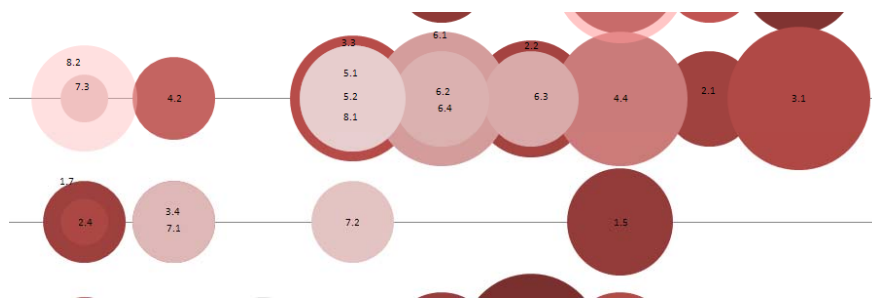


INNOVATIONS- UND PRODUKTMANAGEMENT AN EINER HOCHSCHULBIBLIOTHEK

am Beispiel der ETH-Bibliothek, Zürich

Dr. Rudolf Mumenthaler



1

ETH-Bibliothek
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

NOTWENDIGKEIT VON INNOVATION

- Notwendigkeit von Innovation ist kaum bestritten
- Technische Entwicklung und verändertes Nutzerverhalten haben direkten Einfluss auf die Bibliotheken
- Problem: Wie kann man die wichtigen Trends erkennen?

2

ETH-Bibliothek
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

EINBETTUNG IN DIE STRATEGIE DER ETH-BIBLIOTHEK

„[Die ETH-Bibliothek] setzt den Fokus auf nutzerfreundliche, innovative Dienstleistungen im Kontext der elektronischen Bibliothek. Dies bedingt zum einen die Kenntnis der Nutzerbedürfnisse, die regelmässig erhoben werden.

Zum anderen verfolgt die ETH-Bibliothek systematisch die Entwicklung des Bibliothekswesens und der Informationstechnologie und prüft einschlägige Produkte, Dienstleistungen und Strategien im Hinblick auf eine Umsetzung an der ETH Zürich.“

3

ETH-Bibliothek
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

DEFINITION VON INNOVATION (@ETH-BIBLIOTHEK)

- Innovativ ist ein Produkt oder eine Dienstleistung, die bisher
 - in dieser Form
 - in der Schweiz
 - oder im Bibliothekswesen allgemein
 - noch nicht eingesetzt wird
- ETH-Bibliothek als „early adaptor“, nicht als „Erfinder“
- „not invented here“ ist OK!

4

ETH-Bibliothek
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

INNOVATIONSMANAGEMENT AN DER ETH-BIBLIOTHEK

- Schritt 1: Einrichtung einer verantwortlichen Stelle mit weitreichenden Kompetenzen (Bereichsleitung)
- Schritt 2: Ausarbeitung eines Innovationsprozesses
 - Schaffung klarer Verantwortlichkeiten und Abläufe
 - Einbezug der Mitarbeitenden (Ideen) und der Geschäftsleitung (Entscheidungskompetenz)
 - Controlling

5

INNOVATIONSPROZESS DER ETH-BIBLIOTHEK



6

EINBEZUG DER MITARBEITENDEN

- Ideenmanagement: Einrichtung eines internen Blogs zur Eingabe von Ideen
- Wettbewerb für die 3 besten Ideen des Jahres
 - Voting im Intranet
 - Auszeichnung am jährlichen Weihnachtsapéro
 - Attraktive Preise
- 39 eingereichte Ideen in 2009

7

ETH-Bibliothek
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

BLOG IDEENPOOL

ETH-Bibliothek Intranet

Willkommen, Mumenthaler Rudolf

Ideenpool ETH-Bibliothek Intranet

ETH-Bibliothek Intranet > Bereiche > Innovation und Marketing > Ideenpool

Hier können alle Mitarbeitenden ihre Ideen für neue Dienstleistungen und Produkte eingeben.

