
6 CMS als Kernelement im Wissensmanagement – ein Praxisbeispiel der Spezialbibliothek am ZEW Mannheim

Eric Retzlaff

Dieser Beitrag soll einen Einblick geben, wie Content-Management dazu beiträgt, Wissen als wertvolle Ressource in einer Forschungseinrichtung wahrzunehmen. Dies wird anhand eines Umsetzungsbeispiels am ZEW Mannheim durch die Spezialbibliothek dargestellt. Verschiedene Praxisbeispiele sollen dabei die Relevanz der Beiträge von Informationsspezialisten unterstreichen. Abschließend soll hervorgehoben werden, welche Dienstleistungen und Arbeitsgebiete von Content-Management beeinflusst werden und welche zukünftigen Aufgaben als Tätigkeitsfelder an Bedeutung gewinnen werden.

CMS as a Core Element in Knowledge Management. A Practicle Example from the Special Library at the ZEW Mannheim

The following paper gives an insight, how content management supports the importance of knowledge as a valuable resource in a research institution. The special library at ZEW Mannheim illustrates this topic with its own implementation project. Several examples underline the importance of information specialists. Content management will then show its influence on information services and fields of activity. The last paragraph shows a short summary which areas will become more important for information specialists because of new content developments.

6.1 Einleitung

Die Zeiten des digitalen Umbruchs sind in Informationseinrichtungen längst fortgeschritten. Die Mensch-Maschine-Interaktion hat sich dabei in den letzten zehn Jahren deutlich gewandelt. In den 90er-Jahren dominierten noch rudimentäre HTML-Webseiten oder proprietäre Datenbanksysteme mit Retrieval-Anwendungen das Geschehen im Bereich der Informationsversorgung von wissenschaftlichen Dienstleistungsangeboten. Die Anwendungsgebiete von Intranets, FAQ-Seiten oder audiovisuellen Angeboten beschränkten sich auf Teilaspekte des Dienstleistungsangebots. Generelles Wissensmanagement stand noch deutlich im Schatten von klassischen Informationsaufgaben wie der Literaturversorgung und Bereitstellung.

Mit dem Aufkommen von Web 2.0-Angeboten wie Wikis, Weblogs oder kollaborativer Webangebote änderte sich die Situation schlagartig: Wikipedia, die größte online zu-

gängliche Wissensbasis, gestaltete Geschäftsmodelle mit enzyklopädischem Wissen komplett um. Weblogs sind mittlerweile so stark verbreitet, dass sie nicht nur in Nischenbereichen das führende Sprachrohr für Diskussionen und Meinungen sind. Soziale Medien wie Twitter oder Facebook feiern eine massenhafte Verbreitung in der Weblandschaft und zählen zu gängigen Alternativen für eigene Webauftritte.

Unternehmen nutzen diese Eigenschaften, um Produkte nach außen hin einer breiten Öffentlichkeit zu präsentieren, sie kommunizieren über neue Kanäle und organisieren ihr eigenes Wissen über neue Wege des Wissensmanagements. Softwareprodukte von Microsoft, Oracle, Google oder SAP bieten maßgeschneiderte Lösungen für vielfältige Anwendungsgebiete an. Das sind z.B. Workflow-Systeme für Produktionsprozesse, Möglichkeiten für die interne Dokumentation bis hin zur Erstellung von Kundenangeboten in Echtzeit: Große Mobilfunkanbieter nutzen mittlerweile (Online-)Content-Management-Systeme (CMS), um zentral vom Firmensitz Vorgaben an alle Filialen und Partnereinrichtungen (z.B. Reseller oder Vertragspartner) zu geben. Entscheidungen aus der Firmenzentrale (z.B. Tarifänderungen bei Mobilfunkverträgen) können so sofort allen Mitarbeitern zentral zur Verfügung gestellt werden.

So lange Daten und Informationen strukturiert bei ihren Nutzern ankommen, funktioniert dieser Informationskreislauf. Allerdings können auch die besten Systeme nicht jedes (Informations-)Problem lösen, schon gar nicht, wenn Informationen unstrukturiert, unverknüpft und ohne Kontext in Systeme eingestellt werden.

Informationsspezialisten kennen diese Problematik seit je her: Wissensmanagement ist nicht nur ein Aufgabengebiet aus dem Unternehmensbereich, sondern dient ebenso für die Entwicklungen und Bereitstellung eigener Dienstleistungen in Forschung und Wissenschaft.

Der Umgang mit Informationen und Wissen hat bei Informationsspezialisten zwar eine lange Tradition, doch das digitale Informationszeitalter ermöglicht gerade jetzt neue Dimensionen für die Aufgaben und Anforderungsprofile der Zukunft. Um die Dienstleistungen zur Zufriedenheit der Nutzer zu erbringen, müssen Informationsspezialisten schnell und effizient über interne Informationen und internes Wissen verfügen. Ganz besonders gilt dies im Bereich von Forschung und Wissenschaft.

Doch wer kümmert sich um die effektive Nutzung, wer etabliert die richtigen Systeme, die in einer Vielzahl für unternehmerische Zwecke ausgerichtet sind? Welche Anforderungen ergeben sich an Informationsspezialisten, um innovative Dienstleistungen für die Zukunft zu entwickeln? Wie erwirbt man sich Kompetenz, damit die Informationseinrichtung als kompetenter Partner wahrgenommen werden kann?

Der Fokus dieses Beitrages soll sich dabei auf Einrichtungen beschränken, die in einem spezialisierten Umfeld arbeiten. Das können Spezialbibliotheken sein, aber auch Informationseinrichtungen (bzw. „Informationsabteilungen“) in kleineren oder mittleren Unternehmen. Ziel ist es, anhand einer praktischen Schilderung einer Umstellung interner Informationssysteme auf den neuesten Stand der Technik einen Ausblick zu ge-

ben, inwieweit Informationsspezialisten zum Erfolg der Gesamteinrichtung beitragen können. Die Konsequenzen für das eigene Handeln, die durch neue Möglichkeiten eröffnet werden, spiegeln sich in innovativen Dienstleistungsangeboten wider. Informationsspezialisten unterstützen die eigene Einrichtung dabei in Informations- und Wissensmanagementfragen und tragen damit zum Erfolg der Einrichtung bei.

In diesem skizzierten Fall wurde von Anfang an viel kreativer Freiraum geboten, die eigenen Inhalte anzupassen, das Wissensmanagement mit Hilfe von CMS auf eine technisch aktuelle Form zu bringen und vor allen Dingen strategisch weiter zu entwickeln. Der Beitrag soll deshalb dazu dienen, die eigene Argumentationslinie gegenüber der Trägereinrichtung zu stärken und eine Ideenbasis für bevorstehende Überlegungen zu nutzen.

Es besteht dabei kein Anspruch auf Vollständigkeit der Möglichkeiten und Perspektiven die Content-Management (bzw. die Organisation von digitalen Inhalten) bietet; zumal die äußeren Rahmenbedingungen einer Einrichtung stark variieren können. Die Systeme an sich sind allein gesehen keine Investition für die Zukunft; die Investition amortisiert sich erst durch den effektiven Einsatz.

6.2 Wissenstreppe nach North als Grundlage des Wissensmanagements

Zunächst einmal gilt es die Ausrichtung der eigenen Wettbewerbsfähigkeit aufzuschlüsseln. Hierzu bietet es sich an, die Wissenstreppe nach North¹¹⁷ als Vorlage zu nehmen, auf die im weiteren Verlauf des Beitrages immer wieder Bezug genommen werden soll.¹¹⁸ Sie dient als Anhaltspunkt, um den eigenen Standpunkt zu analysieren und die richtigen Schlüsse für die Zukunft zu ziehen. Das strategische Wissensmanagement ist dabei ein wichtiger Bestandteil, um in einem Umfeld mit Informationen und Wissen voranzukommen:

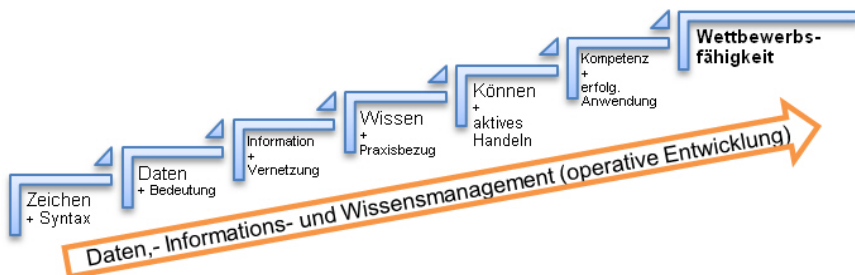


Abbildung 8: Wissenstreppe nach North, eigene Anpassung.

¹¹⁷ North (2011), S. 36

¹¹⁸ Es gibt selbstverständlich auch weitere Modelle, die Lehner (2011, S. 66) ausführlich beschreibt.

