
TEKST PRESENTATIE BEROEPSCOMPETENTIEPROFIELEN IN DE SECTOR INFORMATIEVOORZIENINGEN

Anne ROOSE en Leen VERACHTERT
Medewerkers SERV-Beroepsprofielen

SERV Wetstraat 34-36 - 1040 Brussel

Dit artikel gaat over de profielenwerking van de SERV en meer specifiek over hetgeen wat reeds gebeurd is voor de sector informatievoorzieningen. Voor deze sector werden reeds een beroepenstructuur gemaakt en vier profielen, nl. informatiebemiddelaar, bibliotheekmedewerker, informatiemanager en bibliothecaris.

De volgende punten komen aan bod:

- Wat is de SERV precies en wat zijn haar voornaamste taken
- De achtergrond en doelstellingen van de SERV-profielenwerking
- De beroepenstructuur van de sector informatievoorzieningen
- De beroepsprofielen in de sector informatievoorzieningen
- Actueel in de SERV-profielenwerking

1. De SERV

Wat is en wat doet de SERV?

SERV staat voor Sociaal - Economische Raad van Vlaanderen (<http://www.serv.be>). Het is het overleg- en adviesorgaan van de Vlaamse sociale partners. De SERV werd bij decreet opgericht in juni 1985.

In de Raad zetelen tien vertegenwoordigers van de representatieve Vlaamse werkgeversorganisaties (Boerenbond, UNIZO, VCSPO en VOKA-Vlaams Economisch Verbond) en tien vertegenwoordigers van de representatieve Vlaamse werknemersvertegenwoordigers (ABVV, ACLVB en ACV).

De taak van de SERV bestaat enerzijds uit overleg en anderzijds uit het geven van advies en het maken van studies en aanbevelingen.

De overlegrol houdt in dat de sociale partners binnen de Raad onderling overleg kunnen plegen. Ook het tripartiete overleg tussen de so-

ciale partners en de Vlaamse Regering wordt in de SERV voorbereid en ondersteund.

Naast de overlegrol brengt de SERV ook advies uit over alle belangrijke economische en sociale aangelegenheden. De Raad kan dit op eigen initiatief doen, of op vraag van het Vlaams parlement, de Vlaamse regering of een lid van de Vlaamse Regering. Daarnaast formuleert de Raad aanbevelingen en standpunten over sociaal-economische thema's, maakt studies en verzorgt publicaties.

2. Achtergrond en doelstellingen van de SERV - profielenwerking

2.1. Ontstaansgeschiedenis

De SERV-profielenwerking is nu iets meer dan 7 jaar geleden gestart als een klein project van de SERV met een 8-tal sectoren.

De hoofdreden waarom de SERV met het project is gestart, was de jarenlange discussie tussen onderwijs en de sociale partners over de gebrekkige aansluiting tussen onderwijs en de arbeidsmarkt. Onderwijs zou niet de juist gekwalificeerde afgestudeerden afleveren, waardoor er tekorten ontstonden op de arbeidsmarkt ondanks het feit dat heel wat jongeren zonder werk bleven (en blijven).

Op de Staten-Generaal voor het technisch en beroepssecundair onderwijs van 1996 spraken de verschillende actoren, waaronder de sociale partners, engagementen af. De sociale partners zouden o.m. zoeken naar een manier om op gestructureerde wijze informatie te verzamelen over competentie- en kwalificatievereisten. Onderwijs zou zijn aanbod doorlichten en aanpassen.

In de SERV is dan gediscussieerd over de manier waarop zo iets best zou worden aangepakt. Er werd overwogen om beroepsprofielen te gaan maken, maar eerst wilden de sociale part-

ners weten of de sectoren dit ook zagen zitten. De SERV heeft dan een onderzoek laten uitvoeren naar de haalbaarheid van beroepsprofielen en naar een werkbare methode. Het HIVA (hoger instituut voor de arbeid) heeft dat onderzoek uitgevoerd. Het resultaat was dat profielen als een haalbare kaart werden gezien en als nuttig voor een redelijk groot aantal sectoren. Het HIVA heeft op vraag van de SERV ook een methode ontwikkeld om dergelijke profielen op een eenvormige manier en relatief snel en goedkoop aan te kunnen maken.

2.2. De samenwerking met de sectoren

Zoals reeds eerder vermeld, werkt de SERV-profielenwerking voor het maken van beroepsstructuren en profielen samen met de sectoren. Eerst was die samenwerking relatief ad hoc. Sinds een paar jaar gebeurt de samenwerking op basis van akkoorden tussen de SERV en de sociale partners of het opleidingsfonds van een sector, soms ook met beroepsverenigingen van een sector of met de sectorcommissies van de SERV. Momenteel heeft de SERV meer dan 20 van dergelijke akkoorden afgesloten. Ze leggen onder meer vast dat een beroepsstructuur en profielen zullen worden gemaakt volgens de methode en het format van de SERV.

2.3. Decretale verankering

De SERV-profielenwerking heeft in 2002 een decretale verankering gekregen doordat het decreet op de specifieke eindtermen in het voltijds secundair onderwijs - het zogenaamde themadecreet - in voege is gegaan. Dat decreet bepaalt, onder andere, dat specifieke eindtermen zullen worden gemaakt op basis van de SERV-profielen.

Kort gezegd komt dat erop neer dat de inhoudelijke doelstellingen voor alles wat beroepsgericht is in het voltijds secundair onderwijs op de profielen wordt gebaseerd. Leerlingen moeten die specifieke eindtermen in principe halen op het einde van de leertijd. Spijtig genoeg is het deeltijds BSO buiten dit decreet gebleven. De Dienst voor onderwijsontwikkeling heeft de opdracht gekregen die specifieke eindtermen te maken en is daar dit jaar mee gestart. Dit gebeurt in nauw overleg met de SERV/sectoren.

