



SECTOR: Informatievoorzieningen
SUBSECTOR: Bibliotheken en Informatiediensten
FUNCTIONELE AFDELING:
Informatiediensten
PROFIEL: INFORMATIEBEMIDDELAAR
In samenwerking met VVBAD en VOWB

De infobank over beroepenstructuren en beroepsprofielen kan worden geraadpleegd op de SERV-website : www.serv.be, via de link beroepsprofielen.

D/2002/4665/67

December 2002
AR/BPInformatiebemiddelaar_ont

INHOUDSTAFEL

INLEIDING	3
1. AFBAKENING EN OMSCHRIJVING	5
1.1 DOMEIN	5
1.2 AFBAKENING	7
1.2.1 BIBLIOTHEEKMEDEWERKER EN INFORMATIEBEMIDDELAAR: VERSCHILLEND?	7
1.2.2 DE KERN VAN HET BEROEP INFORMATIEBEMIDDELAAR	9
1.3 BEROEPSINHOUD	11
1.4 DOORGROEIMOEGELIJKHEDEN	15
2. TAKEN EN ACTIVITEITEN	16
2.1 UITVOERENDE TAKEN	18
2.1.1 BEPALEN VAN DE INFORMATIENODEN (OF INFORMATIEAUDIT)	18
2.1.2 VERZAMELEN EN SELECTEREN VAN DE INFORMATIE	19
2.1.3 STRUCTUREREN EN VOEDEN VAN DE VIRTUELE BIBLIOTHEEK (DATABASE, DOCUMENT MANAGEMENTSYSTEM, WEB-PORTAL, INTRANET)	20
2.1.4 BEWERKEN VAN INFORMATIE IN FUNCTIE VAN DE DOOR DE INFORMATIEDIENST AFGELEVERDE PRODUCTEN	21
2.1.5 BEANTWOORDEN VAN INFORMATIEVRAGEN	22
2.1.5.1 Beantwoorden van informatievragen door het geven van de bruto-informatie en eerste lijnsadvies	22
2.1.5.2 Beantwoorden van informatievragen door het samenstellen van een informatiedossier op maat	23
2.1.6 ATTENDEREN	24
2.1.7 EXPERTISE-OVERDRACHT	25
2.1.8 MEEWERKEN AAN HET PUBLIC RELATIONS EN COMMUNICATIEBELEID	25
2.1.9 ONDERSTEUNEN VAN HET MANAGEMENT EN BEHEER	26
2.1.10 INTERN COMMUNICEREN	27
2.1.11 OPBOUWEN EN UITBREIDEN VAN DE DESKUNDIGHEID	28
2.2 ONDERSTEUNENDE TAKEN	28
2.2.1 KWALITEITSZORG	28
3. COMPETENTIES	29

2.

3.1 ALGEMENE BEROEPSKENNIS 29

3.2 SLEUTELVAARDIGHEDEN 32

4. BIJZONDERE ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN 34

5. ARBEIDSORGANISATIE 34

6. KNELPUNTEN 35

7. TOEKOMSTIGE EVOLUTIES 36

7.1 ALGEMEEN 36

7.2 TAKEN 38

7.3 COMPETENTIES 38

**LIJST VAN ORGANISATIES EN BEDRIJVEN DIE DEEL UITMAAKTEN VAN DE
CONFERENTIES 'INFORMATIEBEMIDDELAAR' 39**

BRONNEN - LITERATUURLIJST 41

INLEIDING

In dit profiel wordt het beroep 'Informatiebemiddelaar' beschreven. Dit profiel werd opgesteld in opdracht van het Vlaams Overlegorgaan inzake Wetenschappelijk Bibliotheekwerk (VOWB) en de Vlaamse Vereniging voor bibliotheek-, archief- en documentatiewezenen (VVBAD). Zij vertegenwoordigen de sector informatievoorzieningen. Deze sector is de laatste decennia sterk geëvolueerd onder invloed van ICT-ontwikkelingen en de toenemende informatie(over)vloed. Gevolg is dat het werkveld van de sector zich snel heeft uitgebreid en nieuwe of andere accenten werden gegeven aan de verschillende takenpakketten die in de bibliotheken en de informatiediensten bestonden. Een beroepsprofiel wenst op deze verandering in te spelen door alle taken die de informatiebemiddelaar dient uit te voeren en de competenties die hiervoor vereist zijn in kaart te brengen, en door de evoluties die verwacht worden in het beroep te schetsen. Naar aanleiding van het opstellen van het beroepsprofiel bibliotheekmedewerker bleek de nood te bestaan om ook het beroepsprofiel van de informatiebemiddelaar in de informatiediensten te beschrijven. Aanvankelijk was de opzet om deze samen in één rapport te stoppen, maar gezien de verschillen tussen deze beroepen is toch beslist om er twee aparte rapporten van te maken.

Hieronder geven we een kort overzicht van wat in het beroepsprofiel staat.

In een eerste hoofdstuk bakenen we het beroep van informatiebemiddelaar af. We beschrijven het domein waarin de informatiebemiddelaar actief is. Het beroep wordt gesitueerd in de sector informatievoorzieningen en het concrete werkerrein van de informatiebemiddelaar wordt beschreven. We geven ook aan wat het verschil is met het beroep van bibliotheekmedewerker en waarom we de informatiebemiddelaar precies als een afzonderlijk beroep beschouwen. Omdat er in de praktijk nogal wat mengvormen bestaan tussen het beroep van bibliotheekmedewerker en de informatiebemiddelaar en we die onmogelijk allemaal in rekening kunnen brengen, wordt weergegeven wat de kern is van het beroep informatiebemiddelaar en aangegeven wat hieronder in het kader van dit profiel dient te worden verstaan. Verder geven we de inhoud van het beroep weer aan de hand van zijn voornaamste taakgebieden, een definitie van het beroep informatiebemiddelaar en de mogelijkheden die een beroepsbeoefenaar heeft om te doorgroeien.

In hoofdstuk twee zit de kern van het beroepsprofiel vevat. Belangrijk hierbij te vermelden is dat bij het opstellen van de takenanalyse centraal staat wat de informatiebemiddelaar in zijn dagdagelijkse realiteit doet en over welke competenties hij daarvoor moet beschikken. We wensen er de aandacht op te vestigen dat dit beroepsprofiel slaat op de doorsnee beroepsuitoefening.

In de takentabellen wordt eveneens aangeduid welke taken een beginnende beroepsbeoefenaar uitvoert en over welke competenties hij of zij moet beschikken na het volgen van een opleiding.

Hoofdstuk drie heeft een overzicht van de competenties die vereist zijn voor het beroep van informatiebemiddelaar. Allereerst wordt een samenvatting gegeven van de beroepskennis die reeds in de takentabellen tot uiting kwam én van de kennis die gedurende de volledige beroepsuitoefening vereist is maar niet aan één specifieke taak te linken is. Daarna geven we de voornaamste sleutelvaardigheden weer.

In de daaropvolgende hoofdstukken schetsen we de context waarin de informatiebemiddelaar werkt. Een vierde hoofdstuk gaat in op de arbeidsomstandigheden die eigen zijn aan het beroep van informatiebemiddelaar. De arbeidsorganisatie waarmee de informatiebemiddelaar te maken krijgt bespreken we in hoofdstuk 5.

Hoofdstuk 6 behandelt de knelpunten die voor de informatiebemiddelaar werden aangetroffen in het werkveld. Tenslotte geven we aan wat tijdens de interviews en op de conferenties als belangrijke evoluties in het beroep van informatiebemiddelaar kunnen beschouwd worden.

“In verband met de leesbaarheid van de tekst is er voor gekozen om de mannelijke vorm te gebruiken. Waar hij of hem staat wordt uiteraard ook zij of haar bedoeld.”

1. AFBAKENING EN OMSCHRIJVING

1.1 Domein

Situering binnen de sector

Het beroep van informatiebemiddelaar situeert zich in de sector informatievoorzieningen. Om het begrip informatievoorzieningen te kunnen verduidelijken, dienen we eerst te weten wat precies met informatie bedoeld wordt. Er bestaan echter tal van definities. In het kader van dit rapport gebruiken wij de definitie van Egbert de Smet van de UIA uit zijn cursus voor de Speciale Licentie Informatie- en bibliotheekwetenschap: *Informatie bestaat uit een of meer wetenswaardigheden die geconcretiseerd worden in een taaluiting en gematerialiseerd als gestructureerde data, zodanig dat de potentie aanwezig is door middel van communicatie of perceptie tot kennis te leiden.*

Doordat informatie een allesomvattende impact heeft op onze samenleving zijn de grenzen van de sector zeer vaag. Veel andere disciplines zijn immers met informatie bezig. We denken hierbij aan communicatiewetenschappen, uitgeverijen, journalistiek, public relations en systeemanalyse. Voor ons bestrijkt de sector informatievoorzieningen het veld *tussen* de productie van informatie en de vraag naar informatie. Het verzamelen van informatie, voorzien van toegang tot die informatie, het selecteren, verwerken, aanbieden, exploiteren en bewaren van informatie en het stimuleren van de vraag naar informatie is daarbij kernactiviteit van de sector. De sector is eigenlijk een intermediair in het proces van kennisoverdracht.

In de beroepenstructuur die we uitgewerkt hebben wordt de sector informatievoorzieningen opgedeeld in twee subsectoren¹:

?? Archieven

?? Bibliotheken en informatiediensten

Daarnaast kunnen nog de bedrijven worden onderscheiden die gericht zijn op het toeleveren, ondersteunen, ontwikkelen en aanbieden van informatie- en bibliotheekdiensten.

