

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)¹ 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.