

**Zeitschrift:** Arbido  
**Herausgeber:** Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz  
**Band:** - (2015)  
**Heft:** 4: Kompetenzen = Compétences = Competenza  
**Rubrik:** Veränderte Berufswelt = Un monde de travail changé

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 24.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



# III. Veränderte Berufswelt / *Un monde de travail changé*

## Embedded Librarians

Anne Jacobs, Information Professional  
bei ARQIS Rechtsanwälte

Seit einigen Jahren ist das bibliothekarische Berufsbild einem Wandel ausgesetzt. Durch die Digitalisierung und den leichten Zugriff auf Informationen wird der Rechtfertigungsdruck auf Bibliotheken immer grösser. Ein neues Selbstverständnis für die Bibliothek und das bibliothekarische Berufsbild ist daher von Nöten. Eine Strategie, die dies vermittelt, ist das Konzept des «Embedded Librarian». Der folgende Beitrag soll in die Thematik einführen und einen Einblick bieten, wie das Embedded Library-Konzept in die berufliche Praxis einer Anwaltskanzlei umgesetzt werden kann.



Anne Jacobs studierte Bibliothekswesen an der FH Köln und Wirtschaftsrecht an der TU Kaiserslautern und der Universität des Saarlandes. Von 2004 bis 2005 leitete sie die Düsseldorfer und Kölner Bibliothek der Kanzlei Haarmann Hemmelrath & Partner. Seit 2006 ist sie bei ARQIS Rechtsanwälte verantwortlich für den Bereich Information and Knowledge Management. Hier ist sie erfolgreich als Embedded Librarian tätig.

Der Begriff des Embedded Librarian stammt aus dem anglo-amerikanischen Sprachraum und wird abgeleitet vom «Embedded Journalist»<sup>1</sup>. Embedded Journalists waren im Irak-Krieg diejenigen Journalisten, welche die Soldaten bei ihren Einsätzen begleiteten, anstatt nur am Rande des Schlachtfelds zu ste-

**Es gilt, sich aktiv in die Kundengruppe zu integrieren.**

hen und das Kriegsgeschehen aus der Ferne zu betrachten. Beim Strategiekonzept des Embedded Librarian wird dieses Bild auf die bibliothekarische Praxis übertragen. Anstatt nur am Rande des Geschehens zu stehen und in ihrer Bibliothek zu verharren, gehen Embedded Librarians raus aufs «Spielfeld», um sich direkt vor Ort in die Organisation und Umgebung der Kundengruppe zu integrieren. Embedded Librarians sind somit «mittendrin» tätig und nicht mehr «aussen vor» und können daher ihre Bibliotheksdienstleistungen direkt auf die individuellen Bedürfnisse der Zielgruppe anpassen.

Dabei können drei Formen der Einbettung unterschieden werden: physisch, organisatorisch und virtuell<sup>2</sup>. Bei der physischen Einbettung wird die Bibliothek räumlich in die Umgebung der Kundengruppe integriert, sodass der Bibliotheksbestand direkt vor Ort beim Kunden ist. Sofern auch die Organisation und das Management der Bibliothek von der Kundengruppe gesteuert wird, kann von einer organisatorischen Einbettung gesprochen werden. Als dritte Einbettungsform sei die virtuelle Einbettung zu nennen. Hierbei werden die Bibliotheksdienstleistungen in die Online-Umgebung der Kunden eingebunden. Beispiele hierfür sind E-Learning-Kurse und Online-Tutorials, virtuelle Auskunftsdienste,

Instant-Messaging-Services oder Social-Media-Angebote. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von einer «Virtual Embedded Library».

Das Wesentliche am Embedded Library-Konzept ist jedoch die veränderte Sichtweise der Bibliothekare auf ihre Nutzer, ihre Tätigkeiten und sich selbst. Galten bisher vorwiegend die Fragen: «Wie hole ich die Kunden in die Bibliothek?» und «Wie Sorge ich dafür, dass die Kunden meine Bibliotheksdienstleistungen kennen und nutzen?», gilt es nun als Embedded Librarian, sich mit den tatsächlichen Literatur- und Informationsbedürfnissen auseinander zu setzen, um sich aktiv in die Kundengruppe zu integrieren. Während also früher die Bibliothekare

**Die Bibliothek geht zum Kunden.**

darauf vertraut haben, dass die Kunden in die Bibliothek kommen, geht nun die Bibliothek zum Kunden<sup>3</sup>. Für Embedded Librarians gilt somit das Motto: «Wenn der Prophet nicht zum Berg kommt, geht der Berg zum Propheten!»

Zur erfolgreichen Implementierung des Strategie-Konzepts ist es auch wichtig, das Selbstverständnis der eige-

- 1 Dewey, B., «The embedded librarian: Strategic campus collaboration», *Ressource Sharing and Information Networks*, Vol. 17, No. 1/2, 2004, S. 6.
- 2 Shumaker/Tylor, «Embedded Library Services: An Initial Inquiry into Practices for Their Development, Management, and Delivery», Colorado 2007, S. 21.
- 3 Vgl.: Ramsey/Kinnie, «The Embedded Librarian: Getting out there via technology to help students where they learn», *Library Journal* 4/1/2006.



nen Tätigkeiten zu ändern. Embedded Librarians sind nicht nur Sachbearbeiter für Bibliotheksbelange, sie sind Informationsexperten und vertreten diese Position ihren Kunden und dem Management gegenüber. Gleichzeitig sind sie interne Dienstleister, die Mithilfe ihres bibliothekarischen und informationswissenschaftlichen Know-hows ihre Nutzergruppe bestmöglich unterstützen.

#### Als Embedded Librarian in der Praxis

Das Konzept des Embedded Librarian wurde bei ARQIS Rechtsanwälte unbewusst aufgenommen. ARQIS ist eine mittelgrosse Wirtschaftskanzlei, an deren drei Standorten Düsseldorf, München und Tokio derzeit 40 Anwälte tätig sind. Die Beratungsschwerpunkte sind Unternehmenstransaktionen, Handels- und Gesellschaftsrecht, Arbeitsrecht, Immaterialgüterrecht, Immobilienrecht sowie Insolvenzrecht. Die Firmenbibliothek umfasst ca. 3500 Medieneinheiten und ca. 100 laufende Zeitschriften – die meisten davon elektronisch. Der jährliche Zuwachs beträgt ca. 300 Medieneinheiten. Geleitet wird die Bibliothek von einer Bibliothekarin, die von studentischen Hilfskräften unterstützt wird. Die Informations-einrichtung ist somit eine klassische One Person Library.

Es ist wichtig, das Selbstverständnis der eigenen Tätigkeiten zu ändern.

