

# WIKIS ALS WISSENSMANAGEMENTTOOL FÜR BIBLIOTHEKEN. EIN PRAXISBERICHT

MICHAELA PUTZ

## ABSTRACT

*Das InfoCenter ist die zentrale Anlaufstelle für Fragen zu Literaturrecherchen und für die Suche nach Fachinformationen in der Universitätsbibliothek der Wirtschaftsuniversität Wien. Infodienste werden von MitarbeiterInnen aus allen Abteilungen der Bibliothek geleistet – durch die große Anzahl der Beteiligten ist es oft schwierig, alle auf dem aktuellen Wissensstand zu halten. Weiters gibt es keinen schnellen und einheitlichen Zugriff auf alle Informationen, da diese teils in Printform, teils in elektronischer Form oder überhaupt nur in den Köpfen der MitarbeiterInnen vorliegen. Auch die Aktualität der Information ist oft unklar. Aus diesem Grund haben wir, ausgehend von einer Analyse der vorhandenen Informationsmaterialien und -bedürfnisse, verschiedene Technologien für das Informationsmanagement und zur Verbesserung der Kooperation verglichen und uns dann für ein Wiki entschieden. Es soll hier der Weg von der Erhebung der Ausgangssituation über die Definition von Kriterien, die Auswahl geeigneter Tools sowie Erfahrungen bei Installation und Anpassung des Systems bis hin zu ersten Eindrücken von der Benutzung des Wikis beschrieben werden.*

## AUSGANGSLAGE

Das InfoCenter ist die zentrale Anlaufstelle der Universitätsbibliothek der Wirtschaftsuniversität Wien (im Folgenden: WU-Bibliothek) für Fragen zur Bibliotheksbenutzung, zu Literaturrecherchen und für die Suche nach Fachinformationen. Hier werden Fragen zu allen Medienarten (Büchern, Zeitschriften und elektronischen Fachinformationen) an einem Punkt beantwortet. Infodienste werden von 25 MitarbeiterInnen aus allen Abteilungen der Bibliothek geleistet. Durch die große Anzahl der Beteiligten, die durchschnittlich 1-2 Mal/Woche jeweils für einige Stunden im InfoCenter ihren Dienst versehen, ist es oft schwierig, alle auf dem aktuellen Wissensstand zu halten.

Folgende Probleme wurden identifiziert:

- Viel Kommunikation im InfoCenter verläuft als so genannte "Stille Post" (z.B. bei vergessenen Kopierkarten, Anfragewellen): Wenn jemand auf etwas stößt, das auch für nachfolgende Dienste interessant sein könnte, wird meistens ein

Zettel/Post-it hinterlegt, der/die Nachfolgende ist sich aber nie sicher, ob die Information noch aktuell ist. Es ist auch nicht geklärt, wer für das Entfernen des Zettels/ Post-it zuständig ist.

- Viele Informationen sind redundant vorhanden, oft in verschiedenen Versionen: InfoCenter-Mappe, Website, Folder, InfoCenter-Ordner am Server usw. (siehe Abbildung 1)
- Zur Information aller InfoCenter-MitarbeiterInnen über Neuerungen, Änderungen etc. findet monatlich eine Besprechung statt, deren Protokoll am Server für alle bereitgestellt wird. Falls es dazwischen wichtige Informationen für alle gibt, werden diese über einen Email-Verteiler an alle InfoCenter-MitarbeiterInnen geschickt. Im InfoCenter hat man aber keinen Zugriff auf seine (alten) Emails.

Die Arbeitsgruppe „InfoCenter-Kommunikation“ hatte die Aufgabe, für die WU-Bibliothek ein System zur Unterstützung der Kommunikation und der Zusammenarbeit im InfoCenter zu finden. Dieses System soll als Kommunikations- und Kollaborationsplattform für alle MitarbeiterInnen des Infodienstes dienen. In einer ersten Phase sollte mit dem Tool primär die Informationsversorgung im InfoCenter verbessert werden, in einer zweiten Phase ist die Erweiterung in Richtung Informations- und Kommunikationsplattform für die gesamte Bibliothek geplant.

