

**Elisabeth Getzner**

**Öffentliche Bücherei Nofels**

Schmittengässele 28

6800 Feldkirch



# **Wissensaustausch im Wandel**

## **Wiki für die Bücherei Nofels**

Projektbericht im Rahmen der Ausbildung für ehrenamtliche und nebenberufliche  
Bibliothekarinnen und Bibliothekare

**bvo**

**Lehrgang 160/3**

Kursleitung: Maria-Luise Post

Betreut durch Wilma Schneller

Juli 2024

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abstract</b> . . . . .	3
<b>Annotation</b> . . . . .	3
<b>1. Einleitung</b> . . . . .	4
<b>2. Ziele und Planung</b> . . . . .	4
2.1. Leitfragen . . . . .	4
<b>3. Umsetzung des Projekts</b> . . . . .	5
3.1. Erwartungen und Anforderungen des Teams . . . . .	5
3.2. Technische Umsetzung . . . . .	5
3.3. Wiki mit Inhalten befüllen . . . . .	6
3.4. Schulung der Mitarbeiter:innen . . . . .	6
<b>4. Ergebnisse und Wirkungen</b> . . . . .	6
<b>5. Reflexion</b> . . . . .	7
5.1. Reflexion der eigenen Rolle . . . . .	7
5.2. Kritische Reflexion des Projektthemas . . . . .	7
<b>Literaturverzeichnis</b> . . . . .	8
<b>A. Struktur der Wiki-Inhalte</b> . . . . .	9
<b>B. Schulungsunterlagen</b> . . . . .	10

## Abbildungsverzeichnis

1. Mindmap der möglichen Inhalte des Wikis . . . . .	9
------------------------------------------------------	---

---

## Abstract

Dieser Projektbericht zeigt die Planung und Einführung einer Wissens- und Informationsdatenbank (Wiki) für Mitarbeiter:innen der Bücherei Nofels. Für den Wissensaustausch des relativ großen, rein ehrenamtlichen Teams, ist es notwendig, einen zentralen Ablageort für Abläufe und Organisatorisches festzulegen.

Es wurden mögliche Inhalte, Anforderungen und Herausforderungen ermittelt. Die technische Umsetzung bestand aus der Suche nach potentiellen Kooperationspartner:innen, dem Vergleich verschiedener Anwendungen und der Entscheidung und Implementierung einer Lösung. Die Bedienung der Software wurde den Mitarbeiter:innen anhand von Schulungsunterlagen beigebracht. Eine Kosten-Nutzen-Analyse des Projekts ist noch ausstehend.

## Annotation

Planung und Einführung einer Wissens- und Informationsdatenbank (Wiki) für Mitarbeiter:innen der Bücherei Nofels. Es werden die Anforderungen an diese Software geklärt und die technische Umsetzung beschrieben.

**PB.BYH.EV** Bibliotheksverwaltung, Bibliotheksbetrieb

**Schlagnworte:** Wissensmanagement, Wiki, Dokumentation

---

## 1. Einleitung

Wir sind eine kleine Stadtteilbücherei, die aus einem Team von 15 rein ehrenamtlich engagierten Personen besteht. Einige Dokumente zu häufigen oder wiederkehrenden Arbeitsabläufen existieren bereits digital oder ausgedruckt, aber nicht jede:r Mitarbeiter:in weiß, wo diese zu finden sind oder nutzt dieses Angebot. Außerdem gibt es immer wieder Abläufe, die klar dokumentiert werden sollten, jedoch nur in E-Mails, Chat-Nachrichten oder Sitzungsprotokollen festgeschrieben sind.

Ein Wiki ist eine Art digitales Handbuch und bietet eine zentrale Anlaufstelle für alle Mitarbeiter:innen. Es ist leicht zu durchsuchen, von überall aus zugänglich und kann kooperativ bearbeitet werden. In Absprache mit Anita Stieger, der Leiter:in der Bücherei, setzte ich mir das Ziel, so eine Plattform für uns einzurichten.