Bereits bei Kanzleigründung wurde von den Partnern beschlossen, eine Informationsspezialistin einzustellen, die neben der Bibliothek für sämtliche Belange des Informations- und Wis-

sensmanagements zuständig ist und die Anwälte mit allen benötigten Informationen versorgt<sup>4</sup>. Neben dem klassischen bibliothekarischen Geschäftsgang ist die Recherche und Informationsvermittlung ein wesentlicher Aufgabenbereich der Bibliotheksfachkraft. Hierzu zählen einfache Fundstellenrecherchen, genauso wie die Zusammenstellung von umfangreichen Literatursammlungen für wissenschaftliche Publikationen, sowie die Beschaf-

Die Tätigkeit als Embedded Librarian erfordert ein hohes Mass an Flexibilität und Selbstorganisation.

fung von Wirtschaftsinformationen. Bei den Wirtschaftsrecherchen handelt es sich z.B. um Unternehmens-, Branchen-, Presse- oder Personenrecherchen. Da gerade bei Unternehmenskäufen eine grosse Masse an Informationen zu Unternehmen benötigt wird, hat es sich als sinnvoll erwiesen, die Bibliothekarin in die Projektgruppe zu integrieren, damit diese das Team mit allen benötigten Informationen versorgt. Der ständige Austausch mit den Kollegen der Projektgruppe ist dabei von Nöten, um die jeweiligen Informationsbedürfnisse kennen zu lernen.

Neben dieser engen Zusammenarbeit mit den fachlichen Mitarbeitern, finden auch Kooperationen mit den anderen Verwaltungseinheiten statt. So werden z.B. auch Recherchen fürs Business Development von der Embedded Librarian getätigt. Im Rahmen der Personalentwicklung, die auch dem Wissensmanagement dient, gibt es enge Verbindungen zum Personalbereich. Als Spezialistin für Content wird die Bibliothekarin aber auch in IT-Projekte bezüglich Homepage, Document-Management-Systeme oder Social Media mit eingebunden.

#### Erfahrungen

Die Tätigkeit als Embedded Librarian ist sehr abwechslungsreich, erfordert aber auch ein hohes Mass an Flexibilität und Selbstorganisation. Kann die Bibliothekarin sich gut in die Kundengruppe integrieren, so erhält sie eine hohe Wertschätzung durch das Management und die Mitarbeiter der Institution. Die Bibliotheksfachkraft wird tatsächlich als «Informationsexperte» wahrgenommen. Eine Tätigkeit als Embedded Librarian kann somit die Position der Bibliothek innerhalb ihrer Trägerorganisation nachhaltig stärken.

Kontakt: anne.jacobs@arqis.com

## ABSTRACT

### Embedded Librarian

Les bibliothèques doivent de plus en plus justifier leur existence en raison d'une numérisation toujours plus grande et de l'accès facilité à l'information. Il est donc nécessaire qu'elles développent une nouvelle conscience d'elles-mêmes et de l'image professionnelle du bibliothécaire. Une stratégie pour cela est le concept de «Embedded Librarian» (bibliothécaire intégré), c'est-à-dire l'intégration de la bibliothèque et de son personnel dans l'environnement direct des clients afin d'adapter exactement aux besoins les services de bibliothèque et d'information. Le bibliothécaire intégré dans un groupe gagne l'estime des clients et des parties prenantes, ce qui peut renforcer la position de la bibliothèque au sein de son institution.

4 Vgl.: Jacobs, A., «Embedded Library und Embedded Librarian. Theorie und Praxis in einer Kanzleibibliothek», RBD 2011 S. 14–27.



# Getting personal: shifting from traditional to digital services without losing our human (inter)face

Christian van der Ven, Coordinator of Digital Services and Innovation, Brabant Historical Information Centre (BHIC), 's-Hertogenbosch, Netherlands

A lot has changed since archivists started exploring the Internet, published catalogues online and (after some hesitation) collections as well. Powered by Web 2.0, meanwhile rapid changes occurred in the way archivists and users interact with each other online. These exciting developments challenged the former attitudes of colleagues world wide. As archivists, we were stepping outside our comfort zones, or letting the general public step inside ours. Currently we find ourselves at the next turning point: entering a stage in which our websites no longer merely offer convenient ways for researchers to prepare for their research at home, before they head for reading rooms. No, websites have become number one platforms for the actual research itself, with less need for location visits.

This trend is supported by the outcome of Dutch surveys amongst users of archives: in 2003, still 79% of the respondents had visited a reading room within the six months before the survey, in 2013 that percentage had declined dramatically to 49%, of whom 26% visited only once. However, the number of visitors to websites of archives had at the same time increased from 47% in 2003 to 82% a decade later. The way users visit archives and do research (in reading rooms or online) has turned around between 2003 and 2013. Another interesting outcome of the survey: of all respondents who said to be in need of support outside opening hours of archives, 36% mentioned live chat (68% mentioned e-mail) as a preferred way of receiving support. Yet currently only few Dutch archives provide such a «personal» online support service.

With that said, we reached a point where we lost eye on the majority of users of archives, simply because these

users have gradually been moving away from visiting reading rooms, going online. And we have not moved with them, other than with database records and scan images.

However, traditional reading rooms offer more than what we currently offer through virtual «reading rooms» online. In fact, besides access to original resources, the added value of «physical» reading rooms for its visitors has always been in meeting other researchers, sharing information with each other, and most of all face-to-face contact with archivists for personal guidance through a maze of access tools and

**In all efforts of digitizing everything, archivists are overlooking the one thing valued most by our users: themselves.**

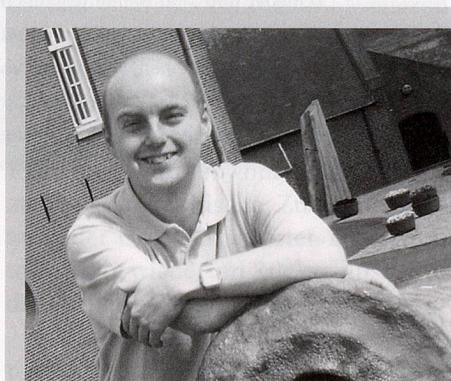
archives. The Dutch survey report of 2013 states that visitors of reading rooms value above all the expertise of the available staff, followed by staff's friendliness and the quality of their answers. All three aspects are missing in virtual reading rooms. So in all efforts of digitizing everything, archivists are overlooking the one thing valued most by our users: themselves.

The best services of archives have always been personal attention and support of users. In today's world rapidly being digitized, society has started to recognize the value of personal contact. In the Netherlands, for example, shops

and banks, where doing business online is today's standard, are advertising their live (video) chat services even on television. They use personal attention for their digital customers as their unique selling point. Since personal attention can not be automated, as archivists, we need to find ways of providing personal support through virtual research environments. In other words: how can archives bring back the archivist behind an online reference desk?

Currently BHIC provides two of such services: chat and forum. Chat has been provided from 2010 onwards, service is from 7–10 PM on weekdays in correspondence to the time frame during which our website is attracting most traffic. In 2015 until mid September, a total of 1500 chats has been answered: A perfect way for users of having personal assistance only a mouse click away, while doing research in the virtual reading room. Amongst users, chat is one of the highest valued services provided by BHIC. It is amazing what a picture of a smiling archivist in the corner of the screen does to a website visitor.