Binnen de subsector bibliotheken en informatiediensten hebben we drie niveaus onderscheiden: het directieniveau, het vaktechnisch niveau en het ondersteunend niveau.

¹ Voor een uitgebreide weergave zie SERV, ontwerpberoepenstructuur voor de sector informatievoorzieningen, 2001.

Voor de bibliotheken onderscheiden we op het vaktechnisch niveau het beroep van bibliotheekmedewerker. Voor de informatiediensten (in de non-profit en de bedrijven) het beroep informatiebemiddelaar (SERV, beroepenstructuur informatievoorzieningen). We leggen in de afbakening uit waarom we dit onderscheid maken.

Concrete werkterrein

Informatiebemiddelaars werken op een afdeling die een inherent onderdeel is van een bedrijf of een organisatie. De gangbare term in de sector voor deze afdeling is 'information service', in bepaalde gevallen spreekt men ook van 'business intelligence'.

De informatiedienst waarop een informatiebemiddelaar werkt kan deel uitmaken van een profit-bedrijf of een non-profit organisatie (vakorganisatie, sociale organisatie, onderzoeksinstituut, culturele instelling, een afdeling binnen de overheid, ...) (*Brugmans, 2001, p. 2*). In bedrijven met meerdere vestigingen in binnen- of buitenland is er meestal per vestiging een informatiedienst.

Binnen de sector rangschikt men die informatiediensten onder de speciale bibliotheken. Een eenduidige definitie geven van een informatiedienst of een speciale bibliotheek is moeilijk. Er kunnen wel een aantal gemeenschappelijke kenmerken benoemd worden:

- ?? een duidelijk omljnd vakgebied
- ?? een gekende klantenkring
- ?? de noodzaak bij te dragen aan de objectieven van de moederorganisatie.

De eerste verantwoordelijkheid van een informatiedienst in een organisatie is inderdaad aan de informatiebehoefte van deze organisatie te voldoen. Juist zoals organisaties sterk verschillen in activiteiten, producten en diensten, organisatiestructuur en –cultuur zullen ook hun informatiediensten sterk verschillen in grootte, activiteiten, collecties, middelen, rol van de informatiespecialist, ...

Een organisatie en zeker het bedrijfsleven heeft snelgeleverde en vaak actuele informatie nodig om haar activiteiten te kunnen verder zetten. Het ontbreken van deze informatie kan bijvoorbeeld een bedrijf een patent, een klant, een voorsprong op de concurrentie, ... kosten.

1.2 Afbakening

1.2.1 Bibliotheekmedewerker en informatiebemiddelaar: verschillend?

In het onderzoek naar de beroepenstructuur voor de sector informatievoorzieningen hebben wij geconstateerd dat de situatie in de bedrijven en in sommige documentatiecentra in de non-profit duidelijk verschillend is van die van de andere bibliotheektypes. Daarom hebben we bibliotheekmedewerker en de informatiebemiddelaar als twee aparte beroepen beschouwd op het vaktechnisch niveau en hebben we er ook twee aparte beroepsprofielen van gemaakt.

De bibliotheekmedewerker komt voor in de volgende bibliotheektypes: openbare bibliotheken, universiteitsbibliotheken, hogeschoolbibliotheken, overheidsbibliotheken, museumbibliotheken, de koninklijke bibliotheek en in sommige documentatiecentra in de non-profit. De bibliotheekmedewerker staat binnen de bibliotheek in voor de uitvoering van taken op *bibliotheektechnisch* niveau. Concreet betekent dit dat de bibliotheekmedewerker zal proberen te voldoen aan de informatieve behoeften van de externe of interne gebruiker door aan collectievorming en verwerving te doen, deze te ontsluiten en actief ter beschikking te stellen van het publiek. De bibliotheekmedewerker vervult tevens een actief bemiddelende rol tussen het (elektronische) informatieaanbod en de gebruiker.

Informatiebemiddelaar is een term die in de sector vaak gebruikt wordt, maar de vlag dekt daarom niet altijd dezelfde lading. Een bibliotheekmedewerker die door de toename van het aanbod van digitale informatie zich meer zal moeten toespitsen op het structureren van deze informatie via bijvoorbeeld digitale wegwijzers, wordt soms ook een informatiebemiddelaar genoemd. Door de evoluties in het beroep zal de bibliotheekmedewerker echter zijn vaste collectie moeten aanvullen met een virtuele collectie en hier een navigatiefunctie in moeten vervullen om de gebruiker te ondersteunen.

De informatiebemiddelaar, zoals die in bedrijfsbibliotheken en sommige documentatiecentra voorkomt vervult ook een navigatiefunctie maar gaat nog een stap verder. *'De informatiespecialist wijst de passages in een bepaald document aan waarin het antwoord geformuleerd staat of distilleert zelf een antwoord door het uitpluizen van een reeks bronnen'*.² Hij/zij zal samenvattingen maken rond een bepaald onderwerp en zal informatieoverzichten maken op maat van de klant, ook pro-actief.

² Citaat van Veronique De Broeck, Prevent, Uit: Opmerkingen discussienota nieuwe horizonten.

Dit zijn taken die de bibliotheekmedewerker niet of niet op die manier doet en die andere competenties vereisen. De informatiebemiddelaar gaat verder in het 'bemiddelen van informatie' dan de bibliotheekmedewerker.

Dit heeft te maken met de doelstelling en de werking van de bedrijfsbibliotheek of de informatiedienst, die verschilt van de andere bibliotheektypes.

De andere bibliotheektypes zoals bijvoorbeeld de openbare bibliotheken voeren hun informatiebemiddelende rol uit teneinde de klanten te helpen hun weg te vinden. Het accent ligt hier meer op begeleiding. De bedrijfsbibliotheken en sommige documentatiecentra in de non-profit daarentegen 'bemiddelen' om een kant en klaar antwoord voor de klant of de gebruiker te kunnen formuleren. Hier speelt het geïndividualiseerd informatieaanbod een grotere rol dan in de andere bibliotheektypes.

Niet alleen naar beroepsinhoud kan het onderscheid gemaakt worden tussen deze twee beroepen. Wat ook een rol speelt in dit onderscheid is de manier waarop de dienstverlening gebeurt. Er zijn twee mogelijkheden: dienstverlening op afstand en de dienstverlening in het bibliotheekgebouw zelf. De documentatiecentra en de bedrijfsinformatiediensten hebben meer of in bepaalde gevallen zelfs uitsluitend, als er geen fysieke bibliotheek meer aanwezig is, te maken met dienstverlening op afstand dan de andere bibliotheektypes. Dit maakt dan van de dienstverlening een meer pro-actieve houding wordt verwacht. Aangezien men de gebruiker niet meer in een rechtstreeks contact ontmoet, wordt het dus noodzakelijk om naar de klant toe te gaan en die te leren kennen (*Kuijlen, J., 2000*).

Door die combinatie van verschil in jobinhoud, doelstelling en manier van omgaan met de gebruiker tussen de bibliotheekmedewerker en de informatiebemiddelaar kunnen we besluiten dat het om twee verschillende beroepen gaat.

We willen vermijden dat de indruk ontstaat dat de bibliotheekmedewerker een archaïsch en ouderwets beroep is terwijl de informatiebemiddelaar het toekomstgerichte, vernieuwende beroep is. Niets is minder waar. De reden waarom bepaalde bibliotheken nog over een fysieke bibliotheek beschikken heeft in de meeste gevallen te maken met hun doelstelling. De openbare bibliotheken zijn daar een goed voorbeeld van. Toch wint de virtuele bibliotheek ook hier aan belang, alleen wordt dit op een andere manier ingevuld.

Ook de kostprijs (en andere factoren) van de overschakeling naar een hoofdzakelijk of volledig virtuele bibliotheek kan een reden zijn. Daarom beschikken heel wat bibliotheektypes over zowel een fysieke collectie als een (in bepaalde gevallen nog beperkte) virtuele collectie. En bovendien is niet alleen het beschikken over een virtuele bibliotheek een maatstaf voor de toekomstgerichtheid van een beroep.

In bepaalde bibliotheken zal het toekomstgerichte aspect van de aanwezige beroepen nu eenmaal omwille van de doelstellingen op een andere manier moeten worden ingevuld.

1.2.2 De kern van het beroep informatiebemiddelaar

Doordat bepaalde bedrijfsinformatiediensten en vooral documentatiecentra zowel een fysieke als een virtuele collectie hebben stellen we in het werkveld veel mengvormen vast van de informatiebemiddelaar. Sommige bedrijfsinformatiediensten en documentatiecentra beschikken immers nog over een fysiek aanwezige collectie, wat maakt dat ze naast het beantwoorden van vragen via de telefoon, email en het maken van surveys, ook nog een aantal taken moeten doen die rechtstreeks aan deze vaste collectie verbonden zijn zoals bezoekers begeleiden en ontvangen, catalogeren, de administratie van boeken en tijdschriften doen, in de rekken plaatsen, zorgen voor de circulatie van tijdschriften, ... Sommige van deze taken worden ook wel eens uitbesteed (bijvoorbeeld aan tijdschriftenagenten).

In dit beroepsprofiel kunnen we onmogelijk met al deze mengvormen van functies rekening houden. Vandaar dat we ons in de beschrijving van dit beroep richten op de meest zuivere vorm, zoals we dit ook gedaan hebben voor de bibliotheekmedewerker. M.a.w. naast het profiel van bibliotheekmedewerker geven we nu ook de kern weer van het beroep van informatiebemiddelaar.

