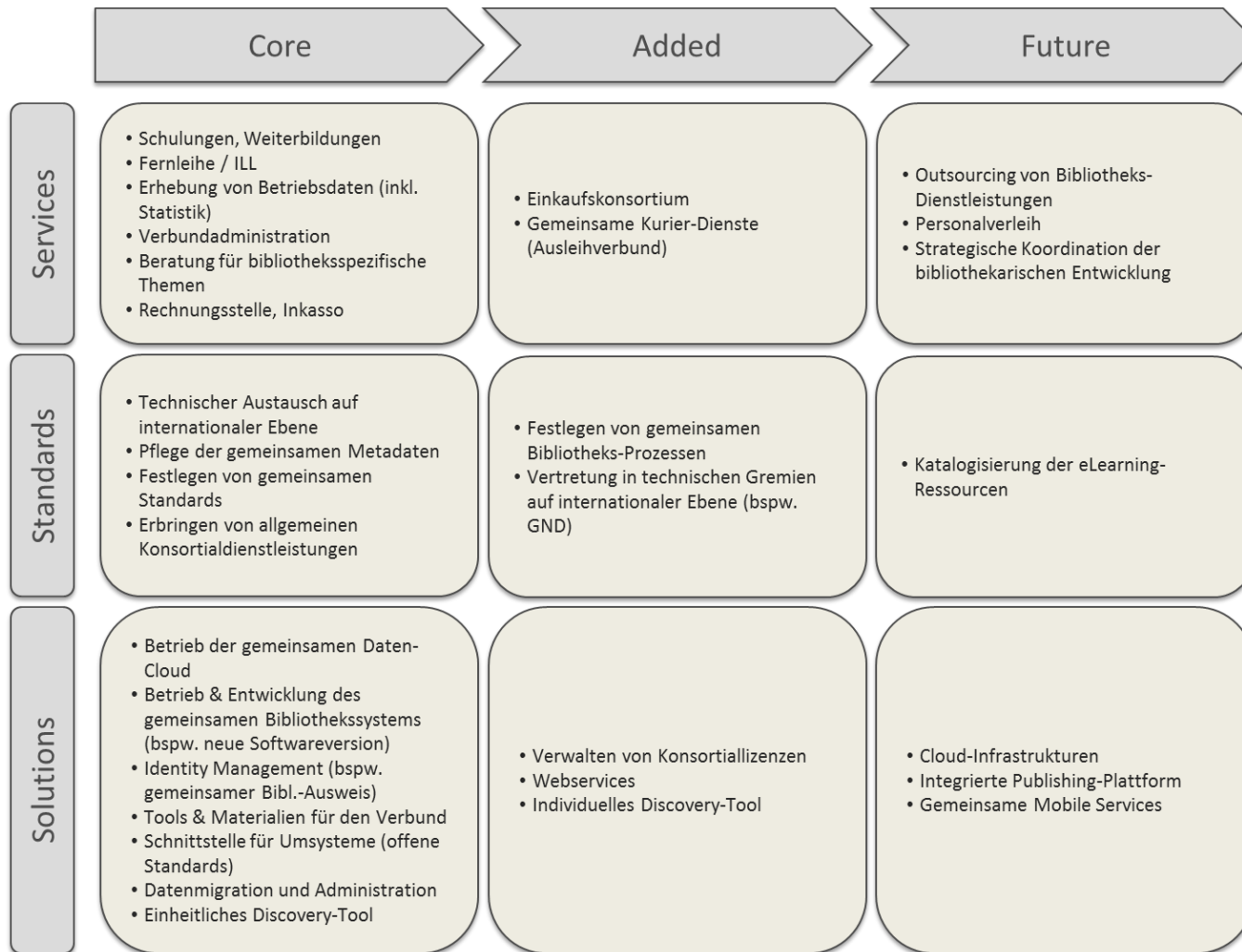
# Zuordnung der Bibliotheken zu den drei Kundengruppen



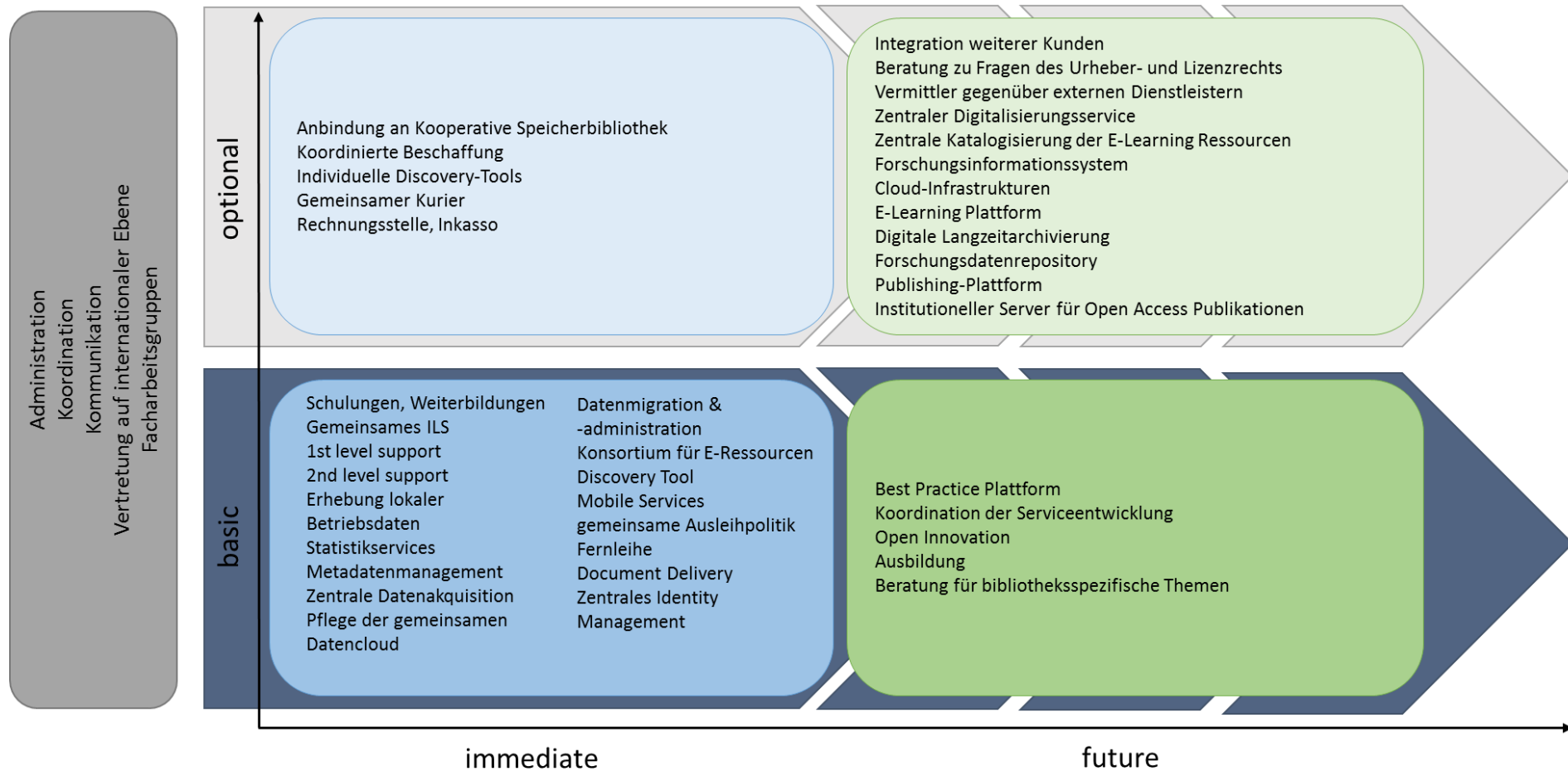
# Dienstleistungsportfolio I: Übersichtskatalog

- 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

# Visionsmatrix (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 <sub>a</sub>                | UBB <sub>e</sub> | BCUF                            | BUG <sub>e</sub> | BGE                             | IHEID         | BCUL  | BUN <sub>e</sub>                | BPUN                            | HSG                             | USI             | ZBZ                             | UZH                             | ZHB           | BFH           | FHNW                            | FHO                             | HES- <sub>s</sub>               | HSLU                    | SUPS                            | ZFH                             | PH                              | HEP           | NB            |  |  |   |
| 2.20 | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel    | Esse<br>ntiel                   | Dans<br>l'idéal  | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht   | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel                   | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel   | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel | Esse<br>ntiel | Esse<br>ntiel                   | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel           | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>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<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel    | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel    | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel | Pertin<br>ent,<br>mais<br>pas<br>dans<br>le<br>cadre<br>de<br>SLS<br>SP | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel                   | Dans<br>l'idéal | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel | Esse<br>ntiel | Esse<br>ntiel                   | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel           | Esse<br>ntiel                   | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel | Esse<br>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<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel    | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel    | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht   | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel                   | Dans<br>l'idéal | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel | Esse<br>ntiel | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel           | Esse<br>ntiel                   | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel | Esse<br>ntiel |  |  | <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<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel    | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel    | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht   | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel   | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel | Esse<br>ntiel | Esse<br>ntiel                   | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel           | Souh<br>aité –<br>Erwü<br>nscht | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel                   | Esse<br>ntiel | Esse<br>ntiel |  |  | <p>ETHZ: Unsere Vision ist:<br/>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 Bedarfserhebung<sup>2</sup>

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 Präsenzs Schulung)\*

\*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, Erwerungsdaten 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 Kunden<sup>3</sup>***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 Kundengruppe<sup>4</sup>)

Primäre Kundengruppe:

- basic
- optional

Sekundäre Kundengruppe:

- basic
- optional

<sup>3</sup> Bewertungskriterien für Kunden, ob der Service durch SLSP adäquat erbracht wird

<sup>4</sup> 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)

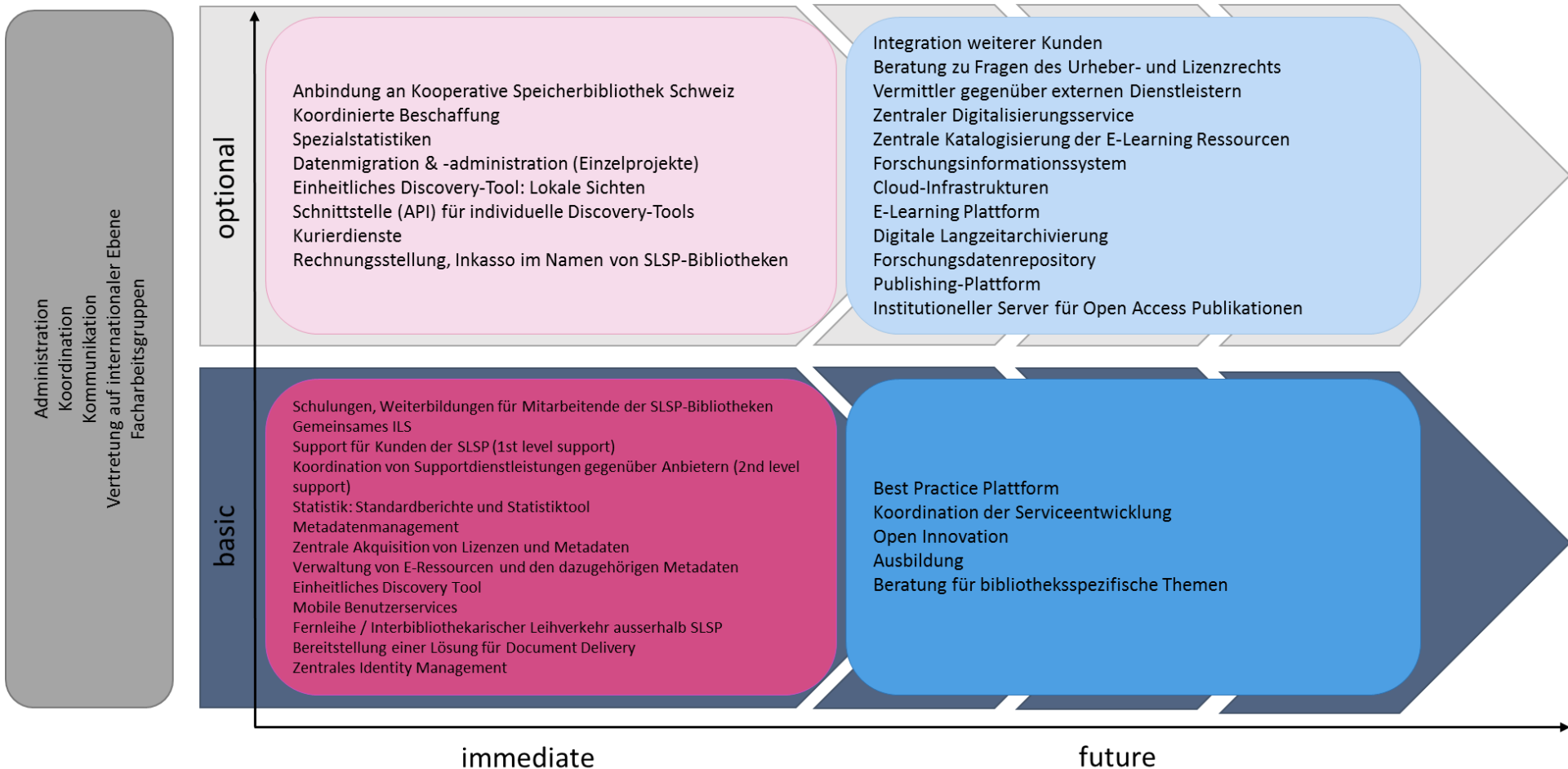
Bezeichnung wurde geändert. Vorher: Erhebung lokaler Betriebsdaten



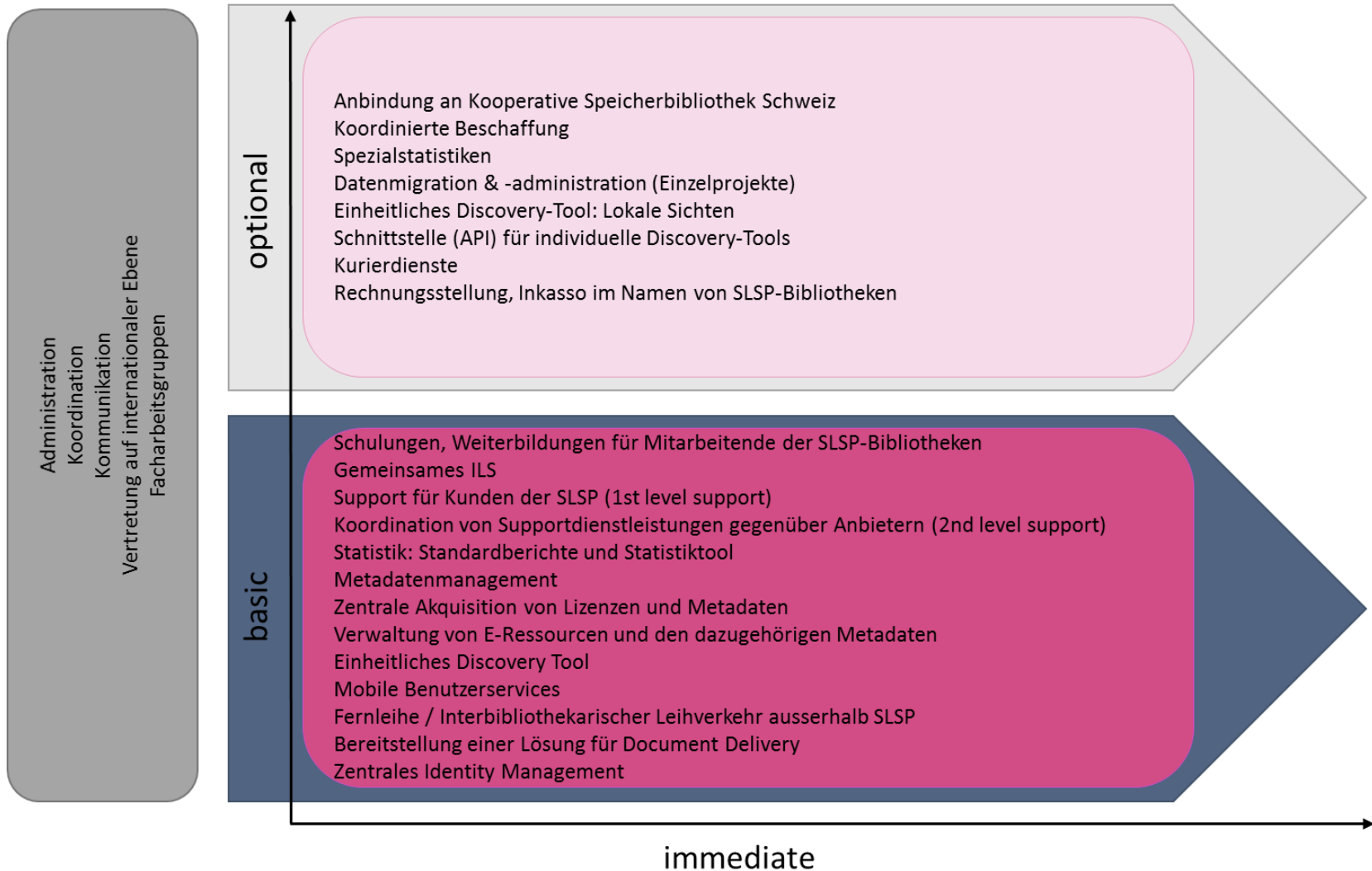
# Die strukturierte Beschreibungsmatrix soll ...

- 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

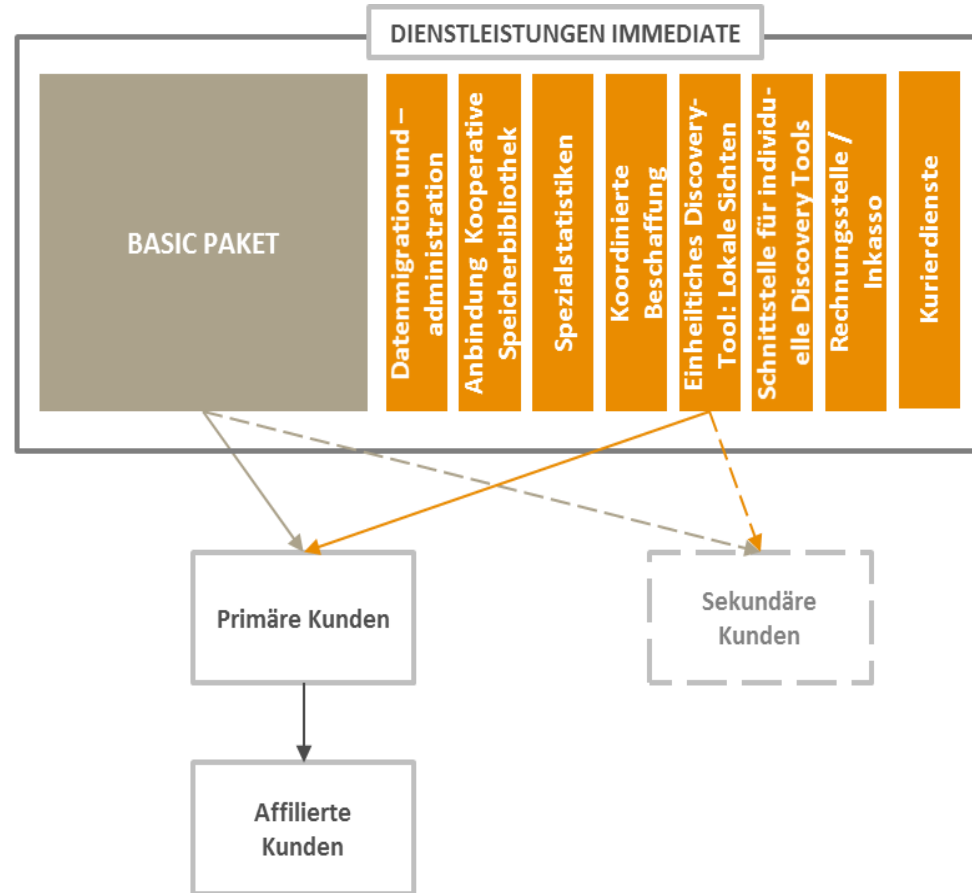
## ○ **Basic Services:**

- 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.



## 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



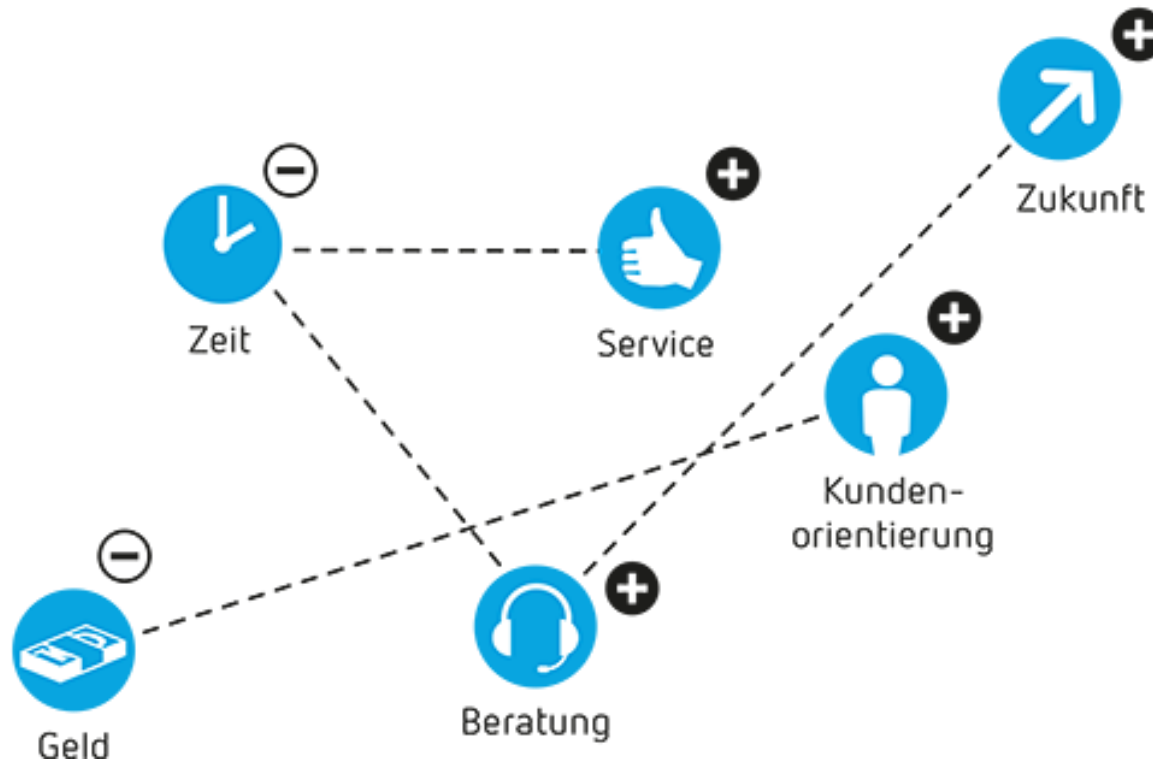
*AG Migration:* Analyse Verbunddaten/  
Umsysteme/ Schnittstellen,  
Migrationsmodelle, Dedoublierung



*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.