Yet even more exciting is providing service on forums. Not the most advanced tool one can imagine, however, many of the most active online communities use forums as their platform. By choosing its management strategy wisely, BHIC has «grown» a very active community on their forum, with close to 1000 messages each month in many topics. It is now a site where users from



Christian van der Ven, MA, is known in the Netherlands as «the digital archivist», for his blog about archives and innovation, for founding the Dutch Archives 2.0 network community, and for co-initiating the «23 Things for Archivists» web course in which archivists explored Web 2.0 and social media. At the Brabant Historical Information Centre (BHIC), he is involved in developing BHIC's online strategy, leading teams in exploring new ways of digital services.



all over the world meet online, share information, answer each other's questions, and help newcomers with getting their research started. Archivists act as moderators, monitor if questions get answers, keep in touch with active members, and jump on discussion threads where they can add value, for example because of their specific knowledge of collections or search strategies.

**The best services of archives have always been personal attention and support of users.**

The community feels «at home» in the forum, much like researchers feel at home in our reading rooms. Its personal nature, human-to-human interaction, has made the forum one of the biggest traffic attractions of BHIC website. Where chat is a digital alternative for the traditional reference desk, forums add mutual research assistance... and a virtual coffee table too!

#### Bibliographic references

Second Life: A Tool for Reference and International Understanding, *The Reference Librarian*, Volume 49, Number 2 (2008) 149-161.

Discovering the South Land: Employing Emerging Technologies, Motivating Staff, and Measuring Success, in: Patricia C. Franks (ed.), *Records and Information Management* (Chicago 2013) 193-197.

Are You Being Served? How knowing your digital users can help you improve access to your alderman and notary archives and loads of other stuff, in: Joachim Kemper and Peter Müller (ed.), *Klassisch, kreativ und digital – neue Ressourcen für «alte» Archive*. Vorträge des 74. Südwestdeutschen Archivtags am 23. und 24. Mai 2014 in Konstanz (Stuttgart 2015) 8-14.

Of course, services like chat and forum have their share of influence on the work of reference archivists at BHIC. This is due not only to shift hours and communication skills, but most notable in the role archivists «play» online. Instead of being a natural authority in answering reference questions, for example in a forum, an archivist is now just one of the many other community members. Your answer may not be the first or last, and may certainly not be the best for this question. Amongst users are many experts who may help «our» client better than we can.

Although seemingly simple, forums provide powerful many-to-many reference tools, in which archivists and

**Where chat is a digital alternative for the traditional reference desk, forums add mutual research assistance.**

researchers collaborate. BHIC archivists nowadays make use of the forum in a way they could not have imagined before, having become comfortable in forwarding reference questions to the

forum community, where its users are able to answer more questions, a lot faster. Their trust in the community, and loss of control over some of their work processes, left archivists with the benefit of spare time, now available for reference requests which require their specific knowledge and skills. Most of all, each question gets the best, and fastest, personal attention possible, provided by either an archivist or another member of the online community.

However, as a profession, archivists have explored only a few of the many ways of enriching virtual reading rooms with their personal «presence». In the Netherlands, an education and research project started, in which students, teachers and archivists explore virtual research environments from different angles. One of the set themes being the human/professional and its role within this environment, its possible forms, and added value. But while exploring, learning more each day, for now my best advice to colleagues anywhere would be: Let's get personal online!

Contact: christian.van.der.ven@bhic.nl

## ABSTRACT

### *Des services traditionnels aux services numériques sans perdre notre interface humaine*

Les utilisateurs d'archives ont progressivement délaissé la visite des salles de lecture et sont allés chercher leurs informations en ligne. Par contre, les archivistes n'ont pas bougé avec eux. Dans leurs efforts de numérisation, les archivistes ont négligé l'élément le plus apprécié des utilisateurs: eux-mêmes. Alors, comment les archives peuvent-elles ramener l'archiviste pour les utilisateurs – avec un service de référence en ligne?

### *Von den traditionellen zu digitalen Angeboten ohne unser menschliches Inter(face) zu verlieren*

Archivbenutzer haben sich schrittweise vom Besuch von Lesesälen im Archiv verabschiedet und sind online gegangen. Die Archivare haben ihre Nutzer aber nicht auf diesen Weg begleitet. In ihren Bemühungen alles zu digitalisieren, haben die Archivare dasjenige übersehen, was die Archivnutzer am meisten schätzen: die Archivare selbst. So stellt sich die Frage, wie die Archive die Archivare wieder mit den Nutzern in Kontakt bringen können – mit einem Online-Beratungsdienst?



# Social-Media-Kompetenzen in Bibliotheken

Deborah Kyburz, Web and Digital Media, ETH-Bibliothek

Während vor ein paar Jahren Social-Media-Aktivitäten im Bibliothekswesen oft hinterfragt wurden, zählt ein Auftritt auf mindestens einer Social-Media-Plattform heutzutage bei den meisten Bibliotheken zu den üblichen Kommunikationsmassnahmen. Eine passende strategische Ausrichtung und entsprechende Konzeption des Social-Media-Auftritts der eigenen Bibliothek sind jedoch nur zwei Aspekte<sup>1</sup>, die eine wichtige Rolle spielen. Die Rolle des Social-Media-Managers ist hierbei nämlich ebenfalls entscheidend: Welche Kompetenzen brauchen Mitarbeitende von Bibliotheken, um in den Bereichen Social Media und Webdesign gute Arbeit leisten zu können?

Zu einem erfolgreichen Social-Media-Auftritt zählt gemäss dem Modell von Salomé Wagner (Abbildung 1) zweifellos die Wahl der entsprechenden Technologie und Plattform. Weitere Faktoren wie die persönliche Einstellung den Social Media und technologischen Entwicklungen gegenüber, sowie Erfahrung und Emotionalität sind aber noch viel erfolgstragender. Denn die Kommunikation in sozialen Netzwerken ist persönlicher und direkter als in herkömmlichen Kommunikationskanälen wie Broschüren oder Medienmitteilungen.

User scrollen durch den eigenen Newsfeed und lesen selektiv, was ihnen spontan zusagt. Dies sind – etwas überspitzt formuliert – selten die trocken formulierten Ankündigungen zu den neuesten Publikationen oder Spezialschliessungszeiten. Der Social-Media-Auftritt einer Bibliothek erhält durch Posts und Beiträge unweigerlich ein eigenes Profil und spiegelt so gewissermassen die Persönlichkeit der Bibliothek wider. Diese Persönlichkeit soll zwar einerseits die User in den sozialen Netzwerken ansprechen, andererseits aber auch zum Gesamtauftritt der Bibliothek passen.

Der eigene fachliche und charakterliche Hintergrund ist nur ein Faktor des Kompetenzprofils, wenn es um Social Media und Webdesign geht. Abbildung 2 führt fünf Felder auf, die für Social Media Manager von zentraler Bedeutung sind und auch im Webdesign eine wichtige Rolle spielen.