16.02.2010

Links auf Delicious

Die SNB hat eine Linksammlung auf Delicious veröffentlicht. Auch für Fachinformationen könnte diese Social Community genutzt werden.
Vgl. http://delicious.com/NB_BN

Bereitgestellt um 13:35 von [Mumenthaler Rudolf](#) | Kategorie: Web 2.0 | Permalink | Diesen Beitrag per E-Mail senden | Kommentare (0)

10.12.2009

Virtuelle Ausstellungen in Zusammenarbeit mit Benutzenden realisieren

Immer wieder arbeiten Forschende mit Beständen der Spezialsammlungen, die sich aufgrund des verwendeten Materials (Karten, Bilder, Illustrationen, Pläne etc.) und der Thematik besonders gut für virtuelle Ausstellungen eignen würden. Die ETH-Bibliothek könnte in Zusammenarbeit mit ausgewählten Forschenden die erfolgreiche Tradition der virtuellen Ausstellungen (>620'000 Visits im Jahr 2008) fortführen. Der Inhalt und die Auswahl der Exponate würde im Wesentlichen seitens der/des Forschenden bestimmt, die virtuelle Ausstellungsplattform würde die Bibliothek innerhalb ihres Webauftritts zur Verfügung stellen. Aktuell zeigt ein Robert Maillet-Forscher Interesse an einer solchen Zusammenarbeit.

Bereitgestellt um 10:16 von [Gasser Michael](#) | Kategorie: Dienstleistung | Permalink | Diesen Beitrag per E-Mail senden | Kommentare (0)

07.12.2009

Visualisierung Sachregister

Die relationale Struktur des Sachregisters der ETH-Bibliothek lässt sich mit herkömmlichen Mitteln nur unbefriedigend abbilden. Wünschenswert wäre neben der hierarchischen Darstellung als Liste eine graphische, animierte Darstellungsmöglichkeit, die weiterführende Interaktionen und vereinfachte

Administratorhyperlinks

- Beitrag erstellen
- Beiträge verwalten
- Kommentare verwalten
- Alle Inhalte
- Blogberechtigungen festlegen
- Blogprogramm für Beitrag starten

LISTE PRODUKTIDEEN

											Kriterien							
ID	Kurzbeschreibung der Idee	Beschreibung	Kategorie	Nutzen Kund/Invt Bereich (Wohin wird geföhrt?)	Verfasser von	Datum	Kommentar	Prüfung/BLS	Prüfung/Prüfung	Prüfung/Prüfung	Prüfung/Prüfung	Prüfung/Prüfung	Prüfung/Prüfung	Prüfung/Prüfung	Prüfung/Prüfung	Prüfung/Prüfung	Prüfung/Prüfung	
in 17/2008	Design für Google	Personalisierung der Google-Bilder in Google mit einem Design für ETH-Bibliothek	info	Erweiterter Zugriff auf elektronische Ressourcen via personalisierte Google-Startseite	H. Mumentshausen	17.11.2008	persönliche Variante ab R&D-Team für die Benutzer möglich, vgl. in 17/2008	22.04.2009										
in 17/2008	Newsletter ETH-Bibliothek	regelmässige Publikation (Print und elektronisch, ev. auch als Audio-Video) von News für Studierende	informieren	abgrenzbare regelmässige Informationen über Dienstleistungen der ETH-Bibliothek	C. Boppert	18.11.2008												
in 17/2008	Open für Bücher	Bücher aus Bibliothek Online werden über Flickr veröffentlicht	zeigen	Fraser Zugang auf der wichtigsten Plattform für die Buchwelt	H. Mumentshausen	18.11.2008	ETH stellt ein zum Buchhandel http://www.bib.gwdg.org/press/ethlib.html	21.04.2009										
in 17/2008	Concise Referenzverwaltung	individuelle Erfassung und Verwaltung von Referenzen auf elektronische Ressourcen	info	Erweitert von Leitlinien, Informations- und Community	H. Mumentshausen	21.11.2008	www.concise.org	21.04.2009										
in 17/2008	Open für Bücher	Mobile Applikation für iPhone und/oder andere Mobilgeräten	info	Erweitert Zugang zu den wichtigsten Informationen und zur Recherche	H. Mumentshausen	18.11.2008	Erweiterung von Open für Bücher	21.04.2009										
in 17/2008	Facebook-Design für ETH-Bibliothek	Informations- und Aktivitäten der ETH-Bibliothek	informieren	Information über Aktivitäten der ETH-Bibliothek	H. Mumentshausen	08.07.2008	www.facebook.org	21.04.2009										
in 17/2008	Design für Google	Design mit Buchtiteln für Google	info	Buchtitel kann in persönliche Umgebung integriert werden	H. Mumentshausen	08.07.2008	Erweiterung von Open für Bücher	21.04.2009										
in 17/2008	Design für Google	Werbung von Google	marketing	Werbung von Google	H. Mumentshausen	10.03.2008		21.04.2009										
in 17/2008	Index auf mobile	Index auf mobile	info	Erweitert Zugriff auf mobile	C. Boppert	18.03.2008	ETH-MQ Bibliothek, ETH-Bibliothek	21.04.2009										
in 17/2008	virtuelle Vitrine zu Charles Darwin	virtuelle Vitrine zu Charles Darwin	info	Erweitert zu virtuellen Vitrine	H. Mumentshausen	04.02.2008	virtuelle Vitrine	21.04.2009										
in 17/2008	Open für Bücher	Open für Bücher	info	Erweitert Open für Bücher	H. Mumentshausen	04.02.2008	Erweiterung von Open für Bücher	21.04.2009										
in 17/2008	Concise für mobile	Concise für mobile	info	Erweitert Concise für mobile	H. Mumentshausen	14.02.2008	Erweiterung von Concise für mobile	21.04.2009										
in 17/2008	Open für Bücher	Open für Bücher	info	Erweitert Open für Bücher	H. Mumentshausen	14.02.2008	Erweiterung von Open für Bücher	21.04.2009										

