

# Kampf gegen das organisierte Vergessen

Text: Ursula Binggeli

## Wie die enormen Informationsmengen aus dem Internet effizient verwaltet werden

Wohin nur mit all den nützlichen Informationen, auf die man im Internet tagein, tagaus stösst? Wie lassen sie sich so ablegen, dass sie erstens wieder gefunden und zweitens auch den KollegInnen zugänglich gemacht werden können? Zettelbeigen? Aktenordner? Intranet? Drei Fachleute erzählen von ihren Erfahrungen mit der Kunst des Wissensmanagements.

Bücher, aus denen viele bunte Post-it-Zettelchen gucken, Bücher, deren Seiten mit handschriftlichen Notizen verkrizelt sind: Dicht an dicht stehen sie auf den Regalen der Beratungsfirma socialdesign AG in Bern und zeigen, dass man Wissen auch auf ganz unspektakuläre Weise einander zugänglich machen kann: Wer in einem Buch auf etwas Spannendes stösst, behält das nicht für sich, sondern markiert es für die Kolleginnen und Kollegen. Zwar startet Mitinhaber Andreas Dvorak sofort seinen Laptop auf, um Einblick in die Art und Weise der Wissensaufbereitung des Unternehmens zu geben, aber die gemeinsame Bücher-Bewirtschaftung ist für ihn eine runde Sache – alle digitalen Möglichkeiten hin oder her. Modernes Wissensmanagement hat viele Gesichter.

### Ohne Logik geht es nicht

Auf die Bücher, die sie dann so gründlich lesen, stossen Dvorak und seine KollegInnen allerdings nicht in der Buchhandlung um die Ecke, sondern in der weiten Welt des Internets, oft mithilfe von Google, Metasearch oder Wikipedia. Wie intensiv das vierköpfige Team das World Wide Web im Berufsalltag nutzt, zeigt die umfangreiche Sammlung von Link-Favoriten im Intranet der Firma. Oder die Liste der Mitgliedschaften bei Internet-Plattformen, bei elektronischen Datenbanken und ähnlichen Angeboten – alle schön säuberlich mit dem entsprechenden Passwort aufgeführt.

Zu einem internen Informationssystem gehören grundsätzlich drei Bereiche, sagt Andreas Dvorak: Eine Fachdokumentation mit externen, meistens via Internet beschafften Daten (von der Linkliste über Merkblätter bis zu Jahresberichten), dann eine Dokumentation interner Akten sowie eine Dokumentation interner Absprachen. Zu letzteren gehören vor allem an Teamsitzungen gefällte Entscheide, die zwar bereits im Sitzungsprotokoll festgehalten sind, aber auch noch separat in einem entsprechenden elektronischen Ordner abgelegt werden. «Sonst ist das Risiko, dass Entscheide im Wust der Protokolle untergehen, sehr gross», so Dvorak. «Wissensmanagement ist eigentlich ein Kampf gegen das organisierte Vergessen.»

### In jedem Büro wartet sehr viel Wissen auf seine Erschliessung

Das interne Informationssystem wird so zu einer Art Handbuch für alle Lebenslagen. Wer im Betrieb ein solches einführen will, muss nicht unbedingt alles neu erfinden. «Man kann zum Beispiel durchaus ein Handbuch wie dasjenige der SKOS übernehmen und dieses weiterentwickeln, indem man es mit eigenen Informationen ergänzt.» Wichtig seien ein guter Schlagwortkatalog und ein Dokumentenplan, der eine Nummerierung der einzelnen Informationen nach genau de-

finierten Themenbereichen beinhaltet. Denn: Informationen sind schnell irgendwo abgelegt. Aber findet man sie dann auch wieder? Andreas Dvorak: «Ein Team, das sich im Wissensmanagement nicht auf eine bestimmte Logik einigt, ist verloren.»

### Im Netz das Netz auswerfen

Alexander Kobel vom Fachbereich Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule sieht das ganz ähnlich: «Wissensmanagement heisst, die für den Arbeitsalltag wichtigen Informationen so aufzubereiten, dass man nicht lange danach suchen muss.» Auch er holt sich seine externen Informationen weitgehend im Internet. Dabei nutzt er vor allem die vielen Möglichkeiten des internationalen Austauschs. Alexander Kobel macht sich auf diese Weise zum Beispiel mit Methoden und Instrumenten der Sozialen Arbeit aus dem angelsächsischen

Raum vertraut, die in der Schweiz noch nicht Einzug gehalten haben. Dabei geht er auch die Zusammenarbeit mit Fachleuten aus dem Ausland ein, auf die er im Internet stösst.

Was Kobel am Netz ebenfalls sehr schätzt, ist die zum Teil reichlich vorhandene «graue Literatur» – Manuals von Institutionen, Konzepte, Merkblätter, die nicht offiziell publiziert sind, sondern nur hier zu finden sind. «Das sind häufig wertvolle Dokumente, in denen sehr viel

## Informations- und Wissensmanagement im Sozialbereich

### Letzter Teil der Serie zum 5-Jahr-Jubiläum von sozialinfo.ch: Datenverarbeitung

Der Förderverein sozialinfo.ch beendet mit diesem Beitrag seine sechsteilige Serie zum Wissens- und Informationsmanagement im Sozialbereich. Er dreht sich rund um die Kunst des Wissensmanagements. Der Verein arbeitet zurzeit daran, das Fachportal für die Soziale Arbeit technisch und inhaltlich umzugestalten. Dabei sollen die Inhalte gemäss den Kriterien des Wissensmanagements sowie den Begrifflichkeiten und Bedürfnissen der Sozialen Arbeit aufbereitet werden. Eine gut durchdachte Datenbankstruktur könnte für soziale Institutionen eine Basis fürs interne Wissensmanagement bilden und ihnen ermöglichen, auf den generellen Inhalten der Plattform aufzubauen. Erste Resultate dieser Neukonzeption werden im Jahr 2009 veröffentlicht.



