Mag. Katharina Marie Bergmayr
Hauptbücherei Wien Am Gürtel
1070 Wien, Urban Loritz-Platz 2a

Wissens- und Informationsmanagement in den Büchereien Wien am Beispiel der Kinderbibliotheksarbeit

Datenbankkonzeption zur Verwaltung der Kinderbibliotheksarbeit

Projektarbeit im Rahmen der
hauptamtlichen Ausbildung für BibliothekarInnen
(Ausbildungslehrgang 2006 – 2008/B)

06. Februar 2008

Abstract

Mag. Katharina Marie Bergmayr
Büchereien Wien

Wissens- und Informationsmanagement in den Büchereien Wien am Beispiel der Kinderbibliotheksarbeit. Datenbankkonzeption zur Verwaltung der Kinderbibliotheksarbeit.

Durch die vor allem in den letzten Jahren in den Vordergrund getretene Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen stiegen auch Wissen und Erfahrung in der Arbeit mit eben jener Publikumssparte. Um dieses Wissen auch für die Zukunft effektiv nutzen zu können, wird es notwendig sein, in den Büchereien Wien Wissens- und Informationsmanagement zu installieren, wozu vorliegende Arbeit Anregung und Anleitung sein soll. Zu Beginn werden Wissens- und Informationsmanagement theoretisch behandelt. Im Mittelpunkt der Projektarbeit steht allerdings der Versuch, ein bestmögliches Instrument zu finden, um gesammelte Informationen zu bewahren und für die Zukunft verwertbar zu machen. Hierzu wurden drei Systeme getestet, ein Media-Wiki, ein TWiki und ein Content-Management-System.

Danksagung

Mein besonderer Dank gilt dem EDV-Referat, insbesondere Wolfgang Raus, der besonders in der Testphase großes Engagement gezeigt und mich in allen Belangen großartig unterstützt hat. Weiters bedanke ich mich sehr herzlich bei Beate Wegerer, sie war ständige Ansprechpartnerin in inhaltlichen Dingen der Kinderbibliotheksarbeit. Last but not least danke ich auch Mag. Karin Claudi in ihrer Funktion als Betreuerin des Projektes.

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS **4**

EINLEITUNG **5**

1. WISSENS- UND INFORMATIONSMANAGEMENT IN DER THEORIE **6**

1.1. WISSENSMANAGEMENT 6
1.2. INFORMATIONSMANAGEMENT 8

2. WISSENS- UND INFORMATIONSMANAGEMENT IN DER PRAXIS AM BEISPIEL DER KINDERBIBLIOTHEKSARBEIT IN DEN BÜCHEREIEN WIEN **11**

2.1. PROJEKTINITIALISIERUNG 11
2.2. ANALYSE DER IST-SITUATION 11
2.3. ERSTELLUNG DER SOLL-SITUATION 12

3. MÖGLICHKEITEN DER UMSETZUNG **16**

3.1. WIKI 16
3.2. CONTENT-MANAGEMENT-SYSTEM (CMS) 17

4. TESTSTELLUNGEN **18**

4.1. MEDIA-WIKI 18
4.2. TWIKI 24
4.3. CONTENT-MANAGEMENT-SYSTEM DES VIEW4 32

SCHLUSSWORT **37**

BIBLIOGRAPHIE **39**

Einleitung

Weshalb ist Wissens- und Informationsmanagement in den Büchereien Wien vor allem im Bereich der Arbeit mit und für Kinder/n so wichtig und notwendig? Kinder wurden in den letzten Jahren eine immer wichtigere Zielgruppe der Büchereien Wien. Durch die stetig steigende Erfahrung im Bereich der Bibliotheksarbeit für (sehr) junge Leser stieg natürlich auch das daraus resultierende Wissen, welches allerdings – auch bedingt durch das Zweigstellensystem der Büchereien Wien – an verschiedenen Orten ohne zusammenhängende Ordnung gesammelt wurde. Zum gemeinsamen Wissensaustausch der Kinderbibliothekare wurde das Kindernetzwerk installiert. Der Inhalt der regelmäßig stattfindenden Treffen wurde von Beginn an in Protokollen festgehalten, an die Teilnehmer versandt und in einem, allen Bibliothekaren zugänglichen Öffentlichen Ordner zur Archivierung abgelegt. Dieser stellt sich aber immer mehr als unbrauchbar heraus, weshalb der Bedarf einer Datenbank zur Verwaltung alles bisher gesammelten und neu hinzukommenden Wissens stetig steigt. Eine im Februar 2006 installierte Datenbank zur administrativen Verwaltung der von den Kinderbibliothekaren durchgeführten Führungen und Animationen hat sich als sehr nützlich erwiesen. Sie muss nach Weisung benutzt werden, wodurch höchste Aktualität gegeben ist. Ein ähnliches Konzept für eine weiter gefasste Datenbank zur Verwaltung des gesamten Wissens über Kinderbibliotheksarbeit soll also im Zuge des Ausbildungskurses hier erstellt werden. Gleichzeitig soll vorliegende Projektarbeit auch ein Protokoll über die Implementierung von Wissensmanagement darstellen, weshalb in Folge alle Arbeitsschritte abgebildet sind.

Da der Hauptteil der Projektarbeit tatsächlich in der Praxis (in Form von Teststellungen der verschiedenen Softwaremöglichkeiten) stattgefunden hat, ist die Bibliographie der verwendeten Sekundärliteratur dementsprechend kurz.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird in vorliegender Arbeit auf geschlechtsspezifische Formulierungen (z. B. Wortendungen mit „Innen“) verzichtet. Es wird jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sowohl weibliche als auch männliche Personen angesprochen werden.

1. Wissens- und Informationsmanagement in der Theorie

Die Begriffe „Information“ und „Wissen“ zu definieren, ist keine leichte Aufgabe. Auch die Forschungsliteratur zu Informations- bzw. Wissensmanagement ist sich keinesfalls einig, ob die Begriffe einfach Synonyme sind, Wissen aus Information resultiert oder doch Information aus Wissen gezogen wird. Diese Begriffsverwirrung aufzulösen kann und soll nicht Aufgabe dieser Arbeit oder dieses Kapitels sein. Trotzdem wird es notwendig sein, einige Definitionen zentraler Begriffe vorzunehmen, da andernfalls dieses Kapitel nicht die Basis für den Praxisteil sein könnte. Vorausgeschickt soll sein, dass ich mich bei diesen von mir gewählten Definitionen auf Standardwerke[1] beziehe, jedoch keinesfalls den Anspruch an Vollständigkeit stelle!

1.1. Wissensmanagement

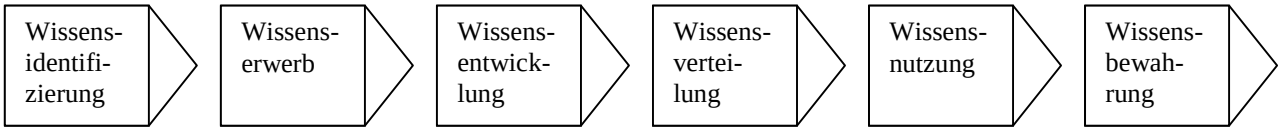
Zur Erläuterung von Wissensmanagement ist es vorerst notwendig, den Begriff "Wissen" zu definieren. Nach PROBST, RAUB und ROMHARDT bezeichnet Wissen

> "die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen. Dies umfasst sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsanweisungen. Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden. Es wird von Individuen konstruiert und repräsentiert deren Erwartungen über Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge."[2]

Unter Wissen sind also an Personen gebundene Informationen, Kenntnisse und Erfahrungen zu verstehen. Daher könnte man Wissensmanagement vereinfacht als "zweckgerichtete Auf-

[1] Ein Großteil der von mir zitierten Werke findet sich auf unterschiedlichen Leselisten für Lehrveranstaltungen an der Wirtschaftsuniversität Wien.
[2] Probst, Gilbert; Raub, Steffen; Romhardt, Kai: Wissen managen. Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen. Wiesbaden: Gabler, 2006, S. 22

bewahrung, Verarbeitung, Verteilung und Nutzung"[3] von Wissen bezeichnen. Für Unternehmen und vor allem Dienstleistungsbetriebe ist es in heutiger Zeit außerordentlich wichtig, sich dem Thema Wissensmanagement anzunehmen, denn die Ressource Wissen ist die einzige Ressource, die sich durch deren Nutzung und Teilung (zwischen den Personen) vermehrt. Sich dieser Tatsache bewusst zu werden, trägt bereits viel dazu bei, dem Wissensmanagement seinen angemessenen Stellenwert zuzuschreiben. Die wissenschaftliche Literatur listet zahlreiche Praxis- bzw. Firmenbeispiele auf, die mit Hilfe des Wissensmanagements eine Vielzahl ihrer spezifischen Unternehmensziele erreicht und dadurch mehr Gewinn (im weitestmöglichen Sinn!) erzielt haben. Bis zum "Gewinn"[4] muss sich jedes Unternehmen jedoch vorerst klar werden, welches Wissen benötigt wird. Im nächsten Schritt muss das Wissen erworben werden. Aus diesen und weiteren Teilschritten ergibt sich folgende Wertschöpfungskette des Wissens:[5]



Wie bereits oben betont wurde, sind die einzelnen Mitarbeiter die Träger der im Unternehmen vorhandenen Wissensbasis. Ob ein Projekt jedoch gelingt, hängt nicht selten davon ab, ob unterschiedliches Wissen zu einem „kollektiven“ Wissen[6] effizient miteinander kombiniert werden kann. Denn kollektives Wissen ist umfangreicher und tiefgehender als die Summe allen Wissens jedes einzelnen Mitarbeiters. Weiters ist von entscheidender Bedeutung, dass kollektives Wissen dem Gesamtbetrieb unabhängig von einzelnen Mitarbeitern zur Verfügung steht. Auf unseren Fall bezogen, könnte man behaupten, das Ziel vorliegender Projektarbeit ist der Aufbau oder die Generierung dieses kollektiven Wissens in Form einer Datenbank, deren Inhalte jederzeit von jedem Mitarbeiter abrufbar sind, unabhängig davon, ob genau jener Mitarbeiter, der eine bestimmte Information in die Datenbank eingeschleust hat, gerade anwesend ist oder nicht. Ein großes Hindernis, welches den Weg zum kollektiven Wissen in vielen Unternehmen blockiert, liegt allerdings noch darin, alle Mitarbeiter dazu zu bringen,

[3] Altmeyer, Daniel; Georg, Stefan: Die Bedeutung von Wissensmanagement für Unternehmen beispielhaft erklärt anhand der Prozesse der Unternehmensgründung und Unternehmensberatung. Aachen: Shaker-Verl., 2002, S. 7

[4] Welcher sich auch in Form von Ablaufbeschleunigung, Kostensenkung, Innovationsanreiz, also Optimierung im Allgemeinen äußern kann.

[5] Vgl. Altmeyer, Daniel; Georg, Stefan: Die Bedeutung von Wissensmanagement für Unternehmen beispielhaft erklärt anhand der Prozesse der Unternehmensgründung und Unternehmensberatung, a.a.O. , S. 8

[6] Vgl. Probst, Gilbert; Raub, Steffen; Romhardt, Kai: Wissen managen, a.a.O., S. 20ff.

ihr Wissen beizutragen und allen Kollegen zur Verfügung zu stellen. Schließlich darf nicht vergessen werden, dass Wissen eine derart wichtige Ressource ist, sodass sie nicht nur in wirtschaftlich prekären Zeiten oder durch Mangel an Personal zu einer „Machtressource“[7] werden kann. Lösungsansätze zu dem Problem, wie man Anreize schaffen kann, um alle Mitarbeiter zur Mitarbeit zu motivieren, können hier aus Platzgründen nicht genannt werden.[8]

Unten angeführte Fakten zeigen die Notwendigkeit von Wissensmanagement auf. Sie können als eine Art Checkliste betrachtet werden, ob und wie dringend der Bedarf an Wissensmanagement gegeben ist. Noch einmal soll an dieser Stelle betont werden, wie wichtig Wissensmanagement auch für die Büchereien Wien ist, da die eine oder andere der folgenden Tatsachen vielen Mitarbeitern mit Sicherheit bekannt ist:[9]

- Langes Suchen von Wissen bremst den Arbeitsprozess.
- Sich überschneidende, widersprüchliche Informationen führen zu Fehlentscheidungen.
- Wissen geht verloren.
- Das Unternehmen hat zwar Experten, aber es nutzt deren Wissen zu wenig.
- Notwendiges Wissen ist nur schwer zugänglich.
- Wissen wird wenig effektiv genutzt.
- Wissen ist nicht transparent.
- Wissen wird von seinen Trägern nicht an andere Mitarbeiter weitergegeben, die es für ihre Arbeit dringend benötigen.
- Die Motivation fehlt, Wissen zu teilen.

1.2. Informationsmanagement

In bezug auf die historische Entwicklung lässt sich festhalten, dass es den Begriff „Informationsmanagement“ in der Welt der Wirtschaft seit beinahe 30 Jahren gibt. Erstmals verwendet wurde er Ende der 1970er Jahre von der US-amerikanischen Bundesverwaltung, bald darauf rückte der Begriff auch ins Blickfeld der Privatwirtschaft. Seitdem verbreitete sich das Problembewusstsein für brachliegendes Wissen und ungenutzte Information jeglicher Art, sodass

[7] Wilkesmann, Uwe: Lässt sich Wissensarbeit managen? Eine institutionelle Lösung des strategischen Dilemmas. In: Modernes Wissensmanagement in Netzwerken. Perspektiven, Trends und Szenarien. Hrsg. v. Kurt-Georg Ciesinger [u.a.]. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag, 2005, S. 50

[8] Vgl. hierzu z. B. Wilkesmann, Uwe: Lernen in Organisationen. Die Inszenierung von kollektiven Lernprozessen. Frankfurt a. M. [u.a.]: Campus-Verl., 1999

[9] Herbst, Dieter: Erfolgsfaktor Wissensmanagement. Berlin: Cornelsen-Verl., 2003, S. 26

seit circa Mitte der 1980er Jahre auch im deutschsprachigen Raum zahlreiche Praxisberichte, Forschungsarbeiten und Lehrbücher zum Thema Informationsmanagement publiziert wurden. ROLAND GABRIEL und DIRK BEIER haben Standardwerke zu diesem Thema gesichtet und aus der Fülle von Begriffsbestimmungen folgende, auch für vorliegende Arbeit sehr passende, Definition abgeleitet:

> „Informationsmanagement umfasst die Gesamtheit aller Führungsaufgaben in einer Organisation bzw. einer Wirtschaftseinheit bezogen auf deren computergestütztes bzw. computerunterstützbares Informations- und Kommunikationssystem. Das computergestützte bzw. computerunterstützbare Informations- und Kommunikationssystem wird bezüglich der vorhandenen und möglichen Technikunterstützung für die zu lösenden Aufgabenstellungen bzw. für die mit deren Lösung betrauten menschlichen Aufgabenträger untersucht und gestaltet.“[10]

Für vorliegende Arbeit ist vor allem der zweite Teil dieser Definition von Bedeutung, da ja konkretes Ziel des Projektes eine Datenbank- bzw. Programminstallation[11] (selbstredend also eine "computergestützte" bzw. "computerunterstützte" Lösung) zur Verwaltung aller kinderbibliothekarischer Informationen ist. Insbesondere Kapitel 4 wird sich daher diesem zweiten Teil der zitierten Informationsmanagement-Definition widmen und vorhandene und mögliche Techniklösungen für anliegende Problemstellung testen.

