

European Council of Information Associations (ECIA)

Euroguide: Handbuch für Informationskompetenz (**BID**)

1. Band

Kompetenzen und Soft Skills der Informationsfachleute in Europa

Zweite überarbeitete Edition

Veröffentlichung mit Unterstützung der Europäischen Kommission
im Rahmen des Leonardo Da Vinci Programms

DGI Verlag
2004

© Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis (DGI)

Frankfurt – 2004

Gedruckt mit freundlicher Genehmigung der Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS), Paris, Inhaber des Original-Urheberrechts.

ISBN

Inhalt

Vorwort

Benutzeranleitung für den Euroguide

Zusammenfassende Tabelle der Kompetenzbereiche und grundlegenden Soft Skills

Vorstellung

Ein Berufsfeld in Entwicklung

An wen richtet sich dieser Euroguide?

Berufliche Kompetenzen: Fachgebiete und Gruppen

Kompetenzniveaus

Erforderliche Soft Skills

Welche Soft Skills sind „grundlegend“?

Der Stellenwert der Soft Skills in der Berufsausübung

Soft Skills als Bestandteil der Kompetenzen

Abschließende Seiten

I – Kompetenzbereiche

Liste der Bereiche

Gruppe I	–	Information
Gruppe T	–	Technologien
Gruppe C	–	Kommunikation
Gruppe M	–	Management
Gruppe S	–	Zusatzwissen

II – Erforderliche Soft Skills

Liste der zwanzig grundlegenden Soft Skills

Glossar

Index

Danksagungen

VORWORT

Die vorliegende zweite Ausgabe des Kompetenzhandbuches der europäischen Fachkräfte im Informations- und Dokumentationswesen („Euroguide“) ist, wie auch schon die erste, fünf Jahre zurückliegende Fassung, ein Werk kollektiver Zusammenarbeit, auf den Weg gebracht durch den ECIA (European Council of Information Associations [siehe Rahmen Seite XX]). Diese Organisation umfasst derzeit neun Fachverbände aus neun verschiedenen Mitgliedsländern der Europäischen Union.

Der ECIA hat 1997 die Initiative für das Projekt DECIDoc ergriffen: “Développer les Eurocompétences pour l’information et documentation” (Entwicklung von Eurokompetenzen für die Information und Dokumentation). Das Projekt wurde der *Europäischen Kommission* vorgeschlagen und eine teilweise Finanzierung im Rahmen des Leonardo da Vinci Programms durch diese erreicht. Sechs Mitglieder des ECIA haben sich bereit erklärt, Partner des Ausschusses, der sich um die Projektdurchführung kümmert, zu sein; dazu kamen nationale Fachverbände aus drei anderen europäischen Ländern. Die Projektleitung unterlag dem französischen Verband ADBS.

DECIDoc war von Ende 1998 bis in die ersten Wochen des Jahres 2001 durchgeführt worden. In der ersten der drei wichtigsten Etappen, die das Projekt in diesen drei Jahren durchlaufen hat, wurde ein Kompetenzinventar erstellt, das die Fachleute im Bereich Information auf europäischer Ebene in ihren diversen Berufsfeldern anwenden. Dieser erste Grundstein stellte die Basis für die folgenden Etappen dar und bildete den Ausgangspunkt für den Verlauf des Projekts. Hinzufügend sollte gesagt werden, dass die Projektrealisierung durch das Einbringen der fachspezifischen Erfahrungen des ADBS erleichtert wurde, der, bevor er Initiator dieses Europaprojekts wurde, schon zwischen 1995 und 1998 mehrere Handbücher zu Standardberufen und Kompetenzen, jedoch ausschließlich im nationalen Rahmen, realisiert und veröffentlicht hatte. Der Übergang zur nächsthöheren Dimension erforderte eine Perspektivänderung und somit eine Relativierung der ausschließlich nationalen Charakteristika, um im Gegenzug gemeinsame Werte in dem so diversen Kulturerbe zu finden.

Auf diesem Weg sind sich die Autoren des europäischen Zertifizierungshandbuchs von 1999 schnell darüber bewusst geworden, dass sie noch nicht weit genug gegangen waren ; der “europäische” Charakter der von ihnen festgehaltenen Kompetenzen basierte oft nur auf Behauptungen und wurde nicht klar nachgewiesen. Man benötigte folglich eine Möglichkeit die Analyse zu vertiefen und sich mit einigen zentralen Problemen besser auseinanderzusetzen. Zudem wusste man genau, dass der Inhalt der Arbeit im Moment der Veröffentlichung der Resultate schon wieder veraltet sein würde. Die Daseinsbestätigung und der Zweck eines solchen Referenzhandbuchs ist die Beschreibung und das Verständlichmachen, und zwar so zuverlässig wie möglich, der momentanen Wirklichkeit, d.h. im Augenblick in dem das Werk verfasst wurde. In Zukunft wird dies anders aussehen: auch wenn es den Verantwortlichen für Ausbildung legitim erscheint, aus dem Werk Hinweise bezüglich Fachleuten und Erwartungshaltungen in den nächsten fünf bis zehn Jahren zu entnehmen, um ihre Studenten auf den zu erwartenden Platz vorzubereiten, liegt das Konzipieren eines eigenen Programms in ihrer Verantwortung; das Referenzhandbuch ist kein Prognosemittel. Man sollte sich auch nicht allein mit der Reflektion über die Wirklichkeit der Vergangenheit zufrieden geben. Denn wir leben in einer Welt die sich stetig verändert ; innovative Technologien erscheinen und werden einige Jahre lang als “New Technologies” bezeichnet, daraufhin aber bald zu den anderen in das Museum gestellt, die zwar mit Respekt behandelt, jedoch nicht mehr genutzt werden.

Anders ausgedrückt, ein Werkzeug wie dieser Euroguide kann seiner wahrhaftigen Rolle nur dann gerecht werden, wenn es durch kontinuierliche Nutzung bestätigt und auf den neuesten Stand gebracht wird. Die für die Veröffentlichung des europäischen Zertifizierungshandbuchs von 1999 verantwortlichen Verbände waren sich dessen bewusst, und haben zusammen, ab dem Jahr 2000, eine Einrichtung für die Beobachtung der Entwicklung der Informationsberufe und der erforderlichen Kompetenzen geschaffen. Dieses Komitee, das die Inhalte des europäischen Referenzhandbuchs ständig verfolgen sollte (Comité permanent pour le suivi de l’*Euroréférentiel* : CPSE), sollte ebenfalls auf Forderungen beziehungsweise Vorschläge seitens verschiedenster Nutzer eingehen, entweder hinsichtlich der schnellstmöglichen Weiterleitung von Korrekturen oder Veränderungen in der aktuellen Ausgabe, oder hinsichtlich der Arbeit an einer neuen Fassung.

Diese Einrichtung hat erst ab dem Ende des Jahres 2002 wirklich ihre Funktion erfüllen können. Dabei kam ihr ein ähnliches Projekt, das sich zu dieser Zeit gerade in Entstehung befand, zu Hilfe, CERTIDoc : “Pour la certification européenne des professionnels de l’information-documentation” (Für die europäische Zertifizierung der Fachleute im Bereich Information-Dokumentation), ein Projekt, für welches die Existenz eines aktuellen Referenzhandbuchs der Kompetenzen eine notwendige Vorbedingung darstellte. Die

Einschätzung der Kompetenzen der Kandidaten mit Hilfe der Zertifizierung ist somit einer der Hauptgründe für die Nutzung eines Referenzhandbuchs der Kompetenzen, auch wenn dieses natürlich ebenso für andere Zwecke genutzt werden sollte, ohne dass sich dabei ein Nutzungsgrund zum Nachteil anderer hervorhebt. Der CPSE, ein unabhängig handelndes Organ unter der Schirmherrschaft der ECIA, dessen Ausgaben durch kooperierende Verbandsmitglieder finanziert werden (ABD/BVD, ADBS, ASLIB und DGI), hat erkannt, dass es seine Aufgabe, war dieser Nachfrage entgegenzukommen, und die Arbeit aufgenommen.

Zunächst wurde das Werk durch Korrekturen von Fehlern und Unklarheiten in der 1999-Ausgabe, aber auch durch die Modernisierung der Terminologie unter Einbeziehung neuer Technologien und Arbeitsmethoden, auf den neuesten Stand gebracht. Die Arbeitsgruppen denen diese Aufgabe anvertraut wurde, sind sich jedoch schnell darüber bewusst geworden, dass dies nicht genügen würde, um ein zufriedenstellendes Resultat zu erzielen, und sind zu einer tiefgründigeren Durchsicht übergegangen. Im Frühjahr 2003 entschied der CPSE, eine tiefgreifende Überarbeitung durchzuführen und eine zweite Ausgabe vorzubereiten. Seit diesem Zeitpunkt wurde das gesamte Projekt vom Unterzeichner dieser Zeilen koordiniert.

Die neue Ausgabe stellt sich also unter diesen Gesichtspunkten dar. Die Unterschiede zur vorherigen Ausgabe sind bedeutend; sie werden in dem Vorstellungstext auf den Seiten XX ff. beschrieben und erklärt. Die zahlreichen Koautoren dieser Arbeit hoffen natürlich, dass dieser Euroguide nützlich ist. Sie äußern des weiteren den Wunsch, dass die am Projekt beteiligten Verbände (und andere die sich ihnen anschließen könnten) nicht fünf Jahre warten, um eine neue Ausgabe zu erstellen, sondern den nötigen Aufwand betreiben um einen Wartungsmechanismus und eine permanente Aktualisierung zu gewährleisten.

Jean Meyriat

ECIA

Der European Council of Information Associations (ECIA) hat 1992 die Folge eines eher formlosen Verbands, der Diskussionsrunde Westeuropas im Bereich Information und Dokumentation (WERTID), angetreten, die seit etwa zwanzig Jahren bestand.

Laut ihrem Status vom 23. Oktober 1992, Artikel 3, ist der ECIA ein Verband von Verbänden, die sich jeweils in einem Land der Europäischen Union befinden und sich mit den in ihren Ländern auftretenden Problemen zum Thema Information-Dokumentation auseinandersetzen.

Folgende Ziele werden von ihnen aufgezählt:

- a) gemeinsame Interessen ihrer Mitglieder vertreten und fördern und diese vor den kompetenten zwischenstaatlichen Verbänden repräsentieren, besonders vor denen der Europäischen Union;
- b) die Zusammenarbeit der Mitglieder erleichtern und gewährleisten;
- c) die Information und das Bewusstsein über deren Wert als wesentliche Quelle für verschiedenste Organisationen, insbesondere auch für die wirtschaftliche Entwicklung in den Vordergrund rücken;
- d) Hilfe bei der Entwicklung einer Informationspolitik innerhalb der Europäischen Union;
- e) Überwindung sprachlicher und anderer Hindernisse, die die Informationsnutzung in den Ländern der EU beeinträchtigen;
- f) Entwicklung eines Managementsektors im Bereich Information-Dokumentation durch Lehre und Ausbildung;
- g) Hilfe bei der Informationsverbreitung in allen Ländern der Europäischen Union.

Mitglieder des ECIA (am 31. März 2004)

<p align="center">Deutschland</p> <p>Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis (DGI) http://www.dgi-info.de</p>	<p align="center">Belgien</p> <p>Association belge de documentation / Belgische Vereniging voor Dokumentatie (ABD/BVD) http://www.abd-bvd.be</p>	<p align="center">Spanien</p> <p>Sociedad española de documentación e información científica (SEDIC) http://www.sedic.es</p>
<p align="center">Finnland</p> <p>Tietopalveluseura = Finnish Association for Information and Knowledge Specialists http://www.tietopalveluseura.fi</p>	<p align="center">Frankreich</p> <p>Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) http://www.adbs.fr</p>	<p align="center">Italien</p> <p>Associazione italiana per la documentazione avanzata (AIDA) http://www.aidaweb.it</p>
<p align="center">Portugal</p> <p>Associação Portuguesa para a Gestão da Informação (INCITE) http://www.incite.pt</p>	<p align="center">Vereinigtes Königreich</p> <p>Association for Information Management (ASLIB) http://www.aslib.com</p>	<p align="center">Schweden</p> <p>Swedish Association for Information Specialists (TLS) http://www.tls.se</p>

BENUTZERANLEITUNG FÜR DEN EUROGUIDE

Dieser *Euroguide* wurde von den Fachleuten in einer europäischen Perspektive verfasst. Die verlangten Kompetenzen und Fähigkeiten („Soft Skills“) der verschiedenen Berufsfelder im IuD-Bereich (Archivar(in), Bibliothekar(in), Dokumentar(in), strategische(r) Informationsdienstleister(in), etc.) wurden identifiziert und verglichen.

Das Referenzhandbuch ist für mehrere Benutzergruppen bestimmt – aktive Fachleute im Bereich Information/Dokumentation, Arbeitgeber und Stellenausschreiber, Personen die sich in Richtung dieses Berufsfeldes orientieren wollen, Ausbilder, und andere Nutzungsarten – zum Beispiel einen Lebenslauf erstellen, einen Arbeitsplatz weiterentwickeln, Selbsteinschätzung oder Verfassen eines Ausbildungsprogramms.

Die effektive Nutzung setzt die Beschäftigung mit allen Teilen des Handbuchs voraus: eine Liste der dreiunddreißig Kompetenzbereiche, in fünf Gruppen aufgeteilt (vier Basisgruppen und eine speziellere Gruppe), und eine andere Liste von zwanzig Soft Skills, nach sechs verschiedenen Orientierungsmöglichkeiten gegliedert, bilden den Hauptteil des Handbuchs, der durch ein Glossar (um den Sinn der Fachwörter nachzulesen) und einen Index (der den Zugang erleichtern soll) komplettiert wird.

Dreiunddreißig Kompetenzbereiche, aufgeteilt in fünf Gruppen

- **Gruppe I – Information** : “Core business” im Bereich Information/Dokumentation, in diesem Bereich ist dem Fachmann Inkompetenz, auch auf bescheidenem Niveau, untersagt.
- **Gruppe T – Technologie** : Kompetenzen, die die heutzutage unausweichliche Nutzung von Technologien und Informatik wiedergeben
- **Gruppe C – Kommunikation** : Kompetenzen, die für die Berufsgruppen im IuD-Bereich unentbehrlich und so stark mit diesen verbunden sind, dass die Notwendigkeit für Informationsfachleute besteht sich auch in diesem Bereich auszukennen; diese Kompetenzen gestatten ihnen aktive und kompetente Gesprächspartner für Fachleute interner und externer Betriebskommunikation zu sein.
- **Gruppe M – Management** : ebenfalls unentbehrlich für Informationsfachleute im Bereich globales Tätigkeits- und Informationsmanagement; diese Kompetenzen vermitteln die Fähigkeit aktive und kompetente Gesprächspartner für Fachleute in Betriebswirtschaft, Marketing, Personalmanagement und Ausbildung zu sein.
- **Gruppe S– Zusatzwissen** : diese spezielle Gruppe erfasst Kompetenzen, die mit verschiedenen Aktivitätsbereichen der Nutzer oder mit Informationen bzw. Dokumenten spezieller Natur verbunden sind.

Jeder Kompetenzbereich wird über Beispiele aus den verschiedenen Komponenten des Berufsfeldes Information-Dokumentation definiert

- Diese Beispiele für Aufgaben oder Aktivitäten sind für ihre Repräsentativität einer Kompetenz auf einem bestimmten Niveau ausgewählt worden. Zum Beispiel wird die Aktivität “erfolgreicher Umgang mit fortgeschrittenen Funktionen von Suchmaschinen und Meta-Suchmaschinen” als repräsentativ für das Niveau 3 der Kompetenzen für Information Retrieval angesehen (I07).
- Des weiteren haben diese Beispiele den Zweck, die Vielfalt der professionellen Situationen, verbunden mit den verschiedenen Berufen, abzudecken. Im Bereich I04 beispielsweise, “Organisation und Speicherung von Informationen”, werden im jeweils ersten Beispiel im Niveau 2 und 3 bewusst die spezifischen Bezeichnungen für Beschreibungsnormen für Dokumente oder für vertraute Arbeitswerkzeuge des Archivars, Bibliothekars oder Dokumentars vermischt. Ebenfalls im Bereich I03 «Anwendung von Rechts- und Verwaltungsvorschriften», werden gemachte Aussagen über IuD-Tätigkeiten oder Werkzeuge mit der Terminologie des einen oder anderen Fachvokabulars versehen.

In jedem Kompetenzbereich wird die Bestandsaufnahme der Beispiele und deren nähere Betrachtung nach Niveau vorgenommen

Die Fachleute besitzen Kompetenzen auf unterschiedlichem Niveau. Die vier folgenden Niveaus sind als ausschlaggebend angesehen worden :

- **Niveau 1** : Fachmann, der die Fähigkeit besitzt, die ihm zur Verfügung gestellten Werkzeuge zu nutzen, und der über eine fachliche Basisbildung im Bereich verfügt (grundlegende Vokabelkenntnisse, Fähigkeit, einfache Aufgaben zu erledigen).
- **Niveau 2** : Fachmann, der mit Hilfsmitteln umgehen kann, spezielle oder sich wiederholende Aufgaben ausführt, die Fähigkeit besitzt, mit betroffenen Spezialisten zusammenzuarbeiten und dabei von seinen erlernten Kenntnissen Gebrauch macht. Er verfügt über Analyse- und Ausdrucksfähigkeit bezüglich der Bedürfnisse, auf die er trifft, die ihm ermöglichen, Entwicklungsmethoden vorzuschlagen und neue Dienstleistungen zu konzipieren.
- **Niveau 3** : Fachmann, der sich mit allen Techniken und Verfahren des Berufsfeldes auskennt, diese zu definieren und anzuwenden weiß. Er ist in der Lage, eine Situation zu beurteilen und zu verhandeln, so dass er Methoden und Techniken den Erfordernissen entsprechend selbständig anpassen und/oder Werkzeuge bzw. Verfahren erstellen kann.
- **Niveau 4** : Fachmann, der die Methodik beherrscht, eine Fähigkeit, die ihm ermöglicht neue Systeme zu konzipieren, zu prüfen, und die Informationen in seiner Firma oder einem Netz zu managen.

Achtung: Der gleiche Fachmann kann in einem Kontext verschiedener beruflicher Erfahrungen auch recht unterschiedliche Kompetenzniveaus je nach Bereich entwickeln, oder auch gar keine Kompetenz in einem der dreiunddreißig Basisbereiche besitzen. Beispielsweise kann ein strategischer Informationsdienstleister, der Experte für Informationsbeschaffung und Quelleneinschätzung ist, nur geringe Kompetenzen in der Bestandsverwaltung besitzen.

Eine andere Zugangsmöglichkeit : der Index

Dieser ermöglicht einen Zugang zu den Kompetenzbereichen über das im Beruf verwendete Fachvokabular : Werkzeuge, Methoden, Tätigkeiten... Er verweist auf den/die betroffenen Kompetenzbereich(e). Achtung: Der Kompetenzbereich kann ein im Index aufgeführtes Thema behandeln, ohne die bezeichnende Wortwahl des Index zu beinhalten.

Zwanzig Soft Skills vervollständigen die Liste der Kompetenzbereiche

- Um professionelle Aktivitäten zu beherrschen, muss man Soft Skills mit Kompetenzen verknüpfen.
- Geistige Fähigkeiten zur Entwicklung diverser Relationen sind oft vage. Aber ihr potentieller Nutzen ist offensichtlich und die Analyse zeigt oft, dass das Verknüpfen ebendieser mit gewissen Kompetenzen ungemein wichtig für das effektive Verwirklichen einer Aktivität ist. Das Berufsfeld weist beispielsweise immer wieder auf die Eigenschaft "Neugier" (zusätzlich zur Beherrschung der Suchwerkzeuge) hin, um dokumentarisches Recherchieren effizient durchzuführen.
- Es ist interessant festzustellen, dass die Fachleute, die aus verschiedenen Ländern zusammenkamen um diesen Euroguide zu erstellen, sich über eine Liste von zwanzig für die Ausübung des Berufs wichtigsten Soft Skills und deren Definition einig werden konnten

Zusammenfassende Tabelle der Kompetenzbereiche und grundlegenden Soft Skills

DREIUNDDREISSIG KOMPETENZBEREICHE	ZWANZIG GRUNDLEGENDE SOFT SKILLS
<p>Gruppe I – Information I01 – Beziehungen mit Benutzern und Kunden I02 – Verständnis des Berufsfeldes I03 – Anwendung des Informationsrechts I04 – Management von Inhalten und Wissen I05 – Identifikation und Bewertung von Informationsquellen I06 – Analyse und Darstellung von Informationen I07 – Informationsrecherche I08 – Bestandsverwaltung I09 – Bestandserweiterung I10 – Physische Bearbeitung von Dokumenten I11 – Einrichtung und Ausstattung I12 – Konzeption von Produkten und Dienstleistungen</p> <p>Gruppe T – Technologien T01 – EDV-Konzeption dokumentarischer Informationssysteme T02 – EDV-gestützte Anwendungsentwicklung T03 – Publikation und Herausgabe T04 – Internet-Technologien T05 – Informations- und Kommunikationstechnologien</p> <p>Gruppe C– Kommunikation C01 – Mündliche Kommunikation C02 – Schriftliche Kommunikation C03 – Audiovisuelle Kommunikation C04 – EDV-gestützte Kommunikation C05 – Fremdsprachenpraxis C06 – Zwischenmenschliche Kommunikation C07 – Betriebliche Kommunikation</p> <p>Gruppe M – Management M01 – Globales Informationsmanagement M02 – Marketing M03 – Verkauf und Vertrieb M04 – Budgetverwaltung M05 – Projekt- und Planungsmanagement M06 – Beurteilung und Evaluierung M07 – Personalmanagement M08 – Weiterbildung und Training</p> <p>Gruppe S – Zusatzwissen S01 – Komplementärwissen</p>	<p>A – Kontakte 1 – Autonomie 2 – Kommunikation(sfähigkeit) 3 – Verfügbarkeit 4 – Einfühlung(svermögen) 5 – Team(geist) 6 – Verhandlung(sgeschick) 7 – Pädagogisches Geschick</p> <p>B – Recherchieren 1 – Neugier</p> <p>C – Analysieren 1 – Analyse(fähigkeit) 2 – Urteil(sfähigkeit) 3 – Synthese(fähigkeit)</p> <p>D – Kommunizieren 1 – Diskretion 2 – Reaktion(svermögen)</p> <p>E – Verwalten 1 – Ausdauer 2 – Genauigkeit</p> <p>F – Organisieren 1 – Anpassung(sfähigkeit) 2 – Vorausdenken 3 – Entscheidung(sfreudigkeit) 4 – Initiative (ergreifen) 5 – Organisation(stalent)</p>

VORSTELLUNG

Im Jahr 1999 hat der European Council of Information Associations (ECIA) zum ersten Mal die Initiative ergriffen seinen Interessenten ein, sowohl vom Konzept als auch von der Form über die nationale Ebene hinausgehendes, also europäisches Referenzhandbuch der Kompetenzen im Bereich Information anzubieten.

Wie im zu benutzenden Glossar erwähnt (siehe S. XXX), ist ein Referenzhandbuch in einem klar definierten Bereich ein "überlegtes, gültiges Sachregister typischer Beispiele, auf die man sich beziehen kann, um vergleichend Beispiele aus der Realität zu charakterisieren bzw. zu lokalisieren". Die Beispiele, um die es sich hier handelt, sind die so genannten *Kompetenzen*; der vordefinierte Bereich ist der Bereich Information/Dokumentation und somit ein professioneller Tätigkeitssektor.

Die Absicht des Handbuchs ist damit klar definiert worden; nur die Inhalte der Worte, die wir benutzen, müssen zur Verdeutlichung noch präzisiert werden. In der Tat wurde diese Absicht schon 1999, in der ersten Auflage dieses Euroguides geäußert; trotzdem lassen sich bedeutsame Unterschiede in den zwei Auflagen feststellen. Es sind folglich die gleichen Worte, die eine Sinnänderung erfahren haben, oder vielmehr haben wir sie mit neuen Bedeutungen versehen, da die Sicht auf die Welt; in der wir leben, sich selbst ständig ändert. Diese Umstände verlangen nach einer Erklärung.

Ein Berufsfeld in Entwicklung

Das betroffene Berufsfeld, also der Bereich Information/Dokumentation (I&D), sollte immer die grundlegende Mission erfüllen: Informationsfindung für professionelle Zwecke (mit dem Wissen, wo man die Information findet), Bearbeitung derselben zur Steigerung der Nutzungsqualitäten, deren Verwaltung, leichte Zugänglichkeit und Weitergabe der Information an Personen, die das Bedürfnis danach haben (d.h. Nutzer oder Kunden).

Aber auch wenn die Mission die gleiche geblieben ist, haben sich die Mittel diese zu erfüllen schnell weiterentwickelt. Neue, immer leistungsfähigere Technologien, die mittlerweile in alle Tätigkeitsfelder vorzudringen, werden von den Fachleuten im Bereich Information/Dokumentation in Betrieb genommen, mit dem Risiko, dass die Aufmerksamkeit, die sie diesen innovativen, notwendigen Technologien entgegenbringen, das einzig wahre Gut verdecken könnte: Informationsinhalte von Dokumenten, Schriften, etc. Außerdem wird das Berufsfeld unter Druck gesetzt und ist gezwungen sich aufgrund des Niveauanstiegs der sozialen Nachfrage weiterzuentwickeln. Die Information wird mehr und mehr zu einem Gut, das für jegliche Entwicklung einer modernen Gesellschaft notwendig ist und folglich ein gefragtes, begehrtes und nützliches Gut darstellt; kurz gesagt, schon vor dem Eintreffen einer so genannten Informationsgesellschaft, von der man so viel spricht, dreht sich alles um ein Machtspiel.

