

## **Vielen Dank für die Info ...! – Aktive Dienstleistung als Beitrag zum Wissensmanagement**

**Erfahrungsbericht einer Behördenbibliothek**

**Ulrike Heßler, Claus Brell**

### **Einleitung**

Aktive Dienstleistungen sind ein Kernelement bibliothekarischer Arbeit. Sie sind das wirksamste Mittel, um in der eigenen Trägereinrichtung als Spezialist für die effektive Verwaltung und Vermittlung von Informationen wahrgenommen zu werden. Das gilt besonders für (kleinere) Spezialbibliotheken, die sich häufig mit der Einstellung konfrontiert sehen, eine Bibliothek sei nicht mehr als eine teure „Bücherverwahranstalt“ und das Internet eine entsprechend kostengünstige und einfach zu handhabende Alternative.

Was also kann man tun, um diesen Irrtümern entgegenzuwirken? Leider gibt es dafür kein Patentrezept. Dennoch lohnt sich die Suche nach individuellen Möglichkeiten, sich im eigenen Umfeld zu behaupten.

Ein Erfahrungsbericht der Bibliothek des Ministeriums für Schule, Wissenschaft und Forschung NRW (MSWF)<sup>1</sup> soll einige Anregungen geben. Die seinerzeit bei der Konstituierung des MSWF durch die Zusammenlegung zweier Behördenbibliotheken erzielten Synergien und die zeitgleichen Überlegungen zur Gestaltung des Wissensmanagements im Ministerium waren für die Bibliothek eine Chance, das Dienstleistungsangebot auszubauen und so das eigene Image als Serviceeinrichtung deutlich zu verbessern.

### **Gutes bewahren und Neues entwickeln**

Die Bibliothek des MSWF entstand 1998 durch die Zusammenlegung des Ministeriums für Wissenschaft und Forschung NRW und des Ministeriums für Schule und Weiterbildung NRW. Die neuen organisatorischen Rahmenbedingungen und die rasante Entwicklung neuer technischer Möglichkeiten erlaubten bald eine effektivere Gestaltung des bibliothekarischen Geschäftsganges. Durch die Zentralisierung einzelner Arbeitsbereiche und die Einführung der EDV-gestützten Katalogisierung, Zeitschriftenverwaltung und später der Aus-

---

1 Mit der Umressortierung im November 2002 entstanden aus dem Ministerium für Schule, Wissenschaft und Forschung des Landes Nordrhein-Westfalen das Ministerium für Wissenschaft und Forschung NRW und das Ministerium für Schule, Jugend und Kinder NRW.

leihe konnten Synergien erzielt und Freiräume für eine Erweiterung des Services geschaffen werden. Ziel war dabei nie die Technisierung der Bibliothek zum Selbstzweck. Dennoch ist der Einsatz von CD-ROM-, sowie Internet- und anderen Online-Angeboten für Bibliotheksmitarbeiter und -nutzer wie überall auch in der Bibliothek des MSWF unverzichtbar geworden. Bewährte, traditionelle Dienstleistungen (Zeitschriftenumläufe, Neuerwerbungslisten usw.) konnten, unter Berücksichtigung des im ständigen Wandel begriffenen Nutzerbedarfs, durch zusätzliche Angebote erweitert werden. Bereits im März 2001 wurden die Ideen hierzu beim KoopA ADV<sup>2</sup> im großen Kreise vorgetragen und diskutiert.

U.a. hat neben der Intensivierung des Kundenkontaktes z.B. die Entwicklung und Pflege eines umfangreichen, eigenen Intranetangebotes, zu einer wertvollen Ergänzung des Bibliotheksservices beigetragen. Dessen Nutzeroberfläche zeigt sich für den Kunden inzwischen wie folgt:

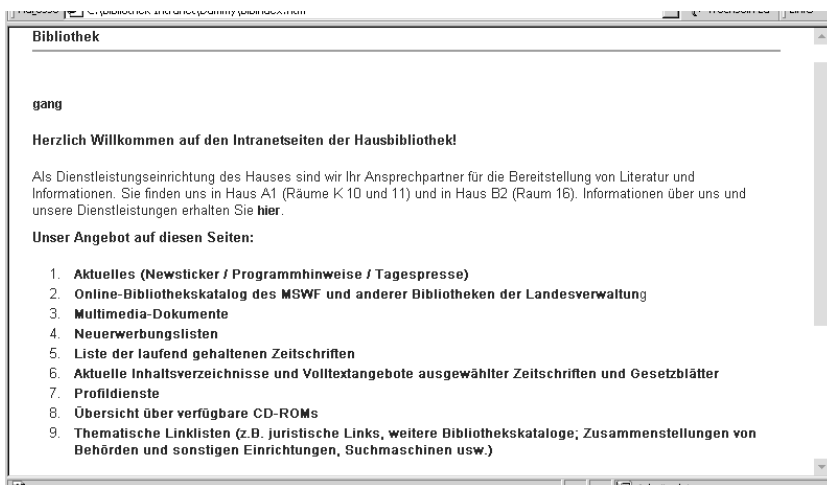


Abbildung 1: Intranet-Übersicht der Dienstleistungen der Bibliothek

Mit einem Klick z.B. auf den Punkt 1 gelangt der Nutzer auf eine chronologisch geordnete Übersicht aktueller Texte, Pressemeldungen u.a. aus dem Bereich Schule, Bildung, Wissenschaft und Forschung (siehe Abbildung 2).

2 Heßler, Ulrike: "Wissensmanagement und Behördenbibliothek", 38, Erfahrungsaustausch des KoopA ADV, Karlsruhe, 2001

### **Aktiv als Sammler und Jäger – Beitrag von Bibliotheken zum Wissensmanagement**

Ohne das komplexe Thema „Wissensmanagement“ hier im Detail aufgreifen zu wollen, lässt sich die These aufstellen, dass Bibliotheken hierzu mindestens einen wesentlichen Beitrag leisten können: Durch die schnelle und zuverlässige Beschaffung, Erschließung, Archivierung und Vermittlung von Literatur und anderen Informationen liefern sie den Rohstoff, der dem Bibliotheksnutzer die Entwicklung von neuem Wissen ermöglicht. Diese Entwicklung neuen Wissens auf der Basis bereits vorhandener oder eigens beschaffter Informationen stellt eines der Kernziele des Wissensmanagements dar. Unabdingbare Voraussetzung, um diesen bibliothekarischen Beitrag leisten zu können, ist eine gute Kenntnis der vielfältigen Wissensziele, die sich in diesem Fall als Nutzerbedarf definieren.

Wenn der Kunde schon weiß, was er sucht, hat der Bibliothekar es oft schon nur noch halb so schwer, ihm seinen Wunsch zu erfüllen. Besonders spannend wird es aber dann, wenn die Bibliothek die gewünschten Informationen liefert, bevor der Kunde überhaupt weiß, dass er sie sucht. Bleibt also die Frage: Kann eine Bibliothek diesen Service leisten? Behörden- und sonstige Spezialbibliotheken mit einem weitgehend homogenen und überschaubaren Nutzerkreis sowie einem definierbaren thematischen Zuständigkeitsprofil sind in diesem Punkt gegenüber den großen Universalbibliotheken klar im Vorteil.

#### ***„Push-Dienste“ als Alternative zu klassischen Profildiensten***

Die Bibliothek des MSWF hat z.B. gute Erfahrungen mit dem Angebot von „Push-Diensten“ gemacht. Aufbauend auf dem Gedanken der klassischen Profildienste werden hier in regelmäßigen Abständen initiativ durch die Bibliothek neue Informationen (Internetlinks, Literaturhinweise, Pressemitteilungen usw.) zu bestimmten Themengebieten ermittelt und dem Nutzer zur Verfügung gestellt. Die Besonderheit zeigt sich in zwei Aspekten:

- a) Der Nutzer hat die Informationen nicht gezielt angefordert, sondern die Bibliothek handelt zunächst unaufgefordert auf der Grundlage eines Nutzerbedarfs, den sie selbstständig aus der Auswertung eingegangener Nutzeranfragen und z.B. dem Geschäftsverteilungsplan ermittelt hat.
- b) Der Nutzer erhält die Informationen nicht gesammelt in Listenform und in vorher festgesetzten, zeitlichen Abständen. Stattdessen erhält er sie zeitnah und ad-hoc als aktuelle Einzelmeldung.