Der eigentliche Zweck von Informationsmanagement liegt darin, redundante Datenhaltung für einzelne aber auch unternehmensübergreifende Sachgebiete weitgehend zu vermeiden. Um eine systematische und effiziente Informationsversorgung zu gewährleisten, müssen Informationssysteme eingesetzt werden, welche in unmittelbarem Zusammenhang mit dem gesamten Unternehmenszielsystem geplant und eingerichtet wurden.[12] Dies führt uns zum ersten Teil der oben zitierten Definition und einem zentralen Schlagwort: Führungsaufgabe. In sämtlicher Literatur und in derselben angeführten Praxisbeispielen aus der Wirtschaft wird ausdrücklich betont, dass es sich bei Informationsmanagement um ein unmittelbares Aufgabengebiet der

[10] Gabriel, Roland; Beier, Dirk: Informationsmanagement in Organisationen. Stuttgart: Kohlhammer, 2003, S. 27
[11] Vgl. Kapitel 2.3. Erstellung der SOLL-Situation
[12] Vgl. Biethahn, Jörg; Mucksch, Harry; Ruf, Walter: Ganzheitliches Informationsmanagement. Band 1: Grundlagen. München [u.a.]: Oldenbourg-Verl., 2004, S. 15

Betriebsführung handelt. In diesem Sinne ist zu hoffen, dass diese Arbeit einen wichtigen Schritt in die richtige Richtung darstellt, und durch die Thematisierung das Fehlen von Informationsmanagement aufzeigt und die hohe Priorität rechtfertigt, die Informationsmanagement auch in den Büchereien Wien in Zukunft haben sollte.

2. Wissens- und Informationsmanagement in der Praxis am Beispiel der Kinderbibliotheksarbeit in den Büchereien Wien

2.1. Projektinitialisierung

Da ich im November 2006 noch relativ unschlüssig war, welches Projekt ich für den Ausbildungskurs in Angriff nehmen sollte, lud mich Beate Wegerer zu einem Gespräch ein, in welchem sie mir das Thema „Wissensmanagement am Beispiel der Kinderanimationen“ vorschlug. Sie schilderte mir den damaligen Status quo in Sachen Bibliotheksarbeit für und mit Kinder/n[13] und die Überlegungen Dr. Alfred Pfosers und ihrerseits zu einer eigenen Datenbank, die wenn möglich alles „Wissen“ zu diesem Bereich verwalten sollte. Da ich selbst die ersten eineinhalb Jahre bei den Büchereien Wien die Verantwortung für die Kinderbibliothek einer kleineren Zweigstelle trug, war mir der Bedarf und vor allem der Nutzen einer solchen Datenbank bewusst. Ich nahm den Projektvorschlag an, erste inhaltliche Gespräche mit Beate Wegerer und der Leitung der Büchereien Wien fanden statt, bis ich schließlich den Kinderbibliothekaren das Projekt in einem Kindernetzwerk am 16. Jänner 2007 vorstellte und um Mithilfe warb.

2.2. Analyse der IST-Situation

In den Büchereien Wien war das Jahr 2006 besonders geprägt durch den Schwerpunkt „Büchereiarbeit mit und für Kinder/n“, da Kinder und Jugendliche das Leserpotential Öffentlicher Büchereien erheblich belebt. Insbesondere kleinere Zweigstellen, die aufgrund ihrer Personalsituation oder aus Platzmangel keine Abendveranstaltungen für Erwachsene anbieten können, profitieren von dieser relativ unkomplizierten Möglichkeit, Leser- und Ausleihzahlen in die Höhe zu treiben.

2006 fand auch das 20. Kindernetzwerktreffen statt, mittlerweile ein nicht mehr wegzudenkender Treffpunkt, da es DIE gemeinsame Plattform für die Kinderbibliothekare aller Zweigstellen der Büchereien Wien darstellt. Das erste Treffen fand am 24. Jänner 2001 noch in der alten Hauptbücherei in der Skodagasse statt, initiiert und moderiert von Erich Huber und Werner Kantner. Das Protokoll jener ersten Sitzung dokumentiert die damalige Konzeptidee,

[13] Siehe Kapitel 2.2. Analyse der IST-Situation

Zielvorstellungen, Erwartungen und Bedürfnisse – ein hervorragendes „Zeugnis“ für den Wissensmanagementbedarf, der auch heute noch, sieben Jahre nach dem ersten Kindernetzwerktreffen, gegeben ist. Viele, damals definierten Ziele wurden erreicht: der Kinder- und Jugendbereich ist ein sehr wichtiger Teil der Corporate Identity geworden, die Schwellenangst von Kollegen vor Arbeit mit Kindern wurde abgebaut bzw. dezimiert und vor allem wurde die Öffentlichkeits- und Werbewirksamkeit drastisch erhöht. Doch die im ersten Protokoll festgehaltenen Erwartungen und Bedürfnisse konnten noch nicht zur Gänze erfüllt werden. So wurde damals von der „Errichtung eines gemeinsamen Fundus (Autoren- und Künstlerlisten, Animationskonzepte, Materialsammlung von bestehenden Erfahrungen u. a.)“ gesprochen. Als „technische Plattform“ für diesen Fundus wird bis heute der Öffentliche Ordner verwendet, dessen Tauglichkeit allerdings sehr fraglich ist. Die Darstellung durch das Ordner- und Unterordnersystem ist alles andere als übersichtlich, es sind keine Recherchen durchführbar, die Aktualität der Informationen kann nicht garantiert werden (bis auf wenige Ausnahmen wurden alle Dokumente bereits vor etlichen Jahren bereitgestellt). Außerdem stellt der Öffentliche Ordner eine erhebliche Belastung des Fileservers da. Daher wurde bald die Nachfrage nach einer eigenen „Kinderdatenbank“ laut, an deren Realisierung aber aufgrund des hohen Zeitaufwandes bisher noch nicht gearbeitet werden konnte. Den eigentlichen Startschuss gaben schließlich Dr. Alfred Pfoser und Beate Wegerer.[14]

2.3. Erstellung der SOLL-Situation

Welche Bedürfnisse muss eine Datenbank zur Verwaltung der Kinderbibliotheksarbeit abdecken? Welchen Ansprüchen muss eine solche Datenbank gerecht werden?

Zentraler Inhalt der Datenbank soll eine fixe Angebotspalette von Kinderanimationen sein, die – nach Vorbild der Stuttgarter Kinderbücherei – in Form eines Modulsystems genutzt werden kann/soll. Bisher wurden drei Modularten angedacht:

- Arbeiten mit und an Texten (Unterhaltungs-, Leseförderungs- und Literatur-Aspekt)
- Die Bibliothek richtig nutzen (Recherchearbeit, Büchereiorientierung, Benutzerordnung)
- Arbeit mit Neuen Medien (v. a. Internet)

[14] Siehe Kapitel 2.1. Projektinitialisierung

(Eine Abwandlung in Form von Zusammenlegung der Bibliotheksnutzung und der Arbeit mit Neuen Medien ist allerdings denkbar!)

Diese Module sollen für jede Altersgruppe (von Schoßkindern bis hin zu Jugendlichen) vorhanden bzw. mit Animationsvorschlägen befüllt sein. Im Optimalfall werden mit Hilfe dieses Modulsystems aus Erstlesern „Rechercheprofis“. Ein daraus resultierendes weiteres Ziel ist die Erstellung eines Angebotsfolders für Pädagogen, allerdings kann diese Projektarbeit lediglich Basis dafür sein.

Unbedingt notwendig ist die gezielte Suchmöglichkeit nach Animationskonzepten, d. h. mehrere Suchparameter müssen miteinander verknüpfbar sein. Daher wäre eine reine Volltextsuche zu wenig. Zum Beispiel sollen nach Eingabe der Altersgruppe (z. B. für 10- bis 12jährige) zum Thema „Religionen der Welt“ unterschiedliche Animationsvorschläge geliefert werden, aus welchen der Bibliothekar nach Maßgabe seiner Möglichkeiten (Platz, Vorbereitungsaufwand etc.) wählen kann. Daher wird es im Vorfeld notwendig sein, jeden bisher vorhandenen Animationsvorschlag hinsichtlich seiner Informationen zu vervollständigen. Zentrale, unverzichtbare Informationen sind: Titel der Animation, Ziel- bzw. Altersgruppe, Gruppengröße, Dauer der Vorbereitung, Dauer der Durchführung, notwendiges Material (Bücher, Bastelmaterialien, Matten, Sessel etc.), Erklärung der eigentlichen Durchführung, bibliographische Angaben (falls das Animationskonzept einem Buch / einer Internetseite entnommen wurde) und nicht zuletzt die Nennung der Bibliothekare, die die Animation bereits durchgeführt haben und deren Erfahrungen damit. Im Idealfall sollte man die einzelnen Animationen je nach gemachter Erfahrung bewerten können (ähnlich der Kinofilmbewertung auf www.derstandard.at). Nach den meisten dieser Informationsbausteine muss (verknüpft) gesucht werden können.

Abgesehen der einzelnen Animationskonzepte (sozusagen das Herzstück jeder Bibliotheksarbeit mit und für Kinder/n) gibt es natürlich noch eine Menge an anderem Wissen, welches gesammelt werden soll. Nach Absprache mit den Kollegen im Kindernetzwerk am 16. Jänner 2007 soll weiters folgendes Wissen archiviert und abrufbar werden:

- Diaserien und digitalisierte Bilderbücher
  Für Kindergärten bietet sich als Animation vor allem die Vorführung von Bilderbuchkinos (auf Dias fotografierte Bilderbücher bzw. .jpg- oder .ppt-Dateien, die über Beamer präsentiert werden) an. Bisher wurden die vorhandenen Diaserien mit Hilfe einer

Excel-Liste verwaltet. Diese Verwaltung soll in die Datenbank integriert werden. Zentrale Informationen zu den Dias, die in der Datenbank abrufbar sein sollen, sind: Titel und Autor/Illustrator des fotografierten Buches, Beschlagwortung (zu welchem Thema die Dias gezeigt werden können), dazu passende Bastel-, Mal-, und Animationsvorschläge (stichwortartig, da in den Beiheften zu den Dias häufig Vorschläge genannt werden). Der aktuelle Standort der Diaserie muss nicht in der Datenbank verwaltet werden, da dies über Bibliotheca bereits recherchiert werden kann.

- Externe Veranstalter

  Externe Veranstalter, mit welchen KollegInnen bereits gute Erfahrungen gemacht haben, sollen in die Datenbank integriert werden. Hier sind vor allem Kontaktdaten wichtig. Dazu natürlich wieder die Art, Dauer und Kosten der Veranstaltung (Lesung, Workshop etc.), wenn möglich auch mit Beschlagwortung (zu welchen Themen passt die Veranstaltung), die benötigten Materialien (die von der Bücherei zur Verfügung gestellt werden müssen), die Mindest- und Maximalanzahl des Publikums.

- Materialliste

  Ähnlich wie bei den oben genannten Diaserien gibt es eine Menge an Büchereimaterial, welches undokumentiert auf verschiedene Standorte (Hauptbücherei und 38 Zweigstellen) verteilt ist. Diese sollte nach Möglichkeit von mehreren Kollegen gesichtet und Brauchbares in die Datenbank aufgenommen werden. Auch hier mit Angabe der genauen Bezeichnung des Materials, des Themas, für welches es Verwendung finden könnte, und natürlich der Standort. Hier wird noch zu klären sein, ob sämtliches Material an einem Ort gesammelt werden soll oder alles dort bleiben kann, wo es sich zur Zeit befindet. Weiters wird das Problem der Administration dieser speziellen Liste (vor allem was den aktuellen Standort der verschiedenen Materialien betrifft) noch zu lösen sein.

- Linksammlungen

  Die Datenbank soll auch Platz bieten für verschiedenste Linksammlungen, im Idealfall sollen die einzelnen Links von jenen Kollegen, die diese Links in die Sammlung eingeben, kurz kommentiert werden.

- Bewährte Vorlesetexte

  Neben den aufwendigeren Animationen soll aber auch nach sich gut eignenden Vorlesegeschichten mit bibliographischen Angaben, Zielgruppenalter und Thema der Texte gesucht werden können.

- Grundlagentexte

  Hier soll eine Literaturliste (mit bibliographischen Angaben) zu grundlegenden Themen wie Entwicklungspsychologie, Leseförderung, Medienpädagogik etc. angesammelt werden.

Insgesamt soll es eine eigene Kinderbüchereiplattform geben. Darauf soll sich die eigentliche Datenbank befinden.

3. Möglichkeiten der Umsetzung

3.1. Wiki

Der Großteil aller Formen von Informationsquellen folgt demselben Prinzip: Information wird von einer oder mehreren Personen zur Verfügung gestellt. Der Informationsfluss ist klar vorgegeben: Wissende stellen ihr Wissen Informationsbedürftigen zur Verfügung. Ward Cunningham hat 1995 mit der Erfindung des ersten Wikis diese „Einbahn“ des Informationsflusses durchbrochen – hierbei handelt es sich bereits um die charakteristischste Eigenschaft, wodurch sich Wikis von anderen Formen von Wissensdatenbanken unterscheiden: In einem Wiki entsteht der Content (alle Formen von Inhalten einer Internetseite, z.B. Texte, Bilder, Formatierungen etc.) in einem „demokratischen“ Prozess, bei dem – im einfachsten Fall! – alle Benutzer gleichberechtigt Texte erstellen, Korrekturen durchführen, Inhalte verändern können. Der Benutzer ist also gleichzeitig Redakteur, Lektor und Leser/Wissenskonsument.[15] Das größte und bekannteste Beispiel eines Wikis ist die Wikipedia (http://www.wikipedia.org), eine Online-Enzyklopädie, die Informationen aller Art sammelt. Die Wikipedia gibt es bereits in rund 200 Sprachen, in der deutschen Wikipedia sind zur Zeit knappe 700.000 Artikel online. Jeder Artikel verfügt an der oberen Seite über das Feld „Seite bearbeiten“. Damit wird jedem Benutzer die Möglichkeit gegeben, alles zu überarbeiten, zu ergänzen oder sogar zu löschen. Um nun aber mühsam erarbeitete Informationen nicht durch destruktive Bösewichte mit wenigen Klicks vernichten zu lassen, wird in Wikis alles aufbewahrt, was einmal erstellt wurde. So haben die Benutzer die Möglichkeit, die unterschiedlichen Versionen eines Artikels miteinander zu vergleichen. Zusätzlich wird bei jeder Änderung der Benutzername und/oder die IP-Adresse desjenigen gespeichert, der die Änderung durchgeführt hat. Diese Tatsache erhöht (wenn auch nur gering) die Hemmschwelle, mutwillig falsche Informationen online zu stellen. Garantie ist dies allerdings noch keine, weshalb jede Wiki-Information wachsam und kritisch konsumiert werden sollte. Dieses Risiko würde sich allerdings bei einem Kinderbibliotheks-Wiki aufgrund des begrenzten und allen Mitarbeitern bekannten Benutzerkreises der Kinderbibliothekare naturgemäß nicht einstellen.