## 2. Ziele und Planung

Der Umfang des Projekts umfasst die Konzeption sowie die initiale Installation eines Wikis und die Schulung der Mitarbeiter:innen. Dies beinhaltet eine Klärung der Anforderungen, Evaluierung der technischen Möglichkeiten sowie die Erfassung und Ordnung der vorhandenen Dokumentationen.

### 2.1. Leitfragen

**Leitfrage 1** (Lesen). Wie können wir unser gesammeltes Wissen möglichst zugänglich machen? Welche Anforderungen stellen wir an diese Software?

**Leitfrage 2** (Bearbeiten). Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein, damit Inhalte auch abgeändert und beschrieben werden können?

**Leitfrage 3** (Nutzen). Ist diese Form der Organisation hilfreich für unsere Bücherei? Stehen der Wartungsaufwand und die Kosten in Relation zum Nutzen?

---

## 3. Umsetzung des Projekts

### 3.1. Erwartungen und Anforderungen des Teams

Mit einer kleinen Gruppe des Teams sammelte ich die Erwartungen und Ideen für Inhalte. Eine Mindmap dieser Inhalte ist in Abbildung 1 dargestellt. Weiter war es auch wichtig zu klären, welche Aufgaben das Wiki nicht abnehmen kann, z. B. Kalender oder Office Funktionen.

Wichtig ist, dass der Zugang von zu Hause aus möglich sein muss, um Zeit zu sparen. Ein weiterer Faktor ist die einfache Darstellung und Bedienung, da das Werkzeug von allen lesbar sein muss. Die Texteingabe muss möglichst benutzerfreundlich sein (WYSIWYG<sup>1</sup>). Idealerweise gibt es verschiedene Rollen für Benutzer:innen, die kontrollieren, welche Inhalte gelesen und bearbeiten werden dürfen.

### 3.2. Technische Umsetzung

Ich recherchierte existierende Wiki-Lösungen für Bibliotheken in den Projektarbeiten Bergmayr [1] und Jäger [2]. Ich fragte bei unserem Träger nach, ob hier bereits Wissensmanagementsysteme im Einsatz sind oder sie uns geeignete Mittel zur Verfügung stellen könnten.

Es gibt eine große Anzahl an Wiki-Software, viele davon sind kostenlos. [Wikimatrix](#) [6] half mir dabei, die Wikis nach unseren Anforderungen zu filtern und auf zwei zu beschränken: [Bookstack](#) [3] und [DokuWiki](#) [4]. Diese testete ich ausführlich und demonstrierte sie kurz der Fokusgruppe. Durch das moderne und einfache Auftreten fiel die Wahl auf Bookstack. Ich entschied mich für eine fertige Hosting-Lösung [5], was mit Kosten von € 4,80/Monat verbunden ist, den Wartungsprozess und öffentlichen Zugriff aber erheblich erleichtert.

---

<sup>1</sup>WHAT YOU SEE IS WHAT YOU GET: »Das Aussehen auf dem Bildschirm entspricht dem Aussehen auf einem späteren Ausdruck« [7].

---

### 3.3. Wiki mit Inhalten befüllen

Ich erstellte für alle Mitarbeiter:innen ein eigenes Profil, mit dem sie sich anmelden konnten. Handbücher und Anleitungen, Sitzungsprotokolle und Listenvorlagen existierten alle bereits in Form von Word- und Excel-Dokumenten. Diese mussten lediglich importiert und in eine Struktur gebracht werden.

### 3.4. Schulung der Mitarbeiter:innen

Eine kurze Präsentation<sup>2</sup> diente als Einführung und Schulung. Hier lernten die Teilnehmer:innen grundlegende Definitionen, den Aufbau des Wikis und konnten bereits erste praktische Übungen erledigen.

Die Gruppe war zuversichtlich, dass ein Großteil der Mitarbeiter:innen nach einer Schulung in der Lage sind, das Wiki zu verwenden und selbst zu bearbeiten. Man müsse dies jedoch regelmäßig bei Teamsitzungen in Erinnerung rufen.