## Content Management

Kern der Aufgaben ist das Content Management, welches gleichzeitig die grösste Herausforderung darstellt. Unter diesen Begriff fällt eine Anzahl verschiedener Tätigkeiten. Zentral sind Tätigkeiten, die unter dem Begriff Creating Content zusammengefasst werden können. Diese Fähigkeit, Themen zu identifizieren, Inhalte zu entwickeln und zu teilen, ist nicht zu unterschätzen. Posts müssen mit wenigen Zeichen die Neugierde der User wecken, die Kernaussage der Mitteilung vermitteln und Lust zum Weiterlesen machen. Oftmals entscheiden die ersten ein bis drei Wörter darüber, ob ein User den Post liest oder nicht. Füllwörter sind tabu und Sätze müssen kurz sein, so dass der Inhalt des Posts innerhalb von wenigen Sekunden erfasst werden kann. Ein Sinn für die Bedürfnisse der eigenen Zielgruppe ist absolut essentiell. Die Zielgruppen sollten daher bereits ganz zu Beginn in der strategischen Ausrichtung der Bibliothek definiert worden sein. Die eigenen Social-Media-Aktivitäten werden idealerweise anhand eines Redaktionsplans geplant und koordiniert, was nicht zuletzt Zeit und Ressourcen spart. Bei umfassenden Kommunikationsmassnahmen ist eine enge Abstimmung mit weiteren Marketingaktivitäten unerlässlich. Zudem ist auch das Social-Media-Monitoring von zentraler Bedeutung: Anhand entsprechender Tools (z.B. Hootsuite, Radian6) wird sowohl Nutzung als auch demographische Zusammensetzung der User ausgewertet. Das Monitoring gibt wiederum Rückschlüsse auf die Content-Generierung.

Zum Content Management zählen natürlich auch Bilder. Hierbei müssen folgende Fragen gestellt werden: Wel-

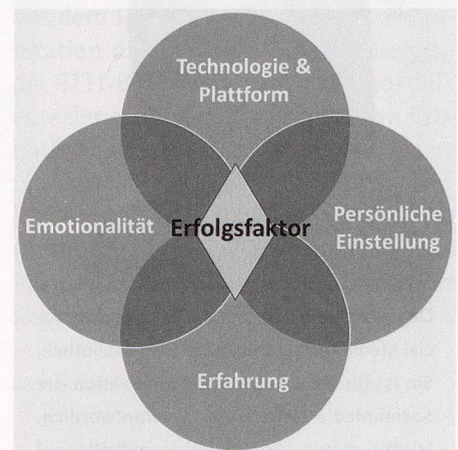


Abb. 1: Erfolgsfaktoren Social Media (Salomé Wagner / Sparkling Stream)

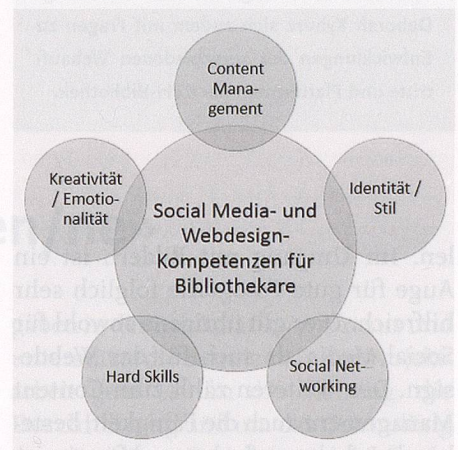


Abb. 2: Social Media- und Webdesign-Kompetenzen (Deborah Kyburz)

ches Bild unterstreicht die Kernaussage des Beitrags am besten? Muss das Bild selber erstellt respektive fotografiert werden? Wie sieht es mit den Urheberrechten aus? Zudem ist zu bedenken, dass Bilder in erster Linie auf mobilen Endgeräten angeschaut und folglich eher kleinformatig dargestellt werden. Ein Bild darf also nicht zu kleinteilig sein und nicht zu viele Details darstel-

1 Siehe hierzu: Okonnek, M., «Social Media Kommunikation und wissenschaftliche Bibliotheken – Ein Angelausflug mit der ETH-Bibliothek», *b.i.t. online*, Heft 16 (2013), S. 289-297.





Deborah Kyburz ist seit Dezember 2014 Social Media Managerin an der ETH-Bibliothek. Sie ist für die Inhalte und Koordination der Social-Media-Aktivitäten verantwortlich. Hierzu zählen die Bibliotheksauftritte auf Facebook, Twitter, Pinterest und Google+. Zudem betreut sie den Blog Innovation@ETH-Bibliothek redaktionell. Innerhalb des Teams Web and Digital Media beschäftigt Deborah Kyburz sich zudem mit Fragen zu Entwicklungen der verschiedenen Webauftritte und Plattformen der ETH-Bibliothek.

len. Im Umgang mit Bildern ist ein Auge für gute Fotografie folglich sehr hilfreich. Dies gilt übrigens sowohl für Social Media als auch für das Webdesign. Des Weiteren zählt zum Content Management auch die Fähigkeit, bestehende Inhalte zu finden und für eigene Zwecke zu verändern oder Mehrwerte zu schaffen und entscheiden zu können, welche Inhalte sich für welche Plattformen am besten eignen.

### Identität und Stil

Das Content Management bildet die Grundlage für Identität und Stil des Social-Media-Auftrittes. Wie bereits angedeutet, tragen die Posts zu einem bestimmten Image der Bibliothek bei. Dieses kann sehr unterschiedlich sein. Ein Beispiel für einen sehr direkten, unkomplizierten und witzigen Stil ist der Facebook-Auftritt der Büchereien Wien<sup>2</sup>. Die British Library hingegen

pfllegt ein ganz anderes Image auf Facebook<sup>3</sup>, welches mehr die Vielseitigkeit der Bibliothek und ihrer unterschiedlichen Aktivitäten und Bestände hervorhebt. Idealerweise spiegelt sich diese Identität auch in den anderen Webauftritten einer Bibliothek wider. Sie spielt folglich auch im Webdesign eine wichtige Rolle. Eine enge Zusammenarbeit zwischen Webredaktion und Marketing/Kommunikation ist zweifellos wesentlich und sollte idealerweise auch in der organisatorischen Struktur berücksichtigt werden.

### Social Networking

Um in den Social Media Follower zu gewinnen und so den eigenen Auftritt bekannter zu machen, ist Social Networking eine weitere Kompetenz, die nicht zu unterschätzen ist. Es gilt nicht nur, die eigenen Inhalte in der virtuellen Welt zu posten, sondern sich mit anderen gleichgesinnten Institutionen und Einzelpersonen zu verbinden. Fremde Beiträge, die im Sinne der eigenen Bibliothek sind, können als Favorit gekennzeichnet oder geteilt werden. Diese Vernetzung beinhaltet auch die Interaktion mit eigenen Followern. Kommentare von Usern müssen in jedem Fall ernst genommen und immer zeitnah beantwortet werden.