[15] Vgl. Probst, Gilbert; Raub, Steffen; Romhardt, Kai: Wissen managen, a.a.O., S. 238

3.2. Content-Management-System (CMS)

Content Management bedeutet direkt übersetzt „Inhaltsverwaltung“. Diese kann sich natürlich auf alle erdenklichen Formen von „Inhalten“ beziehen. So können mit sog. Content-Management-Systemen umfangreiche Webauftritte großer Unternehmen gestaltet, aber auch firmeninterne Inhalte bzw. Informationen verwaltet werden. Um den Verwaltungsaufwand möglichst gering zu halten, werden von zahlreichen Firmen und auch bereits Privatpersonen CMS benutzt. Insbesondere helfen sie „elektronisch abgelegte Informationen zu organisieren und damit einerseits zu bewahren und andererseits den leichten Zugriff darauf sicherzustellen.“[16] Wichtige Funktionen von klassischen bzw. professionellen CMS sind:

- Abbildung hierarchischer Organisationsstrukturen
- Trennung von Inhalt und Layout (= unterschiedliche Seiten unterliegen denselben Gestaltungsrichtlinien)[17]
- Möglichkeit eines Foren-Aufbaus
- Datenbankverknüpfung
- etc.

Vor Einführung eines CMS ist natürlich zu bedenken, welche Funktionen damit erfüllt werden sollen und welches Budget für dessen Einführung und Wartung (mehrere Funktionen sind beinahe zwingend mit höherem Personalaufwand und höheren Kosten verbunden!) zur Verfügung steht. Eine brauchbare Dokumentation derzeit am Markt befindlicher Content-Management-Systeme liefert Herbert Braun in Heft 11/2007 der Zeitschrift c’t.[18] Für vorliegendes Projekt käme aus Kostengründen lediglich das von der Stadt Wien bereitgestellte CMS des vieW4 in Frage. Die Dokumentation der Teststellung folgt in Kapitel 4.3.

[16] Gallenbacher, Jens: Wiki contra CMS. In: Wikis und Blogs. Planen – Einrichten – Verwalten. Hrsg. von Christoph Lange. Böblingen: C&L Computer und Literaturverl., 2007, S. 31

[17] Diese anfänglich nebensächlich scheinende Funktion ist für die geschlossene Außendarstellung eines Unternehmens (Stichwort Corporate Identity) von zentraler Bedeutung!

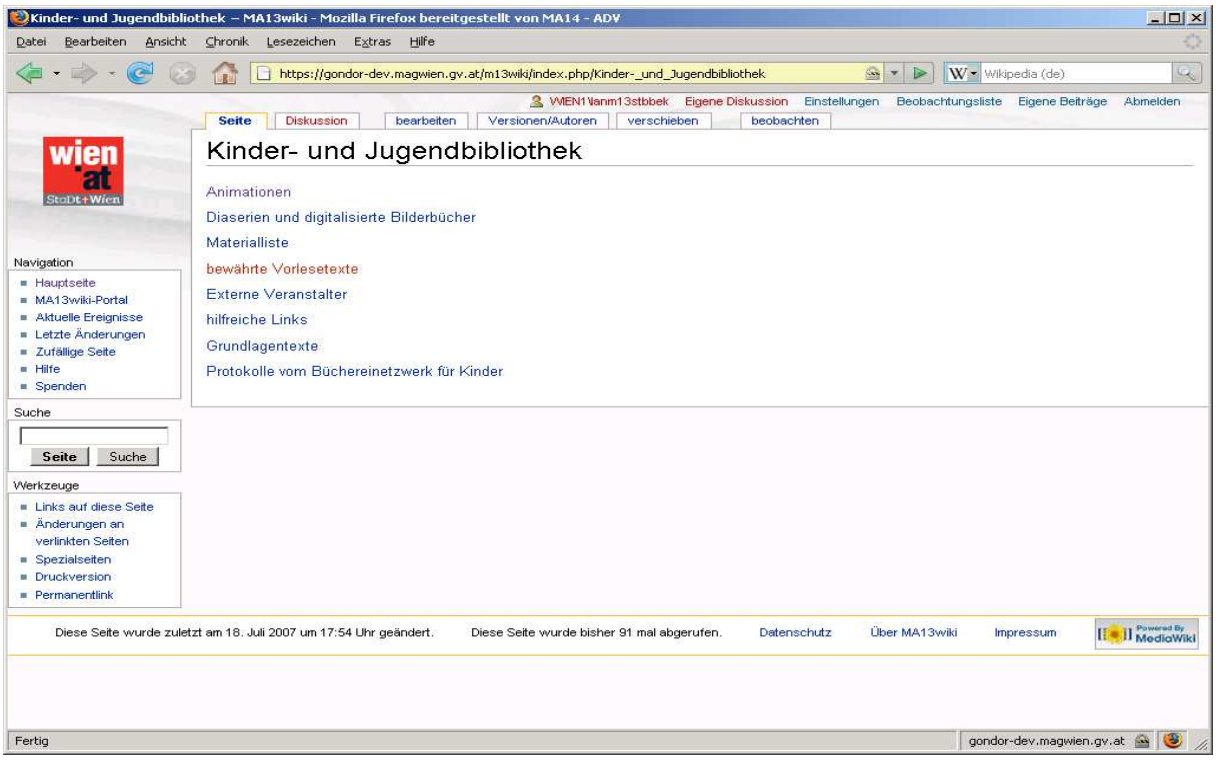
[18] Vgl. Braun, Herbert: Website-Baukästen. Freie Content-Management-Systeme und andere Werkzeuge für dynamische Internet-Auftritte. In: c’t. Magazin für Computertechnik. Heft 11/2007, S. 88-95

4. Teststellungen

Das erste Treffen mit dem EDV-Referat (in Person von Robert Kellner) fand am 31. Jänner 2007 statt. Sein erster Vorschlag war, als Datenbank ein „Wiki“ zu verwenden. Am 26. März 2007 fand das Erstgespräch zur Implementierung eines Media-Wikis mit Bediensteten der MA 14 (Automationsunterstützte Datenverarbeitung, Informations- und Kommunikationstechnologie), dem EDV-Referat, Mag. Angelika Wimmer, Beate Wegerer und mir statt.

4.1. Media-Wiki

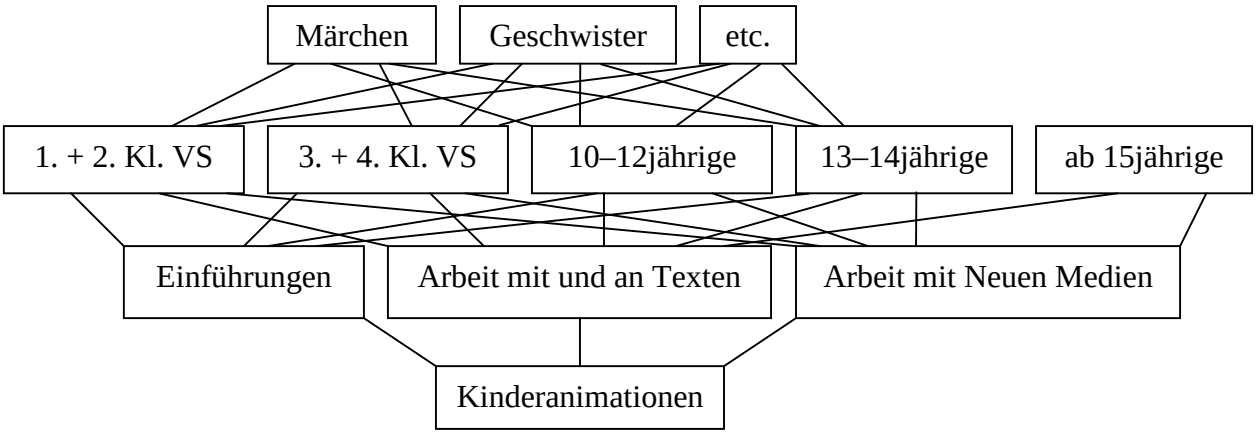
Zwei Monate später wurde mir von der MA 14 ein Test-Wiki[19] zur Verfügung gestellt, um erste Informationen einzuspeisen und dadurch vorhandene Schwachstellen und Probleme zu eruieren. Die Einspeisung an sich ist relativ unkompliziert, tiefschürfende EDV-Kenntnisse sind nicht notwendig. Um die Kinderbibliothekare in den Umgang mit Wiki zu schulen, würde höchstwahrscheinlich ein Kindernetzwerktermin, zu welchem ein Handout mit den wichtigsten Anleitungen (z. B. zur Formatierung etc.) ausgeteilt wird, genügen.
Auf der Hauptseite legte ich zuerst folgende Einträge/Links an: Kinderanimationen, Diaserien und digitalisierte Bilderbücher, Materialliste, bewährte Vorlesetexte, externe Veranstalter, hilfreiche Links, Grundlagentexte, Protokolle vom Büchereinetzwerk für Kinder:



[19] Im Folgenden ist unter dem Ausdruck „Wiki“ immer ein „Media-Wiki“ zu verstehen!

Ich begann, die „einfachen“ Informationen einzuspeisen, d. h. jene Informationen, die in erster Linie lediglich zum Nachlesen sind und nach deren spezifischen Inhalten nicht unbedingt recherchiert wird, z. B. die einzelnen Netzwerkprotokolle, Grundlagentexte etc. An dieser Stelle wurde vor allem mit einer einfachen „internen“[20] Verlinkung ohne Kategoriezuordnung gearbeitet. Als nächstes führte ich unter der Seite „Hilfreiche Links“ ebensolche an, natürlich mit einer „externen“ Verlinkung.

Komplizierter wurde es, sobald ich jene Informationen einspeisen wollte, die einer oder mehreren Kategorie/n[21] zugeordnet werden sollten. Das Hauptproblem lag im Prinzip an der Festlegung der Kategorien[22] und an deren baumartigen Aufbau. Vor der Teststellung habe ich beispielsweise an folgenden Kategorieaufbau gedacht:



Ein solcher Kategoriebaum ist für ein Programm wie Wiki viel zu verästelt, zu tiefgehend, da es sich bei Wiki im Prinzip um sehr viele einzelne Seiten handelt, die verlinkt sind. Der Versuch, einen derartigen Kategoriebaum aufzustellen, scheiterte kläglich. Die einzige Lösungsmöglichkeit besteht darin, die einzelnen Kategorien sehr genau zu definieren, und somit eine sehr flache Kategoriestruktur zu schaffen. So würde es z. B. folgende Kategorien geben:

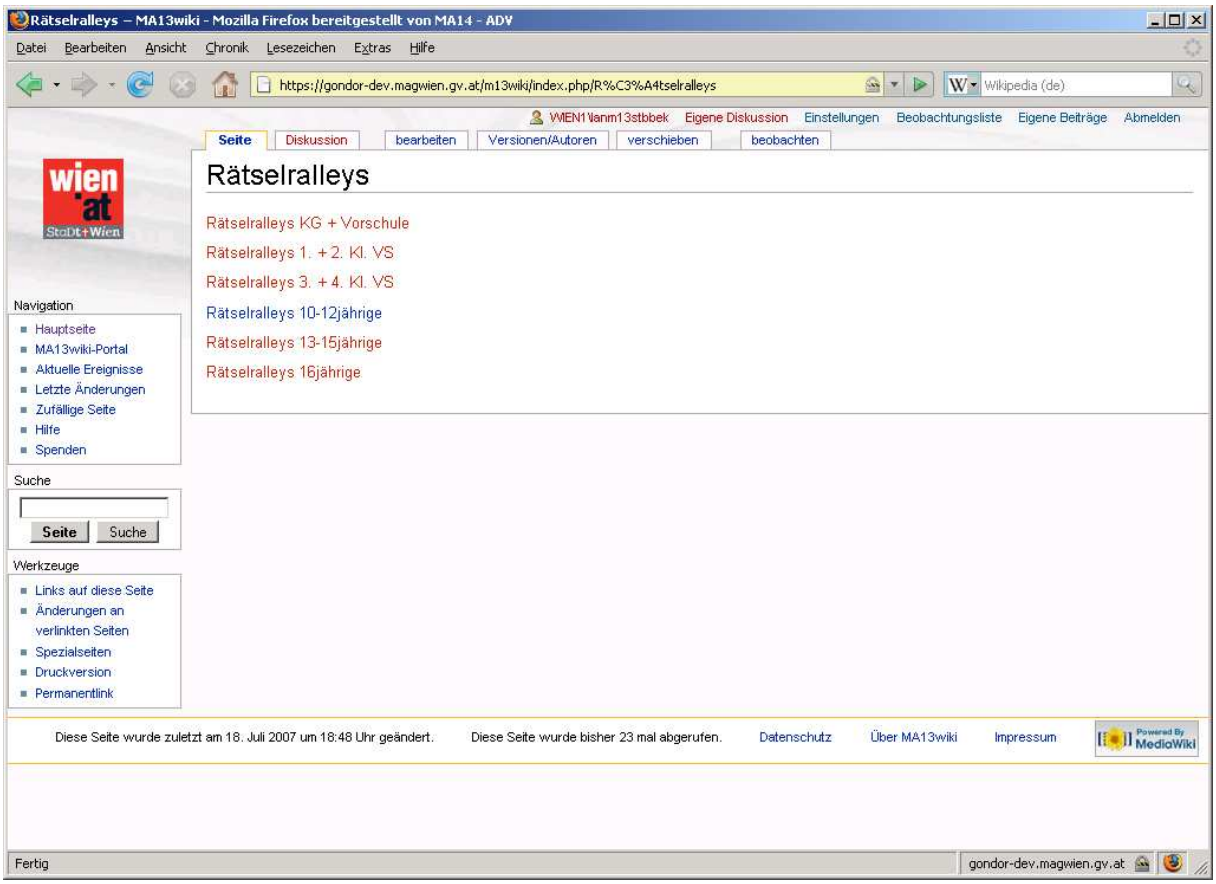
Einführungen Märchen 1. + 2. VS

Arbeit mit und an Texten Lyrik 13–14jährige

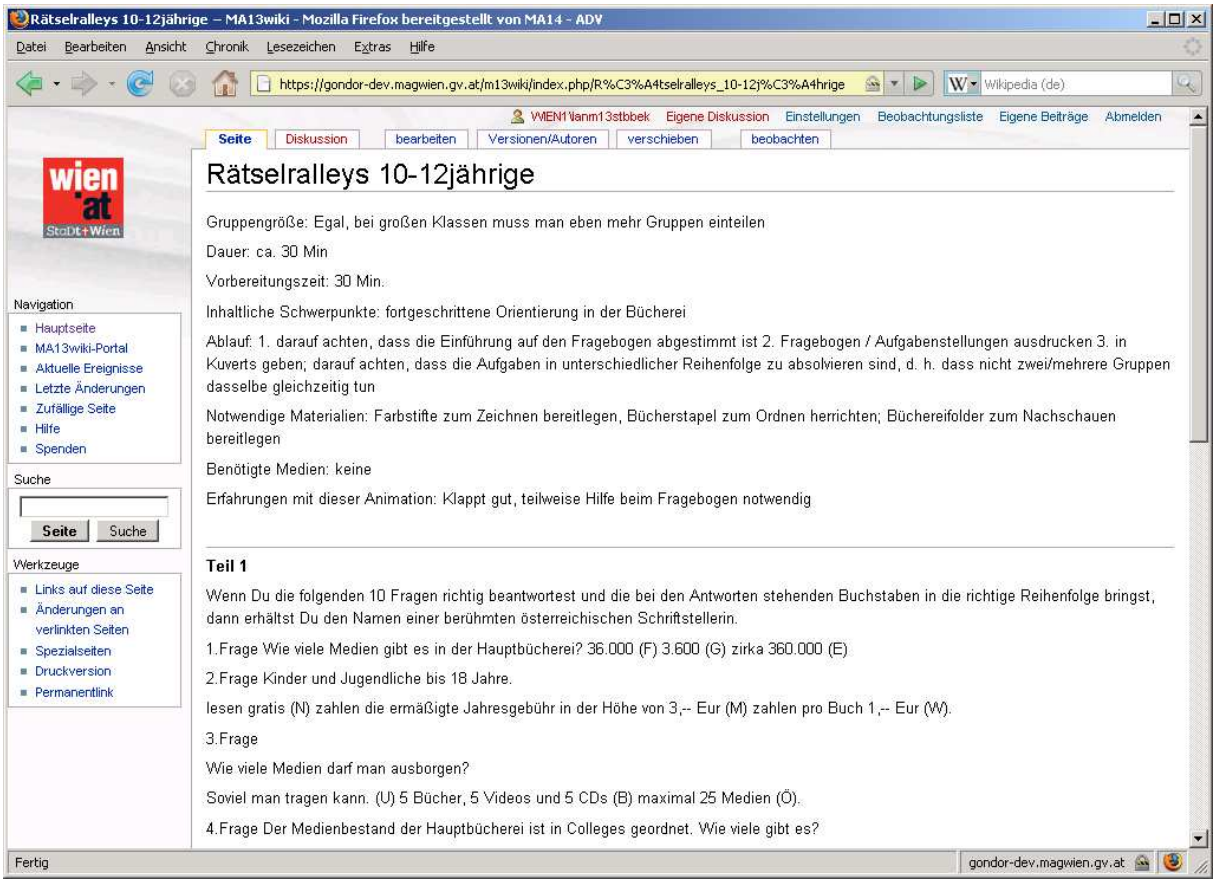
Eine Suche danach gestaltet sich relativ einfach, da der Benutzer unter „Spezialseiten“ unter anderem alle Kategorien alphabetisch geordnet vorfindet. Daneben steht ihm natürlich auch die herkömmliche Suche mit Hilfe des Suche-Feldes zur Verfügung. Doch ein großes Prob-