Die decretale verankering heeft er ook toe geleid dat de SERV structurele financiering heeft gekregen, d.w.z. een deel van de dotatie, voor de profielenwerking. Of anders gezegd: de profielenwerking is geen project meer, maar een structurele opdracht van de SERV. Momenteel bestaat het team dan ook uit acht onderzoekers en 1 coördinator

Een tweede decretale verankering is er nu recentelijk gekomen met het decreet titels van beroepsbekwaamheid. De bedoeling van dit decreet is dat mensen hun competenties kunnen laten in kaart brengen en vervolgens toetsten aan een standaard om dan eventueel een titel te krijgen. Zo kunnen competenties waar of hoe men die ook heeft verworven - op school, tijdens het werk, met actief zijn in het verenigingsleven,... - gevaloriseerd worden.

De standaard waaraan iemands competenties zullen worden getoetst moet worden afgeleid van de SERV-profielen. (De standaard is immers een selectie van de competenties uit een profiel die meetbaar en observeerbaar zijn en die in o.m. gedragsindicatoren worden omgezet). De uitvoeringsbesluiten van dit decreet moeten nog worden uitgewerkt maar de SERV zal de titels vastleggen en ook de standaarden bepalen, uiteraard steeds in overleg met de sociale partners van een sector.

3. Beroepsstructuur sector informatievoorzieningen

Dit voor wat betreft de achtergrond van de beroepsprofielenwerking. Wat is er nu concreet gebeurd voor de sector informatievoorzieningen? In eerste instantie de beroepsstructuur. Hoe komt het dat we daar mee zijn begonnen?

3.1. Achtergrond

In 2000 kregen de SERV-profielenwerking vanuit de VVBAD (Vlaamse Vereniging voor bibliotheek-, archief en documentatiewezenen) en de VOWB (Het Vlaams overlegorgaan inzake wetenschappelijk Bibliotheekwerk) een brief met de vraag tot het opstellen van beroepsprofielen voor de sector informatievoorzieningen, nl. dat van informatiebemiddelaar en dat van informatiemanager. De VVBAD en de VOWB wilden een hervorming van het bestaande onderwijsaanbod naar een nieuwe opleiding informatiekunde.

Omdat niet meteen duidelijk was wat nu precies onder deze beroepen diende te worden verstaan, werd besloten om te starten met het opstellen van een beroepenstructuur voor de sector informatievoorzieningen. Een beroepenstructuur wordt eigenlijk ook om die reden opgesteld, namelijk om meer duidelijkheid te krijgen over de afbakening en de inhoud van die beroepen. Ze vergemakkelijkt m.a.w. het proces van het maken van beroepsprofielen.

3.2. Wat is een beroepenstructuur?

Wat is nu precies een beroepenstructuur?

Een beroepenstructuur is volgens de SERV een geordend geheel van kernberoepen in een bepaalde sector.

- **Kernberoepen** van een bepaalde sector zijn die beroepen die behoren tot de kernactiviteit van de betreffende sector. Ze zijn duidelijk verweven met het specifieke karakter en de doelstelling of bestaansreden van de sector. Ze komen in die hoedanigheid enkel in een bepaalde sector voor. **Bijvoorbeeld:** binnen de sector informatievoorzieningen: de informatiebemiddelaar. Binnen de toeristische sector: de reisagent.
- Beroepen die niet specifiek zijn voor de betreffende sector en die deze sector overstijgen zijn **transversale beroepen**. Ze sluiten niet aan op de kernactiviteit van de sector en komen in dezelfde vorm ook in andere sectoren voor. **Bijvoorbeeld:** boekhouder. **Bijvoorbeeld:** personeelsverantwoordelijke. Het zijn dus beroepen die we terugvinden in een groot deel van de sectoren met min of meer dezelfde taakinvulling.

Voor alle duidelijkheid: Wij maken het onderscheid tussen een functie en een beroep. De beroepen komen in de beroepenstructuur en niet de functies. Een functie is organisatie-specifiek terwijl bij een beroep de focus meer gericht is op de gemeenschappelijke kenmerken van soortgelijke functies.

Het is dan ook de bedoeling dat in de beroepenstructuur zoveel mogelijk abstractie wordt gemaakt van organisatie-specifieke verschillen. De beroepen die er worden in opgenomen zijn dus in principe de grootste ge-

mene deler van de in de sector aanwezige functies. Zeker met het oog op het opstellen van beroepsprofielen en in een latere fase ook het maken van opleidingsprofielen door onderwijs is het belangrijk om beroepen te beschrijven ipv functies.

3.3. Werkwijze

De werkwijze voor het opstellen van beroepenstructuren is eigenlijk dezelfde als die voor het opstellen van beroepsprofielen. We werken volgens de conferentiemethode. Dit is een combinatie van verschillende onderzoekstechnieken zoals literatuurstudie, interviews en conferenties met deskundigen.

We kunnen drie fases onderscheiden in de werkwijze voor het opstellen van een beroepenstructuur:

- 1^e oriëntatiefase
- 2^e ontwerpfase
- 3^e conferentiefase

3.3.1 Fase 1: oriëntatie

De oriëntatiefase kunnen we zien als een eerste verkenningsronde, vertrouwd geraken met het onderzoeksveld.

Een eerste stap bij het opstellen van de beroepenstructuur voor de sector informatievoorzieningen was eigenlijk **het afbakenen van de sector**. Wat verstaan we precies onder de sector informatievoorzieningen?

De sector informatievoorzieningen werd afgebakend als *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 de kernactiviteit van de sector. De sector is eigenlijk intermediair in het proces van kennisoverdracht.*

Na het afbakenen van de sector diende basismateriaal verzameld te worden over de aanwezige kernberoepen in de sector. Om de kernberoepen te gaan bepalen moeten we eerst weet hebben van de aanwezige functies per instelling. Omdat de sector zelf niet over func-

tieclassificaties, beroepenclassificaties of lijsten beschikte werd de informatie op drie manieren verzameld:

1. oplistijng van functies per subsector: Aan VVBAD en VOWB werd gevraagd om per subsector de aanwezige functies op te lijsten en per functie een korte beschrijving te geven van wat deze functie nu precies inhoudt. Deze opdracht werd uitgevoerd door de vertegenwoordigers van de verschillende subsectoren binnen VVBAD en VOWB. De informatie die ons naar aanleiding van deze opdracht werd bezorgd was nogal divers: kopiëen van vacatures, organogrammen, functiebeschrijvingen, oplistingen van functies,... Er was ook geen reactie van elke subsector. We hebben hiervoor vooral materiaal kunnen uithalen, voor de hogeschoolbibliotheken en voor de universiteitsbibliotheken.
2. literatuur- of informatiestudie: Er werd gezocht naar documentatie en literatuur over de beroepen in de sector. Een aantal artikels en algemene beroepenclassificaties werden gebruikt ter ondersteuning.
3. Interviews: Waar de meeste informatie werd uitgehaald waren de interviews met deskundigen uit de sector, met de beroepsbeoefenaars zelf. Per subsector werden een twee à drietal interviews gedaan. De namen van de te interviewen personen werden ons bezorgd door VVBAD en VOWB. Het gaat om diepte-interviews aan de hand van een vragenlijst.

