

lich wegen ihrer wissenschaftshistorischen Bestände konsultiert. Auf den Regalen finden sich zwar auch die wichtigsten Journale, aber diese sind auch in universitären Bibliotheken zu finden und daher nicht sehr nachgefragt. Besonders gut bestückt ist sie mit Schriften des 16. bis frühen 19. Jahrhunderts, als man jedes naturwissenschaftlich relevante Werk zu erwerben trachtete. Das angeschlossene Archiv verwahrt die umfangreiche Korrespondenz der Fellows, gleichfalls ein häufig konsultiertes Quellenmaterial.

Der wissenschaftsgeschichtliche Schwerpunkt der Sammlung gab nun den Ausschlag, die Bibliothek nach einer längeren Phase der räumlichen Renovierung (seit dem Frühjahr 2010 war sie für sechs

Die neue Abteilung erhielt eine komfortablere Möblierung und wurde technisch und personell so ausgestattet, dass sie Benutzer intensiv betreuen, Ausstellungen konzipieren und Tagungen organisieren kann.

Monate geschlossen) in die neugeschaffene Abteilung »Centre for History of Science« zu integrieren. Diese verwaltet seit Juli 2010 alle historischen Kollektionen, seien es Bücher, Archivalien, digital erfasste Bestände oder die Vielfalt der Artefakte, die ihr von Forschern übereignet wurden. Die neue Abteilung erhielt eine komfortablere Möblierung und wurde technisch und personell so ausgestattet, dass sie Benutzer intensiv betreuen, Ausstellungen konzipieren und Tagungen organisieren kann.

Anlässlich des 350. Gründungstages kam ein umfangreicher Sammelband heraus (Seeing Further. The Story of Science and the Royal Society), der das Wirken prominenter Fellows beleuchtet und bedeutende wissenschaftliche Entdeckungen kommentiert. Auch einer breiten Öffentlichkeit soll zum Jubiläum die Bedeutung der Royal Society vermittelt werden: Die britische Postverwaltung legte eine Serie von zehn Sondermarken auf mit Porträts von Isaac Newton bis Dorothy Hodgkin (<http://royalsociety.org>).

Mohamed El-Saad, Yolanda Käppeli, Daniel Ott, Cornelia Steiner mit Clemente Minonne

»Ich weiß etwas, was du nicht weißt«

Wissensmanagement in der wissenschaftlichen Bibliothekslandschaft der Schweiz

Die Zusammenarbeit in Bibliotheken zeichnet sich durch eine ständige Kommunikation, Koordination und Kollaboration und dem damit verbundenen Wissens- und Erfahrungsaustausch zwischen Mitarbeitenden aus. Im Wissens- und Informationszeitalter des 21. Jahrhunderts müssen sich Bibliotheken mit einem veränderten Rollenbild und mit neuen Anforderungen und Bedürfnissen ihrer Kundschaft auseinandersetzen. Die ohnehin schon wissensintensiven Dienstleistungen von Bibliotheken erfahren zurzeit einen wachsenden Bedarf an Wissen und Information, damit die an sie gestellten Anforderungen erfüllt werden können. Dadurch gewinnt die Spezialisierung und damit das Expertenwissen der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer stärker an Bedeutung. Außerdem schließen sich immer mehr Bibliotheken zu kollaborativen Netzwerken wie zum Beispiel dem IDS (Informationsverbund Deutschschweiz) oder RERO (Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale) zusammen. Verbundbibliotheken stehen heute vor der Herausforderung, dass nicht nur ihre jeweiligen intra-organisationalen Kernkompetenzen (Pralhad & Hamel 1990) für die langfristige Zukunftssicherung ausreichen, sondern dass vor allem die Gesamtattraktivität des Verbundes für den Kunden ausschlaggebend sein wird. Es stellt sich den Bibliotheken also die Frage, wie durch die bessere Nutzung und Erzeugung von individuellem und kollektivem organisationalen Wissen gemeinsam an kundenorientierten Lösungen gearbeitet werden kann.

Wissensmanagement stellt ein wesentlicher und bewährter Ansatz zur Bereitstellung, Verarbeitung und Verwaltung von Wissen und Informationen dar. Die Autoren dieses Artikels untersuchten im Rahmen einer wissenschaftlichen Praxisarbeit an der Hochschule für Wirtschaft Luzern, ob Wissensmanagement auch in Bibliotheken zu einem unabdingbaren Instrument werden könnte, um den oben genannten Entwicklungen gerecht zu werden.