Bereits zu Beginn des Projekts wurde begonnen, ein Pflichtenheft zu erstellen, das im Zuge diverser Besprechungen und Gespräche mit MitarbeiterInnen ständig gewachsen ist. Darin wurden die bereits vorhandenen Informationsquellen und die Probleme bei deren Nutzung, die gewünschten Funktionalitäten sowie die zur Lösung möglichen Technologien beschrieben. Als Kriterien für das neue System wurden definiert:

- Dezentrale Wartung (jede/r soll selbst etwas eingeben können)
- Es sollen keine HTML-Kenntnisse notwendig sein, um etwas im System erfassen zu können (Verfügbarkeit eines WYSIWYG-Editors [1])
- Möglichkeit zur Einbindung von Links zu Webseiten sowie von Dateien
- Browsing und Volltextsuche
- Ausdrucken
- Änderungen sollen nachvollziehbar sein
- Arten der zu speichernden Informationen:
  - Speicherung von Informationen, die längerfristig interessant sind, aber geändert werden können
  - Veröffentlichung von kurzfristig interessanten Informationen, die nicht gespeichert werden müssen

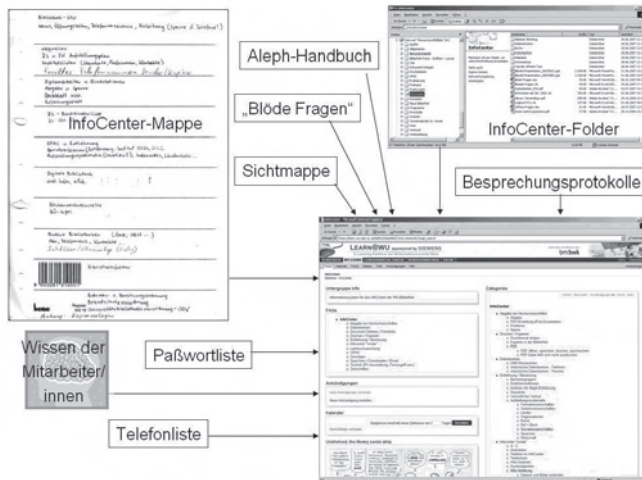


Abbildung 1: Übersicht über die im InfoCenter verwendeten Informationsquellen

Weiters haben wir begonnen, offene Fragen von InfodienstmitarbeiterInnen in einer Excel-Datei zu dokumentieren. Jede/r konnte dort beim Infodienst auftauchende Fragen, die nicht gleich beantwortet werden können und/oder die auch für andere InfodienstmitarbeiterInnen interessant sein könnten, eintragen. Bei der monatlichen Infodienstbesprechung wurden sie dann besprochen und die Antworten in der Datei ergänzt. Diese Fragen und Antworten dienten bei der Wiki-Einführung als Basis für die FAQs (Frequently Asked Questions) sowie für Wiki-Seiten und werden als Wiki-Seite „offene Fragen“ weitergeführt.

## TECHNOLOGIEVERGLEICH UND -AUSWAHL

In einem nächsten Schritt haben wir verschiedene Technologien verglichen und geprüft, ob sie die genannten Kriterien erfüllen.

### Intranet/Groupware

Groupware bietet viele Möglichkeiten zur Unterstützung der Zusammenarbeit: Diskussionsforen, gemeinsame Dokumentbearbeitung mit Versionskontrolle, Gruppenkalender, Zur-Verfügung-Stellen von Dateien/Dokumenten für ausgewählte BenutzerInnen, Email, Präsenzstatus von Teammitgliedern (wer ist im System angemeldet). Der Nachteil dieser Lösungen ist, dass sie bei der Einrichtung sehr kostenintensiv sind und man im Vorhinein nicht weiß, ob die BenutzerInnen sie auch annehmen.