3.3.2 Fase 2: ontwerpen

De tweede stap in de werkwijze voor het opstellen van beroepsprofielen is de ontwerpfase. In de ontwerpfase gaan we over tot het opstellen van een ontwerpberoepenstructuur.

In eerste instantie dient gezocht te worden naar een bruikbare indeling om de beroepen van een sector zo overzichtelijk mogelijk te kunnen voorstellen. We doen dit aan de hand van wat wij noemen ordeningsprincipes.

In het geval van de sector informatievoorzieningen werd gekozen voor twee ordeningsprincipes:

1. Indeling in subsectoren
2. Indeling in niveaus

Allereerst een indeling in twee grote subsectoren, namelijk:

1. Archieven
2. Bibliotheken en informatiediensten

De subsector bibliotheken en informatiediensten wordt verder opgedeeld in:

1. Openbare bibliotheken
2. Wetenschappelijke en documentaire bibliotheken en informatiediensten

De wetenschappelijke en documentaire bibliotheken en informatiediensten kunnen op hun beurt verder opgedeeld worden in:

1. Universiteitsbibliotheken
2. Hogeschoolbibliotheken
3. Overheidsbibliotheken
4. Koninklijke bibliotheek
5. Museumbibliotheken
6. Documentatiecentra non-profit
7. Bedrijfsinformatiediensten

Om de beroepen duidelijk te kunnen weergeven, hebben we nog een tweede ordeningsprincipe ingevoerd, nl. een indeling in niveau's. We konden binnen elk subsector drie niveaus onderscheiden:

- **Directieniveau:** alle functies die met de dagelijkse leiding van het archief, de bibliotheek of het documentatiecentrum te maken hebben. Dit betreft het beheer van de instelling, het uitstippelen van het beleid, allerhande personeelszaken, de externe contacten van de bibliotheek, het oplossen van problemen m.b.t. de bibliotheek- of informatietechnische kant.
- **Vaktechnisch niveau:** Hier onder kunnen we alle functies plaatsen die voor het overgrote deel van hun tijd bezig zijn met bibliotheek of informatietechnische taken zoals acquisitie en collectievorming en ontsluiting, publieke dienstverlening (informatievragen beantwoorden, verzorgen van het leenverkeer, interbibliotheecair leenverkeer,...) automatisering, restauratie en conservering,...
- **Ondersteunend niveau:** Hier zien we alle functies die ondersteuning bieden aan de bibliotheek technische functies zoals magazijnpersoneel, puur uitvoerend bibliotheek

of documentair werk (zoals boeken in rekenplaatsen en dergelijke).

Op die manier konden we de aanwezige functies in de verschillende subsector verdelen onder de drie niveaus. Per niveau konden we dus één beroep onderscheiden. We bekomen deze beroepen door de functies van eenzelfde niveau te bundelen.

Dus per subsector en per niveau 1 beroep: Op de manier zijn de beroepen natuurlijk wel ruim

opgevat. Dit heeft zijn nut naar opleiding toe. Het heeft immers geen zin om een beroepsprofiel te maken van wat genoemd wordt smalle beroepen. Een opleiding moet er toch voor zorgen dat de mensen die er in afstuderen in meer functies terecht kunnen dan bijvoorbeeld alleen maar catalograaf.

Bij het samenstellen van deze beroepen is met een aantal problemen en criteria rekening gehouden. Het zou ons echter te ver brengen om hierover uit te wijden.

3.3.3 Resultaat van de beroepenstructuur

Beroepenstructuur Informatievoorzieningen

Leeswijzer:

	verticale beroepenclusters
	horizontale beroepenclusters
	horizontale beroepen

Archieven	Bibliotheken	Informatiediensten
------------------	---------------------	---------------------------

Directieniveau	Archivaris	Management bibliotheek - informatiedienst	
Vaktechnisch niveau	Archiefmedewerker	Bibliothecaris	Informatiemanager
Ondersteunend niveau	Medewerker materiële zorg	Bibliotheekmedewerker	Informatiebemiddelaar
		Bibliotheekhulp	
			Bibliotheekhulp

Opmerking: Wij geven de beroepsnamen in hun meest gangbare vorm weer. Dit doet niets af aan het feit dat zowel mannen als vrouwen het beroep uitoefenen

Binnen de subsector archieven onderscheiden we op het directieniveau de archivaris, op het vaktechnisch niveau de archiefmedewerker en de medewerker materiële zorg op het ondersteunend niveau.

Binnen de subsector wetenschappelijke en documentaire bibliotheken en informatiediensten onderscheiden we enerzijds de bibliotheken en anderzijds ook de informatiediensten.

Waarom informatiediensten als aparte categorie zien? Uit het onderzoek bleek dat er in de bedrijfsinformatiediensten en in sommige documentatiecentra toch een duidelijk verschil is in het takenpakket, vooral op het directie en vaktechnisch niveau. Anders dan de collega's in de bibliotheken zal men in de informatie-

diensten en in sommige documentatiecentra verder gaan in het bemiddelen van informatie. Ze bemiddelen om een kant en klaar antwoord voor de klant of de gebruiker te kunnen formuleren. Terwijl in de bibliotheken het accent meer ligt op begeleiding en de informatiebemiddeling tot uiteindelijk doel heeft de klanten helpen hun weg te vinden. Niet alleen is er een verschil in jobinhoud, ook door het verschil in doelstelling en manier van omgaan met de gebruiker kunnen we besluiten dat het om verschillende beroepen gaat.