Dazu wurde das Wissensmanagement nach einem theoretischen Abriss aus drei bibliothekarischen Perspektiven beleuchtet:

- aus der organisationsinternen Perspektive
- aus der interbibliothekarischen Perspektive
- aus der externen Kunden-Perspektive

Vom Wissen über das Wissen

Zu wissen, welches Wissen wichtig für die Arbeit in Geschäftsprozessen ist, zu wissen, wer innerhalb der Organisation und extern was weiß, Zugang zu diesem Wissen zu schaffen, dieses Wissen zu teilen, zu pflegen, zu vermehren und in Form von Information festzuhalten, neue gemeinsame Einsichten zu gewinnen und zur Anwendung zu bringen, das sind alles Aufgaben des Wissensmanagements (DEZA, Online).

Wissen ist nicht gleich Wissen

Eine begriffliche Abgrenzung von Wissen zu Information und Daten spielt für das Verständnis von Wissensmanagement eine wichtige Rolle. North (2002, S. 37 ff.) hat die Begriffe und ihre hierarchische Beziehung untereinander anschaulich in einer Wissenstreppe dargestellt. Daten werden zu Informationen, wenn ihnen Bedeutung zugewiesen wird. Die Daten erhalten diese Bedeutung, wenn sie in einen Problemzusammenhang gestellt und zur Erreichung von Zielen eingesetzt werden. Auf der Basis von Informationen kann dann Wissen erzeugt werden. Wissen entsteht insbesondere dann, wenn Menschen im kognitiven Sinne mit Informationen arbeiten, indem sie diese bewerten, vergleichen und miteinander verknüpfen.

Eine wichtige Erkenntnis ist demzufolge, dass Wissen – im Gegensatz zu Information – immer an den Menschen gebunden ist, auf Erfahrungen beruht, Veränderungen unterworfen ist und ständig erweitert, abgewandelt oder auch vermindert wird. ▶

Neben dem individuellen Wissen, welches an eine Einzelperson gebunden ist, existiert in Organisationen auch kollektives Wissen. Dieses wird von mehreren Menschen geteilt oder durch sie erzeugt, wie zum Beispiel im Fall von ungeschriebenen Verhaltensregeln, Routinen, Normen und Praktiken (Herbst, 2000, S. 15). Ein gutes Team wird immer stärker als die Summe der Leistungen der einzelnen Teammitglieder sein.

Die Unterscheidung zwischen explizitem, implizitem und tazitem Wissen hingegen hat für das Wissensmanagement eine besondere Bedeutung. Dieser Beitrag stützt sich bei den folgenden Definitionen der Wissensarten auf die Ausführungen von Minonne (2007):

■ Explizites Wissen ist auf irgendeine Art festgehalten, sodass es weitergegeben, also kodiert oder artikuliert werden kann. Es ist generell nicht an den Menschen gebunden und kann in verschiedenen Medien gespeichert sein. Es ist zum Beispiel in schriftlicher Form in Datenbanken, Handbüchern und Regelwerken beschrieben. Explizites Wissen ist folglich gleichzusetzen mit »Information«.

■ Implizites Wissen hingegen ist an Personen geknüpft. Es stellt das Wissen dar, welches jeder Mitarbeitende im Kopf hat und am Abend die Firma verlässt. Dieses Wissen ist auf den ersten Blick oft nur schwer artikuliert- und kodifizierbar, kann aber mittels geeigneter Wissensmanagement-Methoden durchaus in explizite Form umgewandelt werden oder in impliziter Form von Mensch zu Mensch übertragen werden.

■ Tazites Wissen (auch stillschweigendes oder verborgenes Wissen genannt) kann in keiner Weise direkt expliziert, das heißt artikuliert oder kodifiziert werden. Grundlage für diese Art von Wissen sind individuelle Erfahrungen und persönliche Vorstellungen. Es umfasst zum Beispiel individuelle Werte, Ideale, Einsichten, Begabungen und Fähigkeiten, und es handelt sich hierbei immer um eine Art und Weise, wie jemand etwas tut. Beispielsweise kann eine Pianistin nicht erklären, bei welchen Passagen sie mit wie viel Gefühl spielen muss und weshalb.

