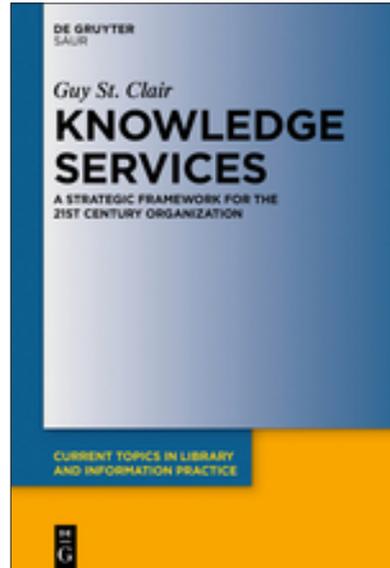


■ **St. Clair, Guy: Knowledge services. A strategic framework for the 21st century organization. Berlin / Boston: De Gruyter Saur 2016 (Current Topics in Library and Information Practice). ISBN 978-3-11-046552-5. – E-Book Open Access, Print EUR 100,80.–**

Der Autor Guy St. Clair ist Geschäftsführer von SMR International (Unternehmensberatung) mit Sitz in New York City. St. Clair ist Autor zahlreicher Bücher zu den Themen Informations- und Wissensmanagement, strategisches Lernen sowie Wissensdienste (knowledge services). Überdies berät und unterrichtet der Autor seit mehr als 30 Jahren u.a. als Gründungsmitglied eines Fortbildungsprogramms (information and knowledge strategy) an der Columbia University oder auch im Rahmen seiner Tätigkeit für SMR International durch sogenannte „webinars“ oder „in-house seminars“. Der 1940 geborene Bibliothekar bezeichnet sich selbst als Strategie für Wissensdienste (knowledge management/knowledge services strategist). Zu Beginn seiner Karriere gründete St. Clair den One-Person Librarian Newsletter und übernahm 1991–1992 den Vorsitz der SLA (Special Libraries Association). Die heutige Popularität der Begriffe One-Person Library/One-Person Librarian ist nicht zuletzt dem Engagement Guy St. Clairs zu verdanken. Vor diesem Hintergrund kann das zu besprechende Buch als Summe einer lebenslangen Beschäftigung mit dem Thema „Wissen“ betrachtet werden.



Das Buch erscheint in der Reihe „Current topics in library and information practice“ und ist für 100 Euro bei De Gruyter Saur ein zwar hochpreisiges, aber keineswegs übersteuertes Fachbuch. Derzeit kann das eBook (PDF und EPUB) über die Verlagsseite kostenfrei (Open Access) heruntergeladen werden.

Die Abhandlung richtet sich u.a. auch an geschichtlich interessierte LeserInnen, da St. Clair einen ausführlichen Rückblick in die vergangenen drei Jahrzehnte bietet und die zunehmende Bedeutung der Thematik anschaulich beschreibt. Dies geschieht zu einem auffallend großen Anteil

durch eine Auseinandersetzung mit Überlegungen von Peter F. Drucker (der Autor ist ein glühender Verehrer des in Österreich geborenen Pioniers der modernen Managementlehre), der Begriffe wie Kernkompetenz und Wissensarbeiter geprägt hat und stets besonders auf die Kraft von Innovationen vertraute.

Zum Aufbau: Im ersten Drittel erfolgt eine geschichtliche Einleitung, in der zunächst der Begriff Wissenskultur in den Mittelpunkt gerückt wird. In einer Wissenskultur werden Technologie und Wissen entwickelt und verbunden (Kap. 1.1). Diese Wissenskultur wird als Bestandteil der Managementstrategie eines Unternehmens betrachtet. Mit Peter F. Drucker werden die Begriffe strategisches Vorgehen bei Weiterbildung (strategic learning) und StrategIn im Wissensbereich/WissensarbeiterIn (knowledge strategist) eingeführt, wobei St. Clair bereits praktische Handlungsanleitungen zur Etablierung von WissensstrategInnen in einem Unternehmen nennt (Kap. 1.2). Auf diesen Überlegungen aufbauend wird die Brücke zum Führungsstil in einem Unternehmen geschlagen (Kap. 1.3). St. Clair konzentriert sich im Folgenden besonders auf die/den WissensstrategIn, der die Wissensstrategie in einem Unternehmen entwickelt und umsetzt. Wissen zu entwickeln, zu teilen und nutzbar zu machen sind die Eckpfeiler eines strategischen Rahmens innerhalb dessen wissensbasierte Dienstleistungen/Wissensdienste als Teil des Unternehmenserfolges zum Einsatz kommen können (Kap. 1.4). In dem, was St. Clair als StrategIn im Bereich Wissen/WissensarbeiterIn (knowledge strategist) beschreibt, werden sich einige BibliothekarInnen in Ansätzen wiederfinden. Mit einer unternehmensweiten Wissensstrategie kann dann eine Wissenskultur innerhalb des Unternehmens etabliert werden. Dem Autor gelingt es sehr anschaulich und überzeugend, für einen entsprechenden Paradigmenwechsel im Management zu argumentieren (Kap.1.5). In einem nächsten Schritt diskutiert St. Clair die Bedeutung von Zusammenarbeit (collaboration) auf unterschiedlichen Ebenen immer mit Blick auf die umfassende Wissensstrategie (Kap. 2.1). Das Kapitel endet mit einem ausführlichen und sehr anschaulichen Praxisbeispiel („identify projects and working groups that need an embedded strategic knowledge professional“ S. 147). Jede Wissensstrategie benötigt vorgängig eine professionell geplante Überprüfung der Ist-Situation im Unternehmen (knowledge services audit, Kap. 2.2). Welche Informationsbedürfnisse bestehen? Wie werden Informationen und Wissen entwickelt und geteilt? Nach Klärung der Ist-Situation im Unternehmen muss ein kontinuierlicher Prozess zur Messung der Qualität einzelner Maßnahmen und Abläufe installiert werden (Qualitätsmanagement, Kap. 2.3). Das letzte Drittel der Monografie leitet eine Anleitung/Handreichung in komprimierter