Wat is nu de kern van het beroep informatiebemiddelaar? Een beschrijving vonden we in het tijdschrift Informatieprofessional in een interview met Evert Jagerman van de Research en Information groep van het adviesbureau McKinsey: Volgens hem bestaat het beroep van informatiebemiddelaar uit verschillende functies: resource specialisten, information specialisten en researchers. *Elk van de drie functies heeft ook weer die drie taken in zich, alleen in verschillende mate. Een resource specialist, zeg maar de ouderwetse documentalist, houdt zich meer bezig met de infrastructuur en misschien met algemene current awareness, maar veel minder met request. Van de informatiespecialist wordt verwacht dat hij request kan beantwoorden. Van de researcher ook, maar het verschil tussen die twee zit hem weer daarin dat een informatiespecialist zich vooral richt op het verzamelen, verpakken en ompakken van informatie. Hij moet een synthese kunnen maken: hij krijgt een bepaalde hoeveelheid informatie uit bepaalde systemen – dat betekent dat je goed moet kunnen zoeken- en die informatie gaat hij ompakken tot een presentabel pakket voor de consultant. De researcher gaat nog een stap verder. Die moet volledig inzicht hebben in de markt, zijn voelhorens uit kunnen zetten, netwerken hebben in een bepaalde industrie of in bepaalde functies – dat zijn de echte experts (Hendriks, B.& Verbei, W., 2000, p.48,49).*

Uit bovenstaande tekst blijkt dat de informatiebemiddelaar in bepaalde gevallen meer aanleunt bij de onderzoeker.

Het maken van informatiedossiers op maat voor de gebruikers van de dienst kan op verschillende manieren uitgevoerd worden. Het kan gaan om het bewerken van de informatie in de zin van het aanhalen van de passages die relevant zijn of het maken van een samenvatting van bepaalde onderdelen, maar in bepaalde gevallen zien we ook informatiebemiddelaars analyses maken bij het beantwoorden van het informatievragen. Dit zal ondermeer afhankelijk zijn van de organisatie waarin een informatiebemiddelaar werkt en de rol die de informatiedienst inneemt én van het opleidingsniveau van de informatiebemiddelaar.

Wat ook duidelijk wordt is dat hun hoofdactiviteit ligt in het ondersteunen van de eigen onderzoekers en de klanten door het pro-actief informeren, het structureren en synthetiseren van informatie en het beantwoorden van vragen. Dit stemt overeen met de bevindingen uit de gesprekken met deskundigen uit het werkveld.

Daaruit konden we ook afleiden dat wel verwacht wordt dat het beroep van bibliotheekmedewerker in sommige bibliotheektypes wel in de richting van informatiebemiddelaar, zoals we het hierboven beschreven hebben, zal evolueren. We denken hierbij vooral aan de bibliotheektypes die als voornaamste doelstelling hebben het ondersteunen van het eigen personeel (zoals documentatiecentra, overheidsbibliotheken, museumbibliotheken). In de bibliotheken die voornamelijk gericht zijn op het begeleiden en het bevorderen van de zelfredzaamheid van de gebruiker (zoals openbare bibliotheken, koninklijke bibliotheken) is het weinig waarschijnlijk dat het beroep van bibliotheekmedewerker in de richting van het beroep informatiebemiddelaar zoals wij het hier beschreven hebben zal evolueren. In de universiteitsbibliotheken en de hogeschoolbibliotheken die zowel het docentenkorps ondersteunen, als de studenten begeleiden is de evolutie minder duidelijk te voorspellen.

In dit profiel gaan we uit van de informatiebemiddelaar die naast het verzamelen en bewerken van informatie, ook informatievragen op maat van de klant moet kunnen beantwoorden. Hij moet syntheses kunnen maken en in beperkte mate ook analyseren, maar hij is geen onderzoeker in de echte zin van het woord.

Voor alle duidelijkheid willen we nog eens benadrukken dat we in dit profiel geen rekening zullen houden met de verschillende mengvormen op het werkveld. Dit heeft vooral gevolgen naar het collectiebeheer. Wij houden een bibliotheek voor ogen die werkt met een louter virtuele collectie en niet met een fysiek aanwezige collectie, ook al beschikken bepaalde informatiediensten nog wel over een beperkte collectie boeken.

Deze vorm komt op het terrein van de bedrijfsinformatiediensten en documentatiecentra het meest voor en zal in de toekomst zeker aan belang winnen. In deze virtuele bibliotheek moeten geen documenten meer fysiek geklasseerd worden, want er wordt volledig gesteund op de aankoop of leen van elektronische full text bestanden wanneer een document gevraagd wordt.

1.3 *Beroepsinhoud*

Binnen een organisatie bestaan veel verschillende afdelingen of diensten. Elke dienst heeft een andere doelstelling en zal dus nood hebben aan specifieke informatie. Een medewerker in een productieafdeling zal andere technische informatie nodig hebben dan een medewerker in een onderzoeksel. Om die reden is het belangrijk om de informatie af te stemmen op de diensten binnen de organisatie. De informatiebemiddelaar levert informatie aan waar veel kan van afhangen.

We beschrijven de beroepsinhoud van de informatiebemiddelaar aan de hand van zijn voornaamste taakgebieden:

De informatiebemiddelaar kent de organisatie en zijn informatienoden door een informatie-audit uit te voeren.

Een belangrijke taak van de informatiebemiddelaar bestaat er dan ook uit om een audit op te maken van de organisatie waarin hij werkt. Op deze manier verwerft hij kennis van de organisatie waarvoor hij werkt, inzicht in de informatiebehoeften, de informatie die reeds voorhanden is, de informatiestromen en de hiaten binnen de organisatie,.... Deze informatie kan verkregen worden door eenvoudige observatie, het afnemen van interviews, het opstellen van een enquête, het raadplegen van publicaties, uitgegeven door de organisatie zelf, door informeel contact met de leden van de organisatie. ... (*Brugmans, M., p.5*). Het uitvoeren van een audit is een taak die regelmatig zal terugkomen in de tijd, omdat informatienoden zelfs op korte termijn sterk kunnen evolueren. Een evaluatie opmaken en op basis daarvan het informatiebeleid aanpassen zal in de meeste gevallen niet meer behoren tot het takenpakket van de informatiebemiddelaar, maar is een niveau hoger bij het takenpakket van de informatiemanager terug te vinden.

De informatiebemiddelaar verzamelt en selecteert de voor de organisatie en zijn werking relevante informatie.

In functie van deze informatienoden kan de nodige informatie gekozen en geselecteerd worden. Hiertoe is het onontbeerlijk dat de informatiebemiddelaar een goede kennis heeft van de verschillende soorten informatiebronnen die hij kan raadplegen en daarnaast ook een netwerk uitbouwt voor het verkrijgen van grijze of gespecialiseerde literatuur.

Meer concreet houdt dit in dat de informatiebemiddelaar grondige kennis en inzicht moet verwerven in het onderwerp waar de informatiedienst zich mee bezig houdt of de industrietak van het bedrijf waar hij voor werkt zich in bevindt. Voor een informatiebemiddelaar in de consultancywereld bijvoorbeeld zal het nuttig zijn om kennis te hebben van managementtermen.

Uit het informatieaanbod zal hij de gewenste informatie selecteren en filteren, rekening houdend met de criteria die door de organisatie worden vooropgesteld (kwaliteit, snelheid, prijs, beschikbaarheid, ...).

De informatiebemiddelaar stelt de geselecteerde informatie ter beschikking aan het publiek door het structureren en voeden van een virtuele bibliotheek.

De informatiebemiddelaar moet de door hem geselecteerde informatie ter beschikking stellen aan het publiek binnen de organisatie of (afhankelijk van de policy) ook aan klanten van de organisatie. Hij zal dit doen door het aanmaken en onderhouden van een virtuele bibliotheek. Zoals reeds eerder gezegd hebben de meeste informatiediensten geen of bijna geen fysieke bibliotheek meer, maar in hoofdzaak een virtuele bibliotheek³. De virtuele bibliotheek bestaat in de meeste gevallen uit een (al dan niet zelf ontworpen) database of catalogus, een document management systeem (documentbeheer van organisatie-eigen documenten), webpagina's op het internet en intranet. Bedrijven die met patenten werken creëren hiervoor meestal een aparte database. De informatiebemiddelaar zal de virtuele bibliotheek voeden door de verzamelde informatie er in op te slaan en verder te structureren door ze zowel formeel als inhoudelijk te ontsluiten.

De informatiebemiddelaar zal meewerken aan het maken van de door informatiedienst afgeleverde producten.

Niet alleen door het maken van een trefwoordenlijst of het toekennen van sleutelwoorden wordt er een toegevoegde waarde geleverd aan de geselecteerde informatie. De informatiedienst stelt ook een aantal eigen 'producten' aan het publiek ter beschikking. Het kan gaan om o.m. een nieuwsbrief, een persoverzicht of dossiers rond een bepaald thema. De informatiebemiddelaar zal in functie van deze producten zijn informatie selecteren, samenvatten, in bepaalde gevallen zelfs analyseren en dan in de vereiste vorm aan de gebruiker aanbieden. Hij zal dit doen rekening houdend met het 'format' dat voor deze producten werd ontwikkeld.

De informatiebemiddelaar beantwoordt de informatievragen van de gebruikers door het geven van bruto-informatie of door het maken van een uitgebreid informatiedossier.

Een groot deel van zijn tijd besteedt de informatiebemiddelaar aan het behandelen van informatievragen op maat van de gebruiker.

³ Met de virtuele bibliotheek wordt de toegang tot elektronische informatie bedoeld en ook het verder verspreiden van die informatie in de elektronische vorm.