Ein Großteil des vorhandenen individuellen und organisationalen Wissens liegt in impliziter Form vor und ist somit nur über dessen Anwendung und Austausch direkt nutzbar. Das Wissen in den Köpfen der Mitarbeitenden explizit zu machen – also in Information umzuwandeln –, ist eine der Aufgaben des Wissensmanagements. Denn Wissen ist erst dann über einzelne Personen hinaus in der gesamten

Organisation nutzbar, wenn es zum Beispiel adäquat dokumentiert vorliegt.

Das »Interne« Wissensmanagement in Bibliotheken

Viel entscheidendes und meist auch geschäftsprozessübergreifendes Wissen über wissenschaftliche Bibliotheken, zu Arbeitsabläufen, zu speziellen Beständen, zu den richtigen Kontakten et cetera ist einzig in den Köpfen der Mitarbeitenden vorhanden. Mit gezielten Wissensmanagement-Methoden kann das notwendige Wissen systematisch strukturiert, erfasst und somit abrufbar und verwertbar gemacht werden. Es ist entscheidend, dass das Wissensmanagement in die Organisationskultur integriert und ein vertraulicher Rahmen zur Weitergabe von Wissen geschaffen wird (Minonne 2008).

Es empfiehlt sich daher, alle Mitarbeitenden der Organisation bei der Einführung von Wissensmanagement mit einzubeziehen. Sie sollten vor allem auch über den Nutzen von Wissensmanagement für die Organisation orientiert werden, um Widerständen aufgrund von Misstrauen entgegenzuwirken. Anreizsysteme¹ oder die Integration in persönlichen Zielvereinbarungen (Management by Objectives) stellen geeignete Mittel dar, die Mitarbeitenden zur Weitergabe ihres Wissens zu motivieren.

Konkrete Wissensmanagement-Methoden in Bibliotheken

Mithilfe von Wissenskarten, Skill-Inventories, Blogs oder Wikis kann das Know-how von Mitarbeitenden umschrieben und verzeichnet werden. Zum Beispiel helfen Wissenskarten in vorausschauender Weise, Wissenslücken vorzubeugen, wenn bestimmte Fachkräfte die Organisation verlassen.

Erworbene Kenntnisse aus Aus- und Weiterbildungen oder gemachte Erfahrungen im Berufsalltag können in Form von Story-Telling über das Intranet oder über Communities of Practice² geteilt werden. Story-Telling eignet sich auch zur Veränderung der Unternehmenskultur (Leitbilder für die Unternehmenskultur werden in eine Geschichte gefasst), zur Verbreitung von Erfolgsgeschichten wie zum Beispiel ein wichtiger Vertragsabschluss oder die Ankündigung bevorstehender Ereignisse. Das Besondere am Story-Telling ist, dass ein größerer komplexer Kontext einfach vermittelt wird und somit tiefere Schlussfolgerungen zugelassen werden. Zudem ist gemäß Davenport und

Prusak (1998, S. 81 ff.) vielfach belegt, dass man bestimmte Dinge besonders gut durch Geschichten lernen kann.

Ein ähnliches Instrument stellt auch die Lessons-Learned Methode dar. Lessons-Learned beschreibt den Austausch von Erfahrungen negativer oder auch positiver Art in einem Team. Voraussetzung ist die Bereitschaft zur aktiven Beteiligung der Mitarbeitenden, aber auch ein Management, das den Angestellten für diesen Zweck Zeit zur Verfügung stellt und eine entsprechende Vertrauensbasis schafft, welche eine gewisse Fehlertoleranz zulässt und somit den Angestellten ermöglicht, Fehler dokumentieren zu können.

Auch durch Job-Rotation-Programme wird die betriebsinterne Kollaboration sowie Kommunikation verbessert und der Wissensaustausch gefördert. Durch Job-Rotation können beispielsweise Doppelspurigkeiten erkannt und abgebaut werden. Implizites Wissen kann damit besser lokalisiert werden. In Bibliotheken ist die Rotation zwischen dem Publikumsbereich und verschiedenen administrativen Bereichen wie der Katalogisierung, der Zeitschriftenverwaltung oder der Sachkatalogisierung am häufigsten. Auch wenn solche Arbeitsmodelle oft nicht ausschließlich im Kontext des Wissensmanagements eingeführt wurden, wird dadurch doch der Wissensaustausch angeregt.

