
Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken

Arbeitshefte

Infothek

**Ansätze zur Profilierung, Standardisierung
und Qualifizierung der Auskunft an der
Infothek im Landtag Nordrhein-Westfalen**

**Ein Wiki für die Infothek?!
Wissensmanagement mit einem
Wiki für die Infothek des
Landtags Nordrhein-Westfalen**

**Vom Konzept der Informations-Leitstelle zur
Infothek. Die Organisation des
Informationsdienstes für die Hamburgische
Bürgerschaft**

APBB-Arbeitshefte

Herausgeber: Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und
Behördenbibliotheken

Anschrift: Hessischer Landtag
Bibliothek
65022 Wiesbaden

Vorsitzender: Dr. Jürgen Kaestner

Redaktion: Bettina Nottebrock
Amt für Stadtentwicklung und Statistik, Köln

Druck: Liebeskind Druck GmbH, Apolda

ISSN 0518-2220
ISBN 978-3-925779-23-7

Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken

Arbeitshefte

Infothek

**Ansätze zur Profilierung, Standardisierung
und Qualifizierung der Auskunft an der
Infothek im Landtag Nordrhein-Westfalen**

**Ein Wiki für die Infothek?!
Wissensmanagement mit einem
Wiki für die Infothek des
Landtags Nordrhein-Westfalen**

**Vom Konzept der Informations-Leitstelle zur
Infothek. Die Organisation des
Informationsdienstes für die Hamburgische
Bürgerschaft**

Nr. 60 Oktober 2010

Inhaltsverzeichnis

Ansätze zur Profilierung, Standardisierung und Qualifizierung.....	4
der Auskunft an der Infothek im Landtag Nordrhein-Westfalen	
<i>Birgit Dransfeld, Düsseldorf</i>	
Ein Wiki für die Infothek?! Wissensmanagement mit einem	12
Wiki für die Infothek des Landtags Nordrhein-Westfalen	
<i>Christiane Sperr, Düsseldorf</i>	
Vom Konzept der Informations-Leitstelle zur Infothek. Die	39
Organisation des Informationsdienstes für die Hamburgische	
Bürgerschaft	
<i>Dr. Christine Wellems, Hamburg</i>	

Ansätze zur Profilierung, Standardisierung und Qualifizierung der Auskunft an der Infothek im Landtag Nordrhein-Westfalen*

von Birgit Dransfeld

1. Einführung

Die Ausgangslage

1998 wurde im Referat Informationsdienste des Landtags der Auskunftspunkt der Bibliothek im Lesesaal umgewandelt in eine Anlaufstelle für alle Informationsanfragen, die sich an Bibliothek, Archiv, Dokumentation und Parlamentsspiegel richteten. Diese Anlaufstelle wurde „Infothek“ genannt. Etwa 15 Mitarbeiter/innen beantworten hier seitdem im Wechseldienst die Anfragen der Abgeordneten, ihrer Mitarbeiter/innen, der Landtagsverwaltung, aus anderen Behörden und von Bürgern.

Die beteiligten Kollegen/innen übernehmen ein bis zwei Mal pro Woche für jeweils zwei Stunden den Dienst an der Infothek. Sie haben inzwischen große Erfahrung an diesem Arbeitsplatz und bearbeiten die Anfragen souverän, routiniert und engagiert.

Die Infothek genießt im Landtag einen guten Ruf. Die Kunden äußern sich zumeist dankbar und lobend. Sie schätzen das Engagement, die Kompetenz, die Zuverlässigkeit und die Schnelligkeit der Informationsversorgung. Muss man in dieser Situation der positiven Reputation überhaupt etwas ändern?

Ein notwendiger Erneuerungsprozess

Die Informationslandschaft hat sich in den 12 Jahren seit der Einführung der Infothek gravierend verändert. Unser Aufgabenfeld, die Informationsbeschaffung, -verarbeitung und -vermittlung, erlebt rasante Entwicklungen.

Um nur einige Aspekte zu nennen, die die Informationsvermittlung betreffen:

- Während in den 90er Jahren der Weg der qualifizierten Informationsbeschaffung quasi zwangsläufig zur Bibliothek oder anderen Informationseinrichtungen führte, nutzen unsere Kunden heute zumeist selbstverständlich zunächst das Internet und fühlen sich ausreichend und schnell bedient.
- Der Kunde muss sich heute also in der Regel nicht mehr persönlich zu der Stelle, von der er die Auskunft erwartet, begeben. Die meisten Kontakte finden auf elektronischem Weg statt.
- Die Erwartungshaltung der Kunden, die sich heute an die Informationsvermittlung wenden, ist entsprechend anspruchsvoller geworden, anspruchsvoller bezüglich der Inhalte, denn die leichten Themen lassen sich googeln und anspruchsvoller bezüglich der Schnelligkeit, mit der die Antwort parat sein soll.
- Während früher die Bereitstellung gesuchter Dokumente die vorrangige Aufgabe der Informationsvermittler war, ist heute oft die „Wegbeschreibung“ im Internet oder Intranet die gewünschte Auskunft.
- Die Infothek steht im Wettbewerb mit vielen anderen Informationsangeboten und –anbietern. Garantierte, ggf. sogar zertifizierte Qualität der Information ist eine Anforderung in der Informationsbranche, der sich auch die Infothek stellen muss.

Wie profiliert sich in diesem Veränderungsprozess die Infothek? Diesem Thema stellt sich seit einem Jahr im Landtag Nordrhein-Westfalen eine Arbeitsgruppe des Referats Informationsdienste. Die Beteiligten sind Praktiker/innen in einer guten Mischung zwischen erfahrenen und neuen Kollegen/innen. Sie suchen pragmatisch nach besseren Lösungen auf dem langen Weg zwischen Idee und Praxis.

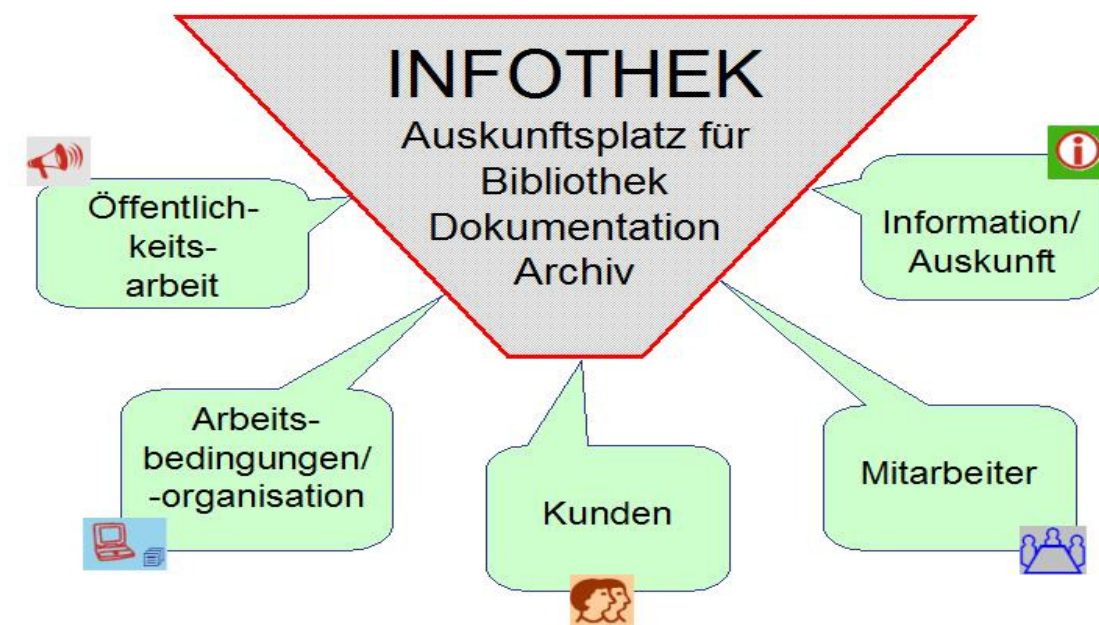
Eingrenzung des Thema

Die bisherigen Diskussions- und Ansatzpunkte der Arbeitsgruppe werden im Folgenden vorgestellt. Der Beitrag stellt also kein fertiges Konzept vor, sondern ist als Werkstattbericht zu lesen. Veränderungsoptionen, die sich auf spezielle räumliche und organisatorische Fragen im Landtag Nordrhein-Westfalen beziehen, andernorts nicht von Interesse sind, werden ausgeklammert.

2. Die Handlungsfelder im Modernisierungsprozess der Infothek

- Für welche Informationen ist die Infothek eigentlich zuständig? Wo liegt ihr „Markenkern“, ihre besondere Qualität?
- Wie definieren wir ein für alle Informationsvermittler verbindliches, gleichmäßig hohes und verlässliches Niveau der Auskunftstätigkeit?
- Wer sind unsere Kunden? Was erwarten sie von der Infothek?
- Welche organisatorischen Maßnahmen und technischen Hilfsmittel können wir für eine Verbesserung der Informationsdienstleistung nutzen?
- Wie können wir unsere Anlaufstelle bekannter machen?

Diese Fragen lassen sich – mit Überschneidungen – fünf Handlungsfeldern zuordnen.



Information / Auskunft

Die Fragen und Aufträge, die die Infothek erreichen, sind sehr unterschiedlich. Das Spektrum der Themen reicht von der Frage nach einer bestimmten Literaturfundstelle bis zur ländervergleichenden Übersicht über eine Gesetzesvorschrift, von der Suche nach der Quelle eines Zitats bis zu der Tagesordnung der nächsten Bundesratssitzung, von der Geburtstagsliste der Abgeordneten bis zur Frage nach der Sozialstruktur eines anderen Landes.

Ein Ergebnis der bisherigen Reflexion der Auskunftstätigkeit ist, dass deutlich kommuniziert werden muss, welches die Kompetenzfelder der Infothek sind. Es darf nicht den Eindruck erweckt werden, das gesamte Weltwissen auf Knopfdruck bereitstellen zu können. Grenzen der eigenen Auskunftstätigkeit aufzuzeigen ist keine Schwäche, sondern ein Gebot der Ehrlichkeit nach außen und ein Schutz vor Überforderung nach innen. Die Formulierung eines klaren inhaltlichen Profils der Infothek ist deshalb ein besonders wichtiger Punkt.

Dieses Informationsprofil der Infothek liegt im Landtag eindeutig bei der Landespolitik. Die Arbeit des eigenen Hauses, von den Anfängen bis hin zu den gerade laufenden Initiativen ist der Fokus der Informationsarbeit. Hierzu werden regelmäßig detaillierte Übersichten, wie z.B. Statistiken oder thematische Zusammenstellungen von Parlamentaria, angefordert. Darüber hinaus müssen die Geschichte unseres Bundeslandes, seine rechtlichen und institutionellen Strukturen erschlossen und verfügbar sein. Die Bundespolitik, die Politik der anderen Bundesländer und der Europäischen Union müssen recherchiert werden können. Dasselbe gilt für parlamentsrechtliche Fragestellungen und alle Themen der Parlamentsausschüsse.

Für weitere Themen kann sich die Auskunft darauf beschränken, auf die zuständige Stelle oder einen anderen Informationsanbieter zu verweisen. Eine neu erstellte Liste von Kooperationspartnern, mit Kontaktdaten und Namen von Personen, die möglicherweise weiterhelfen können, wenn die Infothek-Mitarbeiter/innen selbst nicht Auskunft geben können, erleichtert diese Arbeit.

Grenzen der Auskunftstätigkeit ergeben sich außerdem durch die institutionellen Zuständigkeiten. Die Infothek ist nicht befugt, die Arbeit des Landtags nach außen zu erklären, geschweige denn die politische Arbeit zu bewerten. Auch Rechtserläuterungen gehören nicht zu ihren Aufgaben. Bei Fragen aus dem Zuständigkeitsbereich der Landesregierung beschränken sich die Möglichkeiten der Infothek auf die allgemein zugänglichen veröffentlichten Quellen. Auch in anderen Fällen gilt es Kompetenzgrenzen zu beachten.

Mitarbeiter/innen

Für die Mitarbeiter/innen an der Infothek bietet der Einsatz eine Abwechslung zu der sonstigen bibliothekarischen, dokumentarischen und archivischen Arbeit, die sich zumeist eher im Hintergrund abspielt. Durch die Kundenkontakte an der Infothek erhalten sie Hinweise für die Verbesserung der Datenbanken und die Dokumenterschließung. Die Zusammenarbeit über Sachbereichsgrenzen hinweg fördert den Teamgedanken und Rechercheerfolge motivieren für die weitere Arbeit.

Der Einsatz an der Infothek ist also für die Mitarbeiter/innen eindeutig eine Bereicherung ihres Arbeitsfeldes. U.a. auch aus dieser Motivation heraus erklärt sich die Organisation der Infothek mit einem so großen Mitarbeiterstab.

Andererseits stellt die Organisation der Infothek mit vielen Mitarbeitern/innen und häufig wechselnder Besetzung eine besondere Herausforderung dar. Es muss sichergestellt werden, dass alle beteiligten Kollegen/innen regelmäßig über die verfügbaren Informationsquellen, Neuerungen und Änderungen von Regelwerken informiert sind und diese einheitlich anwenden.

Dem Ziel der Qualifizierung der Mitarbeiter/innen und der Standardisierung der Auskunftstätigkeit dienen im Landtag Nordrhein-Westfalen mehrere Ansätze.

Regelmäßige Schulungsveranstaltungen für alle beteiligten Kollegen/innen bilden den Grundstock für die gemeinsame Verständigung. Die bisherigen Schulungen leiteten meistens Kollegen/innen, die ihr eigenen Spezialfelder und besonderen Kompetenzbereiche vorstellen. Durch Rückfragen und Diskussionen entstand dabei schnell eine Workshop-Situation. Externe Fachleute wurden bislang für zwei Inhouse-Seminare vorgesehen bzw. eingesetzt, und zwar zu den Themen „Qualität in der Auskunft“ und „Kommunikation mit Kunden“. Nach bislang zehn Schulungstreffen gehen die Themen noch lange nicht aus, im Gegenteil: durch die gemeinsame Aussprache tauchen immer neue Fragestellungen auf.

Ein weiterer Schritt zur Entwicklung von Standards der Auskunftserledigung ist die Festlegung von Richtwerten für die Bearbeitung der Anfragen. Wie beantworten wir eine Anfrage eines Studenten, der eine Hausarbeit über die Entstehung eines Landesgesetzes schreibt? Wie viel Kraft investieren wir bei der Suche nach einem Zeitungsartikel in der Regionalpresse, den ein Abgeordneter sucht? Was tun wir, wenn eine Anwaltskanzlei nach der Begründung eines Bundesgesetzes aus den 1970er Jahren fragt? Für die Bearbeitung dieser Fragen benötigen die Mitarbeiter/innen einen Orientierungsrahmen, der ihnen quantitativ und qualitativ Anhaltspunkte für die Auskunftsbearbeitung gibt.

Neben der Verständigung über die Qualität und Quantität der Auftragserledigung geht es auch darum, dass sich alle Beteiligten auf eine gemeinsame Grundhaltung zu der Arbeit an der Infothek zu verständigen. Um nur ein Beispiel zu nennen: Die Frage, welche Wertigkeit und welche Priorität die Auskunftstätigkeit im Vergleich zu den anderen Aufgaben der Mitarbeiter/innen haben soll, kann je nach Position ganz unterschiedlich gesehen werden. Wichtig ist, dass hierüber eine Verständigung und Festlegung unter den Beteiligten erfolgt. Die Mitarbeiter/innen der Infothek erarbeiten hierzu zurzeit Arbeitsgrundsätze.

Kunden

Der Kundenkreis an der Infothek ist heterogen. Während hausintern sich überwiegend die Mitarbeiter/innen der Abgeordneten, der Fraktionen und der Landtagsverwaltung an die Infothek wenden, melden sich als externe Kunden vor allem Landesbehörden, Studenten und immer wieder auch Bürger. Die Dienstleistungstiefe differiert nach einzelnen Personengruppen und auch nach Fragestellungen.



Foto: Die Infothek im Landtag Nordrhein-Westfalen

Um für die verschiedenen Kundengruppen ein einheitliches Serviceniveau zu definieren, hat die Arbeitsgruppe Infothek in einem ersten Schritt eine Übersicht über die Kundenkreise erarbeitet. Diese Eingrenzung und Zuordnung erleichtert die routinierte Arbeit, z.B. bei der Frage, welchem Kunden ein zugriffsbeschränktes Dokument zur Verfügung gestellt werden darf.

Die meisten Kunden der Infothek wenden sich an die Informationsstelle, nachdem sie zuvor selbst im Intranet bzw. Internet recherchiert haben. Bei diesen direkten Kundenkontakten erfahren die Mitarbeiter/innen der Infothek, weshalb die Kunden mit ihren Suchanfragen in den Datenbanken des Landtags oder im Internet scheitern. Aus diesen Erfahrungen sollen in Zukunft in zweierlei Hinsicht Konsequenzen gezogen werden.

Zum einen muss das eigene Internetangebot ständig weiter entwickelt und optimiert werden. Fragen, die regelmäßig an der Infothek gestellt werden, können kurzfristig durch ergänzende Hinweise, durch Hilfetexte und Zusatzinformationen beantwortet werden oder, sofern sie die Navigationsstruktur des Internetauftritts des Landtags betreffen, an die zentrale Redaktion des Landtags für das Internet/Intranet übermittelt werden.