Eine der Konsequenzen dieser Veränderungen, die das Berufsfeld feststellen muss, ist das vermehrte Auftreten von so genannten "neuen Berufen", deren Grenzen nicht klar definiert und deren Bezeichnungen nicht immer fest etabliert sind – soweit, dass einige von ihnen, bereits ausgereift in Nordamerika, aber in Europa noch in der Entstehungsphase, weiterhin auch in Ländern, die sehr auf ihre sprachliche Unabhängigkeit achten, nur eine englische Bezeichnung tragen: so beispielsweise in Frankreich, "*Knowledge Manager*", "*Records Manager*". Andere Bezeichnungen wurden jedoch auch der heimischen Sprache entlehnt: zum Beispiel in Frankreich, Beauftragte zur Informationssuche (*chargés de recherche d'information*), Administratoren für Datenbestände (*administrateurs de bases de données*), Verantwortliche für strategischen Informationsdienst (*responsables de la veille stratégique*), etc. Auch wenn man den Inhalt dieser Bezeichnungen nicht immer genau erfassen kann, wird jedoch offensichtlich, dass etwas zu benennen ist.

Dies verhält sich so, da der Beruf, in seiner ursprünglichen Form schon seit langem bestehend, sich immer in vielfältige Berufsfelder unterteilt hat; die Anhäufung des menschlichen Wissens und die Fächerung der Mittel, die zu diesem Wissen führen, haben eine Bewegung, die schon immer existierte, nur beschleunigt. Oft taucht ein neuer Beruf auf, wenn eine existierende Spezialisierung innerhalb eines traditionellen Berufes eine gewisse Reife besitzt; in diesem Fall sollte es keinen Bruch und keinen Grund zum Konflikt geben. In einem anderen Kontext, schafft es eine neue Denkweise nicht, ihren Platz in der dominierenden Kultur der Gemeinschaft, in der sie entstanden ist, zu verteidigen und provoziert eine wahrhaftige Spaltung; die zwei daraus resultierenden Berufe haben die Tendenz zu konkurrieren. Dies war beispielsweise lange Zeit der Fall zwischen Bibliothekar und Dokumentar.

Folglich kann also festgestellt werden, dass, wenn sich der Beruf auch stark verändert hat, unsere Betrachtung desselben eine noch stärkere Veränderung erfahren hat. Die europäischen Verbände, die einigen ihrer Mitglieder die Aufgabe der Erstellung dieses *Euroguides* anvertraut haben, sind von der Einzigartigkeit des Berufs und der Einmaligkeit aller Berufsfelder, die er umfasst, absolut überzeugt. Die Tätigkeitsfelder und Modalitäten der Archivare, Dokumentare, etc. sind zweifellos unterschiedlich, genauso wie auch ihre Fachterminologie oder auch ihr Verhältnis zu den handzuhabenden Objekten. Aber wenn man den Dingen auf den Grund geht, sind die auszuführenden Kompetenzen, als auch die berufsspezifischen Prinzipien auf die sich gestützt werden soll, grundsätzlich die gleichen.

Die genannten Verbände wollten also, dass dieses Werk gleichzeitig die Kompetenzen der einen als auch der anderen reflektiert und erklärt. Dies war keine leichte Aufgabe. Das Vorwort der Auflage von 1999 gibt ehrlich seine französischen Ursprünge zu, die zweifellos den Tätigkeiten und der Fachterminologie des Dokumentars einen großen Platz einräumen und die Interpretation des Titels vorschlagen. Überzeugt davon, dass man auf diesem Wege das kulturell divers gestaltete Europa erreicht, haben die Autoren von 2004 systematisch versucht einen Schritt weiter auf diesem Weg zu gehen. Freunde, die diverse Berufe im Informationsbereich ausüben, haben ihnen dabei geholfen. Sie wollten, dass dieses (europäische!) Referenzhandbuch wirklich ein Standardwerk für alle wird, die einen Beruf im IuD-Bereich ausüben. In der dritten Auflage nehmen sie sich vor, ihrem Ziel wieder etwas näher zu kommen.

Man wird sich natürlich fragen warum man diesen etwas überraschenden, sicherlich platzraubenden oder auch irreführenden Titel ausgewählt hat. Erstens um der ersten Ausgabe treu zu bleiben, die langsam einen gewissen Grad an Bekanntheit und Ansehen erlangt hat, und deren Titel man nicht aufgeben sollte. Außerdem weil die Autoren, zumindest im Französischen – der Originalfassung dieser zweiten Ausgabe - keinen besseren Namen finden konnten. Selbst in dieser sehr konservativen Sprache beginnt man unter dem Wort „Dokumentation“ folgendes zu verstehen: Arbeit mit Informationsträgern aller Art (Dokumente), aber auch mit Informationen, die unabhängig von einem Träger sind. Das Wort ist also ein wenig veraltet, da es im wörtlichen Sinn nur auf eine einzige Dokumentart hindeutet – auf den Papierstapel. Deshalb hat man versucht, diesen Begriff zu modernisieren, indem man auf den wahrhaftigen Stoff des Arbeitsfeldes, die Information, hinweist. Das Wort „Information“ seinerseits jedoch hat ein zu weites Bedeutungsfeld und bezeichnet beispielsweise auch die Tätigkeit von Journalisten. Man hat sich also folglich auf eine Verknüpfung beider Termini geeinigt, wobei einer den Sinn des anderen ergänzt. Wenn man also in der folgenden Ausgabe auf den Ausdruck „Informationsfachleute“ trifft, ist dies als eine Abkürzung zu verstehen.

An wen richtet sich dieser Euroguide?

Unser Projekt, auch wenn es im Großen und Ganzen das gleiche bleibt wie vor fünf Jahren, weist auch einige Unterschiede, wie beispielsweise das soeben dargestellte Problem der Zielsetzung, auf. Es geht darum notwendige oder nützliche Kompetenzen für Fachleute und das gute Gelingen ihrer Arbeit herauszuarbeiten, diese nach dem Ursprung des Arbeitsfeldes zu gliedern und somit die verschiedenen Kompetenzbereiche, in jedem Bereich nach dem Schwierigkeitsgrad der zu erledigenden Aufgabe, von der einfachsten zur schwierigsten geordnet, zu unterscheiden, unter Akzeptanz der wenig entwickelten Hypothese: je schwerer die Aufgabe desto größer die Kompetenz, um diese zu lösen. Hinzu kommt eine Liste von Fähigkeiten („Soft Skills“), die man von den gleichen Personen erwarten kann. Diese sind schwerer zu beurteilen als die eigentlichen Kompetenzen, besitzen aber ebenfalls, wie später erläutert werden soll, einen sehr hohen Stellenwert.

Die Ambition der Autoren ist die Nutzbarkeit des Werkes:

- für die Öffentlichkeit, um zu verstehen, was das Berufsfeld Information/Dokumentation beinhaltet, welche Tätigkeiten das Berufsfeld abdeckt und welche Kompetenzen und Fähigkeiten gefordert werden;
- für aktiv Professionelle, die ihren Beruf besser kennen lernen und zu erwerbende, oder zu verbessernde Kompetenzen identifizieren wollen, um sich besser anzupassen ;
- für selbige, die den Beruf wechseln, ihre Qualifizierung verbessern oder ihren Lebenslauf verfassen wollen ;
- für Arbeitgeber und Stellenanbieter, um ein präzises Profil des zukünftigen Mitarbeiters zu erstellen, den er beschäftigen möchte ;
- für junge Leute in der beruflichen Orientierungsphase, die wissen möchten, ob sie die notwendigen Fähigkeiten für den Beruf im Bereich Information/Dokumentation besitzen ;
- für den Fachmann, der seinen Status durch ein Weiterbildungsprogramm, das ihm eine zusätzliche Kompetenz vermittelt, verbessern möchte;

- für den Verantwortlichen einer Aus- oder Weiterbildung der sein Programm weiterentwickeln möchte, oder für Ausbilder, die die pädagogischen Inhalte der Weiterbildung modernisieren möchten, um sie den Erwartungen und Forderungen des beruflichen Umfeldes besser anpassen zu können ;
- für den Fachmann, der die Kompetenzen der Nutzer weiterentwickeln möchte, um ihm zu ermöglichen, deren Grad an "Informationskultur" zu charakterisieren, diese in Umlauf zu bringen, sich Zugang zu verschaffen und sie zu nutzen.

Berufliche Kompetenzen : Fachgebiete und -gruppen

Wie in der ersten editierten Auflage werden unter dem Begriff "Kompetenz" die "zur Ausübung einer beruflichen Tätigkeit erforderlichen Fähigkeiten sowie die Beherrschung der geforderten Verhaltensweisen" verstanden. Diese Definition beinhaltet konkret, dass die *professionellen Tätigkeiten* das Beobachtungselement darstellen, welches den Ausgangspunkt zur Analyse liefert – die Tätigkeit selbst wird dabei als "kohärenter Komplex von grundsätzlichen Aufgaben, die ein homogenes, haltbares Resultat erzeugen" definiert.

Zum Beispiel stellt die materielle Bearbeitung von Dokumenten eine Tätigkeit dar, der sehr viele Fachleute (wenn nicht sogar die Gesamtheit aller Fachleute) einen mehr oder weniger großen Teil ihrer Arbeitszeit widmen. Mit ihrer Hilfe soll ein "homogenes, haltbares Resultat" geschaffen werden, durch "ordnen, schützen, Beschädigungen vorbeugen, restaurieren und der Öffentlichkeit jegliche Dokumente, ob elektronischer oder anderer Natur, kommunizieren". Dieser Bereich lässt sich in viele elementare Aufgaben unterteilen, wie beispielsweise kleinere Reparaturen, der Schutz der Dokumente vor Diebstahl, die Lagerungsbedingungen überprüfen, Buchbinderaufträge vorbereiten, etc. Es handelt sich also nicht nur um eine wörtliche "Tätigkeit", sondern um einen Komplex von Aktivitäten und Aufgaben, die in ihrer Gesamtheit ein sehr definiertes und dadurch auch zu benennendes Tätigkeitsfeld darstellen. Jede dieser Tätigkeiten oder Aufgaben erfordert eine eigene Kompetenz (oder Subkompetenz). Diese haben alle die Gemeinsamkeit die Tätigkeitsentfaltung im betreffenden Bereich, den man "Kompetenzbereich" nennen kann, möglich zu machen. Die Kompetenzen (oder auch Subkompetenzen), die der jeweilige Kompetenzbereich inne hat, können natürlich auch mit anderen Kompetenzen verknüpft werden, um Kompetenzanforderungen von anderen Tätigkeitsbereichen gerecht zu werden.

Die erste Auflage des Euroguides hatte dreißig dieser Bereiche benannt und untersucht ; die vorliegende Ausgabe erhöht die Zahl auf dreiunddreißig Bereiche, die in fünf Gruppen unterteilt sind:

Gruppe I : Information ist die wichtigste Gruppe, da sie allein schon zwölf Kompetenzbereiche beinhaltet und somit als "Core business" angesehen werden kann ; dies soll heißen, dass jeder Informationsfachmann, auf niedrigerem oder höherem Niveau und unter verschiedensten Arbeitsbedingungen, all diese Kompetenzen besitzen sollte, sei er Unterbibliothekar oder strategischer Informationsdienstleister in einem Pharmalabor. In dieser Gruppe lassen sich sowohl notwendige Kompetenzen für die Informationsbearbeitung als auch Kompetenzen in Hinsicht auf Informationsträger finden, denn in der Arbeitsrealität der Fachleute beginnen sich diese zwei normalerweise divergierenden Pole einander anzunähern, auch um zu vermeiden den Leuten, die zwischen beiden Facetten der dokumentarischen Aktivität unterscheiden, Argumente vorzuweisen.

Gruppe II : T : Technologien folgt einer anderen Logik. Die fünf Bereiche dieser Gruppe haben nicht diese große, grundlegende Funktion gemein, da jeder Bereich seine eigenen Orientierungen und Mittel hat, sondern die Gemeinsamkeit die gleichen materiellen und intellektuellen Werkzeuge zu verwenden, nämlich von der rasanten technologischen Entwicklung auf den Weg gebrachte so genannte "New Technologies", die hauptsächlich dem Bereich Informatik zugeordnet werden können. Somit befindet sich beispielsweise der Bereich «Publikation und Herausgabe» in dieser Gruppe, wobei die Redakteure einen höheren Wert auf den generellen Einsatz von EDV - Hilfsmitteln in allen Publikationsetappen legen, als auf dessen Rolle für die Gesamtheit der Kommunikationsmittel, um die Information an die Öffentlichkeit zu bringen.

Mit den Gruppen C und M, kommen wir auf eine eher kartesianische Logik zurück. Die *Gruppe C : Kommunikation*, folgt logischerweise der Gruppe I, denn die Begriffe Information bzw. Kommunikation sind eng miteinander verbunden, und ihre Mittel ergänzen sich gegenseitig. Einige Leser mögen es ein wenig pedantisch finden, einer so banalen und vorausgesetzten Kompetenz wie Lesen und Schreiben der Muttersprache, oder auch in einer (oder mehreren) Fremdsprache(n), einen solchen Stellenwert einzuräumen. Aber diejenigen, die schon einmal Gelegenheit hatten junge Diplomierte, die diese Fähigkeiten unterschätzen, in Aktion (oder beim Versuch) zu sehen, werden sicherlich zustimmen, dass diese Fähigkeiten vielleicht bescheiden scheinen, es aber auf keinen Fall schaden kann diese einzuschätzen, auch wenn dies eher eine Randgruppe des wahren Tätigkeitsfeldes im Bereich Information darstellt.

Gruppe M : Management könnte den Anschein erwecken, aus einer anderen Disziplin hervorgegangen zu sein, die in ganz Europa als solche an den Universitäten gelehrt wird. Aber was ihr den nicht zu unterschätzenden Platz, den diese Disziplin hier beansprucht, verschafft hat, ist das zunehmend bestätigte Bewusstsein, dass jegliche menschliche Aktivität gemanagt werden muss, und dass die Ansprüche an dieses Management sogar Rückwirkungen auf die Qualität der zu übermittelnden Information und auf deren Transfermittel hat.

Man könnte etwas erstaunt sein aufgrund der *Gruppe S : Zusatzwissen*, zumal sie momentan nur einen Kompetenzbereich enthält, den man komischerweise auch "Komplementärwissen" nennt. Dabei muss klar sein, dass es sich hierbei nicht um eine der vorangegangenen zweiunddreißig Kompetenzen handelt, die man durch die Extraauflistung versucht attraktiver zu machen, ähnlich wie eine erneute Farbschicht auf einer Wand, um diese in neuem Glanz erstrahlen zu lassen. Es handelt sich aber auch nicht um eine dem IuD-Bereich komplett fremde Disziplin, in der ein Fachmann ebenfalls bewandert ist. Er hätte folglich den Vorteil einer Doppelkompetenz, wie beispielsweise ein Doktor der Pharmazie, der ebenfalls bescheinigter Manager im Bereich Information- Dokumentation ist: diese Doppelkompetenz würde ihm wahrscheinlich eine vermehrte Anzahl an Jobangeboten verschaffen. Dieser *Euroguide* ist ihm jedoch nicht im geringsten nützlich, um seine Fähigkeiten im Bereich Pharmazie einzuschätzen.

Im Gegensatz dazu können die Evaluationsmöglichkeiten, die der Bereich S01 eröffnet einem Kandidaten von Nutzen sein, der Informationen oder Dokumente spezieller Art zu bearbeiten hat und der in diesem Zusammenhang verpflichtet wäre Kompetenzen aus einem, den 32 vorangehenden Kompetenzen nicht angehörenden, Bereich zu mobilisieren; diese könnte er unter dem Deckmantel S01 für gültig erklären und somit das ihm gewährte Kapital erhöhen. Ein Informationsfachmann beispielsweise, der für einen Auftrag Informationen über chemisch-pharmazeutische Produkte zu recherchieren oder zu analysieren hätte, könnte das erreichte Kompetenzniveau im Bereich Chemie oder speziell in Darstellungssystemen von chemischen Molekülen, die in spezialisierten Datenbanken verwendet werden, angeben. Ein anderer, der beispielsweise mit sehr alten Dokumentbeständen arbeiten soll, könnte sich seiner Erfahrungen im Bereich Paläographie bedienen. Ein Fachmann, der im Bereich Beschaffung/Verarbeitung von Informationen zur Versorgung eines geographischen Informationssystems arbeitet, könnte von seinem Fachwissen bzw. Know-how im Bereich Darstellungstechnik und Codierung topographischer Daten und anderer spezifischer Meta-Daten im Feld Geographie profitieren.

In allen Fällen dieser Art, die aus dem professionellen Rahmen fallen, den der *Euroguide* respektieren soll, kann der Bereich S01 eine Art Meta-Guide darstellen, ein zu abstraktes Schema, um als solches genutzt zu werden, das sich aber, je nach der besonderen intellektuellen Erfahrung des jeweiligen Nutzers, in eine Vielzahl von konkreten Anwendungsformen gliedern lässt. Ab dem jetzigen Zeitpunkt soll dieser Bereich Türen zu noch wenig definierten Nutzungsformen öffnen, deren Zweck zukünftig durch Erfahrungen damit herausgestellt werden könnte.

Kompetenzniveaus

Die Kompetenzen, die im vorliegenden *Euroguide* aufgezählt werden, finden Benennung, weil sie dem Informationsfachmann für die adäquate Ausübung seines Berufs wichtig sind, oder ihm unter bestimmten Umständen nützlich sein können. Das soll natürlich nicht heißen, dass alle Kompetenzen, die wichtig sein könnten, aufgelistet wurden und, dass ein und derselbe Fachmann jede der genannten Kompetenzen besitzen muss. Wie die einfachste Erfahrung zeigt, kann nicht jeder jede Kompetenz besitzen, zumindest nicht auf dem gleichen Niveau ; man könnte alle Mitglieder einer Gruppe nach ihren mehr oder weniger ausgeprägten Kompetenzen in einem bestimmten Bereich einteilen. Diese Einteilung wäre je nach Bereich unterschiedlich.

Die Kompetenzen werden nicht abstrakt beschrieben, sondern anhand von Beispielen, die in der Regel der Arbeitsrealität entnommen sind, illustriert. In einer vorgegebenen Situation, oder auf die gestellte Frage, muss der Fachmann, der die Kompetenz vorweist, in folgender Weise antworten. Je nach Schwierigkeit der vorgegebenen Aufgabe, kann man aufgrund der gegebenen Antwort einen Kompetenzgrad einschätzen. Somit kann man folgend die Antworten in verschiedene Klassen einteilen, die ungefähr den gleichen Schwierigkeitsgrad und wiederum das gleiche Kompetenzniveau aufweisen. In dieser Art sind die Beispiele, die für jeden Kompetenzbereich aufgelistet werden, in Klassen gruppiert, das heißt, jeder professionelle Tätigkeitsbereich, für den eine Kompetenz wichtig ist, um effektiv zu handeln. Es handelt sich jedoch erst einmal nur um Beispiele, die als typisch, entweder für ein komplettes Feld professioneller Arbeit im Bereich Information oder für einen spezifischen Beruf, angesehen werden. Und auch wenn diese Beispiele zahlreich zu sein scheinen, ist es doch unmöglich die Gesamtheit aller Tätigkeiten und Berufe eines Kompetenzbereichs darzustellen. Es handelt sich nur um Beispiele, und Beispiele sind bekanntlich durch andere ersetzbar. Man sollte sich also darüber im klaren sein, dass alle für einen bestimmten Kompetenzbereich angeführten Beispiele nicht jeden Aspekt dieses Bereichs abdecken.

In dem vorliegenden *Euroguide* wurden immer vier Gruppen festgehalten, um die jeweiligen Beispiele den dreiunddreißig Kompetenzbereichen zuzuordnen; diese vier Gruppen entsprechen typischen beruflichen Situationen, die häufig auftreten. Anders gesagt, die im *Euroguide* genannten Beispiele für die Fähigkeiten, die ein Fachmann beherrschen sollte, sind je nach Anspruch in vier Niveaus untergliedert. Ein Fachmann hat den Ruf auf dem Niveau X eines bestimmten Bereichs kompetent zu sein, wenn er die Fähigkeit besitzt, auf die Forderungen, die im *Euroguide* in diesem Bereich auf dem Niveau X angeführt sind (oder auf jegliche andere Forderungen, die von Experten auf dem gleichen Niveau geschätzt werden), einzugehen und, wenn er nicht die Fähigkeit besitzt den Forderungen auf Niveau X+1 nachzukommen.

Die vier Niveaus werden folgendermaßen definiert :

Niveau 1 : Problembewusstsein. Der Betreffende begnügt sich mit der Benutzung von Werkzeugen. Gewisse Basiskenntnisse im Bereich sind jedoch notwendig (vor allem die Kenntnis von grundlegendem Fachvokabular und die Fähigkeit einige praktische und konkrete Teilaufgaben auszuführen).

Niveau 2 : Ausführen von Routearbeiten. Der Betreffende verfügt über Analyse- und Ausdrucksfähigkeit der untersuchten Phänomene. Er kann mit Fachleuten des entsprechenden Gebiets zusammenarbeiten. Dies ist das erste professionelle Niveau (praktisches Know-how nutzen). Der Fachmann kann außerdem mit Hilfsmitteln umgehen, sich wiederholende oder speziell vordefinierte Aufgaben erfüllen und praktische Hinweise geben.

Niveau 3 : Erfolgreicher Umgang mit Werkzeugen bzw. Einsatz von Methoden. Der Betreffende weiß Bescheid über das Vorhandensein und die Inhalte gewisser Techniken, er weiß diese zu definieren, davon zu sprechen, und ist fähig, diese zu nutzen. Er besitzt die Fähigkeit, Situationen zu deuten und zu beurteilen, so dass er Methoden und Techniken den Erfordernissen entsprechend selbständig anpassen und/oder Werkzeuge bzw. Verfahren erstellen kann. Er kann über grundlegende Handlungsweisen entscheiden und sie in komplexen Handlungssituationen anwenden.

Niveau 4 : Kreative Beherrschung von Methoden und Techniken. Der Betreffende kann ein Verfahren oder eine Technik nicht nur in einer, sondern in mehreren Situationen anwenden, sie auf andere Vorgänge übertragen, neue Anwendungsbereiche finden, diese verbessern und verfeinern. Er besitzt die Fähigkeit, neue Werkzeuge oder Produkte zu konzipieren und seine Tätigkeit in einer strategischen Sicht zu begreifen. Er findet auf konstruktive, eigenverantwortliche Weise neue Lösungen für komplexe Probleme.

Erforderliche Soft Skills

Die weiter oben zitierte Definition, die ausschlaggebend für die Redaktionsgruppe war, beginnt mit den Worten “die zur Ausübung einer beruflichen Tätigkeit erforderlichen Fähigkeiten [...]”, wird aber dann folgendermaßen fortgesetzt : “und die erfolgreiche Beherrschung erforderlicher Verhaltensweisen”. Aber alles, was bisher in diesem *Euroguide* angesprochen und kommentiert wurde, hat sich mit dem Bereich „Fähigkeiten“ auseinandergesetzt. Es ist an der Zeit auch den Verhaltensweisen ein gewisses Interesse zu widmen. Ebendiese sind nämlich außerordentlich wichtig im Berufsleben; von ihnen hängen oft persönliche Leistung, Integration der Person in das Berufsumfeld und der Fakt, dass das Einbringen gewisser Kompetenzen vom Team als kollektive Bereicherung und nicht als Darstellungsmittel für Überlegenheit angesehen wird, ab. Bei der Lektüre von Jobangeboten im IuD-Bereich, kann man außerdem feststellen, dass die Mehrheit der Angebote an erster Stelle auf diese so genannten Soft Skills Wert legt : «Teamfähigkeit», “Kommunikationsfähigkeit”, “Entscheidungswille”, “Ausdauer”, etc. Erst danach, und auch nicht in jedem Fall, wird auf den Bildungsweg und eventuell erhaltene Diplome verwiesen.

Trotzdem werden diese Soft Skills, also natürliche oder erforderliche Eigenschaften, die auf Verhaltensarten verweisen, eher weniger oder sehr viel seltener beschrieben bzw. analysiert als technische Kompetenzen. Selbst dieser *Euroguide*, dessen Autoren von der Wichtigkeit der Soft Skills und der Notwendigkeit diese geltend zu machen überzeugt sind, widmet diesen nur einige Seiten.