### Hard Skills

Praktische und technische Fähigkeiten, sogenannte Hard Skills, sind grob zusammengefasst eine weitere Kompetenz, die für Social Media wichtig sind. Hierzu zählen im Besonderen:

- Textsicherheit, ggf. Mehrsprachigkeit

- Visuelle Kommunikation: Digitale Fotografie, Bildbearbeitung, Video-Affinität
- Kenntnisse im Urheber- und Persönlichkeitsrecht
- Vertiefte PC-Kenntnisse und Kenntnisse unterschiedlicher mobiler Geräte und deren Betriebssysteme
- Marketing-Knowhow, im Speziellen Cross Media Marketing

Im Webdesign ist es zudem wichtig, die Corporate Identity der Bibliothek zu kennen, Kenntnisse in HTML und CSS zu besitzen und auch ein Content Management System zu beherrschen. Des Weiteren spielen Aspekte wie Accessibility (Barrierefreiheit), Usability (Benutzerfreundlichkeit) und Responsiveness (Reaktionsfähigkeit) eine zentrale Rolle im Zusammenhang mit einem modernen und zeitgemässen Webdesign.

### Kreativität und Emotionalität

Eine letzte Kernkompetenz, die in den Social Media eine wichtige Rolle spielt, ist Kreativität und Emotionalität. Social Media befinden sich stets in Bewegung. Ein wandlungsfähiges Bibliotheksprofil sowie kreative Beiträge sind daher ideale Voraussetzungen im Umgang mit Social Media. Gleichzeitig sollten Hypes und Trends laufend verfolgt werden: Plattformen werden neu gegründet, entwickeln sich weiter oder verlieren an Popularität. Hierbei braucht es nicht nur Kreativität, sondern auch immer wieder mal Mut, Neues auszuprobieren. Sei dies eine andere Art von Beitrag oder ein komplett neuer Auftritt auf einer weiteren Plattform. In den

## ABSTRACT

### *Compétences en médias sociaux dans les bibliothèques*

Pour une bibliothèque, se lancer sur les médias sociaux semble à priori facile, mais cela requiert en fait un large panel de compétences. La compétence principale est la création et la gestion de contenu, ce qui consiste à écrire des textes adaptés au média social, choisir des illustrations attrayantes et les publier sur la plateforme adéquate. La gestion du contenu est la base de l'identité et du style que la bibliothèque souhaite véhiculer sur le média social. Ensuite, il faut activer son réseau pour faire connaître sa présence. Des compétences pratiques sont en outre nécessaires (comme des connaissances en photographie ou en droits d'auteur), ainsi que de la créativité et de l'émotivité. Dans le monde des médias sociaux en constante évolution, il s'agit de constamment se réinventer et de montrer sa capacité d'adaptation.

<sup>2</sup> <https://www.facebook.com/buechereien.wien>

<sup>3</sup> <https://www.facebook.com/britishlibrary>



Social Media sind der Kreativität keine Grenzen gesetzt.

Emotionalität hingegen bezieht sich auf den Social Media Manager selber. Im Gegensatz zum Webdesign, das ausschliesslich während den Bürozeiten betreut wird und am Abend und übers Wochenende ruht, gibt es in den Social Media auch nach Schliessung der Bibliothek keine Auszeit. Es ist für das Image der Bibliothek von Vorteil, wenn Kommentare von Usern auch am Wochenende beantwortet werden. Für den Job des Social Media Managers braucht es also auch eine Prise Leidenschaft für das Metier an sich.

Es zeigt sich also, dass die Fähigkeiten vielseitig und umfassend sind, die es braucht, um in den Bereichen Social Media und Webdesign kompetent arbeiten zu können. Die Arbeit eines Social Media Managers liegt an der

Schnittstelle zwischen bibliothekarischem Verständnis und modernen Nutzungsgewohnheiten neuer Technologien und (sozialer) Plattformen. Es wird also – insbesondere betriebsintern – viel «Übersetzungshilfe» geleistet. Abschliessend bleibt mir zu sagen, dass obwohl ein Post von aussen betrachtet einfach aussehen mag, (im Idealfall) ausführliche Überlegungen dahinter stecken.

Aus eigener Erfahrung kann ich berichten, dass es durchaus drei bis vier Monate dauert, um sich im Prozess einzufinden, Sicherheit beim Texten zu gewinnen sowie den Ton und Stil des eigenen Social-Media-Auftrittes zu treffen. Des Weiteren braucht es immer wieder neue Ideen, um interessante Inhalte für Social Media zu finden. Eine gute Vernetzung innerhalb der eigenen Organisation ist hierbei äusserst hilf-

reich, so dass Neuigkeiten aus dem Bibliotheksalltag zeitnah kommuniziert werden können. Auch ein Blick auf die Social-Media-Aktivitäten anderer Bibliotheken und Bildungsinstitutionen aus dem In- und Ausland kann als Inspiration dienen. So hat beispielsweise die ETH-Bibliothek im August 2015 als eine der ersten wissenschaftlichen Bibliotheken den Schritt auf die Bilderplattform Pinterest<sup>4</sup> gewagt, um dort die eigenen digitalisierten Bestände (Bilder sowie Dokumente) in neuer Form zu präsentieren. Ob sich dieser Schritt bewährt, wird sich zeigen.

Kontakt: [deborah.kyburz@library.ethz.ch](mailto:deborah.kyburz@library.ethz.ch)

4 <https://www.pinterest.com/ethbibliothek/>

## «Gesucht: ArchivinformatikerIn» / «Recherchons: Archiviste informaticien/ne»

Marguérite Bos, *arbido*

Seit einiger Zeit schreiben Archive explizit Stellen für Mitarbeitende im Informatikbereich aus. *arbido* hat sich auf die Suche nach diesen Mitarbeitenden gemacht: Brigitte Sacker (Stadtarchiv Bern), Frédéric Noyer (Docuteam) und Stefan Ryter (Staatsarchiv Bern) erzählen über ihren Berufsalltag.

### Wege ins Archiv

Weder das Archiv noch die Informatik standen von Anfang an im Zentrum. Stefan Ryter ist ausgebildeter Vermessungsingenieur HTL und Informatikingenieur NDS. Zuvor im Geoinformationsbereich tätig, arbeitet er nun als Archivinformatiker (Projektleiter) beim Staatsarchiv Bern.

Brigitte Sacker hat Wirtschafts- und Sozialgeschichte studiert. Der Schwerpunkt Statistik und die Freude an der Datenauswertung führten zu einem Quereinstieg mit Weiterbildung in die IT. Nach einer Tätigkeit im Bereich Da-

tenbanken und Reporting sowie bei der BKW führte sie der Wunsch nach einer Arbeit «mit weniger Routine und mehr Gestaltungsmöglichkeiten» ins Stadtarchiv Bern als Archivinformatikerin.

Frédéric Noyer ist Digital Archivist bei der Firma Docuteam in der Romanandie. Neben einem Master in Geschichte hat er einen Master in «Informatique de gestion» an der Universität Fribourg absolviert. Er hat als Historiker und im Zivildienst die Archivwelt kennengelernt. Gearbeitet hat er zuvor bei der SAP Research und beim Staatsarchiv Neuchâtel.

