



verabschiedet durch **Steuerungsausschuss**

Produktkatalog

1.	<u>AUSGANGSLAGE UND ZIEL</u>	<u>1</u>
2.	<u>WAS IST EIN BIBLIOTHEKARISCHES PRODUKT?</u>	<u>1</u>
3.	<u>GRUNDLAGEN FÜR DEN PRODUKTKATALOG 2021</u>	<u>3</u>
	PRODUKTGRUPPEN AUS DEM VORPROJEKT	3
	AUS DEM BEDARFS- UND MEDIENKONZEPT	4
	AUS DEN RAHMENKONZEPTEN UND DEM PAPIER ZU DEN ERWERBUNGSGRUNDSÄTZE.....	4
4.	<u>PRODUKTE</u>	<u>5</u>
	PRODUKTABNEHMER*INNEN	5
	PRODUKTKATALOG	6

1. Ausgangslage und Ziel

Seit jüngerer Zeit richten Bibliotheken ihre Angebote konsequent nach den Bedürfnissen ihrer Nutzenden aus und behalten damit nicht mehr nur ihre Sammlung im Auge. Da sich Forschung und Lehre und die damit einhergehenden Bedürfnisse der Bibliotheksnutzenden stetig wandeln und im Zuge der Digitalisierung zunehmend anspruchsvoller werden, müssen Bibliotheken ihre Angebote kontinuierlich anpassen, um auch künftig attraktiv zu sein und einen stimmigen Service anbieten zu können. Dementsprechend müssen neue Dienstleistungen etabliert werden, wohingegen andere nicht mehr benötigt werden. Auskunft über die jeweils aktuellen Dienstleistungen und Angebote bietet ein Produktkatalog.

2. Was ist ein bibliothekarisches Produkt?

Um die Reflexion über Angebot und Nachfrage aktiv in Gang zu halten, haben Bibliotheken in den letzten Jahren einen Perspektivenwechsel hin zu Produkten vollzogen. Produkte werden erzeugt, müssen aktiv angeboten und gepflegt werden. Werden Produkte nicht genutzt, müssen die Gründe dafür gefunden werden.¹ Benutzende gelten als «Kund*innen» mit spezifischen Wünschen, Anliegen oder Forderungen.

¹ Lisa Littau und Rudolf Mumenthaler, „Reorganisation der ETH-Bibliothek 2010: Abschlussbericht: Abschlussbericht“, application/pdf (ETH Zurich, 2011), <https://doi.org/10.3929/ETHZ-A-006481716>.

Die in Bibliotheken vollzogenen Arbeiten zielen darauf ab, diese zu erfüllen. Man kann das Ergebnis des bibliothekarischen Handelns «Produkt» nennen. Produkte unterliegen Trends - manche sind aber auch unverzichtbar. Mittels Kundenfeedback, Portfolio-Analysen, SWOT-Analysen und weiteren Methoden ermitteln Bibliotheken, welche ihrer Produkte nützlich oder überflüssig sind.²

Um als Produkt zu gelten, müssen bibliothekarische Dienstleistungen folgende Kriterien erfüllen:

- Es muss einen Abnehmer ausserhalb des Betriebes haben,
- es kann eine eindeutige Kostenzuordnung in der Kostenrechnung erfolgen und
- es liegt eine klare Verantwortung in der Bibliothek für das Produkt vor.³

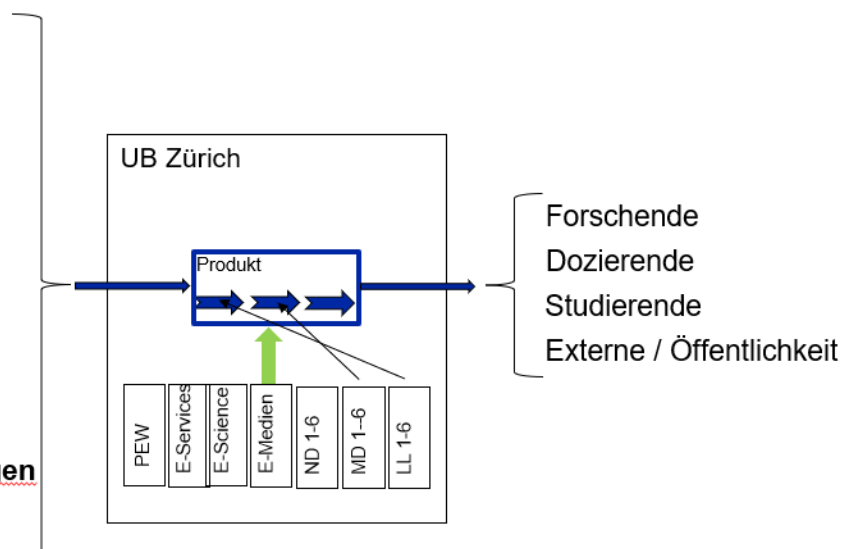
Das Ergebnis einer Informationsdienstleistung (= Produkt) entsteht durch die direkte Interaktion mit dem Kunden.⁴