Informationen und Wissen sind dabei die häufigsten genutzten Bausteine des Wissensmanagements, die in diesem Beitrag vorrangig thematisiert werden. Sie bilden die (relevanten) Informationen als Grundlage von Entscheidungen und werden so zu einer wichtigen betrieblichen Ressource. Lücken entstehen gerade dann, wenn Informationen nicht in Kontexte gesetzt oder wenn sie nicht dokumentiert werden. Noch wichtiger wird es, Erfahrungswissen festzuhalten, wenn Mitarbeiter die Einrichtung verlassen. Dieses Wissen ist dabei von hoher Bedeutung, da es an bestimmte Personen gebunden ist.

Bei einem Verlust ist die Entstehung einer Lücke möglich, die nur schwer überwunden werden kann, z.B. bei der Einarbeitung neuer Personen, bei wechselnden Tätigkeiten und ganz praktisch bei Arbeitsabläufen und der Lösung spezieller Aufgaben. Diese Lücken beeinträchtigen die eigene Kompetenz und damit zwangsläufig die Konkurrenzfähigkeit der Einrichtung selbst und behindern eine professionelle Wissensorganisation.¹¹⁹ Für die erfolgreiche Umsetzung der Vision eines wissensorientierten Unternehmens ist es daher folgerichtig, dass sich Informationsspezialisten aktiv einbringen. Die Wissenstreppe ist aber auch für den operativen Ausbau der eigenen Abteilung oder des eigenen Kompetenzbereichs sinnvoll. Ein Mittel dafür ist die Einführung einer Content-Management-Lösung, um Wissen besser zu bewahren, verfügbar zu machen und damit höherwertige Ziele zu verfolgen.

6.3 Der Umsetzungsprozess des Systems am ZEW

Zunächst einmal soll anhand der Ausgangssituation das Szenario erläutert werden. Danach erfolgt die Darstellung der einzelnen Umsetzungsphasen am Beispiel der Durchführung des am ZEW verwendeten CMS. Der Zeitraum der Umsetzungsphase lag zwischen September 2011 und Frühjahr 2012 und wurde durch die Spezialbibliothek und Fachinformation am Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW) in Mannheim durchgeführt.

Das ZEW als Trägereinrichtung ist ein gemeinnütziges wirtschaftswissenschaftliches Forschungsinstitut in der Rechtsform einer GmbH. Es hat knapp 180 Mitarbeiter, die in verschiedenen wissenschaftlichen Bereichen und Serviceeinheiten organisiert sind.¹²⁰ Die Einrichtung besitzt dabei eine relativ hohe Fluktuation im wissenschaftlichen Bereich (ca. 110 Personen), da dies im Rahmen des Leitziels zur Qualifizierung des wissenschaftlichen Nachwuchses gewünscht ist.

Aufgrund der Tatsache, dass das Institut Mitglied der Leibniz-Gemeinschaft ist, werden die hohen Anforderungen an die wissenschaftliche Forschungsqualität durch Evaluierungsverfahren im Sieben-Jahres-Rhythmus durch externe Gutachter überprüft.

¹¹⁹ Vgl. North, S. 40

¹²⁰ S. „Das ZEW“, unter: www.zew.de/de/daszew/

Aus dieser Ausgangssituation ergeben sich aus Sicht des Wissensmanagements ständige Herausforderungen an die Alltagspraxis.

Definiert man allgemein Content-Management, so ergibt sich eine Definition, die verschiedene digitale Inhalte (den Content) mit den nötigen Tätigkeiten und Prozessen zusammenfasst. Die digitalen Inhalte liegen in Form von Texten, Bildern und audiovisuellen Medien vor und können dabei einzeln, als zusammenhängende Informationssysteme (z.B. Webseiten in Form des Hypertexts) oder in strukturierten Datenbanken verarbeitet werden. Das im Hintergrund liegende System ist in diesem Fall das Content-Management-System (CMS). Die Spezialbibliothek und Fachinformation am ZEW hatte sich nach dem positiven Evaluationsergebnis 2009 dazu entschlossen, auf Grundlage der Northschen Wissenstreppe eine Verbesserung des Wissensmanagements voranzuführen.

- Folgende Maßnahmen standen dabei an vorderster Stelle (in Klammern sind eigene Leitgedanken notiert):
- Integration bestehender Informationssysteme in ein einzelnes CMS als Wissensbasis („Information besser vernetzen“)
- Ausbau des Wissens für den Bereich der Informationskompetenz und Erhöhung der allgemeinen Recherchekompetenz beim wissenschaftlichen Nachwuchs („Wissen mit Praxisbeispielen unterstützen“)
- Unterstützung beim wissenschaftlichen Publizieren durch neue Dienstleistungen, inklusive der Unterpunkte „Open Access“ und Urheberrecht („aktive Angebote durch Wissenstransfer und Weiterbildung“)
- Aus den genannten Punkten neue und innovative Dienstleistungen ausbauen („kompetent helfen können“)

Der erste Punkt, die Einführung eines CMS als Wissensbasis soll nun zentraler Baustein für die folgenden Abschnitte sein.

6.4 Die „Vor-CMS“-Situation

Die alte Informationsbasis (das „alte Intranet“) war eine interne Eigenentwicklung, technisch auf dem Stand von 1999: Es bestand aus rudimentären HTML-Texten, bot wenig Formatierungsfunktionen und kaum Anhänge, Grafiken oder sonstige audiovisuelle Möglichkeiten. Dazu verwendete es Verlinkungen auf Netzlaufwerke, dessen Inhalte weder indexiert noch innerhalb des Systems sinnvoll miteinander verknüpft werden konnten. Wurde eine Datei auf dem Netzlaufwerk modifiziert oder gar gelöscht, gab es keinerlei Rückmeldung an die Nutzer.

Hinzu kamen grundsätzliche Akzeptanzprobleme, da die Relevanz und das Vertrauen in das System als niedrig eingeschätzt wurden. Zudem waren die wissenschaftlichen Bereiche kaum in das System angebunden, d.h. es handelte sich vorwiegend um eine Informationsbasis der Servicebereiche. Die Wissensorganisation erfolgte lediglich auf Netzlaufwerken über selbstverwaltete Ordnerstrukturen und Hinweistexten in einfachen Textdateien. Dies entsprach weitestgehend dem „ersten Reifegrad“ nach North.¹²¹

Die Grundprobleme dabei:

Das System konnte nur von wenigen Spezialisten bedient werden

Der Informationsaustausch war träge und langsam

Es gab nur eine rudimentäre Suchtechnik

Es fehlte an Motivation aufgrund der technischen Unzulänglichkeiten und einer geringen Reichweite, implizites Wissen zu teilen

Institutionell lag ein zu großer Fokus auf „Mail-Wissen“ und damit einer unstrukturierten Informationsverteilung

Es entstanden ab 2007 „Insellösungen“ in verschiedenen Bereichen

Gerade der letzte Punkt erfolgte aus Initiativen einzelner Bereiche, eigenes Wissen in neuen Systemen festzuhalten. Vor der Systemumstellung nutzten zwei Servicebereiche und ein wissenschaftlicher Bereich eine eigene Wissensbasis in Form eines Wikis (jeweils MediaWiki der Wikipedia Foundation¹²²), um neben dem alten Intranet eine höherwertige Form des Informationsaufbaus zu ermöglichen.

Der Pflegeaufwand unterschiedlicher Systeme war aus EDV-technischer Sicht ineffektiv und aufwändig. Aus administratorischer Sicht und grundlegenden Überlegungen der Neugestaltung des Wissensmanagements sollte sich diese Situation entscheidend ändern. Die Einführung eines neuen Systems sollte es ermöglichen, das Wissen innerhalb der Einrichtung als wichtige Ressource nach North zu nutzen¹²³ und einen professionelleren „Reifegrad“ zu erreichen.

Hierfür wurde ein strukturiert moderierter Umsetzungsprozess benötigt. Dieser wurde in folgende Bausteine eingeteilt, die teilweise parallel erfolgten. Diese sind deshalb nicht in einer bestimmten Zeitabfolge zu deuten und werden in den folgenden Abschnitten näher erläutert.

¹²¹ Vgl. North, S 41.

¹²² S. MediaWiki unter: <http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki/de>

¹²³ Vgl. North, S. 61 ff.



Abbildung 9: Fünf Bausteine des Umsetzungsprozesses am ZEW. Eigene Darstellung.

6.5 Das Anforderungsprofil

Zunächst einmal galt es, ein Anforderungsprofil zu erstellen und dabei Prioritäten zu setzen. Dies wurde mit einem „Ampelsystem“ (grün: zwingend notwendig, gelb: grundsätzlich wichtig, rot: optional) erfasst und nach Dringlichkeit geordnet. Die wichtigsten Grundvoraussetzungen waren dabei:

- Mehrsprachigkeit der Inhalte (realisiert durch ein Plug-In, mehr dazu später)
- Einfaches Editieren und Bereitstellen von Informationen, damit alle gemeinsam beitragen können (Wiki als Grundpräferenz)
- Effektive und schnelle Suchmöglichkeiten (Fokus auf den verwendeten Suchalgorithmus)
- Erweiterungsmöglichkeiten (Sicherung der Zukunftssicherheit)
- Ortsunabhängige Kollaboration (Grundfähigkeit eines CMS, von jedem Ort auf Informationen zugreifen zu können) aufgrund sich verändernder Alltagssituationen wie Home-Office oder flexiblen Arbeitszeiten

Anhand dieses Anforderungsprofils sollten verschiedene Unterfragen durch eine interne Expertengruppe beantwortet werden, beispielweise:

- Wie soll das neue System eingesetzt werden (Browser, Hosting, verwendete Programmiersprache, Anforderungen an die jeweiligen Nutzer, ...)?