## 4. Ergebnisse und Wirkungen

Durch das Projekt wurden einige Anleitungen sichtbar und zugänglich gemacht, was auch die Wertschätzung dieser Arbeit steigert. Zusätzlich konnten veraltete Dokumente (z. B. Zuständigkeiten) identifiziert werden. Diese offenen Arbeiten können nun strukturiert im Wiki verwaltet werden und sind für alle einsehbar.

Erst der laufende Betrieb im kommenden Jahr wird zeigen, ob dieses neue Werkzeug auch von den Mitarbeiter:innen akzeptiert und verwendet wird. Für diese Pilotphase übersteigen die Nutzen aber jedenfalls die Kosten. Mit einer geplanten Umstellung der Bibliothekssoftware Anfang 2025 wird sich auch die Ausgangslage verändern. Im Juni 2025 ist eine Evaluierung der Kosten und Nutzen unter Berücksichtigung der Leitfragen geplant.

---

<sup>2</sup>Die erstellten Folien sind im Anhang B zu finden.

---

## 5. Reflexion

### 5.1. Reflexion der eigenen Rolle

Durch meinen technischen Hintergrund war ich mit der Verwendung von Wikis vertraut und konnte mich gut in die Thematik einarbeiten. Der Start des Projekts hat sich jedoch stark verzögert, unter anderem weil ich lange auf eine kostengünstigere Alternative für unsere Bücherei (z. B. über eine eigene Website) gehofft hatte.

Die Entscheidung für eine der unzähligen Softwarelösungen fiel mir sehr schwer – es war wichtig, Kompromisse einzugehen und zu erkennen, dass es keine *perfekte* Lösung gibt.

### 5.2. Kritische Reflexion des Projektthemas

Ich bin der Meinung, dass das Wiki die Anforderungen aus den Leitfragen 1 und 2 bestmöglich erfüllt. Eine wichtige Erkenntnis ist aber, dass viele unserer Anforderungen ebenso gut von einer (anderen) Bibliothekssoftware oder Produktivitätsplattformen wie Microsoft Office 365 gelöst werden könnten. Wichtig ist, sich über die vorhandene und fehlende Dokumentation Gedanken zu machen und mit dem Team gemeinsam an einem möglichst aktuellen Wissensstand zu arbeiten.

Durch die lange Verzögerung beim Aufsetzen des Wikis gab es Abweichungen des Projektplans. Dadurch kann insbesondere Leitfrage 3 nur spekulativ beantwortet werden. Die Evaluierungsphase (die Zeit nach der Wiki-Einführung) hätte bereits bei der Projektplanung mitberücksichtigt werden sollen.

---

# Anhang

## Literaturverzeichnis

### Projektarbeiten

- [1] Bergmayr, Mag. Katharina Marie. *Wissens- und Informationsmanagement in den Büchereien Wien am Beispiel der Kinderbibliotheksarbeit. Datenbankkonzeption zur Verwaltung der Kinderbibliotheksarbeit.* 2008.
- [2] Jäger, Daniel. *MitarbeiterInnen Wiki. Das Handbuch der Bücherei Telfs.* 2022.

### Online Quellen

- [3] *Bookstack.* URL: <https://www.bookstackapp.com> (besucht am 09.06.2024).
- [4] *DokuWiki.* URL: <https://www.dokuwiki.org> (besucht am 09.06.2024).
- [5] *peaknetworks Hosting Provider.* URL: <https://www.peaknetworks.at/hosting/bookstack-hosting> (besucht am 15.06.2024).
- [6] *Wikimatrix.* URL: <https://www.wikimatrix.org> (besucht am 09.06.2024).
- [7] *Wiktionary Eintrag zu WYSIWYG.* URL: <https://de.wiktionary.org/wiki/WYSIWYG> (besucht am 09.06.2024).