2021: Bedarfs- und Rahmenkonzept Erstellen des Katalogs



2022: SLA Festigen des Katalogs

2024: Nutzendenumfragen Evaluation des Katalogs



SLA: Service Level Agreement

Die Universitätsbibliothek Zürich (UB) und die Zentralbibliothek Zürich (ZB) setzen sich ebenfalls als Ziel, ihren Nutzenden ein breites und kundenorientiertes Angebot zu geben. Dabei lehnen sie sich an diese Produktdefinitionen an. Zentrales Kriterium dafür, dass eine Dienstleistung ein Produkt ist, ist das Vorhandensein einer Dienstleistungsabnehmer*in ausserhalb der Bibliothek.⁵ Jedem Produkt

² Ulrich Naumann, „Serviceportfolios von Bibliotheken im Umbruch: Herausforderungen an Management und Organisation. Ein Überblick zur Thematik aus betriebswirtschaftlicher Sicht“, *Personal- und Organisationsentwicklung in Bibliotheken*. Berlin, Boston: de Gruyter Saur, 2013, 13–44.

³ Adalbert Kirchgäßner, „Was produzieren Bibliotheken?“, Vortrag gehalten am 23. März 2006 auf dem 95. Deutschen Bibliothekartag in Dresden, S. 2.

zugegriffen 26. Oktober 2020, <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/start/1/rows/20/sortfield/score/sortorder/desc/searchtype/simple/query/Produktkatalog/docId/160>.

⁴ Lindstädt, Birte. „Produkt- und Innovationsmanagement an Bibliotheken: Prozessfindung am Beispiel wissenschaftlicher Bibliotheken im deutschsprachigen Raum“. *Mitteilungen der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare* 68, Nr. 3–4 (2015): 458–71. <https://doi.org/10.31263/voebm.v68i3.1289>.

⁵ D.h., in einer strengen Auslegung der Definition zählt der Bestandsaufbau nicht als Produkt, da dieser ein internes Produkt ist. Hier wird jedoch davon ausgegangen, dass eine strukturierte Medienauswahl die



liegt ein Prozess zugrunde, der auch Teilprozesse mit unterschiedlichen Verantwortlichen enthalten kann. Die Festlegung eines «Produkteigners» ist deshalb herausfordernd und nicht in jedem Falle eindeutig. So werden in einem ersten Schritt die an einem Produkt beteiligten Einheiten der UB und der ZB noch nicht aufgeführt.

Der vorliegende, gemeinsame Produktkatalog von UB und ZB bildet den aktuellen Stand der bisher angebotenen Produkte ab und enthält demnach nur Produkte, die bereits in den UZH-Bibliotheken oder in der ZB angeboten werden. Dieser dient zunächst als Grundlage für die Service Level Agreements (SLA) mit den Fakultäten. Neben den Fakultäten kann auch die UL die Bibliotheken beauftragen, bestimmte Produkte zu liefern. Im Bedarfsfall können auch Spezialprodukte von Instituten verlangt werden.

In der tabellarischen Zusammenstellung sind den einzelnen Produkten auch (noch) keine Kostenstellen zugeordnet. Hierzu fehlen die benötigten Kennzahlen. Diese müssen im neuen Betrieb und vor allem in der Zusammenarbeit zwischen der UB und der ZB eruiert werden. Erklärtes Ziel ist es aber, zu einem späteren Zeitpunkt jedem Produkt eine Kostenstelle und die benötigte Arbeitszeit zu zuweisen.

Künftig kann der Produktkatalog mit Kriterien erweitert werden, die die Produkte gemäss

- der Strategie (inwiefern trägt das Produkt zur Umsetzung und Erreichung der strategischen Ziele bei),
- der Attraktivität (inwiefern ist das Produkt für UZH-Angehörige attraktiv) und
- dem Vorteil (inwiefern verschafft das Produkt der UB/ZB einen Vorteil gegenüber der Konkurrenz) bewerten.