Deze vragen kunnen zowel van de leden van de eigen organisatie komen als ook van externe gebruikers (leden, klanten, ...). Afhankelijk van de informatievraag kan hij deze op twee manieren beantwoorden.

Ofwel gaat het om een vraag waar het geven van bruto-informatie of het geven van eerstelijns advies volstaan. Deze informatie is meestal direct beschikbaar of kan door een kleine opzoeking relatief snel gegeven worden. Bijvoorbeeld: wat is de website van bedrijf x? Of: iemand vraagt bepaalde informatie die niet tot direct tot het onderwerp van de organisatie behoort. De informatiebemiddelaar zal inlichtingen inwinnen over welke organisatie deze persoon zo goed mogelijk kan helpen.

Ofwel gaat het om een informatievraag die veelomvattender is. Hiervoor zal de informatiebemiddelaar uitgebreid opzoekingswerk verrichten. Bijvoorbeeld: een gebruiker vraagt een dossier over de economische situatie van een concurrentieel bedrijf. De manier waarop de informatiebemiddelaar de gevraagde gegevens ter beschikking zal stellen zal verschillen naargelang de vereisten van de klant en de deadline die vooropgesteld wordt. Voor de gebruiker kan het volstaan dat in de gevraagde informatie de belangrijkste passages worden aangehaald. In andere gevallen wordt een begeleidende synthese of de aanmaak van tabellen gevraagd, zodanig dat een echt informatiedossier op maat van de gebruiker moet worden samengesteld. De mate waarin zo'n dossier kan uitgewerkt worden zal ook afhangen van de tijd die de informatiebemiddelaar krijgt om de vraag te behandelen.

De informatiebemiddelaar verschaft de gebruiker ook pro-actief informatie volgens zijn behoeften.

Informatievragen kunnen direct beantwoord worden maar er kan ook pro-actief informatie aangeboden worden. Dit gebeurt eigenlijk al door het aanmaken en onderhouden van de virtuele bibliotheek, maar meer specifiek kan dit ook gebeuren door het opmaken van interesseprofielen voor elke individuele gebruiker. Op basis daarvan kan de informatiebemiddelaar aangeven in welke catalogi over bepaalde onderwerpen moet gezocht worden en hoe vaak dit moet gebeuren (dagelijks, wekelijks, maandelijks, ...). Op het gewenste tijdstip worden de resultaten dan automatisch via e-mail naar de individuele gebruiker verstuurd. Attenderen gebeurt in de meeste informatiediensten bijna nooit meer manueel.

De informatiebemiddelaar draagt zijn expertise over aan de gebruikers door het geven van opleiding en door te fungeren als help-desk.

In heel wat jobs moet wel eens iets opgezocht worden in een of andere databank. De informatiebemiddelaar beschikt over een grote expertise terzake. Daarom is hij de meest aangewezen persoon binnen de organisatie om opleiding te geven in zaken zoals retrieval ware, databank, internet, intranet,

Naast het geven van opleiding zal hij de mensen ook ondersteunen bij het raadplegen van het elektronische informatieaanbod op vraag van de gebruiker, zoals bijvoorbeeld het verstrekken informatie over het gebruik van gegevensbanken die gebruiker zelf rechtstreeks via het internet kunnen raadplegen.

De informatiebemiddelaar werkt mee aan de promotie van de informatiedienst.

De informatiebemiddelaar zal zoals zijn andere collega's instaan voor en meewerken aan de promotie van de informatiedienst. Voor een 'corporate library' is het promoten van diensten nog belangrijker dan voor een andere bibliotheek. In een bedrijf primeert de functionaliteit en de rendabiliteit van elke afdeling. Als een informatiedienst niet genoeg gebruikt wordt rijzen er onmiddellijk vragen op over het nut ervan. Daarom zal de informatiedienst in zijn geheel hier op anticiperen door zowel intern al extern promotie te maken over de eigen producten en diensten.

De informatiebemiddelaar ondersteunt het management en beheer.

De informatiebemiddelaar zal op een actieve manier meehelpen om het beleid te vormen in de informatiedienst. Hiermee bedoelen we niet dat hij/zij het uiteindelijke beleid bepaalt, dit is de taak van de informatiemanager, maar wel dat de informatiebemiddelaar voorstellen formuleert als participant aan de gehele organisatie van de informatiedienst. Vanuit die optiek doet hij/zij ook voorstellen ter verbetering van alle aspecten van de bibliotheekorganisatie. In bedrijven met meerdere, soms zelfs internationale vestigingen zal dit een andere aanpak vergen en zal een duidelijk communicatie over dit beleid een nog grotere rol spelen.

Doorheen zijn volledige takenpakket zal de informatiebemiddelaar proberen om zijn deskundigheid op te bouwen door de nieuwe ontwikkelingen op de voet te volgen en zijn kennis over het specifieke vakgebied te vergroten. Net zoals de bibliotheekmedewerker is de moderne informatiebemiddelaar klantgericht. Hij levert alleen diensten die de gebruiker echt nodig heeft. Hij weet bovendien dat de gebruiker minder afhankelijk is van de informatiedienst dan ooit tevoren. Daarom is hij kwaliteitsbewust, communicatief en flexibel.

***Samenvattend:** De informatiebemiddelaar ondersteunt de organisatie in het bereiken van haar doelstellingen door het leveren van informatie met een toegevoegde waarde. Concreet betekent dit dat hij zal proberen te voldoen aan de informatieve behoeften van de gebruiker, ook pro-actief, door een virtuele bibliotheek te structureren en te voeden en informatievragen zo volledig mogelijk te beantwoorden.*

1.4 Doorgroeimogelijkheden

De meeste informatiebemiddelaars hebben een vlakke loopbaan. In sommige grote informatiediensten worden de informatiebemiddelaars wel eens ingedeeld in juniors en seniors. Juniors zijn dan de beginnende beroepsbeoefenaars die nog geen ervaring hebben opgedaan maar over de vereiste kwalificaties beschikken. Seniors hebben inhoudelijk meer verantwoordelijkheid in hun job door hun jarenlange ervaring in een bepaald studiegebied of met een bepaalde technische toepassing.

Afhankelijk van de grootte van de instelling en de personeelsbezetting heeft de informatiebemiddelaar een beperkt aantal doorgroeimogelijkheden naar de functies op directieniveau. Maar dit houdt uiteraard in dat er een vacante plaats moeten zijn en dat de informatiebemiddelaar over de gevraagde kwalificaties moet beschikken.

Op basis van de beroepen uit de beroepenstructuur kunnen we zeggen dat het carrièreverloop van de informatiebemiddelaar er als volgt kan uitzien:

informatiebemiddelaar? informatiemanager
--

2. TAKEN EN ACTIVITEITEN

Het takenpakket zal telkens ingedeeld worden in *voorbereidende*, *uitvoerende* en *ondersteunende* taken. De *voorbereidende* taken zijn die taken die voorafgaand aan de uitvoerende taken verricht moeten worden. Het kan onder meer gaan om het plannen van de uit te voeren activiteiten, het klaarzetten van materiaal, Het gaat dus heel specifiek om taken die verricht worden ter voorbereiding van het eigen werk en niet ter voorbereiding van het werk van anderen. In dit concrete geval zijn er geen zinvolle voorbereidende taken te vermelden.

De uitvoerende taken maken de echte kern van het beroep uit.

De *ondersteunende* taken zijn taken die doorheen het volledige takenpakket moeten worden toegepast en die voor de meeste beroepen gelden. Het gaat ondermeer om het naleven van algemene voorschriften m.b.t. kwaliteitszorg, veiligheid en milieu.

Per taak zullen tevens de competenties vermeld worden, die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van die welbepaalde taak. Onder competenties verstaan we de reële en individuele capaciteit om kennis (theoretische en praktische kennis), vaardigheden en attitudes in het handelen aan te wenden, in functie van de concrete, dagdagelijkse en veranderende werksituatie en in functie van persoonlijke en maatschappelijke activiteiten.⁴

In dit profiel wordt het takenpakket van een ervaren informatiebemiddelaar toegelicht. Naast de opsomming van taken en competenties van deze ervaren beroepsbeoefenaar wordt eveneens aandacht geschonken aan de taken en competenties van een beginnend beroepsbeoefenaar. Dit geeft een indicatie van wat iemand moet kennen en kunnen na een basisopleiding. De taken die een beginnend beroepsbeoefenaar zal moeten uitvoeren en de competenties waarover hij zal moeten beschikken werden aangeduid met een kruisje in de tabellen.