### Abwechslung zwischen Projekten und Betrieb

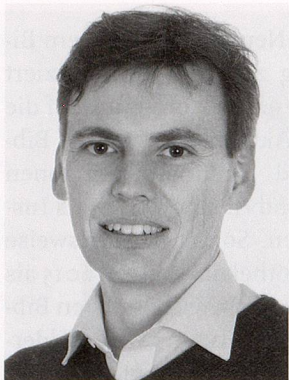
Die Arbeit ist bei allen sehr abwechslungsreich. Stefan Ryter beschreibt das so: «Wir sind ein sehr kleines eingespieltes Team im Staatsarchiv und setzen die vorhandenen Ressourcen flexibel ein. [...] In Absprache mit dem Informatikdienst der Staatskanzlei führe ich kleinere Support- und Betriebsauf-

gaben in der Informatik vor Ort aus und unterstütze die Benutzer. In der Projektarbeit geht es um die Planung, die Durchführung und um das Controlling der einzelnen Projekte und Lieferobjekte. [...] Da viel Grundlagenarbeit notwendig war, kommen erst jetzt die eigentlichen Aufgaben des Archivinformatikers zur Anwendung.»

Bei Frédéric Noyer hängt der Inhalt seiner Arbeit von den jeweiligen Kunden ab: «Gestion de projet de prise en charge, en allemand «Erschliessung», ou de numérisation d'archives. Souvent un peu de support IT pour le siège romand. Des travaux de maintenance sur des plateformes comme ICA-Atom.»

Brigitte Sacker ist mit der Einführung einer neuen Software im Stadtarchiv beschäftigt, schaut aber ins nächste Jahr: «Anfang 2016 sind wir endlich bereit für die digitale Archivierung und deshalb bin ich schon auf der Suche nach Daten. Kürzlich ist uns ein Erfolg gelungen: Wir konnten die Geschichte bis zurück zu den Anfängen der IT





Frédéric Noyer



Stefan Ryter



Brigitte Sacker

1970 aufzeichnen. Nun können wir gezielt nach den Daten suchen und haben schon einige Schätze geborgen. Neben diesen Arbeiten reserviere ich mir Zeitblöcke für Qualitätskontrolle und Digitalisierungsprojekte.»

### Archive und Informatik

Die Breite ihrer Arbeitsgebiete ist ein wichtiger Anknüpfungspunkt. Frédéric Noyer beschreibt: «Je suis orienté <gestion de projet>, cela donne l'occasion de toucher à des projets liés à l'archivage, mais dans toutes sortes de contextes professionnels différents.» Ihn fasziniert, dass die Information von ihrer Entstehung bis zu ihrer Vermittlung durch eine Vielzahl an Systemen hindurchgeht und dass dies in allen Bran-

«Les informaticiens aiment sentir que leurs interlocuteurs ont du recul par rapport à leurs manières de faire.»

chen ein Thema ist: «Impossible d'imaginer une question plus universelle!» Daran knüpft Brigitte Sacker an: «Mir ist es wichtig, dass meine Arbeit einen Sinn ergibt und dass sie in einem grösseren Rahmen steht. Es ist zwar manchmal schwer, Aussenstehenden den Sinn eines Archivs zu erklären, aber konkrete Beispiele, wie die Aufarbeitung der Geschichten von Verdingkindern und administrativ Versorgten helfen dabei.» Sie stellt auch Unterschiede zur Informatik in der Privatwirtschaft fest: «Der grösste Unterschied zur IT-Branche liegt meines Erachtens darin, dass die meisten Archive öffentlich finanziert sind und in keinem Konkurrenzverhältnis stehen. Es gibt ein ausgezeichnetes berufliches Netzwerk und es herrscht eine grosse

Hilfsbereitschaft über die Grenzen der einzelnen Institutionen hinweg.»

Stefan Ryter kann in jedem Projekt Neues hinzulernen: «Ich finde es in Informatikprojekten immer sehr spannend neue Aufgabengebiete und die zugehörigen Menschen und die jewei-

«Oft sind eher psychologische Fähigkeiten bzw. Fingerspitzengefühl gefragt, als reine Informatikkenntnisse.»

lige Kultur kennen zu lernen. Sehr oft ist der Informatikanteil sekundär und entscheidender ist das Fachgebiet und die Bedürfnisse und Möglichkeiten der Organisation zu erkennen und mit IT-Mitteln zu unterstützen.»

### Kommunikation und Vertrauen

Damit Mitarbeitende aus Archiv und Informatik gute Ergebnisse erreichen, betonen alle den Aufbau von Vertrauen, Verständnis und Offenheit. Frédéric Noyer übernimmt als Projektleiter häufig die Aufgabe der Vermittlung: «Pour arriver à cela, je pense que les informaticiens aiment sentir que leurs interlocuteurs sont des <praticiens> et qu'ils ont du recul par rapport à leurs manières de faire. [...] C'est-à-dire qu'ils réfléchissent à leur pratique et

leurs procédures et qu'ils sont ouverts à trouver ensemble des solutions pragmatiques.»

Stefan Ryter stellt fest, dass «[...] dabei oft eher psychologische Fähigkeiten bzw. Fingerspitzengefühl gefragt [sind] als reine Informatikkenntnisse. Was oft etwas Geduld bedingt.» Dass die Verantwortungen klar definiert werden müssen, unterstreicht auch Brigitte Sacker. Die Kompetenzen für IT-ler im Archiv sind für sie nie rein technischer Art. Archivinformatikerinnen und -informatiker müssen auch gerne planen und dokumentieren.

### Attraktives Berufsfeld Archiv?

Informatikerinnen und Informatiker denken vielleicht nicht zuallererst an ein Archiv, wenn sie auf Stellensuche sind. Stefan Ryter sieht eine Möglichkeit darin, konkrete Success Stories zu publizieren, um sichtbarer zu werden. Brigitte Sacker glaubt, «[...] dass auch Leute aus den Bereichen Medien, Grafik, Fotografie gute Voraussetzungen mitbringen würden, um in einem Archiv zu arbeiten. Besonders für die Retrodigitalisierungen, Umgang mit Formaten, aber auch für die Vermittlung.»

Frédéric Noyer ist der Überzeugung, dass die Archivierung durch die Thematik der digitalen Archivierung automatisch für Menschen mit Informatikhintergrund sichtbarer werden wird. Die Archive müssen aus seiner Sicht in diesem Feld den Lead übernehmen, Mitarbeitende mit IT-Ausbildungen integrieren und die IT-Fähigkeiten bei den Archivaren und Archivarinnen entwickeln. Die Beispiele von Brigitte Sacker, Frédéric Noyer und Stefan Ryter zeigen, dass die Archivwelt hier nicht mehr am Anfang steht, sondern bereits mitten drin ist in dieser Entwicklung.