Insofern kann der Produktkatalog neben dem Controlling später auch dem Qualitätsmanagement dienen.

3. Grundlagen für den Produktkatalog 2021

Der Produktkatalog für den Start der UB basiert auf drei Quellen. Im Vorprojekt wurden Produktgruppen skizziert. Der Nutzendenbedarf wurde im Bedarfs- und Medienkonzept aufgezeichnet und in den Rahmenkonzepten sowie in den Erwerbungsgrundsätzen spezifiziert. Im Folgenden werden die Ergebnisse aus den vorgängigen Arbeiten stichwortartig aufgeführt.

Produktgruppen aus dem Vorprojekt⁶

- Zugang zu Fachinformationen
- Bestandesmanagement
- Benutzungsdienste
- Vermittlung von Informationskompetenz (IK)
- Publikationsunterstützung
- Unterstützung für Forschungsdatenmanagement
- Digitalisierung
- Langzeitarchivierung print / online
- Makerspace/Kreativräume/Lernlandschaften

Informationssuche unterstützt, weshalb die Bestandsentwicklung als eine Ausprägung aufgenommen worden ist (siehe unten Produktgruppe 1).

⁶ siehe Simon Allemann, Carmen Koch, Ladina Tschander (2019). Vernehmlassungsvorlage Bibliothek der Zukunft.



aus dem Bedarfs- und Medienkonzept⁷

- Bestandsentwicklung und Zugang zu einem hochwertigen, bedarfsgerechten Medienangebot (print und online)
- Zugang zu Lernort und Medien
- Verschiedene Lernplätze
- Ein breites Angebot zur Vermittlung von Informationskompetenz
- Unterstützung im Bereich Forschungsdaten-Aufbereitung, Erstellung von Datenmanagementplänen
- Zur Verfügungstellung von alternativen Publikationsplattformen
- Zielgruppenorientierte Kommunikation
- Weiterentwicklung der Rolle und Aufgaben der UB aus wissenschaftlicher Perspektive

aus den Rahmenkonzepten und dem Papier zu den Erwerbungsgrundsätze⁸

- UB und ZB stellen für jedes an der UZH gelehrte Fach (sowie multidisziplinär) die Literatur zur aktuellen Forschung und Lehre sowie die weitergehende wissenschaftliche Literatur so umfassend wie möglich zur Verfügung.
- Die UB bietet verschiedene Kategorien von Arbeitsplätzen an, bei welchen auf die Barrierefreiheit geachtet wird.
- Alle UB-Standorte bieten mindestens eine Abfragestation an.
- Die UB-Standorte und -Bestände sollen für UZH-Angehörige so offen und von den Nutzenden so selbstständig benutzbar wie möglich sein.
- UB und ZB bieten einen digitalen Beratungsservice an.
- In den grösseren Standorten ist während Kernöffnungszeiten die Theke besetzt und es stehen alle Services der Nutzendendienste zur Verfügung.
- Die UB bietet einen Kurierservice zwischen den Standorten an und ist dem SLSP courier angeschlossen.
- UB und ZB bieten ein auf die Bedürfnisse der Nutzenden zugeschnittenes Beratungs- und Kursangebot an.
- UB und ZB bieten ein breites Beratungs- und Kursangebot im Bereich Open Access / Open Science an.
- UB und ZB unterstützen Open-Access-Publikationen finanziell durch verschiedene Instrumente und Vertragsmodelle.
- UB und ZB bieten eine Publikationsplattform und ein Repositorium an und unterstützen alternative Publikationsplattformen.
- UB und ZB dokumentieren systematisch den Publikationsoutput der UZH.
- UB und ZB unterstützen die Forschenden bei der Aufstellung von Datenmanagementplänen.
- UB und ZB vermitteln den Zugang zu Forschungsinfrastruktur und bietet entsprechende Beratungs- und Kursangebote an.
- UB und ZB koordinieren ein Netzwerk von Data Stewards und Data Librarians.
- UB und ZB unterstützen die Forschenden bei der Suche nach adäquaten Lösungen zur Langzeitarchivierung von wichtigen Daten, die an der UZH produziert werden.