Wahrscheinlich liegt dies daran, dass die Rolle dieser Soft Skills weniger offensichtlich ist. Eine Kompetenz ist ein messbares Element (sogar auf verschiedenen Niveaus, wie in diesem *Euroguide* gezeigt wird) ; sie wird durch einen klassischen Ausbildungsprozess, der beobachtbar ist, erlernt; die Resultate sind offensichtlich, und man kann problemlos kompetente Personen von denen unterscheiden, die nur vorgeben kompetent zu sein. Im Gegensatz dazu, sind Soft Skills nur positive Entwicklungsmöglichkeiten, die sich eventuell in der Zukunft äußern ; eine Charaktereigenschaft scheint beruflichen Erfolg zu bescheinigen, äußert sich später jedoch als Versagensgrund oder als Mittel, um Unfähigkeit zu verdecken. Der Vermutungscharakter einer jeden Vorhersage, die sich auf eine reelle oder eingebilddete Feststellung von zweifellos präsenten Verhaltensweisen bezieht, von denen man jedoch in keiner Weise weiß, wie sie sich weiterentwickeln werden, ist schwer zu bewerten.

Ein weiteres Hindernis im seriösen Umgang mit Verhaltensweisen, ist der allgemein vage Charakter und das weite Bedeutungsparadigma der Wortwahl, mit dem man die meisten Soft Skills bezeichnet: "Kommunikationsfähigkeit... Kreativität...". Ja sicherlich, aber wer kommuniziert denn nicht mit anderen? Wer kreiert denn nicht, und seien es auch nur Träumereien? Der Versuch, den Inhalt dieser Formulierungen zu analysieren, führt zu der Feststellung, dass es sich um Fähigkeitsgrade handelt, die jeder mehr oder weniger besitzt; einige kommunizieren leichter und effizienter als andere; einige schaffen mit ihren Händen solide Objekte und wiederum andere kreieren, sicherlich sehr viel freiwilliger, in ihrem Geiste Luftschlösser. Die als Beispiele angegebenen Formulierungen wären somit überall anwendbar. Wenn sie zu einem bestimmten Zeitpunkt auf ein Individuum verweisen, dass im Informationsbereich Karriere machen will, könnten sie, einige Jahre später, auf eben dieselbe Person verweisen, die sich in einer Weiterbildung im Bereich Wirtschaftsanalyse befindet. Sicherlich behält die Person diese Eigenschaften bei und beschäftigt sich in keiner Weise ausgiebig damit, sie in einem anderen Bereich als dem der Information anzuwenden.

Dieser Mangel an Genauigkeit bei der Verknüpfung von definierbaren Eigenschaften und dem professionellen Sektor, in dem sich die Person niedergelassen hat, scheint, durch seine Willkürlichkeit jegliche Form von Analyse zu verneinen, die auf natürliche Weise in hohem Maße verallgemeinernd sein würde. Wenn es nur Spezialfälle gibt, ist es jedoch nicht ganz vergeblich häufiger auftretende Zusammenhänge zwischen Verhaltensweisen und professioneller Praxis zu suchen; die Dichte solcher Fälle, die hier größer scheint als dort, resultiert selbst auch nur aus einem willkürlichen Phänomen.

Glücklicherweise gibt es doch noch einen Weg, Soft Skills besser einschätzen zu können: nämlich davon zu profitieren, dass sie bestimmte Verhaltensformen, beobachtbare Aktionen und Reaktionen eines Individuums, hervorrufen. Dies sind somit Verhaltensweisen, die man beobachten kann und die rückwirkend auf grundlegende Soft Skills verweisen.

Die Beobachtung jedoch bleibt schwierig und wird kaum praktiziert, da es keine solide Vergleichsbasis für Aufwand und Nutzen gibt. Man kann jedoch darauf aufmerksam machen, dass, im schon erwähnten Rahmen des DECIDOC - Projekts, eine Methode geschaffen wurde, um die Einschätzung der Soft Skills zu erleichtern (siehe Protokoll: *Outils d'évaluation des compétences, 2^e partie : Évaluation des aptitudes*. Paris, 1999, unveröffentlicht). Diese Methode bezieht sich auf von vier bis fünf Personen gesammelte Informationen und war somit schwierig und kostenaufwendig; ihr Konzept lässt jedoch darauf schließen, dass, wenn man Versuche und Reflexion weiter vorantreibt, man ein durchaus handhabbares Werkzeug schaffen könnte.

In diesem Kontext kann man sich auch die Frage stellen, ob Einschätzung immer ein Messvorgang sein muss. Sicherlich ist jeglicher methodischer Aufwand für die Vermehrung von Bewertungsmethoden, diese so objektiv wie möglich zu gestalten und sie der Subjektivität der Männer und Frauen zu entziehen, die die Richterrolle übernehmen, außerordentlich positiv und stellt eine Entwicklung dar. Überall, wo sich eine Bewertungsmöglichkeit ergibt, sollte man diese auch einsetzen. Dies soll aber nicht heißen, dass alles gemessen werden sollte, denn alles ist nun mal nicht messbar. Die Kandidaten oder Bewerber für einen Job oder eine Prüfung sind ebenfalls Männer und Frauen und stellen somit keine reinen, den Regeln entsprechenden Mechanismen dar, die einwandfrei funktionieren. Diese Personen besitzen eine unterbewusste Seite, auf die Bewertung und Kalkulation nicht anwendbar sind und die trotzdem einen wichtigen Teil ihrer Persönlichkeit ausmacht.

Dieser Teil potentieller persönlicher Entwicklung beruht auf einer bestimmten Anzahl von Verhaltensweisen, von denen einige in beruflichem oder persönlichem Kontext schon einmal hervorgetreten sind. Deshalb bittet man die Kandidaten auch ihre Interessengebiete im Lebenslauf festzuhalten: es handelt sich hierbei darum zu verstehen, inwiefern eine Eigenschaft wie "Neugier" dem Menschen dazu verhilft, Informationen in den verschiedensten Gebieten, wie Genealogie, Fremdsprachen, Reisen oder in der Astronomie, zu suchen.

Sind es nicht gerade Elemente dieser Art, die das Urteilsvermögen der bewandertsten Menschen beeinflussen und sie manchmal auf unerwartete Wege führen? Welches Jurymitglied, ob in juristischem oder universitärem Umfeld, kann denn versichern, dass seine Entscheidungen immer auf der Basis der Ergebnisse beruhen, zu denen er durch seine eigens kontrollierte und durchgeführte Bewertungsmethode gekommen ist? Anders formuliert, man akzeptiert, dass bei solch einer wichtigen Entscheidungsfindung, wenn auch nur in geringem Maße, schwer messbare Elemente, wie Gefühle (Sympathie, Bewunderung, Ablehnung, etc.) eine Rolle spielen. Soft Skills sind also nicht direkt messbar, demzufolge also auch schwer zu bewerten. Diese, durch die Unzulänglichkeiten unserer Messapparaturen und konzeptuellen Ausrüstung verursachte Bewertungsschwierigkeit, soll jedoch nicht rechtfertigen, dass ihre Präsenz und wichtige Rolle, als eines der Elemente aus denen sich eine Kompetenz zusammensetzt, ignoriert wird.

Welche Soft Skills sind "grundlegend" ?

Mit der Entscheidung diesem Teil einen etwas bedeutenderen Platz als in der 1999–Auflage des *Euroguides* einzuräumen, haben die Verantwortlichen der vorliegenden Ausgabe wohlweislich festgehalten, dass es sich ausschließlich um die "grundsätzlichen" Soft Skills handeln soll. So sei es! Aber wie kann man denn feststellen welche der Soft Skills "grundlegend" sind? Die am akzeptabelsten scheinende Antwort auf diese Frage war: die Soft Skills, die am nützlichsten für den Informationsberuf sind.

Die Schwierigkeit scheint sich damit aber nur zu verlagern : worin besteht diese Nützlichkeit und wie kann man sie bewerten, um die Behauptung zu wagen, einige der Skills seien nützlicher als andere ? In diesem Punkt kann man wohl nur Eindrücke anstatt Sicherheit gewinnen. Man kann ohne Probleme die Eigenschaften ausschließen, die offensichtlich nichts mit dem Informationsberuf zu tun haben, wie beispielsweise sportliche Fähigkeiten. Diese Vorgehensweise bringt jedoch kein relevantes Klassifizierungs- oder Hierarchisierungsprinzip, das man auf die Eigenschaften anwenden könnte, zum Vorschein. Man sollte sich also auf eine öffentliche Meinung berufen, auf die der Verfasser von Jobangeboten, in denen sehr häufig Soft Skills verlangt werden. Die Analyse einer Reihe solcher Jobangebote, die auf Gesprächen mit Beratungsfachleuten – Männer und Frauen, die sich sehr gut im Bereich auskennen und viele Kontakte unterhalten – beruht, bleibt die beste Methode, um herauszufinden, welche Eigenschaften, zu einem bestimmten Zeitpunkt, "grundlegend" sind, oder zumindest durch ihre Nutzer als solche definiert werden.

Auf diese Art und Weise sind die fünfzehn Soft Skills ausgewählt worden, die in der ersten Auflage dieses *Euroguides* aufgelistet worden sind. Fünf Jahre später wurde diese Vorgehensweise erneut angewandt. Dadurch konnten die Notwendigkeit der Liste von 1999 bestätigt, aber auch neue, dringende Vorschläge aufgenommen werden; die folgende Liste beinhaltet also zwanzig Soft Skills, fünfzehn von ihnen aus dem Jahre 1999 und fünf neu hinzugefügte : Autonomie, Diskretion, Verfügbarkeit, Verhandlungsgeschick und Reaktionsvermögen. Die komplette Liste wird später angegeben.

Der Stellenwert von Soft Skills in der Berufsausübung

Dem soeben erläuterten Prinzip konform, sind diese Eigenschaften natürlich nicht nur dem Bereich Information eigen ; die meisten von ihnen sind allgemeiner Natur und auch in vielen anderen Bereichen äußerst wichtig ; was hier jedoch von besonderer Wichtigkeit scheint, ist ihr Stellenwert im Tätigkeitsfeld der Informationsfachleute. Um diesen auszumachen, muss man die Analyse auf einem Niveau professioneller Situationen durchführen. Jeder Fachmann, beispielsweise ein Oberbibliotheksrat in einer Bibliothek für Recherche, befindet sich allgemein in einer spezifischen Handlungssituation, die zumeist durch den Status des Korpus, dem er angehört, durch seinen Grad in diesem Korpus, etc. determiniert ist. Aber gleichzeitig, an ein und demselben Tag, findet er sich in den verschiedensten Situationen wieder: er diskutiert mit einer Gewerkschaftsdelegation über Arbeitszeiten, er unterschreibt Rechnungen, er empfängt einen Kollegen aus dem Ausland, er überprüft wie ein kürzlich eingegangener Teil arabischer Dokumente katalogisiert worden ist, etc.

Für den Fachmann einerseits eine einzigartige und eingegrenzte Situation ; andererseits eine ganze Situationsreihe, die von Individuum zu Individuum, von Arbeitsfeld zu Arbeitsfeld verschieden ist. Wenn man also versuchen möchte, die Situationen zu charakterisieren, in denen eine gegebene Eigenschaft eine gewisse Rolle spielt, muss man zuerst definieren, auf welchem Niveau die Situation begutachtet werden soll. Eine von den häufig ausgeführten Tätigkeiten des Fachmanns unabhängige Analyse wirft fünfzehn benennbare, typische Situationen auf. Diese Zahl scheint jedoch im Vergleich zu den zwanzig Eigenschaften, von denen wir den Moment bestimmen möchten, in dem ihre Präsenz am offensichtlichsten ist, ein wenig zu hoch; sie würde die Eigenschaften zu sehr streuen und dies ist, genau wie eine zu starke Komprimierung, auf jeden Fall zu vermeiden. Die bevorzugte Anzahl für den Erhalt interpretierbarer Resultate wäre eine Zahl von Kategorien, denen jede der zwanzig Eigenschaften zugeordnet werden könnte, zwischen dem Drittel und der Hälfte derselben Zahl – also mindestens sechs und maximal zehn.

Unter Beachtung der Tatsache, dass die geprüften Situationen schlussendlich mehr oder weniger den gleichen Stellenwert besitzen, haben wir folgende Liste grundlegender Situationen formuliert :

A – in Kontakt mit anderen Personen sein/ treten

B – Recherchieren

C – Analysieren

D – Kommunizieren (im Sinne der Vermittlung eines Zusammenhangs, einer Information, etc.)

E – Verwalten (Ressourcen, Sammlungen, etc.)

F – Organisieren (Systeme, Dienstleistungen, Aktivitäten, etc.)

Somit kann man also eine Ordnung in der Gesamtliste der zwanzig Eigenschaften herstellen, indem man jede Eigenschaft der professionellen Situation, in der sie sich am besten anwenden lässt, zuordnet. In dem Teil der Liste, der somit dem Namen einer der sechs festgehaltenen Situationen folgt, sind die zwanzig zugehörigen Soft Skills namentlich alphabetisch geordnet (eventuell wurden Beiwörter weggelassen).

Soft Skills als Bestandteil der Kompetenzen

Nach der verwendeten Definition dieses Referenzhandbuchs stellen die Soft Skills eins der grundlegenden Elemente der Kompetenz dar. Man könnte noch präziser vorgehen, indem man sie als transversale Elemente betrachtet, die sich anderen (Wissen und Geschick) nicht unterordnen, sondern sich mit ihnen in diversesten Formen kombinieren, um Kompetenzen natürlicher für den, der sie ausübt und umgänglicher für den, der die Früchte erntet, wirken zu lassen. Die Rolle der Soft Skills wird noch deutlicher, wenn man die Verteilung der zwanzig Eigenschaften auf die sechs Orientierungsmöglichkeiten betrachtet.

1 – Die umfangreichste Gruppe ist die der sieben Eigenschaften, die auf verschiedenste Weise mit zwischenmenschlichen Kontakten, also allgemein mit Kommunikation zusammenhängen. In gewisser Weise humanisieren sie das weite Feld zwischenmenschlicher Kommunikation, für das technische Kompetenzen (bestätigt durch den *Euroguide*, der ihnen eine ganze Gruppe von Kompetenzbereichen widmet), aber auch Einfühlungsvermögen seitens der Gesprächspartner notwendig sind. Es handelt sich nämlich bei diesen Personen nicht um Maschinen, sondern um Menschen, die einige der Fähigkeiten anwenden, die ihnen besonders liegen.

2 – Eine fast ebenso umfangreiche Zahl an Eigenschaften (fünf anstatt sieben) orientiert sich in Richtung “Organisation”. Es handelt sich hierbei weniger um geistige Fähigkeiten, wie in der Mehrheit der Fälle der Gruppe “Kontakt”, als um Verhaltensweisen, die sich bestimmten Situationen oder Ereignissen gegenüber äußern; man könnte sagen : gegenüber der Welt, so wie sie ist. Diese Eigenschaften spielen in fast jedem menschlichen Tätigkeitsbereich eine ähnliche Rolle; sind aber im Bereich Information und Dokumentation auf jeden Fall geschätzt und wünschenswert. Personen mit Berufsabsichten, die diesen Bereich betreten, sind von der Perspektive “Organisation” zumeist nicht wirklich begeistert, oft haben sie diesen Aspekt vorher nicht bedacht. Doch die Realität, dass es auf jedem Niveau sehr viel organisatorische Arbeit zu erledigen gibt, holt sie schnell ein. Personen, die demzufolge eine dieser wertvollen Eigenschaften, die den Kontakt mit der vorhandenen Realität erleichtern, besitzen, haben gewisse Vorteile und sind dem Management im Bereich Dokumentation besonders hilfreich.

3 – Zum Ausgleich orientiert sich nur eine geringe Zahl von Fähigkeiten an den technischen Kompetenzbereichen, die das eigentliche Core business ausmachen (suchen, analysieren, konservieren, übertragen, etc.). Diese stellen bei der Kompetenzzusammensetzung nur ein geringfügig wichtiges Element dar, das jedoch in verschiedenster Art auftreten kann. Ziehen wir beispielsweise die häufig eintretende Situation der materiellen Kommunikation heran (Dokumente in einer Bibliothek, Referenzen in einer bibliographischen Datenbank, Zahlentabellen in einer statistischen Datenbank, etc.). Zwei verschiedene Eigenschaften (der zwanzig erfassten) können das Verhalten des Fachmanns in dieser Situation beeinflussen. Ein gewisses Reaktionsvermögen würde ihm ermöglichen, den Auftraggeber so schnell wie möglich zufrieden zu stellen. Wenn jedoch die ausgeprägteste Eigenschaft auf Kosten von Vertraulichkeit agiert, sollte diese Person sehr vorsichtig damit umgehen und darauf achten, dass der Zugang, den er zu gewissen Anfragen hat, dem Arbeitgeber, ihm selbst, dem Auftraggeber und den Quellenbesitzern unter keinen Umständen Schaden zufügt. Natürlich würde sich die durchschnittliche Transaktionszeit durch die zusätzliche Kontrolle seitens eines zweiten Fachmanns verlängern.

4 – Die vorausgegangenen Beiträge sind da, um dem Nutzer zu ermöglichen die hier genannten Eigenschaften besser zu identifizieren, diese dem Kontext grundsätzlicher Berufssituationen zuzuordnen und deren Rolle bei der situationsbedingten Kompetenzzusammensetzung zu bewerten. Kurz gesagt, aus einer gegebenen Eigenschaft den besten Nutzen ziehen. Man sollte sich jedoch nicht von Worten täuschen lassen. Normalerweise werden diese Fähigkeiten für positive Werte gehalten, was man den vorangegangenen Seiten entnehmen konnte. Einige von ihnen sind aber auch ambivalent und können somit zum Hindernis werden. Beispielsweise wird “Neugier” als eine Veranlagung dargestellt, die dem Fachmann bei einer Recherche helfen und motivieren soll, was natürlich als «tugendhafte» Situation angesehen wird. Aber eben dieselbe Fähigkeit kann ihren Besitzer dazu verführen, den Blick von einem Objekt auf das andere zu richten, sich mehr und mehr für alle möglichen Themen zu interessieren, ohne eines davon zu vertiefen oder eine spezifische Kompetenz einzusetzen. Anders formuliert, damit eine Eigenschaft wie Neugier ihren Nutzen hat, muss sie mit anderen Eigenschaften, wie zum Beispiel Durchsetzungsvermögen, verknüpft werden.

Die Soft Skills sind als erklärendes Element der Verhaltensweisen und bildendes Element der Kompetenzen dargestellt worden. Es wäre jedoch gefährlich, zu viel Vertrauen in sie zu investieren und sie allein für die Bildung von Kompetenzen verantwortlich zu machen. Es wäre jedoch ebenso kurzsichtig, sie nicht in Aktion gesehen zu haben und den Platz zu verkennen, den sie in der Kompetenzbildung eines Fachmanns einnehmen.

Abschließende Seiten

Der *Euroguide* endet auf klassische Art und Weise.

Das Glossar definiert die von den Autoren häufig genutzten Termini und bezeichnet somit Zusammenhänge, die den Gegenstand dieses Referenzhandbuchs ausmachen : Kompetenz, Fähigkeit, Soft Skills, Beruf, Kompetenzprofil, etc.

Der Index ist als Erweiterung anzusehen : hier werden Worte festgehalten, die an keiner Stelle der zahlreichen Beispiele zu den diversen Kompetenzbereichen Erwähnung finden, die aber wichtig sind, um den Benutzer in die Richtung der Bereiche zu verweisen, in denen er das semantische Wortfeld wiederfindet. Die Koautoren hoffen, dass diese (virtuelle) Fülle den technischen Mangel (die Worte im Index verweisen nur auf die Nummer des Kompetenzbereichs in dem sie vorkommen, nicht aber auf einen präziseren Ort) erträglicher macht.

Die Liste der Danksagungen ist lang : man wollte eigentlich alle Namen auflisten, die auf jene oder andere Weise, wesentlich oder nebensächlich, einen Beitrag zu diesem Buch geleistet haben. Trotz unausweichlicher Auslassungen, die unfreiwillig geschahen und für die wir um Nachsicht bitten, zeugt die Liste doch vom wahrhaftig kollektiven Charakter dieser Ausgabe. Sie könnte als kollektive Unterschrift seitens der Koautoren angesehen werden.

Die Personen, die an diesem Referenzhandbuch mitgearbeitet haben, wissen sehr genau, dass es nicht makellos ist ; und andere Leser, die beim Erstellen dieser Ausgabe vielleicht weniger aktiv waren, werden sie daran erinnern. Vor seiner Veröffentlichung hat es viele aufeinander folgende Versionen gegeben. Irgendwann hat man jedoch damit aufgehört, denn die Übung schien vergeblich; das Objekt, wenn auch in seiner Unvollkommenheit, war gefragt und mehrere Gruppen erwarteten es, um es für ihre Arbeit einzusetzen.

Hier ist es nun. Wenn man ein zu Ende gebrachtes Objekt, das man handhaben, öffnen und lesen kann, in dieser Form vor sich liegen hat, wird man sich schnell darüber bewusst, was zu tun wäre (oder besser : zu tun ist), damit die dritte Auflage weiter verbessert und bequemer nutzbar gemacht werden kann. Der Aktenordner für die dritte Auflage ist offen und auf keinen Fall mehr leer. Um dieses neue Ziel zu erreichen, wird man Arbeit benötigen, aber auch Kompetenzen. Außerdem wird man Mittel, Interesse und Ansporn seitens der Fachverbände benötigen ; es liegt an ihnen, die Verantwortung zu übernehmen.

I – KOMPETENZBEREICHE

LISTE DER BEREICHE

GRUPPE I – INFORMATION 21

I01 – Beziehungen mit Benutzern und Kunden.....	22
I02 – Verständnis des Berufsfeldes	24
I03 – Anwendung des Informationsrechts	25
I04 – Management von Inhalten und Wissen	26
I05 – Identifikation und Bewertung der Informationsquellen	27
I06 – Analyse und Darstellung von Informationen	28
I07 – Informationsrecherche.....	29
I08 – Bestandsverwaltung.....	30
I09 – Bestandserweiterung	32
I10 – Physische Bearbeitung von Dokumenten.....	33
I11 – Einrichtungen und Ausstattung	35
I12 – Konzeption von Produkten und Dienstleistungen	36

GRUPPE T – TECHNOLOGIEN..... 37

T01 – EDV-Konzeption dokumentarischer Informationssysteme.....	38
T02 – EDV-gestützte Anwendungsentwicklung	39
T03 – Publikation und Herausgabe.....	40
T04 – Internet-Technologien	42
T05 – Informations- und Kommunikationstechnologien.....	43

GRUPPE C – KOMMUNIKATION 44

C01 – Mündliche Kommunikation	45
C02 – Schriftliche Kommunikation.....	46
C03 – Audiovisuelle Kommunikation	47
C04 – EDV-gestützte Kommunikation.....	48
C05 – Fremdsprachenpraxis	49
C06 – Zwischenmenschliche Kommunikation.....	50
C07 –Betriebliche Kommunikation.....	51

GRUPPE M – MANAGEMENT..... 52

M01 – Globales Informationsmanagement	53
M02 – Marketing	54
M03 – Verkauf und Vertrieb	55
M04 – Budgetverwaltung	56
M05 – Projek- und Planungsmanagement.....	57
M06 – Beurteilung und Evaluierung	58
M07 – Personalmanagement.....	59
M08 –Weiterbildung und Training.....	60

GRUPPE S – ZUSATZWISSEN..... 61

S01 – Komplementärwissen	62
--------------------------------	----

GRUPPE I – INFORMATION

I01 – BEZIEHUNGEN MIT BENUTZERN UND KUNDEN

Verschiedene Interaktionsformen mit den Nutzern von Information anwenden (Empfang, Orientierung, Neuformulierung, Ausbildung), um ihre Informationsbedürfnissen zu verstehen, ihnen die optimale Nutzung der Information zu ermöglichen und eine gewisse Informationskultur zu entwickeln.

Beispiele : Niveau 1

1. Kunden/Nutzer empfangen und über die Ressourcen der Einrichtung orientieren ; dabei etablierte Vorgehensweisen anwenden und den Nutzern zur Verfügung stehende Hilfsmittel vorstellen (einführende Broschüren, Benutzeranleitungen, etc.)
2. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Information, Auskunft, Daten, Dokument, Nachweis, Signatur, Verzeichnis, Anfrage, Nutzerbedarf, Endnutzer, Kunde, Forscher, Dokumentationspolitik, Nutzerservice, etc.
3. Bibliotheksvorschriften kennen, erklären und anwenden.