- Welche Quellen sollen in das System schon bei der Einführung importiert werden?
- Welchen Content soll es im Allgemeinen darstellen können und was nicht (z.B. dynamische Datenbankinhalte, vorhandene Datenbanksysteme ersetzen, ...)?
- Welche Grundfunktionen sind wichtig (Editierungs-, Anpassungs- und Darstellungsfunktionen z.B.)?
- Welche finanziellen und technischen Dimensionen sind umsetzbar?
- Wie kann das System mögliche Zukunftsaufgaben unterstützen oder sogar erfüllen?
- Soll es Workflows umsetzen können, um Prozesse zu automatisieren?
- Projektmanagement
- Für die Umsetzung war von vorn herein wichtig, dass die gesamte Einrichtung in ihrer Struktur abgebildet und transparent in den Umsetzungsprozess eingebunden wird. Es wurde ein Team aus unterschiedlichen Bereichen zusammengestellt, um perspektivisch zu erörtern, wie das Anforderungsprofil am besten erfüllt werden kann. Die Spezialbibliothek steuerte dabei den Moderations- und Strukturprozess und sprach die Entscheidungen mit den Entscheidungsträgern ab.
- Ausgangsbasis war die konsequente Analyse von Best-Practice-Ergebnissen vergleichbarer Einrichtungen und Unternehmen. Der Prozess sollte pragmatisch geführt werden: Es sollten keine leeren Diskussionsplattformen entstehen, sondern eine möglichst schnelle und dabei immer noch veränderbare Plattform geschaffen werden. Der Umsetzungsprozess wurde dazu in verschiedene Etappen eingeteilt und mit eigenen Bereichserfahrungen verknüpft.
- Die Umsetzung des strategischen Konzeptes erfolgt bis heute unter der Vision einer wissensorientierten Unternehmensführung: Wissen verfügbar machen, miteinander teilen und nachhaltig mit Wissen umgehen. Dieser Prozess ist bis jetzt noch längst nicht abgeschlossen und wird durch ein kommendes Workflow-Management-System ergänzt.
- Externe Beratung
- Für den Umsetzungsprozess nicht unerheblich war der Einsatz einer externen Beratung, um das richtige System zu finden und einzuführen. Dieser Prozess begleitet die Entwicklung bis heute, ist aber nicht vom Projektmanagement abhängig, sondern kann bei Klärungsbedarf hinzugeschaltet werden. Die Beratung ist deshalb für den Fortbestand des Systems unerlässlich, vor allen Dingen im Hinblick auf technische Administration und Anpassungsbedarf in den Berei-

chen Sicherheit, Datenintegrität und Informationsdesign (z.B. Umsetzung des Corporate Designs).

- Grundsätzlich ist der Umfang einer externen Beratung sehr von den finanziellen wie auch organisatorischen Gegebenheiten der Institution abhängig. Es ist eher darauf hinzuweisen, dass dieser Punkt vorab geklärt werden muss, um den richtigen Weg für die Umsetzung zu finden. Eine externe Beratung kann zwar für die Gesamtplanung eingebunden werden, um eigene Kapazitäten einzusparen; für den Prozess am ZEW wurde jedoch mehr Wert auf eine interne Analyse gelegt. Dies kann selbstverständlich von Fall zu Fall unterschiedlich bewertet werden.
- Auswahl der Technik
- Schon früh in der Entscheidungsphase wurde ein System mit Wiki-Charakter bevorzugt, um es als Intranetlösung einzusetzen. Allerdings nur mit dem entscheidenden Kriterium, dass das System die Möglichkeit zur externen Kollaboration besitzt.
- Als Ausgangsgrundlage dienten interne Beratungen, das erstellte Anforderungsprofil und die Unterstützung des externen Beratungsprozesses. Für unsere Zwecke bot es sich abschließend an, die Software Confluence¹²⁴ Wiki des Herstellers Atlassian¹²⁵ einzuführen. Der Hersteller selbst nutzt das Wiki als Webseite, um die Anwendergemeinschaft mit Informationen über die Funktionalitäten zu versorgen. Jedoch handelt es sich bei Confluence strenggenommen nicht um ein klassisches CMS wie Drupal¹²⁶ oder Joomla¹²⁷, sondern eher um ein Enterprise-Management-System (EMS) oder CMS mit eingeschränkten Webfunktionalitäten. Da kein unmittelbarer Vermarktungszweck wie bei kommerziellen Unternehmen bestand, musste die Webtauglichkeit auch nicht in Frage gestellt werden.
- Dieser individuelle Auswahlprozess variiert je nach Einrichtung stark und soll deshalb nicht weiter im Fokus stehen, da die Komplexität der Auswahl den Rahmen dieses Beitrages sprengen würde. Grundsätzlich ist sowieso festzustellen, dass die Grenzen zwischen den Systemen fließend sind und nicht in feste, eindeutige Kategorien einzugrenzen sind. Die daraus resultierenden Vorteile lassen sich aber systemübergreifend festhalten.
- Schulungskonzept und Durchführung

¹²⁴ S.: CMS Matrix unter: <http://www.cmsmatrix.org/matrix/cms-matrix/atlassian-confluence>

¹²⁵ S.: Team Collaboration Software unter: <http://www.atlassian.com/de/software/confluence>

¹²⁶ Vgl. CMS Matrix unter: <http://www.cmsmatrix.org/matrix/cms-matrix/drupal>

¹²⁷ Vgl. CMS Matrix unter: <http://www.cmsmatrix.org/matrix/cms-matrix/joomla->

- Eine systematische Anbindung aller Mitarbeiter an das System war für die Implementierung sehr wichtig. Es mussten Schulungskonzepte entwickelt und durchgeführt werden, die bis heute andauern (z.B. in Form von Auffrischungsworkshops, thematischen Spezialschulungen oder die Anleitung neuer Mitarbeiter). Diese Kernaufgabe wurde im Laufe des Strukturierungsprozesses ganz in die Hand der Spezialbibliothek gelegt und mit generellen Einführungs- und Schulungskonzepten verbunden.
- Alternative Modelle wie die Externalisierung der Schulungen an den Hersteller oder Beratungsunternehmen wurde aus praktischen Gründen verneint: Die Schulungen sollten vertieft in der Arbeitsweise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ansetzen und erforderten daher ein hohes Maß an internem Wissen, wie Prozesse und Arbeitsabläufe funktionieren.
- Die Transformation von Information zu Wissen im neuen CMS
- Ein entscheidender strategischer Vorteil für die Durchführung des Umsetzungsprozesses war die schon vorhandene interne Wissensbasis der Spezialbibliothek. Seit 2007 wurde ein Wiki-System aufgebaut und gepflegt. Als System diente MediaWiki, jedoch nur für die Dokumentation der internen Prozesse des Bereichs.
- Es konnten mit Hilfe der Wiki-Markup-Language, vertieften HTML-Kenntnissen und der einfachen Suchfunktion Inhalte wie Arbeitsanleitungen rudimentär vernetzt werden. Es fehlten allerdings die Informationen für die Mitarbeiter der Einrichtung selbst. Diese befanden sich schwer auffindbar auf der veralteten Informationsbasis im vorherigen Intranet mit all seinen Nachteilen.
- Aus Sicht der Spezialbibliothek und Fachinformation konnte der Umsetzungsprozess exemplarisch für den eigenen Bereich getestet, optimiert und danach erfolgreich auf die Gesamteinrichtung umgesetzt werden. Die alte Informationsbasis bestand aus folgenden Unterpunkten:
 - Elektronische Informationsangebote (z.B. Datenbanken) und deren Beschreibung inklusive Zugangshinweisen und FAQs
 - Informationen zu eingekauften Informationsprodukten, sozusagen der Bestand (Periodika, Monographien, audiovisuelle Medien, sonstige Informationsmittel)
 - Interne Informationsmittel wie Arbeitsanleitungen für wissenschaftliche Hilfskräfte, Tutorials, Arbeitslisten, Recherchehilfen und ein Email-Alerting-Service
 - Informationen zu externen Informationsmitteln wie frei verfügbaren Datenbankangeboten (Eurostat, statistisches Bundesamt,...)

All diese Informationen wurden aus den zwei zur Verfügung stehenden Quellen (MediaWiki und das alte Intranet) in das neue System überführt. Eine einfache Import-schnittstelle half dabei, alte Wiki-Inhalte schnell zu übernehmen.