SYSTEMATISCHE IDEENSUCHE

- Ausgangslage: Ideen von Mitarbeitenden und Vorschläge von Kunden sind in der Regel eher zufällig
- Problem: wie kann man die Ideensuche systematisieren?
- Wie kann man Innovationspotential systematisch erfassen?

INNOVATIONS- UND PRODUKTMANAGEMENT

Einbettung des Innovationsmanagements in das Produktmanagement

16.03.2010

ETH-Bibliothek
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

GRENZEN DER INNOVATION

Der Krug geht zum Brunnen, bis er bricht...

- Entwicklung von Produkten benötigt Ressourcen
- Betrieb der Dienstleistungen benötigt Ressourcen
- Ausbau der Ressourcen ist kein Thema
- Entsprechend müssen Ressourcen frei gespielt werden
 - Projektportfolio managen
 - Produktportfolio analysieren, obsoletere Produkte einstellen

14

ETH-Bibliothek
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

INNOVATION ALS TEIL DES PRODUKTMANAGEMENTS

Ausschnitt aus der Prozesslandkarte der ETH-Bibliothek



PRODUKTPORTFOLIO DER ETH-BIBLIOTHEK

- Grundlage: Strategie der ETH-Bibliothek
- Elemente:
 - Kundengruppen
 - Produktgruppen – Kernprodukte
 - Bewertung der Kernprodukte
 - Bewertung der Trends
 - Portfolioanalyse
 - Weiteres Vorgehen

KUNDENGRUPPEN

1. Erfahrene Forscher der ETH Zürich
2. Lehrende/Dozierende der ETH Zürich
3. Masterstudierende und Jungforscher der ETH Zürich
4. Studienanfänger und Bachelorstudierende der ETH Zürich
5. Alumni der ETH Zürich
6. Firmenkunden aus der Schweiz
7. Externe Wissenschaftler aus dem Bereich Technik und Naturwissenschaften
8. Historische interessierte Wissenschaftler (>Spezialsammlungen)
9. Technisch interessierte Öffentlichkeit der Schweiz
10. Schweizer Schüler

} intern
 } extern

Und/oder: Unterscheidung zwischen vor Ort und Remote Kunden

17

ETH-Bibliothek
 Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
 Swiss Federal Institute of Technology Zurich