Wissensmanagement:  
Mit Bienenfleiss  
Informationen sammeln  
und im richtigen Gefäss  
ablegen

fachliches Know-how steckt. Es wäre gut, wenn Institutionen vermehrt intern erarbeitete Fachpapiere ins Netz stellen würden.»

Und wohin geht Alexander Kobel mit den gesammelten Schätzen aus dem Internet? Er legt sich in seinem Computer ein Linkverzeichnis an – wie all seine Kolleginnen und Kollegen im Fachbereich Soziale Arbeit. «In sämtlichen Büros finden sich Dokumentationen, elektronisch oder als Ausdruck in der Schublade. Aber sie sind nicht allgemein zugänglich. In jedem Raum wartet sehr viel Wissen auf seine Erschliessung.» Dabei könnte mit relativ wenig Aufwand bereits viel er-

## Das interne Informationssystem wird zum Handbuch für alle Lebenslagen

reicht werden, findet er. Wenn alle ihre Linkverzeichnisse austauschen würden, wenn ein gemeinsames Verzeichnis angelegt würde ... Alles keine Hexerei, und dennoch ist es bis jetzt beim «würde» geblieben.

Dass es sinnvoll wäre, Arbeitsplatzdokumentationen zu erstellen, das in den einzelnen Büros vorhandene Wissen zu sammeln und zu dokumentieren und dazu ein Stichwortregister anzulegen, leuchtet ebenfalls allen ein. Aber auch diese Idee ist bis jetzt nicht realisiert worden. In einem fachbereichsübergreifenden Projekt werden gegenwärtig jedoch neue Grundlagen und Instrumente für ein nachhaltiges Informationsmanagement erarbeitet, die im Verlauf des kommenden Jahres eingeführt werden sollen.

«Wissensmanagement muss von der Leitung gewollt und unterstützt werden», sagt Alexander Kobel. «Es ist eine Führungsaufgabe.» Es sei ja nicht damit getan, Dokumentationen anzulegen, im Gegenteil. Dann fange die eigentliche Arbeit erst wirklich an: das stete Aktualisieren, das regelmässige Traktandieren an Sitzungen.

### Zwischen Aktualität und Qualität

Einer, der bestens weiss, wie aufwändig es ist, Dokumentationen aktuell zu erhalten, ist Marcel Krebs, Redaktor der deutschsprachigen Seiten von Infoset direct, der Internetplattform für die schweizerische Sucharbeit. Die Menge der Informationen sei in

stetem Wachstum begriffen, sagt er. «2001 veröffentlichten wir auf unserer «Aktuell»-Seite zweihundert Meldungen, heute sind es vierhundert.»

Um mitzubekommen, was sich im Suchbereich alles tut, arbeitet Marcel Krebs mit dem WebSite-Watcher, einem Programm, mit welchem er gegen sechshundert ausgewählte Links aus dem Suchbereich beobachten und auf Änderungen hin überprüfen kann. Mehrmals wöchentlich lässt er dieses Programm laufen und wird somit auf die zahlreichen Änderungen aufmerksam gemacht. Einige davon sind für Infoset von Bedeutung – Krebs recherchiert nach, aktualisiert bereits ins Netz gestellte Informationen, fügt neue hinzu, tilgt andere. Wichtig ist ihm, dass Informationen aufgearbeitet

werden und wenn möglich auf Originalquellen verlinkt wird.

Marcel Krebs ist auch Chefredaktor der Fachzeitschrift «SuchtMagazin» und hat neben seinem Computer die letzten vierzig, fünfzig Ausgaben griffbereit gestapelt. Wenn er in einem Artikel etwas nachlesen will, greift er lieber zum Heft, als dass er die elektronische PDF-Datei öffnet. Dieses Vorgehen geht ihm leichter von der Hand. Auch sonst hält er das Heft für eine super Ergänzung zur digitalen Informationswelt von Infoset – der Zugang zu Themen erfolge anders. Ein Beispiel: Während das Heft zu einem spezifischen Thema Fachartikel liefert, erscheint parallel auf Infoset eine Seite des Monats, auf welcher die Ressourcen aus dem Internet zum gleichen Thema zusammengestellt sind. Krebs: «Damit kommt es zu einer idealen Ergänzung von Printmedium und virtueller Welt.»

### Wider die Macht der Gewohnheit

Die Umstellung vom individuellen Recherchieren und Verwalten von Wissen zum Nutzen eines geteilten Wissenspools sei nicht einfach, die Macht der Gewohnheit im Arbeitsalltag dürfe nicht unterschätzt werden, sagt Alexander Kobel von der Berner Fachhochschule. Seine Feststellung gilt nicht nur für die BFH, sondern für alle Betriebe, die Wissensmanagement betreiben wollen. Gefragt sind nicht nur Ausdauer und Fleiss, sondern auch Offenheit und eine gesunde Portion Neugier. Bleiben Sie dran!