[20] Innerhalb des Wikis
[21] Kategorien werden in Wikis für verschiedene Zwecke eingesetzt, u. a. zur Verschlagwortung von Artikeln.
[22] Vgl. Kapitel 3. 2. Erstellung der SOLL-Situation

lem birgt diese sehr flache Form der Kategorisierung: die Anzahl der existierenden Kategorien wird sich sehr schnell erheblich und vor allem ständig erhöhen. Kritisch ist dies insbesondere, da es sich ja um eine Lösung für das Gesamtsystem Büchereien Wien handeln soll. Das Wiki sollte dann also nicht nur die kinderbibliothekarischen Belange verwalten, sondern als Tool für das gesamte Wissensmanagement der Dienststelle fungieren. Somit ist vorhersehbar, dass sich die Anzahl der Kategorien um ein Vielfaches multiplizieren würde, wodurch die Übersichtlichkeit natürlich keinesfalls mehr gewährleistet werden könnte. Andererseits würde diese Form der Kategorisierung unbedingt notwendig sein, da es ja z. B. nicht nur im Bereich der Kinderbibliotheksarbeit Einführungen gibt. Es wird auch Einführungen in den Etikettendruck, in das korrekte Ausstellen eines Leserausweis-Geschenkgutscheins oder eine Einführung in den Umgang mit der Transportanlage oder der Rolltreppe geben. Verschiedene Einführungs-Kategorien (und vieles mehr!) sind daher unbedingt notwendig. Ein Beispiel könnte folgendermaßen aussehen:



Benötigt man eine Rätselralley für 10–12jährige Schüler, gelangt man mit Hilfe der Verlinkung auf jene Seite, die die eigentliche Rätselralley beschreibt:

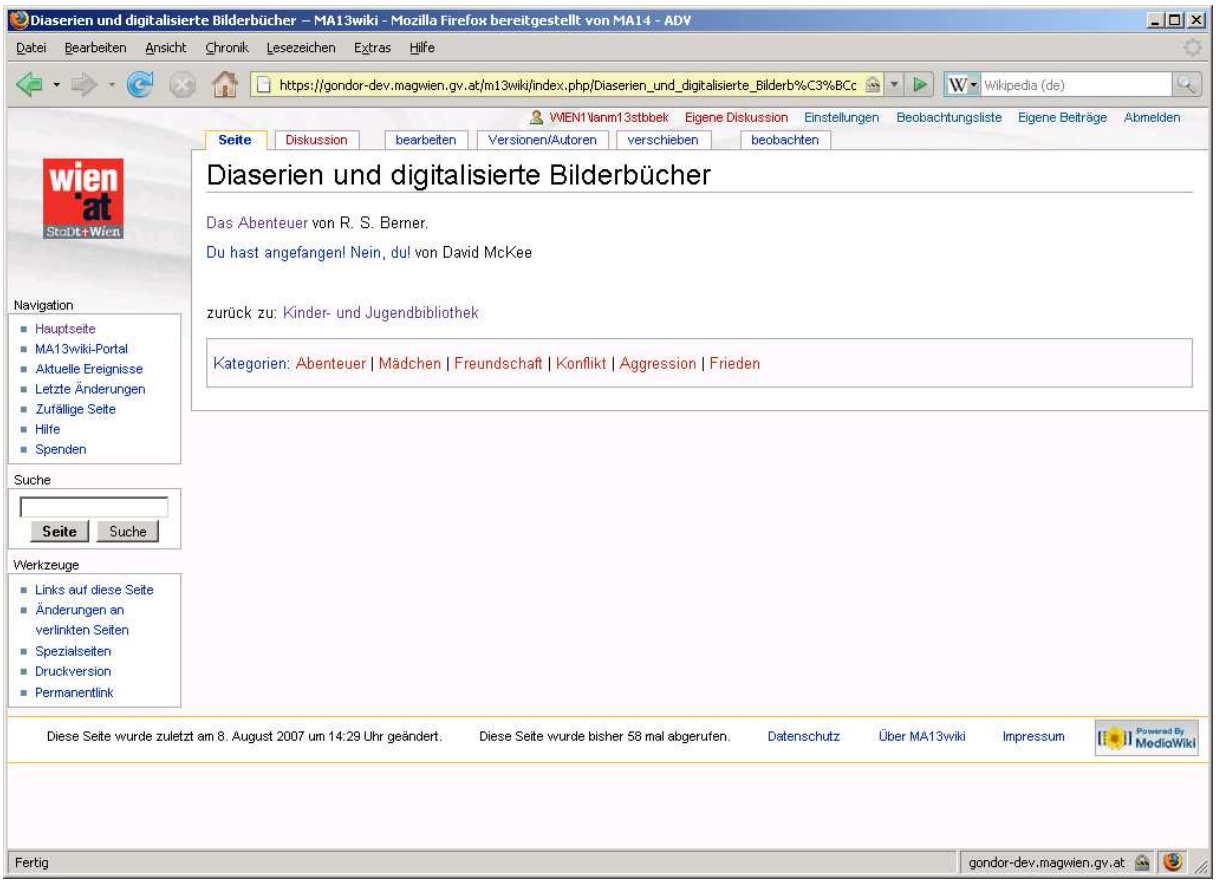


Es gibt allerdings mehr Rätselralleys für diese (und andere) Altersgruppen. Das bedeutet, man steht wieder vor oben bereits angesprochenen Problem: entweder es werden alle passenden Animationen auf eine Seite gelegt, wodurch die Seite natürlich sehr lang und unübersichtlich wird und eventuell vorhandene Kategorien zu einzelnen Rätselralleys nur für die gesamte Seite zugewiesen werden können.[23] Will man dies vermeiden, müsste man für jede einzelne Rätselralley für die Altersgruppe der 10–12jährigen eine eigene Seite anlegen. Auch diese Vorgehensweise würde die Übersichtlichkeit keineswegs verbessern, da der Bibliothekar dann nicht nur eine Seite sondern mehrere durchsehen müsste, um die ihm am Passendsten erscheinende Animation zu finden. Außerdem würde sich die Frage nach der Benennung der einzelnen Programme stellen. Etwa durch eine einfache Nummerierung, z. B. Rätselralleys 10–12jährige Nr. 1? Oder man versucht jede Animation nach ihren speziellen Schwerpunkten zu benennen, doch oftmals gibt es keinen dezidierten Schwerpunkt.

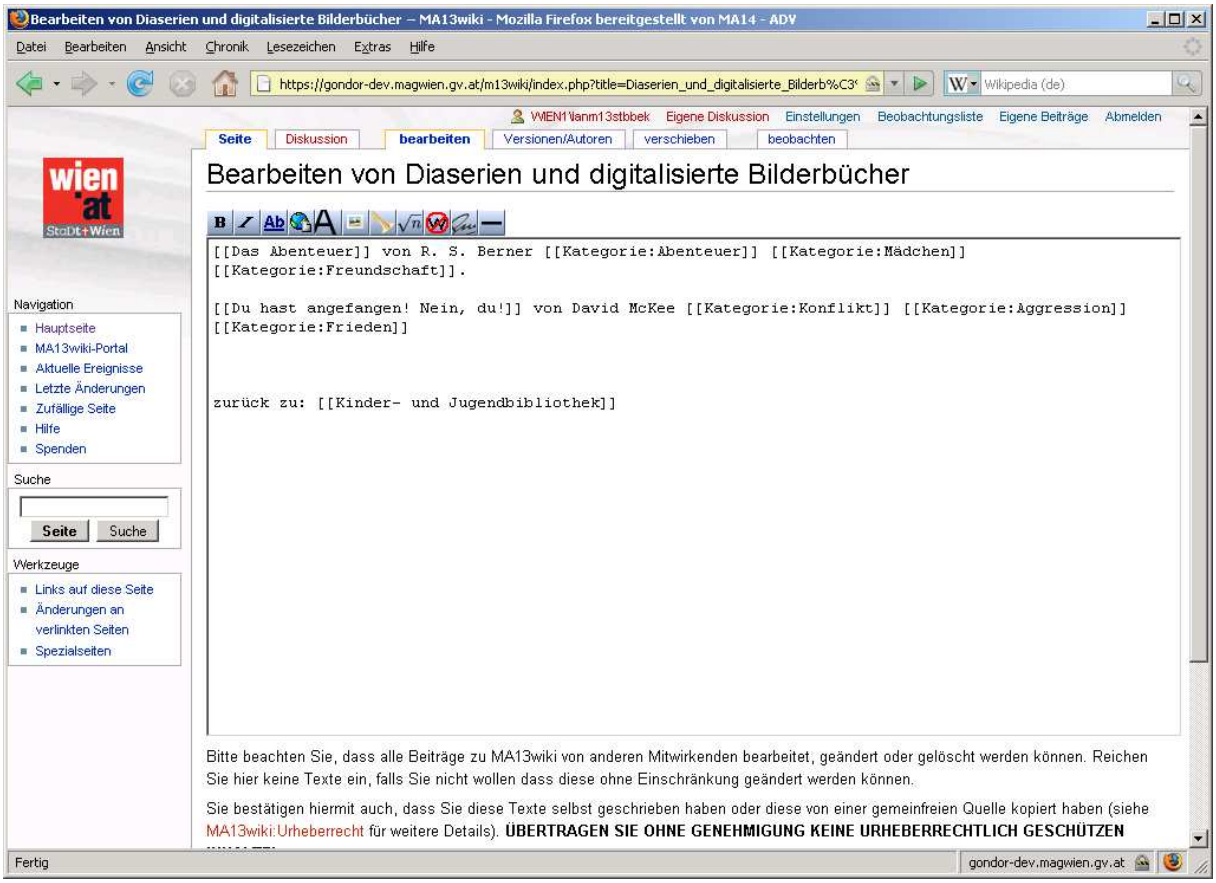
Beide Lösungsansätze (alle Rätselralleys einer Altersgruppe auf einer Seite oder für jede Ralley eine eigene) bergen also ihre nicht zu unterschätzenden Nachteile.

[23] Zur genaueren Erörterung dieses Problems: siehe unten.

Ein weiteres und oben bereits kurz angesprochenes Kategorien-Problem hat sich erstmals durch die Einspeisung von Diaserien gezeigt: Kategorien sind nur ganzen Seiten zuzuweisen, Seitenabschnitte können nicht speziell kategorisiert werden. Eine Übersichtsseite wie die folgende macht daher wenig Sinn:



Wie aus unten angeführter Bearbeitungsseite ersichtlich ist, beziehen sich die angeführten Kategorien „Abenteuer“, „Mädchen“ und „Freundschaft“ aber lediglich auf die erste Diaserie „Das Abenteuer“ von R. S. Berner. McKees „Du hast angefangen! Nein, du!“ ist lediglich mit den Kategorien „Konflikt“, „Aggression“ und „Frieden“ versehen:



Einziger Lösungsweg: Übersichtsseiten dürfen keine Kategorien zugewiesen werden. Für die Suche bedeutet dies keine Probleme, da mit der Suche nach einer Diaserie mit einer bestimmten Kategorie korrekte Ergebnisse geliefert werden. Ein Durchblättern, um zu sehen, welche Diaserien mit welchen Kategorien es überhaupt gibt, wird allerdings nicht möglich sein.

Abgesehen von den bereits angesprochenen Schwierigkeiten gibt es noch ein sehr zentrales Problem, und zwar jenes der Berechtigungsverwaltung. Die Kinderbibliotheksdatenbank wird lediglich ein Teil eines Gesamtkonzeptes zur Einführung von Informationsmanagement in den Büchereien Wien sein. Dieses „Gesamtkonzept“ gibt es zwar bis dato nicht, es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass es beispielsweise in der Zentrale der Büchereien Wien etliche Dokumente gibt, die nur für einen sehr kleinen Personenkreis lesbar und/oder veränderbar sein soll. Das bedeutet, dass ein differenziertes Berechtigungssystem unbedingt notwendig sein wird. Dies wurde allerdings bei einer Projektbesprechung am 26. März 2007 von Kollegen der MA 14 mit der Begründung abgelehnt, dass es einen zu hohen Administrationsaufwand des Media-Wikis mit sich bringen würde.

Nachdem sich das Media-Wiki aus oben dargestellten Gründen als unzureichend herausgestellt hat, wurde eine ähnliche Software getestet: das TWiki.

4.2. TWiki

Das TWiki ist wohl eines der vielseitigsten und auch umfangreichsten Wiki-Projekte. Es handelt sich um ein perlbasierendes[24] Wiki, weshalb es sowohl als herkömmliches Wiki (als Online-Enzyklopädie) aber auch als Projekt- und Dokumentenmanagement-System verwendet werden kann. Glaubt man der Fachliteratur, so kann man bei einem TWiki von zahlreichen Vorteilen profitieren:[25]

- Vor allem Gruppenarbeit wird getreu dem Motto der TWiki-Community („Collaborate with TWiki“) optimal unterstützt, so dass eine aktive Anwendung von TWiki gesteigerte Synergie-Effekte erzielt, und Wissenstransfer effektiv vorangetrieben werden kann.
- Im TWiki wird sehr viel mit Topic-Templates bzw. Formularen gearbeitet, wodurch eine einheitliche und klar strukturierte Topic-Erstellung[26] garantiert werden kann.
- Durch die stark ausgeprägte Zugriffskontrolle können einzelne Benutzer und auch Benutzergruppen mit unterschiedlichen Schreib- und Leserechten (auch für einzelne Sites) ausgestattet werden.
- Seitenanhänge, also Bilder und Dokumente, können direkt vom PC des Benutzers zu einem gewünschten Topic hochgeladen werden.[27]
- Mehrere Nutzer können gleichzeitig editieren – TWiki warnt selbstständig, wenn sich eine Seite bereits im Bearbeitungsmodus befindet. Außerdem werden „Konflikte“ (wenn z. B. zwei Nutzer gleichzeitig an ein und demselben Absatz arbeiten) automatisch gelöst.
- Aufgrund der Programmiersprache Perl ist die Suchmaschine im TWiki sehr leistungsfähig, so können Inhalte und Titel mit Hilfe von Schlagwörtern durchsucht

[24] Unter „Perl“ ist eine plattformunabhängige Programmiersprache zu verstehen, die als leicht zu erlernen gilt und vor allem bei der Entwicklung von Webanwendungen weite Verbreitung gefunden hat.
[25] Vgl. Angerstein, Bastian O.: TWiki. In: Wikis und Blogs. Hrsg. von Christoph Lange, a.a.O., S. 655ff.
[26] Ein „Topic“ ist das, was im Media-Wiki unter „Seite“ verstanden wird. Zur genaueren Spezifizierung: siehe unten.
[27] Beim Media-Wiki ist dafür ein Link notwendig, ein direkter Topic-Anhang ist nicht möglich.

werden. Zusätzlich gibt es eine Volltextsuche, man kann aber auch mit Boolschen Operatoren und sogenannten „Regular Expressions“[28] arbeiten.

- Technische Probleme oder Softwarefehler können relativ schnell gelöst bzw. gefunden werden, da man über das TWiki-Community-Portal einen direkten Kommunikationsweg zur Community und zu den Entwicklern selbst hat.

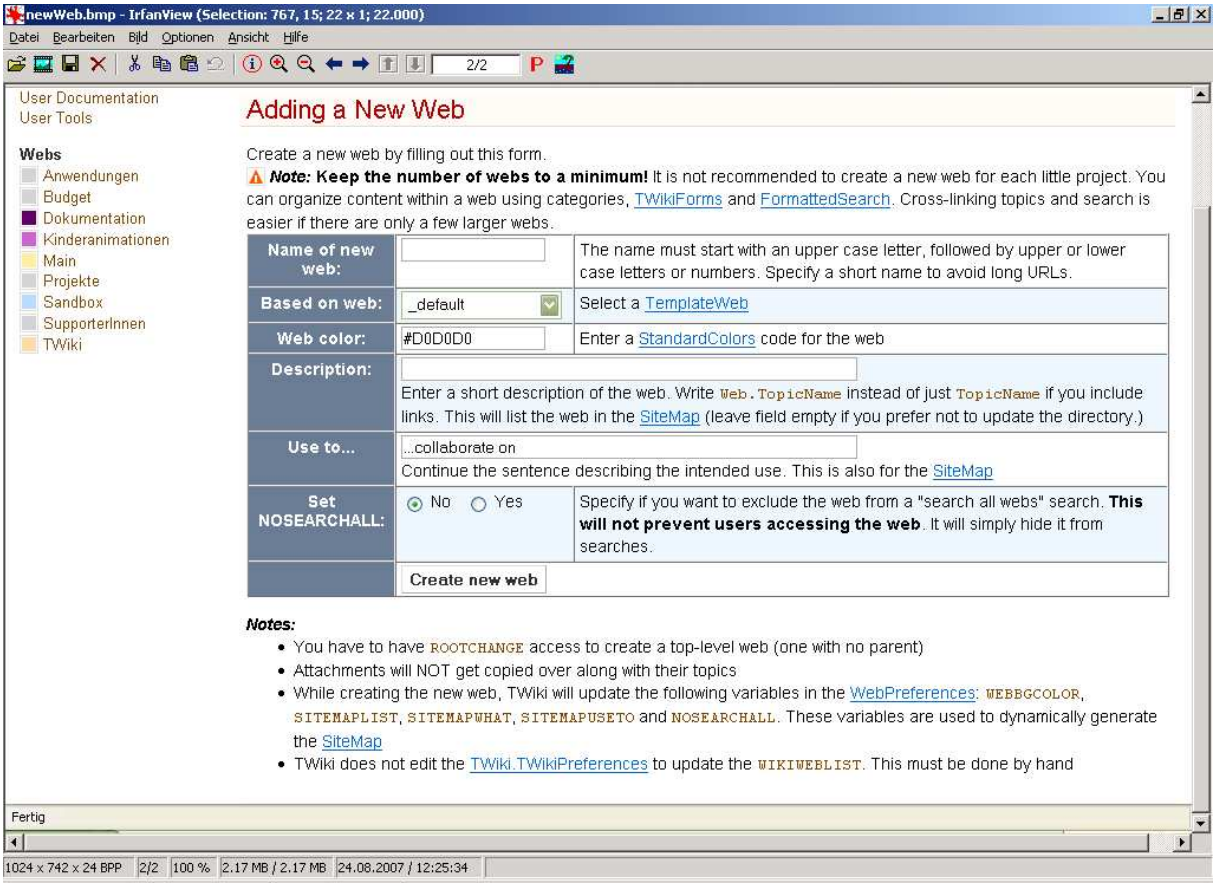
Darüber hinaus handelt es sich bei der TWiki-Software um ein Open-Source-Produkt, was bedeutet, dass keine Lizenzkosten anfallen, und die Software selbst weiterentwickelt bzw. angepasst werden kann.

Eine im Juli begonnene Teststellung sollte überprüfen, ob diese versprochenen Features tatsächlich für vorliegendes Projekt hilfreich sind.

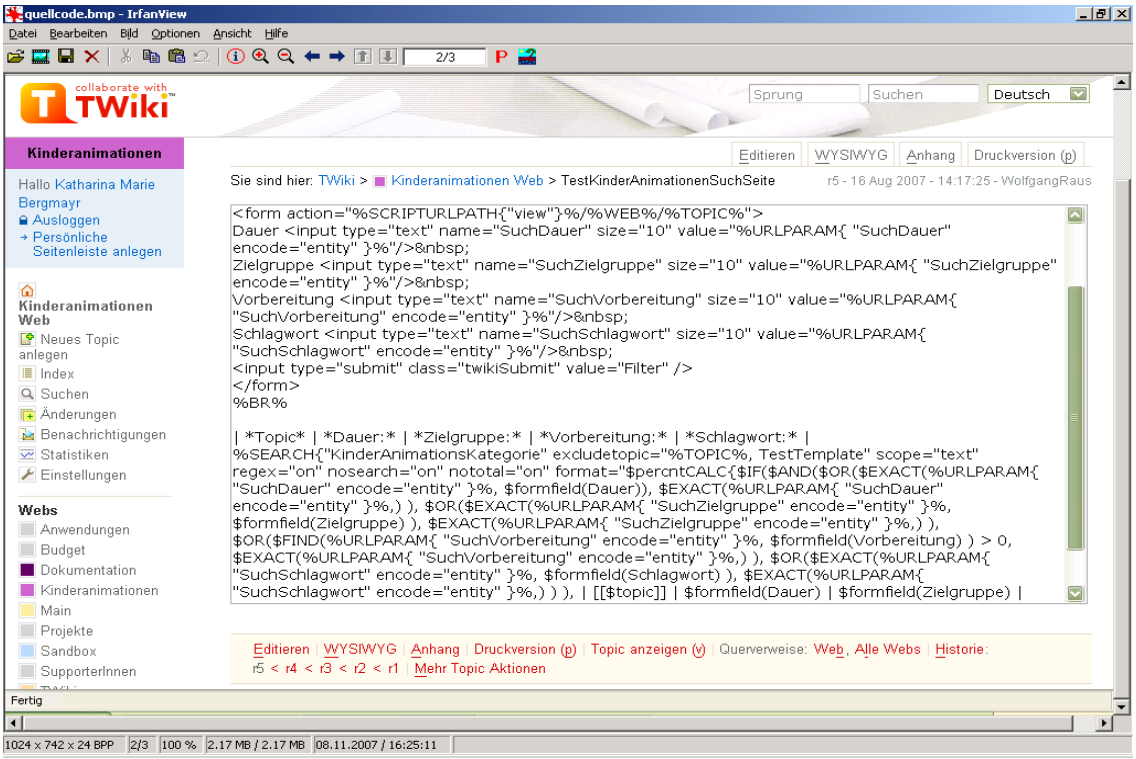
Bevor mit der genauere Beschreibung begonnen werden kann, ist es notwendig, zumindest zwei Fachausdrücke zu erklären: im TWiki wird mit „WikiWords“ gearbeitet. Diese WikiWords werden – so wie das Wort selbst – in Form von aus zwei oder mehreren zusammengesetzten Wörtern ohne Spatium aber mit beginnenden Großbuchstaben geschrieben.[29] Durch die Eingabe eines solchen WikiWords wird automatisch ein danach benanntes „Topic“ kreiert. Diese Topics bilden die Basis aller TWikis und stellen vereinfacht ausgedrückt die einzelnen Seiten dar.

Vorerst musste ein neues „Web“, also ein eigener Raum im TWiki für die Kinderbibliotheksarbeit geschaffen werden. Im Screenshot ist auf der linken Seite bereits das angelegte Kinder-Web sichtbar:

[28] Es handelt sich hierbei um eine sehr komplexe Suchmöglichkeit, in der mehrere Zeichenketten miteinander verknüpft, danach gesucht, aber auch ersetzt werden können.
[29] WikiWords werden auch als „CamelCase“ bezeichnet, da die Großbuchstaben im Wortinneren einem Kamelhöcker gleichen.

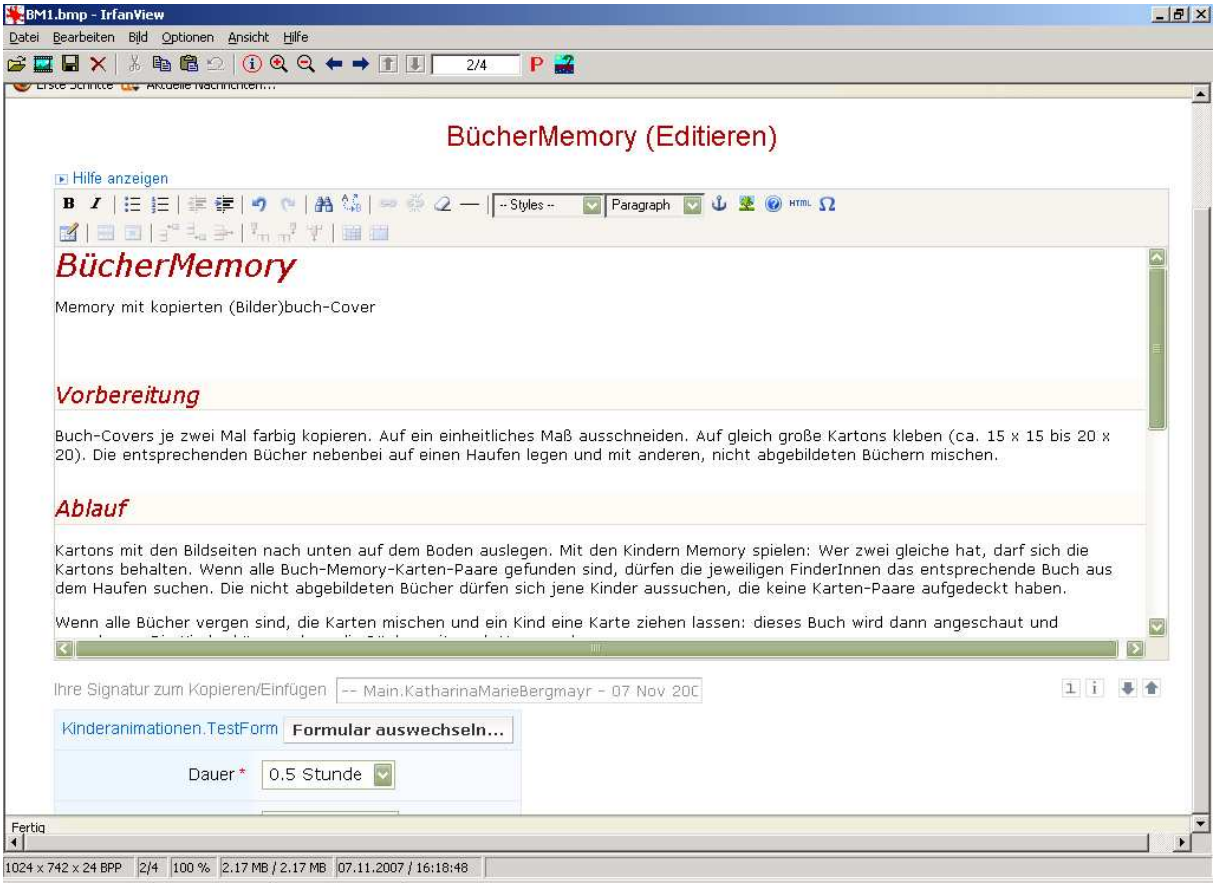


Gleich zu Beginn wurde das „Herzstück“ des Kinderwebs, die Animationsdatenbank, angelegt. Der Quelltext dieser kleinen Datenbank sieht auf den ersten Blick relativ kompliziert aus, zumindest für Menschen wie mich, die so gut wie keine tiefergehenden Programmierkenntnisse haben:



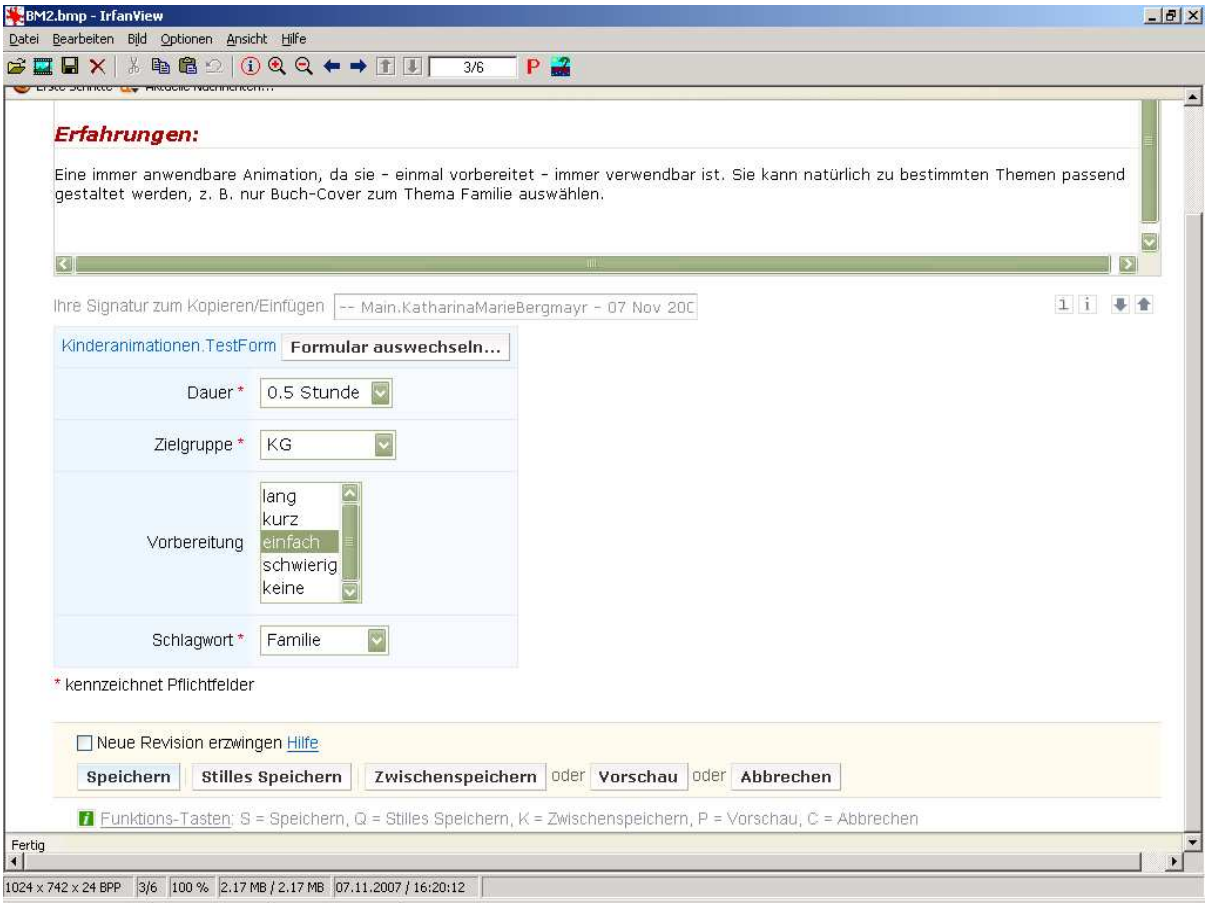
Trotzdem stellt es bei genauerer Betrachtung kein Problem dar, die Datenbank nach seinen eigenen Bedürfnissen zu verändern, da sehr wohl ein Muster im Quelltext erkennbar ist und somit ganz einfach „kopiert“ bzw. editiert werden kann. Allerdings sollte die Datenbank nicht von jedem Benutzer verändert werden können, was kein Problem darstellt, da einzelne Topics mit entsprechenden Zugriffsberechtigungen versehen werden können. Gewünschte Änderungen eines so zentralen Elements wie des Animationssuchformulars sollten vor einer Adaption in entsprechender Runde, wie z. B. einem Kindernetzwerk-Treffen, besprochen und diskutiert werden.

Um aber nun in diese Datenbank eine neue Animation einzuspeisen, muss man nur in das freie Feld „Neue Kinderanimation“ den Titel eintragen. Es darf allerdings nicht vergessen werden, diesen in WikiWord-Form zu schreiben.[30] Sobald man auf den Button „Create“ klickt, gelangt man zur Editierung des neuen Topics. Zuerst können einzelne Felder mit freiem Text befüllt werden. An dieser Stelle kann man detailliertere Angaben zu Vorbereitung, Ablauf und Quelle der Animation machen. Ebenfalls gibt es ein Feld für damit gemachte Erfahrungen.



[30] Es gibt allerdings die Möglichkeit, eine automatische WikiWord-Schreibweise zu aktivieren.

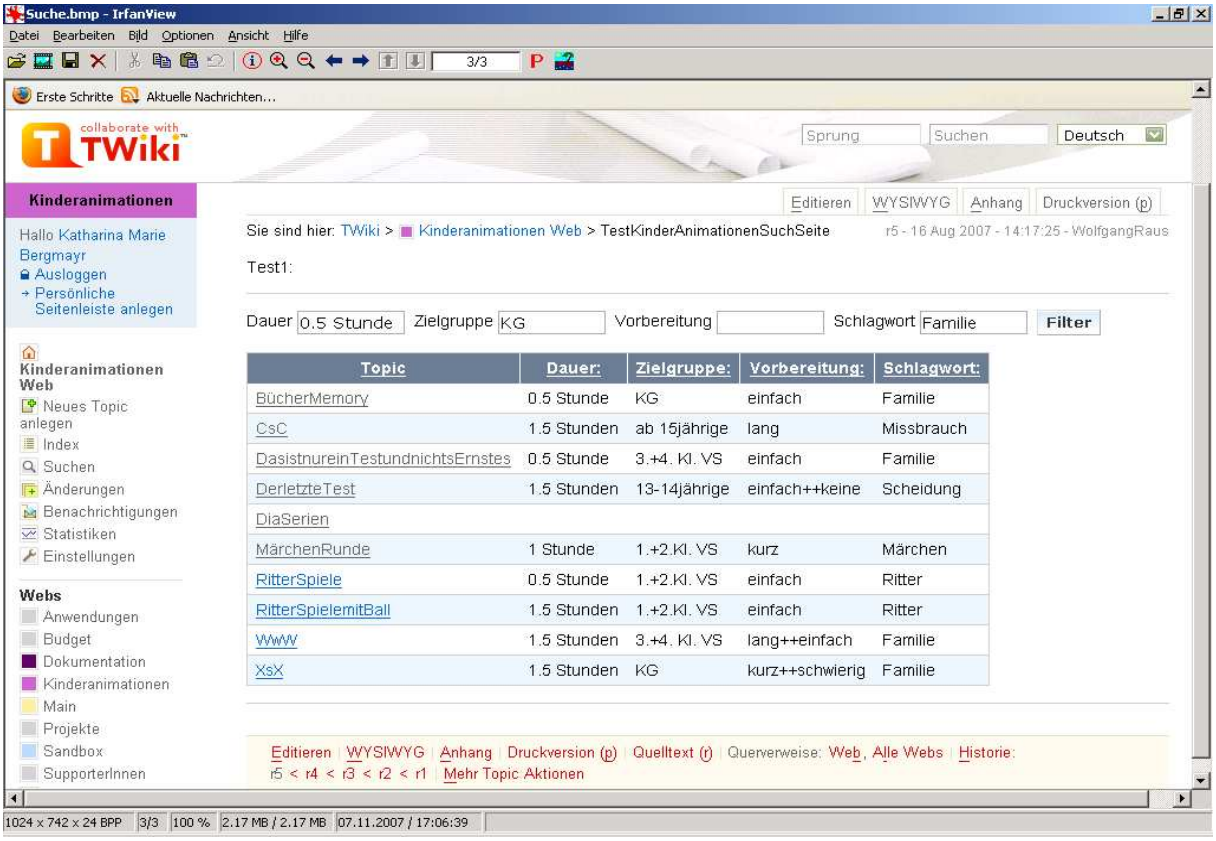
Danach ist ein Formular auszufüllen, in welchem die Dauer, die Zielgruppe und ein Schlagwort angegeben werden müssen, die Spezifizierung der Vorbereitung (diese kann in der Testversion mit lang, kurz, einfach, schwierig beschrieben werden) kann, muss aber nicht erfolgen:



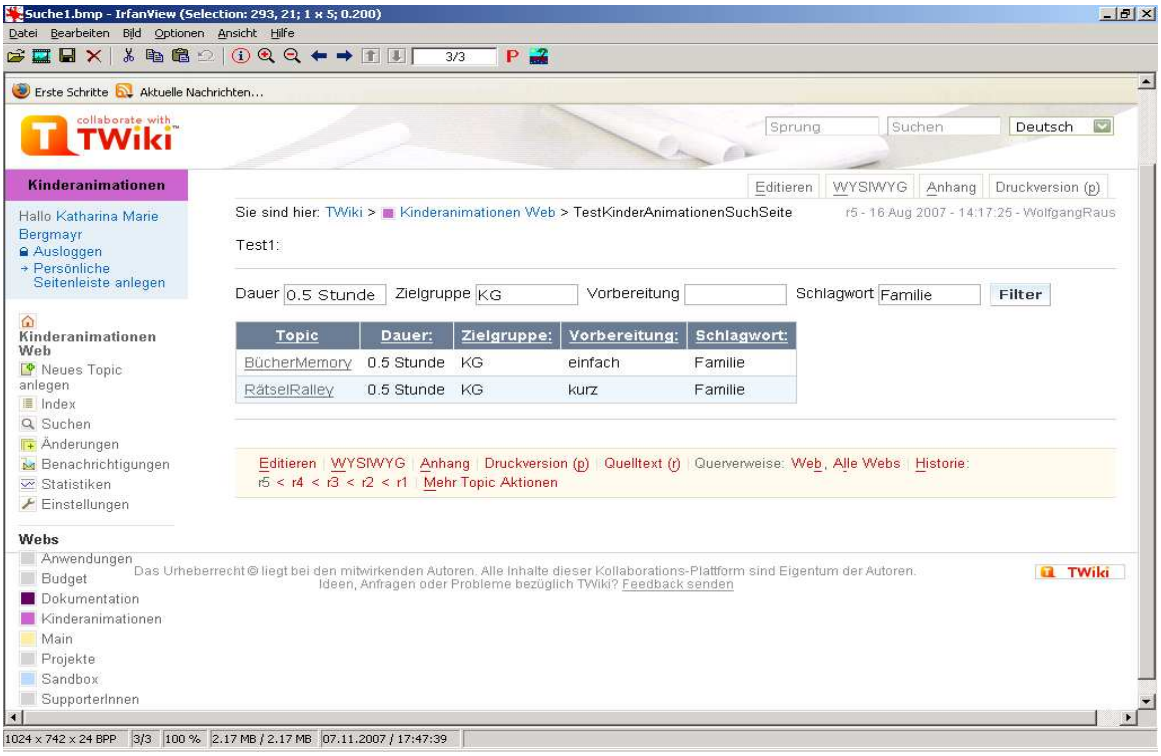
Das Ergebnis sieht dem im Media-Wiki durchgeführten Test sehr ähnlich. Der beinah einzige Unterschied ist das auszufüllende Formular mit den Drop-Down-Listen. Und eben jenes ist es auch, das die Suche nach einer bestimmten Kinderanimation im TWiki so einfach, unkompliziert und vor allem benutzerfreundlich macht.

Auf der Such-Seite der Kinderanimationen sind abgesehen der Suchfelder alle bisher angelegten Kinderanimationen als Liste dargestellt. Diese Liste ist einerseits nach einzelnen Gruppen (z. B. Schlagwort) alphabetisch bzw. numerisch (z. B. Dauer der Vorbereitung) sortierbar. Andererseits sind die einzelnen Animationen verlinkt, so dass ein Anklicken einer bestimmten Animation direkt zu dieser führt.

Für die Suche kann man beliebig viele (bzw. mindestens eines) Suchfelder befüllen. Es kann so z. B. nach einer halbstündigen Animation für eine Kindergartengruppe zum Thema Familie gesucht werden.



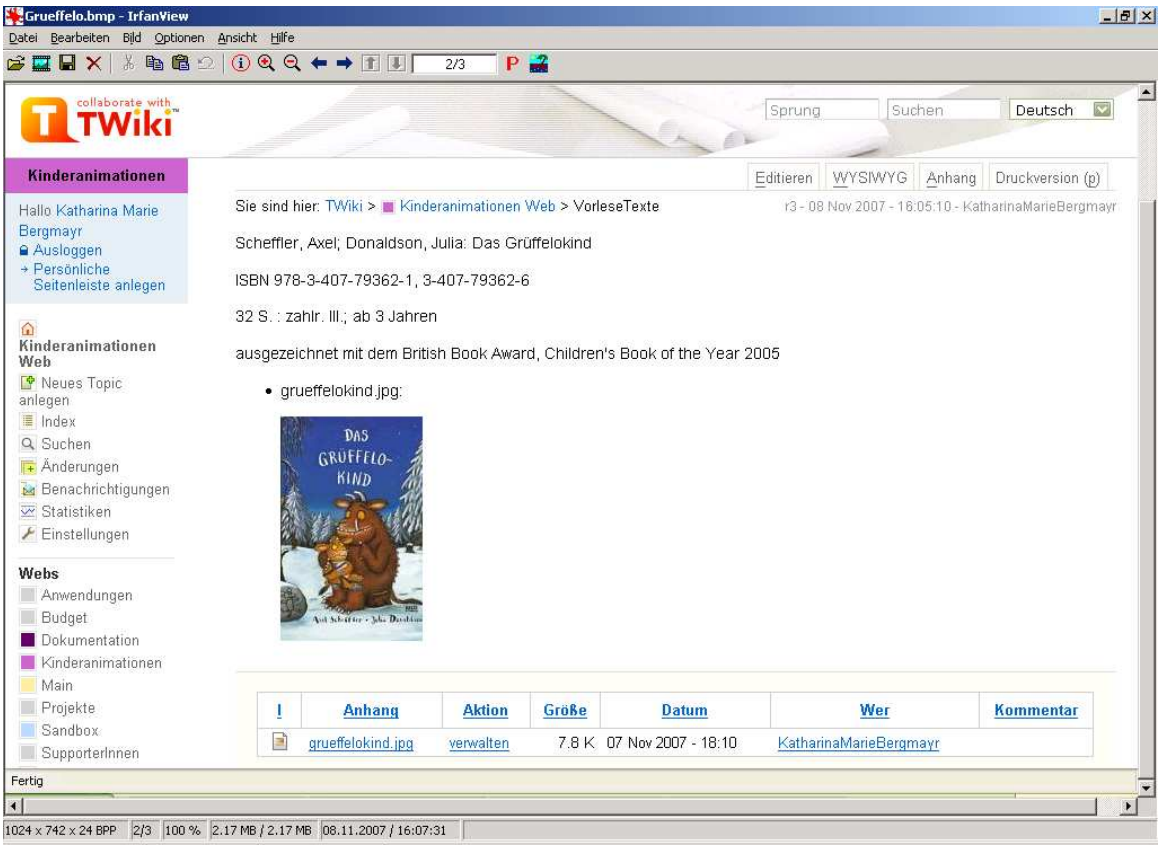
Nach dem Anklicken des Filter-Buttons werden entsprechende Ergebnisse angezeigt, aus welchen gewählt werden kann:



Dieses Formular erfüllt somit die in Kapitel 2.3. Erstellung der SOLL-Situation gestellte Anforderung der verknüpften Suche, und es können Probleme, wie sie beim Test des Media-Wikis auftraten, vermieden werden. Nun können beispielsweise mehrere Rätselralleys für unterschiedliche Altersgruppen angelegt bzw. gefunden werden, ohne eine sehr lange Seite durchscrollen oder etliche einzelne Seiten durchklicken zu müssen.[31]

Nach dem selben Prinzip können auch Diaserien und digitalisierte Bilderbücher in eine Datenbank eingespeist werden. Der aktuelle Standort sollte aber trotzdem wie bisher über Bibliotheca abgefragt werden. Es wäre zwar grundsätzlich kein großer Aufwand, eine Spalte für den Standort in das Formular einzufügen, doch müsste dieser nach jedem Standortwechsel geändert werden, worauf zumindest anfänglich wahrscheinlich sehr oft vergessen werden würde.

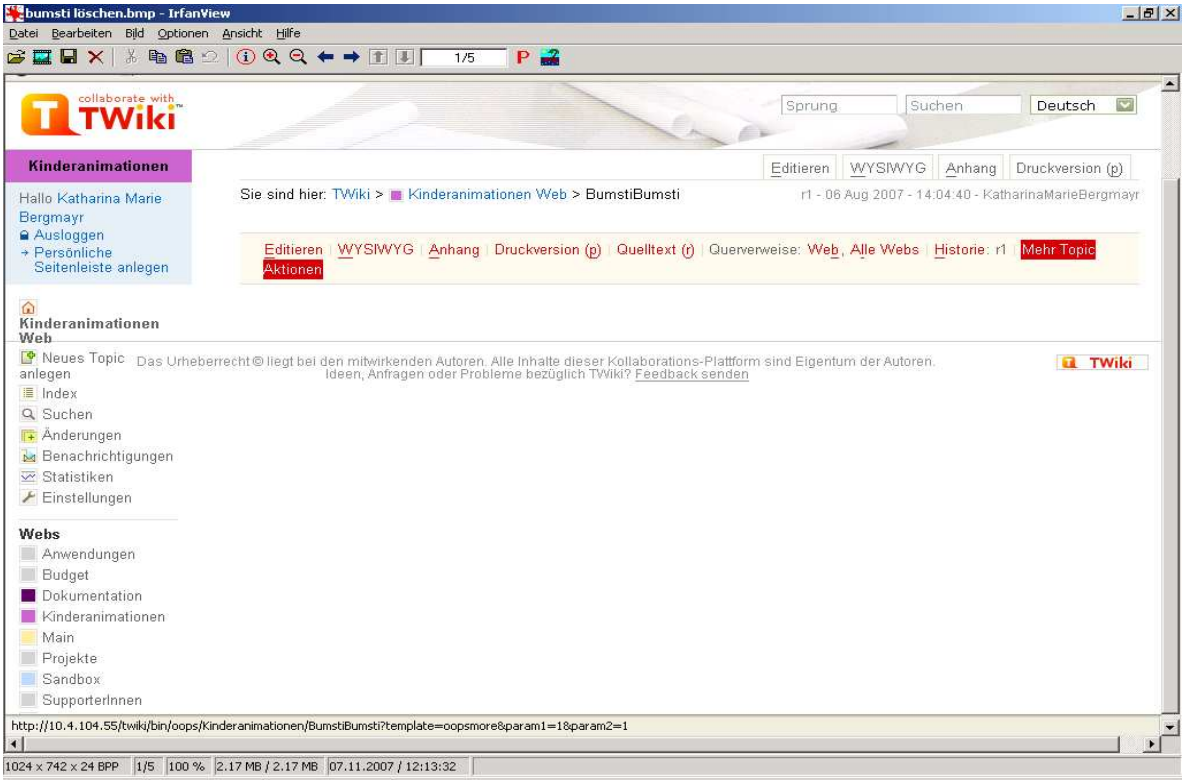
Selbstverständlich könnten bewährten Vorlesetexte ebenfalls durch ein solches Formular aufbereitet werden, wodurch somit auch nach Texten mit bestimmten Schlagwörtern gesucht werden könnten. Im Zusammenhang mit den Vorlesetexten kann aber auch ein anderes „Zuckerl“ von TWiki demonstriert werden. Wie oben bereits erwähnt, ist es mit TWiki möglich, Seitenanhänge direkt vom PC des Benutzers zum gewünschten Topic hochzuladen. So könnten beispielsweise die Covers zu den angeführten Vorlesetexten angehängt werden:



[31] Vgl. S. 21

Die Möglichkeit des Hochladens beschränkt sich nicht nur auf Bilddateien. Auch Textdokumente können angehängt werden.

Um eine fälschlicherweise angelegte Seite zu löschen, ist es lediglich notwendig das entsprechende Topic zu öffnen und „Mehr Topic Aktionen“ anzuklicken:



Hier bieten sich neben dem Löschen unter anderem auch die Möglichkeiten, das Topic zu verschieben oder umzubenennen.

Abschließend sollen den zu Beginn des Kapitels genannten Vorteilen mögliche vorhandene Nachteile von TWiki gegenüberstehen:

- Aufgrund seiner Komplexität und Vielseitigkeit ist es nicht unbedingt das Optimum für Wiki-Einsteiger.
- Die geforderte TWiki-Schreibweise zusammengesetzter Wörter ohne Spatium aber mit beginnenden Großbuchstaben ist gewöhnungsbedürftig, sowohl beim Schreiben als auch beim Lesen.

Parallel zum TWiki wurde das CMS[32] des vieW4 für unsere Ansprüche getestet.

4.3. Content-Management-System des vieW4

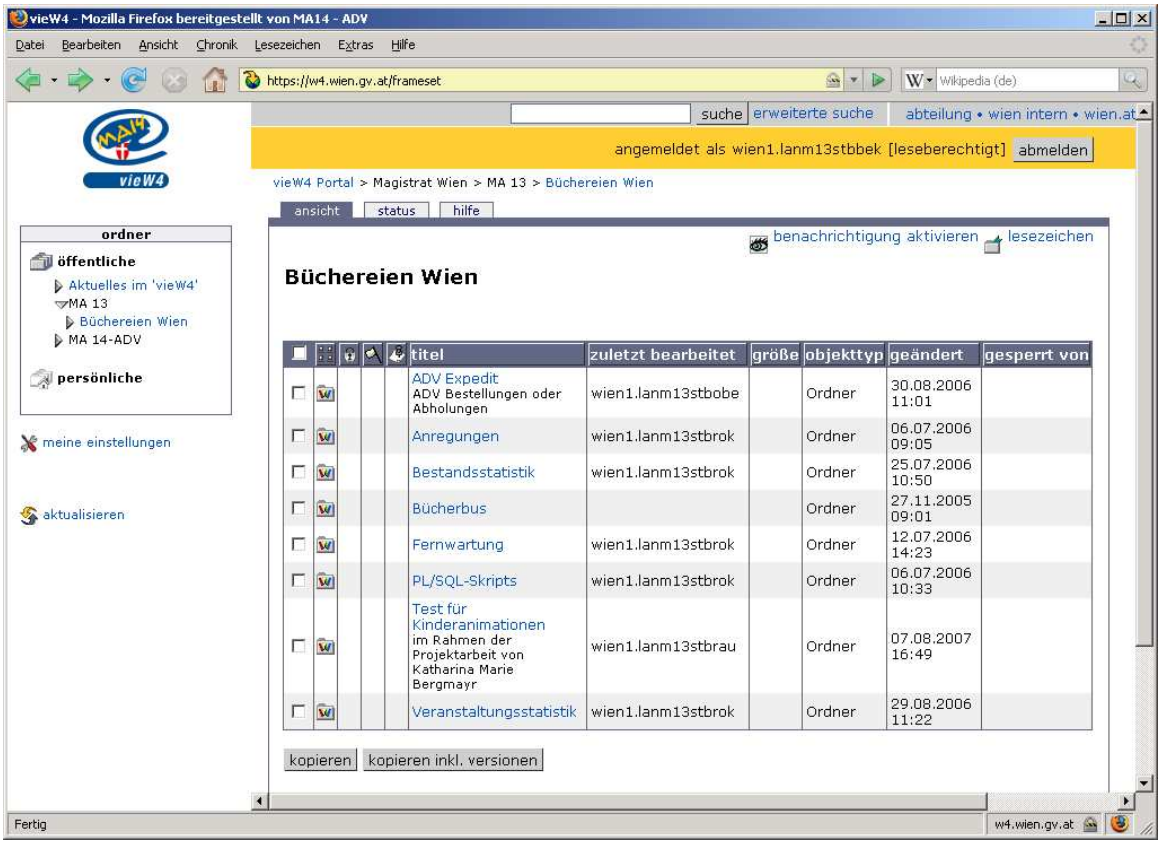
Allen Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien steht ein sogenanntes vieW4 (= vienna World Wide Web Workgroups) zur Verfügung. Es handelt sich um ein „Dokumentverwaltungssystem und unterstützt verteiltes und vernetztes Arbeiten in Arbeits- und Projektgruppen beliebiger Größe.“[33] Dadurch soll die Anzahl der bisher verwendeten unterschiedlichen office-bezogenen Lösungen für beispielsweise E-Mail-Verkehr, Terminkoordination, Dokumentation und Projektabwicklung möglichst dezimiert und homogenisiert werden. Innerhalb dieses vieW4 gibt es auch ein CMS,[34] mit dessen Hilfe die unterschiedlichen Dokumente auf den Portalen wien.at und/oder Wien intern veröffentlicht werden können.[35] Es ist jener Teil des vieW4, der Autoren und Redakteuren Unterstützung beim Publizieren und Verwalten ihres Intranet- bzw. Internetauftrittes bieten soll. Die Grundvoraussetzung für dessen Nutzung – ein Zugang mit Berechtigung zum vieW4 – wird von den Büchereien Wien erfüllt. Um Informationen für Mitarbeiter sichtbar zu machen, ist es zuerst notwendig, ein vieW4-Objekt (z. B. Textdokumente, Bilder, URLs etc.) zu publizieren, d. h. dem Objekt werden unterschiedlichste Meta-Daten[36] hinzugefügt. Bevor es tatsächlich auf wien.at oder Wien intern für mit Berechtigungen ausgestatteten Mitarbeiter sichtbar ist, muss es allerdings noch einen Workflow (Arbeitsablauf) durchlaufen. Ein Beispiel eines Workflows könnte folgendermaßen aussehen:

Solange sich ein CMS-Dokument im Workflow befindet, kann es von einem Autor nicht bearbeitet werden, eine Umgehung oder Unterbrechung des Workflows ist nicht möglich. Es besteht allerdings die Möglichkeit, den Workflow auch abteilungs- bzw. dienststellenintern zu definieren, sodass die Büchereien Wien keine Redaktionsgruppe außerhalb der Dienststelle

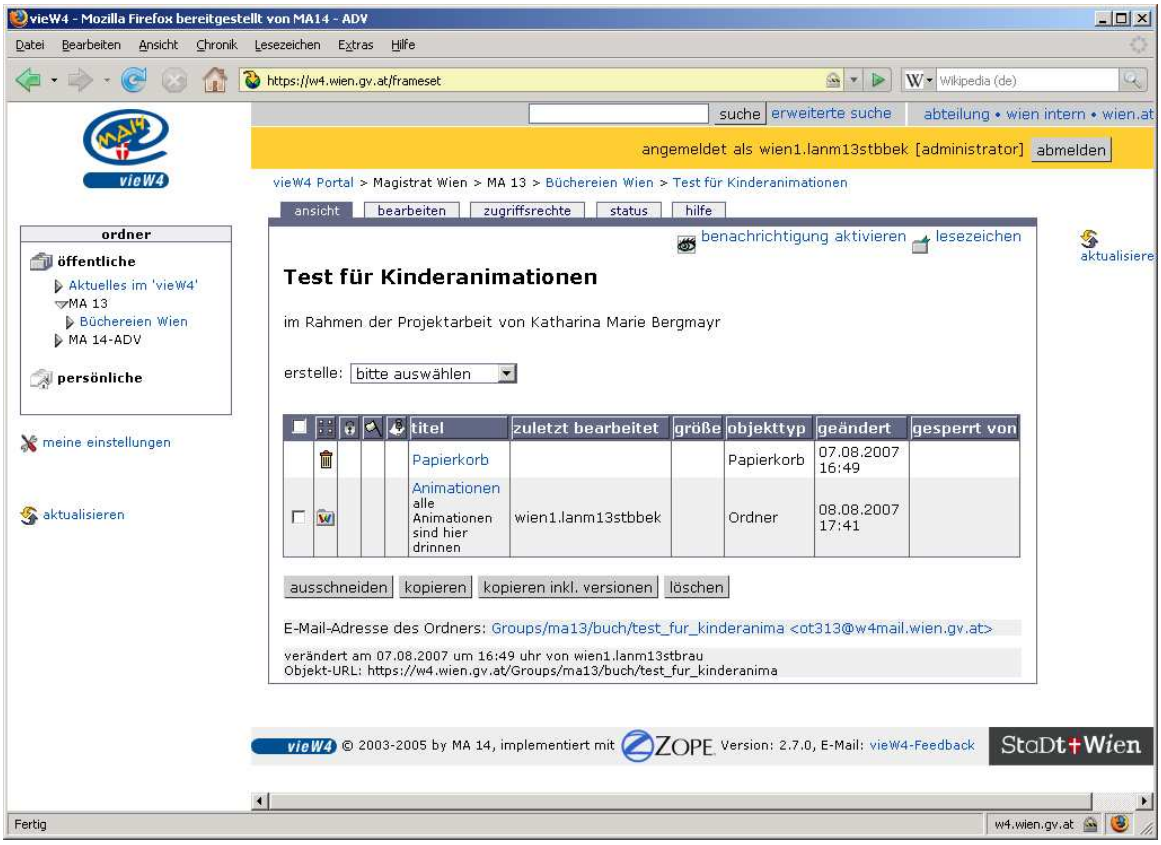
[32] Vgl. Kap. 3.3. Content-Management-System (CMS)
[33] Berghofer, Brigitte u. Schuber, Susanne: vieW4. Workgrouping- und Content-Management-System. Publikation der Verwaltungsakademie Nr. 15, 09/2005, S. 1
[34] Vgl. Kapitel 3.2.
[35] Eine Veröffentlichung auf diesen Portalen ist allerdings kein Muss!
[36] Diese können sein: Pfad, Titel, Datum, Sprache, Beschreibung, Schlagwörter etc.

Büchereien benötigen würden, um gewünschte Objekte zu publizieren. Die Frage der genauen Workflow-Definition in unserem Falle darf jedoch keineswegs unterschätzt werden.