Zum anderen wird an einem Einführungs- und Schulungskonzept gearbeitet, durch das die Informationskompetenz unserer internen Kunden gestärkt werden soll. Dabei soll es nicht darum gehen, die Mitarbeiter/innen des Landtags zu Informationsprofis zu schulen, sondern ihnen ein Überblickswissen zu vermitteln und ihnen Standardwege zu den regelmäßig benötigten Informationsquellen aufzuzeigen.

Der an dieser Stelle investierte Aufwand wird - so die Erwartung – zu einer Entlastung der Infothek von Verfahrens- und Handhabungsfragen führen.

Arbeitsbedingungen /-organisation

Ein Arbeitsplatz, der von wechselnden Mitarbeitern/innen benutzt wird, die sich ansonsten nicht ständig begegnen, funktioniert nicht alleine durch den guten Willen aller Beteiligten, sondern nur mit verantwortlicher Organisation und institutionalisierter Kommunikation.

Dies betrifft an erster Stelle die Aufstellung der Einsatzpläne, ihre kurzfristige Korrektur und Fortschreibung. Hierbei sind viele Faktoren zu beachten, vor allem fachliche, aber auch persönliche Belange der Mitarbeiter/innen. Der hier investierte Aufwand verhindert Reibungsverluste und Hektik im Alltag.

Als vordringliches Projekt hat sich hier für die Mitarbeiter/innen der Infothek der verbesserte Informationsaustausch zwischen allen Beteiligten herausgestellt. Es muss sichergestellt werden, dass die nachfolgenden Kollegen/innen über besondere Vorkommnisse mit Kunden, über sich wiederholende aktuelle Anfragen, über technische Probleme und über komplexe Rechercheergebnisse Bescheid wissen. Frühere Bemühungen, etwa mit einem Ordner „Hilfen für die Auskunft“ oder mit Zetteln für die Nachfolger an der Infothek, waren zwar gut gemeint, aber in aller Regel nicht nachhaltig hilfreich. Webbasierte Informations- und Kommunikationskanäle sollen in Zukunft als interne Informationsplattform dienen.

Aber eine verbesserte technische Plattform allein reicht nicht aus. Die hier eingebrachten Fragestellungen und Erfahrungen müssen aufgegriffen werden und produktiv genutzt werden, um das Angebot der Infothek praxisnah und kundenorientiert weiter zu entwickeln.

Ein weiterer Gesichtspunkt bezieht sich auf die Infrastruktur des Arbeitsplatzes Infothek. Hier besteht regelmäßig Handlungsbedarf. Zum Beispiel müssen die vorhandenen technischen Geräte funktionieren, Vordrucke, Unterlagen und Büromaterialien müssen in ausreichender Zahl vorhanden sein, der Arbeitsplatz muss aufgeräumt sein. Damit alle Beteiligten immer zuverlässige und gute Arbeitsbedingungen vorfinden, müssen hierfür einzelne Mitarbeiter/innen Verantwortung übernehmen.

Öffentlichkeitsarbeit

Als Informationsdienstleistungsstelle des Landtags arbeitet die Infothek hinter der politischen Bühne. Sie ist eine Servicestelle neben vielen anderen in einer möglichst reibungslos arbeitenden Landtagsverwaltung. Insofern verbieten sich für die Infothek aufdringliche Werbestrategien und eine exponierte Öffentlichkeitsarbeit im Alleingang.

Die Infothek - Ihre Anlaufstelle für Fachinformationen

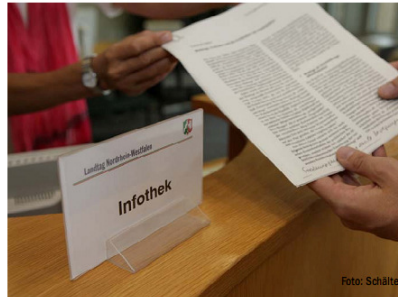
Ein Angebot des Referats Informationsdienste: Archiv · Bibliothek · Dokumentation

Schnell und zuverlässig:

Die Infothek ist Ihre zentrale Anlaufstelle für Anfragen zum parlamentarischen Geschehen, für Recherchen zu Daten und Fakten sowie zur Bereitstellung von Materialien und Literaturquellen.

Für Sie vor Ort:

Die Infothek befindet sich im Lesesaal der Bibliothek auf der Ebene 0.



Recherchieren, beschaffen, informieren

Die Mitarbeiter/innen des Referats Informationsdienste unterstützen Sie bei der täglichen Arbeit. Sie helfen zum Beispiel bei Recherchen oder bei der Beschaffung von Parlamentsmaterialien, Büchern und Aufsätzen. Ihre Anfragen werden telefonisch, schriftlich oder im persönlichen Gespräch schnell und kompetent beantwortet.

Sie haben Fragen? - Kontaktieren Sie die Infothek!

Beispiele aus der alltäglichen Praxis:

- Sie haben Fragen zu parlamentarischen Vorgängen, z.B. welche Debatten gab es im letzten Jahr im Plenum zur Wirtschaftsförderung?
- Sie suchen nach Parlamentsdokumenten, z.B. nach der Drucksache 14/7725?
- Sie wollen Näheres zu einem speziellen Thema wissen, z.B. welche politischen Positionen es zu den Studiengebühren in Nordrhein-Westfalen gab?
- Sie benötigen Fotos, z.B. von Abgeordneten oder dem parlamentarischen Geschehen?

Kontakt:

Telefon: 0211 884 2112 • E-Mail: infothek@landtag.nrw.de • Fax: 0211 884 3032

Öffnungszeiten: montags bis donnerstags von 8:30 - 17:00 sowie freitags von 8:30 - 14:00
An Plenartagen bis Ende der Sitzung/Abweichende Zeiten in den Parlamentsferien

Das muss aber nicht heißen, dass die Infothek gänzlich auf eine angemessene Präsentation in der Öffentlichkeit und eine regelmäßige aktive Ansprache ihrer Kunden verzichten muss. Im Landtag bietet regelmäßig der Wahlperiodenwechsel die Chance, die Ansätze und Kanäle der Öffentlichkeitsarbeit neu auszurichten bzw. zu überarbeiten. Die Landtagswahl in Nordrhein-Westfalen im Mai 2010 ist insofern ein Einschnitt, der genutzt werden kann.

Inhaltlich geht es darum, den Kunden prägnant und ansprechend zu präsentieren, welchen Informationsservice die Infothek ihnen bietet und welcher Bestand an Informationsmitteln aus Bibliothek, Dokumentation und Archiv hinter diesem Serviceangebot steht. Auf einen Blick muss außerdem erkennbar sein, wann, wie und wo der Kunde die Infothek erreichen kann.

Kommunikationsexperten empfehlen uns für die Infothek ein griffiges Motto inklusive Logo und Design zu entwickeln, das überall identisch auftaucht, im Internet-/Intranetauftritt ebenso wie in den gedruckten Unterlagen oder in der E-Mail-Signatur. Da gerade Bibliotheken und Archive bei manchen Menschen noch ein verstaubtes Image haben, ist es besonders wichtig, unsere Einrichtung in modernem, professionellem, für alle Werbemittel einheitlichem Layout, bunt, frisch und dennoch seriös zu präsentieren.

Die Maßnahmen gehen also weit über die Entwicklung eines Info-Flyers hinaus. Alle Kommunikationskanäle müssen genutzt, viele Wege beschritten werden:

- Im Internet/Intranet soll das Angebot der Infothek an all den Stellen aufrufbar sein, an denen ein Kunde nach Fachinformationen recherchiert.
- Neue Mitarbeiter/innen des Hauses sollen in ihren Einführungsunterlagen auf das Angebot der Infothek hingewiesen werden.
- Erstkunden soll Hilfestellung mit differenzierteren Unterlagen gegeben werden.
- Auf Schreibblöcken, Mousepads und einem Lesezeichen soll man die Kontaktdaten der Infothek finden.
- Die Infothek soll im Hausleitsystem auftauchen und auch im Lesesaal selbst soll die Infothek als Anlaufstelle für Nachfragen besser beschildert werden.
- In der Landtagszeitschrift und in der Mitarbeiterzeitschrift des Landtags soll regelmäßig über die Infothek berichtet werden.
- Am Tage der konstituierenden Sitzung des Landtags präsentiert sich die Infothek im Umfeld des Plenarsaals mit einem Info-Stand.
- In den ersten Monaten nach der Landtagswahl soll verstärkt, später seltener aber regelmäßig zu einer Einführungsveranstaltung in den Lesesaal eingeladen werden
- Des Weiteren sind auch Präsentationen des Angebots in den Fraktionen geplant.

3. Zusammenfassung und Ausblick

Der Innovations- und Reorganisationsprozess der Infothek gestaltet sich wie ein großes Puzzle mit vielen ineinandergreifenden Teilen und Maßnahmen. An einigen Stellen wird das Bild auch schon erkennbar. Vor allem im Bereich der Teamorganisation und -qualifikation und bei der Öffentlichkeitsarbeit führt die bisherige Arbeit bereits zu erkennbar positiven Effekten.

Die Infothek ist kein Auslaufmodell, im Gegenteil. Sie ist aber auch kein Selbstläufer. Nachdem die Reorganisation einmal angekurbelt worden ist, wird immer klarer, dass sie kein nebenbei zu erledigendes oder nur zeitweilig bedeutsames Arbeitsfeld ist, sondern technisch, organisatorisch und inhaltlich kontinuierlich weiterentwickelt werden muss.

Ein Aspekt - der bislang noch gar nicht thematisiert wurde - wird uns in Zukunft verstärkt beschäftigen müssen: die Evaluation des Angebots im Sinne einer Erfolgs- und Qualitätskontrolle.

Dabei geht es natürlich nicht darum, die Infothek als solche in Frage zu stellen und vielleicht gänzlich auf elektronische Angebote zu setzen. Der Stellenwert einer Einrichtung, die persönliche und individuelle Informations-Hilfestellung geben kann, ist sicher unstrittig. In Zeiten enger werdender Ressourcen, anspruchsvoller Kunden und schnelllebigender Veränderungen des Informationstransfers müssen wir aber unsere Angebotsformen und -inhalte immer wieder kritisch überprüfen und vielleicht neuen technischen Gegebenheiten und Kommunikationsformen anpassen.

* Diese Ausarbeitung basiert auf einem Beitrag beim Fachkolloquium der Parlaments- und Behördenbibliothekare am 15.03.2010 beim 4. Leipziger Kongress für Information und Bibliothek.

Ein Wiki für die Infothek?!

Wissensmanagement mit einem Wiki für die Infothek des Landtags Nordrhein-Westfalen

Abschlussarbeit am Institut für Information und Dokumentation im thematischen Schwerpunkt Wirtschaftsinformatik - Grundlagen für Informationsspezialisten (WIGI)
Kurs A/2009 - 28. August 2009

von Christiane Sperr

Abstract

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Frage der Einführung eines Wikis an der Infothek des Referats Informationsdienste des Landtags Nordrhein-Westfalen. Die Infothek ist der zentrale Auskunftsort des Referats, an den sich interne und externe Nutzerinnen und Nutzer mit Fragen und Rechercheaufträgen wenden können.

Im ersten Teil der Arbeit werden die Grundlagen des Wissensmanagements erläutert, wofür der Begriff „Wissen“ definiert wird. Daran schließt sich die Darstellung von Konzepten des Wissensmanagements an. Der Schwerpunkt liegt auf dem Ansatz von Nonaka und Takeuchi, die ein Modell entwickeln, das beschreibt, wie in Unternehmen neues Wissen geschaffen werden kann.

Daran anschließend werden Entwicklungen beschrieben, die unter dem Begriff „Web 2.0“ zusammengefasst werden und es wird dargelegt, wie Social-Software-Anwendungen als Teil der Web 2.0-Anwendungen für das Wissensmanagement genutzt werden. Das Hauptaugenmerk liegt auf Wikis sowie deren Funktionsweise und Prinzipien. Dabei geht es auch um Unterschiede zwischen einem Wiki, an dem Menschen in ihrer Freizeit mitarbeiten, und einem Unternehmenswiki.

Auf diesen theoretischen Teil bauen die Überlegungen zur Einführung eines Wikis an der Infothek auf. Diese umfassen eine Vision für den Wiki-Einsatz, die Identifizierung vorhandener und noch zu schaffender Inhalte, einen Vorschlag für die Formulierung von Regeln für den Umgang mit dem Wiki und eine Liste mit Anforderungen an die Wiki-Software. Abschließend wird skizziert, wie ein Fahrplan für die Wiki-Einführung an der Infothek aussehen könnte.

Gliederung

	Seite
1 Wissen ist Macht	14
2 Theoretische Grundlagen	15
2.1 Wissen und Wissensmanagement	15
2.1.1 Zeichen - Daten - Information - Wissen	15
2.1.2 Wissensmanagement	18
2.2 Die Internet-Revolution	21
2.2.1 Web 2.0 und Social Software	21
2.2.2 Wiki	23
3 Ein Wiki für die Infothek?!	26
3.1 Eine Vision für den Einsatz des Wikis	26
3.2 Ist-Analyse	27
3.3 Konzeption und Inhalte	29
3.4 Software-Auswahl	31
4 Zusammenfassung und Ausblick	34
Literaturverzeichnis	35

1 Wissen ist Macht

Dieses geflügelte Wort, das auf den englischen Philosophen Francis Bacon zurückgeht (Büchmann 1994: 314), hat in den letzten Jahren an Aktualität gewonnen. Die wachsende Bedeutung von Wissen betrifft nicht nur den einzelnen Menschen, sondern hat Einfluss auf die gesamte Gesellschaft, die häufig als „Wissensgesellschaft“ charakterisiert wird.

Die Wissensgesellschaft kennzeichnen nach Wiater (2007: 31 ff.) drei Merkmale: Erstens basiert die Produktion mehr und mehr auf Wissen. „Dass Immaterielles wichtiger wird als physische Ressourcen, dass virtuelle Netzwerke mehr und mehr eingesetzt werden, dass Wissen vorwiegend Problemlösungswissen ist und dass kognitive Arbeitsteilung sowie das Humankapital insgesamt größere Bedeutung bekommen, charakterisiert diese Wissensbasierung“ (Wiater 2007: 32). Daraus folgt, dass ein Hauptaugenmerk der Gesellschaft darauf liegt, ihre Wissensbasis zu verbessern und neues Wissen zu entdecken, wofür kontinuierlich gelernt werden muss. Dieser ständige Lernprozess ist das zweite Merkmal der Wissensgesellschaft. Er ist nötig, da vorhandenes Wissen schnell veraltet und jeder einzelne seine Position innerhalb der Gesellschaft über Wissen erwirbt. Lernen bezieht sich nicht nur auf fachliche sondern auch auf persönliche Kompetenzen. Darüber hinaus erfolgt Lernen häufig im Selbstmanagement oder in Lernnetzwerken, wofür flexible Strukturen, das dritte Merkmal der Wissensgesellschaft, besonders geeignet sind. Flexible Organisationsformen ermöglichen schnelle Reaktionen auf den vorhandenen Veränderungsdruck, da sich die Arbeitsteams, die für aktuell anstehende Aufgaben gebildet werden, auch schnell wieder auflösen können.

Ein weiteres, viertes, Merkmal, das Wiater nicht explizit erläutert, ist die Tatsache, dass die Gesellschaft nur noch mit Informationstechnologie funktioniert. Diese Entwicklung, die Hasler Roumois als „Informatisierung“ (2007: 16) bezeichnet, ist sowohl im Berufs- als auch im Privatleben zu spüren. Offensichtlich wird die Informatisierung durch die flächendeckende Verbreitung von Computern und die Tatsache, dass Vieles hauptsächlich elektronisch abgewickelt wird.

Angesichts der Bedeutung des Faktors Wissen ist es nicht verwunderlich, dass es zahlreiche Ansätze gibt, die versuchen zu beschreiben, wie der Umgang mit Wissen optimiert werden kann. Typische Ziele des Wissensmanagements in Unternehmen sind die Verbesserung des Austauschs von Wissen zwischen den Mitarbeitenden und die Sicherung von Wissen für das Unternehmen. Es stellen sich allerdings zwei Fragen: Was ist Wissen? Kann mit Wissen genauso umgegangen werden wie mit den Produktionsfaktoren Arbeit, Boden und Kapital?

Unabhängig von den Antworten auf diese Fragen, werden für das Wissensmanagement häufig IT-Tools eingesetzt. Verwendet werden nicht nur hierfür entwickelte Tools, sondern auch Social-Software-Anwendungen. Diese Anwendungen verdanken ihre Popularität dem Wandel bei den Nutzungsmöglichkeiten des Internets, die unter dem Schlagwort Web 2.0 zusammengefasst werden. Ein Beispiel sind Wikis, die Internetnutzerinnen und -nutzern das gemeinsame Arbeiten an Texten oder Wissenssammlungen ermöglichen.

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, einen Vorschlag für die Einführung eines Wikis im Referat Informationsdienste des Landtags Nordrhein-Westfalen zu erarbeiten. Deshalb wird bei allen Ausführungen versucht, die Besonderheiten der Tätigkeit in der öffentlichen Verwaltung mit zu beachten, auch wenn sich die Literatur über Wissensmanagement und den Einsatz von Social Software hierfür in erster Linie auf Wirtschaftsunternehmen bezieht.

