



67th IFLA Council and General Conference

August 16-25, 2001

Code Number: 132-122-G
Division Number: I
Professional Group: Library and Research Services for Parliaments
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 122
Simultaneous Interpretation: Yes

Die neuseeländische Parlamentsbibliothek im Wissenszeitalter

Moira Fraser

Parlamentsbibliothekarin
Wellington, New Zealand

Zusammenfassung:

Wissensmanagement ist ein neues Schlagwort unserer Zeit. Vorliegende Abhandlung untersucht, was Wissensmanagement für Parlamentsbibliotheken bedeutet und in wieweit sich die Grundsätze und Prozesse von Wissensmanagement auf ein Parlament und vor allem die neuseeländische Parlamentsbibliothek übertragen lassen.

Parlamente sind komplexe Gebilde mit Tätigkeitsgebieten, die sich eindeutig von denen von Firmen unterscheiden. Parlamente findet man für gewöhnlich auf Bundesebene, mit vier oder fünf lose zusammengeschlossenen Dienststellen. Im Gegensatz zu Firmen werden Parlamente nicht von einer Führungskraft geleitet, die für Kosteneffizienz und Leistungsfähigkeit des Unternehmens verantwortlich ist, und im Gegensatz zu den meisten Firmen haben Parlamente auch nicht ein gemeinsames Ziel, auf das alle hinarbeiten.

In einem parlamentarischen Umfeld sind nicht alle Wissensmanagement-Prozesse sachdienlich und durchsetzbar. Unserer Meinung nach ist Wissensaustausch der wichtigste Bestandteil aller Wissensmanagement-Programme. Es muss jedoch eingeräumt werden, dass Wissensaustausch zu einem gewissen Grad unnatürlich ist. In allen Firmen findet man jedoch Bereiche, in denen Wissen — und sei es auch nur widerstrebend — ausgetauscht wird. In Parlamenten sind die Gebiete, auf denen Wissen (und sei es auch nur widerstrebend) ausgetauscht wird, größer und institutionalisierter, und aufgrund von Parteigrenzen und der ausgeprägten Schwerpunktgebiete von Parlamenten besteht kaum

die Gefahr, dass der Wissensaustausch zum Erliegen kommt. Aus diesem Grund sollten sich Parlamentsbibliotheken mit dem Thema Wissensmanagement befassen.

Laut der Gartner-Gruppe ist Wissensmanagement eine [...] „Disziplin, bei der durch Zusammenarbeit und Integration ein Unternehmenswissensschatz geschaffen, erfasst, aufbereitet, zugänglich gemacht und genutzt wird. Hierfür werden Datenbanken, Dokumente und nicht zuletzt die unerfassten, stillschweigend vorhandenen Kenntnisse und Erfahrungen der einzelnen Mitarbeiter eingesetzt.“ Wissensmanagement umfasst folgende sechs Prozesse:

- Wissensaustauschfördernde Philosophie
- Infrastruktur für Wissensmanagement
- Leitung eines Wissensmanagementteams
- Organisation von Wissensmanagementprozessen
- Bestimmung von Wissensinhalten sowie
- Werbung für Wissen

Unserer Meinung nach sind nicht alle Prozesse gleichermaßen auf die Arbeit von Parlamentsbibliotheken übertragbar.

Wissensaustauschfördernde Philosophie

Die Einführung einer Kultur, die den Wissensaustausch fördert, ist der wichtigste und zugegebenermaßen zugleich schwierigste Prozess, da er sehr viel Umdenken erfordert. Dies gilt auch für Parlamente. Wissensaustausch erfolgt zwar über Parteigrenzen hinweg, ist jedoch gewöhnlich in starkem Maße politischem Kalkül unterworfen, erfolgt in engen Grenzen und führt nicht automatisch zu formellen, strukturierten Systemen und Prozessen für einen Wissensaustausch.

Verwaltungseinheiten haben die Möglichkeit, den Wissensaustausch auf interner Ebene sowie mit anderen Verwaltungseinheiten zu verbessern. Folglich können Parlamentsbibliotheken den Wissensaustausch in der Bibliothek selbst sowie mit anderen Stellen verbessern.