De volgende takenclusters kunnen onderscheiden worden:

Uitvoerende taken

- ✂✂ Bepalen van de informatienoden (of informatie-audit) (tabel 2.1.1)
- ✂✂ Verzamelen en selecteren van de informatie (tabel 2.1.2)
- ✂✂ Structureren en voeden van de virtuele bibliotheek (tabel 2.1.3)
- ✂✂ Bewerken van informatie in functie van de door de informatiedienst afgeleverde producten (tabel 2.1.4)
- ✂✂ Beantwoorden van informatievragen (tabel 2.1.5)

⁴ Zie tekst werkgroep EVC

-
- ☒☒ Beantwoorden van informatievragen door het geven van de bruto-informatie en eerste lijnsadvies (tabel 2.1.5.1)
 - ☒☒ Beantwoorden van informatievragen door het samenstellen van een informatiedossier op maat (tabel 2.1.5.2)
 - ☒☒ Attenderen (tabel 2.1.6)
 - ☒☒ Expertiseoverdracht (tabel 2.1.7)
 - ☒☒ Meewerken aan het public relations en communicatiebeleid (tabel 2.1.8)
 - ☒☒ Ondersteunen van het management en beheer (tabel 2.1.9)
 - ☒☒ Intern communiceren (tabel 2.1.10)
 - ☒☒ Opbouwen en uitbreiden van de deskundigheid (tabel 2.1.11)

Ondersteunende taken

- ☒☒ Kwaliteitszorg (tabel 2.2.1)

2.1 Uitvoerende taken

2.1.1 Bepalen van de informatienoden (of informatieaudit)⁵

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
Gegevens verzamelen over het bedrijf			Kennis van organisatievormen Kennis van de organisatie: grootte, kernactiviteiten, doelstellingen, strategie, klanten en concurrenten Kennis van de organisatiecultuur –en structuur Inzicht in de concurrentiële diensten en functies binnen of buiten de organisatie
Bepalen van de doelgroepen en er contact mee houden			Kennis van het organigram van de organisatie en het belang van elke afdeling Kennis van de sleutelfiguren van de organisatie
Screening van de heersende informatiecultuur ⁶		X	Kennis van de verschillende manieren om deze informatie te verzamelen (observatie, interviews, opstellen van een enquête, raadplegen van publicaties, informeel contact met de medewerkers,...)
		X	Kennis van de verschillende initiatieven om informatie beter te gebruiken
		X	Inzicht kunnen verwerven in de bestaande informatiestromen en kunnen nagaan waar de tekortkomingen zitten

⁵ Het gaat hier om een taak die meerdere keren in de tijd zal terugkomen. Het bepalen van de informatienoden is immers een dynamisch gegeven.

⁶ Hiermee wordt bedoeld het uitvoeren van de screening. Een evaluatie opmaken en op basis daarvan de policy aanpassen zullen eerder taken zijn van de informatiemanager.

2.1.2 Verzamelen en selecteren van de informatie

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
✓ ✓ Verzamelen van relevante interne en externe informatie	X	X X X	✓ ✓ Kennis van de sector waarin de organisatie zich bevindt en van het jargon die gebruikt wordt ✓ ✓ Kunnen verzamelen van relevante interne en externe informatie ✓ ✓ Bronnenkennis ✓ ✓ Kunnen bijhouden van een bestand met geraadpleegde informatiebronnen
✓ ✓ Selecteren van de informatiebronnen	X	X X X X X	✓ ✓ Kennis van het profiel en de informatiebehoefte van het bedrijf/organisatie en zijn gebruikers ✓ ✓ Kunnen eigen maken van het profiel en informatiebehoefte van het bedrijf/organisatie en zijn gebruikers ✓ ✓ Kennis van de informatiebronnen ✓ ✓ Kritisch kunnen omgaan met de bronnen ✓ ✓ Kunnen uitbouwen van een netwerk (in functie van 'grijze' of gespecialiseerde literatuur) ✓ ✓ Bij de selectie rekening kunnen houden met een aantal criteria (kwaliteit, snelheid, prijs, beschikbaarheid,...) en die ook kunnen afwegen

2.1.3 Structureren en voeden van de virtuele bibliotheek (database, document managementsysteem, web-portal, intranet)

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
Deelnemen aan het structureren en voeden van een eigen databank of catalogus: ?? Inscannen ?? OCR procedure starten ⁷ ?? Indexeren (formele ontsluiting, sleutelwoorden, company codes ...)	X	X X X X X	Kennis van de principes, vormen en toepassingsmogelijkheden van inhoudelijke ontsluiting Kennis van de soorten classificatiesystemen Kennis van databank softwaretoepassingen Kennis van OCR Kennis van het praktische gebruik van scanapparatuur Kennis van de afspraken die gemaakt werden rond de thesaurus of de knowledge map Kunnen analyseren en correct interpreteren van boeken, tijdschriften,...in verschillende talen Kennis van de gebruikte (al dan niet door de eigen organisatie ontworpen) database Kunnen uitvoeren van een kwaliteitscontrole Kunnen verbeteren en rapporteren van fouten in de databank
Deelnemen aan het structureren en voeden van een document managementsysteem	X	X	Kennis van document managementsystemen Kennis van de te archiveren documenten (wettelijk verplicht, historische waarde, informatieve waarde,...)

⁷ OCR staat voor Optical Character Recognition. Het is de software die een ingescand beeld omzet in een tekst die kan bewerkt worden. De informatiebemiddelaar heeft enkel het commando, de rest gebeurt automatisch.

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
Webpagina's ontwikkelen en actualiseren		X X X	Kennis van courante applicaties voor de aanmaak van webpagina's Kunnen schrijven van webpagina's voor toegang tot digitale bronnen Een eenvoudige website kunnen maken (versus taak van een web developer)
Intranetsite inhoudelijk up to date houden	X	X X	Kennis van het interne beleid rond intranet Aanpassingen kunnen doen Nauwkeurig kunnen werken

2.1.4 Bewerken van informatie in functie van de door de informatiedienst afgeleverde producten

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
Bewerken van informatie i.f.v.: ?? Nieuwsbrief ?? Persoverzicht ?? Themadossiers ?? Intra en internet ??	X	X X X X	Kennis van het format voor de verschillende producten Kunnen begrijpen van de inhoud van artikels Kunnen samenvatten Hoofdzaken van bijzaken kunnen onderscheiden In beperkte mate ook kunnen analyseren van de inhoud
Verspreiden van de bewerkte informatie	X	X	Kennis van de verschillende verspreidingswijzen (e-mail, intranet, internet, kopies)

2.1.5 Beantwoorden van informatie vragen

2.1.5.1 Beantwoorden van informatie vragen door het geven van de bruto-informatie en eerste lijnsadvies

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
✓ Kennis nemen en interpreteren van de vraag	X	X X X	✓ Kennis van gespreks- en bevragingstechnieken ✓ Gericht kunnen doorvragen om (achterliggende) informatiebehoefte te kunnen analyseren en formuleren ✓ Een goede analyse kunnen maken van de gestelde vragen ✓ Gestelde vragen correct kunnen noteren
✓ Bijhouden van een lijst van FAQ's	X	X	✓ Kunnen registreren van de gestelde vragen
✓ Opzoeken verrichten of inlichtingen inwinnen om de informatie vraag zo snel mogelijk te kunnen beantwoorden	X	X X X	✓ Bronnenkennis (incl. quick reference bronnen) ✓ Kennis van zoekmethoden- en technieken ✓ Kennis van het gebruik van catalogi en databanken ✓ Bij de selectie van de bronnen ook rekening kunnen houden met bepaalde criteria
✓ Doorgeven van de resultaten op de door de gebruiker gewenste manier	X	X X	✓ Sociaal en communicatief vaardig zijn ✓ De correcte informatie kunnen doorgeven

2.1.5.2 Beantwoorden van informatievragen door het samenstellen van een informatiedossier op maat

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
?? Kennis nemen en interpreteren van de vraag	X	X X X	?? Kennis van gespreks- en bevragingstechnieken ?? Gericht kunnen doorvragen om (achterliggende) informatiebehoefte te kunnen analyseren en formuleren en om al de informatie te bekomen die nodig is ?? Een goede analyse kunnen maken van de gestelde vragen niet alleen inhoudelijk maar ook in functie van het opzoeken van digitale informatie ?? Gestelde vragen degelijk kunnen noteren
?? Uitgebreid opzoeken verrichten om de informatievraag te kunnen beantwoorden ?? in eigen catalogi en databank ?? in externe gegevensbanken	X	X X X X	?? Bronnenkennis ?? Kennis van zoekmethoden- en technieken ?? Kennis van het gebruik van catalogi en databanken ?? Een zoekstrategie kunnen bepalen en kunnen toepassen in functie van de vraag ?? Een weg kunnen vinden in het bestaande informatieaanbod door een adequate zoekstrategie te ontwikkelen
?? Selecteren van de gevraagde informatie en vastleggen als print-out, bestand of kopie	X	X X X	?? Kennis van de courant gebruikte softwarepakketten ?? Kunnen omzetten van het ene format naar het andere ?? Hoofdzaken van bijzaken kunnen onderscheiden

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
?? Selecteren van de gevraagde informatie en bewerken ervan: ?? Tabellen maken ?? Belangrijkste passages aanhalen ?? Begeleidende synthese maken ?? ...	X	X X X X X	?? Kennis van de wensen van de gebruiker ?? Kunnen rekening houden met de vooropgestelde deadline ?? Hoofdzaken van bijzaken kunnen onderscheiden ?? Kunnen begrijpen van de inhoud van de artikels ?? Kunnen samenvatten ?? In beperkte mate ook kunnen analyseren van de inhoud
?? Verzendklaar maken van het pakket en dan e-mailen, opsturen of faxen	X	X	?? Kennis van de courante software pakketten

2.1.6 Attenderen

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
?? Analyseren van informatiebehoefte van de gebruikers en aanmaken van een profiel per gebruiker	X	X X X	?? Kennis van de markt van attenderingsdiensten ?? Kennis van technieken voor marktonderzoek ?? Kunnen toepassen van gebruikersonderzoek (bijvoorbeeld a.h.v. een model) ?? Kunnen aanmaken van een profiel
?? Uitvoeren van een zoekactie in functie van de attendering in catalogi of databanken	X	X X	?? Bronnenkennis ?? Kennis van zoekmethoden- en technieken ?? Kennis van het gebruik van catalogi en databanken
?? Aangeven per databank of catalogus van de gewenste attendering per individuele gebruiker (selectiecriteria)	X	X	?? Kennis van het gebruik van databanken en catalogi
?? Aanpassen of herdefiniëren van de interesseprofielen	X	X	?? Idem