Im ersten Teil der Arbeit wird nach einer Klärung des Begriffs „Wissen“ auf Konzepte des Wissensmanagements eingegangen, wobei der Schwerpunkt auf dem ganzheitlichen Ansatz von Nonaka und Takeuchi liegen wird. Daran anschließend werden Entwicklungen, die unter dem Begriff „Web 2.0“ zusammengefasst werden, beschrieben und es wird dargelegt, wie Social-Software-Anwendungen für das Wissensmanagement genutzt werden. Den Schwerpunkt bilden hierbei Wikis sowie deren Funktionsweise und Prinzipien. Dabei wird es auch um Unterschiede zwischen einem Wiki, an dem Menschen in ihrer Freizeit mitarbeiten, und einem Unternehmenswiki gehen.

Im zweiten Teil der Arbeit werden die theoretischen Überlegungen auf ein praktisches Beispiel angewendet: Es wird untersucht, inwieweit ein Wiki für das Wissensmanagement an der Infothek des Landtags Nordrhein-Westfalen eingesetzt werden kann, und überlegt, wie ein Wiki aussehen könnte. Die Infothek ist der zentrale Auskunftspunkt des Referats Informationsdienste, an den sich interne und externe Nutzerinnen und Nutzer mit Fragen und Rechercheaufträgen wenden können.

2 Theoretische Grundlagen

Über das Thema Wissensmanagement wird vor allem in den Wirtschaftswissenschaften geforscht; aber auch andere Disziplinen, wie die Informationswissenschaft oder Erziehungswissenschaft entdecken das Wissensmanagement für sich. Somit ist es nicht verwunderlich, dass es keine einheitliche Definition von Wissensmanagement und kein einheitliches Konzept gibt.

Unterschiede finden sich aber nicht nur zwischen den unterschiedlichen Disziplinen sondern auch innerhalb der Disziplinen. Zusätzliche Verwirrung stiftet die Tatsache, dass der Begriff „Wissensmanagement“ an sich umstritten ist und nicht klar von „Informationsmanagement“ abgegrenzt werden kann.

2.1 Wissen und Wissensmanagement

2.1.1 Zeichen – Daten – Information – Wissen

Darüber, was Wissen eigentlich ist, wird nicht erst nachgedacht, seitdem Wissensmanagement in Mode gekommen ist, sondern schon seit 2500 Jahren. Insbesondere

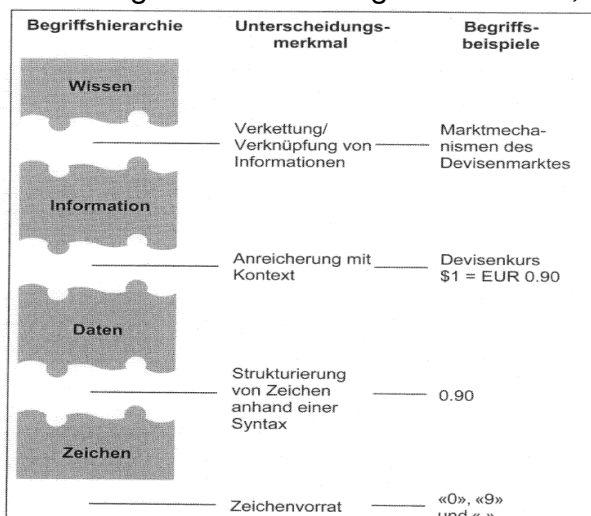


Abb. 1: Zeichen - Daten - Information - Wissen
(aus: Brücher 2004: 10)

die Philosophie beschäftigte sich intensiv mit diesem Thema „und die Meinungen sind immer noch unterschiedlich“ (Capurro).

Im Zusammenhang mit Wissensmanagement wird der Begriff „Wissen“ meist nicht für sich definiert, sondern in eine hierarchische Beziehung zu Zeichen, Daten und Information gestellt und in Abgrenzung zu diesen beschrieben. Diese Unterscheidung ist vor dem Hintergrund der Informationstechnologie zu sehen, für die die Einheiten Zeichen und Daten grundlegend sind (Hasler Roumois 2007: 33).

Die kleinste Einheit sind Zeichen, also Zahlen, Buchstaben, und so weiter. Werden Zeichen aus einem bestimmten Vorrat nach vorgegebenen Regeln (Syntax) kombiniert, so entstehen Daten. Daten symbolisieren Sachverhalte, sind wahrnehmbar und können in informationstechnologischen Systemen gespeichert werden. Sie werden zu Informationen, wenn sie mit Bedeutung versehen und miteinander kombiniert werden. Wichtig ist die Einbettung der Daten in einen Kontext. Wenn die Information wahrgenommen und in einem bestimmten Handlungsfeld genutzt und weiterverarbeitet wird, wird sie zu Wissen. Informationen bekommen ihren Wert erst dadurch, dass sie vernetzt und zu Wissen werden.

Wissen bezeichnet die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen. (...) Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden. Es wird von Individuen konstruiert und repräsentiert deren Erwartungen über Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge.

(Probst/Raub/Romhardt 2006: 22)

Wissen ist also ein Produkt, das aus dem Prozess des Verknüpfens von Informationen entsteht. Steht der Einsatz des Produkts im Mittelpunkt der Betrachtung, so ist Wissen zweckorientiert. Wird dagegen der Prozess an sich näher betrachtet, so kann Wissen als Ergebnis eines Lernprozesses bezeichnet werden (Hasler Roumois 2007:35).

Die beschriebene Hierarchie wird oft durch weitere Ebenen ergänzt. Häufig zitiert beziehungsweise abgewandelt wird die sogenannte „Wissenstreppe“ von North. Diese Treppe hat neben den beschriebenen Stufen vier weitere: Können, Handeln, Kompetenz und Wettbewerbsfähigkeit (North 2002: 35 ff.).

Eine andere Sichtweise auf Wissen herrscht in der Informationswissenschaft vor, für die Kuhlen (2004: 3 ff.) hier exemplarisch stehen soll. Kuhlen hat den vielzitierten Satz „Information ist Wissen in Aktion“ geprägt. In seinem Verständnis ist die Grenze zwischen Information und Wissen nicht vorhanden. Es besteht vielmehr eine dynamische, wechselseitige Beziehung zwischen den beiden. Einerseits können Informationen, wie auch oben beschrieben, zu Wissen werden, andererseits wird Wissen von Menschen in der Erwartung gespeichert, es wieder aktiv werden zu lassen. Wird das eigene Wissen aktiv, wird es wieder zu Information.

Wissen als Gesamtheit von Wissensobjekten, die zu einem gegebenen Zeitpunkt als Aussagen über Objekte und Ereignisse der realen oder fiktiven/virtuellen Welt von einem Individuum erworben/gelernt worden sind, entsteht also durch Aufnahme von Informationen, die aus Daten dadurch zu Informationen geworden sind, dass sie in einem bestimmten Kontext oder aufgrund eines aktuellen Bedarfs aufgenommen oder gezielt gefunden und durch Vergleich mit bestehendem Wissen interpretierbar und anwendbar wurden.

Wissen als Netzwerk von aus aktuellen Informationen gewonnenen Wissensstücken, die in größere Wissensobjekte relational eingebunden werden, ist aber nicht nur ein kohärentes Geflecht von Wissensseinheiten mit bestimmten semantischen Merkmalen, sondern gewinnt auch pragmatische Dimension dadurch, dass Wissensobjekte oder Teile von ihnen als einzelne Wissensseinheiten oder Objektpartitionen in neu entstehenden problematischen (Bedarfs-)Situationen aktiviert und dann genutzt werden können.

(Kuhlen 2004: 14)

Neben dem Umgang mit Wissen gewinnt auch der Umgang mit Nicht-Wissen an Bedeutung: Aus neuem Wissen ergeben sich immer neue Fragen, die der Klärung bedürfen. Werden diese Wissenslücken gefüllt, entsteht wieder neues Wissen. Zum Aspekt des Nicht-Wissens gehört das Bewusstsein darüber, dass man etwas nicht beziehungsweise nicht genau weiß. Letzteres kann mit dem Wissen darüber, wo Wissen gefunden werden kann, verbunden sein. Nicht-Wissen kann auch der Antrieb dafür sein, etwas lernen zu wollen. Außerdem entsteht aufgrund der ständig wachsenden Menge an Wissen und dessen Verfügbarkeit die Notwendigkeit, Strategien für die Auswahl von Wissen und die Identifizierung nicht mehr benötigten Wissens zu entwickeln (Wiater 2007: 27 f.).

Im Zusammenhang mit der Definition des Begriffs Wissen werden meist zwei Dimensionen unterschieden: implizites und explizites Wissen. Die Unterscheidung geht auf Polanyi zurück, der beobachtet, „that we can know more than we can tell“ (1967: 4). Explizites Wissen ist das Wissen, über das gesprochen und das in Daten gefasst werden kann. Auf diesem Weg kann explizites Wissen zur Informationsquelle für andere werden. Explizites Wissen zeichnet sich durch seine Objektivierbarkeit aus, kann verschriftlicht und zum Beispiel in Datenbanken gespeichert werden (Gust von Loh 2001: 121). Fakten, Regeln, Theorien, und so weiter sind Teil des expliziten Wissens. Explizites Wissen kann folglich leicht weitergegeben und gelernt werden.

Implizites Wissen dagegen ist viel schwerer greifbar und viel enger mit seinem Träger verbunden. Implizites Wissen ist eine individuelle Konstruktion von Wissensinhalten und umfasst Erfahrungen, Fertigkeiten, Geschicklichkeiten, Visionen und so weiter. Es kann nur schwer gefasst und weitergegeben werden. Polanyi erläutert, „that all thought contains components of which we are subsidiarily aware in the focal content of our thinking and that all thought dwells in its subsidiaries, as if they were part of our body“ (Polanyi 1967: x). Implizites Wissen spielt also bei allem, was der Mensch tut, eine entscheidende Rolle. Ein Beispiel hierfür ist die Verinnerlichung und Automatisierung von Bewegungsabläufen, was insbesondere im Zusammenhang mit der Ausübung von Sport zu beobachten ist (Gust von Loh 2008: 121).

Die strikte Unterscheidung von implizitem und explizitem Wissen wird jedoch nicht von allen geteilt. Während die beschriebene Trennung vor allem in der wirtschaftswissenschaftlichen Literatur vertreten wird, ist die konstruktivistisch geprägte Sichtweise von Hasler Roumois eine andere: Für sie gibt es nur implizites Wissen, das wiederum in drei Bewusstseinszuständen auftreten kann, wobei der erste, mit Polanyi, auch explizites Wissen genannt werden könnte:

- bewusstes Wissen: ‚Ich weiß, dass ich es weiß‘ resp. ‚Ich weiß, dass ich es nicht mehr weiß‘ (...)
- latentes Wissen: ‚Ich ahne, dass ich es weiß‘ (...)
- stilles Wissen: ‚Ich weiß nicht, dass ich es weiß‘ oder ‚Ich weiß mehr, als ich zu sagen weiß‘

(Hasler Roumois 2007: 40 f.)

Ein Teil dieses impliziten Wissens kann sprachlich ausgedrückt werden. Folglich ist „explizites Wissen immer expliziertes implizites Wissen“ (Hasler Roumois 2007: 43). Wissen kann auch nach seinem Träger eingeteilt werden. Zwar wird in der Regel betont, dass Wissen etwas Individuelles ist, dennoch wird auch von kollektivem und organisationalem Wissen gesprochen. Beides bezeichnet das Wissen von Gruppen. „Diesem organisationalen Wissen gehören (...) neben Begriffs-, Handlungs- und Rezeptwissen auch Grundsatzwissen, wie beispielsweise die Organisationskultur, Welt-

bilder und Sinnmodelle an“ (Haun 2002: 188). Kollektives Wissen dagegen ist Wissen, das nur von einem Teil der Organisationsmitglieder geteilt wird und aus „partitiven, kooperativen oder kollektiven Lernprozessen“ heraus entsteht (Haun 2002: 188).

Darüber hinaus hat Wissen in Wirtschaftsunternehmen andere Merkmale als Wissen im öffentlichen Dienst oder in Non-Profit-Organisationen. Im Kontext von Wirtschaftsunternehmen findet eine Konzentration auf die Kontrolle und Sicherung des Wissens statt. Ziel ist es, gegenüber anderen Marktteilnehmern die eigene Position zu stärken und wettbewerbsfähig zu sein. Letztlich geht es darum, den eigenen Gewinn zu steigern. Diese Grundorientierung ist im Bereich der öffentlichen Verwaltung nicht gegeben. Der wesentliche Unterschied ist, „dass das Handeln der öffentlichen Organisationen mit einem Leistungsauftrag der Öffentlichkeit legitimiert wird“ (Hasler Roumois 2007: 57). Wissen wird also im Auftrag der Öffentlichkeit geschaffen, dieser zur Verfügung gestellt und für sie gespeichert und gesichert. Der Einsatz des Wissens erfolgt, um eine bestimmte Wirkung zu erzeugen. Es geht nicht darum, monetären Gewinn zu erzielen. Neben dem Wissen, das die Außenwirkung bestimmt, gibt es noch spezifisches internes Verwaltungswissen, das nötig ist, um die Wissensvermittlung nach außen zu leisten (Hasler Roumois 2007: 57 ff.).

Gemeinsam ist Wirtschaftsunternehmen und der öffentlichen Verwaltung, dass es immer wichtiger wird, Wege zu finden, das vorhandene Wissen optimal zu nutzen und neues Wissen zu schaffen.

2.1.2 Wissensmanagement

Zur Steuerung des Umgangs mit Wissen gibt es unter der Bezeichnung Wissensmanagement zahlreiche Modelle und Konzepte. Diese können auf der Ebene unterschiedlicher Akteure, die für die Wissensarbeit eine Rolle spielen, ansetzen: bei der Technologie, beim Menschen oder bei der Organisation. Zwischen diesen Akteuren besteht ein komplexes Beziehungsgefüge, das alle miteinander verbindet.

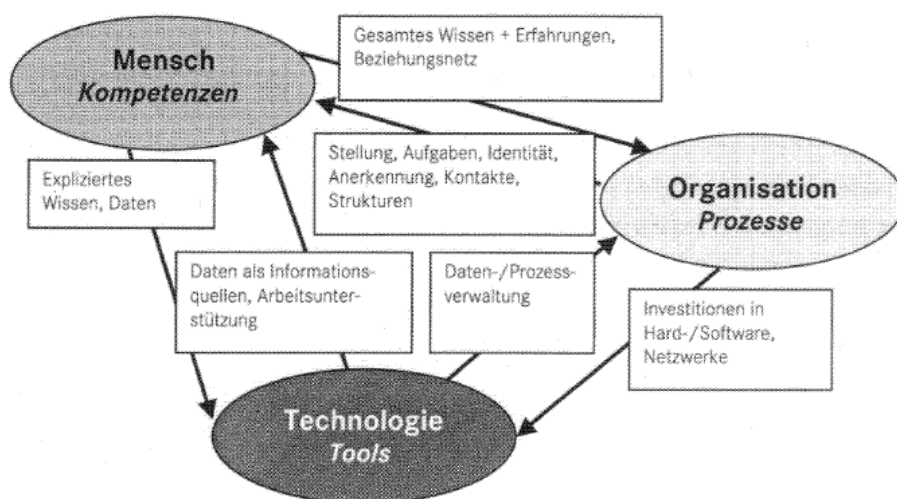


Abb. 2: Wechselwirkungen zwischen Mensch, Technologie und Organisation (aus: Hasler Roumois 2007: 71)

Zum Bereich der Technologie gehören alle technischen Vorrichtungen, die mit der Speicherung, Aufbereitung und dem Wiederfinden von Daten und Informationen zu tun haben. Stehen Daten und Informationen im Mittelpunkt, so geht es um Management of Information (Hasler Roumois 2007: 25) oder es wird eine people to system Strategie verfolgt (Armutat et al. 2002: 33). Ziel ist es, möglichst viel des Wissens in informationstechnologischen Systemen zu speichern und zugänglich zu machen.

Damit sind die Kernbereiche des Informationsmanagements umrissen, weshalb Informationsmanagement auch als Teil des Wissensmanagements verstanden werden kann. Allerdings wird häufig eine Trennung zwischen Informationsmanagement und Wissensmanagement vorgenommen. „Das Informationsmanagement ist für die Bereitstellung von Informations- und Kommunikationstechnologien zuständig, wohingegen das Wissensmanagement für den Inhalt verantwortlich ist“ (Gust von Loh 2008: 120). Gegen diese Aufteilung spricht, dass einerseits im Rahmen des Wissensmanagements IT-Tools¹ benutzt werden. Andererseits gibt es auch Ansätze des Informationsmanagements, die den Inhalt mit einbeziehen, wie zum Beispiel das Rahmenmodell von Krcmar (2005).

Der Mensch als Träger des Wissens ist derjenige, der für den Erfolg jeglicher Bemühungen im Bereich des Wissensmanagements entscheidend ist. Nur er kann sein eigenes Wissen mit anderen teilen oder in schriftlicher Form zur Verfügung stellen. Durch seine Lernbereitschaft und Lernfähigkeit kann er sowohl sein eigenes Wissen als auch das der Organisation vergrößern. Steht die Interaktion der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Mittelpunkt und soll eine Unternehmenskultur geschaffen werden, die den Austausch fördert, so kann von Management of People (Hasler Roumois 2007: 24) oder einer people to people Strategie (Armutat et al. 2002: 33) gesprochen werden.