Die meisten Informationen wurden mit dem neuen System in Kontexte gesetzt, d.h. inhaltlich gegliedert und strukturiert. Dies motivierte schon bei der Überführung der Inhalte zum Handeln, Erfahrungen zu verknüpfen und die Informationen einfacher, schneller und besser zu vernetzen. Somit handelte es sich um eine „spezifische Einzel-lösung“ nach North, die den ersten Schritt hin zu einem professionalisierten Wissensmanagement ermöglichte und eine sechswöchige Testphase benötigte.

Der Aufbau der neuen Wissensbasis wurde dann in verschiedene Teilprozesse aufgeteilt (Dringlichkeit, paralleler Aufbau der wissenschaftlichen Bereiche durch eigene Ansprechpartner, ...) und schrittweise mit Schulungskonzepten verknüpft.

Der Transformationsprozess: Aufbau einer einheitlichen strukturierten Informationsbasis.

Die Spezialbibliothek fungierte als wichtiger Ansprechpartner für allgemeine Strukturierungs- und Projektumsetzungsfragen. Aufgrund der vielen Anfragen mussten verschiedene Bereiche in kleinere Gruppen eingeteilt werden, die in verschiedenen Etappen mit Hilfen von kleineren Teams Aufgaben und Pläne umsetzen sollten.

Die Grundgliederung wurde gemeinsam erarbeitet und erfolgte in einzelne interne Bereiche (Servicebereiche, wissenschaftliche Bereiche) und einen Gesamtbereich, die ZEW KnowledgeBase als Grundplattform für den „offenen“ (zu teilenden) Content. Die Gliederung richtete sich an die Organisationsbasis der Einrichtung selbst. Dank der sehr guten Umstrukturierungsmöglichkeiten des Systems änderten sich bestimmte Strukturen wieder oder ließen sich zumindest problemlos modifizieren (z.B. bei Fragen der Ausgliederung von Unterbereichen in eigene Bereiche).

Das Austesten und das Erlernen der Grundfunktionen wurden als sehr hilfreich angesehen und dienten für Einführungsveranstaltungen (Umsetzung von Best-Practice-Ergebnissen, Erfahrungsaustausch, Dokumentation der Treffen direkt in das System).

Der meiste Content erschloss sich vor allen Dingen durch „copy & paste“ vorhandener Daten und Informationen, inklusiver der Übernahme vieler Formatierungsoptionen.

Die folgenden Schritte wurden danach in der Reihenfolge durchgeführt:

1. Überprüfung der Relevanz und Überarbeitung (Aktualitätsprüfung und Anpassung)
2. Bereitstellung und Veröffentlichung des Contents (Weblog-Verknüpfung bei wichtigen Inhalten, Einführung von Berechtigungsregeln, Aufbau von Vorlagen für ähnliche Inhalte)
3. Übersetzung wichtiger Inhalte (via Plug-In oder für wichtige Texte via „echter Übersetzung“)
4. Versionierung und Archivierung (Aktualitätsüberprüfung mit Tools, Berichterstattung, wenn Content lange nicht mehr modifiziert wurde)

ZEW Bibliothek allgemein	Abonnements	Ausleihe / Benutzung
Page Tree root = ZEW Spezialbibliothe...	Page Tree root = Abonnements startID...	Page Tree root = Ausleihe und Benützu...
Bestellungen	Software / Technik	Inventarisierung / Katalogisierung
Page Tree root = Bestellungen start...	Page Tree root = Software und Technik...	Page Tree root = Inventarisierung und...
Links	Online	Projekte
	Page Tree root = Online startDepth ...	Page Tree root = Projekte

Abbildung 11: Content-Gliederung im Editor der Spezialbibliothek

Die Transformation dauerte ca. 10 Monate und wurde im Frühjahr 2012 abgeschlossen. Ab diesem Zeitpunkt konnte das System mit neuem Content weiterausgebaut werden.

6.6 Fähigkeiten und Kompetenzen im Transformationsprozess

Für alle fünf Prozesspunkte ist es notwendig, sich mit den folgenden Punkten zu befassen, unabhängig vom eingesetzten System:

Aufgabe	Leitfragen
Darstellung von Information	Wie können Informationen möglichst einfach dargestellt werden? Welche Möglichkeiten gibt es dazu aus technischer Sicht (z.B. mit Hilfe von Makros, Plug-Ins, Vorlagen oder erweiterten Formatierungsmöglichkeiten)?
Editierung des Contents	Was gilt es zu beachten, wenn Content editiert wird? Was wird dadurch „ausgelöst“ (Benachrichtigungen) oder wie werden die beteiligten Personen informiert, wenn sich Content ändert?
Berechtigungen und Zugriffsmöglichkeiten	Welche Personen dürfen auf welchen Content zugreifen? Welche Datenschutzgrundlagen müssen erfüllt werden? Wie erfolgt eine einfache Administration der jeweiligen Gruppenzugehörigkeiten?
Richtige User-Interaktionen	Wann kommentiere ich Inhalte, wann verändere ich sie ohne Nachfrage? Welche Formen des Teilens gibt es und was ist wann sinnvoll?

6.7 Verschlagwortung und ontologische Zusammenhänge

Dies ist ein wichtiger Input von Informationsspezialisten und für ein effektives System notwendig, gleichgültig, wie es in einem Unternehmen eingeführt wird. Aus diesem Grund soll diese Grundkompetenz kurz näher beleuchtet werden.

Damit Informationen zu Wissen werden, müssen sie in Kontexte gestellt werden. Es geht darum, Informationen miteinander zu verknüpfen und auffindbar zu machen. Die Suchmöglichkeit ist die hilfreichste Form des Findens. Hier ist es besonders förderlich, eine ausgeklügelte Verschlagwortung für alternative Suchanfragen zu erstellen (z.B. Synonyme, Übersetzungen von wichtigen Begriffen, ...).

Bis heute ist der Ausbau der Ontologie ein wichtiger Arbeitsbereich zur Verbesserung des Systems. Diese Fähigkeit erlaubt es, Redundanzen zu vermeiden und einen guten Überblick über das System zu wahren, trotz dem mehr Content generiert wird.

Vor allen Dingen für die Einstiegsseiten, thematische Portale oder Grundinformationen ist der Input von Informationsspezialisten sehr hilfreich. Hinzugezogen werden können Thesauri oder eigene Systematiken, um redundante Begriffe auszuschließen.

Schlagworte und Suchhilfen	Wie können Informationen besser auffindbar gemacht werden? Wie suchen Nutzer? Welche Schlagworte helfen, wie werden sie gebildet? Wo ist der Unterschied zu unkontrolliertem Vokabular, den Stichworten? Wie kann die Suche verbessert werden, wie muss dazu Information aufbereitet werden?
----------------------------	--

6.8 Neue Wege mit CMS

Die Einführung einer neuen Arbeitsplattform ist nicht nur eine einfache Transformation bestehender Informationen in ein „neues System“; CMS beeinflusst die Arbeitsweise und verändert Prozesse.

In Bezug auf Confluence gibt es eine Vielzahl an Plugins, die das Grundsystem erweitern. Hierzu zählen SQL-Abfragen zur Generierung unterschiedlicher Listen (z.B. Mitarbeiterportal), die Einbindung von Office-Dokumenten (einfaches Editieren direkt in die entsprechenden Dokumente), die Darstellung von dynamischen Tabellen, Listen und kleineren Workflows, eine vereinfachte Möglichkeit der Organisation von internen Weiterbildungsangeboten durch editierbare Teilnahmelisten und die direkte Integration von Office-Dokumenten in das System.

In den folgenden Abschnitten sollen nun exemplarisch verschiedene Dienstleistungen und technische Möglichkeiten für Informationseinrichtungen vorgestellt werden, die mit Hilfe des neuen Systems eingeführt bzw. intensiv genutzt werden konnten.

6.9 Umfragedienste und deren Auswertung

Es lassen sich einfache Umfragen und Abstimmungen realisieren, ohne dass man sich in die Komplexität eines wissenschaftlichen Auswertungssystems einarbeiten muss. Aufgrund der sehr einfachen Erstellung solcher Umfragen ergibt sich eine Vielzahl an Anwendungsmöglichkeiten, die zuvor nur über externe Abfragen erstellt werden konnten. Reichen die Möglichkeiten nicht aus, gibt es immer noch den Weg, ein komplexeres System (z.B. LimeSurvey¹²⁸) direkt in die Wiki-Seite einzubinden oder dazu einen (bebilderten) Anleitungstext zu erstellen.

¹²⁸ Mehr unter: LimeSurvey: <http://www.limesurvey.org/>

Dadurch können Nutzer ein System selbstständiger bedienen, ohne jedes Mal einen Experten zu Rate zu ziehen.¹²⁹ Dieser bleibt dabei Ansprechpartner für die zur Verfügung gestellten Informationen, gibt sein Wissen an die Kollegen weiter und kann dadurch komplexere Anfragen unterstützend beraten. Das Expertenwissen wird sogar noch hervorgehoben, da nun vielfältigeres Erfahrungswissen erzeugt wird. Das dokumentierte Wissen dient somit als Ausgangsbasis für zukünftige Überlegungen und beschleunigt Entscheidungsprozesse deutlich.