PRODUKTGRUPPEN - KERNPRODUKTE

1. Bereitstellung von Informationsressourcen
2. Aufbereitung und Vermittlung von Informationen
3. Angebot von Recherchemitteln
4. Publikation und Registrierung von wissenschaftlichen Arbeiten
5. Sicherung und Archivierung von Ressourcen
6. Infrastruktur für Lernen und Arbeiten
7. Vermittlung von Informationskompetenz
8. Hilfe beim Suchen von Dokumenten

18

ETH-Bibliothek
 Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
 Swiss Federal Institute of Technology Zurich

NUTZUNG DER PRODUKTE DURCH KUNDENGRUPPEN

ID	Produkte	Forscher	Dozenten	Master	Studierende	Alumni	Firmen	Historiker
A	Dienstleistungen							
1	Bereitstellung von Informationsressourcen							
1.1	Ausleihe von Büchern und Zeitschriften	2	2	2	1	1	0	1
1.2	Postversand von Dokumenten	0	0	0	0	1	2	1
1.3	Elektronisches Angebot lizenzierter Zeitschriften	2	2	2	1	0	0	0
1.4	Angebot von E-Books	2	2	2	2	0	0	0
1.5	Fachdatenbanken	2	2	2	1	0	0	0
1.6	Elektronische Kopien und Dokumentenversand	2	2	2	1	2	2	1
1.7	Bestellung von Dokumenten aus Fremdbeständen	1	1	1	0	1	1	0
1.8	Digitalisierung von eigenen Beständen	1	1	1	0	1	1	2
2	Aufbereitung und Vermittlung von Informationen							
2.1	Online-Publikation von Beständen	0	1	1	1	1	0	2
2.2	Information nach Sachgebieten, Tutorials	0	1	1	2	1	0	0
2.3	Ausstellungen	0	0	0	0	1	0	1
2.4	Führungen zu Beständen	0	0	0	1	2	0	1
3	Angebot von Recherchemitteln							
3.1	Wissensportal	2	2	2	1	1	1	1
3.2	OPAC	2	2	2	1	1	1	1
3.3	Online Recherche nach Zeitschriften (SEALS)	1	1	1	1	0	0	2
3.4	Archivdatenbank	1	1	1	1	1	0	2
4	Publikation und Registrierung wissenschaftlicher Arbeiten							
4.1	Archivierung und Publikation auf Dokumentenserver	2	1	2	0	0	0	0
4.2	DOI-Vergabe	2	1	2	0	0	0	0
4.3	ISBN-Vergabe	1	0	1	0	0	0	0

Bibliothek
Technische Hochschule Zürich
University of Applied Sciences
Zürich Institute of Technology Zurich

19

16

BEWERTUNG DER PRODUKTE ANHAND DEFINIERTER KRITERIEN

ID	Produkte	Strategie	Attraktivität Kunden	Umfeld Bibliothek	Nachfrage	Nutzen gesamt*	Finanzressourcen	Personalressourcen	Trend PDM
A	Dienstleistungen								
1	Bereitstellung von Informationsressourcen								
1.1	Ausleihe von Büchern und Zeitschriften	5	7	5	7	6	8	10	2
1.2	Postversand von Dokumenten	4	5	6	1	4	1	1	2
1.3	Elektronisches Angebot lizenzierter Zeitschriften	10	10	6	10	9	10	2	4
1.4	Angebot von E-Books	10	9	9	6	8	6	2	5
1.5	Fachdatenbanken	9	9	6	8	8	8	2	4
1.6	Elektronische Kopien und Dokumentenversand	6	8	10	6	7	4	6	2
1.7	Bestellung von Dokumenten aus Fremdbeständen	3	4	3	2	3	2	4	3
1.8	Digitalisierung von eigenen Beständen	8	10	10	8	9	7	5	4
2	Aufbereitung und Vermittlung von Informationen								
2.1	Online-Publikation von Beständen	9	10	10	9	9	1	6	5
2.2	Information nach Sachgebieten, Tutorials	8	9	8	7	8	2	9	4
2.3	Ausstellungen	3	7	7	2	4	4	4	2
2.4	Führungen zu Beständen	7	6	7	2	5	1	1	3
3	Angebot von Recherchemitteln								
3.1	Wissensportal	10	10	10	10	10	7	10	5
3.2	OPAC	4	5	5	8	6	2	8	1
3.3	Online Recherche nach Zeitschriften (SEALS)	7	6	7	5	6	5	8	4
3.4	Archivdatenbank	5	5	6	3	5	3	3	3
4	Publikation und Registrierung wissenschaftlicher Arbeiten								
4.1	Archivierung und Publikation auf Dokumentenserver	10	9	8	9	9	4	3	5
4.2	DOI-Vergabe	10	8	10	3	7	3	3	5
4.3	ISBN-Vergabe	4	3	3	1	3	1	1	2