Op het directieniveau onderscheiden we voor de bibliotheken het beroep van bibliothecaris en voor de informatiediensten het beroep van informatiemanager. Deze twee beroepen vormen samen een cluster management biblio-

theek - informatiedienst, omdat ze toch een groot aantal gelijkenissen vormen.

Op het vaktechnisch niveau onderscheiden we voor de bibliotheken de bibliotheekmedewerker en voor de informatiediensten de informatiebemiddelaar. Hier zijn er te veel verschillen in jobinhoud om te spreken van een cluster.

Op het ondersteunend niveau onderscheiden we eenzelfde beroep binnen de drie subsectoren nl. de bibliotheekhulp. Er is gekozen voor dezelfde benaming over de bibliotheken en informatiediensten heen. Ook al wordt er in de informatiediensten een andere vaak Engelstalige benaming gebruikt, in se doen ze hetzelfde.

3.3.4 Fase 3: conferentiefase

De beroepenstructuur is dus het resultaat van de twee voorgaande fasen, de oriëntatie en de ontwerpfasen, maar ook van wat wij noemen de conferentiefase. Deze beroepenstructuur werd aangepast en goedgekeurd in een conferentie. Dit is eigenlijk een vergadering met vertegenwoordigers van de sector.

De besprekingen gebeuren dan op basis van een ontwerpdocument dat door ons werd opgesteld. Op die manier gaan we na of de sector zich in het ontwerp herkent of alles in het document staat klopt of er mogelijk nog zaken moeten worden gewijzigd of genuanceerd worden. Dit alles is belangrijk omdat de beroepenstructuur ruim gedragen en gelegitimeerd moet zijn.

4. Beroepsprofiel informatiebemiddelaar

In 2002 en 2003 werden 4 beroepsprofielen voor de sector opgesteld, namelijk bibliotheekmedewerker, bibliothecaris, informatiebemiddelaar en informatiemanager.

Alle 4 deze profielen bespreken zou echter te lang duren en ze alle 4 slechts ten dele bespreken zou dan weer een te fragmentarisch en daardoor onduidelijk beeld geven. We kiezen er daarom voor één profiel eruit te lichten en enkel dit aan u voor te stellen, namelijk het beroepscompetentieprofiel van de informatiebemiddelaar.

4.1. Definitie beroepscompetentieprofiel en voorstelling van de verschillende onderzoeksfases

Vooraleer de eigenlijke inhoud van het profiel informatiebemiddelaar aan u voor te stellen, leggen we eerst kort uit wat wij nu net verstaan onder een beroepscompetentieprofiel.

Wat is een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel definiëren wij als een gedetailleerde beschrijving van de taken van een bepaald beroep én van de competenties die nodig zijn om het beroep uit te oefenen

Met andere woorden, we maken een uitgebreide beschrijving van wat een beroepsbeoefenaar doet. Vanuit deze taakbeschrijving is het dan mogelijk om aan te duiden wat deze beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen als ook wat zijn voornaamste sleutelvaardigheden zijn. Op die manier komen we tot een overzicht van de benodigde competenties voor de uitoefening van het beroep.

We merken hierbij op dat de taak- en competentiebeschrijving binnen een beroepsprofiel steeds een ervaren beroepsbeoefenaar betreft.

Wat wij precies onder " competenties " verstaan, zullen we verder toelichten als we het over de inhoud van een beroepscompetentieprofiel hebben.

Verder willen we vooraf nog aan u meegeven dat de verschillende onderzoeksfases die we doorlopen voor het opstellen van een beroepscompetentieprofiel in grote lijnen gelijklopen met deze voor het opstellen van een beroepenstructuur. Deze verschillende fasen werden reeds besproken in 3.3.

4.2. Inhoud van een beroepscompetentieprofiel

Elk beroepsprofiel volgt een vast stramen of format. Met andere woorden, in elk profiel komen quasi dezelfde rubrieken/hoofdstukken terug, zijnde:

- Domeinbeschrijving en afbakening van het beroep
- Analyse van de taken/verantwoordelijkheden (met aanduiding van wat een beginnend beroepsbeoefenaar doet)
- Overzicht van de competenties

- Bijzondere arbeidsomstandigheden
- Arbeidsorganisatie
- Knelpunten
- Toekomstige evoluties
- Beroepenfiche

Deze rubrieken vormen samen een logisch geheel, namelijk een gestructureerd beroepsprofiel en daarom lijkt het aan u voorstellen van deze verschillende rubrieken, de beste weg om u te doen kennismaken met de inhoud van een beroepsprofiel.

4.2.1 Hoofdstuk 1: Domeinbeschrijving en de afbakening van het beroep

Hoofdstuk 1 betreft de domeinbeschrijving en de afbakening van het beroep. In het kader van het opstellen van beroepsprofielen, stelt men bij de aanvang van het onderzoek naar een beroep dikwijls vast dat er grote onduidelijkheid is over enerzijds waar men een beroep juist moet situeren of plaatsen en anderzijds inhoudelijk naar wat men precies moet verstaan onder het beroep.

Vooraleer men van start kan gaan met het beschrijven van taken en competenties, is het echter belangrijk dat deze zaken duidelijk uitgeklaard worden.

Elk profiel begint daarom met een omschrijving waarin aan de buitenstaander wordt duidelijk gemaakt in welke sector, subsector, werkdomein, type van organisaties ... het beroep voorkomt. Dit wordt het "domein" genoemd. Daarna volgt de eigenlijke afbakening en definitie van het beroep. Hiermee moet voor de buitenstaander duidelijk worden wat precies onder het beschreven beroep dient begrepen te worden en welk de grenzen van het beroep zijn. In de afbakening komt daarom onder meer aan bod:

- Een gegronde argumentatie waarom voor een bepaalde afbakening wordt gekozen, *bijvoorbeeld waarom men het beroep eng dan wel ruim opvat.*
- Een bespreking van de wijze waarop het beroep zich verhoudt ten opzichte van aanverwante beroepen.
- ...