## Weblog

Ein Weblog ist eine regelmäßig aktualisierte Webseite mit chronologisch angeordneten Beiträgen eines oder mehrerer AutorInnen. Weblogs sind autorInnenzentriert und die Einträge können außer vom Verfasser selbst nicht verändert, sondern nur kommentiert werden, daher eignen sie sich eher für die Verbreitung von Neuigkeiten.

## Wiki

Der Name kommt aus der hawaiischen Sprache und wird mit „schnell“ übersetzt. Ein Wiki ist eine Sammlung von Intranet- oder Internetseiten, die von berechtigten BenutzerInnen nicht nur gelesen, sondern auch in Echtzeit online geändert werden können [2]. Wikis ähneln damit Content-Management-Systemen, unterstützen aber keine streng geregelten Arbeitsabläufe. Technische Grundlage ist die Wiki-Software, die zentral am Server installiert und meistens mit einer Datenbank verknüpft ist. Die bekannteste Anwendung ist die Online-Enzyklopädie Wikipedia, die als zugrundeliegende Software das MediaWiki verwendet.

Wikis und Weblogs werden oft in einem Atemzug als Kollaborationstools genannt, dabei wird aber zu wenig auf die grundlegenden Unterschiede (zentralisiert vs. dezentral; One-to-Many-Kommunikation vs. Many-to-Many-Kommunikation; Schwerpunkt auf Veröffentlichung neuer Inhalte, um die LeserInnen „bei der Stange zu halten“ vs. Schwerpunkt auf Verbesserung und Ausbau bereits bestehender Inhalte) eingegangen, sodass der Eindruck entstehen kann, dass diese Technologien ähnlich bzw. austauschbar sind [3].

Wir entschieden uns für ein Wiki, weil diese Technologie die meisten der im Pflichtenheft definierten Kriterien erfüllt:

- Es sind weder spezielle Software (HTML-Editor, FTP-Programm) noch ein Webmaster notwendig, um Seiten zu aktualisieren
- Mittels Versionskontrolle und Änderungshistorie können Änderungen zurückverfolgt und notfalls wieder rückgängig gemacht werden
- Einbinden von externen Links und Mediendateien (Bild- und Tondateien, Präsentation, PDF-Dateien u.v.m.)
- Rechtemanagement: Beschränkung des Zugriffs auf bestimmte Teams oder Abteilungen
- Volltextsuche und Browsingmöglichkeit in den Kategorien
- Strukturierung der Information durch Zuordnung von Wiki-Seiten zu Kategorien und Vergabe von Schlagwörtern
- Überblick über zuletzt geänderte Seiten (Wiki-Seite „recent changes“, Email-Benachrichtigung, RSS-Feeds)

Mittlerweile gibt es über 100 Wiki-Softwarepakete mit einem vielfältigen Spektrum an Funktionalitäten. Einen Überblick bietet die Webseite wikimatrix [4], auf der der Vergleich von Wiki-Software nach verschiedenen Kriterien möglich ist, sowie die Wikipedia-Seite „Comparison of Wiki Software“ [5].

Bei der Softwareauswahl muss als erstes entschieden werden, ob das Wiki bei einem Anbieter gehostet oder auf einem eigenen Server installiert werden soll. Die Entscheidung ist abhängig von lokalen Ressourcen und Kenntnissen: Steht kein Server zur Verfügung, kommt nur eine gehostete Lösung in Frage. Gibt es Serverplatz, aber keine IT-Betreuung, sollte man eine einfachere Wiki-Software (eventuell ohne Datenbank) wählen.

## INSTALLATION UND ANPASSUNG DES WIKIS

Anhand der im Pflichtenheft definierten Kriterien wurden fünf Softwarepakete ausgewählt und Testinstallationen durchgeführt (mithilfe von XAMPP, einem Paket freier Software, das das einfache Installieren und Konfigurieren des Webservers Apache mit der Datenbank MySQL und den Skriptsprachen Perl und PHP am lokalen Rechner erlaubt bzw. über die Webseite opensourcems [6], die das Testen von Web 2.0-Anwendungen wie Wikis, Blogs, Foren usw. erlaubt, ohne die Software installieren zu müssen).