Beispiele : Niveau 2

1. Eine Benutzeranfrage bearbeiten, ihren Sinn verstehen und sie in eine konkrete Suchfrage umsetzen können
2. Kunden/Nutzer im Hinblick auf interne, aber auch auf externe Ressourcen beraten und verweisen können ; angemessene Antworten (auch auf unerwartete Anfragen) geben
3. Benutzeranleitungen und andere pädagogische Hilfsmittel erstellen und anbieten, mit dem Ziel eine Informationskultur der Nutzer zu entwickeln und diese vor Ort oder auf Distanz über die Dokumentressourcen zu schulen
4. Die Benutzer in die Verwendung einer Datenbank, eines dokumentarischen Portals, des Dokumentationservices oder einer Mediathek einführen

Beispiele : Niveau 3

5. Sich den Bedürfnissen der Kunden und Nutzer anpassen und ihre Anfragen vorgehen
6. Auskunftsbedarf und Kommunikationsgewohnheiten der Entscheidungsträger erkennen und präzisieren
7. Den Aufwand des geleisteten Dienstes für den Kunden mit dessen Nutzen vergleichen
8. Kompetenzen und Dienstleistungen der Informationsfachleute hervorheben
9. Aktionen zur Entwicklung einer Informationskultur der Nutzer und Kunden entwerfen und durchführen, vor Ort und auf Distanz
10. Ausstellungen, kulturelle Veranstaltungen, Konferenzen, öffentliche Debatten im Zusammenhang mit Beständen und Nutzern organisieren, innerhalb und außerhalb der eigenen Einrichtung
11. Als Fachkraft im IuD-Bereich Arbeitsgruppen von Informationsnutzern begleiten

Beispiele : Niveau 4

12. Bedürfnisse, Darstellungs- und Nutzungsformen von Information theoretisieren, insbesondere neue Bedürfnisse
13. Kollektive Politik, Aktionen und Werkzeuge vorschlagen und ausarbeiten, um "Interaktionen" mit Nutzern zu gewährleisten (Methodenanleitung, FAQ von Standardfragen)
14. Bei den Nutzern eine gewisse Ethik und ein zivilisiertes Verhalten im Umgang mit Information fördern
15. In der Ausbildung der Nutzer auch andere Sektoren, wie beispielsweise den EDV-Bereich, wahrnehmen und einbeziehen

Siehe auch :

C06 – Zwischenmenschliche Kommunikation

M02 – Marketing
M06 – Beurteilung und Evaluierung
M08 – Weiterbildung und Training

I02 – VERSTÄNDNIS DES BERUFSFELDES

Sich im nationalen und internationalen Umfeld im IuD-Bereich, als auch in politischer, wirtschaftlicher und institutioneller Umgebung der Informationsgesellschaft orientieren können, um dazu beizutragen, dem Beruf und dessen Platz in der Gesellschaft Anerkennung zu verschaffen. Eine Kultur und professionelle Identität erwerben, die sich durch Kenntnis der Akteure, der Termini, der Geschichte, Treff- und Austauschpunkte des Berufsfeldes und verwandter Berufe äußert, und die ermöglicht, erfolgreicher im Beruf zu sein und seine berufliche Weiterentwicklung zu kontrollieren.

Beispiele : Niveau 1

16. Wesentliche Berufsorganisationen seiner Region und seines Landes im Bereich Information/Dokumentation benennen können und ihren Aktivitäten folgen
17. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Informationspolitik, Informationswirtschaft, Hersteller, Host, Vermittler, Endnutzer, Gewerkschaft, Beruf, Berater, Berufsethik, Normung, Zertifizierung, etc.

Beispiele : Niveau 2

18. Die Organisation des Berufsfeldes beschreiben; die wichtigsten Verbände, Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen im IuD-Bereich (Dokumentation, Bibliothek, Archiv, Informationswirtschaft) sowie deren Status kennen
19. Ausbildungs- und Zertifizierungseinrichtungen und -bereiche in seinem Land benennen können
20. Spezialisierte Fachpublikationen, Weiterbildungsmöglichkeiten etc. kennen und nutzen
21. Dem Berufsfeld zugrunde liegende juristische und berufsethische Prinzipien erfassen können

Beispiele : Niveau 3

22. Die allgemeinen Prinzipien, die der Informationspolitik und -wirtschaft im eigenen Land oder der eigenen Region zugrunde liegen, deuten können
23. Die Berufsorganisation, Ausbildungs- und Zertifizierungseinrichtungen in anderen Ländern kennen
24. Sich innerhalb der historischen Evolution des Berufsfeldes und aller damit verknüpften Aktivitäten positionieren
25. Sich als Vertreter des Berufs zu erkennen geben und diesen innerhalb und außerhalb des Unternehmens fördern
26. Maßnahmen einleiten, die die Einhaltung berufsethischer Richtlinien garantieren

Beispiele : Niveau 4

27. Sich innerhalb von Berufs- und Sozialorganisationen engagieren, um den Beruf und dessen Nutzer zu verteidigen
28. Eine eigene Informationspolitik bestimmen und fördern, um ein dynamisches Erscheinungsbild des Berufs zu schaffen
29. Grundlagen für eine institutionelle Zusammenarbeit im Bereich der Informationswirtschaft auf allen Ebenen und Niveaus entwerfen und fördern, öffentliche und private Kooperationspartnerschaften gründen und weiterentwickeln
30. An der Entwicklung berufsethischer Vorgaben mitarbeiten

Siehe auch :

C07 – Betriebliche Kommunikation

M02 – Marketing

I03 – ANWENDUNG DES INFORMATIONSRECHTS

Die gesetzlichen, vorschrifts- und vertragsmäßigen Bestimmungen und Verfahren in der Informations- und Dokumentationsarbeit anwenden, vor allem im Bereich des geistigen Eigentums (Urheberrecht, gewerblicher Rechtsschutz, Persönlichkeitsrecht (Respekt der Privatsphäre), Konkurrenzrecht, Vertragsrecht, Verleihrecht, Vervielfältigungsrecht, Meinungsfreiheit, Schutz personenbezogener Daten, Bildrecht, etc.

Beispiele : Niveau 1

31. Die Rolle der wichtigsten Institutionen, von denen die Rechtsvorschriften auf nationalem, europäischem und internationalem Niveau ausgehen, charakterisieren
32. Verschiedene juristische und normative Dokumente erkennen
33. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Recht, Richtlinie, Vorschrift, Konvention, Norm, geistiges Eigentum, Urheberrecht, Vervielfältigungsrecht, *Copyright*, Patent, Vertrag, Rechtsprechung, Gesetzblatt, etc.

Beispiele : Niveau 2

34. Gültige Vorschriften und Texte, die aus dem Informationsrecht auf nationalem, europäischem und internationalem Niveau hervorgehen, kennen und einordnen können
35. Den Zugriff auf Informationen über die nationale, EU- bzw. die internationale Gesetzgebung kennen
36. Texte nach verschiedenen Quellen (analog, zahlenmäßig) und verschiedenen Nutzungsformen (Gutachten, Kopie, Ausleihe, Animation, Einhaltung rechtlicher Aufbewahrungsfristen, Schutz der Privatsphäre, etc.) interpretieren und anwenden können : Gesetzestexte, Rechtsprechung, Vertrag
37. Den Nutzern zutreffende Informationen geben
38. Informationen recherchieren, um ein Produkt oder einen Service rechtskonform anzubieten

Beispiele : Niveau 3

39. In Vorbereitung befindliche Vorschriften und Texte, die aus dem Informationsrecht auf nationalem, europäischem und internationalem Niveau hervorgehen, kennen und einordnen können
40. Die Folgen der Weiterentwicklung des juristischen Kontexts, der Nutzungsvorschriften im Unternehmenssektor für die Dokumentation einschätzen
41. Einschätzen, ob ein einfaches Informationssystem dem gültigen oder noch nicht veröffentlichten Informationsrecht konform ist und/oder für Konformität sorgen
42. Verträge mit Experten aushandeln: eine Website einrichten, Zugang zu Online-Fachzeitschriften, Dokumentationssoftware kaufen, etc.
43. Über die Möglichkeit der Nutzung alternativer juristischer Modelle entscheiden: freie Software, freier Zugang zu Veröffentlichungen, *Copyleft*, etc.

Beispiele : Niveau 4

44. Eine politische Aktion leiten, um die Rechte der Informationsnutzer weiterzuentwickeln und ihre Einhaltung zu garantieren
45. Eine zulässige Gesetzesvorlage oder einen Abänderungsantrag verfassen
46. Eventuelle administrative oder rechtliche Ungleichheiten verschiedener Staaten klarstellen
47. Ein Konsortium zur Verhandlung mit verschiedenen Kooperationspartnern der Informationswelt aufbauen und verwalten, beispielsweise die Herausgeber elektronischer Ressourcen
48. Einschätzen, ob ein komplexes Informationssystem dem gültigen oder noch in Vorbereitung befindlichen Informationsrecht konform ist und ggf. für Konformität sorgen

I04 – MANAGEMENT VON INHALTEN UND WISSEN

Ressourcen organisieren, strukturieren und verwalten (Dokumente und Dokumentsammlungen, Archive, Informationen oder Fachkenntnisse) ; Meta-Daten und Zugang gestalten, erstellen und nutzen.

Beispiele : Niveau 1

49. Gängige, schriftliche oder elektronische Dateien, Verzeichnisse und Kataloge kennen
50. Für ein Objekt oder Dokument, unabhängig von deren Träger, leicht erkennbare Beschreibungselemente ermitteln, um diese in eine Datei und/oder ein Klassifizierungssystem einzutragen
51. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : (Fakten-, bibliographische, etc.) Datenbank, Katalog, gebundene Schlagwortliste, Inventar, Normdatei, Wissensbestand, Hypertext, Meta-Daten Dublin Core, Kontroll-Liste, Format, bibliographische Referenz, Rubrik, etc.

Beispiele : Niveau 2

52. Die ein Dokument charakterisierenden Informationselemente kennen und sie, unter Berücksichtigung der Normen, in ein Beschreibungssystem übertragen. Zum Beispiel: ISBD, OAIS, Beschreibungsnormen der Archive, Transliterationsnormen, Nummerierung ISAN, etc.
53. Die Datenbankhomogenität den etablierten Vorschriften entsprechend formal kontrollieren
54. Eine Datei nach einer einfach erkennbaren Struktur erstellen, die den Objekten oder Dokumenten angepasst ist, und mit Hilfe von Bürosoftware zugehörige Datenerfassungsregeln bestimmen
55. Zu ordnende Dokumente für einen im Voraus bestimmten Gebrauch oder für spezifische Nutzeranfragen in einem Papier- oder elektronischen Dossier zusammenfassen (Tagesablauf einer Versammlung, einfache thematische Pläne, Etappen eines Projektes, etc.)

Beispiele : Niveau 3

56. An der Konzipierung und der Strukturierung eines dokumentarischen Informationssystems mitwirken (Datenbestand, Portal) im Hinblick auf einen konkreten Gebrauch (Standardproduktion von elektronischen Dokumenten, Bibliothekskataloge, Archivinventar, Wissensbestand, etc.)
57. Ein funktionales, organisatorisches, ergonomisches und/oder technisches Lastenheft für die Anschaffung von Werkzeugen oder die Entwicklung von bereits bestehenden Werkzeugen erstellen
58. Arbeit zur Dateneingabe und -verwaltung organisieren und zugehörige Werkzeuge entwickeln (Dokumentmodelle, Vorgehensweisen, etc.)
59. Für die Zusammenarbeit verschiedener Einrichtungen sorgen, um verteilte Ressourcen zusammenzuführen (Kollektivkataloge, personalisiertes Portal)
60. Ein dem Kontext angepasstes Niveau an Sicherheit und Vertraulichkeit gewährleisten
61. Die mit der Anwendung von Normen und Formaten verbundene Zielsetzung kennen und der Entwicklung in diesem Gebiet folgen

Beispiele : Niveau 4

62. Entsprechend der allgemeinen Vorgehensweise der Einrichtung, ein globales System zur Informationsspeicherung entwerfen können (*Records Management*, wirtschaftliches Wissen, dokumentarisches Portal, territoriales Informationssystem, etc.)
63. Die Recherche und die Auswahl einer passenden technischen Lösung in Verbindung mit den Lieferanten und Geldgebern des Projektes zum Erfolg führen

Siehe auch :

T01 – EDV-Konzeption dokumentarischer Informationssysteme

T02 – EDV-gestützte Anwendungsentwicklung

T03 – Publikation und Herausgabe

M06 – Beurteilung und Evaluierung

I05 – IDENTIFIKATION UND BEWERTUNG VON INFORMATIONSQUELLEN

Informationsquellen finden, bewerten, auswählen und bewerten (Schriftdokumente, Webseiten, Einrichtungen und Personen).

Beispiele : Niveau 1

64. Die wichtigsten Dokumenttypen innerhalb eines dokumentarischen Bestands recherchieren (nach ihrem Ursprung, Bearbeitungsgrad, Träger, etc.)
65. Die wichtigsten Produzenten von oder Informationen und Wissen in seinem Tätigkeitsfeld und innerhalb seines Unternehmens kennen
66. Die Herkunft und Aktualität eines jeden Dokuments und jeder Information bestimmen können (Erstellungsdatum)
67. Folgende Begriffe verstehen und definieren können: Herausgeber, Hersteller, Vertreiber, Informationsquelle, Ressourcenstelle, Ressourcenperson, zuliefernde Stelle, Auswahlkriterien, Informationssammlung, Nachschlagewerk, Enzyklopädie, Wörterbuch, Glossar, Primär – Sekundär - Tertiärquellen, etc.

Beispiele : Niveau 2

68. Dokumente je nach Genre bzw. Zielgruppe charakterisieren (populärwissenschaftlich, Forschung, Bildung und Lehre, Entscheidungshilfe, Freizeit und Kultur, etc.)
69. Die gängigen Hilfsmittel zum Auffinden von Dokumenten und Informationen kennen und beherrschen: Kataloge, Verzeichnisse, Register, Bibliographien, Bookmarks, Link-Listen, spezialisierte Portale, etc.
70. Verschiedene Arten interner und externer Quellen kennen und deren Qualität prüfen, dabei Auswahlkriterien, Sachdienlichkeit, Echtheit, Zuverlässigkeit, Aktualisierung, etc. anwenden

Beispiele : Niveau 3

71. Qualität und Komplementarität der Quellen prüfen, dabei Auswahlkriterien, Sachdienlichkeit, Echtheit, Zuverlässigkeit, Aktualisierung, etc. definieren
72. Hersteller, Produzenten oder Besitzer interner und externer, im Handel nicht zu findender und schwer zugänglicher Dokumente (graue Literatur) durch Netzaustausch und -teilnahme identifizieren
73. Unveröffentlichte Informationen durch Kontaktaufnahme zu deren Besitzern beschaffen
74. Ein Informationsquellenregister entwerfen und verwalten (auffinden, anschaffen, aktualisieren, bearbeiten): Einrichtungsverzeichnis, Guide für Webseiten, Bibliographie, thematische Portale, etc.

Beispiele : Niveau 4

75. Eine Strategie zur Bewertung und Sammlung von Informationsquellen ausarbeiten und deren Durchführung folgen
76. Die Informationsquellen in Hinblick auf ein optimales Kosten-Nutzen-Verhältnis vergleichen, insbesondere für elektronische Inhalte (Pressedatenbanken, Finanzdatenbanken, etc.)
77. Innerhalb eines Netzes die Definition und die Anwendung der Komplementaritäts- und Qualitätsbewertungskriterien der Quellen koordinieren

Siehe auch :

I02 – Verständnis des Berufsfeldes

M06 – Beurteilung und Evaluierung

I06 – ANALYSE UND DARSTELLUNG VON INFORMATIONEN

Den *Inhalt* einer dokumentarischen Bezugseinheit durch Indexierung und Ausarbeitung dokumentarischer Zusammenfassungen identifizieren und beschreiben, um die Recherche zu erleichtern.

Beispiele : Niveau 1

78. Dokumente thematisch klassifizieren
79. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Index, Klassifizierung, Klassifikation, Schlagwort, Stichwort, Deskriptor, Thesaurus, gebundene Schlagwortliste, Eingaberaster, Abstract, dokumentarische Zusammenfassung , etc.

Beispiele : Niveau 2

80. Das grundlegende Thema oder die Hauptbegriffe eines Dokumentes charakterisieren können
81. Die Fachkatalogisierung von Dokumenten durchführen
82. Einen Index erstellen können
83. Die grundlegenden Konzepte eines Dokuments in Dokumentationssprache übertragen können; ein Klassifikationsschema, eine gebundene Schlagwortliste, einen Thesaurus benutzen können; Deskriptoren vorschlagen
84. Die drei Verbindungsarten in einem Thesaurus kennen: Äquivalenz, Hierarchie und Assoziation
85. Ein selektives oder indikatives Referat schreiben (in Hinsicht auf die Bedürfnisse des Benutzers)
86. Webseiten für ein Verzeichnis analysieren und sammeln
87. Benutzerfragen in eine Rechercheanfrage umsetzen, um die zutreffenden Informationen zu finden

Beispiele: Niveau 3

88. Ein analytisches Referat bzw. eine kritische Besprechung verfassen
89. Kohärenz und Genauigkeit einer gebundenen Schlagwortliste kontrollieren
90. Eine Dokumentationssprache entwickeln : Kontrollwörterbuch, Thesaurus, Klassifikationsschema nach Themen oder Aktivitäten; auf dessen Kohärenz und Entwicklung achten; Handbücher zur Indexierung verfassen
91. Das Marktangebot an Analyse- und automatischen Referatswerkzeugen kennen und dessen Entwicklung verfolgen
92. Im Rahmen einer selektiven Informationsverbreitung Profile für Suchanfragen erstellen (SDI)
93. Ein *Textmining*-Werkzeug verwenden (auch: Datamining)

Beispiele : Niveau 4

94. Das Analyse- und Indexierungsverfahren des Dokumentationsservice definieren
95. Die für den Nutzer vorteilhaftesten Zugangswerkzeuge auswählen (Klassifizierungsplan, Thesaurus, Wörterbuch, etc.), Vergleiche anstellen
96. Die Erarbeitungsmethode einer Dokumentationssprache bestimmen
97. Ein Thesaurus-Modul in einer Dokumentationssoftware auswählen und einsetzen
98. Ein automatisches Analyse- und Referatswerkzeug auswählen und einsetzen

Siehe auch:

I01 – Beziehungen mit Benutzern und Kunden

C02 – Schriftliche Kommunikation

C03 – Mündliche Kommunikation

C04 – Audiovisuelle Kommunikation

I07 – INFORMATIONSRECHERCHE

Dank EDV- und manuellen Werkzeugen, Informationen recherchieren und auffinden, durch die die Erwartungen der Benutzer in optimalen Kosten- und Zeitbedingungen befriedigt werden können ; die Angemessenheit zwischen Anfrage und gegebener Antwort einschätzen.

Beispiele : Niveau 1

- 99. Auf einfache Fragen seitens der Nutzer spontan antworten können : Adresse, Übermittlung eines Dokuments, etc.
- 100. In den gebräuchlichen Jahrbüchern, Verzeichnissen effizient nachschlagen
- 101. Eine Auskunft übertragen/übermitteln
- 102. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Anfrage, Informationsdienst, Suchkriterien, boolesche Operatoren, Suchmaschine, Jahrbuch, Katalog, Volltext, Portal, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 103. Eine gebräuchliche Anfrage mittels einer angemessenen Suchstrategie bearbeiten
- 104. Die verschiedenen Suchwerkzeuge effizient und ergänzend einsetzen : Wörterbücher, Enzyklopädien, Atlanten, Jahrbücher, Datenbestände, Suchmaschinen, Meta-Suchmaschinen, unsichtbares Web, etc.
- 105. Im Kontext der Anfrage relevante Quellen jeglicher Art identifizieren und nutzen, sie effizient befragen
- 106. Gebräuchliche Suchergebnisse übertragen/übermitteln
- 107. Einen Informationsdienst im Rahmen von vorgegebenen Arbeitsverfahren anbieten
- 108. Suchergebnisse im Hinblick auf Zuverlässigkeit und Relevanz bewerten

Beispiele : Niveau 3

- 109. Eine komplexe oder vage formulierte Informationsanfrage analysieren, eine Diagnose stellen und eine Suchstrategie erarbeiten ; das Suchergebnis schriftlich festhalten
- 110. Unter den Quellen je nach Bedürfnissen die relevantesten auswählen und benutzen
- 111. Fortgeschrittene Funktionen von Such- und Meta-Suchmaschinen und anderen Recherchewerkzeugen im Web beherrschen, um diese optimal zu kombinieren; Werkzeuge vergleichen und einschätzen können
- 112. Die Werkzeuge zur Volltextsuche kennen und nutzen
- 113. Einen strategischen Informationsdienst konzipieren
- 114. Einen Wissensbestand mit einem Frage-Antwort-System zur schnellen Beantwortung oft gestellter Fragen ausstatten (FAQ)
- 115. Werkzeuge und Vorgehensweisen zur Prüfung der Zuverlässigkeit und Relevanz der gefundenen Information konzipieren

Beispiele : Niveau 4

- 116. Komplexe und potentiell erweiterbare Such- und Überwachungsstrategien zur Entscheidungsfindung entwerfen
- 117. Ein den verschiedenen Nutzerkategorien angepasstes Antwortverhalten definieren, dabei Mehrwertdienstleistungen und Einschätzung des Verhältnis Kosten/Nutzen dieser Dienste integrieren
- 118. Die Kapitalisierung der Suchergebnisse organisieren, zum Beispiel in einem Wissensbestand
- 119. Methoden zur Bewertung von Information-Retrieval-Systemen entwickeln

Siehe auch :

T05 – Informations- und Kommunikationstechnologien

I08 – BESTANDSVERWALTUNG

Auswahl-, Beschaffungs-, Erhaltungs-, und Aussonderungskriterien für Dokumente erstellen und anwenden, um Dokumentsammlungen und Archivbestände jeglicher Art aufzubauen, zu organisieren, zu konservieren, sie (unter Berücksichtigung des Nutzerbedarfs) zugänglich zu machen, zu erweitern, zu aktualisieren und unwichtiger Elemente zu entledigen; sie in Katalogen jeglicher Art beschreiben (handschriftliche, gedruckte, Mikrofiches, Multimedia, Datenbanken, Internetseiten).

Beispiele : Niveau 1

- 120. Überprüfen, ob Dokumente in den Sammlungen/Beständen vorhanden sind oder nicht
- 121. Dokumente einfügen bzw. neu ordnen
- 122. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Dokument, Dossier, Datei, Schriftstück, Sammlung, Bestand, Katalog, Katalogisierung, Inventar, Reihe, Formular, Anschaffung, Pflichtexemplar, Kassation, Bestandsaufnahme, Aussonderung, Zwischenlagerung, Archivierung, ISSN, ISBN, Norm DOI
- 123. Eine einfache Katalogisierung mit einer Erfassungsmaske vornehmen

Beispiele : Niveau 2

- 124. Die Nutzung von Dokumenten aus einem Bestand feststellen
- 125. Die Qualität und Lücken eines Bestands feststellen und den Nutzerbedürfnissen entsprechend anpassen
- 126. Fehlende bzw. verlorene Dokumente identifizieren, Kataloge und Verzeichnisse aktualisieren
- 127. Werkzeuge (Kataloge, Bibliographien, Verzeichnisse, etc.) zur Lokalisierung und Beschaffung von Dokumenten anwenden
- 128. Über die zu konservierenden oder auszusondernden Dokumente sachgemäß verfügen, dabei auf die Konservierungsdauer verschiedener Dokumenttypen achten
- 129. Katalogeinträge erstellen oder übernehmen
- 130. Online- und Linksammlungen aktualisieren

Beispiele : Niveau 3

- 131. Eine allgemeine Studie zur Bestandsnutzung durchführen
- 132. Zwischenlagerungskriterien bestimmen, eine Archivierungsrichtlinie erstellen
- 133. Kriterien zur Bestandsaussonderung festlegen
- 134. Maßnahmen zur Bestandserweiterung in Übereinstimmung mit den jeweiligen Ansprechpartnern ergreifen, zur gemeinschaftlichen der Nutzung und Konservierung
- 135. Online- und Linksammlungen erstellen
- 136. Die Katalogsqualität kontrollieren und auf die Anwendung von Katalogisierungsverfahren und – normen achten (ISBD, Unimarc), eine Erfassungsanleitung entwerfen
- 137. Die Qualität der Konservierungspraktiken kontrollieren

Beispiele : Niveau 4

- 138. Einen Plan zum Bestandsaufbau bzw. zur Bestandserweiterung ausarbeiten
- 139. Gutachten zur Echtheit oder zum Alter bibliographischer Bestände verfassen
- 140. Auswahlkriterien von Dokumenten bestimmen
- 141. Methoden zur Beurteilung der Kohärenz eines Bestands und dessen Anpassung an die Benutzungsbedingungen definieren
- 142. Archivierungsverfahren beaufsichtigen, dabei die Konservierung und Wiederverwendung jeglicher Dokumenttypen (inklusive elektronischer Dokumente) garantieren. Werkzeuge und Datenmigration vorbereiten, um Dokumente zu lesen und zu erfassen

143. Ein Katalogisierungsverfahren überwachen, dabei die Qualität der Einträge garantieren; kooperative Katalogisierung und Wiederaufnahme von Katalogeinträgen umsetzen; Weiterentwicklung der Katalogisierungsnormen überwachen

144. Sich an der Weiterentwicklung dokumentarischer Beschreibungsnormen beteiligen oder ihre Anwendung kontrollieren: Unimarc, Z.3950, Dublin Core, ISAD(G), etc.

Siehe auch :

M05 – Projekt- und Planungsmanagement

I09 – BESTANDSERWEITERUNG

Eine Strategie zur Entwicklung von Beständen und Sammlungen definieren und umsetzen, zu erwerbende Informationsressourcen auswählen (Dokumente, Produkte, Leistungen, etc.), Bestände und Sammlungen gemäß der etablierten Verwaltungsvorschriften erweitern.