Eine weitere Methode stellen Yellow-Pages (Gelbe Seiten) dar. Mittels Yellow-Pages können individuelle Kompetenzen, das Wissen oder persönliche Erfahrungen von Mitarbeitenden erfasst werden. Somit wird ein schneller und unkomplizierter Zugriff auf ein bestimmtes gesuchtes Wissen oder vielfach eine bestimmte gesuchte Person innerhalb der eigenen Bibliothek ermöglicht. Es lassen sich damit auch Verzeichnisse von externen Experten erstellen (vielfach Blue-Pages genannt).

Oft lassen sich die erwähnten Wissensmanagement-Methoden aber nur ansatzweise in Bibliotheken anwenden. Begrenzte Budgetrahmen, Anstellungsreglemente, die wenig Flexibilität ermöglichen, und ein Zeitmangel für den kurzfristig gesehe-

1 Es gibt zwei Formen von Anreizsystemen: materielle, in Form von Lohnerhöhungen, Prämien und Ähnlichem sowie immaterielle, in Form von Ausflügen, Feedback über die eigene Leistung, Selbstständigkeit (zum Beispiel durch flexible Arbeitszeiten und Mitsprachemöglichkeiten), Lernmöglichkeiten durch anspruchsvolle Tätigkeiten, Aufstieg, Aufhebung extremer Spezialisierung durch Job-Rotation, Job Enlargement und Job Enrichment.

nen Mehraufwand erschweren in der Praxis leider deren Umsetzung.

Das »Interbibliothekarische« Wissensmanagement – Eine nationale Aufgabe

Viele Bibliotheken setzen sich mit ein und denselben Aufgabenstellungen und Herausforderungen auseinander. Eine zentrale, koordinierte und gepflegte Austausch- und Kommunikations-Plattform würde einen offenen Zugriff auf gesammelte Erfahrungen anderer (Best-Practices) gewährleisten. Eine übergeordnete Institution, welche lenkt und entsprechende Wissensmanagement-Werkzeuge zur Verfügung stellt und zum Wissensaustausch motiviert, ist aus Sicht der Autorschaft wünschenswert. Der Berufsverband BIS (Bibliothek Information Schweiz) sieht zwar seit seiner Gründung einen seiner Hauptzwecke darin, einen Raum für Kommunikation und Austausch zu schaffen. Dies tut er auch regelmäßig durch Tagungen, Weiterbildung, Fachzeitschrift und Newsletter. Allerdings existiert eine spezifische und weitbekannte Struktur der Wissensvermittlung zwischen Bibliotheken bisher nicht.

Die Autoren dieses Beitrags wollten im Kontext ihrer wissenschaftlichen Praxisarbeit erfahren, inwiefern sich der BIS als Wissensvermittler zwischen den einzelnen Bibliotheken sieht, was für bestehende Mittel oder Methoden er dazu verwendet und ob allenfalls neue Ansätze und Ideen im Bereich des Wissensmanagements angepackt werden sollten. Wilfried Lochbühler, Vorstandsmitglied des BIS und stellvertretender Leiter der Zentral- und Hochschulbibliothek in Luzern, berichtete, dass zwischen den Bibliotheken grundsätzlich eine hohe Bereitschaft zum Austausch über alle bibliothekarischen Belange besteht. Es ist offenbar selten ein Problem, BerufskollegInnen aus anderen Bibliotheken direkt anzusprechen und gewünschte Informationen zu erhalten. Es gibt auch auf der Ebene des BIS – oder des IDS (Informationsverbund Deutschschweiz) und des RERO (Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale) – zahlreiche Arbeitsgruppen (Communities of

Practice) zu unterschiedlichen Themenbereichen. Die wissenschaftlichen Bibliotheken sind durch die großen Verbünde IDS und RERO strukturell sehr viel enger zusammengerückt (organisatorisch und technisch). Wegweisende Projekte wie elib.ch werden gemeinsam initiiert.