# A. Struktur der Wiki-Inhalte

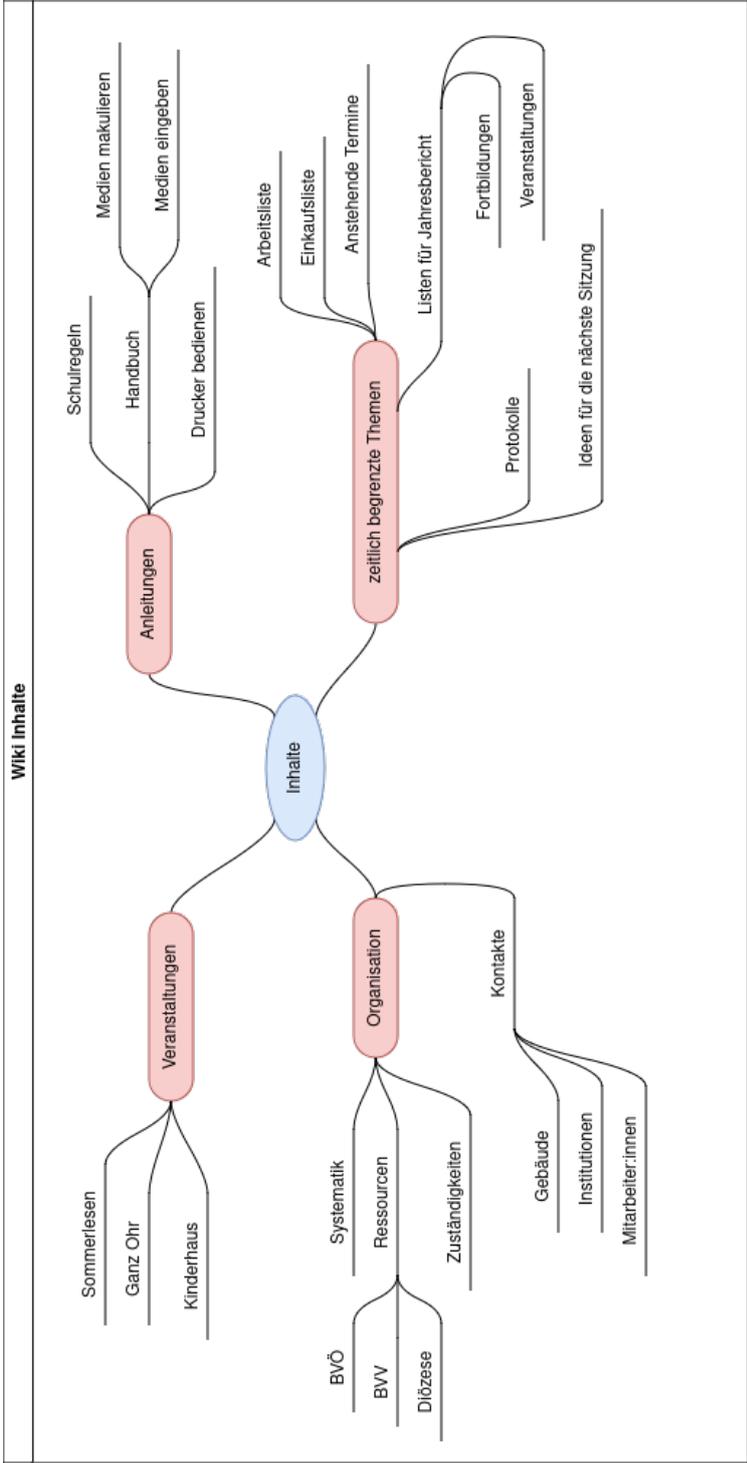


Abbildung 1: Mindmap der möglichen Inhalte des Wikis

## B. Schulungsunterlagen

**Wiki Grundlagen**

Schulungsunterlagen zum Umgang mit unserem digitalen Handbuch



**Was ist ein Wiki?**

Website, deren Inhalt von Besuchern nicht nur gelesen sondern auch verändert werden kann.

