

# Viel mehr als Medien

Den Wert mancher Dienstleistungen erkennt man erst, wenn sie nicht mehr da sind. Das zeigt sich aktuell bei der – coronabedingt eingeschränkten – Kundenorientierung von Bibliotheken, die den Themenschwerpunkt dieser BuB-Ausgabe bildet. Durch die schrittweise Öffnung nach der schlimmsten Phase der Pandemie funktioniert in den meisten Einrichtungen zwar wieder die Ausleihe und Rückgabe von Medien. Doch nun wird deutlich, dass dieser ursprünglich zentrale Service von Bibliotheken heute nur noch einen Bruchteil des Angebots ausmacht. Die Bibliotheken haben die Wünsche ihrer Kunden in den vergangenen Jahren analysiert und zielgenau in den Fokus genommen. Sie bieten ihnen Lesungen, Diskussionen, Makerspaces, Tauschbörsen, Ausstellungen, Forschungsdatenmanagement, Publikationsberatung, Einführungen ins wissenschaftliche Arbeiten und so manches mehr, das speziell auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten ist.

Trotz des vielfältigen Angebots: Bei der Kundenorientierung kann noch einiges verbessert werden, das ist im Themenschwerpunkt dieses Heftes nachzulesen. Eva Bunge erklärt zum Beispiel, wie man Bibliotheksnutzer im Rahmen von Citizen-Science-Projekten integriert und so langfristig an die Einrichtung bindet. Ein weiterer Beitrag blickt in die Zukunft und sagt voraus, dass mithilfe von Künstlicher Intelligenz die bibliothekarische Auskunft exakter auf die Wünsche der Nutzer ausgerichtet wird.

Wie man Bedürfnisse punktgenau trifft, zeigen Bibliothekare indes nicht nur im Umgang mit Kunden, sondern auch bei ihren Fortbildungen. Nach Absage des diesjährigen Bibliothekartags in Hannover haben der Berufsverband Information Bibliothek (BIB) und die TIB Hannover in kürzester Zeit die dreitägige Digitalkonferenz #vBIB20 auf die Beine gestellt. Das Themenangebot reichte von Open Access über Strategien zur Überwindung der Corona-Krise bis hin zum Umgang mit »Literatur an den Rändern«. An drei Tagen wurden mehr als 100 Vorträge in drei digitalen Räumen präsentiert. Interessierte konnten kostenlos und ohne großen technischen Aufwand der Konferenz folgen und sich per Chat und zum Teil auch per Videoschaltung an den Diskussionen beteiligen. Die Teilnehmerzahl von mehr als 3 000 Kolleginnen und Kollegen stellt unter Beweis, dass BIB und TIB Hannover mit dieser Art von Fortbildungsveranstaltung einen Nerv getroffen haben – ein perfektes Beispiel für gelungene Kundenorientierung.



**Bernd Schleh, Leitender BuB-Redakteur**