The image shows a screenshot of a Confluence page with three RSS feeds. The first feed, 'News aus Medien...', contains items from ZEW News Feed and ZEW President Clemens Fuest. The second feed, 'Wissenschaft und ...', contains items from DIW BERLIN and the National Bureau of Economic Research. The third feed, 'Infrastruktur', contains items from Mannheim and WordPress.

News aus Medien,... →

- ZEW News Feed** (Der ZEW Newsfeed ermöglicht Ihnen die neuesten Nachrichten und Publikationen des ZEW automatisch und einfach abzurufen - sei es auf dem Computer, dem PDA oder dem Handy)
- ZEW-Präsident Clemens Fuest zum Thema "Die internationale Besteuerungsreformieren: Das Bohren dicker Bretter"**
- Nachgefragt: Studium oder Berufsausbildung - welche Bildungsrendite ist zu erwarten?**
- Neue Publikation: Gutachten: Geburten und Kinderwünsche in Deutschland: Bestandsaufnahme, Einflussfaktoren und Datenquellen - Gutachten im Auftrag der Prognos AG für das Bundesministerium der Finanzen und das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend**
- Experten erwarten zunehmende Dynamik beim BIP-Wachstum im Jahresverlauf**

Wissenschaft und ... →

- DIW BERLIN** Nachrichten des DIW (Pressemittteilung, Publikationen, Kommentare, Personalien)
- Jugendarbeitslosigkeit in Deutschland deutlich gesunken - vor allem aus demografischen Gründen**
- Abwicklung von Großbanken muss möglich sein**
- Implicit State Guarantees Exacerbate Problem: Separated Banking System Alone Not a Solution**
- Wo sind die Ersparnisse der Deutschen geblieben? Kommentar von Stefan Bach**
- National Bureau of Economic Research Working Papers** (The Latest NBER Working Papers)
- Diagnosis and Unnecessary**

Infrastruktur

- Neues aus der UB Mannheim**
- MADOC als Publikationsserver und Universitätsbibliographie**
- QR-Code + Mobiltelefon = mehr Literatur finden**
- Bibliotheksbereiche in der "heißen Phase" wieder länger geöffnet**
- "Ich hätte mal eine Frage...!" Am bequemsten im Chat**
- WordPress**
- The RePEc Blog** (Information about Research Papers in Economics (RePEc))
- RePEc in April 2013** Proposed changes to RePEc rankings up for vote
- RePEc in March 2013** Introducing the RePEc fantasy league
- ECONIS Select**

Abbildung 12: Beispiel der RSS-Anbindung in Confluence

Für Informationseinrichtungen ist die Verwendung von Umfragediensten gerade bei studentischen Projekten ein guter Ausgangspunkt, die eigene Wahrnehmung zu verbessern. Zudem bietet es sich an, für neue Informationsprodukte Präferenzen abzufragen, (regelmäßig) das Nutzerverhalten zu überprüfen und die daraus notwendigen

¹²⁹ Ein Nachteil der Wissensteilung konnte im Übrigen nicht festgestellt werden, auch wenn es am Anfang diesbezüglich Bedenken gab!

Schlüsse für die eigene Informationsversorgung zu ziehen.¹³⁰ Auch beim Identifizieren von fehlenden Informationen können solche Umfragen gerade am Anfang einen zügigen Ausbau unterstützen.¹³¹

Automatische RSS-Neuerscheinungsdienste

Viele Verlage bieten direkt RSS-Feeds für neue Zeitschrifteninhaltsverzeichnisse an, sogenannte „Table of Content-Alerts“ (ToC-Alerts). Viele CM-Systeme wie Confluence beherrschen den Umgang und die Integration von RSS-Feeds. Sie ermöglichen es, strukturiert fachspezifische Verlagsangebote zu bündeln und verfügbar zu machen. Gerade für neue Mitarbeiter ist es hilfreich, Übersichten zu erhalten, welche Journals gelesen werden und welche ToC-Alerts als wichtig eingestuft sind. Damit erübrigen sich aufwändige Mail-Versanddienste, die das eigene Postfach überquellen lassen oder eine individuelle Anmeldung an den Verlagsportalen voraussetzen.¹³²

Dieser Punkt ist zudem einfach zu handhaben, da Inhalte über die Webanbindung automatisch aktualisiert werden und eine Erweiterung schnell und einfach möglich ist. Geht man einen Schritt weiter, hilft das CMS auch dabei, externe Social-Media-Angebote wie z.B. NetVibes¹³³ als RSS-FeedReader in eigene Wiki-Seiten einzubinden. Über Kommentarfunktionen konnten auch neue, relevante Verlagsinhalte ergänzt werden.

Die angebotenen RSS-Feeds sind als dynamische Lesezeichen exportierbar und lassen sich einfach in personalisierte Systeme integrieren.

¹³⁰ Beispielfragen: Sind Erläuterungstexte zu lang? Sind Übersichtsseiten eventuell zu unübersichtlich gestaltet? Gibt es Informationen, die noch fehlen? Zu welchen Produkten sollten Schulungen angeboten werden?

¹³¹ Beispielfragen: Gibt es z.B. mögliches Unternehmenswissen, das man auf alle Fälle festhalten sollte und das dauerhaft enorm viel Zeit einsparen kann (z.B. eine praktische Dokumentation von Projektanträgen oder Formatierungsvorlagen für Texte)? Wer kennt sich damit aus und kann beim Aufbau mithelfen?

¹³² Am ZEW werden dadurch ca. 210 Journals thematisch sichtbar zur Verfügung gestellt und das System ersetzt 57 Verlagslogins und Mailversandregeln im verwendeten Groupware-System.

¹³³ Eine Alternative ist z.B. Feedly (<http://www.feedly.com>).

ZBW KnowledgeBase **Recherche von Literatur und Daten** [Bearbeiten](#) [Teilen](#) [Hinzufügen](#) [Extras](#)

1 Hinzugefügt von Eric Retzlaff, zuletzt bearbeitet von [Eric Retzlaff](#) am Jan 15, 2013 ([Änderung anzeigen](#)) [Tutorials](#) [Kommentar einblenden](#)

Grundsätzlich bitte erst einmal unseren eigenen [Einführungsguide](#) lesen. Danach bietet sich die Übersicht [Literaturdatenbanken und Sucheinstiege](#) an.

Das UB Mannheim bietet mehrere [Tutorials](#) zur Recherche an. Generell bietet sich ein erster Einstieg über die Suchplattform [LOT SE](#) (Bereich Wirtschaftswissenschaften) an.

For english tutorials, please contact Eric Retzlaff directly.

Die ZBW/Kiel/Hamburg hat folgenden [Rechercheguide](#) veröffentlicht, der auch hier in Haus hilfreich sein kann (nach unten scrollen, um die Tipps zu erhalten):

Name	Größe	Ersteller	Erstellungsdatum	Stichwörter	Kommentar	Gesperrt durch
Rechercheguide_Handout.pdf	2.28 MB	Eric Retzlaff	Nov 07, 2012	recherche		




Abbildung 13: Integration externer Recherchehilfen für wissenschaftliche Hilfskräfte

Verbesserte Recherche- und Auskunftsdienste

In der Spitzenforschung reicht es nicht aus, sich auf Dienste wie Google Scholar bei der Recherche zu verlassen. Informationsspezialisten besetzen den Schnittstellenbereich zwischen Wissenschaft und eigenen Informationsangeboten. Von daher ist es nur konsequent, mit Hilfe von CM-Systemen eigene Informationsmittel wesentlich komfortabler und inhaltlich anspruchsvoller zu präsentieren, damit sie stärker genutzt werden. Für den Bereich der Recherchedienste ist dies ganz besonders wichtig. So können nun Fernleih- oder Dokumentlieferdienste, Datenbankangebote mit angefügten FAQs oder Tutorials miteinander verknüpft werden.¹³⁴ CM-Systeme verbessern

¹³⁴ Es bietet sich an, für eine zielgerichtete Beantwortung Nutzerumfragen durchzuführen: Welche Datenquellen sollte ich für eine bestimmte Fragestellung in Erwägung ziehen? Welche Recherchemittel können mein Thema umfassend eingrenzen? Welche Literaturdatenbanken sollte man für hochaktuelle Forschungsergebnisse verwenden?

dadurch die Ausarbeitung von Vor- und Nachteilen und unterstützen das allgemeine Recherchewissen.

In der Regel helfen zwar schon Discovery Services gut weiter, um einen einheitlichen („Google orientierten“) Sucheinstieg zu gewähren. Es besteht aus Erfahrung aber auch hier eine Informationslücke, wenn nicht klar ist, welche Informationen darüber verfügbar sind und welche nicht. Der Umgang mit Discovery Services kann zudem erschwert werden, wenn Nutzern nicht klar ist, wie sie dort effektiv suchen können. Es gibt demzufolge ein enormes Potenzial, eigene (teure) Informationsangebote zu vermitteln und gegebenenfalls mit anderen Dienstleistungen zu verknüpfen.