Voor de domeinbeschrijving en de afbakening van het profiel van de informatiebemiddelaar kon verder gebouwd worden op de resultaten van de beroepenstructuur informatievoorzieningen.

In de beroepenstructuur wordt immers duidelijk omschreven in welke bibliotheektypes we de informatiebemiddelaar kunnen terugvinden, namelijk binnen de documentatiecentra van de non-profit en binnen de bedrijfsinformatiediensten.

Verder vinden we in de beroepenstructuur ook een eerste beroepsomschrijving¹ terug.

Hoewel zowel de omschrijving van de bibliotheektypen waar het beroep voorkomt als de beroepsomschrijving nog verder uitgediept en bestudeert dienen te worden, geven zij een zeer belangrijke aanzet voor het beroepsprofiel. Kortom, het werk dat reeds geleverd was bij het opstellen van de beroepenstructuur, werd zo gevaloriseerd.

Op basis van de beroepenstructuur alsook door verder onderzoek, komen we in het beroepsprofiel tot volgende omschrijving van het domein en de afbakening.

Omschrijving van het domein:

- In het domein wordt eerst de informatiebemiddelaar gesitueerd binnen de ruimere sector informatievoorzieningen, hiertoe wordt een omschrijving gegeven van wat deze sector voor ons inhoudt. Hierover werd reeds de nodige uitleg gegeven bij de uiteenzetting over de beroepenstructuur.
- Vervolgens wordt het concrete werkterrein van de informatiebemiddelaar in kaart gebracht. De informatiebemiddelaar situeren we op een informatiedienst van een profit dan wel non-profit organisatie. Wat betreft het concrete werkterrein van de informatiebemiddelaar, spreekt de sector ook wel van speciale bibliotheken omwille van een aantal specifieke kenmerken, namelijk een duidelijk omljnd vakgebied, een gekende klantenkring en de noodzaak bij te dragen aan de objectieven van de moederorganisatie.

Omschrijving van de afbakening:

¹ De informatiebemiddelaar wordt omschreven als de beroepsbeoefenaar die de organisatie ondersteunt 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-catief, door een virtuele bibliotheek te structureren en te voeden en informatievragen zo volledig mogelijk te beantwoorden.

- Binnen de paragraaf van de afbakening komt eerst aan bod waarom we de bibliotheekmedewerker en de informatiebemiddelaar als 2 verschillende beroepen beschouwen. Zoals uitgelegd bij het bespreken van de beroepsstructuur situeren we de bibliotheekmedewerker en de informatiebemiddelaar beiden op het vaktechnische niveau binnen de subsector bibliotheken en informatiediensten. Maar omdat de situatie in de bedrijven en in sommige documentatiecentra in de non profit duidelijk verschilt van die in de andere bibliothektypes wordt er voor gekozen de informatiebemiddelaar en de bibliotheekmedewerker als twee aparte beroepen te beschouwen. De grootste verschillen zijn de manier waarop ze hun informatiebemiddelende rol invullen (bij de bibliotheekmedewerker ligt de nadruk op begeleiding met de bedoeling dat de gebruiker de weg vindt in de bibliotheek, terwijl bij de informatiebemiddelaar de nadruk ligt op het bemiddelen met de bedoeling dat een kant en klaar antwoord verkregen wordt), verder zijn er verschillen in de wijze waarop de dienstverlening gebeurt (in het bibliotheekgebouw zelf versus op afstand, dit laatste is voornamelijk het geval wanneer de informatiedienst niet meer over een fysieke bibliotheek beschikt).
 Samengevat kunnen we stellen dat, omdat er verschillen zijn in de jobinhoud, de doelstelling en de manier van omgaan met de gebruiker, het 2 verschillende beroepen betreft.
- Vervolgens wordt in het beroepsprofiel in gezocht op wat wij de kern van het beroep noemen. In het beroepsprofiel wordt geen rekening gehouden met de verschillende mengvormen waarin het beroep voorkomt. Er wordt uitgegaan van de informatiebemiddelaar die werkt in een bibliotheek met louter een virtuele collectie, dus zonder een fysieke bibliotheek. Hierdoor worden alle taken die te maken hebben met deze fysieke collectie zoals bezoekers begeleiden en ontvangen, catalogeren, de administratie van boeken en tijdschriften, in de rekken plaatsen, zorgen voor de circulatie van tijdschriften, ... niet opgenomen en uitgewerkt in het profiel.

Na het lezen van deze eerste rubriek rond domeinbeschrijving en afbakening, moet het

voor de lezer duidelijk zijn waar we het beroep situeren en wat we nu wel en niet zien als behorende tot het beroep.

Hierna kan van start gegaan worden met het uitwerken van de takenanalyse, waardoor we terecht komen in rubriek nummer 2.

4.2.2. Hoofdstuk 2: Takenanalyseschema

Belangrijk om vooraf te vermelden is dat we in de eerste plaats een takenanalyseschema opstellen met de bedoeling in een later stadium, aan de hand van de beschreven taken, de competenties te kunnen achterhalen die nodig zijn om het beroep te kunnen uitoefenen

Met een takenanalyseschema bedoelen we een gedetailleerd overzicht van alle taken en verantwoordelijkheden die een beroepsbeoefenaar uitoefent. Omdat het aantal taken sterk kan oplopen tot bijvoorbeeld een 100-tal (dit hangt uiteraard fel van profiel tot profiel af), trachten wij de verschillende taken te clusteren of voor te stellen in samenhangende gehelen. Deze worden op een overzichtelijke manier voorgesteld in takentabellen.