- Ziel ist es:
  - Erfahrung u. Wissen sammeln & dokumentieren
  - Gemeinschaftliches Arbeiten (Kollaboration)
- Bekanntestes Beispiel: [wikipedia.org](http://wikipedia.org)
  - In Unternehmen zur Wissensverwaltung



WIKIPEDIA



**Wozu ein Wiki für unsere Bücherei?**

<p>Die Ausgangslage</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Relativ großes Team</li><li>• Arbeit größtenteils getrennt in zweier Teams</li><li>• Kommunikation &amp; Austausch in Teamsitzungen oder Whatsapp-Gruppe</li><li>• Diverse Anleitungen, von denen nicht alle wissen</li></ul>	<p>Vorteile eines Wikis</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zentrale Anlaufstelle für Fragen &amp; Anleitungen</li><li>• Ortsunabhängig (von zu Hause arbeiten)</li><li>• Nachvollziehbarkeit</li><li>• Kooperation</li></ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**Wer befüllt unser Wiki?**

**wir!**



**Warum muss ich mich anmelden?**

- Nicht jeder darf alles sehen oder bearbeiten
  - Da die Seite im Internet ist, müssen wir unsere Inhalte schützen
  - Benutzerberechtigungen (wie in Biblioweb)
- Wenn du einen Text bearbeitest, können alle sehen, welche Änderungen du gemacht hast.
  - Bei Fragen oder Unklarheiten kann ich dich direkt ansprechen
  - Oder auf der Seite direkt einen Kommentar schreiben



**Unser Wiki!**

[www.buecherei-nofels.at](http://www.buecherei-nofels.at)



## Wichtigste Konzepte

- **Seite**
  - Ähnlich wie ein Word-Dokument
  - Inhalte wie Text, Bilder, Tabellen, Links u.a.
  - Strukturiert über verschiedene Überschriften
    - Automatisches Inhaltsverzeichnis
  - Entwürfe werden automatisch gespeichert
- **Bücher**
  - Gruppieren mehrere Seiten zu einem verwandten Thema

## Weitere Strukturen

- **Kapitel**
  - Mehrere Seiten können zu Kapiteln in einem Buch zusammengefasst werden
- **Regale**
  - beinhalten ein oder mehr Bücher

Für uns genügt es vorerst, nur mit Büchern und Seiten zu arbeiten.

## Anmelden

- **Benutzername:** dein Nachname, klein geschrieben.  
z.B. Paula Muster → „muster“
- **Passwort:** dein Geburtsdatum, ohne Punkte.  
z.B. 31.03.1988 → 31031983

## Willkommenseite

Welche Inhalte sollten auf der ersten Seite stehen?

## Navigationsleiste

- **Suche:**
  - Stichwort
  - Volltextsuche
- **Regale und Bücher:**
  - Zu den Inhalten navigieren

- **Eigener Benutzer:**
  - Favoriten ansehen
  - Mein Account
    - Benachrichtigungen einstellen
    - E-Mail Adresse kann nicht verändert werden!

## Regale

## Bücher

## Buch für das Jahr 2024

## Seite ansehen

## Suche

- Durchsucht alle Seiten, aber auch Kapitel und Bücher
- Klick auf „Alle anzeigen“ um die Suche zu verfeinern oder die Ergebnisse genauer anzusehen

## In das Wiki schreiben

- Jeder kann dazu beitragen, dass das Wiki aktuell bleibt
- Änderungen können jederzeit rückgängig gemacht werden
- Inhalte können auch später noch bearbeitet, verschoben oder gelöscht werden

Keine Angst vor Fehlern!

## Seite bearbeiten

### Seite bearbeiten & speichern

### Neue Seite oder Kapitel erstellen

### Neues Buch erstellen

### Praktische Übungen

- Kontrolliere deine Kontaktdaten
- Durchsuche das Wiki nach deinem Namen
- Bearbeite die Liste von Zuständigkeiten
- Füge diesen Workshop in die Liste der Fortbildungen hinzu
- Erstelle eine neue Seite, z. B.:
  - Regeln für den Schulbetrieb
  - Ganz Ohr Veranstaltungen

### Feedbackrunde

- Wie oft schätzt du, wirst du folgende Funktionen brauchen?
  - Suchen
  - Navigieren
  - Lesen
  - Bearbeiten
- Welche Hindernisse siehst du bei der Verwendung des Wikis?
- Welche Funktionen würdest du dir wünschen?

### Danke schön!