Bibliothek
Technische Hochschule Zürich
University of Applied Sciences
Zürich Institute of Technology Zurich

20

UMFRAGE BEI FÜHRUNGSKRÄFTEN DER ETH-BIBLIOTHEK

Weitgehende
Übereinstimmung mit
Einschätzung durch
Produktmanager bei
Trends
Abweichung bei der
Bewertung des IST-
Zustands

ID	Produkte	rteilungskrite			
		Nutzen gesamt* Einschätzung: BS/G/Ls	Trend BS/G/Ls	Trend P/M	
A	Dienstleistungen				
1	Bereitstellung von Informationsressourcen				
1.1	Ausleihe von Büchern und Zeitschriften	6 8	↘	2	
1.2	Postversand von Dokumenten	4 6	↘	2	
1.3	Elektronisches Angebot lizenzierter Zeitschriften	9 10	↗	4	
1.4	Angebot von E-Books	8 10	↗	5	
1.5	Fachdatenbanken	8 9	↔	4	
1.6	Elektronische Kopien und Dokumentenversand	7 9	↘	2	
1.7	Bestellung von Dokumenten aus Fremdbeständen	3 6	↔	3	
1.8	Digitalisierung von eigenen Beständen	9 9	↗	4	
2	Aufbereitung und Vermittlung von Informationen				
2.1	Online-Publikation von Beständen	9 8	↘	5	
2.2	Information nach Sachgebieten, Tutorials	8 8	↘	4	
2.3	Ausstellungen	4 4	↘	2	
2.4	Führungen zu Beständen	5 6	↔	3	
3	Angebot von Recherchemitteln				
3.1	Wissensportal	10 9	↘	5	
3.2	OPAC	6 7	↘	1	
3.3	Online Recherche nach Zeitschriften (SEALS)	6 8	↘	4	
3.4	Archivdatenbank	5 6	↔	3	
4	Publikation und Registrierung wissenschaftlicher Arbeiten				
4.1	Archivierung und Publikation auf Dokumentenserver	9 9	↗	5	
4.2	DOI-Vergabe	7 8	↘	5	

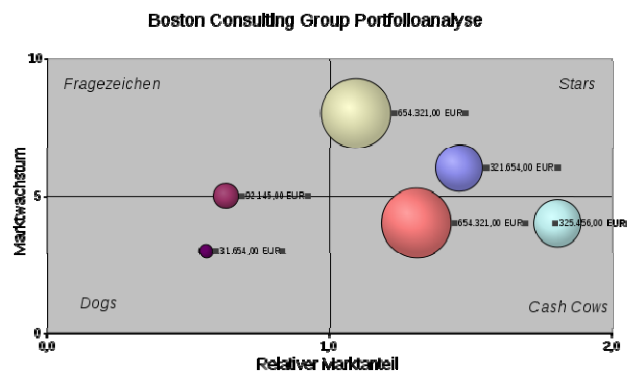
21

PRODUKTPORTFOLIO

- Grafische Darstellung gesucht, damit das Management auf einen Blick eine Übersicht über die attraktiven und unattraktiven Produkte erhält
- Methodik: Boston Consulting Matrix

