

*Chefredakteur  
Dr. Rafael Ball  
Direktor der  
ETH-Bibliothek  
Zürich*



## Und immer stehen Kundin und Kunde im Mittelpunkt!

Dass Bibliotheken mehr sein wollen und mehr sein können als Lagerstätten für eine Literatursammlung, deren Wert in der Zeit omnipräsenter Netzinhalte kaum jemand mehr zu schätzen, geschweige denn zu nutzen weiß, hat sich nicht nur in der Bibliothekscommunity selbst längst herumgesprochen.

Je kritischer aber die Kunden werden und je mehr Alternativangebote zur Literatur- und Informationsversorgung der Markt jenseits klassischer Bibliotheken bietet, desto stärker müssen sich Bibliotheken um ein differenziertes Leistungsangebot einerseits und um Kundenfreundlichkeit andererseits bemühen. Mehr noch; Kundenfreundlichkeit, Kundenfokussierung und Kundenorientierung waren gestern. Heute muss die Kundenzentrierung im Mittelpunkt stehen, damit Kundinnen und Kunden nicht abwandern zu seriösen oder zweifelhaften Alternativangeboten zu der professionellen Informationsversorgung und Publikationsunterstützung durch Bibliotheken.

Kundenzentrierung stellt deshalb den Kunden ganz in den Mittelpunkt und versucht, aus dessen Perspektive Dienstleistungen zu entwickeln und anzubieten.

Wir haben in der vorliegenden ersten Ausgabe des Jahres 2022 diese Fragen mehrfach unter verschiedenen Gesichtspunkten thematisiert: Da ist einmal die Entwicklung der Bibliothek von der Literatur- über die Informations- zur Daten getriebenen Einrichtung und die daraus resultierende Frage des richtigen Forschungsdatenmanagements. Wie wichtig sind Forschungsdaten im Portfolio der Bibliotheken? Wo setzt sie welche Dienstleistung ein? Wie wird deren Nutzung und Wahrnehmung gemessen und verfolgt? Sind Daten auch bei der Forschungsunterstützung in den Geisteswissenschaften ein wichtiges Thema? Wie werden Forschungsdaten publiziert? Diese Fragen adressieren wir etwa in den Beiträgen von Susanne Blumesberger („Forschungsunterstützung für die Geisteswissenschaften“) und Julian Dederke, Barbara Hirschmann, David Johann („Der Data Citation Index von Clarivate“).

Ein anderer Aspekt von Kundenzentriertheit betrifft die Ansprache der Kundinnen und Kunden über die

digitalen Schnittstellen der Bibliotheken, die direkt oder indirekt zu den elektronischen Angeboten führen. Nach wie vor zentral ist die Suche nach Information und Literatur im Katalog der Bibliothek, was immer darunter heute zu verstehen ist und welche Inhalte immer die Bibliotheken darin auch anzeigen lassen. Dass die Nutzerin und der Nutzer eines Bibliothekskatalogs die jeweilige Anfrage schnell, unkompliziert und direkt beantwortet haben will und sowohl der Einstieg in die Suche als auch der operative weitere Weg von der Suche zur Bestellung, Reservierung oder zum (elektronischen) Volltext niederschwellig und zeitgemäß (wir leben schließlich in den Zwanziger Jahren des einundzwanzigsten Jahrhunderts) erfolgen muss, klingt schon fast banal.

Ganz offensichtlich gelingt es aber selbst neu installierten Bibliothekssystemen nicht immer, die Nutzerinnen und Nutzer in einer zeitgemäßen Usability und Qualität an die gesuchten Quellen zu führen und die Prozesse der Nutzung durchschaubar zu halten. Wir erwarten heute in Bibliotheken schon gar keine Google oder Amazon adäquate Nutzungsfreundlichkeit mehr, aber wenn neue Systeme schlechter sind als die alten, ist wohl vieles falsch gemacht worden.

Der Beitrag von Stephan Holländer („Mehr Kundennähe wagen“) beschreibt ein solches Beispiel und fordert dazu auf, die Kundinnen und Kunden endlich in den Fokus zu nehmen. Dabei zeigt sich, dass unser Mindset als Bibliothekarinnen und Bibliothekare den Einsichten und Möglichkeiten vermeintlich moderner Bibliothekssysteme und ihrer Betreiber meilenweit voraus ist.

Im noch jungen Jahr 2022 wünsche ich Ihnen, liebe Leserinnen und Leser genau diese fortschrittliche Geisteshaltung, die Umsetzung vieler neuer Ideen und gelingende Projekte. Mögen Ihnen die Rahmenbedingungen dazu gegeben sein!

Herzlich  
Ihr Rafael Ball