The image shows a screenshot of a library website. On the left, under the heading 'Spezialbibliothek', there is a section for 'Fortbildungen' (Training) with a red box around it. The list includes:

- AK Bibliotheken und Informationseinrichtungen 2012
- DataCite Workshop GESIS 2012
- Fachreferententagung 2012

 On the right, there is a section for 'DataCite Workshop GESIS 2012' with a small icon of a laptop and a book. Below the title, it says 'Hinzugefügt von Eric Retzlaff, zuletzt bearbeitet von Eric Retzlaff am Dez'. Underneath is a link to 'Zum Programm (911 KB) (PDF)'. A list of topics follows:

- 1 Trends in research data management
- 2 The Role of Abstracts and Citations in Elsevier Scopus
- 3 Open Source, Open Data, Open Science
- 4 Best-Practice-Beispiel SOEP DMV
- 5 DOI-Registrierung des GESIS Datenbestandes
- 6 DOI-Registrierung mit DataCite (Workshop)
- 7 data - Registrierungsagentur für Sozial- und Wirtschaftsdaten

 Below this is another section titled 'Trends in research data management' with a horizontal line. It contains text about DOI for research data, stating it is free for German members and providing an example citation: 'Schmitt-Beck, Rüdiger u.a. (2009): Wahlkampf-Panel (GLES). Version 3.0.0. /1.11131'. It also mentions the goal of linking articles to data and vice versa.

Abbildung 14: Beispiel der Fortbildungsdokumentation

Nicht jedes Tutorial und nicht jeder Rechercheuide muss dabei neu aufgesetzt werden. Manchmal ist es sinnvoller, bestehende Konzepte einzubinden (z.B. die LOTSE-Rechercheplattform der Universitätsbibliothek Münster¹³⁵ oder den Rechercheuide der ZBW Kiel/Hamburg¹³⁶).

¹³⁵ LOTSE: Wegweiser zur Literatursuche und zum wissenschaftlichen Arbeiten, unter: <http://lotse.uni-muenster.de>

¹³⁶ ZBW Rechercheuide, unter: <http://www.zbw.eu/rechercheuide/kapitel3.html>

Vereinfachte Dokumentation

Dank einer direkten Webanbindung ist es möglich, Protokolle, Agenden, Tagungs- oder Fortbildungsberichte direkt in ein strukturiertes System einzutragen. Durch einfache Formatierungsvorlagen ist es dafür kaum notwendig, Office-Produkte zu verwenden.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Informationen können direkt verfügbar gemacht werden, man spart sich viel Zeit für nachträgliche Protokoll- oder Benachrichtigungsmeldungen per Mail, die Informationen sind durchsuchbar, man kann sie direkt verlinken und mit externen Informationen verknüpfen (z.B. Vortragsfolien, Anhänge, ...). Content kann hier vorstrukturiert werden, um dann bei Entscheidungssträgern eine schnelle und umfassende Berichterstattung zu ermöglichen.

Unterstützung beim wissenschaftlichen Publizieren

Informationsspezialisten werden im wissenschaftlichen Bereich prinzipiell sehr schnell mit Fragestellungen zu implizitem Wissen konfrontiert.¹³⁷ Sie sollten deshalb dienstleistungsorientiert handeln und die Unterstützung beim wissenschaftlichen Publizieren als Kernkompetenzfeld besetzen.

Beispielsweise können mögliche Fehlerquellen dokumentiert und praktische Hinweise erläutert werden. Diese Verknüpfung von Informationen in Best-Practice-Wissen dient oftmals als erste Basis für den internen Meinungsaustausch, welcher sonst möglicherweise nur in intransparenten Mail-Diskussionen entsteht.

ZEW KnowledgeBase **Wissenschaftliches Publizieren** Bearbeiten Teilen Hinzufügen Extras

Hinzugefügt von [Eric Retzlaff](#), zuletzt bearbeitet von [Eric Retzlaff](#) am Nov 09, 2012 ([Änderung anzeigen](#)) [Translate](#)

Die Spezialbibliothek unterstützt das wissenschaftliche Publizieren am ZEW mit **Anleitungen** und **Informationen**. Grundsätzlich sind die wichtigsten Dokumente über Seite **Veröffentlichen & Druckvorlagen** verlinkt. Mehr unter:

- Literaturverwaltung
- Open Access
- Standardisierung der ZEW Discussion Paper Titelblätter
- Zeitschriften- und VWM-Rankings

Weiterführende Links zum Thema:

- [Veröffentlichen auf EconStor](#)
- [Research in International Management Products & Services for Academics](#)

Die [Universitätsbibliothek Mannheim](#) bietet zahlreiche **Tutorials** (vorrangig Recherche) auf ihrer Webseite an. Eines davon beschäftigt sich mit dem Thema **Wissenschaftliches Publizieren**.

Abbildung 15: Einstiegsinformationen zum wissenschaftlichen Publizieren

¹³⁷ Leitfragen: Wo finden sich Informationen, Standards und Praxisbeispiele zum wissenschaftlichen Publizieren? Welche Bedeutung hat Open Access für die wissenschaftliche Forschungsarbeit und was bedeutet dies für die eigene Einrichtung? Welche Journals kommen für eine Veröffentlichung in einem bestimmten Fachgebiet in Frage? Was hat es mit SHERPA/RoMEO auf sich?

Da die Trägereinrichtung generell ein großes Interesse daran hat, seine wissenschaftlichen Ziele möglichst effektiv zu erreichen, ist es für Informationsspezialisten auf alle Fälle erforderlich, diesen Bereich im Auge zu behalten. Aus eigener Erfahrung darf angemerkt werden, dass in den jeweiligen Einrichtungen sehr viel implizites Wissen zu Publikationsprozessen bei erfahrenen Kollegen verfügbar ist, welches jungen Kollegen fehlt.

Kompetent Dienstleistungen vermitteln und verbessern

Von Informationsspezialisten wird weiterhin erwartet, dass sie die Organisation von Zugriffen auf interne/externe Informationen und die professionelle Auswahl relevanter Sucheinstiege regelt. Wie immer gilt es, die richtigen Informationsmittel zur richtigen Zeit durch eine kompetente Recherche zu unterstützen und gezielt auf die Informationsbedürfnisse der Nutzer einzugehen. Diese sollen für ihre Informationsprobleme eine möglichst optimale Unterstützung erhalten. Das Ganze unter dem uneingeschränkten Einsatz von Fachkompetenz und einer ausgewogenen Mischung von Informationsressourcen.¹³⁸ Soweit die gängige Theorie, doch was bedeutet dies für die Praxis?

Vor dem nun schon seit Jahren diskutierten Hintergrund der Informations- und Wissensgesellschaft ist das Thema „Unternehmenswissen“ für zukünftige Dienstleistungen ein besonders wichtiger Punkt. Nach den Erfahrungen aus der Projektphase und den Diensten, die sich etabliert haben, stellt sich die Frage, inwieweit die drei klassischen Kompetenzfelder von Informationsspezialisten in den Bereichen Erwerbung, Erschließung (Formal- und Sacherschließung) und Informationsvermittlung (Bereitstellung, teilweise Öffentlichkeitsarbeit) zukünftig zu bewerten sind und was sich durch den Einsatz von CMS verändert. Denn der Weg, um Informationen sinnvoll in Wissen zu überführen, damit die Einrichtung Wissen als Ressource weiterverwenden kann, muss konsequent moderiert, kommuniziert und gelebt werden. Sollten nicht gerade Informationsspezialisten diesen Prozess betreuen?

Für den abschließenden Abschnitt werden deshalb wichtige Bausteine ausgewählt, die exemplarisch für die zukünftige Wichtigkeit von Informationsspezialisten stehen.

Schulungskompetenz entwickeln und anwenden

Damit Wissen nachhaltig in der Einrichtung genutzt wird, ist es nötig, tiefgreifende Inhalte zu vermitteln, die möglichst praxisnah aufbereitet sind (z.B. professionelle Recherche in Google und Fachdatenbanken, ...).

CMS bieten dabei eine hervorragende Ausgangsbasis für Schulungskonzepte und deren Optimierung. Ist ein Schulungskonzept für ein relevantes Problem (z.B. komplexe Literaturanfragen) erarbeitet, kann dies in einfacher Form immer wieder genutzt und an die Nutzerbedürfnisse angepasst werden.

¹³⁸ Vgl. Paul (1996)

Der Vorteil: Während der Schulungsphase lässt sich der Content direkt verbessern und erweitern (z.B. durch Brainstorming-Charts oder selbst erstellten Mindmaps), d.h. die Nutzer arbeiten aktiv an der Verbesserung der Informationen und des Wissens mit, weil sie eigene Bezüge herstellen und eigene Kontexte bilden. Abschließende Umfrageergebnisse helfen dann weiter, inwieweit das methodische Fachwissen verbessert werden sollte und wie man noch kundenorientierter Angebote aufbauen kann. Hierbei lassen sich schon bestehende Online-Tutorials oder E-Learning-Inhalte verknüpfen.

1.2.2. Vorhandene Literatur auswerten

Vorhandener Titel: "Measuring and Motivating Creativity, or Both".