Die Entscheidung fiel auf TikiWiki, vor allem, weil es zusätzliche Groupware-Funktionalitäten (Kalender, Diskussionsforen, Abstimmungen usw.) aufweist. Die Installation am Server konnte rasch durchgeführt werden, leider war es aber nicht möglich, eine Anbindung an das WU-Authentifizierungssystem herzustellen. Diese Anforderung war für uns wichtig, da wir einerseits die Administration der BenutzerInnenkennungen nicht selbst übernehmen und andererseits den BenutzerInnen nicht durch die Notwendigkeit, sich ein zusätzliches Login und Passwort merken zu müssen, die Nutzung des Wikis erschweren wollten. Als wir vor der Entscheidung standen, dieses Pflichtkriterium fallen zu lassen oder doch eine andere Wiki-Software zu wählen, erfuhren wir per Zufall, dass learn@WU, die eLearning-Plattform der WU, auch ein Wiki anbietet (XoWiki [7]). Ein Test zeigte, dass es die von uns definierten Kriterien erfüllt und zusätzliche Funktionalitäten wie Kalender, Ankündigungen und FAQs implementiert sind, daher erfolgte rasch der Einstieg.

Auf der Plattform können verschiedene Gruppen (z.B. für Abteilungen, Projekte) angelegt und für jede Gruppe AdministratorInnen und TeilnehmerInnen hinzugefügt werden. Zuerst wurden die Gruppen InfoCenter sowie die „Sandkiste“ angelegt;

letzteres ist eine Gruppe, in der alle MitarbeiterInnen volles Zugriffsrecht haben und in der sie das Erstellen und Ändern von Wiki-Seiten üben können und die auch für die Schulungen verwendet wird.

Zugriff auf das Wiki haben alle MitarbeiterInnen der WU-Bibliothek, indem sie sich auf der learn@wu-Plattform mit ihrer WU-Kennung einloggen. Bei der Rechtevergabe gingen wir vom ursprünglichen Plan ab und erteilten allen MitarbeiterInnen der Bibliothek volle Lese- und Schreibrechte für die Gruppe InfoCenter, weil durch die Änderungshistorie irrtümliche Änderungen jederzeit rückgängig gemacht werden können und das Löschen von Seiten nur für AdministratorInnen möglich ist. Es besteht zwar die Möglichkeit, einzelne Seiten für die Bearbeitung zu sperren bzw. für BenutzerInnen nicht anzuzeigen; das sollte allerdings nur gemacht werden, wenn sie gerade grundlegend überarbeitet werden, da Zugriffsbeschränkungen dem Wiki-Prinzip widersprechen. Informationen, die nicht geändert und/oder ausgedruckt werden dürfen wurden als geschützte PDF-Dateien ins Wiki eingebunden.

Als nächster Schritt wurde die inhaltliche Struktur in Form eines (nachträglich erweiter- und veränderbaren) Kategorienbaums erarbeitet und implementiert (siehe Abbildung 2, linke Seite). Die Struktur des Wikis sollte anfangs eher nur ein Skelett der zukünftig geplanten Themen darstellen, das auch offen für neue Ideen ist [8]. Allerdings ist es sinnvoll, bereits zu Beginn genug Inhalte einzubringen, sodass es sich für die BenutzerInnen von Anfang an lohnt, das Wiki zu nutzen. Das Einbringen der Inhalte erfolgte anfangs von nur wenigen Personen, es ist jedoch geplant, in Zukunft in jeder Abteilung AnsprechpartnerInnen zu finden, die Inhalte aus der Abteilung einbringen und betreuen. Begonnen wurde mit der Erfassung bereits in schriftlicher Form vorhandener Informationen, wie diverser Informationsblätter, Handbücher und Protokolle sowie der in der Excel-Datei gesammelten „offenen Fragen“. Sobald diese im Wiki erfasst waren, wurden die ursprünglichen Quellen vom Server bzw. aus dem InfoCenter entfernt, sodass die aktuelle Information nur mehr im Wiki zu finden ist. Dadurch entfallen Doppelerfassungen und die MitarbeiterInnen werden sanft gezwungen, das Wiki zumindest passiv zu nutzen [9].

