Projekt „Ideenpool Auskunft“

Titel Ihres Praxisbeispiels:	InfoWiki für das Infoteam
Name Ihrer Bibliothek:	Bayerische Staatsbibliothek
Autor/in dieses Textes:	Dr. Stephan Schwarz

Bibliotheksprofil:

Bibliothekstyp:	Wissenschaftliche Universalbibliothek Landesbibliothek
einschichtige oder zweischichtige Bibliothek?	einschichtig
hauptamtliches oder nebenamtliches Auskunftsteam?	gemischt
ein Standort oder mehrere räumlich verteilte Standorte?	ein Standort
Größe der primären Nutzergruppe (z.Bsp. Hochschulangehörige):	79.000: Wissenschaftler, Forscher, Lehrende, Studierende, berufliche Fort- und Weiterbildung
kurze Beschreibung des Infoteams (Zahl der Mitglieder, Qualifikation, ...):	Abteilungsübergreifendes Infoteam aus 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern; davon gehören acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum so genannten Kernteam, das hauptamtlich für die Informationsdienste (Auskunft und Benutzerschulungen) und die Organisation des Infoteams zuständig ist. Qualifikation des Infoteams: zumeist Diplombibliothekarinne(n) und -bibliothekare; sowie einige Bibliotheksassistenten und FaMIs. Zusätzlich muss bibliotheksintern ein mehrmonatiges Training zur Vorbereitung auf die eigenständige Übernahme des Auskunftsdienstes absolviert werden

Zielsetzung:

Optimierung des Informationsaustausches und Wissenstransfers innerhalb des Infoteams

Schlüsselbegriffe:

InfoWiki, Wiki, Wikipedia, Wikimedia, Wissensmanagement, Informationsaustausch, Wissenstransfer, Qualitätssicherung

Beschreibung:

Gut informieren kann nur, wer selbst gut informiert ist. Aber wie lässt sich der Informationstransfer in einem so großen Infoteam wie dem der Bayerischen Staatsbibliothek schnell und effektiv, gleichzeitig aber auch kostengünstig und möglichst medienbruchfrei organisieren? Diese Herausforderung gingen die für den Auskunftsdienst Verantwortlichen Ende 2008/Anfang 2009 konsequent an, indem sie mit Hilfe der Open-Source-Software MediaWiki ein Wiki zum Informationsaustausch und Wissenstransfer innerhalb des Infoteams aufsetzten: Das InfoWiki.

Ausgangspunkt war, dass zum damaligen Zeitpunkt mehr als 115 Infomitteilungen existierten, die in Form von Word-Dateien auf einem gemeinsamen Laufwerk abgelegt waren. Es bestand kaum noch die Möglichkeit, hier den Überblick zu behalten, insbesondere wenn man bedenkt, dass sich viele Informationen rasch ändern und die Dateien immer wieder aktualisiert und unter einem neuen Datum abgelegt werden mussten. Zusätzlich gab es noch eine Vielzahl gedruckter Informationsmappen an den Infostellen, schriftliche Kurzmitteilungen und natürlich – nicht zu vergessen – die Dienstpläne, die wöchentlich erstellt werden und allen Mitgliedern des Infoteams bekannt sein müssen. Eine Arbeitsgruppe von vier Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Kernteams erarbeitete daraufhin ein Konzept für das InfoWiki, setzte die notwendigen technischen Vorarbeiten und Systemkonfigurationen um und begann mit dem Einpflegen der entsprechenden Informationen.

Warum kam gerade die genannte Software MediaWiki zum Einsatz? Sie ist nicht nur kostenlos verfügbar, sondern stellt heute auch einen Standard dar, mit dem jeder Internet-Nutzer von der freien Online-Enzyklopädie Wikipedia her bestens vertraut sein dürfte. Durch den Open-Source-Charakter des Produkts und die weltweite Entwicklercommunity ist eine Weiterentwicklung der Software sichergestellt. Außerdem sind Support und Dokumentation frei im Netz verfügbar. Die Software bietet viele attraktive Möglichkeiten, den Wissensstoff sinnvoll zu strukturieren (z.B. Tags, Schlagwörter, Kategorien). Das Inhaltsverzeichnis wird immer wieder automatisch aktualisiert. Ebenso werden alle neuen Artikel oder solche, die geändert wurden, unter der Rubrik „Aktuelles“ oder – je nach Konfiguration des Wikis – „Änderungen/Neuerungen“ gesammelt. Auf diese Weise können Änderungen oder Neuerungen kaum übersehen werden. Sehr nützlich und benutzerfreundlich ist auch die integrierte Suchfunktion, mit der sämtliche Inhalte komfortabel nach Stichworten durchsucht werden können.

Praxiserfahrungen (Was hat sich bewährt?)

- Die für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Infoteams relevanten Informationen konnten durch das InfoWiki auf einer intuitiv bedienbaren Online-Plattform gebündelt werden
- Die Informationen sind für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Infoteams bequem zugänglich
- Die Bearbeitung und Pflege der Informationen wurde wesentlich erleichtert
- Das InfoWiki wurde und wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sehr gut angenommen

Nachnutzbarkeit für andere Bibliotheken

- Die Software MediaWiki (inklusive umfangreicher Hilfetexte) ist kostenfrei verfügbar und die Weiterentwicklung der Software ist langfristig gewährleistet
- Die Einarbeitung in die MediaWiki-Syntax ist relativ einfach
- Die für die MediaWiki-Software notwendige technische Infrastruktur (Apache-Webserver, php und MySQL bzw. SQLite) sollte an den meisten Bibliotheken vorhanden sein
- Dadurch ist der Aufwand für Einrichtung und Wartung seitens der Bibliothek gering

Weiterführende Informationen:

Vorträge und Publikationen:

http://prezi.com/1kfeobytnkfv/wiki-und-das-starke-team-wie-die-auskunft-an-der-bayerischen-staatsbibliothek-informiert-wird/?utm_campaign=share&utm_medium=copy

Ansprechpartner in der Bibliothek:

Dr. Stephan Schwarz, stv. Leiter der Abteilung Benutzungsdienste an der Bayerischen Staatsbibliothek

Link auf die Auskunftsseite:

<http://www.bsb-muenchen.de/benutzung-und-service/information-kommunikation/online-auskunft-telefon-auskunft-schriftliche-auskunft/>