Infrastruktur für Wissensmanagement

Diese umfasst eine Anzahl von Werkzeugen, die für Wissensmanagement nötig sind. Normalerweise gehören hierzu:

- ◇ Suchwerkzeuge für den Datenzugriff
- ◇ Profiling-Tools
- ◇ Push-Technologie sowie
- ◇ eine Groupware oder ein Werkzeug für Workflow-Management, das die Funktionen Inhaltserstellung, Organisation und Kommunikation unterstützt.

Zahlreiche Parlamentsbibliotheken verfügen über Suchwerkzeuge, einige über Push-Werkzeuge, jedoch kaum eine über Groupware- oder Workflow-Werkzeuge. Für gewöhnlich ist die Parlamentsbibliothek ein — wenn möglicherweise auch bedeutender — Anwender, jedoch nicht ein Entscheidungsträger oder Partner, der von den IT-Fachleuten bei Entscheidungen bezüglich der Infrastruktur zu Rate gezogen wird.

Leitung eines Wissensmanagementteams

Die Mitarbeiter einer Parlamentsbibliothek haben zahlreiche Attribute eines Wissensmanagementteams. Sie forschen und analysieren, sie vermitteln, beschaffen und erfassen systematisch Wissen, und sie erklären und fördern den Gebrauch von Wissensquellen. Ein Wissensmanagementteam setzt sich jedoch zusätzlich aus Mitarbeitern zusammen, die man nicht in Parlamentsbibliotheken findet, wie z.B. Leute, die die Bildung von Netzwerken fördern (abteilungs- und standortübergreifende Interessengemeinschaften, die ihr Wissen und ihre Erfahrungen auf innovative Weise austauschen) sowie Leiter von Projekten, die darauf abzielen, ein dem Wissensaustausch förderliches Betriebsklima zu schaffen und das geistige Kapital der Firma in strukturierten Systemen zu erfassen.

Organisation von Wissensmanagementprozessen

Das Beschaffen, Strukturieren, systematische Erfassen sowie die Aufbereitung und Vermittlung von Wissen werden als Wissensmanagementprozesse bezeichnet. Im Bibliothekswesen spricht man von Anschaffungen, Katalogisierung/Indizierung und der Bearbeitung von Informationsanfragen. Ein Leiter von Wissensmanagementprozessen befasst sich dagegen näher mit dem Lernprozess, indem er z.B. untersucht, was die Benutzer mit den ihnen übermittelten Informationen anfangen. Im Falle der neuseeländischen Parlamentsbibliothek könnte die Fragestellung wie folgt aussehen:

- Wie könnte die neuseeländische Parlamentsbibliothek Informationsquellen benutzerfreundlicher gestalten?
- Wie können die Informationen aufbereitet werden, damit die Benutzer sie schneller aufnehmen und bei den Entscheidungen, die sie treffen müssen, zu Rate ziehen können?
- Welche Art von Unterweisungen und Werkzeugen sollte die neuseeländische Parlamentsbibliothek für die Benutzer bereitstellen, damit diese bei Bedarf eine fachkundige Suche in den ihnen zur Verfügung stehenden Informationsquellen (einschließlich Internet) durchführen können?
- Auf welche Weise sollte die neuseeländische Parlamentsbibliothek den Zugriff auf interne Informationen in das seit jeher in Bibliotheken erhältliche Angebot von eher herkömmlichen Dokumenten integrieren?
- Welches umfassende Informationsangebot würden die Benutzer der neuseeländischen Parlamentsbibliothek gern aus einer Hand erhalten, und mit welchen bereits gebräuchlichen Methoden kann dies sichergestellt werden?
- Auf welche Weise sollte die neuseeländische Parlamentsbibliothek den Benutzern Zugriff auf eine große Auswahl von Formaten außer den üblichen Printmedien anbieten?
- Welche Kommunikationskanäle beziehen die Informationen im gesamten Parlament ein?
- Welche Rolle sollte die Bibliothek in Bezug auf die Kommunikationskanäle spielen: sollte sie diese besitzen oder nur Informationen beisteuern?