Für das Lernen kann die Organisation die entsprechenden Rahmenbedingungen schaffen und die nötigen Ressourcen bereitstellen. Weitere Aufgaben auf der Ebene der Organisation sind die Optimierung von Prozessen der Wissensarbeit und die Schaffung einer Unternehmenskultur, die die Wissensarbeit begünstigt und dazu führt, dass Wissensmanagement in die alltäglichen Arbeitsabläufe integriert wird.

Im Kern geht es bei vielen Ausführungen zum Wissensmanagement darum, implizites Wissen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu externalisieren und explizites Wissen zu sichern. Diese Ansätze orientieren sich stark an dem für den Umgang mit den Produktionsfaktoren Boden, Arbeit und Kapital entwickelten Managementkreislauf, der die Elemente Zielsetzung, Planung, Entscheidung, Realisierung und Kontrolle umfasst. Dieser Regelkreis wird nun auf den Umgang mit Wissen übertragen, womit suggeriert wird, dass Wissen in gleicher Art und Weise gesteuert und kontrolliert werden kann. Ein Beispiel für diese mechanistische Herangehensweise ist der Ansatz von Probst, Raub und Romhardt (2006). Sie identifizieren sechs Kernprozesse - Wissensidentifikation, Wissensbewahrung, Wissensnutzung, Wissens(ver)teilung, Wissensentwicklung und Wissenserwerb - die durch zwei weitere Bausteine - Wissensziele und Wissensbewertung - ergänzt werden. Diese acht Bausteine, die als Handlungsanleitung für Unternehmen gedacht sind, werden in einem Regelkreis angeordnet (Probst/Raub/Romhardt 2006: 31).

Während sich Probst et al. vornehmlich darauf konzentrieren zu beschreiben, wie vorhandenes Wissen nach den Regeln der klassischen Managementlehre genutzt und bewahrt werden kann, verfolgen Nonaka und Takeuchi einen anderen Ansatz: Sie entwickeln ein Modell, das beschreibt, wie in Unternehmen neues Wissen geschaffen werden kann.

¹ Einen Überblick bietet die Internetseite http://www.wiper.de/instrumente_it.htm.

Ausgangspunkt ihrer Überlegungen sind zwei Dimensionen der Wissenserzeugung. Die ontologische Dimension umfasst die Ebenen des Individuums, der Gruppe, des Unternehmens und der Interaktionen zwischen Unternehmen. Dabei wird betont, dass eigentlich nur Individuen Wissen schaffen können. „Wissensschaffung im Unternehmen muß daher als Prozeß verstanden werden, der das von einzelnen erzeugte Wissen verstärkt und es im Wissensnetz des Unternehmens verankert“ (Nonaka/Takeuchi 1997: 71). Die epistemologische Dimension basiert unter Bezugnahme auf Polanyi auf der Unterscheidung zwischen implizitem und explizitem Wissen. Für die Wissensschaffung ist ein Zusammenwirken beider Ebenen nötig. Sie vollzieht sich in Form einer Spirale, „wenn die Wechselwirkung zwischen implizitem und explizitem Wissen von einer ontologisch niedrigeren Ebene auf höhere Ebenen getragen wird“ (Nonaka/Takeuchi 1997: 68 f.).

Den Motor der Wissensschaffung bilden vier Formen der Wissensumwandlung, die jeweils einen sozialen Prozess darstellen (Nonaka/Takeuchi 1997: 75 ff):

- Sozialisation: von implizitem zu implizitem Wissen,
- Externalisierung: von implizitem zu explizitem Wissen,
- Kombination: von explizitem zu explizitem Wissen und
- Internalisierung: von explizitem zu implizitem Wissen.

		Zielpunkt	
		Implizites Wissen	Explizites Wissen
Ausgangspunkt	Implizites Wissen	Sozialisation	Externalisierung
	Explizites Wissen	Internalisierung	Kombination

Abb. 3: Vier Formen der Wissensumwandlung
(aus: Nonaka/Takeuchi 1997: 85)

Bei der Sozialisation wird das Wissen nicht durch Sprache vermittelt, sondern durch Beobachtung und Imitation. Erst durch die gemeinsame Erfahrung ist diese Form der Wissensweitergabe möglich. Nur im Erfahrungskontext erhält die Information ihren Sinn.

Externalisierung ist die Form der Umwandlung, die nach Nonaka und Takeuchi der Schlüssel zur Wissensschaffung ist. Es stellt sich aber die Frage, wie dies effektiv und effizient geschehen kann (Nonaka/Takeuchi 1997: 79). Geeignete Ausdrucksformen sind Metaphern, Analogien und Modelle, die nacheinander entwickelt werden sollen. Als Beispiel für den Einsatz einer Analogie führen Nonaka und Takeuchi den Minicomputer von Canon an. Durch die Klärung von Unterschieden und Ähnlichkeiten zwischen Bierdosen und lichtempfindlichen Trommelzylindern aus Aluminium wurde ein Verfahren zur kostengünstigen Herstellung letzterer gefunden (Nonaka/Takeuchi 1997: 78).

Wissensschaffung mittels Kombination findet durch „Neuzusammenstellung vorhandener Informationen durch Sortieren, Hinzufügen, Kombinieren oder Klassifi-

zieren“ statt (Nonaka/Takeuchi 1997: 81). Das Vorhandene wird neu bewertet und somit zu etwas Höherwertigem.

„Entscheidend für die Internalisierung ist (...) die Ausweitung körperlicher Erfahrungen“ (Nonaka/Takeuchi 1997: 84). Nur durch Erfahrung oder „learning by doing“ kann explizites Wissen internalisiert und somit zu neuem implizitem Wissen werden. Zur Unterstützung dieses Prozesses kann Wissen in Handbüchern und anderen Dokumenten festgehalten werden.

Neues Wissen entsteht erst dann, wenn alle vier Formen Beachtung finden und von einer ontologischen Ebene zur nächsten getragen werden. „Die Wissensschaffung im Unternehmen ist somit ein Spiralprozeß, der ausgehend von der individuellen Ebene immer mehr Interaktionsgemeinschaften erfaßt und die Grenzen von Sektionen, Abteilungen, Divisionen und sogar Unternehmen überschreitet“ (Nonaka/Takeuchi 1997: 87).

Wird zusätzlich der zeitliche Ablauf mit beachtet, so lassen sich fünf Phasen des Prozesses der Wissensschaffung ermitteln (Nonaka/Takeuchi 1997: 99 ff.): Der Prozess beginnt damit, dass implizites Wissen zwischen Mitarbeitenden ausgetauscht wird. In der zweiten Phase wird das entstandene mentale Modell in Form eines Konzepts ausgedrückt. Anschließend wird das Konzept innerhalb des Unternehmens vorgestellt und darüber entschieden, ob es weiterverfolgt wird. In der vierten Phase wird ein Archetyp entwickelt, wofür das gerade neugeschaffene explizite Wissen mit bereits vorhandenem explizitem Wissen zusammengebracht wird. Danach wird das neue Wissen sowohl innerhalb als auch außerhalb der Organisation zur Verfügung gestellt und kann dadurch neue Veränderungen auslösen.

Im Unterschied zu westlichen Ansätzen des Wissensmanagements beschäftigen sich Nonaka und Takeuchi intensiv mit implizitem Wissen und betonen immer wieder die Bedeutung von Gruppen.

2.2 Die Internet-Revolution

Die Internet-Angebote sowie das Nutzerverhalten haben sich in den letzten Jahren stark verändert. Unter dem Schlagwort „Web 2.0“ werden neue Anwendungen, wie zum Beispiel Wikis und Podcasts, zusammengefasst. Darüber, ob es sich bei diesen Veränderungen um eine Internet-Revolution oder eine Internet-Evolution handelt, wird gestritten (Brückmann 2007).

Auch auf das Wissensmanagement haben diese Entwicklungen Einfluss: Um Wissen aufzubereiten und zugänglich zu machen, werden Web 2.0-Anwendungen eingesetzt.

2.2.1 Web 2.0 und Social Software

Der Begriff Web 2.0 wurde erstmals nach dem Platzen der Dotcom-Blase als Bezeichnung für eine Technologie-Konferenz in den USA gebraucht. Er sollte ausdrücken, dass das Internet immer noch wichtig ist, sich die Anwendungen und Dienste aber sowohl in inhaltlicher als auch in technischer Hinsicht verändert haben (O'Reilly 2005).

Die Hauptneuerung besteht darin, dass die Grenze zwischen den Lesern und Produzenten einer Nachricht oder Seite aufgehoben wurde. Es ist leichter geworden, Beiträge zu veröffentlichen, vorhandene Beiträge zu kommentieren oder mit anderen zu teilen. Es hat also eine Entwicklung von statischen Webseiten hin zu dynamischen, interaktiven stattgefunden (Kroski 2008: 1).

In technischer Hinsicht ist anzumerken, dass „Web 2.0-Anwendungen auf einer Webplattform angeboten werden“ (Alpar/Blaschke 2008: 5). Das heißt, dass lediglich ein Internetzugang und ein Browser nötig sind, um auf sie zugreifen zu können. Die Installation von Software ist aber nicht nötig; sie wird als Dienst angeboten (software as a service). Des Weiteren verfügen die neuen Dienste in der Regel über offene Programmierschnittstellen, was es Dritten ermöglicht, neue Funktionen zu entwickeln. Außerdem wird die Zusammenführung mit anderen Diensten erlaubt. Die Offenheit der Programme führt dazu, dass das Modell des Software-Lebenszyklus (O'Reilly 2005) keine Gültigkeit mehr hat. Anwendungen werden nicht erst dann eingeführt, wenn die Entwicklungsarbeit endgültig beendet ist und sie werden nicht durch eine neue Version oder ein neues Produkt abgelöst. Web 2.0 Anwendungen kennzeichnet vielmehr eine ständige Unvollkommenheit. Dadurch, dass Änderungen sofort zur Verfügung gestellt werden und immer möglich sind, wird die Beta-Version zum Normalzustand.

Alpar und Blaschke definieren Web 2.0 zusammenfassend so:

Der Begriff Web 2.0 kennzeichnet Anwendungen und Dienste, die das World Wide Web als technische Plattform nutzen, auf der die Programme und die benutzergenerierten Inhalte zur Verfügung gestellt werden. Die gemeinsame Nutzung der Inhalte und gegenseitige Bezüge begründen Beziehungen zwischen den Benutzern.

(Alpar/Blaschke 2008: 5)

Der Zusatz 2.0, der an die Versionierung von Software anknüpft, hat mittlerweile große Verbreitung erfahren; so wird von Enterprise 2.0, Bibliothek 2.0, Wissensmanagement 2.0 und so weiter gesprochen.

Ein im Zusammenhang mit Web 2.0 häufig gebrauchtes Schlagwort ist „Social Software“.

Social-Software-Anwendungen unterstützen als Teil eines soziotechnischen Systems menschliche Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit. Dabei nutzen die Akteure die Potenziale und Beiträge eines Netzwerks von Teilnehmern.

(Back und Heidecke 2008: 4)

Social-Software-Anwendungen können als Teil des Web 2.0 betrachtet werden und dienen der Selbstorganisation und Kollaboration von Gruppen. Eine Einteilung der vielfältigen Anwendungen kann unter dem Gesichtspunkt des Nutzens für den Endnutzer vorgenommen werden (Brückmann 2007): Das bekannteste und wohl erfolgreichste Beispiel für die *kollaborative Inhaltserstellung* ist die Wikipedia², eine Online-Enzyklopädie, für die Nutzerinnen und Nutzer in ihrer Freizeit Beiträge verfassen. Auf Basis eines Wikis gibt es noch zahlreiche andere Wissenssammlungen zu unterschiedlichen Themen im Internet. Der *sozialen Vernetzung* dienen Seiten wie StudiVZ³ oder Xing⁴, auf denen Nutzerinnen und Nutzer Profilseiten anlegen, um sich selbst darzustellen und vor allem um mit anderen in Kontakt zu treten. Unter *geteilte Services* werden Dienste zusammengefasst, die zum Beispiel die Verwaltung von Links mittels gemeinsamer Verschlagwortung (social tagging)⁵ ermöglichen. Andere

² <http://de.wikipedia.org/>

³ <http://www.studivz.net/>

⁴ <http://www.xing.com/>

⁵ Zum Beispiel <http://delicious.com/>

bieten eine Plattform für die Verwaltung und Präsentation von Videos⁶ und Bildern⁷. Einen *unterstützenden Dienst* bietet zum Beispiel die Blogsuchmaschine Technorati⁸. Diese für den Privatgebrauch entwickelten Instrumente, werden immer öfter im betrieblichen Kontext eingesetzt. „Social Software ist (...) ein hybrider Ansatz, der Individualisierung und Zusammenarbeit sinnvoll koppelt: Selbstorganisierte, individuelle Wissensarbeit und Strukturen und Praktiken der Zusammenarbeit werden simultan unterstützt“ (Koser 2008: 15). Sie sind auch als weitergehendes Angebot für Kunden oder Nutzer einsetzbar. So bietet etwa der Kölner UniversitätsGesamtkatalog⁹ die Möglichkeit, Suchergebnisse dauerhaft zu speichern und die Treffer mit eigenen Schlagworten zu versehen.

Im Rahmen des Wissensmanagements wird Social Software organisationsintern genutzt. Einsatzmöglichkeiten sind:

- die Organisation verteilter Teams und die Diskussion innerhalb von diesen,
- die Projektdokumentation,
- „die Sammlung und Bearbeitung von Best Practices“ (Burg/Pircher 2006: 28) und
- die Förderung des Informellen durch Community-Bildung (Jahnke 2009: 192).

2.2.2 Wiki

Eine Form der Social-Software-Anwendungen, die sich in Organisationen großer Beliebtheit erfreut, sind Wikis. Das erste Wiki wurde 1994 von Ward Cunningham als Wissensverwaltungswerkzeug konzipiert. Er nannte sein Produkt WikiWikiWeb in Anlehnung an die Bezeichnung Wiki Wiki für den Shuttlebus am Flughafen von Hawaii. Wiki Wiki stammt aus dem Hawaiianischen und heißt „sehr schnell“ (Cunningham).

Ein Wiki ermöglicht es vielen Autoren, im Web gemeinsam an Texten zu arbeiten. Grundlegend für Wikis ist das schnelle und einfache Editieren von Inhalten. Um an der Seite etwas zu verändern, muss keine spezielle Software installiert werden. Änderungen können direkt im Browser vorgenommen werden, wofür es auf jeder Wiki-Seite einen Bearbeiten-Button gibt. HTML-Kenntnisse sind nicht nötig, der Text kann entweder mit einfachen Befehlen bearbeitet werden oder es steht ein WYSIWYG (what you see is what you get) - Editor zur Verfügung.

Das zweite wesentliche Merkmal sind Links zwischen Wiki-Seiten. Ohne dass eine URL angegeben werden muss, kann mit eindeutigen Bezeichnungen ein Verweis auf eine andere Seite erzeugt werden. Die konkrete Umsetzung ist von der Wiki Software abhängig. Im Zuge der Verlinkung entsteht aber keine hierarchische Struktur. „Man kann von einem assoziativen Netzwerk sprechen, da die Hyperlinkstruktur nicht starr festgelegt ist, sondern sich durch die Benutzung assoziativ entwickelt“ (Moskaliuk 2008: 19). Ein Wiki lebt davon, dass es viele Links gibt, da wenig verlinkte Seiten nur schwer zu finden sind. Insbesondere sogenannte Sackgassenseiten, also Einträge, „welche nur eingehende, aber keine ausgehende Links aufweisen“ (Warta 2009: 207), gilt es zu vermeiden. Des Weiteren kann innerhalb des Wikis auf leere Seiten verlinkt werden, womit der Bedarf nach neuen Inhalten angezeigt wird.

Ein Wiki bietet den Leserinnen und Lesern die Möglichkeit, sich die Änderungsgeschichte eines Eintrags anzeigen zu lassen (Klobas 2006: 9). Beim Ändern einer

⁶ Zum Beispiel <http://www.youtube.com/>

⁷ Zum Beispiel <http://www.flickr.com/>

⁸ <http://technorati.com/>

⁹ <http://kug.ub.uni-koeln.de/>

Seite wird die alte Version gespeichert, so dass Änderungen nachvollzogen und gegebenenfalls ältere Versionen wiederhergestellt werden können.

Der Erfolg eines Wikis basiert darauf, dass sich viele beteiligen, die sogenannte Kollektive Intelligenz oder wisdom of crowds (O'Reilly 2005) wird genutzt. Aus dem zusammengetragenen Wissen vieler entsteht im Idealfall ein Eintrag, der besser ist als der einer einzelnen Person. Für den gemeinsamen Erfolg tritt die Autorenschaft der einzelnen hinter die der Gruppe zurück.

Für Wikis gilt, dass alle Inhalte frei zugänglich sind und von allen bearbeitet werden dürfen. Es werden, wie bei anderen Social Software Anwendungen auch (Jahnke 2009: 193), keine Rollen verteilt. Strukturen und Regeln bilden sich erst im Zuge des gemeinsamen Schreibens. Im Kontext von Organisationen kann die Offenheit bei der Einführung eines Wikis zu Schwierigkeiten führen. Es ist durchaus möglich, dass das Ändern fremder Texte für die Mitarbeitenden so ungewöhnlich ist, dass es eine Weile dauert, bis diese Schwelle überwunden ist (Peters/Stock 2007: 23).