Parallel zu den eigentlichen Inhalten wurde eine Dokumentation, das so genannte Wiki-Handbuch, erstellt, in dem die Erstellung und Änderung von Wiki-Seiten, das Einbinden von Dateien, Bildern und Links sowie die Beschlagwortungs- und Suchmöglichkeiten beschrieben werden. Weiters wurde die Einstiegsseite mit einer Kurzbeschreibung, was im Wiki zu finden ist und wie man es benutzen kann, versehen.

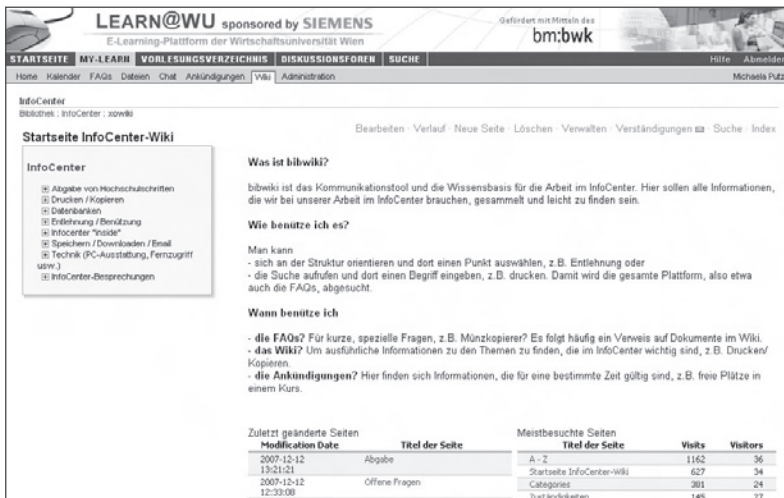


Abbildung 2: Wiki-Einstiegsseite

Bei der Erstellung des Schulungskonzepts haben wir uns überlegt, dass wahrscheinlich nicht alle MitarbeiterInnen das Wiki gleich nutzen werden und uns für ein mehrstufiges Konzept entschieden:

- Einführung für alle MitarbeiterInnen (für die passive Nutzung) sowie detaillierte Vorstellung des Wikis in den Abteilungen
- Schulungen in Kleingruppen am PC (für die aktive Nutzung), hierzu konnten sich die MitarbeiterInnen freiwillig anmelden
- Einzelschulungen bei Bedarf

## ERSTE ERFAHRUNGEN

Bei der Vorstellung des Wikis in den Abteilungen bestand eher die Bereitschaft, Fragen und Wünsche zu äußern. Die freiwilligen Schulungen in Kleingruppen haben sich bewährt, nach jeder Schulung stieg die Nutzung des Wikis. Eine der meistgelesenen Seiten zu Beginn waren die Anekdoten aus dem Infodienst-Alltag. Sehr viele Zugriffe erhielten auch Seiten mit Informationen, die bisher noch nicht schriftlich existiert hatten, z.B. die Zuständigkeiten (an wen wende ich mich, wenn es keine Folder, Handouts etc. mehr im InfoCenter gibt, wohin kommen Fundgegenstände, woher bekommt man Papier und Toner für den Drucker u.v.m.). Darin liegt auch die besondere Stärke des Wikis, dass das implizite bzw. nicht kodifizierte Wissen relativ einfach verschriftlicht und damit anderen zugänglich gemacht werden kann.