2.1.7 Expertise-overdracht

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
?? Opleiding geven aan gebruikers (databank op het intranet en expert zoekfunctie: retrievalware)			?? Beschikken over didactische vaardigheden ?? Kunnen inschatten van het leervermogen van de gebruiker
?? Ondersteunen van de gebruiker bij het raadplegen van het elektronische informatie-aanbod	X	X X X	?? Kennis elektronische informatieaanbod ?? Kunnen fungeren als helpdesk voor de gebruikers ?? Communicatieve vaardigheden
?? Begeleiden van nieuwe collega's			?? Kunnen inwerken van de nieuwe collega's

2.1.8 Meewerken aan het public relations en communicatiebeleid

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
?? Promotie maken voor de informatiediensten en zijn producten ?? Contacten leggen en afspraken maken met de doelgroep ?? Budget voorzien en inschatten ?? Inhoudelijk uitwerken ?? Versturen van promotiemateriaal ?? Adressenbestanden aanleggen en beheren	X X	X X X	?? Basiskennis van marketing en pr ?? Kennis van promotietechnieken en overdrachtvormen ?? Kennis van de verschillende mogelijke promotiemiddelen (brochures, website, presentaties, posters, proefexemplaar,...)
?? Meewerken aan het communicatiebeleid: ?? Bibliotheekkrant ?? Voorlichtingsmateriaal ?? Externe contacten ?? ...	X	X X X	?? Vlotte mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden ?? Heldere, korte teksten kunnen schrijven ?? Communicatie kunnen aanpassen aan de specifieke doelgroep

2.1.9 Ondersteunen van het management en beheer

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
Participeren aan het proces van beleidsvorming		X X	Kennis van gespreks- en vergadertechnieken Kunnen luisteren en voorstellen kunnen formuleren
Meedenken en voorstellen doen ter verbetering van alle aspecten van de informatiedienst			Zin voor verantwoordelijkheid vanuit een bredere context Zich kunnen informeren De eigen organisatie kunnen situeren
Uittesten nieuwe bronnen en nieuwe technologieën			Kennis van de ontwikkelingen op het vakgebied (zowel informatietechnologie als sectorgebonden)
Maken van statistieken ?? Bijhouden van statische gegevens ?? Verwerken in een tabel	X	X X X	Kennis van de voornaamste parameters in de statische verwerking van bibliotheekgegevens Gegevens kunnen invoeren en verwerken in een statistisch programma en/of rekenblad Consequent en nauwkeurig de gevraagde gegevens verzamelen
Opmaken van een verslag van de vergadering	X	X X X	Kennis van de soorten verslagen en rapporten en hun essentiële bestanddelen en kenmerken Op een heldere en beknopte manier de voornaamste besluiten kunnen weergeven Kunnen werken met een tekstverwerkingsprogramma

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
Meewerken aan het jaarverslag van de informatiedienst	X	X	Kennis van de functie van het jaarverslag, elementen en opbouw Een bijdrage kunnen leveren (over het eigen vakgebied) Kunnen werken met een tekstverwerkingsprogramma
Vervangen van de informatiemanager bij afwezigheid			Kunnen opvolgen van de voornaamste activiteiten Zin voor verantwoordelijkheid

2.1.10 Intern communiceren

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
Deelnemen aan werkoverleg	X	X	Kennis van vergadertechnieken Suggesties kunnen en durven doen Sociaal en communicatief vaardig zijn
Communiceren met collega's	X	X	Sociaal en communicatief vaardig zijn

2.1.11 Opbouwen en uitbreiden van de deskundigheid

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
?? Het raadplegen van vakgerichte informatie (literatuur databanken online, CD-rom, Internet) en het opvolgen van de nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied (zowel informatiespecifiek, als sectorgebonden info)	X	X X X	?? Kennis van de bronnen specifiek voor het vakgebied ?? Kennis van het gebruik van gebruik van catalogi, databanken en elektronische informatietechnologieën ?? Alert zijn
?? Opvolgen van de nieuwe ontwikkelingen op het vlak van automatisering		X X	?? Kennis van bibliotheekautomatisering en informatica ?? Vernieuwingsgericht zijn
?? Uit bouwen van de deskundigheid door ?? Bijwonen van studiedagen, congressen en colloquia ?? Volgen van navorming	X	X X X X	?? Kennis van de kanalen om op de hoogte te blijven van dergelijke initiatieven ?? Beschikken over een brede maatschappelijke en culturele belangstelling ?? Kennis van de bestaande beroepsorganisaties ?? Overtuigd zijn van het belang van professioneel werken

2.2 Ondersteunende taken

2.2.1 Kwaliteitszorg

Taken	Beginnende beroepsbeoefenaar		Competenties
	Taken	Competenties	
?? Toepassen van principes en technieken voor kwaliteitszorg		X	?? Kennis van kwaliteitszorgsystemen: doelstellingen en technieken ?? Naar waarde schatten en in acht kunnen nemen van de uitgezette kwaliteitsrichtlijnen ?? Zich actief kunnen inzetten voor een kwaliteitsinstandhouding- en verbetering

3. COMPETENTIES

Onder competenties verstaan we het samenhangend geheel van kennis, vaardigheden en houdingen, dat aantoonbaar ontleend is aan concrete handelingen en/of taken die voorkomen in de beroepsuitoefening van de informatiebemiddelaar.

In dit hoofdstuk beschrijven we achtereenvolgend de algemene beroepskennis en de sleutelvaardigheden waarover de informatiebemiddelaar moet beschikken.

3.1 *Algemene beroepskennis*

Kennis van de sector informatievoorzieningen

Kennis van de rol van de informatiediensten in de informatiemaatschappij. Kennis van de algemene basisbegrippen (informatie, informatiedragers, informatieproducenten, ...) en de begrippen voor de dagelijkse werking (knowledge map, gegevensbank, website, ...).

Kennis van de organisatie (bedrijf of instelling)

Kennis van de organisatie: grootte, kernactiviteiten, doelstellingen, strategie, klanten en concurrenten. Kennis van de organisatiecultuur -en structuur. Kennis van het organigram van de organisatie en het belang van elke afdeling. Kennis van de sleutelfiguren van de organisatie. Inzicht in de concurrentiële diensten en functies binnen of buiten de organisatie.

Domeinkennis

Kennis van de sector waarin de organisatie zich bevindt en van het jargon die gebruikt wordt. Kennis van het ontwikkelingen binnen het vakgebied. Beschikken over een brede algemene kennis en interesse i.v.m. actualiteit, economie, ...

Kennis van het uitvoeren van een informatieaudit

Kennis van de verschillende manieren om informatie voor de audit te verzamelen: observatie, interviews, opstellen van een enquête, raadplegen van publicaties, informeel contact met de medewerkers. Kennis van de verschillende initiatieven om informatie beter te gebruiken.

Kennis van de gebruikers

Kennis van het profiel en de informatiebehoefte van de gebruikers (intern, klanten, ...) en/of kunnen opstellen en gebruiken ervan. Op verschillende manieren een vraag kunnen beantwoorden (rechtstreeks, telefonisch, schriftelijk, via e-mail). Kennis van gespreks- en bevragingstechnieken.

Kennis van informatiebronnen en hun selectie

Kennis van de klassieke documentaire bronnen (boeken, tijdschriften, online databases, referentiewerken, octrooien of patenten, ...). Kennis van (andere) commerciële leveranciers en minder klassieke informatie (leveranciers van financiële ondernemingsrapporten, consultants, informatie brokers, ...). Kennis van overheidsinstellingen en andere niet-commerciële organisaties (Balanscentrale, Kamers van Koophandel, Federaties, Instellingen voor sociaal economisch overleg, ...). Kennis van interne bronnen en de uitbouw hiervan via een netwerk. Kennis van de selectiecriteria voor informatie voor de virtuele bibliotheek en de informatieproducten (kwaliteit, snelheid, prijs, beschikbaarheid, ...). Kennis van het elektronische informatie-aanbod (providers, databanken, ...).

Kennis van formele en inhoudelijke ontsluiting

Kennis van de principes, vormen en toepassingsmogelijkheden van formele en inhoudelijke ontsluiting. Kennis van de soorten classificatiesystemen. Kennis van gebruikte trefwoorden en companycodes. Kennis van het opmaken van een thesaurus of knowledge map.

Kennis van zoekstrategieën

Kennis van het gebruik van catalogi en databanken. Kennis van quick reference. Kennis van zoekmethoden- en technieken (om. Boleaanse operatoren en querytalen).

Kennis van het maken van een informatiedossier

Kennis van het 'format' voor de verschillende producten van de dienst. Kennis van het maken van een documentaire synthese of een analytisch abstract. Kennis van de verschillende vormen en technieken van disseminatie van informatie.

Kennis van het samenstellen en voeden van de virtuele bibliotheek

Kennis van het doel, de werking en het praktische gebruik van databanken en catalogi (al dan niet door de eigen organisatie ontworpen). Kennis van het doel, de werking en het praktische gebruik van document management systemen. Kennis van de te archiveren documenten. Kennis van het werken met intranet en internet: een eenvoudige website kunnen maken.

Talenkennis

Zeer goede kennis van het Nederlands

Goede kennis van het Engels en in sommige organisaties ook van het Frans: kunnen begrijpen en gebruiken (zowel schriftelijk als mondeling) van de desbetreffende vreemde taal.

Kennis van informatica en automatisering voor informatiebeheer

Kennis van informatica in het algemeen. Noties van het beheerssysteem. Begrip hebben van netwerking. Kennis van courant gebruikte softwarepakketten (Tekstverwerking, rekenblad, databestand, presentatie). Kennis van bestandsbeheer om gegevens te kunnen omzetten van het ene format naar het andere.

Goede kennis van informaticatoepassingen voor informatiebeheer. Kennis van de software voor opslag en ontsluiting van informatie (Database Management Systems, Information Storage and retrieval pakketten, Document Management Systems). Kennis van gegevensbankondervraging (interne en externe databanken, on-line, CD-ROM). Kennis van de courante applicaties van de aanmaak van webpagina's. Kennis van Optical Character Recognition (OCR).

Kennis van recht

Kennis van octrooirecht (intellectueel eigendom). Kennis van auteursrecht (intellectuele rechten). Kennis van contractrecht (licenties).

Kennis van het vakgebied

Kennis van de bibliotheekorganisaties: beroepsorganisaties, gebruikersorganisaties- en groepen, centrale dienstverlening. Kennis van de kanalen om op de hoogte te blijven van studiedagen, navorming, ... Kennis van het nationale en internationale vakgebied van informatie en documentatie, evenals in de politieke, economische en institutionele omgeving. Kennis van de beroepsethiek als leidraad bij de beroepsuitoefening.

Kennis van kwaliteitszorg

Kennis van kwaliteitszorgsystemen: doelstellingen en technieken.

3.2 Sleutelvaardigheden

Sleutelvaardigheden verwijzen naar de vaardigheden, attitudes, persoonlijkheids- en gedragskenmerken die noodzakelijk zijn voor de uitoefening van het beroep als informatiebemiddelaar. De sleutelvaardigheden die op de conferentie als zeer belangrijk werden aangeduid zijn gemarkeerd met een (*)

Sleutelvaardigheid	Omschrijving
☞☞ Bereid zijn te leren (*)	Bereid zijn en in staat zijn de eigen competenties te verbreden en te verdiepen. Alsook de wil om te evolueren als nieuwe technologieën ontwikkeld worden. Elke gelegenheid aangrijpen om zijn kennis te ontwikkelen
☞☞ Beslissingen kunnen nemen	In staat zijn om in functie van de eigen taakhoud bepaalde beslissingen te nemen. Zoals beslissen of men al dan niet verder gaat met het zoeken van informatie volgens een bepaalde zoekstrategie of beslissen om prioriteit te geven aan een informatievraag die cruciaal is voor de 'competitive advantage' van de onderneming.
☞☞ Communicatief vaardig zijn	Zowel mondeling als schriftelijk in staat zijn om op een vlotte, heldere en doelgerichte manier te communiceren
☞☞ Didactische vaardigheden	Collega's en andere gebruikers kunnen opleiden en coachen bij het gebruik van databanken, internet, intranet...voor het gericht en efficiënt zoeken naar informatie
☞☞ Doorzettingsvermogen	De wil hebben om een taak tot een goede einde te brengen. Zich niet laten ontmoedigen tijdens het zoeken naar bepaalde informatie, geduld hebben
☞☞ Initiatief kunnen tonen	In staat zijn om taken aan te pakken zonder dat het gevraagd worden of de omstandigheden ertoe dwingen
☞☞ Klant gericht zijn (*)	Informatievragen beantwoorden op een vriendelijke, duidelijke en snelle manier en boven alles handelen met het oog op tevredenheid van klanten
☞☞ Kritisch ingesteld zijn (*)	In staat zijn om informatie te beoordelen, bijvoorbeeld op het vlak van betrouwbaarheid en correctheid van de bron.
☞☞ Kunnen omgaan met stress	In staat zijn om te werken onder tijdsdruk en met deadlines. Bijvoorbeeld: Dagelijks een persoverzicht beschikbaar stellen tegen 12 u

☞☞ Kunnen organiseren	Taken zodanig plannen dat de doelstellingen op een efficiënte manier bereikt worden, de hoeveelheid werk kunnen inschatten, in staat zijn om aan meerdere informatievragen tegelijk te werken
☞☞ Resultaatgericht zijn(*)	Gedreven zijn om bij de uitvoering van de taken aan de informatiebehoeften van de gebruiker te voldoen en bijgevolg graag opzoeken doen
☞☞ Synthetisch vermogen (*)	Kunnen samenvatten van informatie: hoofdzaken van bijzaken onderscheiden, verschillende elementen hergroeperen
☞☞ Teamgericht kunnen werken	In staat zijn om gemeenschappelijk en collegiaal aan eenzelfde taak of doel te kunnen werken
☞☞ Verantwoordelijkheidszin hebben	In staat zijn om de verantwoordelijkheid van een taak of een beslissing op zich te nemen, ook als die bepaalde consequenties met zich meebrengt.
☞☞ Zelfstandig kunnen werken	In staat zijn om zelfstandig zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken

4. BIJZONDERE ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

Met bijzondere arbeidsomstandigheden worden die arbeidsomstandigheden bedoeld, die typisch zijn voor het beroep van informatiebemiddelaar en de mogelijke risico's die hieraan verbonden zijn.

- ✍✍ De informatiebemiddelaar doet veel beeldschermwerk en werkt veelvuldig met muis en klavier. Repetitive Strain Injury of eenvoudig gezegd een muisarm is dan ook een mogelijk gezondheidsrisico. Bij dit hoofdzakelijk zittend werk is voldoende aandacht vereist voor de ergonomie van de werkplek.
- ✍✍ De informatiebemiddelaar heeft normale werkuren maar door het werken met deadlines kan het werk zich concentreren in bepaalde piekmomenten. Bijvoorbeeld: op de meeste informatiediensten wordt een persoverzicht gemaakt dat tegen de middag voor het personeel beschikbaar moet zijn.

5. ARBEIDSORGANISATIE

Zoals reeds gezegd in de afbakening zal de arbeidsorganisatie in een informatiedienst sterk afhankelijk zijn van de grootte van de informatiedienst, budget, beschikbaar personeel, competenties van het personeel, gecentraliseerde versus gedecentraliseerde informatiediensten,

De kleinere informatiediensten bestaan gemiddeld uit twee informatiebemiddelaars en één verantwoordelijke van de dienst. Naast de dagdagelijkse leiding en verantwoordelijkheid van de dienst werkt deze informatiemanager ook nog mee aan de uitvoering van de activiteiten van de dienst. Meestal is het zo dat de complexe of moeilijke informatievragen door deze persoon beantwoord worden.

In de grotere informatiediensten (10 à 15 mensen) zal de informatiemanager niet meer zo vaak meehelpen aan de uitvoering. Het leiding geven aan de dienst in al zijn aspecten neemt immers veel tijd in beslag.

Binnen het team van informatiebemiddelaars kan men spreken van polyvalentie, d.w.z. dat iedereen in principe alles moet kunnen. Wel is het zo dat men door ervaring en interessevoorkeuren gespecialiseerde informatiebemiddelaars krijgt. Dit kan zowel in een bepaald vakgebied zijn van de organisatie waarin men werkt ofwel in een bepaalde technische toepassing.

Naast het eigen team van mensen en de gebruikers hebben de informatiebemiddelaars ook vaak contacten met de IT-afdeling voor ondermeer de installatie van cd-roms of problemen bij het gebruik van softwaretoepassingen, intranet, internet,

6. KNELPUNTEN

Er kan niet gesproken worden van een tekort aan informatiebemiddelaars. Toch niet als we als maatstaf de invulling van open vacatures gaan bekijken. Voor de job van informatiebemiddelaar worden overwegend mensen aangeworven met een universitaire opleiding, maar niet noodzakelijk een bibliotheekopleiding of een opleiding in de informatiewetenschappen. Het beschikken over een bibliotheekopleiding wordt bij een aanwerving niet prioritair geacht, van groter belang is het dat men een brede algemene kennis heeft, dat men ICT-minded is, dat men graag informatie opzoekt en dat men beschikt over een aantal sleutelvaardigheden zoals zelfstandig kunnen werken, bereid zijn om te leren,

Dat een bibliotheekopleiding niet noodzakelijk een toegangsbewijs voor een job als informatiebemiddelaar is heeft te maken met het feit dat volgens het bedrijfsleven en het documentatiewezen de bestaande opleidingen geen of te weinig specifieke klemtonen leggen op het werken als informatiebemiddelaar in het bedrijfsleven of in een non-profit organisatie. Sommige bestaande bibliotheekopleidingen hebben echter de laatste jaren op dit gebied reeds inspanningen geleverd door hun programma's aan te passen.

7. TOEKOMSTIGE EVOLUTIES

7.1 Algemeen

Over de toekomstige evoluties in de sector informatievoorzieningen is reeds heel wat inkt gevloeid. Het ligt niet binnen de opzet van dit rapport om hier een wetenschappelijke studie te maken van wat we binnen de komende jaren mogen verwachten binnen de sector en welke veranderingen hiervoor aan de basis liggen. Als uitgangspunt voor de interviews werd het artikel 'Nieuwe rollen in nieuwe organisaties' uit Informatieprofessional van april 2000 gebruikt.

Een aantal zaken uit dit artikel werden bevestigd tijdens de interviews en op de conferentie of m.a.w. er wordt in dit hoofdstuk weergegeven wat verwacht wordt door de mensen die effectief in het werkveld staan en het beroep van informatiebemiddelaar zelf uitvoeren of er goed op de hoogte van zijn.

✍✍ Veel informatiediensten hebben zoals reeds eerder gezegd nu al geen fysieke bibliotheek meer. Sommigen beschikken nog over een beperkte collectie boeken. Waarnemers op het veld bevestigen dat de informatiedienst in bedrijven in de toekomst effectief een dienst wordt zonder boeken op de plank. De belangrijke tools van de informatiebemiddelaar om zijn werk naar behoren te kunnen uitoefenen worden meer dan ooit, internet, databankverbindingen, publicaties op CD-ROM en intranet.