22

PORTFOLIOMATRIX



23

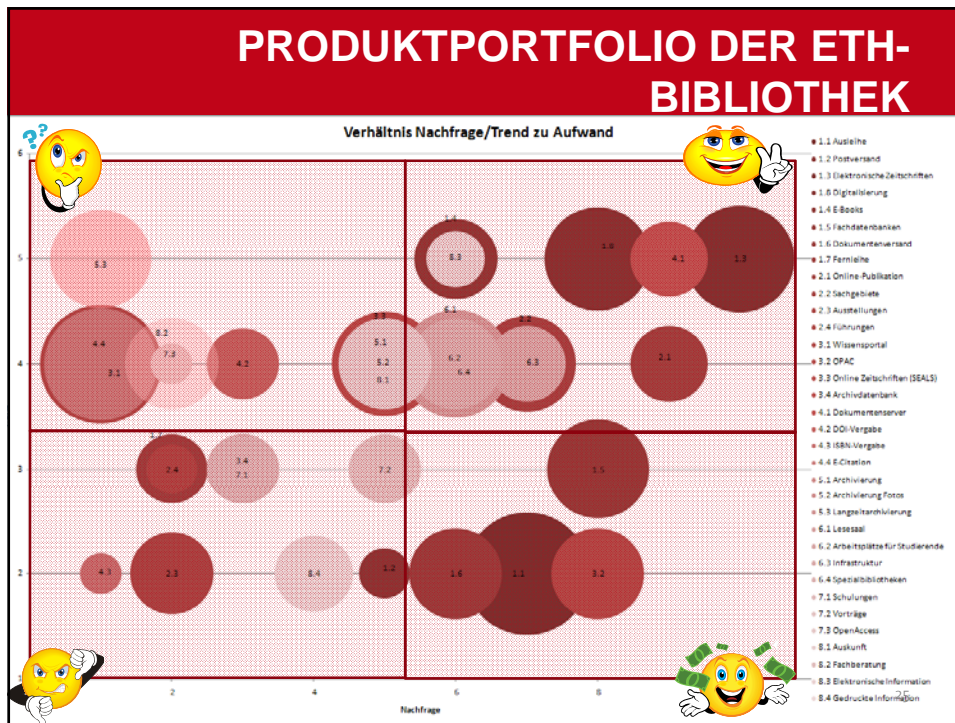
ETH-Bibliothek
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

ANPASSUNG ANS BIBLIOTHEKSUMFELD

- Anwendung/Anpassung der Boston Consulting Group-Matrix
- X-Achse: Nachfrage (Nutzungszahlen, nach Schlüssel 1-10); anstelle von Marktanteil
- Y-Achse: Trend (1-5, gemäss Bewertung Führungskräfte); anstelle von Marktwachstum
- Grösse: Aufwand (1-10, Personal und Finanz gemäss Schätzung); anstelle von Umsatz

24

ETH-Bibliothek
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich



WEITERES VORGEHEN PRODUKTPORTFOLIO

- Zahlen verfeinern und integrieren
- Jährlich neue Nutzungszahlen übernehmen
- Periodisches Review des Portfolios durch Geschäftsleitung
- Bestimmen der obsoleten Produkte
 - Ausstellungen
 - Gedruckte Schriftenreihe
 - Linkliste
 - Direkteinstieg

EINFLUSS DER PRODUKTE AUF PROZESSLANDKARTE

Kernprozesse enden in der Regel beim Kunden.
Das Ergebnis ist somit ein Produkt oder eine Dienstleistung

Die Prozesslandkarte wurde auf der Grundlage der Kernprodukte entwickelt

Produkt	Prozess
Bereitstellung von Informationsressourcen	Mediendistribution
Ausleihe von Monographien	Buchausleihe
Kopienversand	Lieferung elektronischer Kopien
Online-Angebot eigener Bestände	Digitalisierung Bestände online publizieren

27

ETH
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

PROJEKT REORGANISATION: PHASEN



28

ETH-Bibliothek
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

FAZIT

- Bei der neuen Organisationsstruktur der ETH-Bibliothek hat das Produktportfolio eine zentrale Rolle gespielt.
- Es bietet die Grundlage dafür, dass die Struktur sich am Output und an den Kundenbedürfnissen orientiert...
- ...und somit für die Umsetzung der strategischen Ziele der ETH-Bibliothek...
- ...bei knappen Ressourcen

29

ETH-Bibliothek
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

FRAGEN?

- Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit
- Fragen?

Dr. Rudolf Mumenthaler
mumenthaler@library.ethz.ch
www.twitter.com/mrudolf
<http://blogs.ethz.ch/innovethbib>

30

ETH-Bibliothek
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich