

Kompetenzen für Spezialbibliothekare des 21. Jahrhunderts¹⁾

Zusammenfassung der Leitsätze

Während der Jahrestagung 1996 wurde auf der Vorstandssitzung ein Bericht über die Kompetenzen für Spezialbibliothekare vorgelegt. Die darin enthaltenen Informationen wurden von den Vorstandsmitgliedern für Spezialbibliothekare für so wichtig erachtet, daß sie zu dem Schluß gelangten, daß dieser Bericht möglichst breit gestreut werden sollte. Diese Zusammenfassung der Leitsätze gibt die Glanzpunkte des Berichts in Form einer getrennten Veröffentlichung wieder, die der Diskussion mit Kollegen, Ausbildern, Studenten und Arbeitgebern dienen kann.

Die Special Libraries Association (SLA) ist eine Vereinigung dynamischer und auf den Wandel eingestellter professioneller Informationsspezialisten, die sich seit langem für die erforderlichen berufsständischen Kenntnisse interessiert hat. Die Vereinsmitglieder haben über viele Jahre hinweg ihre Sicht der Kompetenzen und Fähigkeiten für das Spezialbibliothekswesen in vielen Foren studiert und diskutiert.

Im Informationszeitalter sind Spezialbibliothekare unentbehrlich - sie verschaffen wissensbasierten Organisationen den (ausschlaggebenden) Informationsvorteil, indem sie auf entscheidende Informationsbedürfnisse mit einem Sinn für den dringenden Handlungsbedarf reagieren. Um diese Schlüsselrolle erfüllen zu können, werden zwei Arten von Kompetenzen für Spezialbibliothekare vorausgesetzt:

Fachliche Kompetenzen. Sie beziehen sich auf das Fachwissen des Spezialbibliothekars in Bereichen wie Informationsressourcen, Zugang zu Information, Technologie, Management und Forschung sowie die Fähigkeit, diese Kenntnisse als Grundlage für das Angebot von Bibliotheks- und Informationsdienstleistungen einzusetzen.

Persönliche Kompetenzen. Sie bedeuten eine Reihe von Fähigkeiten, Einstellungen und Werten, die es Bibliothekaren ermöglichen, effizient zu arbei-

1) Vorbereitet für den Vorstand der Special Libraries Association (SLA) durch das Komitee für die Feststellung der Kompetenzen für Spezialbibliothekare. Vorsitz: Joanne Marshall; Bill Fisher; Lynda Moulton; und Roberta Piccoli. Deutsche Übersetzung mit ausdrücklicher Erlaubnis der Special Libraries Association von Diann Rusch-Feja und Evelin Morgenstern unter Mitwirkung von Roland Bertelmann
Oktober 1996, Deutsche Übersetzung Februar 1997, Washington, DC (SLA) / Berlin (DBI)

ten; gute Vermittler zu sein, sich während ihres Berufslebens fortzuentwickeln; und in der neuen Arbeitswelt zu überleben.

Die folgenden Ausführungen heben die hauptsächlich fachlichen und persönlichen Kompetenzen von Spezialbibliothekaren hervor und geben praktische Beispiele für die Vielfalt der Rollen und Aufgaben, die Spezialbibliothekare innehaben und übernehmen können.

Dieses Dokument stellt den Versuch dar, auf früheren Arbeitsergebnissen aufzubauen und eine Verbindung zu den heutigen herzustellen, wobei der Aspekt der rasanten sozialen und technologischen Veränderungen (und der am Arbeitsplatz) mitbedacht wird.

1. Fachliche Kompetenzen

Der Spezialbibliothekar /

Die Spezialbibliothekarin ...

1.1 hat Expertenwissen zum Inhalt von Informationsressourcen und ist in der Lage, sie kritisch zu bewerten und die relevanten herauszufiltern

Praktische Beispiele: wägt den Nutzen von gedruckten Medien, CD-ROM und Online-Versionen von Datenbanken gegeneinander ab. Kennt die "besten" Lehrbücher, Zeitschriften und elektronischen Ressourcen innerhalb bestimmter Fachgebiete wie z.B. Biologie, Marketing und Betriebswirtschaftslehre. Bewertet und sucht die wichtigsten Informationsressourcen, gedruckte sowie elektronische, für ein kleines Forschungszentrum aus. Baut einen vernetzten, elektronischen Informationsdienst zur unmittelbaren Nutzung am Arbeitsplatz für eine kleine Chemiefirma auf. Wirkt dem Überangebot von Information durch Selektion dessen entgegen, was relevant und nützlich für den Kunden ist. Setzt strategisches Denken für Analyse und Selektion derjenigen Information ein, die die spezifische Unternehmenszielsetzung befördert.

1.2 hat die angemessenen Spezialkenntnisse im Hinblick auf das Arbeitsgebiet der Organisation oder des Kunden

Praktische Beispiele: Neben ihren berufsbezogenen bibliothekarischen und informationswissenschaftlichen Ausbildungsgängen und Qualifikationen haben viele Spezialbibliothekare weitere Hochschulabschlüsse in anderen Fachgebieten. Bibliothekare besuchen häufig Zusatzkurse in Haushaltsführung, Management oder anderen Fächern, die mit der Trägerorganisation in Beziehung stehen. Durch Lektüre von Kernzeitschriften oder anderen einschlägigen Quellen verfolgt der Bibliothekar regelmäßig die Entwicklungen im Arbeitsgebiet der Organisation und setzt sich kritisch mit ihnen auseinander; das ver-

setzt ihn in den Stand, fundierte fachspezifische Informationsdienstleistungen zu entwickeln, die auch Current-Contents-Dienste beinhalten.

1.3 entwickelt und betreut benutzerfreundliche, leicht zugängliche und kosteneffektive Informationsdienstleistungen, die im Einklang mit den strategischen Zielen der Organisation stehen

Praktische Beispiele: entwickelt einen strategischen Plan, der mit der Unternehmenszielsetzung in Zusammenhang steht. Setzt wirksame Management-, Kontroll- und Etatverwaltungsverfahren in Gang. Baut einen effektiven Mitarbeiterstab für Informationsdienstleistungen auf. Führt komplexe, schwierige oder Recherchen auch in verschiedenen Quellen für die Nutzer durch. Beschafft Dokumente in gedruckter oder elektronischer Form. Baut aus einem Kernbestand die hauseigene Bibliothekssammlung auf. Analysiert Informationen und fügt sie bei Bedarf zusammen. Entwickelt spezielle Thesauri und Schlagwortlisten für die Indexierung von Datenbanken.

1.4 macht ausgezeichnete Nutzerschulung und unterstützt die Kunden in hervorragender Weise

Praktische Beispiele: führt Internet-Schulungen für die Mitarbeiter des Hauses durch. Entwickelt spezielle Recherchekurse für Endnutzer von Informationsressourcen mit Bezug zur gegenwärtigen Unternehmenszielsetzung. Hält sich auf dem Laufenden im Hinblick auf die neuesten Schulungs- und Unterrichtstechniken. Bietet „trouble shooting“ für Mitarbeiter an, die das Dienstleistungsangebot vom eigenen Arbeitsplatz aus nutzen. Gibt Online-Auskunft und -Hilfestellung bei der Suche.

1.5 ermittelt den Informationsbedarf, konzipiert und vermarktet Mehrwert-Informationsdienstleistungen und -produkte, um den festgestellten Bedarf zu decken

Praktische Beispiele: führt regelmäßig Bedarfsanalysen mit Hilfe von Forschungsinstrumenten wie Fragebögen, Focus-Gruppen und Befragungen der für den Entscheidungsprozeß wichtigen Personen durch. Teilt der Leitungsebene die Resultate mit und stellt das Verhältnis zwischen Informationsbedarf und Dienstleistungsangebot dar. Indem er/sie Mitglied eines Projektteams wird, eruiert er/sie den Informationsbedarf und hilft ihm ab. Schreibt über einmalige oder außergewöhnliche Erkenntnisse in der Fachliteratur.

1.6 setzt die geeignete Informationstechnologie ein, um Informationen zu beschaffen, zu strukturieren und zu verbreiten

Praktische Beispiele: erstellt einen Online-Katalog der Bibliotheksbestände. Verknüpft die Recherche im Katalog mit einem Dokumentenlieferungsdienst. Macht sich beim Informationsmanagement-Team sachkundig, um die geeignete Software und Hardware zu beschaffen, die unmittelbar vom Arbeitsplatz

aus den Zugang zum Bibliothekskatalog und zu anderen Datenbanken erlaubt. Gibt Unterstützung für die Nutzer elektronischer Dienstleistungen. Hält sich hinsichtlich neuer elektronischer Informationsprodukte und Modalitäten der Informationsversorgung auf dem neuesten Stand.

1.7 setzt geeignete Arbeits- und Managementmethoden ein, um der Leitungsebene die Wichtigkeit und Bedeutung von Informationsdienstleistungen zu vermitteln

Praktische Beispiele: entwickelt einen Organisationsplan für die Bibliothek. Berechnet die zu erwartenden Kosten und Einkünfte (Returns-on-Investment) für die Bibliothek und ihre Dienstleistungen. Entwickelt ein Marketingkonzept für die Bibliothek. Führt eine Benchmarking-Untersuchung durch. Berichtet der Führungsspitze über fortlaufende Maßnahmen der Qualitätsverbesserung. Demonstriert, wie die Bibliotheks- und Informationsdienstleistungen mehrwertzeugend für die Organisation sind. Ist für die Organisation ein Vorbild für Qualitätsmanagement, bis hin zum ISO 9000-Zertifikat.

1.8 entwickelt spezifische Informationprodukte zur Nutzung durch interne und externe Kunden

Praktische Beispiele: erstellt Datenbanken von hauseigenen Dokumenten wie z. B. Reports, technischen Handbüchern oder Quellenmaterialien, die für Spezialprojekte benötigt werden. Legt retrievalfähige Volltext-Dateien an. Macht technische Handbücher online verfügbar. Erstellt für die Organisation eine Home-Page im World Wide Web. Verknüpft die Home-Page mit anderen interessanten Webstellen im Internet. Hat Anteil am Wissensmanagement, wenn es darum geht, das intellektuelle Kapital des Unternehmens oder der Institution anzulegen, zu verankern, zu transferieren, zu nutzen und zu vermitteln.

1.9 bewertet die Ergebnisse bei der Nutzung von Information und untersucht, wie Probleme beim Informationsmanagement beseitigt werden können

Praktische Beispiele: sammelt Daten im Zusammenhang mit Bedarfsanalyse, Programmplanung und Ergebnisauswertung. Entwickelt Meßwerte für Nutzungshäufigkeit von Dienstleistungen, Kundenzufriedenheit und die Auswirkung von Information auf die unternehmerische Entscheidungsfindung. Sucht aktiv nach Verbesserungsmöglichkeiten und ist bestrebt, „Branchenbester“ bei wichtigen Angeboten wie Current-Awareness-Diensten, Auskunftserteilung und Ressource-Sharing zu sein. Nimmt an Forschungsprojekten teil.

1.10 ist fortwährend bestrebt, die Informationsdienstleistungen entsprechend den sich verändernden Informationsbedürfnissen zu verbessern

Praktische Beispiele: beobachtet kontinuierlich die Trends in der betreffenden Branche und gibt Informationen an Schlüsselpersonen in der Organisation oder individuelle Kunden weiter. Stellt Informationsdienstleistungen entsprechend neuer Arbeitserfordernisse um. Nutzt "just-in-time"-Dokumentenlieferungsdienste, um maximale Flexibilität zu erzielen. Überwacht den Ankauf von Informationsprodukten in den Abteilungen, um sicherzustellen, daß ein optimaler Kosten-Nutzen-Effekt erreicht wird, und daß sie den gegenwärtigen Arbeitserfordernissen entsprechen.

1.11 ist ein effektives Mitglied des leitenden Managements und berät die Organisation in allen Informationsangelegenheiten

Praktische Beispiele: wirkt an der strategischen Planung der Organisation mit. Nimmt an Arbeitsgruppen für Benchmarking- und Restrukturierung teil. Informiert das Management zu Urheberrechtsfragen und achtet auf die Einhaltung des Urhebergesetzes. Handelt Verträge mit Datenbanklieferanten aus. Beschafft Patentinformationen. Entwickelt die Informationspolitik der Organisation.

2. Persönliche Kompetenzen

Der Spezialbibliothekar /

Die Spezialbibliothekarin ...

2.1 hat sich zum Ziel gesetzt, hervorragende Dienstleistungen zu erbringen

Praktische Beispiele: ist stark an Feedback zu seinen Leistungen interessiert und läßt sich davon zur kontinuierlichen Verbesserung des Service inspirieren. Führt regelmäßig Benutzerumfragen durch. Befragt die Nutzer der Bibliothek, ob sie die (gelieferten) Informationen relevant und nutzbringend gefunden haben. Feiert den eigenen Erfolg und den von anderen. Ist stolz, wenn er eine gute Leistung erbracht hat, läßt andere an neuen Erkenntnissen teilhaben durch Vorträge auf Tagungen und in der Fachliteratur. Nimmt spezialbibliothekarische Kenntnisse und Erfahrungen als Ausgangspunkt für die Verbesserung von Dienstleistungen.

2.2 sucht die Herausforderung und sieht neue Chancen und Gelegenheiten - innerhalb wie außerhalb der Bibliothek

Praktische Beispiele: übernimmt neue Aufgaben in der Organisation, wenn jemand gebraucht wird, der in Angelegenheiten des Informationsmanagements

führend ist. Löst vielfältige informationsbezogene Probleme auf der Grundlage bibliothekarischer Kenntnisse und Fähigkeiten, dieses in den unterschiedlichsten Zusammenhängen. Erweitert die Bibliotheksbestände über die traditionellen Medien wie Bücher und Zeitschriften hinaus. Kreiert eine Bibliothek ohne Wände.

2.3 verfolgt die große Linie

Praktische Beispiele: erkennt, daß Informationssuche und -nutzung Teil eines kreativen Prozesses sind - für Einzelpersonen wie für Organisationen. Sieht die Bibliothek und ihre Informationsdienstleistungen als Teil eines größeren Prozesses der sachlich begründeten Entscheidungsfindung. Räumt denjenigen Anfragen die höchste Priorität ein, deren Beantwortung kritisch für den Wettbewerbsvorteil der Organisation ist. Verfolgt wichtige Trends in der Branche und im Weltgeschehen und organisiert pro-aktiv die Bibliotheks- und Informationsdienstleistungen entsprechend um, um von ihnen profitieren zu können.

2.4 hält nach Partnerschaften und Verbündeten Ausschau

Praktische Beispiele: verbündet sich mit Fachleuten von Management-Informationen-Systemen (MIS), um komplementäre Kenntnisse und Fähigkeiten optimal nutzen zu können. Leitet das Informationsmanagement-Team. Geht Partnerschaften mit anderen Bibliotheken oder Informationsdiensten ein, intern und extern, um Resource-Sharing zu optimieren. Verbündet sich mit Datenbankbetreibern und anderen Informationsanbietern, um auf eine Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen einzuwirken. Verbündet sich mit Forschern und Lehrkräften in bibliothekarischen und informationswissenschaftlichen Ausbildungsstätten, um relevante und praktische Untersuchungen durchführen zu lassen.

2.5 schafft ein Klima von gegenseitigem Respekt und Vertrauen

Praktische Beispiele: behandelt andere mit Respekt und erwartet umgekehrt dasselbe für sich. Kennt die eigenen Stärken und die ergänzenden der anderen. Erledigt Aufgaben pünktlich und zielgerecht und erwartet das auch von anderen. Schafft eine Umgebung, in der Probleme gelöst werden können, und in der der Beitrag jedes Mitarbeiters anerkannt und geschätzt wird. Hilft anderen, ihren Beitrag zu optimieren.

2.6 besitzt effektive Kommunikationsfähigkeiten

Praktische Beispiele: hört zunächst zu und ermuntert dann die Mitarbeiter und andere, ihre eigenen Lösungen zu entwickeln. Unterstützt und beteiligt sich an Mentoring-Programmen sowie an Nachfolgeplanung. Führt effektiv Sitzungen durch. Präsentiert Ideen klar und deutlich und mit Enthusiasmus. Schreibt deutliche und verständliche Texte. Benutzt eine klare Terminologie und eine

schlichte Sprache. Fordert Feedback zu den eigenen Kommunikationsfähigkeiten ein und lernt daraus.

2.7 ist teamfähig

Praktische Beispiele: läßt sich aufgrund der Vorteile von Zusammenarbeit auf Teamarbeit ein und nimmt Möglichkeiten wahr, sie zu praktizieren. Übernimmt Verantwortung in Teams, bibliotheksintern wie extern. Ist Mentor für andere Teammitglieder. Bittet selber um Rat und Hilfe, wenn es notwendig ist. Sucht ständig nach neuen Wegen, die eigene Leistung und die von anderen durch offizielle und inoffizielle Weiterbildungsmöglichkeiten zu erhöhen.

2.8 übernimmt die Führung

Praktische Beispiele: bringt in Erfahrung, welches die Qualitäten einer guten Führungskraft sind, kultiviert sie und weiß, wann Führung übernommen werden muß. Kann Führungsaufgaben mit anderen teilen und es auch zulassen, daß andere Führungsaufgaben übernehmen. Nimmt die Führungsrolle in der Bibliothek und als Mitglied anderer Teams oder Einheiten in der Organisation wahr. Sucht nach Gelegenheiten zu Leitungsfunktionen im Beruf. Erkennt den Beitrag jedes einzelnen Mitglieds des Teams an.

2.9 plant, setzt Prioritäten und richtet das Augenmerk auf das wirklich Wichtige

Praktische Beispiele: erkennt, daß - um Ressourcen am effektivsten nutzen zu können - laufende und sorgfältige Planung erforderlich ist. Entwickelt ein Verfahren bei Planung und Zeitmanagement, das ein gesundes Gleichgewicht zwischen persönlicher und beruflicher Zielsetzung herstellt. Überprüft regelmäßig die Ziele, versieht sie mit Prioritäten und vergewissert sich, daß ein angemessener Anteil der täglichen Aktivitäten mit den wichtigsten persönlichen und beruflichen Zielen zusammenhängt.

2.10 engagiert sich für lebenslanges Lernen und die eigene Karriereplanung

Praktische Beispiele: engagiert sich in einer Karriere, die laufende Lernprozesse und Wissenserweiterung beinhaltet. Übernimmt Eigenverantwortung für eine langfristige Karriereplanung und ist bestrebt, Neues hinzuzulernen und den eigenen Horizont zu erweitern. Setzt sich für eine Arbeitsatmosphäre ein, die eine beständige Wissenserweiterung begünstigt und unterstützt, und die den Beitrag von Menschen als wertvoll erachtet. Hat ein stabiles Selbstwertgefühl, das auf einer ausgewogenen Mischung von persönlicher und beruflicher Entwicklung begründet ist.

2.11 hat unternehmerische Qualitäten und schafft immer neue Möglichkeiten

Praktische Beispiele: erkennt, daß in der sich verändernden Arbeitswelt Unternehmertum und die Fähigkeit, als „Profi“ in einem kleineren Unternehmen zu fungieren, unentbehrliche Qualitäten sind. Kümmert sich um Möglichkeiten, diese Fähigkeiten und Qualitäten zu kultivieren. Ist bereit, sich zu den verschiedensten Bedingungen anstellen zu lassen, z. B. ganztags, für Auftragsarbeit oder als Projektkraft. Setzt visionären Unternehmergeist im organisatorischen Umfeld ein, um Produkte und Dienstleistungen zu erneuern.

2.12 schätzt den Wert von fachlichen Netzwerken und Solidarität

Praktische Beispiele: ist aktives Mitglied der SLA und anderer Berufsverbände. Nutzt diese Gelegenheiten für den fachlichen Erfahrungsaustausch, um sich mit anderen Informationsdienstleistern zu vergleichen, Partnerschaften zu begründen und Verbündete zu gewinnen. Erkennt den Bedarf nach einem Forum, auf dem Informationsspezialisten miteinander kommunizieren und einvernehmlich wichtige informationspolitische Angelegenheiten diskutieren können, wie z.B. Fragen des Urheberrechts und der globalen Informationsinfrastruktur.

2.13 ist flexibel und positiv in einer Zeit ständigen Wandels

Praktische Beispiele: ist bereit, Verantwortung für verschiedene Aufgaben zu verschiedenen Zeitpunkten zu übernehmen und auf sich verändernde Bedürfnisse adäquat zu reagieren. Bewahrt eine positive Haltung und hilft anderen, dasselbe zu tun. Sagt nie: „Das ist nicht möglich“. Sucht nach Lösungen. Hilft anderen, ihre Ideen zu entwickeln, indem er sie mit den richtigen Informationen versorgt. Hält ständig Ausschau nach neuen Ideen. Sieht und nutzt die Technologie als Verwirklichungsinstrument für neue Informationskonzepte, -produkte und -dienstleistungen.

Zusammenfassung

Dieses sind die Kompetenzen von Spezialbibliothekaren des 21. Jahrhunderts. Sie haben ihre Wurzeln in der Vergangenheit, reichen aber weit in die Zukunft: Sie bilden die Grundlage für das Überleben und Gedeihen des Spezialbibliothekswesens im Informationszeitalter. Spezialbibliothekare erkennen das ganze Ausmaß der Herausforderungen, mit denen sie konfrontiert sind, und die ganze Bandbreite der erforderlichen Fähigkeiten, ihnen zu begegnen. Es warten viele reizvolle Aufgaben im Zusammenhang mit diesen „Kompetenzen“ auf uns - sie müssen in der Gegenwart angegangen und gemeistert werden, damit sichergestellt ist, daß Spezialbibliothekare eine Zukunft haben.

Das Spezialkomitee für Kompetenzen erhofft sich, daß dieses Dokument fortentwickelt und - auf Grund einer kontinuierlichen Diskussion der zunehmenden Anforderungen an unsere Grundkenntnisse und -fertigkeiten - weiter Gestalt annehmen wird. Wir ermuntern SLA-Mitglieder, uns zusätzliche praktische Beispiele ihrer Kompetenz mitzuteilen, so daß wir weiterhin voneinander lernen und unsere Erfolge feiern können. Der Gesamttext dieses Dokuments enthält eine Bibliographie über die Fähigkeiten und Kompetenzen von Spezialbibliothekaren, den Wert von Spezialbibliotheken und die Veränderungen im Berufsfeld.