Voor de informatiebemiddelaar werden de verschillende taken tot volgende takenclusters/takentabellen geclusterd:

- 1 Bepalen van de informatienoden (of uitvoeren van een informatie audit). Hiermee bedoelen we kennis verwerven van de organisatie, inzicht verwerven in de informatiebehoefte (bijvoorbeeld welke informatie is reeds voorhanden, welk zijn de hiaten, ...) en inzicht verwerven in de informatiestromen. De manieren waarop de informatiebemiddelaar de informatie audit uitvoert kunnen variëren, dit kan bijvoorbeeld door middel van observatie, interviews, enquête, informeel contact, ... Een opmerking hierbij is dat de eigenlijke evaluatie op basis van de audit en het aanpassen van het beleid daarentegen voornamelijk taken zijn van de informatiemanager!
- 2 Verzamelen en selecteren van de informatie. De informatiebemiddelaar verzamelt en selecteert verschillende soorten informatie en bouwt tevens een netwerk uit voor grijze of gespecialiseerde literatuur. Verder staat hij in voor de selectie en filtering van de informatie rekening

- houdend met criteria zoals kwaliteit, snelheid, prijs, beschikbaarheid, ...
- 3 Structureren (namelijk het formeel en inhoudelijk ontsluiten) en voeden (namelijk het opslaan van documenten) van de virtuele bibliotheek (bijvoorbeeld database, document managementsysteem, webportal, intranet).
 - 4 Bewerken van informatie (dus selecteren, samenvatten en soms ook analyseren) in functie van de door de informatiedienst afgeleverde producten zoals nieuwsbrief, persoverzicht, themadossiers, ...
 - 5 Beantwoorden van informatievragen
 - 5.1 Beantwoorden van informatievragen door het geven van de bruto-informatie en eerste lijnsadvies (informatie die direct beschikbaar is of door een kleine opzoeking relatief snel gegeven kan worden)
 - 5.2 Beantwoorden van informatievragen door het samenstellen van een informatiedossier op maat (uitgebreider opzoekingswerk)
 - 6 Pro-actief verschaffen van informatie aan de gebruiker volgens zijn behoefte door attendering
 - 7 Expertise-overdracht door het geven van opleidingen of het fungeren als helpdesk in zaken als retrieval ware, databank, internet, intranet,
 - 8 Meewerken aan het public relations en communicatiebeleid door actief de informatiedienst en diens producten te promoten alsook mee te werken aan het communicatiebeleid (bijvoorbeeld meewerken aan het opstellen van de bibliotheekkrant, voorlichtingsmateriaal, het aanknopen en onderhouden van externe contacten, ...)
 - 9 Ondersteunen van het management en beheer door het participeren aan het proces van besluitvorming, het formuleren van voorstellen, het opmaken van statistieken,
 - 10 Opbouwen en uitbreiden van de eigen deskundigheid
 - 11 Toepassen van principes en technieken voor kwaliteitszorg

Na de verschillende takenclusters of taken-tabellen met u overlopen te hebben, wordt één takencluster eruit gelicht om u te tonen hoe deze verder is samengesteld uit verschillende taken.

Een goed voorbeeld lijkt de cluster/tabel " Beantwoorden van informatievragen door het ge-

ven van de bruto-informatie en eerste lijnsadvies ". Deze takencluster/tabel bestaat uit een 4-tal taken namelijk het kennis nemen en interpreteren van de informatievraag, het bijhouden van een lijst van frequently asked questions, het verrichten van opzoekingen of het inwinnen van inlichtingen om de informatievraag zo snel mogelijk te kunnen beantwoorden en het doorgeven van de resultaten op de door de gebruiker gewenste manier.

Op basis van deze takenanalyse kunnen we overstappen naar het inventariseren van de competenties.

4.2.3. Hoofdstuk 3: Overzicht van competenties

In dit onderdeel van een beroepsprofiel worden dan de competenties waarover de beroepsbeoefenaar dient te beschikken geïnventariseerd.

Het begrip competenties slaat op 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.

Zoals reeds een aantal keren gezegd worden de competenties afgeleid vanuit het takenanalyse schema.

Verder is het belangrijk mee te geven dat de competenties in de profielen terug te vinden zijn op verschillende plaatsen en in 4 categorieën op te splitsen zijn:

Handelingscompetenties:

Ten eerste zijn er de handelingscompetenties, deze vinden we in de profielen terug in de eigenlijke taktabellen. Meer bepaald worden zij aangegeven in de linkerkolom van de takenanalyse. Handelingscompetenties zijn met name inherent aan de taken van de beroepsbeoefenaar.

Een voorbeeld van een handelingscompetenties van de informatiebemiddelaar binnen de takencluster/tabel " Beantwoorden van informatievragen door het geven van de bruto-informatie en eerste lijnsadvies " is het " verrichten van opzoekingen of het inwinnen van inlichtingen om de informatievraag zo snel mogelijk te kunnen beantwoorden ".

Specifieke beroepskennis:

Een 2^{de} categorie van competenties noemen we de specifieke kennis. Deze specifieke kennis is

vereist om bepaalde taken uit te voeren en wordt per taak aangegeven in de rechterkolom van de takenanalyse. Met andere woorden aan de verschillende taken in de cluster wordt een beknopt overzicht gekoppeld van de vereiste kennis en vaardigheden.

Wanneer we terugkijken naar de voornoemde handelingscompetentie " opzoekingen verrichten of inlichtingen inwinnen ", dan horen hierbij onder meer volgende specifieke beroepscompetenties: " bronnenkennis ", " kennis van zoekmethoden en -technieken ", " kennis van het gebruik van catalogi en databanken " en " bij de selectie van de bronnen rekening kunnen houden met bepaalde criteria ".

Deze eerste twee categorieën van competenties, handelingscompetenties en specifieke beroeps-kennis, vinden we dus beiden in het takenanalyseschema terug.

De 2 volgende categorieën vinden we echter elders in het profiel terug.

Algemene beroepskennis:

Een eerste aparte paragraaf is een overzicht van de algemene beroepskennis waarover de beroepsbeoefenaar dient te beschikken. Deze algemene beroepskennis beschouwen we als een 3^e categorie van competenties.

Het betreft in eerste instantie een samenvatting van de tabellen maar ook een overzicht van de theoretische en technische kennis die vereist is om het beroep te kunnen uitoefenen, maar die niet aan 1 bepaalde taak kan gekoppeld worden, dit noemen we generieke kennis. Het betreft kennis die doorheen de ganse uitoefening van het takenpakket belangrijk is. Deze generieke kennis is echter wel af te leiden uit de takentabellen.

Een overzicht van een aantal belangrijke domeinen van algemene beroepskennis voor de informatiebemiddelaar, dit zonder volledig te zijn, zijn:

1. Kennis van het uitvoeren van een informatieaudit
2. Kennis van de informatiebronnen en hun selectie
3. Kennis van formele en inhoudelijke ontsluiting
4. Kennis van zoekstrategieën
5. Kennis van het maken van een informatie-dossier
6. Kennis van het samenstellen en voeden van de virtuele bibliotheek

7. Goede kennis van informaticatoepassingen voor informatiebeheer
8. Kennis van octrooirecht, auteursrecht en contractrecht

Elke domein van de algemene beroepskennis wordt op zijn beurt meer gedetailleerd uitgewerkt.

Dit tonen we u aan de hand van het voorbeeld " kennis van informatica en automatisering voor informatiebeheer ". Hiermee wordt bedoeld dat de informatiebemiddelaar kennis moeten hebben van de software voor opslag en ontsluiting van informatie (Database Management Systems, Information Storage and retrieval pakketten, Document Management Systems). Dat hij kennis moet hebben van gegevensbankondervraging (interne en externe databanken, on-line, CD-ROM). Dat hij kennis moet hebben van de courante applicaties voor de aanmaak van webpagina's en dat hij tenslotte kennis moet hebben van Optical Character Recognition (OCR).

Sleutelvaardigheden:

Een 2^{de} aparte paragraaf rond competenties betreft de sleutelvaardigheden. De sleutelvaardigheden zijn onze 4^{de} (en dus laatste) te onderscheiden categorie van competenties en verwijzen naar die vaardigheden en attitudes die noodzakelijk zijn voor de uitoefening van het beroep (dit kan cognitief, psychomotorisch, affectief, ... zijn). Maar deze sleutelvaardigheden zijn ook ruimer inzetbaar en dragen bij tot de algemene persoonsvorming. De 5 belangrijkste sleutelvaardigheden worden aangeduid op de conferenties. Zij krijgen bovendien een contextuele omschrijving, dit wil zeggen dat ze verduidelijkt of omschreven worden op maat van het specifieke beroep.

De sleutelvaardigheden die voor de informatiebemiddelaar werden aangeduid als zijnde de belangrijkste, zijn:

Bereid zijn te leren: Bereid zijn en in staat zijn de eigen competenties te verbreden en te verdiepen. Alsook de wil hebben om te evolueren als nieuwe technologieën ontwikkeld worden. Elke gelegenheid aangrijpen om zijn kennis te ontwikkelen.

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.

Resultaatgericht zijn: Gedreven zijn om bij de uitvoering van de taken aan de informatiebehoeften van de gebruiker te voldoen (en bijgevolg graag opzoekingen doen).

Synthetisch vermogen: Kunnen samenvatten van informatie, hoofdzaken van bijzaken te onderscheiden, verschillende elementen hergroeperen.

4.2.4. Hoofdstuk 4: Bijzondere arbeidsomstandigheden

In een 4^{de} hoofdstuk rond bijzondere arbeidsomstandigheden proberen we op een objectieve manier weer te geven onder welke omstandigheden er gewerkt wordt.

Het betreft de risico's die verbonden zijn aan de uitvoering van het beschreven beroep. Tevens duiden we aan welke preventieve maatregelen de werkgever of de werknemer kan nemen om deze risico's te voorkomen. Zo willen we het aspect veiligheid, dat steeds belangrijker wordt meer benadrukken.

Met arbeidsomstandigheden bedoelen we echter niet alleen de risico's die aan de uitvoering van het werk verbonden zijn, maar ook aspecten zoals ploegenwerk, overwerk,...

De bijzondere arbeidsomstandigheden vermeld voor de informatiebemiddelaar zijn enerzijds zittend werk aan beeldscherm met muis en klavier en anderzijds hoewel normale werkuren mogelijke piekmomenten naar aanleiding van deadlines.

4.2.5. Hoofdstuk 5: Arbeidsorganisatie

In onderdeel 5 met als titel arbeidsorganisatie geven we weer dat afhankelijk van de arbeidsorganisatie in een bedrijf of organisatie eenzelfde beroep een andere invulling kan krijgen. Wat de informatiebemiddelaar betreft kunnen we het volgende zeggen:

De arbeidsorganisatie waarbinnen de informatiebemiddelaar werkt zal sterk afhankelijk zijn van de grootte van de dienst, het budget, competenties van het personeel, gecentraliseerde versus gedecentraliseerde informatiedienst, ...

De informatiebemiddelaar werkt in een team onder een verantwoordelijke van de diensten namelijk de informatiemanager. Kleinere informatiediensten bestaande uit gemiddeld 2 infor-

matiebemiddelaars en 1 informatiemanager, waar de informatiemanager behalve beleidsmatig ook net zoals de informatiebemiddelaars vaktechnische taken opneemt versus grote informatiediensten (10 à 15 mensen) waar de informatiemanager niet zo vaak meer meehelpt. Verder legt men heel wat nadruk op de polyvalentie binnen het team van informatiebemiddelaars, men verwacht dat iedereen alle taken kan opnemen. Dit sluit echter niet uit dat er eventueel, naar technische toepassingen of naar vakgebied, door ervaring en interessevoorkeuren specialisaties ontstaan.

Verder wensen we hier het betreffende beroep te situeren ten opzichte van de andere beroepen waarmee in een bedrijfscontext wordt samengewerkt, dit noemen we de organisatorische situering.

De informatiebemiddelaar heeft naast het eigen team van mensen en gebruikers ook vaak contacten met de IT-afdeling voor ondermeer de installatie van cd-roms, problemen bij het gebruik van softwaretoepassingen, intranet, internet, ...