Nun aber zum eigentlichen Inhalt des CMS. Die Einstiegsseite sieht folgendermaßen aus:

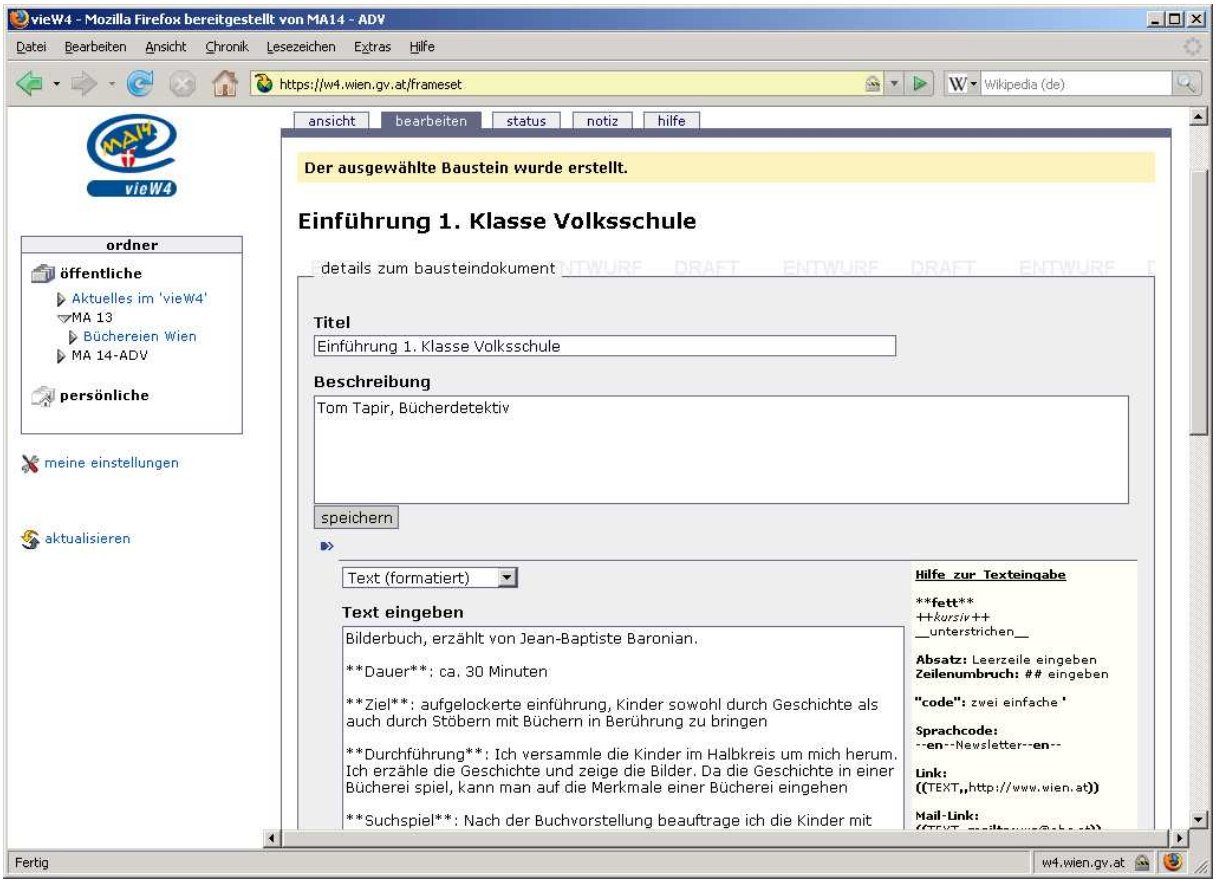


Im zentralen Arbeitsbereich finden sich bereits mehrere Testordner der Büchereien Wien. In dieser Liste wurde auch ein Testordner für vorliegendes Projekt angelegt:

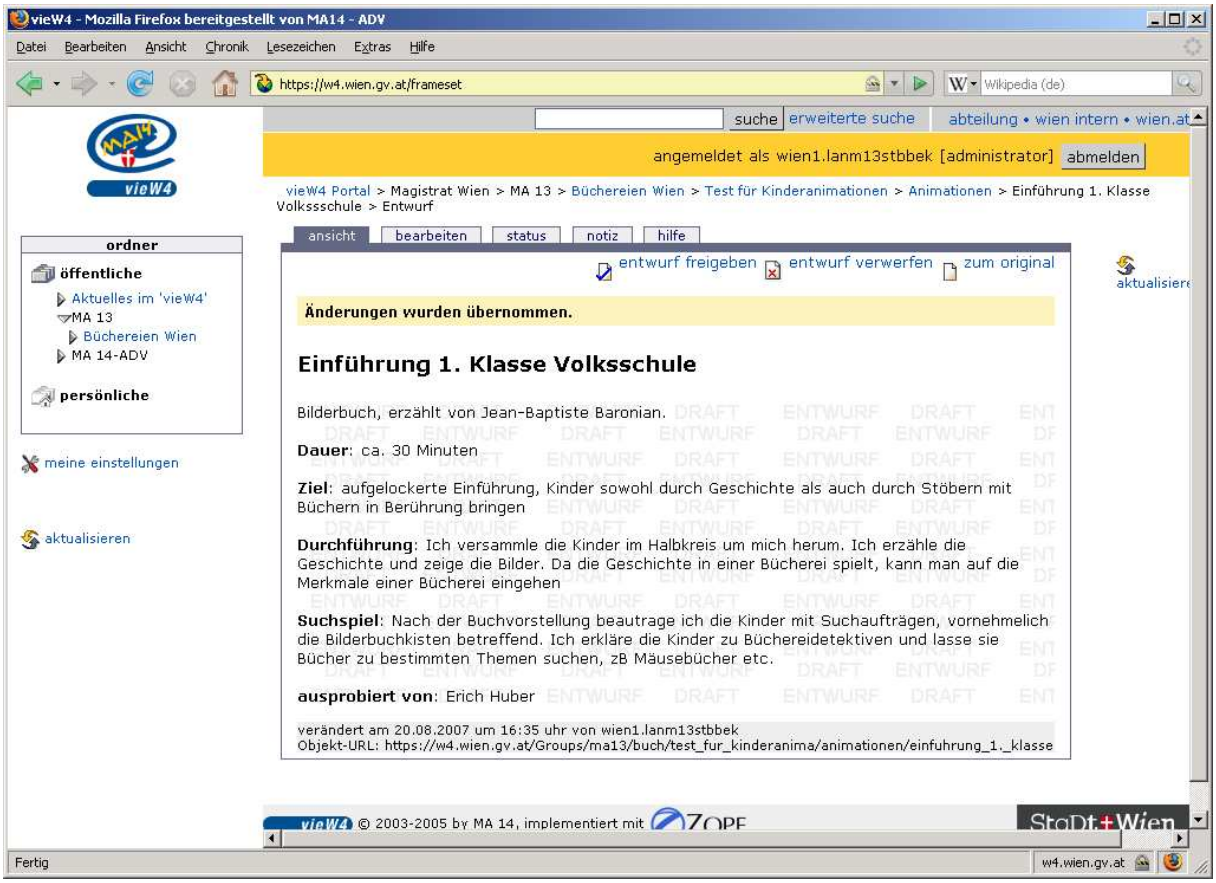


Grundsätzlich ist das Einarbeiten einer Kinderanimation relativ einfach. Im ersten Schritt wählt man die Art des Dokuments, welches man erstellen will, was in unserem Fall ein Bausteindokument ist. Bausteindokumente sind die Basis aller im CMS angelegten HTML-Seiten und bestehen aus einem Titel, einer Beschreibung und den einzelnen „Bausteinen“, die den eigentlichen Inhalt des Dokuments bilden. Die Formatierung des Textes ist zwar ebenfalls sehr einfach, da auf der rechten Seite des Texteingabefeldes die „Formatierungscodes“ angeführt sind.[37] Allerdings fehlt die Möglichkeit, vorformatierte Formulare anzulegen, wie es sie im Media-Wiki oder TWiki gibt.

[37] Ähnlich wie sie auch in den getesteten Wikis während der Bearbeitung sichtbar für den Dokumentersteller sind.



Das Ergebnis zeigt sich in der Ansicht folgendermaßen:



Wesentlich schlechter funktioniert hingegen die Suche nach bestimmten Animationen. Es gibt zwar die Möglichkeit einer erweiterten Suche, mit welcher man in allen oder ausgewählten Ordnern nach Text und/oder Titel und/oder Beschreibung suchen kann. Da allerdings eine Beschlagwortung bzw. Kategorisierung der einzelnen Animationen nur über den sehr fehleranfälligen Umweg der „Notizen“ möglich ist, können korrekte und vor allem vollständige Suchergebnisse nicht garantiert werden. Schließlich müssten alle Kollegen genau wissen, welche exakten Schlagwörter in die Notizen eingetragen werden müssen, um einerseits danach suchen aber auch vergeben zu können.

Insgesamt muss die Benutzerfreundlichkeit des vorliegenden CMS als unzureichend bewertet werden, da es sich um ein sehr „bürokratisches“ Tool handelt. Man könnte zwar dem vorgegebenen Workflow verkürzen, indem man allen Kinderbibliothekare Redakteur-Rechte zuweist, allerdings wäre natürlich ein eigenes Redaktionsteam alleine schon aus Gründen der Einheitlichkeit (z. B. der Formatierung) nicht schlecht. Insgesamt stellt die ausgeprägte Bürokratie des Programms ein ausgesprochenes Hemmnis für alle potentiellen Benutzer dar – im Vergleich zu den getesteten Wikis ist hier wesentlich weniger Interaktivität möglich. Weiters muss festgehalten werden, dass das W4 insgesamt sehr langsam ist – der Aufbau eines Tabellen-Bausteindokuments mit sechs Spalten und 40 Zeilen benötigt beispielsweise volle zehn Minuten. So gibt es dann natürlich auch Schwierigkeiten mit wirklich großen Dateien. Außerdem muss noch darauf hingewiesen werden, dass gesperrte Dokumente nur von demjenigen LanUser, der das Dokument zuletzt bearbeitet hat, oder von einem Administrator freigegeben werden kann. So können andere Kollegen diese Dokumente nicht weiter bearbeiten, sobald zum Beispiel der PC oder der Browser abstürzen oder im wahrscheinlich häufigsten Fall, der LanUser ganz einfach vergisst, die Dokumente nach Bearbeitung wieder frei zu geben. Ebenfalls als sehr negativ ist die Tatsache zu bewerten, dass Mini-Applikationen fehlen, wodurch zum Beispiel eine Darstellung der Animationen wie im TWiki nicht möglich ist. Aus den hier angeführten Gründen muss daher von einer Verwendung des CMS als Instrument des Informationsmanagements für die Büchereien Wien deutlich abgeraten werden.

Schlusswort

Zusammenfassend muss zuerst grundsätzlich festgestellt werden, dass es in den Büchereien Wien bis dato noch kein ausreichend funktionales Instrument gibt, um bereits erworbenes Wissen an entsprechender Stelle festzuhalten und zu dokumentieren. Dadurch geht natürlich enorm viel erarbeitetes Wissen verloren, weil bereits gelöste Problemstellungen unzureichend oder gar nicht aufbereitet und archiviert werden können. Um dieses Problem zu lösen, ist es notwendig, ein computergestütztes bzw. computerunterstütztes Informations- und Kommunikationssystem zu installieren. Der bis dato für diese Zwecke eingerichtete Öffentliche Ordner am Fileserver der Stadt Wien kann die hohen Anforderungen, die Informationsmanagement in jedem Betrieb stellt, nicht erfüllen.

Zu diesem Zweck wurden drei unterschiedliche Systeme am Beispiel des Informationsmanagement der Kinderbibliotheksarbeit getestet, um eine bestmögliche Lösung des Problems zu erzielen. Vom, den Büchereien Wien zur Verfügung stehenden Content-Management-System des vieW4 muss aus den oben angeführten Gründen mit Sicherheit abgesehen werden. Die stark ausgebildete Bürokratie und (beinahe schon) Benutzerfeindlichkeit würden keinesfalls die Mitarbeiter dazu motivieren, ihre Erfahrungen und ihr Wissen anderen Kollegen mit Hilfe des CMS zur Verfügung zu stellen. Zusätzlich erfüllt es die zentrale Anforderung einer unkomplizierten und verknüpfbaren Suchmöglichkeit nach unterschiedlichsten Kinderanimationen nicht. Wesentlich besser schien auf den ersten Blick die Verwendung eines Media-Wikis. Doch auch mit dieser Lösung konnten nicht alle gestellten Anforderungen erfüllt werden. Auch hier kann die Recherchemöglichkeit nach Animationskonzepten nicht als optimal bezeichnet werden. Doch beinahe ärgerlicher ist die Tatsache, dass es im Media-Wiki nicht die Möglichkeit einer differenzierten Benutzerberechtigungsverwaltung gibt. Gerade in Anbetracht der Tatsache, dass es sich in langfristiger Hinsicht um ein Informationsmangagementtool für das Gesamtsystem Wien, also nicht nur für die Kinderbibliothekare, handeln soll, muss vor allem aus diesem Grund von der Verwendung eines Media-Wikis abgeraten werden.

Im Gegensatz dazu hat sich das TWiki als ausgesprochen geeignet herausgestellt. Zum einen verfügt es über eine sehr differenzierte Berechtigungsverwaltung, sodass sogar einzelne Topics bei Bedarf nur von einem ausgewählten Benutzerkreis gelesen und/oder editiert werden können. Aus diesem gewichtigen Grund wäre der Einsatz eines TWikis auch für andere Be-

reiche der Büchereien Wien, beispielsweise für die Zentrale, durchaus sinnvoll.[38] Zum anderen ist vor allem die Möglichkeit einer verknüpften Suche überzeugend. Die kleineren Datenbanken, die nach jeglichen Ansprüchen gebaut und jederzeit verändert werden können, sind nicht nur, aber vor allem, für die Suche nach passenden Animationsvorschlägen hervorragend geeignet. An die WikiWord-Schreibweise muss man sich zwar etwas gewöhnen, doch nach einiger Zeit und regelmäßigem Arbeiten mit dem TWiki wird das bald zur Selbstverständlichkeit. Und für eine allgemeine Schulung der Mitarbeiter in den Umgang mit TWiki sollte nicht allzu viel Zeit investiert werden müssen, da es sich um ein sehr benutzerfreundliches System handelt. Somit kann ohne Einwände zum Einsatz eines TWikis als Informationsmangagementsystem geraten werden. In diesem Sinne bleibt nur noch zu hoffen, dass auch auf der Führungsebene der Bedarf eines solchen Systems, und natürlich auch der hohe Gewinn, der aus dessen Einführung gewonnen werden könnte, bald erkannt werden.

[38] Es muss allerdings darauf hingewiesen werden, dass in dieser Projektarbeit nicht die speziellen Anforderungen anderer Bereiche der Büchereien Wien untersucht wurden!

Bibliographie

ALTMEYER, DANIEL; GEORG, STEFAN: Die Bedeutung von Wissensmanagement für Unternehmen beispielhaft erklärt anhand der Prozesse der Unternehmensgründung und Unternehmensberatung. Aachen: Shaker-Verl., 2002

BERGHOFER, BRIGITTE; SCHUBER, SUSANNE: vieW4. Workgrouping- und Content-Management-System. Publikation der Verwaltungsakademie Nr. 15, 09/2005

BIETHAHN, JÖRG; MUCKSCH, HARRY; RUF, WALTER: Ganzheitliches Informationsmanagement. Band 1: Grundlagen. München [u.a.]: Oldenbourg-Verl., 2004

c't. Magazin für Computertechnik. Heft 11/2007

DIPPOLD, ROLF; MEIER, ANDREAS; SCHNIDER, WALTER; SCHWINN, KLAUS: Unternehmensweites Datenmanagement. Von der Datenbankadministration bis zum Informationsmanagement. Hrsg. von Stephen Fedtke. Braunschweig/Wiesbaden: Vieweg, 2005

GABRIEL, ROLAND; BEIER, DIRK: Informationsmanagement in Organisationen. Stuttgart: Kohlhammer, 2003

HEINRICH, LUTZ J.; LEHNER, FRANZ: Informationsmanagement. Planung, Überwachung und Steuerung der Informationsstruktur. München [u.a.]: Oldenbourg-Verl., 2005

HERBST, DIETER: Erfolgsfaktor Wissensmanagement. Berlin: Cornelsen-Verl., 2003

KIENITZ, GÜNTER W.: Web 2.0. Der ultimative Guide für die neue Generation Internet. Kempen: moses-Verl., 2007

LANGE, CHRSTOPH (Hrsg.): Wikis und Blogs. Planen – Einrichten – Verwalten. Böblingen: C&L Computer und Literaturverl., 2007

Modernes Wissensmanagement in Netzwerken. Perspektiven, Trends und Szenarien. Hrsg. v. KURT-GEORG CIESINGER [u.a.]. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag, 2005

PROBST, GILBERT; RAUB, STEFFEN; ROMHARDT, KAI: Wissen managen. Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen. Wiesbaden: Gabler, 2006

WILKESMANN, UWE: Lernen in Organisationen. Die Inszenierung von kollektiven Lernprozessen. Frankfurt a. M. [u.a.]: Campus-Verl., 1999