Bestimmung von Wissensinhalten

Hierfür wird eine Sammlung von Informationen zusammengestellt, die durch eine Zusammenfassung von deren Inhalt und Verwendungszweck ergänzt wird, damit die Benutzer bei Bedarf die benötigten Informationen zum gewünschten Zeitpunkt finden können. In zahlreichen Parlamentsbibliotheken erfüllen Forschungspublikationen einige dieser Kriterien: sie analysieren und vergleichen Informationen und liefern den zugehörigen Kontext. Außerdem werden u.U. Dokumentenmanagementfunktionen, wie Wahl der Version oder Suche nach bestimmten Dokumenten, angeboten. Katalogisierung und Indizierung erfüllen diese Kriterien, insbesondere, wenn der Schwerpunkt auf Kontext und Inhalt gelegt wird.

Werbung für Wissen

Dies bedeutet, jede Gelegenheit zu nutzen, um die Benutzer der neuseeländischen Parlamentsbibliothek über Wissensmanagement zu informieren, damit die vorhandenen Wissensbanken optimal und maximal genutzt werden. Dies bedeutet ebenfalls, die Benutzer nach ihrer Meinung zu befragen und andere Qualitätsbewertungen durchzuführen. Hierzu gehört außerdem der Besitz geeigneter Kommunikationskanäle, wie schwarze Bretter, Intranet-Diskussionsrunden oder sonstige Möglichkeiten zur Informationsverbreitung in den Parlamenten.

Wissensmanagement-Initiativen in der neuseeländischen Parlamentsbibliothek

Wie aus vorstehenden Erläuterungen hervorgeht, würde Wissensmanagement eine erhebliche Ausweitung der Rolle, die die meisten Parlamentsbibliotheken derzeit spielen, zur Folge haben. Wir sind sicherlich nicht dazu befugt, Wissensmanagement im neuseeländischen Parlament einzuführen — zumal wenn bedenkt, dass wir kaum befugt sind, vom herkömmlichen Bibliothekswesen auf Informationsmanagement umzustellen! Wir arbeiten jedoch derzeit an der Realisierung folgender Aspekte von Wissensmanagement:

- Besseres Verständnis für den Informationsbedarf unserer Benutzer durch besseren Kundenkontakt.
- Zusammenarbeit mit anderen Parlamentsstellen, um die parlamentarischen Intra- und Internet-Sites neu aufzubauen. In diesem Zusammenhang streben wir vor allem eine Führungsrolle bei der Strukturierung und systematischen Erfassung von Wissen und Benutzer-Schnittstellen, einschließlich der zur Verfügung stehenden Suchwerkzeuge, an.
- Mitarbeit bei E-Regierungsinitiativen, insbesondere im Zusammenhang mit Metadaten-Standards, die uns erlaubt zu entscheiden, welche Änderungen in unseren eigenen Katalogisierungs- und Indizierungsprozessen vorzunehmen sind, und die eine leichte Integration von Informationen in einer Reihe von Formaten und für verschiedene Ausgabemedien (wie z.B. WAP-Telefone) möglich macht.
- Überdenken der Methoden, mit denen wir unsere Benutzer mit neuesten Informationen versorgen, damit diese sachbezogener und besser „vorgesiebt“ Informationen erhalten, die sie schneller lesen können, die sachdienlicher sind und leichter bei den anstehenden Entscheidungen zu Rate gezogen werden können.
- Aufbau von Beziehungen mit anderen parlamentarischen Stellen, um mehr gemeinsame Projekte zu realisieren, bei denen der Informationsfluss im gesamten Parlament auf die Bedürfnisse der Abgeordneten ausgerichtet wird und nicht durch die herkömmlichen Abteilungsgrenzen behindert wird.

Wissensmanagement ist eine Disziplin mit starken Verflechtungen mit dem Bibliothekswesen und einer gewissen Relevanz für die Arbeit von Parlamentsbibliotheken. Einige der erwähnten Wissensmanagementprozesse sind auf Parlamentsbibliotheken übertragbar, andere nicht. Jeder Parlamentsbibliothek, auch der neuseeländischen, bleibt es anheim gestellt zu prüfen, welche Aspekte der Wissensmanagementdisziplin für sie in Frage kommen und gegebenenfalls entsprechende Projekte in die Wege zu leiten.