Beispiele : Niveau 1

- 145. Dokumente oder Bibliothekszubehör nach vorgegebenen Richtlinien gezielt erwerben
- 146. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Erwerb, Bestellung, Bezugschein, Rechnung, Abrechnung, Kassenzettel, Barzahlung, Buchhändler Rabatt, Lieferant, Belieferung, etc.
- 147. Die Akzessionierung abonniertes Zeitschriften vornehmen

Beispiele : Niveau 2

- 148. In einem speziellen Fall, unterschiedliche Beschaffungsmöglichkeiten eruieren (Kauf im Internet, schriftliches bzw. elektronisches Abonnement, Ausleihe, Miete, Geschenk, Büchermagazin, Lizenz, etc.)
- 149. Gedruckte und/oder elektronische Hilfsmittel zur Beschaffung von Dokumenten/Informationsprodukten beherrschen
- 150. Mögliche Lieferanten für ein Produkt, Dokument oder eine Dienstleistung herausfinden, Tarifvergleich erstellen, einen Kostenvoranschlag erstellen lassen
- 151. Einer Warenlieferung/Dienstleistung von der Bestellung bis zur Auslieferung folgen, bei Verspätung den Lieferanten mahnen, Konformität des Dokuments oder der gelieferten Ware mit dem Bestellschein vergleichen

Beispiele : Niveau 3

- 152. Eine Ausschreibung verfassen, ein Pflichtenheft oder Verträge für komplexe Dienstleistungen oder Ausstattung erstellen
- 153. Kauf- und Lizenzbedingungen, Fremdvergabe und Outsourcing verhandeln
- 154. Qualitätskontrollen bei Lieferungen ausüben
- 155. Eine Dokument-Austauschpolitik in Gang bringen, um Bestände so kostengünstig wie möglich zu erweitern

Beispiele : Niveau 4

- 156. Eine Erwerbungs politik bzw. eine komplette logistische Kette im Erwerb von Dokumenten definieren und erfolgreich durchführen
- 157. Im Fall einer öffentlichen Verkaufsaktion Dokumente vorkaufen, Dokumente aus öffentlichen Archiven anfordern
- 158. Verschiedene in ein umfangreiches Erwerbungsprojekt involvierte Lieferanten oder Partner (intern oder extern) koordinieren können
- 159. Qualitätsmanagement und Kontrollmethoden für ungewöhnliche Produkte oder Dienstleistungen konzipieren und einführen
- 160. Die Abgabe oder Aufbewahrung von privaten Archivbeständen verhandeln

Siehe auch :

M03 – Verkauf und Vertrieb

I10 – PHYSISCHE BEARBEITUNG VON DOKUMENTEN

Methoden, Maßnahmen und Techniken zur Aufbewahrung, zum Schutz, zur Konservierung, Restaurierung und öffentlichen Bereitstellung von Dokumenten aller Art bestimmen und durchführen.

Beispiele : Niveau 1

161. Dokumente in einen Speicher einordnen : Regal, Ordner, Sachregister, Magazine, Speicherspeicher, etc.
162. Dokumente nach einfachen Kriterien ordnen und sortieren (alphabetisch, numerisch, geographisch, chronologisch, etc.)
163. Den Konservierungszustand der Dokumente überprüfen und gegebenenfalls kleine Reparaturen erledigen
164. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : magnetisches Speichermedium, optisches Speichermedium, Mikrofiche, Diapositiv, elektronischer Speicher, Videorecorder, Scanner, Revision, Stempel, Inventarisierungsregister, Standortkatalog
165. Dokumente und Klassifizierungsmedien ausstatten bzw. kennzeichnen : Etiketten, Diebstahlsicherung, Aktenzeichen, Stempel, etc.

Beispiele : Niveau 2

166. Die wichtigsten Beschränkungen und Techniken zum Schutz gängiger Dokumente gegen Beschädigung und Diebstahl sowie die verschiedenen Konservierungsnormen kennen
167. Geeignete Bearbeitungsmöglichkeiten (binden, umspeichern, restaurieren, umschlüsseln, neu formatieren, verfilmen, digitalisieren) bestimmen und durchführen
168. Die Kohärenz der Weitergabe, Klassifizierung und öffentlichen Bereitstellung von Dokumenten verstehen und kontrollieren
169. Die Archivierungs- und Lagerungsbedingungen kennen, überprüfen und ggf. anpassen
170. Für eine optimale Verwertung, die mit der materiellen Verarbeitung von Dokumenten zusammenhängenden Metadaten in digitale Dokumente einfügen

Beispiele : Niveau 3

171. Zugänglichkeit und Lesbarkeit der Dokumente prüfen
172. Moderne Vorbeuge-, Schutz- und Restaurierungstechniken kennen und anwenden
173. Ein Programm zur Konservierung und Benutzung von Informationsträgern bzw. zum Transfer von Informationen von einem Medium auf das andere (Mikroverfilmung, Digitalisierung, Umcodierung) erstellen, durchführen und kontrollieren
174. Ein an die verschiedenen Speichermedien (handschriftlich, gedruckt, audiovisuell, elektronisch, etc.) angepasstes Ablagesystem und die entsprechende Ausstattung auswählen
175. Dokumentumlauf planen und bewerten, wenig hilfreiche bzw. unangebrachte Vorgänge identifizieren
176. Auf die professionelle Konservierung und Sicherheit wertvoller Dokumente achten

Beispiele : Niveau 4

177. Eine an die gesetzlichen Forderungen und an die Bedürfnisse der Einrichtung (inklusive interner und externer Nutzer) angepasste Archivierungs- und Konservierungspolitik ausarbeiten (Verwaltung, Konservierungsdauer, Speichermedium, Lagerung)
178. Neue Systeme zur Konservierung, Erhaltung und öffentlichen Bereitstellung von Dokumenten entwerfen und umsetzen
179. Notmaßnahmen zur Bekämpfung eines Schadens ausarbeiten
180. Systeme bewerten und umsetzen, die parallel zur Formatentwicklung den Fortbestand der Konservierung elektronischer Dokumente garantieren

181. Aufnahmeverfahren verschiedener Normen für Meta-Daten zur Wiedererlangung der Information fördern

Siehe auch :

C01 – Mündliche Kommunikation

C02 – Schriftliche Kommunikation

C03 – Audiovisuelle Kommunikation

C04 – EDV-gestützte Kommunikation

111 – EINRICHTUNG UND AUSSTATTUNG

Den Arbeitsplatz bzw. die Konservierungsstandorte für Dokumente organisieren ; Empfangsstellen für verschiedene Nutzergruppen so einrichten, dass die gewünschten Dienste optimal bereitgestellt werden können.

Beispiele : Niveau 1

- 182. Eine Raumplanung mit der Platzierung verschiedener Freiräume und des Mobiliars erstellen
- 183. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Gesamtfläche, Freiräume, öffentliche Zone, Magazin, Kompaktregal, Sicherheit, interne Verbindungen, Publikumszone, Zugänglichkeit, Messung der Luftfeuchtigkeit, Klimatisierung, Schallisolierung, Ergonomie, etc.
- 184. Hinweisschilder bestimmen und erstellen

Beispiele : Niveau 2

- 185. Die Ablagemöglichkeiten für einen homogenen, begrenzten Bestand sowie die entsprechenden dokumentarischen Werkzeuge (Kartei, Aktenordner) festlegen
- 186. Die Arbeits- und Empfangsbedingungen durch eine Raumplanung verbessern
- 187. Auf die Anordnung frei zugänglicher Computerplätze achten

Beispiele : Niveau 3

- 188. Ein Archiv, eine Bibliothek, ein Dokumentationszentrum, eine Mediathek, einen Ausstellungsstand oder einen Autodokumentationsraum einrichten
- 189. Hinweisschilder, Wegweiser und Pläne bestimmen und erstellen lassen, um den Zugang zu einzelnen Informationsstellen zu erleichtern
- 190. Die Lese- und Schutzvorrichtungen für handschriftliche, gedruckte, elektronische, audiovisuelle, etc. Dokumente auswählen
- 191. Einen Umzug vorbereiten bzw. organisieren
- 192. Die Ergonomie bei der Einrichtung der Arbeitsplätze von Betreibern und Benutzern eines Dokumentationssystems sicherstellen
- 193. Ein Sicherheitsportal auswählen und implementieren

Beispiele : Niveau 4

- 194. Die Projektleitung bei Neugründung eines Dokumentationszentrums, eines Archivzentrums oder einer Bibliothek in Verbindung mit den Fachleuten anderer Bereiche (Ergonom, Architekt, Akustiker, etc.) übernehmen
- 195. Die Einrichtung eines Informations- bzw. Dokumentationszentrums konzipieren : öffentliche Empfangshallen, Lesesäle, Autodokumentationsbereiche, etc.
- 196. Über die Lokalisierung und Einrichtung der Arbeitsplätze des Personals entscheiden

Siehe auch :

M02 – Marketing

M05 – Projekt- und Planungsmanagement

M06 – Beurteilung und Evaluierung

I12 – KONZEPTION VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN

Die bearbeiteten Informationen über Informationsprodukte und dokumentarische Dienstleistungen vermitteln und bereitstellen (Dokumente und Dokumentsammlungen, Informationen, Fachkenntnisse), für die Instandhaltung sorgen.

Beispiele : Niveau 1

- 197. Eine einfache Auskunft richtig umsetzen und vermitteln
- 198. Die in der Einrichtung verfügbaren Bestände, Produkte und Dienstleistungen kennen
- 199. Fernleihen sortieren und bearbeiten
- 200. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Produkt, Dienst, Dienstleistung, Thema, Referat, Bericht, Dienstleistung mit Mehrwert, OPAC, Pressespiegel, Bibliographie, wissenschaftlicher Beitrag, audiovisuelles Medium, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 201. Dem Kunden das richtige Produkt bzw. die richtige Dienstleistung anbieten und ihm helfen, es/sie in der richtigen Form zu erhalten
- 202. Nach festgelegten Verfahren und Kriterien ein Produkt aktualisieren (Dossier, Rubriken eines Informationsportals, Current Contents, etc.)
- 203. Die gezielte bzw. personalisierte Verteilung von Informationen nach Interessenprofilen garantieren
- 204. Ergebnisse einer Datenbankrecherche strukturieren

Beispiele : Niveau 3

- 205. Die interne Organisation und die Aufbereitung eines Standardprodukts im Bereich Information (thematisches Dossier, Suchergebnisse, FAQ, elektronische Presseschau, Guide für Webseiten, etc.) den Nutzerbedürfnissen entsprechend definieren
- 206. Den Aufbau eines Informationsportals mittels Produkten (Dossiers, Current Contents, etc.) und Diensten (Presseagentur-Wire, Nachrichten, Dokumentbestellung, Profildienste, etc.) bestimmen
- 207. Profildienste definieren bzw. anpassen

Beispiele : Niveau 4

- 208. Eine den Nutzern, Praktiken, der Art der Dokumente und den externen Beschränkungen angepasste Dienstleistungs- und Produktpolitik (Katalog, Archivinventar, Portal, strategisches Informationssystem, etc.) ausarbeiten und entwickeln, unter Berücksichtigung bereits existierender Informationssysteme
- 209. Im Rahmen einer globalen Strategie zur Verbesserung des Zugangs zu bzw. der Verbreitung von Informationen mit anderen unternehmensinternen Abteilungen oder externen Einrichtungen zusammenarbeiten

Siehe auch :

T03 – Publikation und Herausgabe

C01 – Mündliche Kommunikation

C02 – Schriftliche Kommunikation

C03 – Audiovisuelle Kommunikation

C04 – EDV-Kommunikation

T04 – Internet-Technologien

M02 – Marketing

GRUPPE T – TECHNOLOGIEN

T01 – EDV-KONZEPTION DOKUMENTARISCHER INFORMATIONSSYSTEME

Ein dokumentarisches Informationssystem konzipieren, spezifizieren und verwalten ; die passende Benutzeroberfläche definieren.

Beispiele : Niveau 1

- 210. Die gängigen Funktionen (Erwerb, Verwaltung, Recherche, Ausdruck, Export und Verteilung) eines Standardinformationssystems nutzen: ein elektronisches Dokumenten-Management-System (EDMS), ein System zur Informationsrecherche, ein integriertes Bibliothekssystem, Organisation und Speicherung von Information
- 211. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : elektronische Dokumentenverwaltung, integriertes Bibliothekssystem, Portal, Funktionalitäten, Modul, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 212. Die Funktionen der diversen Module eines Informationssystems und erwartete Ergebnisse beschreiben
- 213. Die diversen Module eines oder mehrerer Informationssysteme testen
- 214. Für den Eintrag von Daten in ein komplexes Informationssystem Besonderheiten, Modalitäten und Bedingungen der Systembenutzung beachten
- 215. Ein komplexes Informationssystem für Information Broker verwenden können

Beispiele : Niveau 3

- 216. Die Funktionen eines Informationssystems in einen laufenden Arbeitsprozess integrieren können, den neuen Arbeitsprozess planen und durchführen
- 217. Ein komplexes Informationssystem detailliert konfigurieren (zum Beispiel die Arbeitsprozesse in einem System zum Kundenmanagement, der Verleih in einem Bibliotheksverwaltungssystem)
- 218. Bestehende Arbeitsprozesse im Rahmen eines Informationssystems weiterentwickeln, um effizientere Funktionen bzw. nützlichere Verfahren zu erhalten
- 219. Die notwendigen Funktionen eines neuen Informationssystems definieren und seinen Markteinfluss beurteilen können

Beispiele : Niveau 4

- 220. Verschiedene Informationssysteme in einem globalen Konzept und einer globalen Vision kombinieren, technische Möglichkeiten für die Ausführung eines solchen Projekts einschätzen
- 221. Die Implementierung eines komplexen Informationssystems planen und durchführen
- 222. Einen Transfer von einem Informationssystem zu einem anderen planen und kontrollieren, dafür notwendige EDV-Werkzeuge einsetzen (Parser, Makros, etc.)
- 223. Eine Bewertungsmethode erstellen und nutzen (zum Beispiel „*Benchmarking*“), um komplexe Informationssysteme zu testen
- 224. Die Entwicklung eines komplexen EDV-Informationssystems konzipieren und durchführen

T02 – EDV-GESTÜTZTE ANWENDUNGSENTWICKLUNG

Dokumentarische Informationssysteme entwickeln, verwirklichen und unterhalten, dabei Modellierungs- und Programmiermethoden verwenden.

Beispiele : Niveau 1

- 225. Ein *Script* benutzen oder einen in einer Anwendung programmierten Makro-Befehl entwerfen und kontrollieren
- 226. Einen Dateiverwalter nutzen, um eine einfache dokumentarische Anwendung zu erstellen
- 227. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Parameter, Entwicklung, *Script*, Makro-Befehl, Rubrik, Wert, Datenwörterbuch, Interface, Index, Formular, Bericht, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 228. Allgemeine oder spezialisierte Software installieren, konfigurieren und benutzen
- 229. *Script*- oder Makro-Sprachen verwenden, um Anwendungen zu erstellen, zu erweitern und zu optimieren
- 230. Sprachen für Datenbank-Management-Systeme (DBMS) wie beispielsweise SQL verwenden

Beispiele : Niveau 3

- 231. Sich detailliert mit Dokument-Beschreibungssprachen auskennen (zum Beispiel SGML, HTML, XML, Javascript, ASP, PHP, etc.)
- 232. Eine Programmiersprache oder ein passendes Entwicklungsfeld auswählen und spezifizieren
- 233. Eine Programmieroberfläche benutzen, um die Entwicklung eines komplexen Informationssystems zu vervollständigen
- 234. Standards für verteilte Systeme benutzen (zum Beispiel Corba)

Beispiele : Niveau 4

- 235. Programmierparadigmen für Informationssysteme benutzen, sowohl Analysemethoden als auch Modellierung (Jackson, SA, OTM, OOA, ERM, etc.)
- 236. Mit den gängigen Programmiersprachen (objektorientiert, strukturiert), zugehörigen Sprachen (wie Java oder C++), Toolboxes oder Entwicklungsumgebungen (zum Beispiel Rational Rose) vertraut sein
- 237. Komplexe Projekte zur Software-Entwicklung leiten, dabei verschiedene Aufgaben, Komponenten, Links kombinieren und das Projektmanagement sichern
- 238. Datenbank-Management-Systeme benutzen (DBMS) wie Oracle, Informix, SQL-Sever, etc.
- 239. DBMS mit den Anwendungen verknüpfen/verbinden und zugehörige Sprachen nutzen (zum Beispiel SQL, ODBC, etc.)

T03 – PUBLIKATION UND HERAUSGABE

Dokumente auf diversen Datenträgern zu Verbreitungszwecken erstellen oder vervielfältigen, dabei neue Werkzeuge und Methoden benutzen, die durch die Informations- bzw. Kommunikationstechnologien zur Verfügung gestellt werden.

Beispiele : Niveau 1

- 240. Ein Dokument nach vorgegebenen Normen formatieren
- 241. Eine Musterseite bzw. ein Layout-Raster benutzen
- 242. Einfache Informationen auf einer Webseite aktualisieren
- 243. Texte und Graphiken integrieren, z.B. in einem Dossier oder Webseite
- 244. Die Betriebsfähigkeit der Kopierer und Drucker überwachen, den Preis einer Kopie oder eines Ausdrucks kennen, Verbrauchsmaterial nachfüllen
- 245. Folgende Begriffe kennen und definieren können : Verlag, Manuskript, Korrektur, Layout, Druckfreigabe, BAT, HTML, XML, SGML, Musterseite, *Homepage*, Einstiegsseite, Flashage, Bearbeitung, Broschierung, Auflage, *Master*, DTD, Offset, Reprographie, PDF-Datei, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 246. Einfache Dokumente entwerfen und sie auf eine Webseite stellen oder auf CD-ROM ziehen
- 247. Ein Muster bzw. Modell für eine Präsentation erstellen oder modifizieren
- 248. Normen zum Einrichten einer Seite, Angaben und spezifische Verlags- und Publikationsrechte beachten
- 249. Eine Musterseite entwerfen
- 250. Die Struktur und die Links für eine einfache Präsentation im Web oder auf CD-ROM entwickeln
- 251. Daten aus diversen Quellen neu zusammenstellen und sie den Normen entsprechend in ein Dokument einfügen, das Ergebnis kontrollieren

Beispiele : Niveau 3

- 252. Einfach zu findende, zu verstehende, den Schriftstandards entsprechende Dokumente für das Web, eine CD-ROM, ein Buch, etc. entwerfen
- 253. Ein Dokument bis zu seiner Herstellung entwerfen, aufbereiten und fertig stellen : Layout, Schriftart und Format (HTML, GIF, PDF, etc.), Konformitätskontrolle durchführen (DTD)
- 254. Das Pflichtenheft einer schriftlichen (Ausgabe, Zeitschrift, Faltblatt, Katalog, etc.) oder elektronischen (CD-ROM, Webseite, etc.) Publikationsvorlage verfassen
- 255. Internetstandards und -technologien zum Erstellen einer Webseite nutzen (z.B. Metadaten, *cloaking*)
- 256. Fortschrittliche Präsentationstechnologien benutzen, um eine Web-Präsentation zu verbessern und dynamischer zu gestalten (Flash, PHP, etc.)
- 257. Alle wichtigen Daten für einen Kostenvoranschlag des Lieferanten zusammenstellen : Druckerei, Reprographie, etc.

Beispiele : Niveau 4

- 258. Eine die Markt- und Wettbewerbssituation sowie die Prioritäten des Unternehmens bzw. der Einrichtung berücksichtigende Publikationsstrategie umsetzen
- 259. Eine technische Lösung, im optimalen Preis-Leistungsverhältnis, für die Auflage und Neuauflage von Multiträger- und/oder Multimediaproduktionen vorschlagen
- 260. Den durch die unterschiedliche Herkunft von Dokumenten und die Vielfalt der Quellen komplexen Publikationssituationen adaptierte Lösungen vorschlagen und umsetzen

261. Für ein großes Unternehmen die Erstellung einer Internet- bzw. Intranet-Seite planen und für deren Entwicklung sorgen, dabei inhaltliche und strukturelle Aspekte beachten

T04 – INTERNET-TECHNOLOGIEN

Internetdienste bzw. Basistechnologien verwenden, um sich Zugang zu heterogenen Informationsquellen zu beschaffen oder Informationen zu organisieren.

Beispiele : Niveau 1

- 262. Gängige Web-Browser, Mail-Software und andere nützliche Internet-Tools benutzen (zum Beispiel FTP, Telnet, *News*, *Chat*, ICQ, etc.)
- 263. Alle Funktionen der Internetdienste benutzen, zum Beispiel Suchmaschinen, Register, Verzeichnisse, Agenten
- 264. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : HTML, Internet, Browser, Webservice, Agent, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 265. Die verschiedenen Funktionen der Web-Browser charakterisieren
- 266. Neue Funktionen im Internet nach einem vorgefertigten Protokoll testen
- 267. Verschiedene Mehrwert-Dienste benutzen, zum Beispiel *Chat*, Diskussionsforen, ICQ, etc.

Beispiele : Niveau 3

- 268. Die Basis (besonders Protokolle, Formate) der Internettechnologie (zum Beispiel TCP/IP, RFC) und die allgemein zugänglichen Internetdienste kennen (zum Beispiel WWW, E-Mail, FTP, Telnet)
- 269. Internetwerkzeuge an einem individuellen Arbeitsplatz installieren und konfigurieren
- 270. Zusätzliche Software kennen und benutzen, um zu konvertieren, zu komprimieren oder den Zugang anhand von statistischen Hilfsmitteln zu analysieren

Beispiele : Niveau 4

- 271. Einen Server für diverse Internetseiten erstellen und verwalten (zum Beispiel : WWW, FTP)
- 272. XML, XSLT, Web-Dienstleistungen, RDF, etc. in einem Projekt benutzen
- 273. Proprietäre Systeme und Datenbanken im Internet zur Verfügung stellen
- 274. Internetspezifische Programmierwerkzeuge verwenden (zum Beispiel : CGI, Java, Javascript, ASP, etc.)
- 275. Ein Intranet entwickeln und erstellen

T05 – INFORMATIONEN- UND KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIEN

EDV-Methoden, -Techniken und -Instrumente (Hard- und Software) einsetzen und benutzen. Informations- bzw. Kommunikationssysteme implementieren, entwickeln und betreiben.

Beispiele : Niveau 1

- 276. Gängige Hardware und Anwendungssoftware benutzen
- 277. Sich in einen professionellen Service einloggen
- 278. Grundsätzliche Funktionalitäten eines Betriebssystems beherrschen
- 279. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Datenspeicherung, Byte, Kunde, Server, Betriebssystem, Datei, Festplatte, Monitor, Formatierung, Digitalisierung, CD-ROM, ISDN, DSL, Virus, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 280. Mit dem Aufbau und der Funktionalität marktüblicher Betriebssysteme vertraut sein
- 281. Einen Systemtest durchführen, materielle Systemstörungen analysieren, Fehlermeldungen des Systems verstehen
- 282. Anforderungen an die gewünschte Hard- und Software spezifizieren, die aus Standards des Unternehmens und des Anwendungsgebiets abzuleiten sind
- 283. Einen Arbeitsplatz, eine Hardware, ein Betriebssystem oder eine gängige Anwendungssoftware an einem Einzelplatz installieren
- 284. Programme zur Dateiverwaltung, Dokumentenrecherche, Daten-Konvertierung und Datei-Kompression kennen und fachlich entsprechend einsetzen
- 285. Eine einfache Erfassungsmaske erstellen
- 286. Software zum Datentransfer bzw. zur Datenübermittlung parametrisieren und benutzen
- 287. Ein elektronisches Post-Verzeichnis des Unternehmens verwalten

Beispiele : Niveau 3

- 288. Anwendungswerkzeuge installieren und unterhalten, einen Computerbestand mit verschiedener Ausstattung betreuen
- 289. Einen kompatiblen Hardware-Bestand unter der Verantwortung des Administrators unterhalten
- 290. Dokumentarische EDV-Anwendungen in Übereinstimmung mit der Unternehmensausrichtung medienunabhängig entwickeln
- 291. Kenntnis über Maßnahmen zur Datensicherheit, insbesondere über die einzusetzenden Verschlüsselungsverfahren, Firewall, Virenerkennungssoftware und Filtersysteme
- 292. Ein Netzwerk einrichten und unterhalten; dieses sowohl logisch als auch physisch modifizieren

Beispiele : Niveau 4

- 293. Eine EDV-Strategie erstellen und ihre Durchführung organisieren
- 294. Das Pflichtenheft und die Spezifizierungen für ein Informations- bzw. Dokumentationssystem erstellen, Systemauswahl treffen und einsetzen
- 295. Verschiedene Betriebssysteme benutzen, wie Windows NT, Unix, etc., dabei auf ihre Vor- und Nachteile bezüglich des Informationssystems achten
- 296. Die Dienste eines Netzwerks den Bedürfnissen und Beschränkungen des Systems entsprechend optimieren

GRUPPE C – KOMMUNIKATION

C01 – MÜNDLICHE KOMMUNIKATION

Sich mit Hilfe von mündlichen Formen und Werkzeugen, in verschiedenen beruflichen Feldern ausdrücken und verständlich machen

Beispiele : Niveau 1

- 297. Sich zu einem Fachthema in einer einfachen, für jedermann verständlichen Sprache ausdrücken
- 298. Ein Gespräch mit wenigen Gesprächspartnern führen und leiten
- 299. Besucher oder Sitzungsteilnehmer empfangen und sich um sie kümmern

Beispiele : Niveau 2

- 300. Über eine Sitzung mündlich berichten
- 301. Zuhören, neu formulieren, erklären, orientieren oder einen Kollegen in einem beruflichen Umfeld beraten
- 302. Einen Dialog mit einem Gesprächspartner führen, um ihm bei der Neuformulierung einer Frage oder einer dokumentarischen Anfrage helfen
- 303. Vor einer kleinen bzw. bekannten Zuhörerschaft eine Informationssitzung leiten und einfache Mitteilungen machen

Beispiele : Niveau 3

- 304. Einen mindestens halbstündigen Vortrag halten, dabei Bildmaterial verwenden
- 305. Eine offene oder halboffene Befragung durchführen
- 306. Einen Verfahrensablauf bzw. Verfahrensschritte mündlich erläutern
- 307. Eine Präsentationsrunde leiten und organisieren

Beispiele : Niveau 4

- 308. Eine Diskussionsrunde leiten, öffentlich an einer Auseinandersetzung über fachliche Fragen teilnehmen
- 309. Eine improvisierte Rede strukturieren
- 310. Unterschiedliche, komplexe Fakten und Ideen sofort mündlich zusammenfassen
- 311. Je nach den Zielsetzungen und dem Umfeld bzw. je nach Zuhörerschaft seinen mündlichen Ausdruck wählen und anpassen
- 312. Sich einem Interview für das Fernsehen, das Radio und andere Medien stellen

C02 – SCHRIFTLICHE KOMMUNIKATION

Sich in verschiedenen beruflichen Situationen schriftlich ausdrücken und verständigen; in der Fachsprache verfasste Dokumente lesen und verstehen;

Beispiele : Niveau 1

- 313. Eine schriftliche Anweisung verstehen und sie befolgen
- 314. Ein Formular ausfüllen
- 315. Nach Empfang eines Besuchers bzw. eines Telefonanrufs eine einfache Meldung fehlerfrei (Rechtschreibung und Grammatik) verfassen
- 316. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Notiz, Brief, Bericht, Post, Text, Protokoll, E-Mail, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 317. Eine Gebrauchsanleitung, eine technische Spezifikation, ein Verwaltungsschreiben, einen Fragebogen richtig verstehen
- 318. Einen gängigen Schriftwechsel führen, ein einfaches Sitzungsprotokoll verfassen
- 319. In einem Dokument Rechtschreibfehler und falsche Ausdrücke korrigieren
- 320. Die Normen zur formalen Anfertigung eines Dokuments beachten (Titelseite, Zusammenfassung, Bibliographie, etc.)