Kleinere technische Probleme konnten in Zusammenarbeit mit dem learn@WU-Entwicklungsteam schnell gelöst werden, es wurden aber auch zusätzliche Funktionalitäten auf unseren Vorschlag hin implementiert, z.B. die Suche nach den von den BenutzerInnen vergebenen Schlagwörtern (tags). An der Möglichkeit, Formulare einzubinden, wird gerade gearbeitet. Ziel ist es, auch den Dienstkalender und das PC-Logbuch, in dem Fehlermeldungen bei den Recherche-PCs eingetragen werden, im Wiki abzubilden.

Derzeit wird das Wiki von den meisten passiv genutzt, es gibt noch wenig aktive Beteiligung, und wenn, dann werden eher Seiten bearbeitet als erstellt. Ein Grund dafür könnte sein, dass sich MitarbeiterInnen nicht vor anderen „bloßstellen“ wollen, da ja auch noch nicht ausformulierte Ideen für alle sichtbar sind [10]. Ein Wiki-Eintrag erzielt mehr Aufmerksamkeit als z.B. ein Email an einen eingeschränkten Personenkreis, außerdem würden viele auch sonst nicht an gemeinsamen Dokumenten arbeiten. Dazu kommen Bedenken, wem der Inhalt einer Wiki-Seite gehört. Wir haben versucht, diese Bedenken zu zerstreuen, indem wir, sobald jemand einen Ergänzungs-/Änderungswunsch an uns herangetragen hat, diese Änderung mit ihm/ihr gemeinsam durchgeführt haben. Walker [3] weist darauf hin, dass die technische Barriere beim Wiki zwar wegfällt und man per Mausclick etwas beitragen kann, „but conceptually, this mouse-click represents a huge barrier for many who espouse traditional notions of learning and knowledge creation“. Ein weiterer Hinderungsgrund, sein Wissen zu dokumentieren und damit anderen zugänglich zu machen, liegt in der Organisationskultur: Da Wissen auch Macht bedeutet, wollen MitarbeiterInnen, aber auch Führungskräfte ihr Wissen oft nicht oder nur innerhalb der eigenen Abteilung weitergeben.

## WEITERE ANWENDUNGSBEREICHE FÜR WIKIS IM BIBLIOTHEKSBEREICH

Ein Wiki kann auf vielfältige Weise eingesetzt werden [11], verbreitet ist es vor allem als Wissensspeicher und Plattform zur Zusammenarbeit innerhalb einer Organisation (z.B. als Bibliotheksintranet wie die University of Minnesota Libraries Staff Website [12]), zwischen verschiedenen Organisationen (z.B. das Verbund-Wiki GBV [13]) oder für ein Thema (z.B. das Library Success Wiki [14], ein „Best Practices“ Wiki für BibliothekarInnen).

Ein weiterer Einsatzbereich liegt in der Kommunikation mit den BenutzerInnen, ein Wiki kann z.B. auch als Subject/Resource Guide auf der Bibliothekswebsite (wie z.B. das Ohio University Libraries Biz Wiki [15]) oder zur Unterstützung von



Schulungen (wie z.B. das E-Rhetoric Wiki [16]) als Plattform, auf der Lehrende und TeilnehmerInnen während und nach dem Kurs Inhalte einbringen, verwendet werden.

## ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK

Gerade im Auskunftsdienst einer Bibliothek bietet sich ein weites Feld an Einsatzmöglichkeiten für Wikis an. Neben der Dokumentation von administrativen Abläufen sowie diverser Anleitungen kann ein Wiki als Wissensspeicher für häufig gestellte Fragen dienen und damit auch das Wissen, das bisher nur implizit vorhanden war, zu kodifizieren und für andere nutzbar machen. Der erfolgreiche Einsatz eines Wikis setzt allerdings eine Organisationskultur voraus, in der das Teilen von Wissen gefördert wird und in der sich jedes Individuum in einer Organisation als Teil des organisationalen Wissensbildungsprozesses sieht [17].