Die Reaktion der Kunden auf diesen Dienst war von Anfang an sehr positiv. Da eine einzelne, per E-Mail zugesandte Pressemeldung, ein einzelner Internet-Link oder ein einzelner Literaturhinweis sehr schnell und bequem vom Empfänger als wichtig oder unwichtig bewertet und entsprechend weiter verarbeitet oder vernichtet werden kann, erwies sich auch die anfängliche Sorge als unbegründet, durch die unverlangte Zusendung unerwünschten Ballast zu produ-

zieren. Im Gegenteil nutzen viele (vormals nur potentielle) Bibliotheksnutzer diese E-Mails als Anlass, um weitere Rechercheaufträge zu erteilen oder Missverständnisse bei der Einschätzung des „Wissensziels“ aufzuklären. Der Kundenkontakt wird somit intensiviert, und die Bibliothek hat beste Aussichten, über Änderungen im Nutzerbedarf zeitnah informiert zu werden und auch sonst als aktiver Dienstleister im Gespräch zu bleiben.

**„Da war vor ein paar Wochen doch mal...“ – Archivierung im Newsticker**

Die Erstellung der „Push-Dienste“ erfordert Aufwand an Zeit und Personal. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn – wie in der Bibliothek des MSWF – die Ermittlung der zu versendenden Informationen (noch) nicht maschinell gestützt, sondern manuell und individuell erfolgt. Unter dem Gesichtspunkt der Wirtschaftlichkeit ist eine Archivierung der einmal ermittelten Informationen nicht nur sinnvoll, sondern, wie sich gezeigt hat, auch mit wenig zusätzlichem Aufwand realisierbar. Die betreffenden Meldungen in einem sogenannten Newsticker im Intranet bereitzustellen, hat zum einen den Vorteil, dass die Informationen, die aus vielfältigen Datenquellen gezielt für das Ministerium ermittelten werden, langfristig an einer Stelle verfügbar bleiben. Zum anderen stehen die Informationen auf diesem Weg auch denjenigen Nutzern zur Verfügung, die der Bibliothek bisher nicht als Interessenten bekannt waren bzw. deren Bedarf eher vorübergehend ist. Die folgende Übersicht über die archivierten Meldungen wird halbautomatisiert erzeugt.



Abbildung 2: Übersichtsseite für den Newsticker

Das Verfahren der Generierung ist im Abschnitt 4.2 beschrieben.



Ein Mausklick auf das gewünschte Stichwort – hier z.B. „LAN“ – führt nun auf eine Übersichtsseite, die alle die Dateien auflistet, die das Stichwort „LAN“ enthalten.



Abbildung 4: Auflistung der Meldungen, die das Stichwort enthalten

Die Datei selber kann nun wiederum mit einem Mausklick aufgerufen werden. Die Suche nach dem Stichwort innerhalb der Datei erfolgt dann mit den Suchfunktionen des Browsers.

Die grundsätzliche Struktur der Suche im Index zeigt die Abbildung 5.

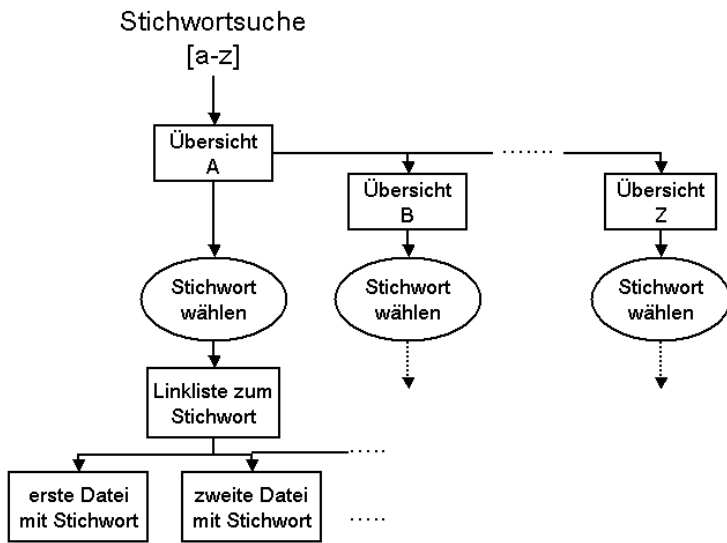


Abbildung 5: Aufbau der Suche im Stichwortindex

Das Programmsystem zur maschinellen Indexierung ist im Abschnitt 4.3 näher erläutert.