Kontakt: mibos@bluewin.ch

## ABSTRACT

«Recherchons: Archiviste informaticien/ne»

Depuis quelque temps, les archives mettent régulièrement au concours des postes demandant des compétences issues du domaine de l'informatique. *arbido* s'est mis à la recherche d'employés qui ont répondu à de telles annonces: Brigitte Sacker (Archives de la Ville de Berne), Frédéric Noyer (Docuteam) et Stefan Ryter (Archives de l'État de Berne) racontent leur travail quotidien, leurs projets et la coopération entre archivistes et informaticiens.



# L'archiviste interprète

Alexandre Garcia, Division archives et gestion de l'information, Comité international de la Croix-Rouge

**Dans le cadre des projets informatiques de leurs institutions, les archivistes sont amenés de plus en plus souvent à jouer le rôle de chef de projet ou responsable d'application, et faire office d'interprète entre les besoins des utilisateurs et les équipes techniques. Pour remplir efficacement ces fonctions, ils doivent acquérir des compétences en matière de gestion de projet, de business analyse et de management des SI, ainsi qu'une très bonne connaissance des systèmes placés sous leur responsabilité.**

À mesure que le champ d'action des services d'archives s'est étendu dans le domaine numérique et en amont du cycle de vie des documents, au plus près de producteurs et de leurs solutions informatiques, de plus en plus d'archivistes se sont retrouvés à endosser des rôles dévolus en général à des spécialistes du management des systèmes d'information. Ces fonctions peuvent connaître plusieurs intitulés, comme chef de projet, analyste, responsable d'application ou assistant à maîtrise d'ouvrage.

Pourtant, que ce soit pour accompagner des producteurs dans la mise en œuvre d'une gestion électronique des documents, mettre en place une chaîne de numérisation ou conduire l'implémentation d'un nouveau système de gestion archivistique, elles mobilisent peu ou prou des compétences similaires. L'archiviste assure alors essentiellement une mission de passerelle entre les utilisateurs qui expriment leurs besoins et les équipes chargées de réaliser les solutions qui répondront à ces besoins. Cette position d'interprète fonctionne dans les deux sens: il s'agit non seulement de formaliser les desiderata des usagers dans des cas d'utilisation pouvant être implémentés par les techniciens, mais aussi d'expliquer aux demandeurs le contexte de mise en œuvre des systèmes et les éventuelles contraintes techniques, budgétaires,

procédurales ou temporelles qui empêcheraient de livrer une part des fonctionnalités demandées.

Quels savoir-faire et connaissances sont donc nécessaires pour jouer ce rôle d'interprète, et comment les acquérir? À l'heure où l'apprentissage du code est à la mode, et où l'on évoque même son introduction à l'école primaire, les professionnels de l'information documentaire doivent-ils se former aux bases du développement informatique? Dix ans de collaboration avec des informaticiens nous ont convaincu qu'il serait illusoire de chercher à se substituer à

**L'archiviste assure alors essentiellement une mission de passerelle.**

ceux-ci; ce sont des professionnels pointus que nous devons comprendre, mais pas remplacer. D'autant plus que l'organisation des projets informatiques dans la majorité des organisations ne laisse pas aux métiers «clients» la main sur les volets techniques. En termes de compétences numériques, la nécessité est ailleurs.

En premier lieu, l'archiviste responsable d'applications ou en charge de projets doit apprendre à connaître de la manière la plus complète possible les systèmes d'informations de l'institution pour laquelle on œuvre, et leur contexte de gestion. Cela inclut notamment :

- La stratégie et la feuille de route informatiques de l'institution, afin de connaître les contraintes et opportunités actuelles et futures : par exemple, l'organisation privilégie-t-elle les solutions open source? Favorise-t-elle le développement du cloud computing? Met-elle l'accent sur les applications mobiles?
- Les politiques et lignes directrices en matière de sécurité de l'information, de gestion des données de références ou encore d'interopérabilité des différentes applications.
- Les politiques et processus de conduite des projets informatiques,

de maintenance des systèmes, de support sur les solutions.

- Les rôles et responsabilités des différents acteurs (comités de pilotage, équipes de développement, intégrateurs, administrateurs de systèmes).
- L'infrastructure générale des systèmes d'informations : réseaux, serveurs de bases de données, solutions de stockage, technologies de développement etc.

Cela requiert une démarche proactive auprès des services informatiques: réclamer les briefings et la documentation nécessaires, assurer une veille sur les activités et projets du service et chercher à nouer des contacts réguliers avec les différents responsables.

Sur les systèmes eux-mêmes, pour paraphraser un confrère, il s'agit d'en



Alexandre Garcia est archiviste au sein de la Division des archives et de la gestion de l'information du Comité international de la Croix-Rouge. Il y exerce la fonction de chef de projet pour la mise en œuvre de plusieurs solutions informatiques (archivage électronique, gestion d'archives audiovisuelles, records management).

Il est membre du groupe de travail «Records management et archivage électronique» de l'AAS et cofondateur du collectif «les Archivailleurs». Il intervient également dans la formation en information documentaire délivrée par la Haute école de gestion de Genève, sur les thématiques du records management.



savoir assez pour comprendre et évaluer ce qui nous est livré, en matière d'interfaces, de fonctionnalités et d'architecture, et de développer une capacité à clairement et correctement «ask for what is required». Dans ce but, en ce qui concerne les logiciels sous sa responsabilité (qu'ils soient déjà en production ou en cours d'intégration), l'archiviste doit acquérir:

- une expertise dans leur administration et leur utilisation;
- une compréhension approfondie de leur modèle de données: comment l'information y est-elle structurée, codée et enregistrée? Comment est-elle interrogeable?
- une connaissance de leur architecture et de ses contraintes (accès, modes de stockage, etc.).

Ainsi il sera en mesure de rédiger la documentation fonctionnelle et assurer un support aux utilisateurs, identifier des anomalies et documenter d'éven-

**On pourrait se demander si les services d'archives ne devraient pas engager des spécialistes de la gestion de projet.**

tuels bugs, rédiger des spécifications détaillées pour les nouveaux systèmes, mais aussi les demandes de maintenance ou les actions de migration de données.

La source de telles connaissances est évidente pour les systèmes eux-mêmes, les formations ad hoc étant en général proposées par leurs éditeurs; il peut être plus ardu en revanche d'acquérir des connaissances informatiques de base (comment fonctionne une base de donnée ou une application web, par exemple) si leur apprentissage n'était pas inclus dans les formations

initiales qui ont pu être suivies. Cela passera alors par l'autoformation, notamment via la littérature spécialisée ou des MOOCs, ainsi que par la mise en place d'une veille sur ces thématiques.

Notons en aparté qu'en sus de ces compétences, la curiosité, l'envie d'expérimenter et d'apprendre face au numérique sont aussi des facteurs de succès. Il n'y a pas d'école pour ces soft skills, mais c'est un état d'esprit que l'on doit s'efforcer d'adopter.