Beispiele : Niveau 3

- 321. Die Hauptargumente aus einem schnell gelesenen Text ziehen können
- 322. Einen Text, eine Zusammenfassung, einen Bericht verfassen
- 323. Eine Diskussion über wissenschaftliche, technische oder Verwaltungsfragen protokollieren
- 324. Einen fremden Text bis ins Detail (Ausdruck, Syntax, Stil) korrigieren bzw. neu verfassen
- 325. Wirksame Titel und Aufhänger finden

Beispiele : Niveau 4

- 326. Ein Dokument selbst entwerfen und verfassen und darin Ideen, Argumente und Schlussfolgerungen vorlegen und entwickeln
- 327. Seinen Schreibstil dem Kunden bzw. der Zielgruppe anpassen
- 328. Ein berufliches Szenario bzw. Skript entwerfen und anfertigen: Vorstellung des Unternehmens, Start eines Projekts, etc.
- 329. Jegliche Art von Korrespondenz verfassen, für die komplexe und unterschiedliche Texte, Daten und Fakten verstanden, interpretiert und zusammengefasst werden müssen

C03 – AUDIOVISUELLE KOMMUNIKATION

Sich mit Hilfe von Mitteln und Werkzeugen aus dem Bereich Bild und Ton ausdrücken und verständigen.

Beispiele : Niveau 1

- 330. Diverse audiovisuelle Informationsträger voneinander unterscheiden
- 331. Die Gruppe der unbeweglichen und animierten Bilder identifizieren können
- 332. Folgende Begriffe kennen und definieren können : Bild, Ikone, Schema, Grafik, Maßstab, Diapositiv, Diavorführung, Fotografie, grafische Semiotik, Film, Videogramm, Bildschirm, Geräuschkulisse, Videokamera, Videoprojektor, Tonstreifen, Montage, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 333. Einfache Informationen in einer Karte, einem Schema oder einer Zeichnung etc. darstellen
- 334. Den informativen Inhalt einer Bildserie beschreiben können
- 335. Informationen von einer grafischen Darstellungsform in eine andere umwandeln
- 336. Ein Bild, ein Schema, eine Grafik etc. erzeugen oder ein Bild aus einer Bilddatenbank, je nachdem was mitzuteilen ist, heraussuchen
- 337. Anlässlich interner oder externer Ereignisse, Aufnahmen machen und eine einfache audiovisuelle Montage erstellen

Beispiele : Niveau 3

- 338. Ein komplexes Thema betreffende Informationen als Schema, Karte, in Bildform etc. darstellen
- 339. Den Informationsinhalt eines Themas in der Form eines audiovisuellen Dokuments (Bild, Grafik, Fotografie, Karte, etc.) darstellen
- 340. Die Qualität eines audiovisuellen Dokuments auf inhaltlicher, technischer und ästhetischer Ebene beurteilen
- 341. Mit den Fachleuten des Bereichs die Etappen einer audiovisuellen Darstellung konzipieren

Beispiele : Niveau 4

- 342. Im Rahmen eines Kommunikationsplans eine audiovisuelle Präsentation entwerfen
- 343. Dieses System zielgruppengemäß (kulturelle Unterschiede) gestalten (Inhalt und Medium)

C04 – EDV-GESTÜTZTE KOMMUNIKATION

Sich in verschiedenen Berufsfeldern, dank Bürosoftware, ausdrücken und verständlich machen : Verwaltung von Verzeichnissen und Dokumenten, Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Rechner, Datenbestand, Bild und Präsentation, E-Mail.

Beispiele : Niveau 1

- 344. Die gängigen Funktionen eines Betriebssystems benutzen, um ein Programm zu starten, eine Datei abzuspeichern oder zu suchen, Dateien in Verzeichnissen verwalten, Register neu organisieren, Eigenschaften einer Datei, eines Verzeichnisses überprüfen (Größe, Datum, Betreff einer E-Mail etc.), Druckvorschau ansehen, etc.
- 345. Ein einfaches Dokument mit Hilfe einer Bürosoftware erstellen (Brief, Bericht, Tabelle, grafische Darstellung, etc.)
- 346. Gängige Dateitypen erkennen
- 347. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Betriebssystem, Programm, Parameter, Eigenschaften, Baumstruktur, Register und Verzeichnis, Dokument und Datei, Adresse, Fenster, Speicher, Netz-Etikette, Modell

Beispiele : Niveau 2

- 348. Einfache Rechenformeln in einem Tabellenblatt benutzen
- 349. Eine Anwendung personalisieren
- 350. Eine Dokumentseite druckfertig formatieren (Kopf, Fuß, Rand, Ausrichtung, Inhaltsverzeichnis, Stil, etc.)
- 351. Automatische E-Mail-Filterfunktionen für Mail-Software einsetzen
- 352. Ein Objekt in ein Dokument einfügen (Tabelle, Bild, andere Dateien)
- 353. Ein vorprogrammiertes Makro oder *Script* ausführen
- 354. Den Hardwarezustand kontrollieren und passende Werkzeuge anwenden können (Antivirus, Kompressor, Defragmentierungstools, etc.)

Beispiele : Niveau 3

- 355. Fortgeschrittene Rechenfunktionen eines Tabellenkalkulationssystems benutzen, die passendste Grafik auswählen, um eine Information zu vermitteln (Tortendiagramm, Balkendiagramm, Kurve, etc.)
- 356. Die Felder jeder Tabelle und die Auswahllisten eines DBMS bestimmen
- 357. Daten einer Verwaltungsanwendung, eines Adressbuches, etc. im- bzw. exportieren
- 358. Fußnotensystem, Anmerkungen bzw. Abänderungsfunktionen in einem Dokument verwenden
- 359. Eine Präsentation vorbereiten
- 360. Bereitstellung gemeinsamer Dateien und eines Druckers im Netz organisieren

Beispiele : Niveau 4

- 361. Modelle bzw. Stilvorgaben, automatische Suchvorgänge oder Verteilungsberichte (Listen oder Tabellen) für Dokumente konzipieren
- 362. Gemeinsame Verwendung von Verzeichnissen oder Druckern im Netz
- 363. Makros oder *Scripts* konzipieren, um die partielle Produktion von Dokumenten zu automatisieren (Elemente für die Titelseite eines Berichts, Rechenvorgänge für mehrere Tabellen, etc.)

C05 – FREMDSPRACHENPRAXIS

Eine Fremdsprache sowohl im Alltag als auch im Berufsleben verstehen und sprechen.
--

Beispiele : Niveau 1

- 364. Den Hauptinhalt eines Dokuments, zum Beispiel eines Zeitungsartikels verstehen
- 365. Einen Kontakt mit dem Gesprächspartner durch einige einfache Sätze herstellen können

Beispiele : Niveau 2

- 366. Im Alltag und Beruf andere verstehen und sich verständlich machen
- 367. Einige einfache Sätze syntaktisch korrekt strukturieren und schreiben
- 368. Ein einfaches gehörtes oder gelesenes Fachdokument zusammenfassen
- 369. Die Anweisungen eines EDV-Programms oder eines Suchwerkzeugs im Internet richtig verstehen

Beispiele : Niveau 3

- 370. Sich aktiv an aktuellen Fachgesprächen beteiligen, eine Entscheidung erläutern, eine Regelung rechtfertigen, ein Verfahren erklären
- 371. An einer Arbeitssitzung oder einem Seminar in der gegebenen Sprache teilnehmen
- 372. Einen allgemeinen oder beruflichen Schriftwechsel in der richtigen Syntax bearbeiten
- 373. Korrekturlesen (in der gegebenen Sprache)
- 374. Ein Sitzungsprotokoll verfassen

Beispiele : Niveau 4

- 375. Einen Artikel, Bericht, eine Zusammenfassung verfassen oder eine Konferenz in der jeweiligen Sprache halten
- 376. Ein komplexes, fachliches Dokument übersetzen
- 377. Bei einer Sitzung unvorbereitet einen Dolmetscher ersetzen (Konsektivdolmetschen)
- 378. Ein Abkommen bzw. einen Vertrag mit ausländischen Gesprächspartnern aushandeln

C06 – ZWISCHENMENSCHLICHE KOMMUNIKATION

Die Beziehungen mit Einzelpersonen und Gruppen in jeder Situation von Kommunikation, Information und Verhandlung erleichtern.

Beispiele : Niveau 1

- 379. Sich seiner Stellung gegenüber dem Gesprächspartner bewusst sein und den richtigen Ton finden
- 380. Den Empfang einer Mitteilung überprüfen und bestätigen
- 381. Folgende Begriffe kennen und definieren können : Diskussion, Konflikt, Gegenüberstellung, Konsens, Verhandlung, Argumentation, Beweisführung, Zugeständnis, Vertrauen, Aufmerksamkeit, Überzeugung, Einfluss, Manipulation, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 382. Das Verhalten, die Interessen und Motivationen der Teilnehmer an einer Gruppenveranstaltung analysieren
- 383. Sich mit seinen Partnern so verhalten, dass das gewünschte Ergebnis unter optimalen Bedingungen erreicht wird
- 384. Ein fremdes kulturelles Umfeld verstehen und berücksichtigen
- 385. Eine Verhandlung so durchführen, dass keine der beiden Parteien sich benachteiligt fühlt
- 386. Eine Information übermitteln und sich dessen versichern, dass diese angekommen ist und verstanden wurde

Beispiele : Niveau 3

- 387. Argumente und Darstellungsmethoden auswählen, um in einer Verhandlung auf Einwände reagieren zu können
- 388. Eine Verhandlung von der Vorbereitung bis zum Ende leiten können und dabei angemessene Strategien anwenden
- 389. Seine Sprache, Methoden und sein pädagogisches Vorgehen den Zuhörern anpassen
- 390. Eine Sitzung oder ein elektronisches Diskussionsforum leiten
- 391. Meinungsverschiedenheiten im Rahmen einer Gruppenveranstaltung erkennen und als Vermittler auftreten

Beispiele : Niveau 4

- 392. Eine Verhandlung leiten, in der verschiedene Teilnehmer gegensätzliche Interessen vertreten, dabei die strategischen Interessen seines Unternehmens verfolgen
- 393. Krisensituationen vorbeugen und managen

C07 – BETRIEBLICHE KOMMUNIKATION

Öffentlichkeitsarbeit inner- und außerhalb des Unternehmens konzipieren und umsetzen.

Beispiele : Niveau 1

- 394. Die eigenen Informationsprodukte identifizieren
- 395. Werkzeuge zu Werbezwecken vorbereiten und einsetzen: Folien, Diavorträge, Tageslichtprojektor, Videorecorder, Overheadprojektor, Stände, etc.
- 396. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Multimedia, Intranet, Presseschau, Vervielfältigungsrecht, Faltblatt, grafische Anleitung, Werbung, Aufhänger, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 397. Den Nutzern Informationsprodukte der Einrichtung näher bringen: zum Beispiel eine Datei zum personalisierten Versand einer Presseschau verwalten
- 398. Informationen im Intranet zur Verfügung stellen
- 399. Die Elemente einer Pressemappe und Empfängerliste zusammenstellen und vorbereiten
- 400. Die für eine Veranstaltung oder einen Ausstellungsstand erforderlichen technischen Mittel inventarisieren und aussuchen

Beispiele : Niveau 3

- 401. Den Kommunikationsbedarf definieren und ein entsprechendes Pflichtenheft verfassen
- 402. Die nötigen Mittel entweder mit der Dienststelle für Öffentlichkeitsarbeit oder mit einer Kommunikationsagentur verhandeln und umsetzen
- 403. Dokumente (alle Träger) entwerfen, um seine Aktivitäten darzustellen

Beispiele : Niveau 4

- 404. In Einklang mit der Kommunikationsstrategie seines Unternehmens, eine Kommunikationspolitik seiner Aktivitäten konzipieren : Ziele, Positionierung, Budget, Botschaft, etc.
- 405. Versichern, dass der Kommunikationspolitik Folge geleistet wird
- 406. Bewertungsmethoden einsetzen und Kommunikationspolitik weiterentwickeln
- 407. Eine kulturelle und pädagogische Politik durch nutzerorientierte Aktivitäten erstellen und entwickeln (inner- und außerhalb des Unternehmens)

GRUPPE M – MANAGEMENT

M01 – GLOBALES INFORMATIONS MANAGEMENT

Eine Politik zur Informationsverwaltung in einem Unternehmen definieren und verstehen ; an der Durchführung teilnehmen und Tätigkeiten bzw. Vorgänge passend, effizient und koordiniert organisieren.

Beispiele : Niveau 1

- 408. Die verschiedenen Komponenten der Informationsverwaltung identifizieren können: personelle, technische, finanzielle und rechtliche Komponenten
- 409. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : dokumentarische Vermittlung, Informationsmanagement, *Records Management*, *Knowledge Management*, Wirtschaftsinformationen, Wissensmanagement, dokumentarisches Netz, Lebenszyklus von Dokumenten, Informationsfluss, Informationssicherheit, Vertraulichkeit, Informationskultur, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 410. Die Beziehungen des Informationssystems zu seinem internen bzw. unternehmensexternen Umfeld identifizieren
- 411. Die Organisationsform, das globale Projekt einer Einrichtung und Konsequenzen im Rahmen der Informationsverwaltung identifizieren können
- 412. Die Informationsbedürfnisse für das Unternehmen und ihre Bedeutung für die interessierten Nutzer identifizieren und kennen
- 413. Folgende Informationsflüsse identifizieren : extern/intern, intern/extern, intern/intern
- 414. Sicherheitsregeln anwenden können : Vertraulichkeit, Datensicherung, Schutz vor Hackern und Viren, Zugangskontrolle, etc.

Beispiele : Niveau 3

- 415. Eine Verflechtung dokumentarischer Einheiten oder Verwaltungsverfahren innerhalb eines Unternehmens, eines Berufszweiges oder Territoriums organisieren, zum Beispiel ein Netz für einen strategischen Informationsdienst erschaffen
- 416. Im Rahmen des Informationsmanagements Normen wie ISO oder DIN verwenden: zum Beispiel *Records Management*-Normen, Normen für Meta-Daten, etc.
- 417. Rollen und Verantwortungsbereiche der Informationsverwalter, unter Berücksichtigung der Unternehmensziele bestimmen
- 418. Die Funktionalität der Mechanismen gewährleisten, die Informationen vor unbefugtem Zugang, Nutzung und Zerstörung schützen sollen
- 419. Störungsfaktoren im Informationssystem erkennen
- 420. Maßnahmen ergreifen, die die operationelle Kontinuität des Informationssystems garantieren

Beispiele : Niveau 4

- 421. Dazu beitragen, dass die Information als strategisches Gut auf der Unternehmensebene anerkannt wird
- 422. Innerhalb eines Unternehmens ein globales, integriertes Informationsmanagement-System konzipieren und vorschlagen
- 423. Anleitungs- und Organisationsmethoden weiterentwickeln, dabei Kooperation, Interaktivität und Flexibilität eines Informationssystems favorisieren
- 424. Die Einsetzung von Systemen zur Identifikation, Messung und Überwachung von Risiken im Rahmen der Informationsverwaltung kontrollieren und beaufsichtigen: Überschwemmung, System-Hacker, Diebstahl, etc.
- 425. Lösungen zur Wiederaufnahme der Arbeit nach einem größeren Vorfall antizipieren
- 426. Methodologische Anleitungen für globales Informationsmanagement erarbeiten oder Einfluss auf den Inhalt existierender Anleitungen und Normen haben

M02 – MARKETING

Die Position der Informationstätigkeit seiner Firma in seinem strategischen und konkurrierenden Umfeld analysieren und situieren ; diese Strategie vertreten und passende Werkzeuge dafür bereitstellen.

Beispiele : Niveau 1

- 427. Zwischen Informationsprodukten bzw. –diensten in seinem Unternehmen und diversen Nutzer/Kunden-Kategorien unterscheiden können
- 428. Objektive (messbare) Daten über Nutzer und Kunden sammeln: Einschreibungen, Besucherhäufigkeit, mündliche Anfragen, Konsultation, Ausleihe, etc.
- 429. Folgende Begriffe kennen und definieren können: Markt, Marktanteil, Nutzer, Umfrage, Zielgruppe, Kunde, Strategie, Marketingkonzept, Konkurrenz, Direktmarketing, Medien, Kommunikation, Verteilernetz, *Mailing*, Forum, Messe, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 430. Direkte / indirekte Konkurrenz situieren (konkurrierende Informationsflüsse)
- 431. Bereits erstellte Umfragemethoden benutzen, erfasste Daten analysieren und graphische Darstellungen veröffentlichen...
- 432. Für eine Marktforschungsstudie (für ein Produkt oder eine Dienstleistung) relevante und notwendige Informationen identifizieren und zusammenstellen
- 433. Die erhaltenen Informationen/Angaben auswerten

Beispiele : Niveau 3

- 434. Marktumfrage-Methoden nach den Bedürfnissen der Nutzer/Kunden bzw. des Marktes auswählen (quantitativ, qualitativ)
- 435. Die Umfrage in einer strategischen Perspektive von Lösungsvorschlägen konzipieren
- 436. Nach einer Umfrage Empfehlungen und Auswahlmöglichkeiten formulieren

Beispiele : Niveau 4

- 437. Nach der Zielgruppen-Definition und der Konkurrenzanalyse, eine globale Marketingstrategie erstellen und eine “Produktstrategie” erarbeiten
- 438. Die Durchführbarkeit eines Projektes einschätzen (Logistik, Entwicklungs- und Markteinführungskosten, erwartete Ergebnisse, Zeitplan, Team, etc.)
- 439. Ein Marketing-Reporting entwerfen, um der Umsetzung der Zielsetzungen zu folgen
- 440. Die Ergebnisse einer Zufriedenheitsanalyse in die Marketingstrategie integrieren, dabei Interaktionen mit Nutzern/Kunden aufrechterhalten
- 441. Innovationen beobachten, um Entwicklungen in der Firma zu antizipieren

M03 – VERKAUF UND VERTRIEB

Nutzer- bzw. Kundendienste entwickeln, dabei Kommunikation mit dem Kunden pflegen; Methoden zur Einhaltung von Verpflichtungen des Dienstleisters gegenüber dem Kunden einsetzen und anwenden und ihre Wirksamkeit prüfen.

Beispiele : Niveau 1

- 442. Den Verkauf oder Vertrieb von Produkten bzw. Standardinformationsdiensten vornehmen
- 443. Folgende Begriffe verstehen und definieren können: Kunde, Verkauf, Vertrag, Tarif, Kostenvoranschlag, Rechnung, Verkaufs-Zielgruppe, Kundendienst, *Mailing*, Kundenbetreuung, Werbung, Vertrieb, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 444. Mit einem Handelspartner, Kunden, Lieferanten sprechen
- 445. Einen potentiellen Kunden ausfindig machen, ihn über ein Produkt oder einen Informationsdienst beraten (Tarif, Aktualisierungsbedingungen, vereinfachtes Angebot, etc.) und seiner Direktion Rückmeldung zur Kundenerwartung geben
- 446. Mailing-Aktionen vorbereiten und durchführen, ggf. wiederholen
- 447. Reklamationen entgegennehmen, verstehen und bearbeiten, wenn nötig zu gegebenem Moment weiterleiten

Beispiele : Niveau 3

- 448. Einen Plan zur Neukundenakquisition organisieren, den Zielgruppen entsprechend einen technischen bzw. wirtschaftlichen Argumentkatalog verfassen; Budget für diesen Plan aufstellen
- 449. Die wirtschaftlichen Komponenten eines Informationsproduktes bzw. -dienstes analysieren: Finanzanalyse und technische Durchführbarkeit
- 450. Einen globalen Aktionsplan für die Entscheidungsträger ausarbeiten: Zielsetzungen, Durchführbarkeit, Remission, Kontrolle
- 451. Vertrieb und Verteilung des Produktes bzw. der Serviceleistung mit den internen und externen Partnern verhandeln: Dateneingabe in ein Portal, Abonnement-Kampagnen, Auswahl der Verkaufsform (pauschal, nach Verbrauch, etc.)
- 452. Vertragliche Bindungen in den Verkaufsverträgen beachten
- 453. Sonderangebots-Aktionen und Werbematerial vorschlagen
- 454. Eine Tariftabelle erstellen

Beispiele : Niveau 4

- 455. Einen Vertriebskanal (Intranet, Extranet, Abonnement, etc.) oder eine Vertriebsart (pauschal, monatlich, jährlich, etc.) für das Produkt oder die Informationsdienstleistung marktgerecht auswählen
- 456. Einen handelsüblichen Vertrag für Verkauf von Leistungen oder Produkten konzipieren, erstellen und prüfen; diesen juristisch überprüfen und bestätigen lassen
- 457. Die administrative und finanzielle Einhaltung eines Vertragsverlaufs gewährleisten
- 458. Verkaufs- und Vertriebszielsetzungen aufstellen und deren Anwendung in den vorhergesehenen Fristen kontrollieren
- 459. Werkzeuge zur Kontrolle der Kundenzufriedenheit erstellen und deren Anwendung im Team nachprüfen (Besprechungen, Gutachten, etc.)
- 460. Sonderangebots-Aktionen und Werbematerial beschließen und durchführen
- 461. Eine Tariftabelle beschließen
- 462. Kapitalrendite (ROI) kalkulieren und dem Ergebnis folgen

M04 – BUDGETVERWALTUNG

Ein Budget ausarbeiten, finanzielle Ressourcen einer Einrichtung und deren Einsatz kontrollieren und optimieren.

Beispiele : Niveau 1

- 463. Gewisse Indikatoren nach Vorgaben streng kontrollieren : geleistete Arbeitsstunden, Produktionsvolumen, verbrauchte Menge, etc.
- 464. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Kostenvoranschlag, Rechnung, Mehrwertsteuer, Brutto/ Netto, Belastungsanzeige, Zahlschein, Last, Produkt, Haushalt, Rabatt, Guthaben, Quantitativdaten, Finanzwesen, Kosten, Gewinn, Gewinnspanne, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 465. Produkte, Kosten und Planstellen in einem Haushalt identifizieren
- 466. Zwischen verfügbarem Budget und erzieltm Budget unterscheiden können
- 467. Routinekontrollen zur Konformität von Bestell-, Liefer-, Versand- und Zahlscheinen durchführen
- 468. Ein Reporting-Bord zur Verfolgung von Kosten und Erträgen stetig aktualisieren

Beispiele : Niveau 3

- 469. Methoden zur Ermittlung der Selbstkosten kennen und durchführen ; Teil- bzw. Vollkosten, Grenzkosten ermitteln
- 470. Unstimmigkeiten im Reporting bzw. in der Betriebsbuchhaltung auffinden
- 471. Verkaufspreis und Gewinnspanne ermitteln können
- 472. Einen Haushaltsplan erstellen und umsetzen
- 473. Nützliche Indikatoren zur Kontrolle der Rechnungsführung definieren und erläutern können

Beispiele : Niveau 4

- 474. Ein größeres Haushaltsbudget kalkulieren und seine Einhaltung kontrollieren
- 475. Ein Reporting-System zur Kontrolle der Leistungen der Einrichtung bzw. der Ergebnisse eines umfangreichen Projektes entwerfen
- 476. Haushaltsmodelle zur Entscheidungsfindung konzipieren

M05 – PROJEKT- UND PLANUNGSMANAGEMENT

Vorhaben und Projekte unter Berücksichtigung aller Einflussfaktoren (Personal, Wirtschaftlichkeit, Termine, Vorschriften, etc.) planen, steuern, regeln und kontrollieren.