**„Das müssen Sie unbedingt hören ...“ – Programmhinweise aus der Bibliothek**

Eine Informationslücke, die die MSWF-Bibliothek seit einiger Zeit zu schließen versucht, ist der Hinweis auf relevante Hörfunk- und Fernsehsendungen. Im Bildungsbereich gibt es eine Vielzahl einschlägiger Sendungen, deren Entdeckung lange dem Zufall überlassen wurde. Ähnlich der Jagd nach schriftlichen Informationen ist auch hier eine regelmäßige Auswertung entsprechender Programmhinweise vorzugsweise auf den Internetseiten der Radio- und Fernsehsender notwendig. Entsprechende Informationen werden individuell per E-Mail an die „vermuteten Interessenten“ gesandt und zusätzlich in einem chronologischen Archiv für Programmhinweise hinterlegt. Unter Berücksichtigung der urheberrechtlichen Bestimmungen ist es unter Umständen auch denkbar, einzelne Sendungen als Sound- oder Videodatei verfügbar zu halten.

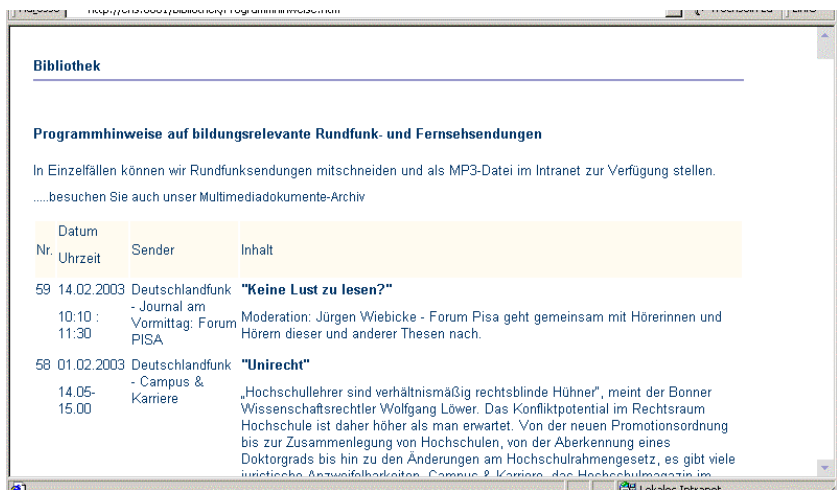


Abbildung 6: Intranetseite mit Hinweisen auf Radio- und Fernsehsendungen

**Aufbau der teilautomatisierten Generierung**

**Allgemeines zu den eingesetzten Programmsystemen**

Für die tägliche Arbeit in der Bibliothek sollte die Unterstützung durch Programme einfach sein und leicht auf geänderte Bedürfnisse angepasst werden können. Die Wahl fiel auf ein kostenfreies Programmsystem, das in der Scriptsprache Perl realisiert ist. Dadurch ist man zum einen unabhängig vom Betriebssystem (Windows 98 bis Windows XP, Linux und andere). Die Bibliothek kann zum anderen kleinere Änderungen auch selbst an den Perl-Skripten vornehmen.

Die Skripte in der Version 2.0 und eine detailliertere Beschreibung können unter <http://www.event2you.de/cms> heruntergeladen werden. Die Verwendung für private Zwecke, Schulen, Hochschulen, Behörden und öffentliche Bibliotheken ist frei.