Was jedoch zu fehlen scheint, ist eine (Kommunikations-/Kollaborations-) Plattform für die Mitarbeitenden der wissenschaftlichen Bibliotheken. In der KUB (Konferenz der Universitätsbibliotheken der Schweiz), KFH (Rektorenkonferenz der Fachhochschulen der Schweiz) und

Mohamed El-Saad absolvierte seine Ausbildung an der ETH-Bibliothek Zürich im Jahre 2001. Er arbeitet gegenwärtig in der Geschäftsstelle des Konsortiums der Schweizer Hochschulbibliotheken in Zürich. – Kontakt: mohamed.elsaad@library.ethz.ch

Yolanda Käppeli ist seit 1999 als diplomierte Bibliothekarin (BBS) an der Universitätsbibliothek Bern, Basisbibliothek Unibobler, tätig. Sie befasst sich mit dem Thema »Wissensmanagement in Bibliotheken«. – Kontakt: yolanda.kaeppli@ub.unibe.ch

Daniel Ott absolvierte seine Berufslehre zum Informations- und Dokumentationsassistenten an der Bibliothek am Guisanplatz in Bern. – Kontakt: daniel.ott@vtg.admin.ch

Cornelia Steiner absolvierte ihre Ausbildung zur Informations- und Dokumentationsassistentin in der Bibliothek am Guisanplatz in Bern. Seit März 2009 ist sie an der Universitätsspital-Bibliothek Bern tätig. – Kontakt: cornelia.steiner@usb.unibe.ch

Alle vier haben die Weiterbildung »CAS Information + Documentation (I+D) in Kommunikation« an der Hochschule Luzern für Wirtschaft erfolgreich abgeschlossen.

Dr. Clemente Minonne ist als Dozent, Wissenschaftler und Organisationsberater an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften tätig. Neben seinem Engagement als Gastreferent und wissenschaftlicher Beirat für verschiedene Schweizer Hochschulen hat er kürzlich zwei Buchpublikationen zum strategischen und integrativen Wissensmanagement veröffentlicht. Zu seinen Disziplinen zählen Strategisches Management, Geschäftsprozessmanagement sowie Wissensmanagement. – Kontakt: clemente@minonne.ch

in den Fachgruppen des IDS/RERO wird zwar fachspezifisch debattiert, aber meistens nur auf der Führungsebene. Die Mitarbeitenden, die in bestimmten Geschäftsprozessen zum Beispiel Katalogisierungsarbeiten vornehmen, haben nur eine beschränkte Möglichkeit, sich auszutauschen. Ein Wiki für Fachfragen und ein gegliedertes Forum zum Austausch über laufende Projekte und Erfahrungen mit neuen Technologien, neuen Organisationsstrukturen et cetera könnte in diesem Kontext den Wissensfluss zwischen wissenschaftlichen Bibliotheken anregen und Redundanzen vermeiden. Swisslib (Mailinglist) ist im jetzigen Zustand ein gutes Mittel, um Informationen auszutauschen. Ein großer Nachteil dieser Mailinglist besteht darin, dass die Informationen nicht gebündelt und sortiert und meist in großer Flut daherkommen.

Die Autoren dieses Beitrags empfinden es als Desiderat, dass der Berufsverband BIS als Schnittstelle aller Schweizer Bibliotheken, als nationale Plattform dient, welche Instrumente zur Koordination von Wissensarbeit in den einzelnen Bibliotheken zur Verfügung stellt. Dazu sind aber die Mitarbeit, die offene Kommunikation und der Wille zum Wissensaustausch jeder Bibliothekarin und jedes Bibliothekars erforderlich.

Das »Externe« Wissensmanagement

Das veränderte Konsumverhalten, die damit verbundene Tendenz zum Variety Seeking³, die technischen Entwicklungen sowie die sich rasant verändernden Produkte und Dienstleistungen stellen die Bibliotheken neuerdings vor große Herausforderungen. Andere Informationsanbieter stellen eine große Konkurrenz dar und bedrohen die Bibliotheken in ihrem Monopol als Wissenshüterinnen.