Die Offenheit stellt jedoch auch eine Schwachstelle dar: Dann, wenn sie ausgenutzt wird und die Inhalte eines Wiki bewusst manipuliert, verfälscht oder zerstört werden. Der Bedrohung durch Vandalismus steht aber ebenfalls die Macht der Masse gegenüber. Untersuchungen zur Wikipedia zeigen, dass Fehler schnell bemerkt und korrigiert werden (Ebersbach/Krimmel/Warta 2008: 135). Falls von Anfang an verhindert werden soll, dass alle alles ändern können, lässt sich dies durch die von einigen Wiki-Tools unterstützte differenzierte Rechteverwaltung realisieren.

Eine weitere Funktionalität von Wikis sind Diskussions- oder Kommentarseiten, die es zu jeder einzelnen Wiki-Seite gibt. Hier können gewünschte Änderungen vorab besprochen und Anmerkungen zu den Inhalten gemacht werden.

Ein Effekt, der beim Suchen nach Informationen in einem Wiki zum Tragen kommt, ist der sogenannte Serendipity-Effekt, das heißt, dass der Nutzer beim Suchen im Wiki auf Informationen stoßen kann, die er eigentlich nicht gesucht hat, die aber trotzdem für ihn interessant und wichtig sind (Moskaliuk 2008: 24).

Es stellt sich natürlich die Frage, was Menschen dazu bewegt, Einträge in einem Wiki zu verfassen oder zu korrigieren. Kimmerle erklärt die Bereitschaft zur Mitarbeit mit Erkenntnissen aus der Motivationspsychologie und sozialpsychologischen Konzepten. Die Motivation kommt von innen, ist intrinsisch:

die Beteiligung an einem Wiki ermöglicht ein äußerst selbstbestimmtes Vorgehen, bei dem sich die beteiligten Personen selbst als kompetent in einem bestimmten Bereich erleben können und bei dem sie zugleich zusammen mit anderen ein gemeinsames Ziel verfolgen.

(Kimmerle 2008: 70)

Eine wichtige Rolle spielt das Thema, mit dem sich die Autorinnen und Autoren beschäftigen. Das Schreiben über ein Thema, für das man sich interessiert, wird nicht als anstrengend empfunden. Es kann zu einem Flow-Erleben kommen. Darunter wird ein Zustand verstanden, bei dem eine Person völlig in ihrer Arbeit aufgeht (Kimmerle 2008: 73). Aus sozialpsychologischer Perspektive ist davon auszugehen, dass dann an einem Wiki mitgeschrieben wird, wenn soziale oder persönliche Beziehungen eine Rolle spielen, „wenn sich Personen also an die Wiki-Community als Ganzes oder zumindest an einzelne Personen in der Community gebunden fühlen“ (Kimmerle 2008: 77).

Die Vorteile und der Erfolg öffentlicher Wikis sollen auf den betrieblichen Kontext übertragen werden, wobei sich ein internes Unternehmenswiki in einigen Punkten von öffentlichen Wikis unterscheidet und auch unterscheiden muss (Ebersbach/Krimmel/Warta 2008, Warta 2007). Während an einem öffentlichen Wiki prinzi-

piell alle mit Zugang zum Internet mitarbeiten können, ist die Größe und Zusammensetzung der Wiki-Community in einem Unternehmen vorgegeben. Dies schränkt die Effekte, die durch eine große Zahl von Mitschreibenden entstehen, ein. Die Tatsache, dass es keine anonymen Nutzer gibt, begrenzt aber auch die Gefahr des Vandalismus.

Auch die Motivation zur Mitarbeit ist eine andere. Während die Mitarbeit an einem öffentlichen Wiki mit intrinsischen Faktoren gut erklärt werden kann, sind bei Unternehmenswikis oft extrinsische Faktoren bestimmend. Die Arbeit an einem Unternehmenswiki geschieht während der Arbeitszeit, sie wird bezahlt und nicht per se aus eigenem Antrieb geleistet. Es wird auch über den Einsatz von Anreizen zur Steigerung der extrinsischen Motivation diskutiert. Diese müssen jedoch vorsichtig eingesetzt werden, da so intrinsische Motivation verdrängt werden kann (Warta 2007: 46). Zusätzlich spielt im Unternehmen der Zeitfaktor eine Rolle. Die Arbeit am Wiki ist in den Arbeitsalltag zu integrieren und es bleibt häufig keine Zeit dafür. Für die erfolgreiche Einführung eines Unternehmenswikis ist besonders wichtig, dass bereits vor dem Start Inhalte angelegt sind, dass das Wiki also vorgefüllt ist. So kann der Gefahr entgegengewirkt werden, dass auf die Neugier auf das Neue Enttäuschung und Ablehnung folgen.

Wikis werden in Unternehmen häufig eingesetzt, weil sie leicht an die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst werden können.

„Mit einem Wiki wird jeder Mitarbeiter in die Lage versetzt, neue Erkenntnisse

- nach bestem Wissen und Gewissen
- so früh wie möglich
- in wiederauffindbarer Form und
- informell

bestimmten Mitarbeitern offenzulegen und zusammen mit ihnen zu neuem Wissen zu entwickeln.“

(Ebersbach/Krimmel/Warta 2007: 141 f.)

Nicht nur in Wirtschaftsunternehmen sondern auch in der öffentlichen Verwaltung wird mit Wikis gearbeitet. Ein Beispiel ist WiWiB – Wikibasiertes Wissensmanagement im Bürgerservice. Ziel dieses behördenübergreifenden Wikis in Baden-Württemberg ist es, Bediensteten in Bürgerämtern das Organisieren und schnelle Auffinden relevanter Informationen für die Erledigung der Aufgaben zu ermöglichen. „Die Beschäftigten, die Tag für Tag Bürgerkontakte haben, erkennen am besten, welche Informationen von den Kunden nachgefragt oder zur Sachbearbeitung benötigt werden“ (Hermann 2008: 145). Das Wiki ermöglicht ihnen, auf die Rechercheergebnisse und Tipps anderer zurückzugreifen oder ihren Informationsbedarf zu signalisieren.

Die größte Hoffnung die mit einem Unternehmenswiki verbunden wird ist, dass Informationen schneller gefunden werden und das Know-how im Unternehmen verbleibt (Metz 2009: 48). Die (weitgehende) Gleichberechtigung im Wiki erlaubt es allen Mitarbeitenden eigenständig an einer Wissenssammlung mitzuarbeiten, die den tatsächlichen Bedürfnissen des Arbeitsalltags entspricht und die tatsächlich benötigte Informationen bereithält. Das Wiki unterstützt darüber hinaus die Zusammenarbeit in einer dezentralisierten Gruppe und erlaubt es jedem sich schnell einen Überblick über Änderungen zu verschaffen.

Die Einführung eines Wikis trifft jedoch, wie alle Neuerungen, auch auf Widerstände, die überwunden werden müssen. Die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist bei einem Wiki besonders wichtig, da es von der aktiven Mitarbeit vieler lebt. Dazu gehört auch, dass die Unternehmenskultur die Arbeit mit einem so offenen System

wie einem Wiki fördert und die Mitarbeitenden dazu bereit sind, ihr Wissen zu teilen. Dieser Prozess kostet Zeit und Geld. Die Einführung eines neuen Tools lässt außerdem für die IT-Administration zusätzlichen Aufwand entstehen. Es darf darüber hinaus nicht vergessen werden, dass das Wiki auch nach der Phase der Implementation gepflegt werden muss. Ansonsten besteht durchaus die Gefahr, dass das Wiki nicht genutzt wird oder Qualitätsprobleme entstehen.

3 Ein Wiki für die Infothek?!

Im zweiten Teil der Arbeit sollen nun Vorarbeiten für eine mögliche Wiki-Einführung im Referat Informationsdienste des Landtags Nordrhein-Westfalen geleistet werden. Bei diesen Überlegungen orientiere ich mich an den von Richter (2008: 151) vorgeschlagenen Schritten auf dem „Weg zum eigenen Unternehmenswiki“.

Erstens wird das Ziel und Projekt definiert. Es wird gesammelt, welche Erwartungen es an das Wiki gibt und welche Verbesserungen erreicht werden sollen. Eine konkrete Formulierung der Aufgaben des Wikis ist nötig, damit in einem späteren Schritt die Anforderungen an die Wiki-Software abgeleitet werden können. Des Weiteren sollte ein Team gegründet werden, das das Wiki einführt und auch für dessen Betrieb und Weiterentwicklung verantwortlich ist.

Zweitens findet eine Ist-Analyse statt. Es werden Informationen zusammengetragen, die die aktuelle Situation widerspiegeln, wobei sowohl inhaltliche als auch technische Aspekte in die Analyse einfließen.

Drittens werden die Anforderungen an das Wiki erfasst sowie die Inhalte bestimmt und kategorisiert.

Viertens wird die Wiki-Software ausgewählt, Regeln, Richtlinien und Hilfen für das Arbeiten mit dem Wiki werden erarbeitet, bestehende Inhalte werden überarbeitet.

Fünftens, das Wiki wird eingeführt. Hierzu gehören die Installation und Anpassung der Software, die Übernahme der erarbeiteten Inhalte in das Wiki sowie die Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Sechstens, mit dem Wiki wird gearbeitet. „In der Betriebsphase wird das Wiki durch die Aktivität der Nutzer vorangetrieben. Wird beobachtet, dass die Nutzung gering ausfällt, ist nach den Ursachen zu suchen und es sind Gegenmaßnahmen einzuleiten“ (Richter 2008: 160). Darüber hinaus sollte die Wiki-Einführung evaluiert werden.

Wichtig ist es, während des gesamten Prozesses die Bedürfnisse und Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu beachten. „Ein Wiki kann nur dann erfolgreich sein, wenn die Menschen, die mit ihm arbeiten sollen, auch mit ihm arbeiten wollen.“ (Richter 2008: 161)

3.1 Eine Vision für den Einsatz des Wikis

Das Wiki soll an der Infothek des Referats „Informationsdienste“ mit den Sachbereichen Bibliothek, Archiv, Landtagsdokumentation und Parlamentsspiegel zum Einsatz kommen. Die Infothek ist die zentrale Auskunftsstelle des Referats und befindet sich im Lesesaal der Bibliothek. Die Aufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umfassen die Aufsicht im Lesesaal, die Beratung und Unterstützung der Leserinnen und Leser sowie die Beantwortung von Fragen und Durchführung von Recherchen.

Prinzipiell kann an der Infothek jeder Informationen über parlamentarische Vorgänge bekommen oder um Unterstützung bei der Arbeit in der Bibliothek bitten. Während sich die Tätigkeit für externe Nutzerinnen und Nutzer weitestgehend hierauf beschränkt, werden für Mitarbeitende der Landtagsverwaltung sowie für Abgeordnete und deren Mitarbeitende auch weitergehende Aufträge erledigt. Dazu werden nicht

nur die im Referat geführten Datenbanken sondern auch Datenbanken von Anbietern wie juris oder Genios herangezogen und Bücher sowie andere Materialien aus anderen Bibliotheken oder Behörden beschafft.

An der Infothek arbeiten Mitarbeitende aus allen vier Sachbereichen mit und wechseln sich in der Regel alle zwei Stunden ab. Seit einigen Monaten gibt es eine AG Infothek, die sich unter anderem mit der Verbesserung der Auskunftstätigkeit und der Informationsweitergabe zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschäftigt. Eine Reihe interner Fortbildungen wurde ebenfalls organisiert.

Mit Hilfe eines Wikis wird die Auskunftstätigkeit dadurch erleichtert, dass alle vorhandenen Informationen an einem Ort gebündelt werden und schneller auf sie zugegriffen werden kann. Des Weiteren kann eine Sammlung von Hinweisen angelegt werden, wie in bestimmten wiederkehrenden Situationen reagiert oder an welche anderen Stellen verwiesen werden kann. Auch Rechercheergebnisse, bei denen die Vermutung besteht, dass sie mehrfach benötigt werden, können in einem Wiki gesammelt werden.

Das Wiki ist ein Baustein zur Arbeitserleichterung sowie zur Sicherung und Verbesserung der Qualität der Auskunft. Es soll ein Beitrag dazu geleistet werden, dass ähnliche Anfragen von unterschiedlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ähnlich beantwortet werden und in vergleichbaren Situationen vergleichbar gehandelt wird. Somit bestehen vor allem für neue und noch weniger erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weniger Unsicherheiten im Umgang mit Nutzerinnen und Nutzern und für Nutzerinnen und Nutzer wird die Auskunftstätigkeit verlässlicher. Es entsteht im Laufe der Zeit eine aus der Praxis entwickelte und leicht ergänzbare und veränderbare Sammlung relevanter Informationen und Handlungsmuster.

Das Wiki vereint alle für die Arbeit an der Infothek relevanten Informationen in sich und alle Mitarbeitende an der Infothek arbeiten gleichberechtigt daran mit. Da von allen Computern aus auf das Wiki zugegriffen werden kann, ist die Arbeit daran nicht auf die Zeit, die an der Infothek verbracht wird, beschränkt. Gute Ideen können vom eigenen Arbeitsplatz aus ergänzt werden.

Das Wiki unterstützt drei der von Nonaka und Takeuchi beschriebenen Prozesse zur Wissensschaffung. Die Mitarbeitenden externalisieren einen Teil ihres Wissens, indem sie es aufschreiben. Diejenigen, die diese Einträge lesen, haben die Möglichkeit Neues zu lernen, anzuwenden und es zu internalisieren. Außerdem wird bestehendes Wissen neu kombiniert, wodurch ebenfalls neues Wissen entstehen kann. Die Wissensspirale wird in Gang gesetzt, da das individuelle Wissen durch die Veröffentlichung im Wiki auf die Ebene der Gruppe gehoben wird. Die Gruppe vermehrt ihr Wissen dadurch, dass jeder einzelne das im Wiki abgelegte Wissen nutzen und es in seinen eigenen Wissensbestand aufnehmen kann. Die Ebene des Unternehmens beziehungsweise der Organisation ist im Fall des Landtags nicht eindeutig zu definieren: im engeren Sinn besteht sie nur aus der Landtagsverwaltung, im weiteren Sinn gehören auch die Fraktionen und Abgeordneten sowie deren Mitarbeitende dazu. Beide Gruppen können indirekt von einem Infothek-Wiki profitieren: Die Mitarbeitenden an der Infothek wenden ihr Wissen, das sie mit Hilfe des Wikis vermehrt haben, an und geben es weiter.

3.2 Ist-Analyse

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wechseln sich bei der Tätigkeit an der Infothek in der Regel alle zwei Stunden ab. Im Zuge dieses Wechsels findet meist ein kurzer Austausch darüber statt, ob etwas Besonderes vorgefallen ist, ob noch Aufträge offen sind, Nachfragen zu Aufträgen zu erwarten sind, welche Strategien bei der Suche

nach Informationen angewendet werden können, an welche weiteren Ansprechpartner verwiesen werden könnte.

Ein systematischer Austausch über derartige Fragen findet seit kurzem im Rahmen einer Arbeitsgruppe statt, an der sich allerdings nicht alle betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligen. Die Ergebnisse dieser Besprechungen werden per E-Mail verschickt und teilweise in ein sogenanntes Infothek-Handbuch eingetragen. Es enthält unter anderem Informationen über die Erledigung von Aufträgen, über das Verhalten in möglicherweise eintretenden Sondersituationen wie zum Beispiel Filmaufnahmen im Lesesaal, über den Umgang mit nichtöffentlichen Dokumenten und die Buchausleihe. Änderungen am Handbuch werden zurzeit nur von einer Verantwortlichen vorgenommen, was dazu führt, dass Änderungsbedarf erst angemeldet und daraufhin gegebenenfalls ein neues Kapitel in das Handbuch eingefügt wird. Über Änderungen wird ebenfalls per E-Mail informiert. Die Struktur des PDF-Dokuments, das in einem für alle zugänglichen Ordner abgelegt ist, orientiert sich an einem gedruckten Buch mit Kapiteln und Index. Diese Form erschwert mitunter das Finden der gesuchten Information und Querverweise zwischen den einzelnen Einträgen und direkte Links auf Quellen außerhalb des Handbuchs gibt es nicht.

Ob die derzeit praktizierte Art und Weise der Verteilung und Speicherung von Informationen ihren Zweck erfüllt, darf bezweifelt werden. E-Mails können leicht in der Flut der täglich eingehenden Nachrichten übersehen werden oder das Lesen wird immer wieder verschoben. Im Gegensatz dazu steht das Wiki als Pull-Medium, in dem sich die Nutzenden, dann, wenn sie es möchten, gezielt über Änderungen informieren können. Falls dennoch Benachrichtigungen über Änderungen per E-Mail gewünscht werden, lässt sich dies bei etlichen Wiki-Tools automatisieren.