**Programmsystem für den Newsticker**

Aus gesammelten Nachrichten erzeugt ein halbautomatischer Prozess ein Newslisting (Newsticker) für das Intranet. Die Nachrichten müssen im Textformat vorliegen und bedürfen einer kleinen manuellen Bearbeitung. Der Ablauf ist in der folgenden Grafik (Abbildung 7) dargestellt:

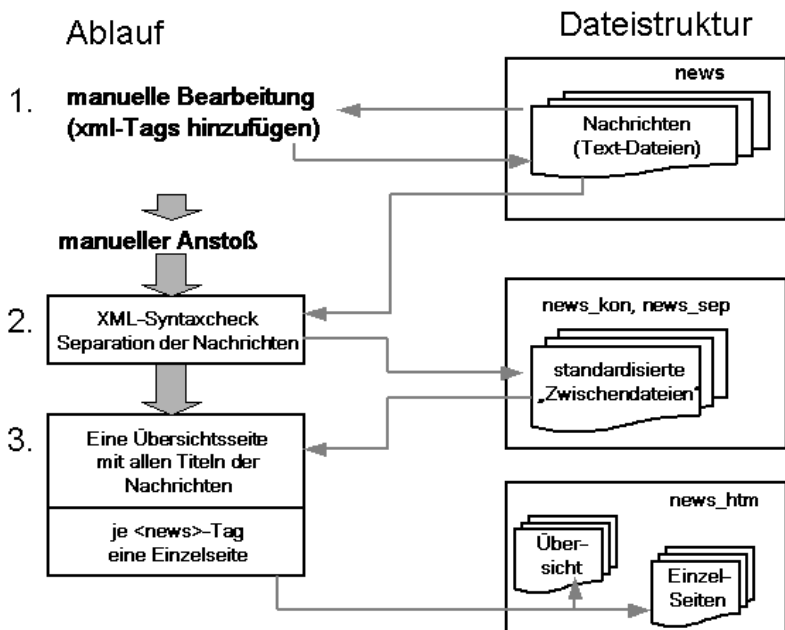


Abbildung 7: Schematischer Ablauf für die Generierung des Newstickers

Die Übersicht und die Intranet-Seiten für die Einzelmeldungen werden in drei Schritten erzeugt:

Der erste Schritt erfordert einen manuellen Eingriff in den jeweilige Nachrichtentext. Damit die nachfolgenden Skripte den Titel etc. erkennen und ggf. auch zwei Einzelnachrichten in einer Datei trennen können, sind die Textteile mit wenigen an xml angelehnten Tags zu kennzeichnen. Zwischen <titel> und </titel> zum Beispiel wird der Titel, so wie er in der Übersicht erscheinen soll, eingeschlossen, <news> und </news> kennzeichnet den Anfang und Ende einer einzelnen Meldung in der Nachricht. Eine vertiefte Beschreibung finden Sie im Internet unter <http://www.event2you.de/cms>.

Im zweiten Schritt bereiten zwei Perl-Skripte die Dateien für die Schlussbearbeitung weiter auf. Dabei werden die Tags überprüft und einzelne Meldungen aus den Texten separiert. Die Zwischenergebnisse finden sich in den Verzeichnissen "news\_kon" und "news\_sep".

Im dritten Schritt schließlich werden eine Übersichtsseite und jeweils einzelne HTML-Seiten mit Meldungen für das Intranet generiert und im Verzeichnis "news\_htm" abgelegt. Wird die Anzahl der Meldungen zu groß und damit die

Übersicht zu lang, können die Verzeichnis auf verschiedene Archive z.B. in chronologischer Folge aufgeteilt werden.

**Programmsystem zur maschinellen Indexierung**

Die Erzeugung der Stichwortlisten, der alphabetischen Übersichten und der Stichwort-Einzelseiten für das Intranet erfolgt automatisch aus den archivierten Dateien. Die Generierung wird in der MSWF-Bibliothek manuell gestartet. Grundsätzlich ist auch ein automatischer Anstoß möglich. Der Ablauf der automatischen Indexierung gestaltet sich wie in Abbildung 7:

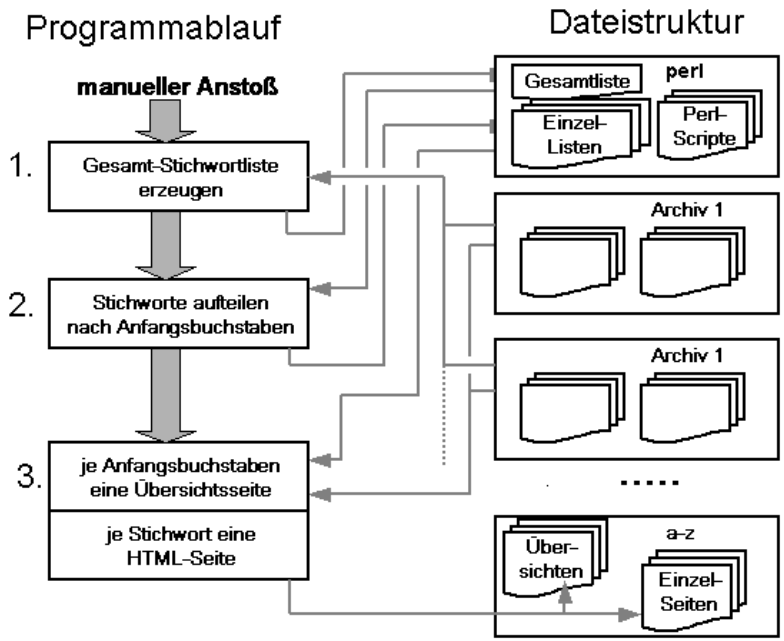


Abbildung 8: Programmablauf für die automatische Indexierung

Das Programmsystem erzeugt die Indizierung in drei Schritten:

Im ersten Schritt extrahiert ein Skript Kandidaten für die Stichwortliste aus allen Dateien in den Archiven (Unterverzeichnissen). In die Liste gelangen alle Worte, die mit einem Großbuchstaben anfangen, keine Sonderzeichen außer einen Bindestrich enthalten und mehr als zwei Buchstaben haben. Diese Liste speichert das Skript als Textdatei im Verzeichnis "perl".

Im zweiten Schritt teilt ein Skript die Stichwortliste so auf, dass Einzellisten je Anfangsbuchstabe zur Verfügung stehen.

Im dritten und letzten Schritt erzeugt nun ein Skript je Anfangsbuchstabe eine Stichwort-Übersichtsseite als HTML-Datei. Je Stichwort wird weiterhin eine Datei mit Links auf die Dokumente in den Archiven angelegt, die das Stichwort enthalten. Die Dateien finden sich nach Programmende im Verzeichnis "a-z".

### **Tue Gutes und sprich darüber – ein Fazit**

Die beschriebenen Dienstleistungen haben im Fall der MSWF-Bibliothek zu einer stark verbesserten Wahrnehmung als aktiver Partner im Dienstgeschäft des Ministeriums beigetragen. Ähnlich dem Schneeballeffekt ergeben sich aus dem aktiven Vorgehen der Bibliothek immer wieder Folgeanfragen und weitere Rechercheaufträge. Dies wiederum trägt in der Bibliothek erheblich zu einer besseren Kenntnis des sich teilweise schnell wandelnden Nutzerbedarfs bei.

Es lohnt sich also, Neues auszuprobieren und Erfolge auch entsprechend selbstbewusst kundzutun. Die Chancen stehen gut, auf diese Art auch bei Skeptikern das Image der „Bücherverwahranstalt“ zunehmend verblässen zu lassen.

Leider scheinen viele gute Ideen zur Erweiterung von Dienstleistungsangeboten und zur unverzichtbaren Pflege des Kundenkontaktes schon am Mangel von insbesondere personellen Ressourcen zum Scheitern verurteilt zu sein. Um hier die für die Realisierung notwendigen Freiräume zu schaffen, bleibt also wohl nur der Weg, sich über noch weitreichendere Kooperationsmodelle mit anderen Bibliotheken zu einigen und die dadurch entstehenden Synergien wiederum sinnvoll zu nutzen. In Nordrhein-Westfalen ist ein guter Ansatz bereits vorhanden, seit der „Bibliotheksverbund der Landesbehörden in NRW“ mit einer technischen und organisatorischen Zentrale im Landesamt für Datenverarbeitung und Statistik des Landes Nordrhein-Westfalen besteht. Der Ausbau eines gemeinsamen virtuellen Informationsangebotes könnte ein nächster Schritt in eine Zukunft sein, in der Bibliotheken sich als anerkannte Dienstleister und Partner im Wissensmanagement einen Platz erkämpft haben. Es gibt viel zu tun ...! Bleiben wir am Ball...!