Es sollte in den angegebenen Publikationen des Literaturverzeichnisses nach weiteren Stichworten und Klassifikationen gesucht werden, da keine UEL-Codes oder Stichwörter vom Autor genannt wurden

Das Literaturverzeichnis weiter nach Zeitschriften und Reihen auswerten, die interessant sein könnte:

Beispiele:
Academy of Management Journal
Journal of Management Accounting Research
Journal of Applied Psychology
Journal of Economic Literature
Journal of Personality and Social Psychology

Bücher:
Creativity and Innovation in Organizational Teams
Handbook of Management Accounting Research
The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action
Joining the Change: How to Turn Creativity into a Powerful Business Advantage

Academy of Management Journal in der EZB suchen, um zu sehen, auf was sie Zugriff



Daraus folgt der folgende Bildschirm:



Dann wird nur im entsprechenden Journal gesucht. Falls zu wenige Treffer entstehen, die



The screenshot shows the Business Source Premier search interface. The search query is "Academy of Management Journal". The results page shows 11 results for the article "The Necessity of Others is the Mother of Invention: Intrinsic and Prosocial Motivations, Perspective Taking, and Creativity" by Grant, Adam M., Berry, James W., published in the *Academy of Management Journal*, February 2011, Volume 54, Issue 1, pages 246-266. The interface includes search filters, a list of results, and a detailed view of the selected article with its abstract and citation information.

Abbildung 16: Strukturierte Recherchebeispiele mit Direkteinbindung der Datenbank

Für alle Bereiche des ZEW wurden deshalb reale Recherchebeispiele mit den Wissenschaftlern erarbeitet, die nun als Grundlage für Recherche-Schulungen dienen, nach jeder Schulung evaluiert und danach angepasst werden.

Dies spart Zeit und Kosten, da die Mitarbeiter ansonsten eventuell ineffektiv Ressourcen (eigene Recherchezeit, Kapazitäten von wissenschaftlichen Hilfskräften, ...) beanspruchen. Ein einfacher Hinweis auf die FAQ des Herstellers ist im Endeffekt keine Arbeitsvereinfachung, da oftmals der reale Praxisbezug fehlt. Erst durch den Anwendungsbezug wird der Content für den Nutzer greifbar.

Dank CMS ist man nun an einem Punkt angekommen, der es ermöglicht, dieses Wissen in einer flexiblen (Dank direktem Zugriff) und aktuellen Form („Live-Editing“, Exportfunktionen in PDF, direkte Integration von Vortragsfolien in die Seite,...) zu halten, so dass bei einer stetigen Anwendung (z.B. durch aufeinander aufbauende Kurse) ein kompetentes und nachhaltiges Wissen entsteht. Der Ausbau dieses Angebots ist die notwendige Schlussfolgerung, um Spitzenforschung effektiv zu unterstützen.

Informationskompetenz erhöhen, Auskunftsdienste verbessern

Im Zeitalter der „Google-Schlitzsuche“ verkennt man oft die Fähigkeit, Informationen nach klaren Kriterien in einer strukturierten Form zu finden. Ein zentrales Anliegen sollte dementsprechend sein, generell die Recherchefähigkeiten der Nutzer zu verbessern. Da der wissenschaftliche Nachwuchs immer mehr Recherchetätigkeiten übernimmt¹³⁹, lohnt es sich, in diesem Bereich aktiver zu werden. Es kann schon aufgrund unterschiedlicher Vorkenntnisse nicht garantiert werden, dass jede Person schon Einführungen zu Informationskompetenz besucht hat oder diese überhaupt im Einrichtungskontext anwenden kann.

Im Gegenteil: Oft sind sogar Grundkenntnisse wenig ausgeprägt und kaum hilfreich, wenn es um komplexe Sachverhalte wissenschaftlicher Forschung geht. Wenn z.B. nach der weltweiten Investitionsrate für die Förderung bestimmter Rohstoffe durch Minen gefragt wird (nach Kontinenten aufgeteilt), reicht es absolut nicht aus, das Thema stundenlang mit Stichwörtern wie „mines“ und „investment“ in Google abzufragen.¹⁴⁰

Hier benötigt es explizites Expertenwissen, eine klar geordnete Vorgehensweise (z.B. mit Hilfe von Thesauri) und eine Quellenabfrage fachlich relevanter Datenbanken. Diese Informationsmittel können selbstständig kennengelernt werden und deshalb bietet es sich an, in einem CMS Problemstellungen zu bündeln, FAQs für allgemeine Sucheinstiege zu bilden (und diese zukünftig für Schulungsanfragen zu übernehmen) und dynamische Listen zu erzeugen. Dieser Content kann als Basis für Pflichteinführungsveranstaltungen verwendet werden und ist durch einfache Modifikation des Schwierigkeitsgrades für fortgeschrittene Anfragen wiederverwendbar (z.B. die Unterscheidung von Stich- und Schlagwörtern).

Durch „Teilen-Funktionen“, Verlinkungen und direkte Auskünfte kann das eigene Angebot präsentiert und mit Insider-Wissen angereichert werden. Das ist in der Regel deutlich hilfreicher, als auf theoretische Recherchelösungen hinzuweisen, die keinen Anwendungsbezug besitzen.

¹³⁹ Dieser Punkt wurde aus internen Umfragen festgestellt.

¹⁴⁰ Es gibt im Übrigen erstaunlich viele weitere Beispiele, die über die Jahre gesammelt wurden und genau aufzeigen, wo das Grundproblem von Suchmöglichkeiten besteht. Z.B. wird es einleuchtend, wenn Literatur über ein bestimmtes Land gesucht wird: „climate change“ und „china“ findet in der Volltextsuche auch irrelevante Treffer zum Klimawechsel in Indien, da in den Abstracts mehrmals darauf hingewiesen wird, dass Indien nach China das zweitgrößte Land der Welt ist. Ein Ausschluss dieser Treffer ist durch eine regionale Eingrenzung möglich.

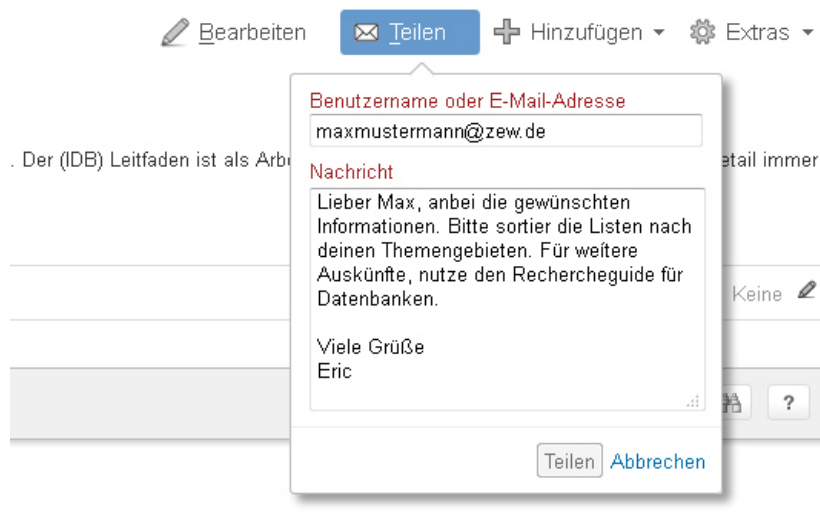


Abbildung 17: Teilen-Funktionen im Auskunftsdienst

- EBSCO Host - EconLit und Business Source Premier (BSP)
- Literaturdatenbanken und Suchdienste
- New Palgrave Dictionary of Economics
- OECD iLibrary
- Online-Zugänge zu Zeitschriften (EZB)
- RePEc - Research Papers in Economics
- Research beyond Google**
- Search Plugins
- Zeitschriftenliste
- Wissenschaftliches Publizieren
- Veranstaltungen und Konferenzen
- Veröffentlichungen & Druckvorlagen

What You Want

A **report** on the different air speed velocities of common swallows.

How To Google It

Don't ask Google questions. Think about how an answer would be phrased, and search for that (ie, never search for 'What is the air speed velocity...').

filetype:
Searches only results of the file type you designate. Can use for pdf, doc, jpg, etc.

intitle:
Only shows results with that word in the title (in this case, 'velocity').

filetype:pdf air speed intitle:velocity of *swallow

*
Replaces itself with common terms in your search (in this case, Red Rumped swallow and Lesser Striped swallow will both be searched, along with many others).

Abbildung 18: Grundlagenbeispiel „Research beyond Google“ für englischsprachige Mitarbeiter und Praktikanten ab einer sechsmonatigen Aufenthaltsdauer

Die Nutzer können damit Probleme im Vorfeld eingrenzen und sich bei Bedarf an den Informationsspezialisten wenden. Da sich auch externe Dienstleistungen (z.B. EconDesk¹⁴¹) mit Hilfe von CMS einfach integrieren lassen (einbetten von Inhalten direkt in eine Seite), ist man selbst in der Lage, bei Problemen schnell die relevanten Hilfsmittel weiterzuempfehlen.