Beispiele : Niveau 1

- 477. Einen einfachen Plan zur Realisierung einer Aufgabe erstellen
- 478. Die benötigte Zeit für die Erledigung von Aufgaben einschätzen
- 479. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Organisation, Verfahren, Planung, Reporting-Bord, Projekt, Terminplan, Aufgabe, Arbeitslast, Frist, Zielsetzung, Projektgruppe, Organigramm, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 480. Teilweise Verantwortung in einer Projektgruppe übernehmen, dabei die im Pflichtenheft festgelegten Zielsetzungen bezüglich Preis, Leistung und Fristen einhalten
- 481. Alle nötigen Informationen zum Entwicklungsstand eines Projekts zusammenstellen
- 482. Eine Soll/Ist-Analyse erstellen und Unterschiede zwischen Soll und Ist identifizieren

Beispiele : Niveau 3

- 483. Im Rahmen der Einrichtung eines neuen Informations- oder Organisationssystems ein Pflichtenheft verfassen
- 484. Einen Projektablauf global betreuen, dabei Kosten, Fristen und Ressourcen für die jeweiligen Aufgaben definieren
- 485. Einen Terminplan mit mehreren gleichzeitigen Arbeitsvorgängen erstellen und dessen Durchführung kontrollieren (z.B. Methodologie PERT)
- 486. Die Koordinierung einer Projektgruppe übernehmen
- 487. Die wichtigsten Punkte im Projektablauf erkennen : Einhalten des Zeitplans, Personal, Finanzen und Technik, und sie korrigieren
- 488. Mit den Auftraggebern und zukünftigen Nutzern des Projekts kommunizieren

Beispiele : Niveau 4

- 489. Ein komplexes Organisationsprojekt entwerfen und umsetzen
- 490. Vorgänge, Methoden und Werkzeuge, die die beste Koordination der Projektmittel und –partner ermöglichen, zur Projektverwaltung und Problemlösung auswählen und anwenden
- 491. Ein Pflichtenheft oder eine Ausschreibung beaufsichtigen
- 492. Die Projektdurchführung und zugehörige Projektgruppen beaufsichtigen

M06 – BEURTEILUNG UND EVALUIERUNG

Die Stärken bzw. Schwächen eines Produkts, einer Dienstleistung, eines Dokumentationssystems oder einer Einrichtung identifizieren ; Bewertungsindikatoren ausarbeiten, einsetzen und benutzen ; ein Reporting-Bord verwalten, sich einem Qualitätsprüfungsverfahren unterziehen.

Beispiele : Niveau 1

493. Nach vorab definierten Kriterien persönlich oder mit speziellen Mitteln eine Zählung durchführen oder eine Beobachtungsliste erstellen: zum Beispiel Zählung von Besuchern, Anfragen, Website-Besuchern, angezeigten Dokumenten, etc.

494. Folgende Begriffe kennen und definieren können : Betriebsstörung, Prognose, Audit, Indikator, Handbuch, Verfahren, Pflichtenheft, Verbraucherstudie, Kundenzufriedenheitsanalyse, Reporting-Bord, Qualitätsprüfungsverfahren, Eigenbilanz, *Benchmarking*

Beispiele : Niveau 2

495. Den Hauptnutzen eines Produktes bzw. einer Dienstleistung identifizieren

496. Gelegentliche oder permanente Störungen an einem Arbeitsplatz identifizieren, *Check-up* eines Werkzeugs vornehmen (Datei, Datenbank etc.)

497. Eine Methode zur Qualitätskontrolle und Problemlösung anwenden

498. Aktivitäts-, Qualitäts- und Zufriedenheitsindikatoren regelmäßig aktualisieren

499. Eine Soll/Ist Analyse im Vergleich mit vorhergehenden Indikatoren durchführen

Beispiele : Niveau 3

500. Eine Befragungsanleitung und/oder einen Fragebogen zur Projektstrategie entwerfen und umsetzen ; die Ergebnisse der Studie analysieren und implementieren

501. Werkzeuge zur Optimierung der Leistungen eines Produktes bzw. einer Dienstleistung nach einer angemessenen Methode (Wert-, Qualitätsanalyse) einsetzen

502. Anhand einer Bewertungsskala, die eine Positionierung ermöglicht, Testvergleiche von dokumentarischen Werkzeugen (Thesaurus, Software, etc.) oder Produkten durchführen (*Benchmarking*)

503. Anhand eines Schemas bzw. eines Handbuchs ein Audit (Qualitätsüberprüfung) durchführen

Beispiele : Niveau 4

504. Eine umfassende Prognose für das Informationssystem ausarbeiten und erstellen, angepasste Lösungen finden, ein Anleitungsschema zur Reorganisation konzipieren

505. An der Konzipierung und Umsetzung eines Handbuchs teilnehmen

506. An der Konzipierung und Umsetzung eines komplexen Qualitätsmanagementsystems in allen Details teilnehmen

M07 – PERSONALMANAGEMENT

Gemäß Gesetzesvorgaben und anderer Vorschriften sowie unter Berücksichtigung der Unternehmensziele, die Integration, Effizienz und Entfaltung der Mitarbeiter einer Arbeitseinheit garantieren. Zum Zwecke ihrer beruflichen Entwicklung Fachwissen und Erfahrung an die Mitarbeiter weitergeben. Arbeitseinheiten organisieren. Seine Zeit effizient einteilen, dabei Prioritäten und ggf. den Zeitplan der Mitarbeiter beachten.

Beispiele : Niveau 1

- 507. Einen Zeitplan und dessen Prioritäten einhalten, dabei vorgegebene Fristen beachten
- 508. Folgende Begriffe verstehen und definieren können : Arbeitsvertrag, Einstufung, Vergütung, Arbeitsplatzprofil, Anstellung, Status, Betriebsvereinbarung, Gewerkschaftsorganisation, Tarifvertrag, Betriebsrat, Personalbeauftragter, Kompetenzhandbuch, Weiterbildung, Praktikum, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 509. Einen Arbeitsplan für einfache Tätigkeiten anfertigen
- 510. Die üblichen Personalverwaltungsaufgaben erfüllen : Personalakten erstellen, eine Gehaltsabrechnung erläutern, einen Urlaubsplan anlegen, Hygiene- und Sicherheitsregeln beachten
- 511. Einen Praktikanten einstellen und betreuen, einen Arbeitsplan für den Praktikanten erstellen
- 512. In einem Zertifizierungsverfahren seine eigenen Kompetenzen mit Hilfe eines Handbuchs einschätzen

Beispiele : Niveau 3

- 513. Teamarbeit organisieren
- 514. Ein Arbeitsplatzprofil ausarbeiten und entwickeln, zugehörige Kompetenzen beschreiben
- 515. Individuelle Gespräche mit den Mitgliedern seines Teams führen
- 516. Die Art eines beruflichen Fehlers erkennen
- 517. Maßnahmen zur Integrierung von Praktikanten und neuen Mitarbeitern durchführen
- 518. Einem Teammitglied helfen eine Bewerbungsmappe für die Zertifizierung zu erstellen

Beispiele : Niveau 4

- 519. Arbeitsbedingungen und -organisationen in allen Bereichen optimieren
- 520. Die Weiterentwicklung des Berufs antizipieren, dabei auf die Entwicklung anderer dokumentarischer Einrichtungen und Fachverbände auf nationaler und internationaler Ebene achten
- 521. Einstellungsverfahren zusammen mit der Personalabteilung erstellen oder anpassen
- 522. Ein Bewertungs-, Einstellungs- oder Kündigungsgespräch führen
- 523. Gemäß dem Arbeitsrecht, das Personalmanagement einer dokumentarischen Einrichtung leiten : Gehälter, Prämien, Einstellungsentscheidung, interne Beförderung, Weiterbildung, etc.
- 524. Bedürfnisse diagnostizieren, Fortbildungsmaßnahmen bestimmen und sie im Rahmen des Weiterbildungsplans des Unternehmens verhandeln
- 525. Die professionellen Kompetenzen eines Zertifizierungskandidaten mit Hilfe eines Handbuchs einschätzen

M08 – WEITERBILDUNG UND TRAINING

Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen und –maßnahmen konzipieren und durchführen.

Beispiele : Niveau 1

- 526. Zielsetzungen, Besucher und Inhalte einer Weiterbildungsveranstaltung identifizieren
- 527. Sich um die materielle Organisation einer Weiterbildungsveranstaltung kümmern (Einschreibung, Saalreservierung, logistische Vorbereitungen, etc.)
- 528. Folgende Begriffe verstehen und definieren können: berufliche Fortbildung, Weiterbildung, Fernunterricht, *e-learning*, Lernziel, Selbstausbildung, Didaktik, Weiterbildungsveranstaltung, Voraussetzung, Test, Anerkennung gebrachter Leistung, Zertifizierung, etc.

Beispiele : Niveau 2

- 529. Die wichtigsten Institutionen im Fort- und Weiterbildungsbereich kennen
- 530. Sich aktiv in Weiterbildungsmaßnahmen engagieren (Führungen organisieren, eine Aktivität vorstellen, eine Datenbank vorführen, etc.)
- 531. Ein Tutorium halten oder Fachwissen mit Hilfe der vorhandenen Medien an Nutzer und Kollegen weitergeben

Beispiele : Niveau 3

- 532. Die Weiterbildungsbedürfnisse identifizieren und Mittel finden, diese mit Hilfe interner Ressourcen oder externer Einrichtungen durchzuführen
- 533. Das Lernziel bzw. die Teilnehmer einer Weiterbildungsmaßnahme für Nutzer, Studenten etc. definieren
- 534. Pädagogische Ziele und Inhalte einer Weiterbildungsmaßnahme erläutern: zum Beispiel Informationsrecherche im Internet oder Nutzung der Quellen
- 535. Die didaktischen Methoden, Werkzeuge und technischen Mittel (Software, Overheadprojektor, Powerpoint-Präsentation, Netzwerkverbindung, etc.) einer Weiterbildungsmaßnahme auswählen
- 536. Ein Seminarprogramm entwerfen, einen Zeitplan erstellen, notwendige Materialien und Personal bereitstellen
- 537. Ein Seminar durchführen und bewerten

Beispiele : Niveau 4

- 538. Einen kompletten Fort- und Weiterbildungsplan ausarbeiten und durchführen, dabei Erwartungen, Kenntnisse und Erfahrungen der Lernenden bzw. nützliche interne und/oder externe Ressourcen berücksichtigen
- 539. Innovative Lernmethoden, wie *e-learning* oder Fernunterricht, anwenden und weiterentwickeln
- 540. Der Entwicklung des rechtlichen Rahmens der Fort- und Weiterbildung folgen und auf seine Anwendung achten
- 541. Die Ausbildung von Ausbildern durchführen

GRUPPE S – ZUSATZWISSEN

S01 – KOMPLEMENTÄRWISSEN

Die prinzipiellen Elemente einer/mehrerer Fremddisziplin(en) beherrschen, die von IuD-Fachleuten oft zur Problemlösung hinzugezogen werden (Wirtschaft, Recht, Linguistik, Psychologie, etc.) ; oder ein anderes Fachwissen beherrschen (zum Beispiel Musik, Medizin, Statistik, etc.), das folglich vertieft werden kann, um zu einer professionellen Spezialisierung zu avancieren. Diese Elemente bereichern ganz sicher die allgemeinen Kompetenzen von Fachleuten, und man sollte sich darauf vorbereiten, auch dieses zusätzliche Fachwissen, neben dem eigentlichen professionellen Fachwissen, zu bewerten. Diese Komplementärkenntnisse sind zahlreich, und man braucht dafür jedes Mal spezifische Bewertungsmethoden, die der Verantwortliche für die Bewertung von diesem hier präsentierten, nicht umsonst sehr allgemein und abstrakt formulierten Modell ausgehend, entwickeln sollte. Der Begriff "Disziplin" sollte bei der Bewertung immer durch die gegebene Disziplin ersetzt werden können.

Beispiele: Niveau 1 : Grundkenntnisse besitzen

- 542. Basiskenntnisse in einem Fachgebiet/ einer wissenschaftlichen Disziplin besitzen
- 543. Die wichtigsten Fachbegriffe seiner Disziplin verstehen
- 544. Einfache, praktische, konkrete Aufgaben erledigen

Beispiele : Niveau 2 : praktische Erfahrungen besitzen

- 545. Die Eigenheit der Konzepte einer Disziplin kennen
- 546. Mit den gängigen Werkzeugen, Produkten und Spezialtechniken umgehen können
- 547. Praktische Anweisungen geben können
- 548. Mit Fachleuten der jeweiligen Disziplin effizient zusammenarbeiten können

Beispiele : Niveau 3 : die Werkzeuge beherrschen

- 549. Techniken der Disziplin kennen, definieren und anwenden können
- 550. Eine angemessene Untersuchungs- oder Arbeitsmethode umsetzen
- 551. Eine für die Disziplin spezifische Situation interpretieren können
- 552. Ein Urteil fällen, das eventuell zu einer Anpassung oder Revision von Arbeitsabläufen führt

Beispiele : Niveau 4 : die Methoden beherrschen

- 553. Spezielle Mechanismen der Disziplin konzipieren
- 554. Neue, angemessene Werkzeuge, Produkte, Techniken oder Analysemethoden entwerfen
- 555. Komplexe Projekte konzipieren und durchführen, dafür angemessene Methoden entwickeln

Anmerkung : Diese eventuellen Zusatzkompetenzen sollten nicht mit der so genannten "Doppelkompetenz" verwechselt werden, die für die Ausübung zahlreicher spezifischer Berufe notwendig ist und die Verknüpfung einer globalen Kompetenz im IuD-Bereich mit der Kompetenz in einem anderen Bereich darstellt.

II – ERFORDERLICHE SOFT SKILLS

LISTE DER ZWANZIG GRUNDLEGENDEN SOFT SKILLS

Anmerkung: Die Reihenfolge in den sechs nachfolgenden Bereichen mag zufällig erscheinen. In Wirklichkeit folgt sie jedoch der alphabetischen Reihenfolge in der französischen Originalfassung, um somit eine vollständige Kohärenz zwischen ihrer Nummerierung in den verschiedenen Sprachfassungen zu gewährleisten. Im Übrigen hat diese scheinbare Unordnung keinen Einfluss auf die Bedeutung.

A – KONTAKTE

1 – **Autonomie** – Fähigkeit unabhängig von anderen Personen, sozialen Werten bzw. Erwartungen zu handeln. Die Initiative übernehmen und Entscheidungen treffen können, zwischen mehreren Lösungen entscheiden können, ohne sich an höhere Instanzen zu wenden, auch wenn sich eine Frage aufgrund einer unerwarteten Kombination von Elementen, deren Vorgänger bekannt sind, plötzlich anders darstellt.

2 – **Kommunikation**(sfähigkeit) – Mit anderen offen und effizient in Verbindung treten können. Eine Nachricht formulieren oder eine Information expliziten Charakters über angemessene Medien an eine Person oder ein bestimmtes Publikum weitergeben können ; Feedback anregen ; Mitteilungen nach der Wirkung beim Empfängerkreis anpassen.

3 – **Verfügbarkeit** – Konsequenz auf Anfragen und Vorschläge anderer eingehen, außer wenn man objektiv sagen kann, dass das eigene Projekt von größerer Wichtigkeit für die Allgemeinheit ist ; sich aus einer Aktivität ausklinken können, um auf Bedürfnisse, Anfragen eines Kollegen bzw. Nutzers einzugehen; die Unterbrechung einer Tätigkeit akzeptieren und fähig sein, diese Aktivität nach der Unterbrechung wieder aufzunehmen.

4 – **Einfühlung**(svermögen) – Fähigkeit sein Gegenüber zu verstehen und auf dessen Bedürfnisse einzugehen, dabei offen für seine Anliegen sein und folglich seinen eigenen Standpunkt in den Hintergrund stellen. Indem man die Anfrage, den Standpunkt, die Argumentation seines Gegenübers versteht, nimmt man sich der Fragestellung an, behält jedoch bei der objektiven Durchführung der Informationssuche die nötige Distanz bei.

5 – **Team**(geist) – Seinen eigenen Arbeitsteil in Partnerschaft mit anderen Gruppenmitgliedern adäquat erledigen, dabei Informationen, Werkzeuge, Know-how, etc. mit den anderen teilen, um gemeinsame Zielsetzungen zu erreichen (eine Anfrage zufriedenstellend bearbeiten, die Effizienz einer Arbeitseinheit verbessern, etc.), ohne eigene Interessen in den Vordergrund zu stellen; Informationen (oder Dokumente) nicht für sich behalten.

6 – **Verhandlung**(sgeschick) – Gegensätzliche Interessen berücksichtigen, um beide Parteien zu einer einigenden Lösung zu führen. Indem man die Verhandlung der Konfrontation vorzieht, kann man eine Recherche erfolgreich zu Ende bringen, ein Projekt konkretisieren und bewegt sich vor allem innerhalb einer der grundlegenden Vorgehensprinzipien des Informationsberufs. Weiterführend gibt es natürlich die Kunst des Verhandeln, die sich wie jede Kompetenz erlernen und kultivieren lässt.

7 – **Pädagogisches Geschick** – Sein Fachwissen mit anderen teilen können, dieses in verständlicher und deren Bedürfnissen angepasster Form weitergeben. Seine Sprache dem Aufmerksamkeits- und Interessenniveau anpassen. Dem Zuhörer Situations- oder Probleminhalte klar erklären und verständlich machen können, sich seinem Niveau anpassen. Verständnis und Neuaneignung einschätzen.

B – RECHERCHIEREN

1 – **Neugier** – Nach außen hin offen für Neuigkeiten und Ereignisse sein, was den eigenen Beruf, aber auch die Interessen der Nutzer angeht ; jede Möglichkeit nutzen, sein Wissen und Denkvermögen zu bereichern.

C – ANALYSIEREN

1 – **Analyse**(fähigkeit) – Spezifische bzw. charakteristische Elemente einer Situation oder eines Problems, in einem Dokument (jeglicher Form), einer Datensammlung oder einer Anfrage ausmachen können; diese Elemente in unterschiedliche Kategorien einteilen ; Kausalitätsverhältnisse bzw. Abhängigkeiten bestimmen können und ihren Sinn erklären.

2 – **Urteil**(sfähigkeit) – Behauptungen, Dokumente, Personen, Einrichtungen, Arbeitsmethoden, Dokumentationstechniken, Behauptungen, etc. bewerten. Stärken und Schwächen objektiv erkennen und analysieren. Eine Information hinsichtlich ihrer Verlässlichkeit oder ihrer Richtigkeit beurteilen und bewerten können.

3 – **Synthese**(fähigkeit) – Unterschiedliche Elemente nach ihrer Wichtigkeit hinsichtlich einer Zielsetzung in Gruppen zusammenfassen; die wichtigsten identifizieren und hierarchisieren. Ein neues dokumentarisches Produkt bzw. einen Dienst nach diesem Unterordnungsprinzip erstellen.

D – KOMMUNIZIEREN

1 – **Diskretion** – Informationen, entweder über persönliche Aussagen oder Beobachten von Ereignissen, erhalten, diese jedoch nicht weitergeben, wenn sie einen vertraulichen Charakter haben oder Personen, Programme, Projekte, etc. bloßstellen könnten. Diskret mit Anfragen umgehen, Vertraulichkeit beachten, Zurückhaltung demonstrieren.

2 – **Reaktion**(svermögen) – Sich rasch einer Informations- oder Dokumentanfrage mit all ihren Komponenten widmen, partielle Antworten und Arbeitsrichtungen vorgeben, ohne bereits alle relevanten Informationen zur Hand zu haben.

E – VERWALTEN

1 – **Ausdauer** – Den Willen besitzen ein Projekt erfolgreich abzuschließen, eine Aktivität trotz eventuell auftretender Schwierigkeiten zu verfolgen und zu beleben; sich nicht entmutigen lassen.

2 – **Genauigkeit** – Strikt nach vorgegebenen Regeln oder Rahmenbedingungen handeln können (zum Beispiel nach einer speziellen bibliographischen Beschreibungsnorm, nach einer Tabelle zur Dokumentanalyse, Arbeitsprozeduren, etc.). Anderen und sich selbst keine unbegründeten Ausnahmen gewähren. Sich der Fertigstellung der Arbeit und der Qualität aller Arbeitskomponenten versichern.

F – ORGANISIEREN

1 – **Anpassung**(sfähigkeit) – Angemessene Antworten auf unerwartete Fragen, beispielsweise zu einem Randthema, finden, sich auf neue Situationen im IuD-Bereich einstellen können. Sich einem vorgegebenen Umfeld oder bestimmten beruflichen Situationen und Randbedingungen anpassen. Eine Lösung finden oder Problemlösungen vorantreiben.

2 – **Vorausdenken** – In die Zukunft projizieren können ; sich ein Ergebnis, eine Folge von Fakten oder die Auswirkungen einer Aktion im voraus vorstellen; z.B. einen potenziellen Informationsbedarf aus dem wahrscheinlichen oder bereits bekannten Kundenverhalten ableiten und befriedigen. Präventivmaßnahmen ergreifen, anstatt auf das Eintreffen negativer Ereignisse zu warten.

3 – **Entscheidung**(sfreudigkeit) – Unter Berücksichtigung der Zielsetzungen und verfügbaren Mittel eine Wahl bzw. eine Entscheidung im richtigen Moment treffen, dabei gegensätzliche Argumente abwägen und sich anschließend für eine Option entscheiden und bei dieser bleiben. Einen Entscheidungsprozess nicht unnütz hinauszögern.

4 – **Initiative** (ergreifen) – In unerwarteten, problematischen oder Konflikt-Situationen innerhalb des Arbeitsteams oder im Verhältnis mit Kunden kreativ sein, etwas vorschlagen oder organisieren, ohne dass es explizit verlangt worden wäre.

5 – **Organisation**(stalent) – Dank eines guten Überblicks über die eigene Tätigkeit und andere Arbeitsprozesse, die verschiedenen Dimensionen, Rahmenbedingungen und die Rolle der Teilnehmer am Arbeitsprozess kennen, eine komplexe Situation angemessen beurteilen, eine geeignete Methodik auswählen

und einsetzen, seine eigene Zeit einteilen, unterschiedliche zeitgleiche Aktivitäten koordinieren und deren Abläufe kontrollieren. Maßnahmen je nach den erzielten Ergebnissen bewerten und gegebenenfalls modifizieren bzw. anpassen.

GLOSSAR

Aktivität

Die kohärente Gesamtheit aller *Aufgaben*, die von einer Person bzw. einer Gruppe erledigt werden und auf ein konkretes Ziel hin arbeiten. Sie können in Bereiche eingeteilt werden und tragen zur Realisierung der *Endzwecke* eines *Standardberufs* bei.

Anerkennung erworbener professioneller Kenntnisse

Ein System, welches die Anerkennung und Bewertung erworbener Kenntnisse im Hinblick auf den Erhalt eines Diploms oder Teil eines Diploms ermöglicht.

Anstellung

Gängiger Ausdruck in einem Unternehmen, um mehrere konkrete Arbeitsstellen zu bezeichnen, die sich insofern nahe stehen, als dass man sie nach globalen Kriterien betrachten kann. Je nach individueller Organisation setzt sie sich aus explizit oder implizit kombinierten Tätigkeiten zusammen.

Arbeitsstelle

Gesamtheit zu erfüllender Aktivitäten und Aufgaben in einem Unternehmen zu einem bestimmten Zeitpunkt. Eine Arbeitsstelle wird über die Analyse der Arbeitsorganisation und nicht über die Tätigkeit der Person definiert (siehe Stellenprofil). Eine Arbeitsstelle existiert unabhängig von der Person, die diese ausfüllt. Eine Arbeitsstelle kann durch mehrere Personen besetzt werden, eine Person kann mehrere Arbeitsstellen innehaben.

Aufgabe

Elementare Arbeitseinheit.

Berufsfeld

Gesamtheit der Berufe, die die gleiche Zielsetzung und gewisse Ähnlichkeiten aufweisen.

Beruf

Kohärente Gesamtheit einsetzbarer *Kompetenzen*, die bei einer gewissen Anzahl von Personen vorhanden sind, auf das gleiche Ziel verweisen und eine gemeinsame technische Funktion erfüllen. Ein Beruf hat mehrere Charakteristika: das Vorhandensein professioneller erkenn- und identifizierbarer Praktiken; die Existenz einer gemeinsamen Theorie, Arbeits- und Denkweisen, die diese Praktiken begründen, die außerbetriebliche Anerkennung dieser Praktiken und Theorien durch ein Diplom, eine Prüfung. Es verweist auf die Person bzw. auf die Zugehörigkeit zu einer Gruppe. Ein *Berufsfeld* kann mehrere Berufe einschließen. Ein Beruf ist weder eine *Anstellung*, eine konkrete Arbeitsstelle an einem bestimmten Ort, noch ein Amt in einem Unternehmen.