Anhand einer Kundenumfrage unter hundert Kundinnen und Kunden verschiedener wissenschaftlicher Bibliotheken wurde untersucht, welche praktischen Anwendungen von Wissensmanagement den Bibliotheken helfen könnten, effektiver und effizienter auf das veränderte Nutzerverhalten und die anspruchsvollen Nutzererwartungen zu reagieren. An welchen zusätzlichen Dienstleistungen sind heutzutage die Bibliotheksnutzer interessiert und wie kann die Bibliothek die Wissenserzeugung ihrer Kundschaft unterstützen? Und andersherum: Können die Bibliotheken das Wissen ihrer Kundschaft für neue Erkenntnisse nutzen und somit ihre Dienstleistungen den Kundenbedürfnissen anpassen? ▶

2 Informelle, selbst organisierte Zusammenarbeit von Menschen (Arbeitsgemeinschaften) innerhalb von oder zwischen Organisationen, die Aufgaben, Interessen oder Ziele teilen

3 Unter dem Begriff Variety Seeking wird »der Wechsel verstanden, der – auch ohne Vorliegen eines weiteren Grundes – allein aus einem Bedürfnis nach Abwechslung resultiert« (Bänsch, 1995, S. 344).

Die Auswertung der Befragung hat gezeigt, dass es die Bibliothekskundschaft begrüßen würde, wenn die Online-Kataloge durch zusätzliches Wissen wie beispielsweise Abstracts, Inhaltsverzeichnisse, Kommentare von Fachpersonen, Favoritenlisten zum gesuchten Thema, Empfehlungen von Fachreferenten und Schlagwortwolken (Tag Clouds) angereichert würden (El-Saad, Käppeli, Ott, Steiner 2010).

Paradoxerweise scheinen die Bibliotheksnutzer aber eher mit zu viel als mit zu wenigen Informationen konfrontiert zu sein. Viele Personen nehmen die bibliothekarischen Dienstleistungen erst dann in Anspruch, wenn sie fachspezifische Hilfe benötigen oder Informationen aus dem Internet nicht ausreichen oder als unzuverlässig eingestuft werden. Die Bibliothekskundschaft wünscht sich eine Interpretation und Bewertung von Wissen. Das ist die große Chance, welche von den wissenschaftlichen Bibliotheken wahrgenommen werden muss. Denn trotz eines großen Pools an Wissen wird die reine Verzeichnung von Wissen in Zukunft kaum noch die Bedürfnisse der Bibliothekskundschaft befriedigen können.

Ohne bewusstes und strukturiertes Management der Ressource Wissen lassen sich kaum mehr Erfolg versprechende Innovationen erzeugen (Völker et al. 2007). Obwohl dies den meisten Organisationen klar ist, verfügen die wenigsten über ein strukturiertes und integratives Wissensmanagement (Minonne 2010). Neue Ansätze wie zum Beispiel semantische Netze und Ontologien versprechen auch für die bibliothekarische Umwelt ein hohes Nutzenpotenzial (Minonne 2009). Ontologien aus Sicht des Wissens-Informationsmanagements sind meist sprachlich gefasste und formal geordnete Darstellungen von Begrifflichkeiten und der zwischen ihnen bestehenden Relationen in einem bestimmten Wertschöpfungsbereich der Organisation. Sie werden dazu genutzt, explizites Wissen (Information) in digitalisierter und formaler Form zwischen Informationssystemen auszutauschen. Beim Wissen handelt es sich in der Praxis vielfach um ausgewählte Themengebiete und Wertschöpfungsaktivitäten.

Der ontologische Ansatz hat im organisationalen Kontext noch nicht den großen Durchbruch geschafft. Nun könnte sich die Situation jedoch ändern. Denn mit dem Schub des World Wide Web, insbesondere des Semantic Web, speziell von Web-2.x-Technologien und den damit verbundenen Standards, werden Lösungen

entwickelt, die ebenfalls im Bereich von semantischen Prozessintegrationen eingesetzt werden können.

In diesem Kontext nimmt das unternehmerische semantische Netz eine zentrale Position ein. Ein semantisches Netz ist durch ein Modell von Begriffen und ihren gegenseitigen Relationen charakterisiert. Semantische Netze wurden bereits in den frühen Sechzigerjahren von Sprachwissenschaftlern wie Ross Quillian als Repräsentationsform semantischen Wissens vorgeschlagen. Thesauri oder Taxonomien sind bekannte Formen semantischer Netze, die durch eine eingeschränkte Menge von Relationen charakterisiert sind.