Es existieren außerdem noch weitere elektronische Ordner mit Dokumenten, die für die Arbeit an der Infothek und die Arbeitsorganisation wichtig sind. Der für mehrere Wochen im Voraus erstellte Einsatzplan hat einen eigenen Ordner. Es liegt ein Ordner vor, in dem bereits getätigte Recherchen, bei denen die Vermutung besteht, dass die gleiche Frage noch mehrmals auftauchen könnte, abgelegt werden können. Da manche Sachverhalte manchmal verstärkt nachgefragt werden, ist es das Ziel, durch die Speicherung des Ergebnisses mehrfache Suchen zu vermeiden. Ein Beispiel hierfür sind Anfragen zum sogenannten „Nichtraucherschutzgesetz“. Kurz nach dessen Inkrafttreten wurde sehr häufig danach gefragt und auch Fragen zu dessen Auslegung gestellt. Eine Auslegung von Gesetzen und Rechtsberatung kann und darf die Infothek nicht leisten, so dass in solchen Fällen in der Regel an andere Stellen verwiesen wird. Im Fall des Nichtraucherschutzgesetzes an die Regierung, die eine Hotline eingerichtet hatte. Diese für alle Mitarbeitenden wichtige Information wurde aber nicht im vorgesehenen Ordner festgehalten, sondern auf einem Blatt Papier, das auf dem Schreibtisch abgelegt wurde. Diese Art und Weise der Weitergabe von Informationen erfüllt zwar ihren Zweck, ist aber nicht sehr verlässlich und nachhaltig.

Eine weitere Gruppe von Informationen stellen Schulungsunterlagen dar. Im Rahmen der oben erwähnten Arbeitsgruppe wurde eine Reihe von Schulungen initiiert und durchgeführt, in der für die Arbeit wichtige interne und externe Datenbanken und Informationsquellen vorgestellt werden und der Umgang mit ihnen erklärt wird. Hierzu gibt es meist schriftliche Unterlagen, die an die Teilnehmenden verteilt werden. Zusätzlich werden sie in einem Ordner mit dem Namen „AG Schulung“ elektronisch gespeichert. Diese Erläuterungen können immer nur vorläufig sein und müssen an Veränderungen angepasst werden. Dabei besteht die Gefahr, dass, falls das vorhandene Dokument geändert wird, die Neuerungen übersehen werden, oder, falls ein neues Dokument angelegt wird, bald eine unübersichtliche Zahl von Versionen existiert. Mit einem Wiki könnte dem begegnet werden. Prinzip eines Wikis ist

schließlich, die einfache Änderbarkeit von Einträgen bei gleichzeitiger geordneter Aufbewahrung früherer Versionen.

Das Wiki könnte außerdem für die Verwaltung von Aufträgen, die an der Infothek erledigt werden, „missbraucht“ werden. Derzeit wird die Auftragsverwaltung mittels Vordrucken, die ausgefüllt und nach Datum sortiert in einen Ordner geheftet werden, erprobt. Dabei sind schon nach kurzer Zeit zwei Probleme offensichtlich: Erstens ist nicht jede Handschrift gut lesbar. Zweitens wird auf dem Bogen „in Bearbeitung“ vermerkt, wäre es gut schnell und einfach eintragen zu können, was unternommen wurde. Dies ist aber nur schwer möglich, da der Bogen an der Infothek verbleibt, wenn die Schicht beendet ist, am Auftrag aber vom eigenen Büro aus weitergearbeitet wird. In einem Wiki könnte ein Bereich „Aufträge“ geschaffen werden, in dem für jeden Auftrag eine Seite angelegt wird. Somit könnten die Aufträge gemeinsam verwaltet werden, auch wenn diese Art der Seitengestaltung von der Wiki-Idee abweicht. Ein Vorteil der Integration der Auftragsverwaltung ist, dass dann tatsächlich alle Informationen in einem System vereint wären.

Fragen bezüglich der technischen Situation müssen erst noch mit dem Referat IT-Management, das für die Installation und Anpassung des Wikis zuständig wäre, geklärt werden. Meines Erachtens dürfte es hinsichtlich der technischen Voraussetzungen keine Einschränkungen geben. Der Landtag verfügt über mehrere Server und zum Umgang mit Datenbanken ist im IT-Management das nötige Know-how vorhanden.

Wünschenswert wäre eine Integration des Zugangs zum Wiki in das Intranetangebot, wobei dieser nur für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Referats Informationsdienste möglich sein dürfte, da das Wiki ein referatsinternes Arbeitsinstrument sein soll. Da die Anmeldung zum Intranet personalisiert erfolgt und es bereits einen Bereich mit referatsinternen Links gibt, den auch nur die Mitarbeitenden des Referats angezeigt bekommen, sollte es möglich sein, einen weiteren Link zum Wiki hinzuzufügen.

3.3 Konzeption und Inhalte

Die Organisation und Generierung von Wissen mit Hilfe eines Wikis wäre für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter etwas völlig Neues, weshalb sicherlich viel Überzeugungsarbeit zu leisten sein wird und die Einführung des Wikis sorgfältig vorbereitet werden sollte. Zu dieser Vorbereitung gehört die für ein internes betriebliches Wiki besonders wichtige Befüllung. Die meisten Inhalte sind bereits vorhanden, was fehlt, sind Verbindungen zwischen diesen, eine neue Aufteilung und wikispezifische Informationen: Erstens sollte das Wiki und sein Zweck erklärt werden, zweitens werden Hilfestellungen bezüglich des Umgangs mit dem Wiki und gegebenenfalls der Wiki-Syntax benötigt, drittens sollten einige Anmerkungen zur „Netiquette“ nicht fehlen.

Zur Strukturierung der Inhalte, die im Wiki eigentlich keine große Rolle spielen sollte, wird ein einfaches Kategoriensystem vorgeschlagen, wobei dieses keine Hierarchie darstellt. Die Kategorien bieten einen schnellen Überblick über die Inhalte und erleichtern das Navigieren. Außerdem stellen sie einen Anknüpfungspunkt an bekannte Ablagesysteme wie zum Beispiel das Web Content Management System dar.

Unter den Punkt „Hilfe“ fallen alle Einträge, die Erklärungen zur Arbeit mit dem Wiki und seinem Zweck enthalten. Antworten auf Fragen wie „Wie schalte ich die Telefon-Sprachbox ein?“ oder „Wer hat das Recht, vertrauliche Dokumente zu bekommen?“ finden sich unter „Organisatorisches“. Zur Unterstützung der Beantwortung von Fragen und der Durchführung von Recherchen gibt es drei Punkte: Unter „Recherchen“ werden Ergebnisse gesammelt, die vermutlich mehrmals benötigt werden. Allgemei-

ne Hinweise zum Beispiel darüber, an welche Stellen gegebenenfalls weiterverwiesen werden kann, sind unter „Tipps und Tricks“ zu finden. Unter „Informationsquellen“ gibt es Schulungsunterlagen und Erklärungen zu Datenbanken und nützlichen Internetseiten. Der Punkt „Aufträge“ ist der für die oben beschriebene Auftragsverwaltung zweckentfremdeter Bereich.

Die vorhandenen Inhalte müssen diesen Bereichen zugeordnet werden, wobei es nötig sein wird, aus umfangreichen Dokumenten, die mehrere Themen behandeln, kürzere Wiki-Seiten zu machen.

Um den Kolleginnen und Kollegen einen Eindruck davon vermitteln zu können, wie ein Wiki für die Infothek aussehen könnte, habe ich ein Wiki angelegt. Ich habe mich für die Software MediaWiki entschieden, die auch für die Enzyklopädie Wikipedia verwendet wird. MediaWiki erfüllt die im Kapitel 3.4 beschriebenen Anforderungen. Außerdem gibt es hierfür ausführliche Dokumentationen und die Software wird in vielen Unternehmen eingesetzt (Warta 2009: 203). Für die Installation des Test-Wikis musste zunächst eine Testumgebung mit Webserver und Datenbank eingerichtet werden, innerhalb der die Wiki-Software dann läuft¹⁰. Das Wiki selbst wurde noch nicht befüllt, es wurde zunächst nur ein Logo eingebunden, die Hauptseite gestaltet und die Navigationsstruktur angepasst.

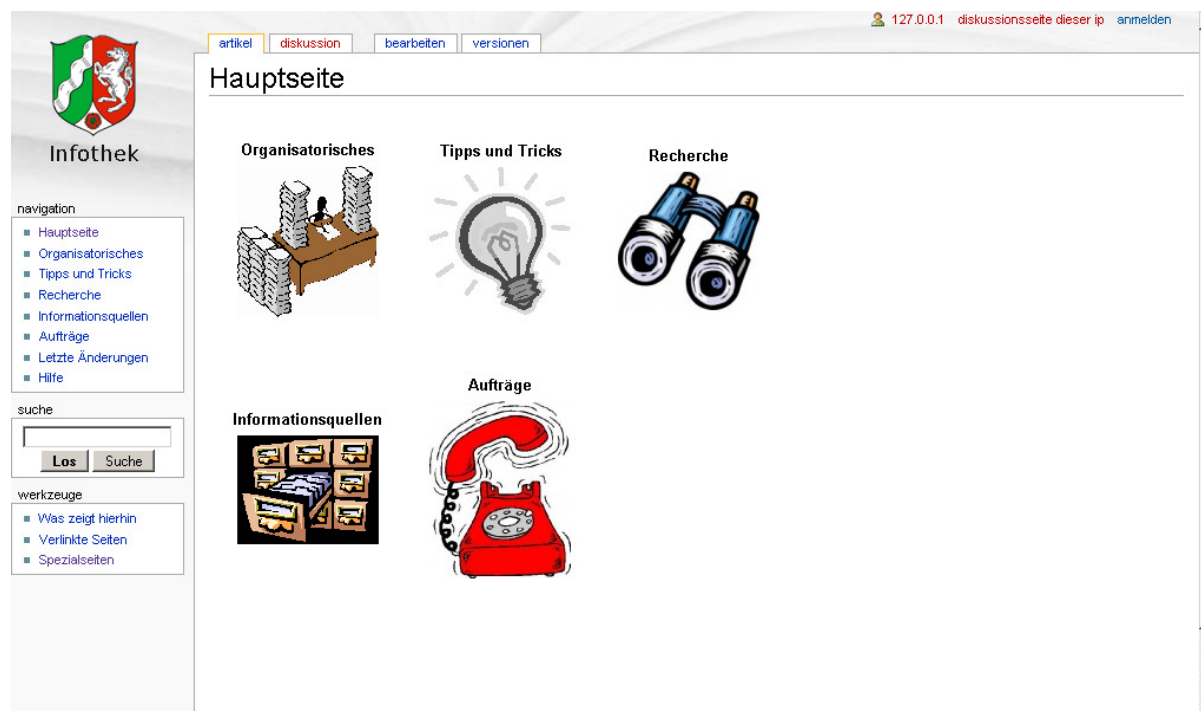


Abb. 4: Screenshot der Hauptseite des Test-Wikis

Ein ausgefeiltes Rechtssystem, das festlegt, wer welche Seite bearbeiten oder lesen darf, scheint nicht nötig. Schließlich soll die Arbeit mit dem Wiki nicht durch Hürden erschwert werden. Dennoch ist es nötig, eine Person zu bestimmen, die für das Wiki verantwortlich ist, Hilfestellungen gibt und bei möglichen Konflikten moderiert. Ob weitere Reglementierungen und Zuschreibungen von Verantwortlichkeiten nötig sind, wird sich im Laufe des Betriebs des Wikis zeigen.

¹⁰ Eine ausführliche Beschreibung der Vorgehensweise findet sich bei Ebersbach/Glaser/Heigl (2006); die MediaWiki Software und deren Konfiguration ist außerdem bei Lange (2007) beschrieben.

Zur Qualitätssicherung sollten von Anfang an einige Hinweise und Regeln für die Erstellung von Einträgen formuliert werden. Diese könnten in Anlehnung an Danowski/Jansson/Voß (2007: 23) und Müller/Gronau (2008: 16) so aussehen:

Bearbeiten

- Die Leser als Mitschreiber zu sehen ist der Weg zur schnellen Verbesserung und Fehlerbehebung, der die geringsten Umstände macht.
- Das Zweitbeste nach eigenen guten Ideen ist das Erkennen von guten Ideen von anderen.
- Früh publizieren. Oft überarbeiten. Kritikern zuhören.
- Verlinken.

Diskutieren/Kommentieren

- Keine persönlichen Angriffe.
- Freundlich bleiben.
- Anderen helfen.
- Erst lesen, dann fragen.

Löschen

- Erst fragen und diskutieren, dann löschen.

Neu anlegen

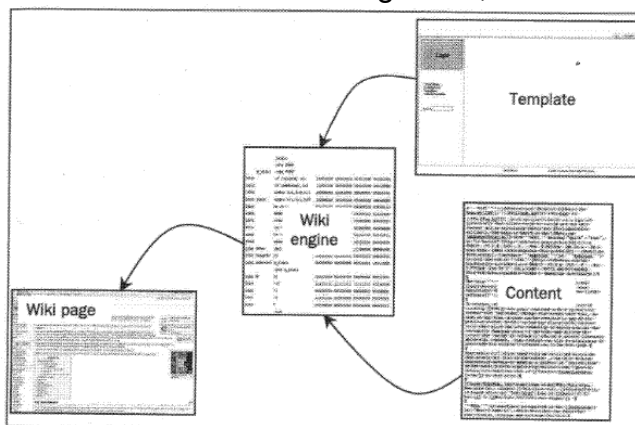
- Ist der Eintrag für die Arbeit an der Infothek relevant?
- Ist eine eigene Seite nötig? Genügt eine Ergänzung bei einem anderen Eintrag? Genügt ein Link?
- Keine Doppelung der Inhalte.
- Die Seite eindeutig benennen.

Problematisch könnte sein, dass das Wiki für einen sehr begrenzten Bereich mit wenigen Mitschreiberinnen und Mitschreibern eingesetzt werden soll. Doch auch ein kleines Wiki kann seinen Zweck, Wissen zu sammeln und zu verteilen, erfüllen. Es ist auch nicht ausgeschlossen, dass es zu einem Spill-Over-Effekt kommt und das Wiki auf andere Bereiche ausgedehnt wird.

3.4 Softwareauswahl

Um eine Softwareauswahl treffen zu können, ist es nötig, sich mit den eher technischen Seiten eines Wikis vertraut zu machen und sich zu überlegen, welche Eigenschaften das eigene Wiki haben soll bzw. worauf verzichtet werden kann.

Wikis bestehen grundsätzlich aus vier Elementen: Dem Inhalt, der von den Nutzerinnen und Nutzern erzeugt wird, der Vorlage, die das Layout festlegt, der Wiki-



Engine, „the software (...) that handles all the ‘business logic’ of the wiki“ (Klobas 2006: 152) und der Wiki-Seite, die von der Wiki-Engine aus dem Inhalt und der Vorlage gebildet wird.

Abb. 5: Elemente eines Wikis
(aus: Klobas 2006: 153)

Für den Betrieb eines Wikis gibt es zwei Möglichkeiten: entweder wird auf der eigenen Hardware eine Wiki-Software installiert und angepasst oder es wird das Angebot eines Hosts im Internet genutzt, der die Wiki-Software zur Verfügung stellt. Die Installation und Anpassung entfällt.

Grundsätzlich ist bei der Auswahl eines Wiki-Tools zu bedenken, dass es Einfluss auf die Nutzung des Wikis hat (Warta 2009: 207). Dies wird besonders bei der Frage, welcher Editor verwendet wird, deutlich. Einerseits können „vermeintlich ‚komfortable‘ Wysiwyg-Editoren (...) dazu verleiten, vom Hauptanliegen - dem kollaborativen Erstellen von Texten – abzulenken und durch Instabilität die Motivation der Anwender beeinträchtigen“ (Warta 2007: 207). Andererseits kann das Erlernen einer Wiki-Syntax eine Hürde für die Mitarbeit darstellen.

Die Kriterien für die Auswahl der Wiki-Software beziehungsweise die Punkte, die beachtet werden sollten, ergeben sich aus den Prinzipien und der Funktionsweise von Wikis. Die hier verwendete Liste vereint Kriterien, die von Ebersbach/Glaser/Heigl (2006: 260 f.) vorgeschlagen wurden sowie die im Choice Wizard auf der Internetseite „Wikimatrix“¹¹ abgefragt werden.

¹¹ <http://www.wikimatrix.org/>

Kriterium	Entscheidung, Anmerkung, Anforderung
Software oder hosted?	Bevorzugt wird die Installation eines Wikis auf der eigenen Hardware; dies bietet mehr Möglichkeiten der individuellen Anpassung und es kann sichergestellt werden, dass keine Unbefugten darauf zugreifen können.
Open-Source oder kommerziell?	Bevorzugt wird ein Open-Source-Produkt, da dies kostengünstiger ist. Das notwendige Know-how für die Installation und Pflege ist in der Organisation vorhanden.
Programmiersprache	Diese Fragen können im Moment nicht beantwortet werden.
Systemanforderungen	
Rechteverwaltung	Prinzipiell sollte eine differenzierte Rechteverwaltung möglich sein, auch wenn diese im Moment nicht benötigt wird.
Gestaltung des Wikis	Eine individuelle Gestaltung des Wikis, zum Beispiel die Einbindung eines Logos, sollte möglich sein.
Sprache	Die Wiki Software sollte Deutsch unterstützen.
Editor	Da die Wiki-Syntax in der Regel leicht zu lernen ist, sollten Tools ohne WYSIWYG-Editor nicht ausgeschlossen werden. Außerdem ist ein derartiger Editor oft als Erweiterung verfügbar.
Hochladen von Dateien	Es sollte möglich sein, Dateien in unterschiedlichen Formaten hochzuladen (z. B. pdf, doc, jpg).
Diskussionsseiten oder Kommentarfunktion	Eine dieser Funktionen sollte vorhanden sein.
Page History	Der Verlauf der Änderungen soll festgehalten werden, nur so kann nachvollzogen werden, was geändert wurde und ältere Versionen können wieder hergestellt werden.
Weiterentwicklung	Es sollte eine Wiki-Software ausgewählt werden, an der weitergearbeitet wird. So ist davon auszugehen, dass vorhandene Fehler behoben werden und auch Verbesserungen oder Neuerungen angeboten werden.
Dokumentation	Es sollte eine gute Dokumentation über die Software geben, in der beim Auftreten von Problemen nachgelesen werden kann.
Editier-Konflikt	Für den Fall, dass mehrere Personen an einer Wiki-Seite arbeiten, sollte eine Lösung vorhanden sein.
Export	Es sollte die Möglichkeit bestehen, die Wiki-Inhalte aus dem Wiki zu exportieren.
Suche	Eine Suche, die den gesamten Inhalt des Wikis durchsucht ist nötig.

