Kurzfassung – Strategie der ETH-Bibliothek 2020 bis 2024

Als grösste öffentliche naturwissenschaftliche und technische Bibliothek der Schweiz und als nationales Zentrum für natur- und ingenieurwissenschaftliche Information stellen wir uns auch in Zukunft den sich stetig verändernden Anforderungen und Möglichkeiten der Digitalen Bibliothek. Wir gestalten den Paradigmenwechsel in der Wissenschaftskommunikation weiter mit und stellen unseren Kundinnen und Kunden dafür die entsprechenden Mittel und Kompetenzen zur Verfügung.
So gewährleisten wir, dass sich die ETH-Bibliothek auch weiterhin zur vernetzten, integrierten, kundenzentrierten und dienstleistungsorientierten Bibliothek der Zukunft entwickelt.

Unsere Vision

Als global vernetzter Wissenshub der ETH Zürich ist die ETH-Bibliothek die vertrauenswürdige Partnerin und Dienstleisterin für Forschung und Lehre. Wir sind kundenzentrierte Impulsgeberin für die Generierung und Weiterentwicklung des Wissens und seines Transfers in die Gesellschaft.
Wir unterstützen und begleiten unsere Kundinnen und Kunden dabei, ihre Wissens- und Informationsarbeit effektiver und effizienter zu erledigen. Damit tragen wir dazu bei, die Welt von gestern, von heute und von morgen besser begreifbar zu machen.

Unsere Werte

Als Teil der ETH Zürich haben wir gemeinsame Werte, die die Grundlage unseres Handelns und unseres Selbstverständnisses bilden:

- **Ermöglichungskultur**
- **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fordern und fördern**
- **Kundinnen und Kunden im Fokus**
- **Förderung von Innovation**
- **Nationale und globale Ausrichtung und Vernetzung**
- **Vertrauenswürdigkeit durch Qualität und Nachhaltigkeit**

Unsere neuen strategischen Erfolgspositionen

Konsequente Kundenzentrierung
Unsere Kundinnen und Kunden und deren Bedürfnisse stehen auch künftig im Zentrum. Wir beziehen unsere Stakeholder in die Entwicklung der Informationsstruktur der ETH-Bibliothek bewusst und aktiv als sogenannte Co-Creators ein.

Ganzheitliche Unterstützung entlang der Wertschöpfungsketten
Wir unterstützen unsere Kundinnen und Kunden bei allen Prozessen der Wissensaneignung, -generierung und -vermittlung. Dabei analysieren wir die Wertschöpfungsketten unserer zentralen Kundensegmente regelmässig.
Illustriert am Beispiel der Forschung handelt es sich hierbei um den integralen Zyklus von der Recherche und Entwicklung der Fragestellung über die Sicherung der Finanzierung, die Analyse- und die Interpretationstätigkeit bis hin zur Publikation, zur Sicherung von Daten und zur Verwertung der Ergebnisse. Ergänzt um zusätzliche Informations- und Analyseebenen nutzen wir die angereicherten Wertschöpfungsketten als strategische Steuerungsinstrumente. Sie helfen uns, Über- und Unterdeckungen in einzelnen Themenbereichen zu erkennen und Massnahmen zu treffen.

Integrale Plattform – der «Connector» der ETH-Bibliothek
Mit dem Aufbau einer zentralen digitalen Plattform, die auf Offenheit und Interoperabilität ausgelegt sowie modular und flexibel aufgebaut ist, ist der «Connector» auch ein gedankliches Modell. Es versinnbildlicht die kundenzentrierte ETH-Bibliothek, die gleichzeitig in das Umfeld der gesamten Hochschule eingebettet und nach aussen mit ihren digitalen, physischen und sozialen Dienstleistungen vernetzt ist. Der «Connector» beinhaltet modulare Bausteine und bietet Schnittstellen zu externen Tools und Angebotsräumen. Unsere Kundinnen und Kunden beteiligen sich als Co-Creator am «Connector» und optimieren diesen zusammen mit uns laufend.

Unsere fünf strategischen Handlungsfelder

Um den Wandlungs- und Entwicklungsprozess voranzutreiben, fokussieren wir uns in den kommenden Jahren auf fünf strategische Handlungsfelder, die sich aus den drei elementaren Bausteinen, «unseren neuen strategischen Erfolgspositionen», ableiten lassen:

Aufbau des «Connectors» der ETH-Bibliothek
Den Zugang zu unseren Produkten und Dienstleistungen als modulares und kundenindividuell gestaltbares Produktsystem ermöglichen wir über den «Connector» als integrierte Lösungsplattform.

Aufbau kundenzentrierter Leistungen
Unsere Kundinnen und Kunden stehen im Zentrum unserer Angebote. Ihnen möchten wir es ermöglichen, sich in unserem ganzheitlichen Angebotsraum (digital, physisch, sozial) ihre eigene Forschungs-, Lern- und Arbeitsumgebung auf- und auszubauen.

Aufbau von Customer-Care-Teams
Wir bauen Customer-Care-Teams auf, über die wir die persönliche Kundenberatung für spezifische und komplexere Anliegen anbieten. Sie bündeln die unterschiedlichen benötigten Kompetenzen und sind auf die jeweiligen Kundensegmente ausgerichtet.

Aufbau strategischer Allianzen
Zusätzlich zu unseren heutigen Kernangeboten erweitern wir unser Portfolio durch Komplementärangebote anderer Anbieter. Hierzu nutzen wir unsere Beziehungen innerhalb der ETH Zürich und des ETH-Bereichs und gehen gezielt Allianzen mit strategischen Partnern ein. Wir nutzen bestehende Netzwerke ausserhalb der ETH und übernehmen eine Vorreiterrolle beim Aufbau moderner Bibliotheken.

Aufbau eines Systems zur Produktivitätsmessung
Wir sind innovativ und selbstlernend. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, führen wir regelmässig Audits mitunter als Grundlage für die künftige Ressourcenallokation durch, messen die Zielwirksamkeit unseres Outputs und legen strategische Kennzahlen fest.

Wir als ETH-Bibliothek tragen zu diesem Ziel bei

Unsere Ziele können wir nur erreichen, wenn die weitere Entwicklung der ETH-Bibliothek von qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mitgetragen und unterstützt wird.
Daher sind wir Veränderungen gegenüber offen, agil, kreativ, innovationsorientiert und selbstverantwortlich. Wir haben eine gute Fehlerkultur und gehen mit Fehlern konstruktiv um, fördern eine kompetenzorientierte Entwicklung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und arbeiten fachübergreifend zusammen.

Zürich, im Oktober 2020

Kontakt: ETH-Bibliothek, Pascalia Boutsiouci,
pascalia.boutsiouci@library.ethz.ch,
+41 44 632 8426