⁷ siehe Simon Allemann, Priska Bucher, Adrian Scheidegger, Ladina Tschander (2020). Bedarfs- und Medienkonzept (https://connect.uzh.ch/blogs/9f69e805-7b85-470f-945a-523f377a633b/entry/AP1_Bedarfs_und_Medienkonzept_von_der_UL_verabschiedet?lang=de)

⁸ siehe https://connect.uzh.ch/blogs/9f69e805-7b85-470f-945a-523f377a633b/entry/Rahmenkonzepte_Zirkularabschluss_des_Steuerungsausschusses?lang=de ; https://connect.uzh.ch/blogs/9f69e805-7b85-470f-945a-523f377a633b/entry/8_Sitzung_des_Steuerungsausschusses_vom_14_April_2021?lang=de ; https://connect.uzh.ch/blogs/9f69e805-7b85-470f-945a-523f377a633b/entry/Bericht_zum_Steuerungsausschuss_vom_12_11_2020?lang=de

- UB und ZB initiieren und betreuen quellenbasierte Digitalisierungsprojekte.

4. Produkte

Die Angaben in den Grundlagen sind unterschiedlich detailliert dargestellt und unterscheiden sich im Spezifikationsgrad. Die in den Konzepten geäusserten Bedürfnisse korrespondieren zu bibliothekarischen Tätigkeiten, die im Wesentlichen das wissenschaftliche Arbeiten unterstützen. Im Groben sind es sieben Tätigkeiten (im Bild die sieben Verben, die die fünf Schritte des wissenschaftlichen Arbeitens umfassen).



Die Produktpalette orientiert sich an diesen Gruppen: Mit sieben Produktgruppen unterstützen die UB und die ZB das wissenschaftliche Arbeiten und das Studium.

Welche Produkte die Produktgruppen enthalten, kann der nachfolgenden Tabelle entnommen werden. Gemäss der Produktdefinition wird jeweils angegeben, wer die Produktabnehmer*innen sind. In einem nächsten Schritt wird festgelegt, welche Abteilungen der UB und ZB die Federführung innehaben (oder die Produkteigner sind).

Produktabnehmer*innen

Drei Zielgruppen sind für die UB und ZB relevant:

- **S:** Studierende
- **F:** Forschende (Professor*innen, Dozierende, Assistierende)
- **E:** Externe (u.a. Angehörige anderer Hochschulen, Spitäler, Öffentlichkeit)



Produktkatalog

Es ist anzumerken, dass ein Produkt verschiedene Ausprägungen haben kann und daher mehrere Einheiten dafür verantwortlich sind.⁹ Durch die Reorganisation ist es nun möglich, in jeder Bereichsbibliothek alle Produkte anzubieten. Aufgrund der kleineren Teams war dies in den Institutsbibliotheken nicht möglich.

⁹ Auftragsrecherchen ist ein Produkt, welches nur von der Bereichsbibliothek 4 angeboten wird. Dies wird separat ausgewiesen.



Produktkatalog UB Zürich / ZB Zürich – Stand 07.06.2021

Nr	Produktgruppe		Produkte	Ausprägung	Produktabnehmer*innen	Rahmenkonzept
1	Bereitstellen von Quellen und Informations- ressourcen	1.1	Zugang zu erworbenen oder lizenzierten Informationsressourcen	<ul style="list-style-type: none"> Strukturierte Medienauswahl & Bestandsentwicklung Zugriff via Ausleihe während Öffnungszeit Zugriff auf E-Ressourcen (E-Journals, E-Books und Datenbanken) Medien via UZH-Kurier während Servicezeit 	S F E	Erwerbungsgrundsätze Zugänglichkeit
		1.2	Zugang zu fremden Informationsressourcen	<ul style="list-style-type: none"> Medien via SLSP courier (nationale Fernleihe) während Servicezeit Internationale Fernleihe Dokumentenlieferdienst 	S F E	Zugänglichkeit
		1.3	Zugang zu quellenbasierten Digitalisierungen mit Datenanreicherung	<ul style="list-style-type: none"> Digitalisierung eigener Bestände Visualisierung augmented reality, 3D 	F (S, E)	Forschungsnah Dienstleistungen
		1.4	Zugang zu digital aufbereiteten eigenen Beständen	<ul style="list-style-type: none"> OCR-erkannte Inhaltsverzeichnisse Covereinspielungen Visualisierungen (bspw. knowledge graph) 	S F E	
		1.5	Zugang zu historischen und forschungsrelevanten Spezialbeständen (physisch und digital)		F E S	Forschungsnah Dienstleistungen
		1.6	Auftragsrecherche, Recherche-Unterstützung zu Systematic Reviews		F	Informationskompetenz
		1.7	Zugang zu UZH- Publikationen via Repositorium /	<ul style="list-style-type: none"> ZORA Merlin 	F E S	Forschungsnah Dienstleistungen
		1.8	Systematische Dokumentation der UZH- Publikationen	<ul style="list-style-type: none"> ZORA Merlin 	F	Forschungsnah Dienstleistungen



Nr	Produktgruppe		Produkte	Ausprägung	Produktabnehmer*innen	Rahmenkonzept
		1.9	Kuratiertes Zugang zu Fachinformationen aus unterschiedlichen Quellen	<ul style="list-style-type: none"> Fachinformationen auf Website 	S F E	Informationskompetenz
		1.10	Angebot von Recherchertools	<ul style="list-style-type: none"> swisscovery UB-Website GND-konforme Daten 	S F E	
2	Beraten und informieren	2.1	Allgemeine Beratung während Servicezeit	<ul style="list-style-type: none"> Vor Ort online 	S E	Zugänglichkeit
		2.2	Information über das Angebot	<ul style="list-style-type: none"> Social Media Website Flyer, Plakate, Informationsblätter Online Tutorials 	S F E	Kommunikationskonzept
		2.3	Beratung zu Open Access Publikationen		F	Forschungsnaher Dienstleistungen
		2.4	Beratung zum Forschungsdatenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> Datenmanagementpläne Repositorien-Auswahl Rechtsfrage-abklärung 	F	Forschungsnaher Dienstleistungen
3	Vermitteln von IK und Informationsangebote für ein breites Publikum	3.1	Lehrveranstaltung	<ul style="list-style-type: none"> Kurs Webinar Blended Learning 	S E F	Informationskompetenz
		3.2	Spezifische Beratung bspw zu Rechtsfragen, zu Open Access und Datenmanagement		S F	Informationskompetenz
		3.3	Veranstaltungen		S F	Kommunikationskonzept
		3.4	Ausstellungen		S E	Kommunikationskonzept
		3.5	Führungen		S E	Kommunikationskonzept
		3.6	Online- und Print-Publikation über Beständen der UB/ZB	<ul style="list-style-type: none"> Virtuelle Ausstellungen Broschüren 	S F E	Kommunikationskonzept
4	Gestalten der Bibliotheksräume als Forschungs-,	4.1	Raumgestaltung für Lernen	<ul style="list-style-type: none"> Gruppenräume Lernlandschaften Kreativräume 	S F E	Arbeitsplätze



Nr	Produktgruppe		Produkte	Ausprägung	Produktabnehmer*innen	Rahmenkonzept
	Lehr- und Lernort			<ul style="list-style-type: none"> Makerspace für Videoproduktion adäquate Möblierung, etc. 		
		4.2	Technische Ausrüstung und Infrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> Abfragestationen Kopiergeräte, Buchscanner Spezialgeräte (wie Microfichen-Lesegerät) Schliessfächer, Mietschränke 	S E F	
5	Unterstützen des Publikationsprozesses (und Open Access)	5.1	Anbieten von alternativen Publikationsplattformen Infrastruktur - Wartung & Entwicklung	<ul style="list-style-type: none"> ZORA-Repositoryum HOPE- OJS 	F	Forschungsnahе Dienstleistungen
		5.2	Finanzielle Unterstützung von Open-Access-Publikationen	<ul style="list-style-type: none"> Publikationsfonds (Unterstützung (finanziell)) Mitgliedschaften R&P-Verträge 	F	Forschungsnahе Dienstleistungen
		5.3	Angebot von Metriken & Publikations-monitoring		F	Forschungsnahе Dienstleistungen
6	Anbieten von Diensten zu Forschungsdate n (und Open Data)	6.1	Bereitstellen Forschungsinfrastruktur (Betrieb oder Zugang)	<ul style="list-style-type: none"> SWISSUbase Digitale Editionen DASCH 	F	Forschungsnahе Dienstleistungen
		6.2	Datenkuration in Repositories	<ul style="list-style-type: none"> SWISSUbase LiRi 	F	Forschungsnahе Dienstleistungen
7	Archivieren	7.1	Archivierung von Medienbestand	<ul style="list-style-type: none"> Speicherbibliothek 	F S E	Erwerbungsgrundsätze
		7.2	Archivierung von E-Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> LOCKKS Portico 	F S E	Erwerbungsgrundsätze
		7.3	Dokumentation/Archivierung von Forschungsprojekten der UZH (gesamthaft)		F S E	