Form ein, die eine Strategie zur Einführung einer (Wissens-)Strategie sein möchte und die wesentlichen Aspekte wiedergibt. (Kap. 2.4). An dieser Stelle erscheint es folgerichtig, von einer eigenen Abteilung für Wissensdienste (knowledge services unit / knowledge services center) zu sprechen, die gemeinsam mit der IT-Abteilung die unternehmensinterne Wissensstrategie weiterentwickeln soll. In der Literatur wird dieser Ansatz mit zwei Konzepten verknüpft: ECM (Enterprise Content Management) und KAM (Knowledge Asset Management). St. Clair beschreibt diese Konzepte unter der Rücksicht: „putting knowledge services to work“ (S. 220) und bietet erneut einen Leitfaden / eine Handreichung mit hilfreichen Hinweisen (Kap. 2.5). Anschließend wird auf das Thema Change-Management eingegangen indem Werkzeuge und Techniken diskutiert werden, die im Wissensmanagement verwendet werden können („...organization’s change leader for knowledge services, knowledge strategy, and the development of the organization as a knowledge culture“, S. 250, Kap. 3.1). Werden Wissen, Informationen und strategisches Lernen konsequent und systematisch in einer Wissensstrategie verbunden, genutzt und entwickelt, so werden Innovationen beschleunigt, Entscheidungsprozesse verbessert und Forschungsansätze gestärkt. In diesem Kontext wird die/der WissensstrategIn zu einer/einem VordenkerIn im Bereich Wissensmanagement (knowledge thought leader, Kap. 3.2). Abschließend sammelt der Autor Zitate von ExpertInnen, die die Bedeutung von Wissensdiensten für Unternehmen im 21. Jahrhundert unterstreichen (Kap. Epilog).

Wissensdienste versuchen das intellektuelle Kapital eines Unternehmens nutzbar zu machen, indem Informations- und Wissensmanagement sowie strategisches Vorgehen im Bereich der Weiterbildung zusammengedacht werden. Aufgabe der WissensstrategInnen ist es, unternehmensinternes Wissen optimal zu verteilen und zugänglich zu machen. St. Clair gelingt ein praxisbezogener Ratgeber, der es WissensstrategInnen in einem Unternehmen erlaubt, einen strategischen Rahmen für Wissensdienste zu entwickeln („knowledge services is the practical side of KM“).

Der Text ist flüssig geschrieben, um nicht zu sagen mitreißend und spannend, zwar kein klassischer „page-turner“, aber dem Erzählstil gelingt es, die LeserInnen ans Buch zu fesseln. Trotz didaktisch überlegter Redundanzen wird kaum jemand das Buch nur halb durchlesen. Der rote Faden ist klar zu erkennen, die „Spannung“ hält bis zum Epilog. Der immer wieder aufkommende Verdacht, praktische Beispiele würden nur angedeutet, aber nicht ausgeführt werden, verflüchtigt sich Dank einer sehr strukturierten Erzählweise (Anleitungen, Handreichungen und Checklisten laden zum Weiterdenken und Ausprobieren ein), die die LeserInnen

dazu auffordert, eigenständig das Gelesene an selbst erlebten Beispielen anzuwenden.

Der Fokus auf US-amerikanische Beispiele und Literaturhinweise ist nicht zu übersehen. Dies mag für kontinentaleuropäische LeserInnen gewöhnungsbedürftig sein (insbesondere das Ausbleiben der für akademische deutschsprachige Literatur gewohnten Fußnoten-Flut). Das Buch ist ein sehr persönlich gehaltener „Reisebericht“ durch eine lebenslange Beschäftigung mit dem Thema Wissen. Der Inhalt ist sowohl praxisorientiert (und beschreibt eine Fülle an Beispielen) als auch theoriegeleitet (wobei die Theorie nicht lehrbuchhaft aufbereitet, sondern subjektiv durch persönliche Erfahrungen gewichtet und gefärbt wird). Der persönliche Erzählstil ist die große Stärke des Buches. Die Leserin erhält einen beinahe intimen Einblick in die Erkenntnisprozesse des Autors. Das Buch erschöpft das Thema wissensbasierte Dienstleistungen/Wissensdienste keineswegs, das ist allerdings auch nicht sein Anspruch. Darum kann das Buch BibliothekarInnen und InformationsexpertInnen, die sich mit dem Thema Wissensmanagement vertraut machen möchten, als ergänzende Literatur empfohlen werden.

Mag. Rene Thalmer, MSc
Amtsbibliothek / Amt der Tiroler Landesregierung
E-Mail: rene.thalmer@tirol.gv.at



Dieses Werk ist lizenziert unter einer

[Creative-Commons-Lizenz Namensnennung 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)