4.2.6. Hoofdstuk 6: Knelpunten

In een 6^{de} onderdeel, knelpunten, is het de bedoeling om duidelijk te maken aan de lezer welke problemen er kunnen optreden bij de aanwerving. Aan welk kennen en kunnen is er gebrek en wat ontbreekt eigenlijk nog in een basisopleiding, waardoor wordt de instroom in het beschreven beroep bemoeilijkt en waaraan dient extra aandacht te worden besteedt in een opleiding? Het kan interessant zijn hier weer te geven welke specifieke taken of competenties het meeste problemen opleveren. Tevens gaan we na of het betreffende beroep een knelpuntberoep is of niet.

Voor het beroep van informatiebemiddelaar, kan er niet gesproken worden van een tekort, open vacatures worden bijna altijd ingevuld.

Voor de job van informatiebemiddelaar worden overwegend mensen aangeworven met een hogere opleiding, maar niet noodzakelijk met een bibliotheekopleiding of een opleiding in de informatiewetenschappen. Het beschikken over een brede algemene kennis, ICT-minded zijn, graag informatie opzoeken, zelfstandig kunnen werken, bereid zijn te leren, ... lijken te primeren.

4.2.7. Hoofdstuk 7: Toekomstige evoluties

In het voorlaatste hoofdstuk worden de toekomstige evoluties van het beroep besproken. Profielen zijn na een bepaalde periode aan een actualisering toe. Toch proberen we bij het opstellen van een profiel in de mate van het mogelijke al rekening te houden met mogelijke toekomstige evoluties.

Vooreerst wordt er een overzicht gegeven van een aantal algemene evoluties die mogelijk invloed kunnen hebben op het beroep.

Uiteraard is het, zeker voor de sector informatievoorzieningen en voor het beroep informatiebemiddelaars, niet mogelijk volledig te zijn. Als algemene toekomstige evolutie werd onder meer verwacht dat:

1. De meeste informatiediensten in de toekomst volledig virtueel hun informatie gaan beheren.
2. De voertaal wordt meer en meer Engels omdat de meeste informatie in het buitenland wordt aangekocht.
3. Door het gebruiksvriendelijker worden van het informatieaanbod een verschuiving te weeg gebracht zal worden in het takenpakket van de informatiebemiddelaar. Bijvoorbeeld naar specialisatie op een aantal terreinen zoals het maken van informatie-dossiers met een sterk analytische waarde, het informatieaanbod nog meer optimaal toegankelijk maken voor de gebruikers (bijvoorbeeld door databanken in orde te houden, uitleg en opleiding te geven, paswoorden bij te houden, contacten met leveranciers, ...), etc.

Naast een algemeen overzicht van evoluties gaan we ook na welke gevolgen deze evoluties hebben op de taken en de bijhorende competenties van een beroepsbeoefenaar. We spreken in dat geval van trends. De trends worden door de conferentiedeelnemers aangegeven.

De toenemende trends aangeduid op de conferenties, dus hetgeen belangrijker wordt op het vlak van competenties, zijn:

- Kennis van kwaliteitszorg in de brede zin van het woord
- Kennis van document management systemen

- Kennis van internationale en Europese regelgeving
- Kennis van internationale standaarden in de informatietechnologie.

4.2.8. Hoofdstuk 8: Beroepenfiche

Zo komen we uiteindelijk terecht bij het laatste onderdeel van het beroepscompetentieprofiel, namelijk de beroepenfiche. Beroepenfiches zijn eigenlijk verkorte versies of samenvattingen van de profielen.

De beroepenfiches zijn er gekomen in functie van de afstemming met de COBRA van de VDAB (COBRA staat voor Competentie en Beroepenrepertorium voor de arbeidsmarkt en bestaat uit informatiefiches over +/- 550 beroepen).

De VDAB heeft de Franse ROME (Répertoire opérationnel des métiers et emplois) overgekocht en vertaald om hun verouderde beroepenclassificatie te vervangen. Deze vertaling moet wel nog aangepast worden en goedgekeurd worden door de sectoren. Om de sectoren niet andermaal te bevragen werd besloten dat de COBRA-fiches moesten aangepast worden op basis van de beroepsprofielen van de SERV. Deze zijn immers reeds gedragen en goedgekeurd door een sector.

Om het de VDAB te vergemakkelijken besloten wij van onze beroepsprofielen verkorte versies te maken waarin een aantal onderdelen werden opgenomen die noodzakelijk zijn voor de COBRA.

Daarnaast worden deze beroepenfiches ook op onze eigen informatiebank aangeboden als eerste kennismaking met de taken en competenties van een bepaald beroep.

Met het bespreken van de beroepenfiches, zijn we rond en hebben we de volledige inhoud van een beroepsprofiel, met heel wat voorbeelden uit het profiel informatiebemiddelaar aan u voorgesteld.

5. De beroepsprofielenwerking actueel:

Afsluitend nog een korte stand van zaken omtrent de beroepsprofielenwerking actueel.

- De beroepsprofielenwerking werkt samen met zo'n 32 verschillende sectoren. Tot op heden werden er in totaal en 100-tal beroepscompetentieprofielen en 15 beroepenstructuren opgesteld en gelegitimeerd.

- Wat staat er op het programma? Momenteel staan er meer dan 20 nieuwe projecten (opstellen of aanpassen van beroepsprofielen of structuren) in de startblokken. Waaronder ook het opstellen van 3 nieuwe profielen voor de sector informatievoorzieningen, namelijk het profiel archivaris, archiefmedewerker en medewerker materiële zorgen voor de archieven.
- Verder wensen wij graag nog onze informatiebank te vermelden, die terug te vinden is op de SERV-website. Hier vindt men enerzijds allerlei informatie over de doelstelling, de methode en de begrippen die in de profielen gehanteerd worden. Anderzijds zijn hier alle beroepsprofielen, fiches, beroepenstructuren en hun schema's gratis downloadbaar. Men kan er de gewenste documenten opzoeken via een lijst van beroepen of via een lijst van sectoren. Het rechtstreekse adres van de informatiebank is www.serv.be/BP.
- Tenslotte wensen we nog mee te delen dat we voortdurend bezig zijn met intern onderzoek voor het werken aan en actualiseren van onze onderzoeksmethodologie aan de actuele uitdagingen.

* * *