Es geht nicht darum, Expertenwissen abzugeben: Es wäre utopisch zu denken, dass dadurch jegliche Rechercheprobleme gelöst werden. Aber da eine kompetente Herangehensweise die Basis aller wissenschaftlichen Forschung ist, ist es angebracht, hier möglichst viel Wissen zu teilen und nachhaltig aufzubauen.

Ausblick in die Zukunft oder Blick in die Zukunft

Die letzten beiden Abschnitte zeigen exemplarisch, dass Informationsspezialisten zwingend benötigt werden, wenn es darum geht, Informationen zu strukturieren und Wissen als Ressource zu nutzen. CMS war bei allen Überlegungen ein zentraler Baustein, um gewinnbringend eigene Dienstleistungen auszubauen und Neues anzubieten.

Die Einführung eines solchen Systems ist schon in kleinen Bereichen möglich und anhand dieser Erfahrungswerte lassen sich Arbeitsweisen testen und gegebenenfalls übernehmen. Confluence ist z.B. für kleinere Teams kostengünstig einsetzbar und vollständig via Webinterface einsetzbar (ohne Installation). Andere Systeme wie Drupal oder Joomla sind kostenlos und mit wenigen Handgriffen startfähig. Die technischen aber auch finanziellen Hürden sind mittlerweile niedrig, das Problem ist eher das Fachpersonal, um die theoretischen Möglichkeiten auszuschöpfen.

Genau hier kommen Informationsspezialisten ins Spiel. Sie können aufzeigen, wo Ressourcen gespart werden können. Dies ist in jeder Kosten-/Nutzen-Diskussion ein wichtiger Argumentationspunkt: Wissen ist eine Ressource, mit der teilweise verschwenderisch umgegangen wird und das sollte sich eigentlich keiner mehr leisten.¹⁴²

Wichtig ist, ein Bewusstsein zu erzeugen, dass die Arbeit konkret mit der höchsten Wissensstufe, der Wettbewerbsfähigkeit, verknüpft wird. Jede Dienstleistung und jedes Angebot muss sich dem Zweck beugen, das Endprodukt so gut es geht zu unterstützen. Für die Wissenschaft sind dies die Forschungsergebnisse (die im Übrigen auch bei Unternehmen einen besonderen Stellenwert einnehmen). Sie benötigen eine entspre-

¹⁴¹ S. EconDesk unter: <http://www.zbw.eu/service/econdesk.htm>

¹⁴² Beispielargumente: Wie oft passiert es, dass Mitarbeiter stundenlang ohne stichhaltige Ergebnisse recherchieren oder das vielzitierte „Rad neu erfinden“, obwohl die Informationen allesamt schon vorliegen? Wie oft wird implizites Wissen als Entscheidungsgrundlage verwendet, ohne dass diese nachvollziehbar ist? Wie funktionieren Arbeitsprozesse, wenn Personen ausfallen, die notwendigen Informationen aber nirgendwo vorliegen? Wie sollen Wissenschaft und Forschung heute noch funktionieren, wenn keine belastbare Informationsplattform vorhanden ist, um eigenes Wissen festzuhalten?

chend fundierte Recherchebasis und einen möglichst effektiven Einsatz von Informationsressourcen.

Informationsspezialisten sollten sich daher einbringen, Kompetenzfelder auszufüllen. Die Chance, die Potenziale wirklich wahrzunehmen, sollte man sich bei aller Diskussion um finanzielle Rahmenbedingungen nicht entgehen lassen. Aus eigenen Berechnungen lässt sich deutlich erkennen, dass ein effektiver Umgang mit der Ressource Wissen zu jeder Zeit der bessere Weg ist, als mit ineffizienten Lösungen Forschung zu betreiben.

Es ist natürlich nicht einfach, die Arbeit von Informationsspezialisten anhand von „Stückzahlen“ oder ähnlichen Werten zu bemessen, weil fast ausnahmslos indirekte Effekte erzielt werden.¹⁴³ Diese Diskussion erübrigt sich jedoch, wenn eine gute Ausgangslage mit praktischem Erfahrungswissen als Argumentationshilfe geschaffen wird. CMS kann dabei helfen, den Wissensmanagementprozess vernünftig zu steuern und es bietet sogar Kennzahlen für „Balanced Score Cards“¹⁴⁴, um Wissen bewertbarer zu machen (Zugriffszahlen, Reporting-Funktionen, Vernetzungsgrade, dynamisch erstellbare Taxonomien, ...).

Aus dem Erfahrungswissen der Umsetzungsphase sind für die Zukunft neue Arbeitsfelder entstanden. Ohne Informationsspezialisten sind zukünftig folgende Punkte kaum umsetzbar:

Zukünftige Arbeitsfelder	Funktion	Kompetenz
Unterstützung des Forschungsverbundes „Science 2.0“	Koordination, Erstellung und Anwendungen von innovativen Ideen und neuen Arbeitsumgebungen für die Wissenschaft	Verknüpfung mit Open Access, Eigene Projekterfahrung für das interne Wissensmanagement
Forschungsdatenmanagement	Metadatenmanagement und Verbesserung der Rechercheergebnisse	Einbringung von Klassifikationswissen, Thesauri-Anwendungen und Verschlagwortung, Zusammenfassung von Best-Practice-Analysen

¹⁴³ Vgl. Probst (2011), 218 ff.

¹⁴⁴ Vgl. Probst (2011), 222 ff.

Als Ausgangsbasis für beide Arbeitsfelder soll nun eine Informationsstruktur dienen, die es ermöglicht, die gewonnenen Erkenntnisse in ein CMS zu übertragen, um diese dann in die praktische Anwendung zu überführen:

1. Verteilung der relevanten Informationen in der Einrichtung
2. Entwicklung von zugehörigen Schulungskonzepten
3. Unterstützung beim Aufbau neuer Workflows des Publizierens
4. Umsetzung weiterer Maßnahmen zum strategischen Wissensmanagement

Die kommenden Projekte werden Aufschluss darüber geben, inwieweit CMS die geeignete Form ist, dieses Wissen dauerhaft zu transportieren. Aus den bisherigen Erfahrungen darf man optimistisch sein.

Das abschließende Schaubild soll dabei einen Ausblick geben, wie die einzusetzende Technik in Relation zu den wichtigsten Tätigkeiten der Spezialbibliothek am ZEW steht. Das CMS ist dabei zentrales Bindeglied zu allen Fragen des Wissensmanagements. Damit dies auch in Zukunft erfolgreich funktioniert, benötigt es weiterhin Informationsspezialisten, die sich der Themen annehmen und versuchen, diese mit ihren eigenen Kompetenzen auszufüllen. Man darf gespannt sein, wie sehr sich die bevorstehende Arbeitswelt von der fortschreitenden Technisierung beeinflussen lassen wird.

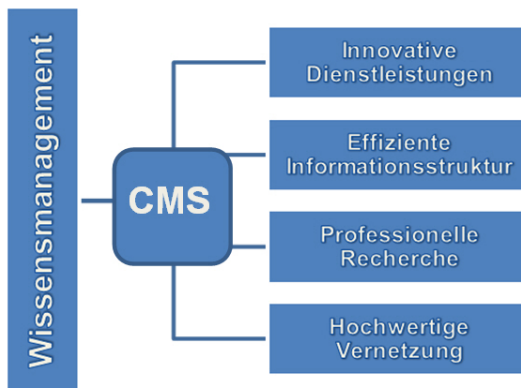


Abbildung 19: Der Beitrag der Spezialbibliothek und Fachinformation zum Wissensmanagement am ZEW

Verwendete Literatur:

- Hinkelmann, Knut [u.a.] (2010):** *ECM Enterprise Content Management : Plan, Build, Run - vom Bedarf zur. - neue Ausg.. - Rheinfelden, Schweiz : BPX Edition*
- Jenkins, Tom (2004):** *Enterprise content management: what you need to know; [tuning content into competitive advantage]. - 2. print.. - Waterloo, Ontario: Open Text Corp.*
- Laugero, Greg (2002):** *Enterprise content services: connecting information and profitability. - Boston : Addison-Wesley*
- Lehner, Franz (2012): Wissensmanagement:** *Grundlagen, Methoden und technische Unterstützung. - 4., aktualisierte und erw. Aufl.. - München : Hanser*
- North, Klaus (2011):** *Wissensorientierte Unternehmensführung : Wertschöpfung durch Wissen. - 5., aktualisierte und erw. Aufl.. - Wiesbaden : Gabler*
- Paul, Meg (1996):** *Strategien für Spezialbibliotheken. Arbeitshilfen für Spezialbibliotheken, Bd. 7. - Aus d. Engl. u. bearb. von Evelin Morgenstern. - Berlin : Dt. Bibliotheksinst.*
- Probst, Gilbert (2011):** *Wissen managen. Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen. - 6. Aufl.. - Wiesbaden : Gabler*
- Verwendete Online-Portale** (alle URLs zuletzt aufgerufen am 3. Mai 2013):
The CMS Matrix: <http://www.cmsmatrix.org>
Contentmanager: <http://www.contentmanager.de/>