✍✍ Veel informatie wordt in het buitenland aangekocht, vandaar dat de voertaal in de meeste ondernemingen Engels wordt. De informatiebemiddelaar zal dus een gedegen kennis moeten hebben van het Engels om de interface op het intranet alsook de instructies voor het zoeken te kunnen aanpassen.

✍✍ Door de aanbieders van informatie worden nu al heel wat inspanningen gedaan om het informatieaanbod nog gebruiksvriendelijker te maken. Hierdoor zal het voor elke individuele gebruiker in de toekomst nog gemakkelijker worden om zelf informatie van op de eigen werkplek te gaan opzoeken. Betekent dit dan minder informatiebemiddelaars, weinig toekomst voor het beroep? Integendeel. Uit studies blijkt dat de vraag naar informatiebemiddelaars jaar na jaar toeneemt en dat de ondernemingen een grote uitgavenpost op hun begroting hiervoor voorzien. Wel zal het gebruiksvriendelijker worden van het informatieaanbod een verschuiving teweeg brengen in het takenpakket van de informatiebemiddelaar. Wat de gebruiker zelf kan en wat hem weinig tijd kost zal hij zelf doen. De informatiebemiddelaar zal zijn toegevoegde waarde moeten aantonen. Dit kan ondermeer door zich verder te specialiseren en zich te gaan concentreren op het maken van informatiedossiers met een sterk analytische waarde. Een bijkomende mogelijkheid is dat zijn rol als intermediair tussen de vraag en het aanbod anders ingevuld wordt of benadrukt wordt.

Hij kan er binnen zijn eigen organisatie bijvoorbeeld voor zorgen dat het informatieaanbod optimaal toegankelijk is voor de gebruikers. Taken zoals de databanken in orde en up to date houden, uitleg en opleiding geven bij het gebruik van databanken, paswoorden bijhouden, contacten met de leveranciers, ... zullen mogelijk een belangrijker aandeel gaan vormen in de uitoefening van de job als informatiebemiddelaar.

✍✍ In het artikel 'nieuwe rollen in nieuwe organisaties' haalt Daan Boom ook aan dat het verschil tussen staf en lijn zal verdwijnen en managementlagen zullen geschrapt worden. Informatiespecialisten (zoals hij het noemt) worden generalisten: de nieuwe kennisdienstverleners. Dit kon niet direct bevestigd worden door het werkveld.

Nieuwe functies waarin informatiespecialisten kunnen terecht komen zijn volgens hem:

- ?? Intranet content manager: verantwoordelijk voor het dagelijks actueel houden van het bedrijfsintranet. Hij moet ervoor zorgen dat nieuwe content op het intranet wordt geplaatst en toezien op kwaliteit. Hij maakt afspraken over nieuwe content, de inkoop van content, de taxonomie, enz.
- ?? Web-manager: adviseur van bedrijfsonderdelen over welke bewerkingen informatie moet ondergaan om het te plaatsen op het intranet. Hij bouwt of adviseert over de 'interface' en geeft werknemers voorlichting hoe effectief met het nieuwe medium om te gaan.

7.2 Taken

Aan de hand van de bovenstaande takentabellen kunnen voor het beroep van informatiebemiddelaar de volgende trends in het takenpakket verwacht worden. Trend verwijst hier zowel naar het toenemend als afnemend belang van bepaalde taken in de toekomst. Daarnaast kunnen ook geheel nieuwe taken aan bod komen.

Toenemende trend (taak wordt belangrijker in de toekomst)
☞☞ Selecteren van de informatiebronnen
☞☞ Webpagina's ontwikkelen en actualiseren
☞☞ Intranetsite inhoudelijk up to date houden
☞☞ Opzoeken verrichten of inlichtingen inwinnen om de informatievraag zo snel mogelijk te kunnen beantwoorden
☞☞ Uitgebreid opzoeken verrichten om de informatievraag te kunnen beantwoorden <ul style="list-style-type: none"> ○ In eigen catalogi of databank ○ In externe gegevensbank
☞☞ Ondersteunen van de gebruiker bij het raadplegen van het elektronische informatieaanbod
☞☞ Opvolgen van de nieuwe ontwikkelingen op het vlak van de automatisering
☞☞ Toepassen van principes en technieken voor kwaliteitszorg
Afnemende trend (taak wordt minder belangrijker in de toekomst)
☞☞ Inscannen
☞☞ OCR –procedure starten

7.3 Competenties

Wat betreft de trend op het vlak van competenties kan verwacht worden dat de volgende competenties aan belang zullen toenemen:

- ?? Kennis van kwaliteitszorg in de brede zin van het woord. De producten van de informatiedienst nog meer zullen moeten afgestemd zijn op de behoeften van de organisatie.
- ?? Kennis van document managementsystemen: organisatie ervan en het beheersbaar houden van de informatiestromen.
- ?? Kennis van recht omdat informatie als een commercieel gegeven wordt beschouwd. Vooral de internationale en de Europese regelgeving moeten gekend worden.
- ?? Kennis van internationale standaarden in de informatietechnologie.

**LIJST VAN ORGANISATIES EN BEDRIJVEN DIE DEEL UITMAAKTEN VAN DE
CONFERENTIES 'INFORMATIEBEMIDDELAAR'**

Namens VVBAD:

- ?? De heer Geert Puype, Algemeen voorzitter VVBAD, Openbare bibliotheek Mene
- ?? De heer Martin Kellens, sectie Openbare bibliotheken, Openbare bibliotheek Houthalen-Helchteren
- ?? Mevrouw Myriam Lemmens, sectie schoolbibliotheken, Provinciale Hogeschool Limburg, Hasselt

Namens VOWB

- ?? Mevrouw Veerle Kerstens, coördinator VOWB, KULeuven
- ?? Mevrouw Chris Goetschalckx, bibliotheek Hogeschool Antwerpen

Namens het Vlaams Centrum Openbare Bibliotheken

- ?? De heer Bart Vercruyssen

Vertegenwoordigers van onderwijs en andere opleidingsinstanties op de
eindconferentie

- ?? Mevrouw Karin Vandenabeele, Bibliotheekschool Gent
- ?? De heer Marc Van Engeland, CVO De Nobel
- ?? De heer Rik Belmans, VLOR

BRONNEN - LITERATUURLIJST

Interviews:

- ☞☞ Mevr. Mia Brugmans, Business Intelligence Manager, Interbrew
- ☞☞ Mevr. Lidwin Bulckaert, Boston Consulting Group
- ☞☞ Mevr. Magda Hellinckx, Head of Information Brokerage, Fortis Bank
- ☞☞ Mevr. Edith Héquet, verantwoordelijke documentation, Fluxis.
- ☞☞ Dhr. René Mertens, Manager bibliotheek Janssen Pharmaceutica, Johnson & Johnson Pharmaceutical Research and development.
- ☞☞ Dhr. Jan Van Loo, Senior Manager Nutritional Research & Information, Orafit Group
- ☞☞ Dhr. Dominique Vanpée, Knowledge Strategy, Seghers better technology

Documenten:

- ☞☞ Boom, D. (2000). *Nieuwe rollen in nieuwe organisaties*. *Informatie Professional*, 4, 42-46.
- ☞☞ Brugmans, M. (2001). *Speciale bibliotheken en informatiewerk (cursus bibliotheekschool Gent, 2^{de} jaar, 2001-2002)*.
- ☞☞ ECIA (2001). *Europees handboek I&D, Handboek van competenties voor Europese informatie- en documentatieprofessionals*. Brussel: ABD-BVD.
- ☞☞ Hendriks, B & Verbeij, W. (2000). *Je hebt altijd systems en people hé, maar het zijn mensen die het werk doen*. *Informatie Professional*, 4, p. 48-51.
- ☞☞ Hogeschool Maastricht (2000). *Het nieuwe beroeps- en opleidingsprofiel van de HBO-opleiding Informatiedienstverlening en- management (IDM)*.
- ☞☞ Kuijlen, J. (2000). *De nieuwe informatiebemiddelaar : functievereisten in de dynamiek van de informatiebemiddeling* [online]. Available: http://www.webopc.konbib.nl/kb/bst/cvc/studiedag/ukb_info.htm

-
- ⌘⌘ Malfait, D. (1996). Het opstellen van een beroepsprofiel, het proces van A tot Z. Leuven: HIVA.
- ⌘⌘ Mertens, R. (2002). Cursus bedrijfsbibliotheken. (Vrije Leergangen Limburg, OSP, Genk).
- ⌘⌘ Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Departement Onderwijs DVO (s.d.). Handleiding voor het schrijven van beroepsprofielen.
- ⌘⌘ NVB-afdeling Literatuuronderzoekers en informatiespecialisten (1994). Functiebeschrijving en functiewaardering in de informatievoorziening. Den Haag: NVB-LI.
- ⌘⌘ Ruiters, F.A. (1990). Functiegerichte analyse van opleidingen in de informatieverzorging. 's Gravenhage: Nederlands Bureau voor Bibliotheekwezen en informatieverzorging.
- ⌘⌘ Special Libraries Association (October 1996). Competencies for Special Librarians of the 21st century [online]. Available: www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/comp.cfm [3 november 2001].
- ⌘⌘ Université de Paris X (1995). Premier recensement des métiers des bibliothèques. Mediadix.
- ⌘⌘ Vacatures en functieomschrijvingen voor informatiebemiddelaars :
?? [Http://www.searchtalent.nl](http://www.searchtalent.nl)
?? [Http://www.vvbad.be](http://www.vvbad.be)