Einen Überblick über verfügbare Wiki-Engines zu erhalten, ist nicht leicht, dafür gibt es zu viele. Eine Liste mit Wiki Software findet sich zum Beispiel in der Wikipedia¹² oder im Wiki von Ward Cunningham¹³.

¹² http://de.wikipedia.org/wiki/Liste_von_Wiki-Software

¹³ <http://c2.com/cgi/wiki?WikiEngines>

Bei der Auswahl hilft der Wiki Choice Wizard auf der Seite <http://www.wikimatrix.org>. Hier werden einige der auch oben genannten Kriterien abgefragt und dann dazu passende Software ausgegeben.

Eine große Einschränkung für das Infothek-Wiki ergibt sich draus, dass die Wiki-Software deutsch können soll. Aber auch dann bleibt eine große Zahl übrig. Ein Vergleich wird auch dadurch erschwert, dass es für viele Tools zahlreiche Erweiterungen gibt - für MediaWiki beispielsweise über 1000¹⁴. Eine endgültige Entscheidung kann nur in Zusammenarbeit mit dem Referat IT-Management getroffen werden. Zur Vorbereitung dieses Abstimmungsprozesses könnten einige Tools, die den Anforderungen gerecht werden, genauer betrachtet werden; dazu zählen unter anderem MediaWiki, DokuWiki, TWiki oder MoinMoin.

4 Zusammenfassung und Ausblick

Sowohl in Wirtschaftsunternehmen als auch in der öffentlichen Verwaltung werden Wikis als Instrument des Wissensmanagements eingesetzt. In dieser Arbeit wurden Vorarbeiten für die Einführung eines Wikis an der Infothek des Landtags Nordrhein-Westfalen geleistet. Im ersten Teil wurde der Begriff „Wissen“ aus wirtschaftswissenschaftlicher und informationswissenschaftlicher Perspektive definiert und es wurde die implizite und explizite Dimension von Wissen erläutert. Daran schloss sich die Darstellung von Konzepten des Wissensmanagements an, zu dessen Aufgaben sowohl die Speicherung und Aufbereitung vorhandenen Wissens als auch die Wissensschaffung zählen. Das Hauptaugenmerk lag auf dem Ansatz von Nonaka und Takeuchi, die die implizite Dimension des Wissens herausarbeiten und die Bedeutung von Gruppen für die Schaffung von Wissen in Unternehmen betonen.

Zur Unterstützung des Wissensmanagements werden Wikis, Blogs und andere Social-Software-Anwendungen eingesetzt, die ihre Popularität den Veränderungen in der Nutzung des Internets verdanken. Die Wiki-Idee funktioniert auch innerhalb von Unternehmen und Organisationen, obwohl die Zahl der Mitschreibenden begrenzt ist und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hierfür motiviert sein müssen. Auch für den Aufbau einer einheitlichen Wissenssammlung für die Infothek ist ein Wiki geeignet, da alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gleichberechtigt mitarbeiten und am Wissen der anderen teilhaben können. Das Wissen der gesamten Gruppe wird vermehrt und es wird ein Beitrag zur Verbesserung der Qualität der Auskunft geleistet.

Im zweiten Teil dieser Arbeit wurde eine Vision für das Infothek-Wiki entwickelt, bereits vorhandene und noch zu schaffende Inhalte identifiziert, ein Vorschlag für die Formulierung von Regeln für die Arbeit mit dem Wiki und eine Liste mit Anforderungen an die Wiki-Software erarbeitet.

Der nächste Schritt auf dem Weg zur tatsächlichen Einführung eines Infothek-Wikis ist die Überzeugung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für diese Idee. Hierfür könnte es einen Workshop geben, bei dem die Idee des Infothek-Wikis mit Hilfe des vorbereiteten Test-Wikis vorgestellt wird und die Wiki Prinzipien erklärt werden. Daraus sollten dann weitere Ideen für den Einsatz und die Gestaltung des Wikis entstehen. Außerdem sollte frühzeitig eine Person bestimmt werden, die für das Wiki und dessen Einführung verantwortlich ist. Bei ihr laufen die Fäden zusammen, sie sammelt Anregungen und moderiert den Prozess entscheidend mit. Dazu gehören auch Absprachen mit dem Referat IT-Management über die Auswahl und Anpassung der Wiki-Software. Auf Grundlage der bereits identifizierten Inhalte kann das Wiki dann be-

¹⁴ Für einen Überblick siehe http://www.mediawiki.org/wiki/Category:All_extensions

füllt werden, wofür einige engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewonnen werden sollten, die dann auch neue Texte verfassen. Vor der endgültigen Freigabe des Wikis sollte eine Schulung im Umgang mit diesem neuen und ungewohnten Medium angeboten werden.

Literaturverzeichnis

Alpar, Paul, Steffen Blaschke 2008: Einleitung, in: Alpar, Paul, Steffen Blaschke (Hrsg.) 2008: Web 2.0 - Eine empirische Bestandsaufnahme, Wiesbaden, S. 2-14.

Armutat, Sascha, Hartmut Krause, Frank Linde, u. a. 2002: Wissensmanagement erfolgreich einführen. Strategien - Instrumente - Praxisbeispiele, Düsseldorf.

Back, Andrea, Florian Heidecke 2008: Einleitung, in: Back, Andrea, Norbert Gronau, Klaus Tochtermann (Hrsg.) 2008: Web 2.0 in der Unternehmenspraxis, S. 1-8.

Brücher, Heide 2004: Leitfaden Wissensmanagement. Von der Anforderungsanalyse bis zur Einführung, Zürich.

Brückmann, Bert 2007: Web 2.0 - Social Software der neuen Generation, <<http://sciencegarden.de/content/2007-02/web-20%E2%80%93social-software-der-neuen-generation>> Rev. 2009-08-25.

Büchmann, Georg (Hrsg.), Eberhard Urban (Bearb.) 1994: Der neue Büchmann. Geflügelte Worte, Niedernhausen.

Burg, Thomas N., Richard Pircher 2006: Social Software im Unternehmen, in: Wissensmanagement 3/2006, S. 26-28.

Capurro, Rafael: Lässt sich Wissen managen?, <<http://www.capurro.de/wissensmanagement.html>> Rev. 2009-08-25.

Cunningham, Ward: Correspondence on the Etymology of Wiki <<http://c2.com/doc/etymology.html>> Rev. 2009-08-25.

Danowski, Patrick, Kurt Jansson, Jakob Voß 2007: Wikipedia als offenes Wissenssystem, in: Dittler, Ullrich, Michael Kindt, Christine Schwarz (Hrsg.) 2007: Online-Communities als soziale Systeme. Wikis, Weblogs und Social Software im E-Learning, Münster, S. 17-26.

Ebersbach, Anja, Knut Krimmel, Alexander Warta 2008: Auswahl und Aussage von Kenngrößen innerbetrieblicher Wiki-Arbeit, in: Alpar, Paul, Steffen Blaschke (Hrsg.) 2008: Web 2.0 - Eine empirische Bestandsaufnahme, Wiesbaden, S.131-155.

Ebersbach, Anja, Markus Glaser Richard Heigl 2006: Wiki. Web Collaboration, Heidelberg.

Gust von Loh, Sonja 2008: Wissensmanagement und Informationsbedarfsanalyse in kleinen und mittleren Unternehmen. Teil 1: Grundlagen des Wissensmanagements, in: Information Wissenschaft und Praxis, 59(2008)2, S. 118-126.

Hasler Roumois, Ursula 2007: Studienbuch Wissensmanagement, Zürich.

Haun, Matthias 2002: Handbuch Wissensmanagement. Grundlagen und Umsetzung, Systeme und Praxisbeispiele, Berlin/Heidelberg/New York.

Hermann, Burkhard 2008: Wiki-basiertes Wissensmanagement im Bürgerservice. Öffentliche Verwaltung und Web 2.0, in: Haasis, Klaus, Nadia Zaboura 2008: A Digital Lifestyle. Leben und Arbeiten mit Social Software. Innovationsprogramm Web 2.0 der MFG Baden-Württemberg, S. 143-147.

Jahnke, Isa 2009: Das Informelle ist das Besondere - Veränderung formaler Strukturen in Organisationen durch neue Medien, in: Information Wissenschaft und Praxis 60(2009)4, S. 189-196.

Kimmerle, Joachim 2008: Partizipation an Wikis: motivationale und soziale Erklärungsansätze, in: Moskaliuk, Johannes (Hrsg.) 2008: Konstruktion und Kommunikation von Wissen mit Wikis. Theorie und Praxis, Boizenburg, S. 69-82.

Klobas, Jane 2006: Wikis: Tools for Information Work and Collaboration, Oxford.

Koser, Martin 2008: Social Software im Wissensmanagement 2.0. Potenziale von sozialen Netzwerken, Weblogs und Wikis, in: Haasis, Klaus, Nadia Zaboura 2008: A Digital Lifestyle. Leben und Arbeiten mit Social Software. Innovationsprogramm Web 2.0 der MFG Baden-Württemberg, S. 13-19.

Krcmar, Helmut 2005: Informationsmanagement, 4., überarbeitete und erweiterte Auflage, Berlin, Heidelberg, New York: Springer.

Kroski, Ellyssa 2008: Web 2.0 for librarians and information professionals, New York.

Kuhlen, Rainer 2004: Information, in: Kuhlen, Rainer, Thomas Seeger, Dietmar Strauch (Hrsg.) 2004: Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation, 5., völlig neu gefasste Ausgabe, München S. 3-20.

Lange, Christoph (Hrsg.) 2007: Wikis und Blogs. Planen - Einrichten - Verwalten, Böblingen.

Metz, Jürgen 2009: Wikis in Unternehmen erfolgreich einsetzen, in: Wissensmanagement 02/2009, S. 48.

Moskaliuk, Johannes 2008: Das Wiki-Prinzip, in: Moskaliuk, Johannes (Hrsg.) 2008: Konstruktion und Kommunikation von Wissen mit Wikis. Theorie und Praxis, Boizenburg, S. 17-27.

Müller, Claudia, Norbert Gronau 2008: Wikis, in: Back, Andrea, Norbert Gronau, Klaus Tochtermann (Hrsg.) 2008: Web 2.0 in der Unternehmenspraxis, München, S. 10-17.

Nonaka, Ikujiro, Hirotaka Takeuchi 1997: Die Organisation des Wissens. Wie japanische Unternehmen eine brachliegende Ressource nutzbar machen, Frankfurt/NewYork.

North, Klaus 2002: Wissensorientierte Unternehmensführung. Wertschöpfung durch Wissen, 3., aktualisierte und erweiterte Auflage, Wiesbaden.

O'Reilly, Tim 2005: What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software, <<http://oreilly.com/lpt/a/6228>> Rev. 2009-08-25.

Peters, Isabella, Wolfgang G. Stock 2007: Web 2.0 im Unternehmen, in: Wissensmanagement 04/2007, S. 22-25.

Polanyi, Michael 1967: The tacit dimension, New York.

Probst, Gilbert, Steffen Raub, Kai Romhardt 2006: Wissen managen. Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen, 5., überarbeitete Auflage, Wiesbaden.

Richter, Katja 2008: Der Weg zum eigenen Unternehmenswiki, in: Back, Andrea, Norbert Gronau, Klaus Tochtermann (Hrsg.) 2008: Web 2.0 in der Unternehmenspraxis, München, S. 151-161.

Warta, Alexander 2007: Wiki-Einführung in der Industrie. Herausforderungen und Chancen am Beispiel von Robert Bosch Diesel Systems, in: Dittler, Ullrich, Michael Kindt, Christine Schwarz (Hrsg.) 2007: Online-Communities als soziale Systeme. Wikis, Weblogs und Social Software im E-Learning, Münster, S. 41-60.

Warta, Alexander 2009: Über den Einfluss der Wiki-Engine auf die Nutzung von Unternehmenswikis, in: Information Wissenschaft und Praxis 60(2009)4, S. 203-208.

Wiater, Werner 2007: Wissensmanagement. Eine Einführung für Pädagogen, Wiesbaden.

Im Text erwähnte Internetseiten

(alle am 25.08.2009 überprüft)

http://www.wiper.de/instrumente_it.htm
<http://de.wikipedia.org/>
<http://www.studivz.net/>
<http://www.xing.com/>
<http://delicious.com/>
<http://www.youtube.com/>
<http://www.flickr.com/>
<http://technorati.com/>
<http://kug.ub.uni-koeln.de/>
http://de.wikipedia.org/wiki/Liste_von_Wiki-Software
<http://c2.com/cgi/wiki?WikiEngines>
<http://www.wikimatrix.org>
http://www.mediawiki.org/wiki/Category:All_extensions

Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel verwendet habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus Veröffentlichungen übernommen wurden, wurden als solche kenntlich gemacht.

Düsseldorf, 28. August 2009

Vom Konzept der Informations-Leitstelle zur Infothek

Die Organisation des Informationsdienstes für die Hamburgische Bürgerschaft

Überarbeitete Fassung des Vortrags für das Kolloquium der Parlamentsbibliotheken, Leipziger Bibliothekartag 2010

von Dr. Christine Wellems

1971 – Die Informations-Leitstelle wird erfunden, aber nicht eingerichtet

Ein Blick ins Archiv kann manchmal zu überraschenden Erkenntnissen führen. Als ich meinen Beitrag über die Infothek für die Hamburgische Bürgerschaft vorbereitete und dazu auch in die Akte der Abteilung schaute, da wurde mir eines klar: das Konzept der zentralen Infothek ist nicht ganz so neu, wie wir alle dachten. Wieso nicht?

Schon 1971 hatte der damalige Leiter des Referats Parlaments-Dokumentation, *Karl-Heinz Stahnke*, ein Konzept zur Einrichtung einer zentralen Informations-Leitstelle im Referat entwickelt. Es umfasste zu diesem Zeitpunkt drei Bereiche, die *Parlamentskundliche Fachbibliothek*, die *Parlamentsdokumentation* und das *Parlamentsarchiv*. Was sollte die Aufgabe der Leitstelle im Referat sein? Sie sollte künftig alle Aufträge an das Referat entgegennehmen, damit die Kunden ihre Anfragen nicht mehrmals, im ungünstigsten Falle dreimal wiederholen müssten. Sie sollte die termingerechte Bearbeitung gewährleisten (indem Aufträge an die verfügbaren Fachkolleginnen verteilt würden), und sie sollte die Qualität der Rechercheergebnisse prüfen und sichern. Damit lag dem Konzept von 1971 bereits eine deutliche Kundenorientierung zugrunde, denn man wollte die Kunden zentral bedienen und ihnen nicht zumuten, die organisatorischen Details der Abteilung kennen zu müssen, um Aufträge richtig zu platzieren. Auch organisatorische Vorteile wurden gesehen – die verlässliche Annahme von Aufträgen, die gleichmäßige Verteilung an die verfügbaren Kolleginnen und Kollegen und die Möglichkeit der Qualitätskontrolle bei den Rechercheergebnissen. Alle diese Aspekte sind auch Bestandteile des heutigen Konzepts der Infothek für die Hamburgische Bürgerschaft.

Warum das Konzept nicht umgesetzt wurde, lässt sich heute nur vermuten. Zur *Parlaments-Dokumentation* kam damals noch die neu eingerichtete *Presse-dokumentation* hinzu, die organisatorischen Einheiten entwickelten sich in den folgenden Jahren eher eigenständig. Der Einsatz eines fachspezifischen Informationssystems in der *Parlamentsdokumentation* und später dann entsprechender spezifischer IT-Systeme in den anderen Referaten war sicher mit dafür verantwortlich, dass die Spezialisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fortschritt und die Einrichtung einer zentralen Leitstelle erschwert hätte.

2001 - Mit kleinen Schritten zur Infothek

Anfang 2001 wurde in der Abteilung *Parlamentarische Informationsdienste* das Konzept einer zentralen Infothek für das Referat *Parlamentsdokumentation* entwickelt. Der Anlass dazu waren Erfahrungen aus anderen Landtagen, in denen bereits Erfolge mit einer Auskunftstheke oder Infothek zu verzeichnen waren, und die Unzufriedenheit mit den damaligen räumlichen und organisatorischen Gegebenheiten.

Wie wurde das Konzept entwickelt und umgesetzt?