Der hier beschriebene Ablauf bei der Einführung eines Wikis sollte exemplarisch den Lösungsansatz der WU-Bibliothek zur Verbesserung des Informationsmanagements und der Zusammenarbeit im InfoCenter aufzeigen. Das Wiki wird vorerst nur intern eingesetzt, für die Zukunft könnte aber auch eine Öffnung von Teilen des Wikis für BenutzerInnen angedacht werden, um auch ihnen Zugang zu Antworten auf oft gestellte Fragen zu geben und sie in den Wissensbildungsprozess einzubinden [8].

## ANMERKUNGEN

*(Links zuletzt geprüft am 14.12.2007)*

- 1 d.h. bei der Erstellung eines Textes wird dieser genauso angezeigt, wie er dann später am Bildschirm oder am Ausdruck aussieht
- 2 Artikel Wiki. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 11. Dezember 2007, 15:45 UTC. <http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Wiki&oldid=39952127>
- 3 Mehr zu den Unterschieden zwischen Wikis und Weblogs findet man bei Walker, John (2006): Identifying and Overcoming Barriers to the Successful Adoption and Use of Wikis in Collaborative Knowledge Management. Master Thesis, School of Information and Library Science, University of North Carolina at Chapel Hill <http://hdl.handle.net/1901/267>
- 4 <http://www.wikimatrix.org>
- 5 Comparison of wiki software. (2007, December 12). In Wikipedia, The Free Encyclopedia. [http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Comparison\\_of\\_wiki\\_software&oldid=177437025](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Comparison_of_wiki_software&oldid=177437025)
- 6 <http://www.opensourcecms.com>

- 7 <http://alice.wu-wien.ac.at:8000/xowiki-doc/>
- 8 Blake, Peter (2007): Using a wiki for information services: principles and practicalities, [http://www.information-online.com.au/docs/Presentations/using\\_a\\_wiki\\_for\\_information\\_services\\_\(io2007\\_paper\).pdf](http://www.information-online.com.au/docs/Presentations/using_a_wiki_for_information_services_(io2007_paper).pdf)
- 9 Malo, Markus (2006): Wiki als Werkzeug für das Wissensmanagement in Bibliotheken. A.B.I. Technik, 26 (4) 230-236
- 10 Tebbutt, David (2006): Genie in a bottle. Information World Review, 224 (May 2006) 19-21
- 11 siehe dazu auch Farkas, Meredith (2007): Wikis: Basics Tools and Strategies, <http://www.slideshare.net/librarianmer/wikis-basics-tools-and-strategies> sowie Farkas, Meredith (2007): Social software in libraries: building collaboration, communication, and community online. Medford, NJ: Information Today
- 12 <https://wiki.lib.umn.edu/>
- 13 Das Verbund-Wiki (<http://www.gbv.de/wikis/cls/Startseite>) ist eine "Arbeitsplattform, die die Kommunikation und Kooperation der Bibliotheken im Verbund verbessern möchte". Dort werden Informationen zu Projekten, Protokolle, Anleitungen u.v.m. bereitgestellt, die Verbundmitglieder können auch selbst Inhalte einbringen.
- 14 <http://www.libsuccess.org>
- 15 Beim Ohio University Libraries Biz Wiki können Studierende und Mitglieder des Lehrkörpers am Subject Guide der Bibliothek mitarbeiten: <http://www.library.ohiou.edu/subjects/bizwiki>
- 16 <http://biro.bemidjstate.edu/~morgan/e-rhetoric/wiki.php>
- 17 Stover, Mark (2004): Making tacit knowledge explicit: The ready reference database as codified knowledge. Reference Services Review, 32(2), 164-173

#### ADRESSE DER AUTORIN

Mag. (FH) Michaela Putz  
Universität Wien, Bibliotheks- und Archivwesen  
Dr. Karl Lueger-Ring 1, 1010 Wien  
[Michaela.Putz@univie.ac.at](mailto:Michaela.Putz@univie.ac.at)  
<http://www.ub.univie.ac.at>