Core Business

Der harte Kern der Aktivitäten und Kompetenzen eines Berufs, die seine Eigentümlichkeit ausmachen.

Erworbene Kenntnisse

Fachwissen, Know-how und Soft Skills einer Person, die zu einem bestimmten Moment einsetzbar sind und aus seinen Erfahrungen bzw. seiner Ausbildung hervorgehen.

Fähigkeit

Anwendung von Fachwissen, Know-how und Verhaltensformen, die eine Person besitzt.

Funktion

Gesamtheit aller, nach einer Zielsetzung definierten, Aufgaben und Verantwortungsbereiche, die aus der Ausübung einer Stelle hervorgehen.

Information-Dokumentation

Ein Berufsfeld, dessen Aufgabe die Informationsbeschaffung zur professionellen Nutzung darstellt (mit dem Wissen, wo sich die Information befindet), dabei die Information bearbeiten, um Nutzungsqualitäten zu verbessern, verwalten, leicht zugänglich machen und an Interessenten, Nutzer, Kunden weitergeben. Dies ist zum Beispiel die Aufgabe von Bibliothekaren, Dokumentaren, Archivaren, strategische Informationsdienstleistern und anderen.

IuD-Fachkraft

Person, die ihre professionelle Tätigkeit einem Beruf im Bereich Information-Dokumentation widmet und dort, egal aus welchem professionellen Rahmen, die fachlichen Regeln anwendet.

Know-How

Erfolgreicher Umgang einer Person mit Methoden und Techniken, die ihr die Fähigkeit geben, eine definierte, professionelle Tätigkeit erfolgreich zum Abschluss zu bringen.

Kompetenz

Gesamtheit der notwendigen Fähigkeiten und Verhaltensweisen zur Ausübung einer professionellen Aktivität. Komponenten sind : Fachkenntnisse, Know-how und Fähigkeiten. Diese Komponenten müssen einsatzfähig sein, angewendet und bewertet werden.

Kompetenzbilanz

Raster zur professionellen Orientierung oder Neuorientierung für Angestellte oder Stellenbewerber, um ihr Kompetenzprofil bzw. ihre Karriereentwicklung einzuschätzen. Diese ermöglicht es einerseits seine professionellen bzw. persönlichen Kompetenzen, andererseits seine Soft Skills und Motivierung zu identifizieren. Der Zweck der Kompetenzbilanz ist es, dem Mitarbeiter zu ermöglichen ein persönliches Berufsprojekt aufzubauen und dieses eventuell mit Weiterbildung zu begleiten.

Kompetenzenhandbuch

Aufstellung notwendiger Kompetenzen zur Berufsausübung. In diesem Handbuch werden Kompetenzen auf verschiedenen Niveaus an Beispielen repräsentativer Tätigkeiten erläutert.

Kompetenzniveau

Grad, zu welchem man die konstitutiven Fähigkeiten einer gegebenen Kompetenz beherrscht; nach einem etablierten Maßstab einzuordnen.

Kompetenzprofil

Die strukturierte Gesamtheit der Kompetenzen einer Person zu einem gewissen Zeitpunkt.

Mission

Einer Person anvertraute Pflicht mit vorgegebener Zielsetzung.

Professionelle Leistung

Beobachtetes Resultat der Ausübung einer zweckbestimmten Tätigkeit seitens einer Person in Bezug auf festgelegte Zielsetzungen und Zwänge. Die Leistung ist die Darstellung der Kompetenz. Sie kann nur dann gemessen werden, wenn die nötigen Mittel zur Verwirklichung definierter Ziele vorher zur Verfügung gestellt wurden.

Professionelle Mobilität

Wechsel einer Person von einem Beruf zum anderen (im gleichen Berufsfeld), oder von einem Kompetenzniveau zum nächsten im gleichen Beruf, oder wiederum von einem Berufsfeld zum anderen innerhalb des gleichen oder eines anderen Unternehmens.

Professionelle Qualifizierung

Persönlicher Besitz notwendiger *Kompetenzen* zur Berufsausübung auf einem bestimmten Niveau. Diese Qualifizierung resultiert aus deren Ausbildung und Erfahrungen. Anerkennung der professionellen Qualifizierung und des Niveaus. Verfahren zum Erhalt der Anerkennung.

Qualifikationsniveau

Eine Person in ein Qualifizierungsmuster einordnen, das Kenntnisse und Know-how eines Berufs (oder einer nahe stehenden Berufsgruppe) in verschiedene *Funktionen* unterteilt. Das Qualifikationsniveau berücksichtigt Kompetenzen (vor allem technische), das Komplexitätsniveau der durchzuführenden Arbeitsvorgänge und den Grad an Autonomie, Entscheidung und Antizipation.

Soft Skills

Natürlich gegebene oder erworbene Eigenschaften einer Person, die eine Verhaltensart nach sich ziehen.

Standardberuf

Theoretisch definierter Beruf, der einen Beruf oder eine Gruppe verwandter Berufe bezeichnet.

Stellenprofil

Die strukturierte Gesamtheit von Charakteristika eines Arbeitsplatzes : ausübende Tätigkeiten, notwendige Kompetenzen, Ausübungsbedingungen.

Unternehmen

Alle privaten und öffentlichen Organisationen, die Personen beschäftigen, um Güter bzw. Dienstleistungen zu produzieren und/oder anzubieten.

Verhalten

Gesamtheit der beobachtbaren Aktionen und Reaktionen einer Person.

Verhaltensformen

Fähigkeit seine Einstellung oder Verhaltensweisen situationsgerecht zu äußern.

Wissen

Strukturierte Gesamtheit an allgemeinen oder spezialisierten Kenntnissen, die eine Person besitzt.

Zertifizierung

Vorgehensweise, die es in Übereinstimmung mit einem Referenzhandbuchs ermöglicht, Kompetenzen und Know-how einer Person zu garantieren, zu beglaubigen und als rechtmäßig geltend zu machen.

INDEX

Les pages auxquelles renvoie cet index peuvent traiter du thème sans contenir le mot lui-même qui le désigne. Dans ce cas, les pages sont en italique.

abonnement	I09	catalogage.....	I06, I08
adaptation	Aptitudes	matière.....	I06
accès à l'information.....	I07	catalogue	I04, I07, I08
accessibilité des documents.....	I10	catalogue matière	I08
accueil du public	I01	catalogue	I04
aménagement de l'accueil.....	<i>I11</i>	catégorisation	<i>I06, I07</i>
acquisition		certification	I02, M07, M08
de documents	I09	charte	
de données.....	I08	d'archivage.....	I08
action de formation	M08	graphique.....	C07
agent		classement	<i>I10</i>
de recherche	<i>I07</i>	classification.....	I06
de veille.....	I07	client.....	I01, M02, M03
intelligent, électronique.....	<i>T02, T04</i>	collecte	Voir aussi : acquisition de documents
agrégation de ressources.....	I04	de données.....	<i>I09</i>
aménagement de l'espace	I10, I11	de l'information.....	I05
analyse		des sources	I05
automatique.....	I06	collection	
esprit d'analyse.....	Aptitudes	de documents.....	I04
de la demande	I01	enrichissement.....	I09
de la valeur.....	M06	organisation, gestion	I08
documentaire.....	I06	communication	Aptitudes
animation		concurrence	M02
de débat, de table ronde.....	C01	condition d'archivage et de stockage	I10
discussion électronique	C06	conservation des documents	I08, I10
annuaire.....	<i>I05, I07, T04</i>	consortium.....	I03
anticipation.....	Aptitudes	contrat.....	I03, M03
appel d'offres	Voir cahier des charges	acquisition, prestation	I09
application documentaire	Voir système d'information	commercial, de vente	M03
architecture d'un portail.....	I12	droit des contrats	I03
archivage	I08	conversion de données.....	<i>I10, T05, C04</i>
archivage électronique	<i>T05</i>	<i>copyleft</i>	I03
audit de conformité	M06	<i>copyright</i>	I03
autonomie.....	Aptitudes	courtage d'information	I07, T01
balisage	T03	coût.....	M04
banque de données	I04	critère de recherche	I07
base		critique	Aptitudes
de connaissances	I04, I07	culture	
de données.....	I04, C04	de l'information.....	I01
<i>benchmarking</i>	M06	professionnelle	I02
besoin		curiosité d'esprit.....	Aptitudes
des clients, des usagers.....	I01, M02	cycle de vie des documents	<i>I04, T01, M01</i>
d'information.....	I01	décision	Aptitudes
bibliographie	I05, I08, I12, C02	défense de la profession.....	I02
bibliothèque numérique.....	<i>I04, T01</i>	demande d'information	I01, I07
budget.....	M04	démarche qualité	M06
bulletinage.....	I09	dématérialisation	<i>I10, T05</i>
bureautique.....	<i>T05, C04</i>	déménagement.....	I11
cahier des charges	M05	déontologie	I02
enrichissement des fonds, d'équipements	I09	dépôt	
fonctionnel	I04, T05	de fonds.....	I09
maquette d'un produit.....	T03	légal.....	I08
système d'information documentaire (SID) ..	T05	descripteur	I06
cartographie.....	C03	description	Voir aussi métadonnées

archivistique.....	I04	d' autodocumentation.....	I11
bibliographique.....	I04	de lecture.....	I11
désherbage.....	I08	esprit	
développement des fonds.....	I09	acritique.....	Aptitudes
devis.....	I09, T03, M04	d'analyse.....	Aptitudes
diagnostic.....	M06	d'équipe.....	Aptitudes
dictionnaire de données.....	T02	d'initiative.....	Aptitudes
diffuseur d'information.....	I05	de décision.....	Aptitudes
diffusion		de synthèse.....	Aptitudes
de l'information.....	I12	étude	
de produits ou services d'information...I12, M03		de besoins.....	I01, M06
sélective de l'information (DSI).....	I06	de marché.....	M02
directive.....	I03	évaluation	
discrétion.....	Aptitudes	document audiovisuel.....	C03
disponibilité.....	Aptitudes	méthodes d'évaluation.....	M06
dispositif d'information.....	I04, T01, M01	politique de communication.....	C07
document		sources d'information.....	I05
acquisition.....	I09	expression	
audiovisuel.....	C03	audiovisuelle.....	C03
catégories de documents.....	I05	écrite.....	C02
conservation des documents.....	I08	orale.....	C01
structuré.....	I04, T01	facture.....	M04
traitement matériel.....	I10	FAQ (Foire Aux Questions).....	I01, I07, I12
dossier.....	I08	fédération de contenus.....	I04, I12, T01, M01
électronique.....	I04	feuille de style.....	T03
thématique.....	I12	fichier.....	I08
droit		d'autorités.....	I04, I06
d'auteur.....	I03	documentaire.....	I04
de copie.....	I03	informatique.....	T05, C04
de l'image.....	I03	fonds	
de la concurrence.....	I03	d'archives.....	I08
de la personnalité.....	I03	documentaire.....	I08
de l'information.....	I03	format	
de prêt.....	I03	d'archives pérennes.....	I04, I08
des contrats.....	I03	de fichiers informatiques.....	T05, C04
propriété industrielle.....	I03	document structuré.....	T01
publication, édition.....	T03	documentaire.....	I04, I08
DSI.....	I06	formation.....	M08
DTD (description de type de documents).....	I04, T01	de formateurs.....	M08
Dublin Core.....	I08	des usagers.....	I01
durée		professionnelle.....	M08
d'utilité administrative (DUA).....	I08	fouille de données.....	I06
légale de conservation.....	I03	fréquentation.....	M02
échange de documents.....	I09	GEIDE.....	I04, T01
éditeur.....	I05	gestion	
édition.....	T03	administrative du personnel.....	M07
e-learning.....	M08	budgétaire.....	M04
élément de données.....	I04	de contenu.....	I04, T01
élimination des documents.....	I08	de projet.....	M05
empathie.....	Aptitudes	des collections.....	I08
enquête de satisfaction.....	M06	des connaissances.....	I04
enrichissement du fonds documentaire.....	I09	des espaces.....	I11
entrée des données (saisie).....	T01	des fonds.....	I08
entretien		des magasins.....	I11
avec l'utilisateur.....	I01	documentaire.....	I04, I08, I09
conduite d'un entretien.....	C01, M07	grille	
d'évaluation.....	M07	de saisie.....	I06
environnement professionnel.....	I02	de tarification.....	M03
équation de recherche.....	I06	d'évaluation.....	M06
équipe.....	Aptitudes	guide	
équipe projet.....	M05	d'entretien.....	M06
équipement de lecture.....	I11	d'archivage.....	I08
ergonomie.....	I11, T01	utilisateurs.....	I01
espace		historique de la profession.....	I02
		hygiène et sécurité.....	M07

hypertexte.....	I04	négociation	C06, Aptitudes
identité professionnelle	I02	normalisation.....	I02
image de la profession.....	I02	norme	I03, I04
import/export de données	I09, C04	bibliographique	I04
index.....	I06, T02	conservation des documents.....	I10
indexation.....	I06	de catalogage.....	I08
indicateur.....	M06	DOI	I08
d'activité, de qualité ou de satisfaction	M06	informatique	T02
de gestion	M04	notice.....	I08
industrie de l'information	I02	numérisation.....	I10, T05
infrastructure technique.....	T02, T05	OAIS	I04
initiative	Aptitudes	objectif pédagogique	M08
interface.....	T02	opérateur booléen	I07
intranet	T04	organisation	M05, Aptitudes
inventaire.....	I04, I08	de la profession	I02
ISAD(G).....	I08	de l'information	I04
ISAN	I04	de services d'information.....	M01
ISBD	I04, I08	des collections	I08
ISBN	I08	organisme	
ISSN	I08	ressource	I05
langage		verseur.....	I05
de description des documents.....	T02	orientation du public.....	I01
de programmation	T02	outil de recherche	I07
documentaire.....	I06	panorama de presse	I12
lexique contrôlé.....	I06	paramétrage d'un logiciel.....	T02
licence	I09	partenariat.....	I02, I09, M01
liste		pédagogie	Aptitudes
contrôlée.....	I04	persévérance.....	Aptitudes
d'autorités	I06	personnalisation.....	I12
de liens	I05	personne ressource	I05
livret d'accueil.....	I01	pièce d'archive	I08
logiciel.....	T02, T05	plan de classement.....	I06
de communication	T05	planification et planning	M05, M07
de messagerie	T04, C04	politique	
de sources libres	I03, T04	d'acquisition	I09
documentaire.....	I06, T01	d'analyse.....	I06
paramétrage de logiciel	T02	d'archivage	I08, I10
macro-commande	T02, C04	de stockage.....	I10
maintenance		d'indexation.....	I06
d'application documentaire.....	T01	gestion de l'information	M01
de produit d'information.....	I12	produits et services.....	I12
management		portail	
de contenu	I04, T01, M01	architecture d'un portail	I12
de l'information	M01	de sécurité	I11
manuel d'indexation.....	I06	documentaire, d'information.....	I04, I07, I12
marketing	M02	personnalisé.....	I04
masque de saisie.....	I08	spécialisé, thématique.....	I05
mémorisation de l'information.....	I04, I08	poste de travail informatique.....	T04
mention obligatoire	T03	pratique d'une langue étrangère	C05
métadonnées.....	I04	préarchivage	I08
Dublin Core.....	I08	préservation des documents.....	I10
métamoteur.....	I07	prestataire de service	I03
méthode de recherche.....	I07	producteur	I05
milieu professionnel	I02	produit d'information.....	I12
mise à jour d'information	I05, T03	profil	
mise en page.....	T03	d'intérêt	I12
modèle de documents	C04	de poste	M07
modélisation des données.....	I04, T02	programmation	T02
mot-clé	I06, I07	promotion du produit ou service.....	M03
moteur		propriété intellectuelle	I03
cartographique.....	I07	protection	
de recherche	I07, T04	de la vie privée	I03
navigateur web	T04	de l'information	M01
		des documents	I10

des données individuelles.....	I03	session de formation.....	M08
publication.....	T03	SGBD (système de gestion de bases de données)....	T02
de documents électroniques	<i>I12, T01, T03</i>	SGED (système de gestion électronique de documents)	
électronique.....	T03	T01
imprimée.....	T03	SIGB (système informatisé de gestion de bibliothèques)	
rangement de documents.....	I10	T01
réactivité.....	Aptitudes	signalétique.....	I11
recherche		signet.....	I05
d'information.....	I06, I07	source d'information.....	I05, I07
documentaire.....	I06, I07	stand d'exposition	I11
en texte intégral.....	I07	statut.....	I02
récolement.....	I08	stockage.....	I10, I11
<i>records management (RM)</i>	<i>I04, I08, T01, M01</i>	sur support électronique	<i>T05</i>
rédaction.....	C02	stratégie	
reengineering.....	T01	collecte, acquisition.....	I05
référence bibliographique.....	I04	éditoriale	T03
référencement de sites web.....	I06	marketing	M02
référentiel	M06	produit.....	<i>I12, M02</i>
de compétences.....	M07	recherche.....	I07
reformulation d'une demande.....	I01, I07, C01	support d'information	I10
règle de saisie.....	I04	surveillance de sites, de pages web.....	<i>I05, T04</i>
repérage des sources d'information.....	I05	syndication de contenu	<i>I04, I12, T01</i>
répertoire.....	<i>I04, I05, I07, I08</i>	synthèse	
représentation		documentaire.....	I06
audiovisuelle.....	C03	esprit de synthèse.....	Aptitudes
cartographique.....	<i>I07, C03</i>	verbale.....	C01
de l'information.....	I06	système	
reprise de notices.....	I08	d'information	T01, M01
requête.....	<i>I06, I07</i>	de diffusion de l'information	<i>I12</i>
réseau		de recherche d'information.....	T01
de veille.....	M01	d'information documentaire (SID). <i>I04, T01, M01</i>	
documentaire, d'information.....	<i>I05, I08, M01</i>	distribué.....	T02
informatique.....	T05	propriétaire.....	T04
ressource partagée.....	T05	tableau	
ressources humaines.....	M07	de bord.....	M02, M05
restauration des documents	I10	de gestion (archivistique).....	<i>I08</i>
résumé		technologies de l'Internet.....	<i>T02, T03, T04</i>
automatique.....	I06	texte intégral.....	I07
documentaire.....	I06	<i>textmining</i>	I06
rétroconversion.....	I08	thésaurus.....	I06
revue		traitement de l'information	<i>I04, I06</i>
de presse.....	I12	transfert	
de sommaires	I12	de données.....	T01
rigueur.....	Aptitudes	des supports.....	I10
rubrique d'une base de données	<i>I04, T02</i>	translittération.....	I04
schéma directeur		tri des archives.....	<i>I08</i>
de l'information.....	<i>M01</i>	typologie des documents	I05
informatique.....	T05	Unimarc.....	I08
script.....	<i>T02, C04</i>	usage de l'information.....	<i>I01, M02</i>
sécurité		usager.....	M02
d'accès aux données	<i>I04, M01</i>	de l'information	I01
de l'information	M01	des systèmes d'information.....	<i>I01, T01</i>
des documents.....	I10	formation des usagers.....	I01
des données.....	T05	politique culturelle et éducative	C07
sens de l'organisation.....	Aptitudes	utilisateur final.....	I02
sens pédagogique	Aptitudes	validation des acquis de l'expérience	M08
série (archivistique).....	I08	vedette matière	I06
service		veille documentaire	I07
de l'utilisateur.....	I01	web invisible	I07
d'information.....	I12	web sémantique.....	<i>I06, T04</i>
services Internet	T04	XML.....	T02, T04

DANKSAGUNGEN

Dies Ausgabe wurde unter der Schirmherrschaft des European Council of Information Associations (ECIA) erstellt und veröffentlicht. Dieser möchte hiermit allen herzlichst danken, deren Mitarbeit, Kompetenz und Hingabe diese Leistung ermöglicht haben.

Unter diesen, in Frankreich, der ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) und die Mitglieder der Projektgruppe Referenzhandbücher :

- Marie BAUDRY de VAUX, Verantwortliche des Dokumentationszentrums des CEREQ (Centre d'études et de recherche sur les qualifications)
- Arlette BOULOGNE, Direktorin des l'INTD/CNAM (Institut national des techniques de la documentation/Conservatoire national des arts et métiers)
- Agnès CARON, Verantwortliche des Zentrums für dokumentarische Ressourcen des CIDJ (Centre d'information et de documentation jeunesse)
- Sylvie DALBIN, Consultant (Assistance et Techniques Documentaires)
- Laurence DAPON, Verantwortliche Person im Bereich Anstellung- Handbücher- Zertifizierung bei der ADBS
- Jean MEYRIAT, Studiendirektor (in Rente) an der École des hautes études en sciences sociales, Ehrenpräsident des ADBS
- Sophie RANJARD, Studiendirektorin (Kynos)
- Éric SUTTER, Consultant (Bureau van Dijk Ingénieurs conseils)
- Dominique VIGNAUD, Direktorin der EBD (École de bibliothécaires-documentalistes)

sowie die Experten, die nacheinander eingeladen wurden, in dem Bereich, in dem sie als besonders kompetent gelten, mit ihnen zusammen zu arbeiten:

- Michèle BATTISTI, Überwachungsbeauftragte Informationsrecht (ADBS)
- Isabelle GAUTHERON, Direktorin der Infotheke des Pôle universitaire Léonard de Vinci
- Maryvonne JOSEPH, Verantwortliche Dokumentation/Überwachung
- Claudine MASSE, Ausbildungsverantwortliche beim ADBS
- Paul-Dominique POMART, Direktor Ausbildung und Kompetenzentwicklung (Bayard)
- Joëlle MULLER, Direktorin der dokumentarischen Ressourcen der Nationalen Stiftung für Politikwissenschaften (Sciences Po)
- Marie-Madeleine SALMON, Verantwortliche im Bereich Dokumentation und *Knowledge* (Publicis)

sowie andere Fachleute, die anonym bleiben wollten.

In Deutschland, die DGI (Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis) und die Mitglieder der Projektgruppe Referenzhandbuch und Zertifizierung :

- Gabriele BEGER, Direktorin, Zentral- und Landesbibliothek Berlin, Vorsitzende der DGI, Frankfurt
- Christine FISCH, DGI-Geschäftsstellenleiterin, Frankfurt
- Robert FUNK, Professor, Humboldt-Universität, Berlin
- Sabine GRAUMANN, Direktorin, TNS Infratest Business Intelligence, München
- Ulrich KÄMPER, Direktor, Wind GmbH, Köln
- Ute KRAUSS-LEICHERT, Professor, Hochschule für angewandte Wissenschaften, Hamburg
- Hartmut MÜLLER, Deutsches Institut für Internationale Pädagogische Forschung, Frankfurt
- Marc RITTBERGER, Professor, Haute école de gestion, Genf

sowie die Experten, die nacheinander eingeladen wurden, in dem Bereich, in dem sie als besonders kompetent gelten, mit ihnen zusammen zu arbeiten:

- Robert BARTH, Leiter, Stadt- und Universitätsbibliothek, Bern
- Françoise FELICITE, Beratung im Bereich dokumentarische Information
- Heike GRUHL, Bionorica AG, Neumarkt
- Rainer HAMMWÖHNER, Professor, Universität Regensburg

- Heike HOTZEL, Thüringer Universitäts- und Landesbibliothek, Jena
- Alois KEMPF, Eidgenössische Forschungsanstalt WSL, Birmersdorf
- Irmgard LANKENAU, Direktorin, Universitätsbibliothek Koblenz-Landau
- Thomas MANDL, Universität Hildesheim
- Danielle MINICO, Kantons- und Universitätsbibliothek in Lausanne
- Horst NEISSER, Direktor, Stadtbibliothek Köln
- Urs NAEGELI, Lehrer an der HES in Chur, Präsident der Schweizerischen Vereinigung für Dokumentation
- Ulrich THIEL, Fraunhofer-Institut für integrierte Publikations- und Informationssysteme IPSI, Darmstadt

In Spanien, die SEDIC (Sociedad española de documentación e información científica), und besonders :

- Carlos Miguel TEJADA ARTIGAS, Professor für Bibliothekswesen und Dokumentation an der Universität Complutense in Madrid
- Mateo MACIA GOMEZ, Archivvorsitzender des Abgeordnetenkongress.

In Belgien, die ULB (Freie Universität Brüssel), und besonders :

- Marc VANDEUR, Leiter des Fachbereichs Informations- und Kommunikationswissenschaft und -technik
- Cécile van de LEEMPUT, Stellvertretender Dekan der psychologischen und pädagogischen Fakultät
- Isabel SASTRE CANTANO, Wissenschaftliche Mitarbeiterin des Fachbereichs Informations- und Kommunikationswissenschaft und -technik.

In Großbritannien, die ASLIB (The Association for Information Management), und besonders :

- Peter MATTHEWS, European Union Coordinator.

In der Tschechischen Republik, die SKIP (Verband der Bibliotheks- und Informationsfachleute), und besonders :

- Jarmila BURGETOVA, Bibliothek der Wissenschaftsakademie der Tschechischen Republik, Ehrenvorsitzende der SKIP
- Zlata HOUSKOVA, Nationalbibliothek der Tschechischen Republik
- Miloslava FAITOVA, Universitätsbibliothek Plzen
- Zuzana HAJKOVA, Forschungsbibliothek in Ceske Budejovice