Die *Parlamentsdokumentation* verfügte seit ihrer Einrichtung nicht über eine zentrale Anlaufstelle für die Kunden, sondern war über mehrere Büros verteilt, die sich an den Bibliotheksbereich anschlossen. Kunden, das sind im wesentlichen die Bürgerschaftsabgeordneten und Fraktionen und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sprachen also entweder die Bibliothekarinnen und Bibliothekare im Eingangsbereich an und wurden dann weiter geleitet, oder sie gingen direkt in eines der Büros in der Dokumentation. Hier „störten“ sie jedoch bei der Erledigung der Aufgaben wie z.B. Inhaltserschließung und Erledigung komplexer Recherchen – all dies führte zu der Einschätzung, dass eine verbesserte Zugänglichkeit für die Kunden und die Möglichkeit einer konzentrierten inhaltlichen Arbeit für die Mitarbeiterinnen nur mit Hilfe eines Umbaus der Räume möglich werden würde.

Für die Kunden sollte die Infothek mehrere Vorteile haben: räumlicher Anlaufpunkt sollte sie sein, ständig würde man jemanden erreichen (innerhalb der Öffnungszeiten, die sich nach den parlamentarischen Anforderungen richten, so ist die Infothek z. B. während der Plenarsitzungen bis zum Sitzungsende, maximal bis 21 Uhr, geöffnet), die Kunden hätten eine leicht zu merkende Telefonnummer an der Hand und nur eine, ein Anrufbeantworter für Aufträge außerhalb der Öffnungszeiten könnte besprochen werden, um nur die wichtigsten Vorteile zu nennen.

Der Zeitpunkt für die Umsetzung war gut gewählt: es waren Mittel für einen Umbau verfügbar, der Rathausarchitekt stand dem Vorhaben positiv gegenüber, und die Bürgerschaftspräsidentin unterstützte das Projekt ebenfalls. Da die Mitarbeiterinnen und die Leitung gemeinsam den Umbau befürworteten, konnten auch der Verwaltungsleiter und der Personalrat gewonnen werden. Dies war eine wesentliche Bedingung für den Umbau, denn er beinhaltete die Schaffung eines Großraumbüros, in dem nur die Leiterin über ein eigenes abgeschlossenes Büro verfügen würde.

2002 war der Umbau abgeschlossen, und zur Weihnachtsfeier konnte der sehr ansprechend gestaltete neue Raum den Vertretern der Fraktionen, den Abgeordneten und den Kolleginnen und Kollegen vorgestellt werden.



Foto: Die Infothek der Parlamentarischen Informationsdienste
© Wellems 2003

Die Einführung der zentralen Infothek für die *Parlamentsdokumentation* erforderte neben dem räumlichen Umbau eine Reihe organisatorischer Maßnahmen wie insbesondere

- die erstmalige Information der Kunden über die verlässliche Erreichbarkeit der zentralen Infothek, ihre Telefon- und Faxnummer, E-Mailadresse usw.

- die mehrfache Information derjenigen Kunden, die ihre Aufträge bestimmten Fachkolleginnen erteilten, darüber, dass künftig die zentrale Infothek für Sie verfügbar wäre – und welche Vorteile dies für Sie hätte
- das Erstellen eines Dienstplans für das Auskunftsteam (der Dienst erfolgte zunächst zweitägig, anschließend halbtägig, inzwischen ist der Dienst jeweils zweistündig)
- Regelungen für den Urlaub und kurzfristige Abwesenheit (z.B. Erkrankung) von Mitgliedern des Auskunftsteams
- Verfahren der Übergabe von Aufträgen, der Statistik und des Ausfüllens der Recherchebögen
- den Eintrag der Infothek mit Telefonnummer, E-Mailadresse und allen Namen des Auskunftsteams auf den Seiten im Intranet der Bürgerschaftskanzlei, in den Faltblättern der Kanzlei und der Abteilung, im Geschäftsverteilungsplan und in der Power-Point-Präsentation der Abteilung für die Informationsveranstaltungen für neue Mitarbeiter und Abgeordnete.

Für die inhaltliche Arbeit der beteiligten Fachkolleginnen ergaben sich folgende Notwendigkeiten: das Auskunftsteam musste sich in die bisherigen Spezialgebiete einzelner Fachkolleginnen wie z.B. Bundestags- und Bundesratsmaterialien und Parlamentaria der Europäischen Union einarbeiten und einen möglichst gleichmäßigen Wissenstand erreichen. Der Austausch über besonders wichtige Aufträge und die Verfahren ihrer Erledigung, Verfahren der Kooperation bei komplexen Aufgaben, die Abgabe von Aufträgen bei Überlastung und die Information über neue Kunden – all dies musste geregelt werden.

Die Infothek der *Parlamentsdokumentation* hatte von Anfang an einen kleinen Geburtsfehler: sie war nur zuständig für den Aufgabenbereich der *Parlamentsdokumentation*, die räumlich direkt anschließende *Parlamentsbibliothek* blieb zunächst noch für sich und organisierte ihre Auskunft weiterhin alleine. Dies führte zu mancher Verwirrung: so gab es zwei zentrale Telefonnummern und E-Mailadressen, eine für die Infothek, eine ganz ähnliche für die Bibliothek.

Die nächste Veränderung ließ allerdings nicht lange auf sich warten: sie entstand aus der Überlegung heraus, den Kunden der Abteilung „*Parlamentarische Informationsdienste*“ einheitliche und verlässliche Öffnungszeiten anzubieten. Diese sollten außerhalb der Parlamentsferien Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr betragen, Freitag bis 14:00 Uhr. Für das dritte Referat der Abteilung, die *Pressedokumentation*, die bereits um 7:00 Uhr morgens mit der Erstellung der täglichen Pressespiegel beginnt und um 15:30 Uhr Dienstschluss hat, erwies sich dies als undurchführbar. Eine regelmäßige Anwesenheit einer Auskunft bis 17:00 Uhr konnte dort nicht gewährleistet werden. Gleichzeitig war für die Fachkolleginnen und –kollegen in der *Pressedokumentation* die Auskunft vormittags, wenn alle Kräfte auf die Pressespiegelerstellung gerichtet waren, schwer zu leisten. Warum also nicht die Auskunft für die *Pressedokumentation* bei der zentralen Infothek ansiedeln? Dies war allerdings nur deshalb möglich, weil seit 1999 mit der internen Pressedatenbank die zentrale Informationsquelle online vorhanden war. Bei der Nutzung eines Papierarchivs wäre die zentrale Auskunft an der gemeinsamen Infothek im Rathaus schwierig geworden, da die *Pressedokumentation* und mit ihr das Papierarchiv räumlich getrennt in einem anderen Gebäude untergebracht sind. Auch weiterhin werden Recherchen im Altbestand (inzwischen sind alle Artikel auf Mikrofiches gesichert) an die *Pressedokumentation* abgegeben, die über die Mikrofiches und das entsprechende moderne Lesegerät

verfügt. Auf diese Weise bleiben die Fachkolleginnen und -kollegen aus der *Presse-dokumentation* im Rechercheprozess fit.

Grundsätzlich haben die Kunden jetzt den Vorteil, dass sie auch bei Recherchen im Pressebestand vormittags zeitnah bedient werden, dass Aufträge bis 17:00 Uhr angenommen und ggf. bearbeitet werden und dass sie **eine** Ansprechpartnerin/einen Ansprechpartner für Aufträge zu Parlamentsmaterialien **und** zur Presseberichterstattung haben.

Auch diese kleinere Umstrukturierung musste von organisatorischen Maßnahmen und der entsprechenden Kommunikation mit den Kunden begleitet werden. Und umfasste eine intensive Einarbeitung des Auskunftsteams in die eigene Pressedatenbank und deren inhaltliche Erschließung und die externen Pressedatenbanken.

2008 – Ein Schritt voran

2008 hatten sich die Rahmenbedingungen für die Abteilung erneut verändert: in der ohnehin nur mit wenigen Stellen ausgestatteten *Parlamentsbibliothek* sollte eine frei werdende Stelle nicht nachbesetzt werden. Es war leicht abzusehen, dass eine Auskunft im Umfang von 37 Wochenstunden während des Parlamentsbetriebs und 33 Wochenstunden während der Parlamentsferien mit dieser personellen Ausstattung nicht verlässlich würde gewährleistet werden können. Sollten sich die Dokumentarinnen in die Bibliotheksarbeit einarbeiten, damit eine Vertretung gewährleistet wäre? Könnte dies den Qualitätsansprüchen genügen, wenn die Vertretung nur unregelmäßig erforderlich wäre und damit das Wissen der Dokumentarinnen im Bibliotheksbereich selten abgerufen und genutzt würde? Oder sollten die Bibliothekarinnen sich an der gemeinsamen zentralen Infothek beteiligen? Und damit das Auskunftsteam verstärken? Die Entscheidung fiel zugunsten der Weiterführung des Konzepts einer zentralen Auskunft für die gesamte Abteilung.

Die Einarbeitung erfolgte bei dieser Veränderung in beide Richtungen: die Bibliothekarinnen (auch die Fachangestellte) mussten sich in die beiden Bereiche Parlamentsdokumentation und Presserecherchen einarbeiten, die Dokumentarinnen benötigten eine Einarbeitung in die Dienste der Bibliothek. Dieser Einarbeitungsprozess zog sich über mehr als ein halbes Jahr hin und erfolgte durch „Learning by doing“ an der Infothek, die Bearbeitung von Aufträgen als „Paar“ (eine Dokumentarin/eine Bibliothekarin), und durch Einführungen am Bestand, am OPAC, im Zeitschriftenmagazin usw. Als ganz entscheidend erwies sich der regelmäßige Austausch über bearbeitete Aufträge und Neuerungen im Bestand von Bibliothek und Dokumentation im gesamten Auskunftsteam. Entsprechend wurden die bisherigen wöchentlichen Teambesprechungen der *Parlamentsdokumentation* nun gemeinsam mit der Bibliothek durchgeführt.

Das Hamburger Auskunftsteam umfasst derzeit 8 Fachkolleginnen, darunter sind zwei Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste.

Und erneut musste die nun zentrale Telefonnummer, Faxnummer, Mailadresse überall eingetragen und den Kunden gegenüber publik gemacht werden. Und die Kunden mussten sich an die neue Infothek für alle drei Bereiche der Parlamentarischen Informationsdienste nach und nach gewöhnen.

Anforderungen an die Infothek

Aus der Umsetzung des Konzepts einer zentralen Infothek für die Hamburgische Bürgerschaft lassen sich einige Erfahrungen, Erkenntnisse und Anforderungen ableiten, die ich kurz zusammenfassen möchte.

Hier noch einmal unser Verständnis der Infothek:

Die Infothek ist der Ort, an dem die Kunden der Abteilung *Parlamentarische Informationsdienste* bedient werden, an dem sie persönlich Aufträge erteilen und Rechercheergebnisse und Materialien abholen können und an dem Aufträge über die verfügbaren Kommunikationskanäle Telefon, Fax und E-Mail eingehen und bearbeitet werden. Für die Mitarbeiterinnen ist die Infothek der gemeinsame Auskunftsarbeitsplatz, an dem die wichtigsten gedruckten und elektronischen Informationsquellen verfügbar sind.

Um ihre Funktion zu erfüllen, ist die Infothek in den Räumen der Abteilung zentral und gut sichtbar aufgestellt und einladend gestaltet. Sie ist in räumlicher Nähe zu anderen Kolleginnen (zwei Fachangestellten) untergebracht, die ggf. unterstützen können. Da sich an der Infothek mehrere Mitarbeiterinnen abwechseln, wurde nach längerer Prüfung ein Stuhl angeschafft, der in der Höhe, der Neigung und auch im Hinblick auf die Armlehnen gut verstellbar ist, eine Fußstütze steht ebenfalls zur Verfügung. Grundsätzlich sollte die Infothek genügend Ablagefläche bieten (neben Platz für den PC, den Drucker und das Telefon), so dass z.B. auch die Maus unterschiedlich angebracht werden kann. Für Materialien der Kunden ist eine Ablage in Stehhöhe vorhanden. Grundsätzlich sollte auch die Möglichkeit für vertrauliche Kundengespräche und ruhiges Arbeiten (Recherchieren) gegeben sein, eine Anforderung, die leider mit der Nähe zu Fachkolleginnen und dem zentralen Standort kollidiert.

Ein wichtiges Arbeitsinstrument an der Infothek ist der PC. Er wird an der Infothek mit einer Funktionskennung gestartet, hier findet sich die gemeinsame Oberfläche, hier sind Ordner und Favoriten abgelegt, die regelmäßig überprüft werden, hier gehen die E-Mails an das Funktionspostfach ein. Unter der Funktionskennung sind die gespeicherten Kontakte, Handbücher, Passwörter usw. leicht zu finden. Interessante und wichtige Aufträge werden in einen entsprechenden elektronischen Ordner gespeichert (es werden nicht alle Aufträge eingetragen). Alle Aufträge sind auf den Papier-Recherchebögen zu finden, die aufbewahrt werden und für die Statistik der Abteilung ausgewertet werden. Wichtige gedruckte Materialien (z.B. die Register früherer Wahlperioden) befinden sich in einem Regal direkt neben der Infothek, dort wurde auch das Abholfach für bereitgestellte Materialien eingerichtet.

Die Kundenorientierung

Innerhalb weniger Wochen war die Akzeptanz der Infothek durch die Kunden erreicht, die Rückmeldung durchweg positiv. Die leicht zu merkende zentrale Telefonnummer, die eingängige E-Mail-Adresse, das Funktionspostfach, das regelmäßig gepflegt wird und der aussagekräftig besprochene Anrufbeantworter sowie die ständige Erreichbarkeit der Infothek während der Öffnungszeiten sind inzwischen Stan-

dard in der Bürgerschaftskanzlei geworden. Im Rahmen der Verbesserung der Dienste hat die Abteilung kürzlich noch einheitliche Standards für bestimmte Kommunikationssituationen (Melden am Telefon, Annehmen von Gesprächen von anderen Telefonen) entwickelt. Auch Vorgaben für die Struktur und grundlegende sprachliche Formen für E-Mails und Fax liegen vor. Der Recherchebogen, auf dem Einzelheiten jedes Auftrags festgehalten werden, wird regelmäßig angepasst. Er dient auch der statistischen Erfassung der Kunden (wie viele kommen persönlich), der genutzten Quellen (interne Datenbanken, externe Quellen) und z.B. der Dringlichkeit von Aufträgen (wie lange ist Zeit für die Erledigung?). Die statistische Auswertung erlaubt Aussagen darüber, welche Quellen in welchem Umfang genutzt werden (kann eine Quelle ggf. abgeschafft werden?), welche Fraktionen den Service häufig oder eher selten in Anspruch nehmen und wie viele externe Kunden wie Anwaltskanzleien, Presse, Studierende die Infothek nutzen. (Die Parlamentarischen Informationsdienste sind eingeschränkt öffentlich, insofern gibt es eine Gruppe externer Nutzer). Eine sicher wünschenswerte Messung der Kundenzufriedenheit (z.B. durch eine Umfrage) war leider in den letzten Jahren nicht möglich, da dies im Haus abgestimmt werden müsste.

Eine häufig eingehende positive Rückmeldung an der Infothek sei hier erwähnt: die **umgehende** Erledigung gerade einfacherer Aufträge (Zusendung eines Zeitungsartikels, einer Auszugs aus dem Plenarprotokoll oder einer Gesetzesänderung) wird von den Kunden sehr gelobt und äußerst positiv bewertet wird.

2011 – Der nächste Schritt?

Im 2. Halbjahr 2010 wird das Thema Infothek in der Abteilung erneut aufgegriffen mit dem Ziel zu überprüfen, ob das bisherige Konzept die optimale Informationsvermittlung für die Kunden ermöglicht und ob die derzeitigen räumlichen Gegebenheiten für die Kunden und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterhin zufriedenstellend sind.

In diesem Zusammenhang sind bereits folgende Fragen formuliert worden:

- Sollen die Aufträge persönlich erscheinender Kunden der Infothek (im vergangenen Jahr immerhin 450) weiterhin zusammen mit den Aufträgen, die per Telefon oder E-Mail eingehen, erledigt werden? Oder sollte die Infothek für persönlich erscheinende Kunden und eine „Infothek“ für Anrufe und Mails getrennt werden?
- Sollte die derzeitige Infothek in den Räumen der Abteilung weiter nach vorne verlagert werden (in den Bibliotheksbereich) oder vielleicht nur die Infothek für persönlich erscheinende Kunden?
- Kann im großen Raum der Abteilung durch entsprechende Maßnahmen eine geringere Lärmbelästigung erreicht werden?
- Soll nach dem Düsseldorfer Vorbild eine fachspezifische Weiterbildung zur Qualität der Auskunft für das Auskunftsteam durchgeführt werden?
- Wie soll mit neuen Anforderungen der Kunden umgegangen werden, insbesondere mit den Wünschen nach Aufzeichnungen aus dem Plenum als Video-

streams – gehört dies zum Aufgabenspektrum der Abteilung, wie kann es abgedeckt werden?

- Müssen die intern erstellten Informationsquellen (Pressedatenbank, Parlamentsdatenbank, Abgeordnetendatenbank) aus der Sicht der Rechercheure weiterentwickelt werden? Wie kann dies erfolgen?
- Wie kann eine digitale, interaktive Infothek („Infothek im Intranet und Internet“) aussehen – wie kann sie realisiert werden?

Die Infothek hat sich in den vergangenen Jahren als Gewinn für die Kunden und für die Abteilung *Parlamentarische Informationsdienste* erwiesen. Sie wird bleiben! Das organisatorische, inhaltliche und räumliche Konzept soll jedoch überprüft und - falls erforderlich – den geänderten Anforderungen angepasst werden.