Ziel ist es, nicht nur den »Inhalt« (Content), sondern auch die »Bedeutung« (Meaning) von Informationen über softwarebasierte intelligente Werkzeuge verwertbar zu machen. Bei einer Kombination oder Verknüpfung von Informationen durch ein semantisches Netz besteht für das Unternehmen das Potenzial, neue Zusammenhänge zu erkunden, die zuvor nicht direkt erkennbar waren und daraus wertschöpfende oder nutzenbringende Erkenntnisse zu ziehen (Minonne 2009).

Fazit

Angesichts der aufkommenden großen Konkurrenz auf dem Wissens- und Informationsmarkt wird das langfristige Überleben zu einem grundlegenden Ziel der wissenschaftlichen Bibliotheken. Wissensmanagement stellt eine organisationale Querschnittsdisziplin dar, dieses Ziel zu realisieren.

Die Konzepte von Wissensmanagement mögen auf den ersten Blick einleuchtend und einfach klingen. Das Management von Wissen erweist sich aber bei intensiver Auseinandersetzung als facettenreiche, komplexe und anspruchsvolle Aufgabe. Wichtig bleibt, dass Wissensmanagement-Methoden nicht nur einmalig eingesetzt werden, sondern dass sie nachhaltig in den Geschäftsalltag und somit auch in die Organisationskultur integriert und von allen Mitarbeitenden gelebt werden.

Die Autoren dieses Artikels kommen zu dem Schluss, dass Konzepte und Methoden des Wissensmanagements nicht nur der Bibliothek und ihren Mitarbeitenden, sondern auch ihrer Kundschaft einen großen qualitativen und quantitativen Nutzen bringen und somit vermehrt eingesetzt werden sollten. Dies, ganz im Sinne des folgenden Sprichwortes von George Bernard Shaw (1856–1950):

»If you have an apple and I have an apple and we exchange these apples then you

and I will still each have one apple. But if you have an idea and I have an idea and we exchange these ideas, then each of us will have two ideas.«

Literatur

Bänsch, A. (1995): Variety Seeking. Marketingfolgerungen aus Überlegungen und Untersuchungen zum Abwechslungsbedürfnis von Konsumenten. In: Jahrbuch der Absatz und Verbrauchsforschung, 41. Jahrgang, Nr. 4, S. 342–365

Davenport H., Prusak, L. (1998): Wenn Ihr Unternehmen wüsste, was es alles weiß. Das Praxishandbuch zum Wissensmanagement. Landsberg/Lech: Verlag moderne Industrie

DEZA Fachseite zum Wissensmanagement, www.daretoshare.ch

El-Saad, M., Käppeli, Y., Ott, D., Steiner, C. (2010): Ich weiss etwas, was du nicht weisst – Betrachtungsperspektiven von Wissensmanagement in der wissenschaftlichen Bibliotheklandschaft der Schweiz. Praxisarbeit, Hochschule Luzern für Wirtschaft, IWI

Herbst, D. (2000): Erfolgsfaktor Wissensmanagement. Berlin: Cornelsen

Minonne, C. (2007): Towards an integrative approach for managing implicit and explicit knowledge. An exploratory study in Switzerland. In: Martins, B. & Remenyi, D. (Hrsg.) Proceedings of the 8th European Knowledge Management Conference, Barcelona, S. 663–670

Minonne, C. (2008): Wissens-Management. Wie lautet das Erfolgsrezept, Wissensmanagement Magazin. www.wissensmanagement.net, Augsburg Nr.8, Nov./Dez., S. 48–49

Minonne, C. (2009): Strategic Knowledge Management – An Integrative Approach: A Structured Guideline For Driving Innovation. Südwestdeutscher Verlag für Hochschulschriften, Saarbrücken, Deutschland

Minonne, C. (2010). Wissensmanagement – Das Rückgrat des Innovationsprozesses. *io new management*, Nummer 1-2, Zürich

North, K. (2002): Wissensorientierte Unternehmensführung. Wertschöpfung durch Wissen. (3. Aktual. u. erw. Aufl.) Wiesbaden: Gabler

Prahalad, C. K.; Hamel, G. (1990): The Core Competence of the Corporation. *Harvard Business Review*, S. 79–91.

Völker, R.; Sauer, S.; Simon, M. (2007): Wissensmanagement im Innovationsprozess. 1. Auflage, Physica-Verlag, Heidelberg