Pour conduire un projet et collaborer efficacement avec les différents partenaires (équipes techniques, fournisseurs, autorités de tutelles), on doit aussi se former à la méthodologie de projet en vigueur dans son institution (souvent HERMES dans les administrations publiques suisses, PMI ou PRINCE2 dans les organismes privés): elle donne le cadre de réalisation d'un projet, structure ses étapes, ses livrables et les rôles de chaque intervenant. Il convient en outre d'acquérir au moins les bases des méthodes de gestion de projet dites «agiles», qui prennent une importance croissante dans le domaine informatique.

Sur ce point, les archivistes peuvent viser la certification de Scrum Product Owner qui correspond au rôle joué par les représentants des métiers, propriétaires du produit à mettre en œuvre, dans les équipes de projets agiles. Par ailleurs, dans la liste des savoir-faire utiles aux archivistes chefs de projets, n'oublions pas d'inclure les différentes techniques regroupées sous le chapeau de la business analyse: méthodologies d'enquête et de recueil des besoins, analyse de systèmes et modélisation de processus. Elles forment le socle méthodologique des phases d'initiation et d'élaboration de projets informatiques.

Que ce soit pour la gestion de projet ou la business analyse, de nombreuses formations existent, dispensées par des instituts privés de formation continue, des hautes écoles spécialisées ou des universités. Chacun peut y trouver son compte, entre des modules courts, de quelques jours, ou des formations diplômantes sur un ou deux semestres. À moyen terme, les professionnels I+D

**Ce sont des professionnels pointus que nous devons comprendre, mais pas remplacer.**

qui ont principalement en charge des projets auraient aussi intérêt à obtenir des certifications spécialisées (par exemple PMI ou IIBA), afin de faire reconnaître plus facilement leurs compétences dans ce domaine par leurs différents interlocuteurs.

Au vu de ce qui précède, on pourrait se demander si les services d'archives ne devraient pas engager des spécialistes de la gestion de projet ou du management des SI plutôt que de confier ces tâches aux collaborateurs archivistes. Mais il ne faut pas négliger que les savoir-faire propres au métier, la connaissance des normes, des bonnes pratiques et de l'environnement archivistique participent autant à la réussite des projets que les compétences décrites plus haut. C'est ainsi que l'archiviste interprète ne fait pas seulement office de «passe-plat» entre les utilisateurs et les informaticiens, mais peut enrichir les projets par sa maîtrise du métier, sa force de proposition et sa capacité d'innovation.

Contact: [agarcia@icrc.org](mailto:agarcia@icrc.org)

Twitter: @souslapoussiere

## ABSTRACT

### *Der Archivar als Dolmetscher*

Im Rahmen der IT-Projekte in ihren Institutionen übernehmen Archivare immer öfter die Rolle als Projektleiter oder als Verantwortlicher für eine Applikation. Hier fungieren sie als Dolmetscher zwischen den Bedürfnissen der Nutzer und der Informatik-Teams. Um diese Funktion effizient zu erfüllen, müssen Archivare Fähigkeiten im Projektmanagement, in der Business-Analyse und im IT-Management erwerben und gute Kenntnisse der Systeme in ihrer Verantwortung haben.

### Références bibliographiques

Pinsent Edward, «IT skills for archivists and librarians» [en ligne], 2014, <<http://dart.blogs.ulcc.ac.uk/2014/10/23/it-skills-for-archivists-and-librarians/>> (consulté le 04.10.2015).

Thomson Dave, «Ten IT skills you need to have to work with digital preservation» [en ligne], 2014, <<https://dl.dropboxusercontent.com/u/95767577/Ten%20IT%20skills%20you%20need%20to%20have.pdf>> (consulté le 04.10.2015).



# Compliance in Unternehmen – Perspektiven für Information Professionals

Christian Heuking, Rechtsanwalt

In der unternehmerischen Praxis spielt Compliance zunehmend eine wichtige Rolle. Bei dieser vornehmlich rechtlich geprägten Aufgabe geht es um die Einhaltung rechtlicher Regelungen und unternehmensinterner Vorgaben. Angesichts der zunehmenden Komplexität dieser Aufgaben und der Risiken, die sich aus Compliance-Verstössen ergeben können, ist das Wissensmanagement von grosser Bedeutung. Nachfolgend wird dieser Aufgabebereich allgemein erläutert, sodann wird die sich daraus für Information Professionals ergebenden beruflichen Perspektive skizziert.

## 1. Compliance Begriff und Ziel

Der Begriff Compliance stammt aus dem Bereich der Medizin und bedeutet dort so viel wie Übereinstimmung. Während dort die Übereinstimmung des Patientenverhaltens mit den Anordnungen des Arztes gemeint ist, meint der Begriff in der Wirtschaft «Regelkonformität». Erfasst werden die für ein Unternehmen geltenden gesetzlichen Bestimmungen, zum Beispiel die Regelungen des Kartell- und Wettbewerbsrechts oder sich selbst gesetzte Regeln, beispielsweise zur Unternehmensethik.

Compliance-Management bezeichnet die Tätigkeiten, die auf die Herstellung von Compliance gerichtet sind. Ein Compliance-Management-System bezeichnet die zur Herstellung von Compliance nötigen und vor allem aufeinander abgestimmten Massnahmen. Das Ziel von Compliance Management besteht darin, rechtliche und damit verbundene wirtschaftliche Risiken zu vermeiden.

## 2. Systematisches Compliance-Management

Die Einhaltung der für ein Unternehmen geltenden Regeln setzt systematisches Vorgehen voraus. Jedes Unternehmen benötigt daher ein auf seine Bedürfnisse und seine Möglichkeiten zugeschnittenes Compliance-Management-System.

Ausgangspunkt ist die Grundentscheidung des Top-Managements für ein regelkonformes Verhalten im Unternehmen. Im ersten Schritt sind dann die für das Unternehmen relevanten rechtlich oder wirtschaftlich determinierten Anforderungen und Regeln sowie die potentiellen Risiken ihrer Verletzung zu ermitteln. Stehen diese fest, können geeignete Präventionsmassnahmen bestimmt werden. Wichtig sind:

- klare Anweisungen für das gebotene Verhalten
- Schulung der Mitarbeiter über das richtige Verhalten und deren
- Kontrolle

Alle Elemente sollten dokumentiert werden, daher ist schriftliches Regelwerk ebenso unverzichtbar wie der Nachweis, die betreffenden Mitarbeiter über die Inhalte der Regelungen regelmässig geschult zu haben.

Es ist die Aufgabe der Unternehmensleitung, für das insoweit nötige Wissen und dessen Aktualisierung zu sorgen. Denn sie ist letztlich auch verantwortlich dafür, dass sich die Unternehmensangehörigen gesetzeskonform verhalten.

Die Aufgabe des Compliance-Officers ist es, das Compliance-Management-System mit Leben zu erfüllen. Der Compliance-Officer

- leitet oder steuert Workshops, um Risiken und Präventionsmassnahmen zu ermitteln
- ist zuständig für die Erstellung bzw. kontrolliert die Umsetzung von Richtlinien
- achtet auf die regelmässige Schulung der Mitarbeiter
- stimmt mit der Revision und der Geschäftsführung Prüfungspläne ab
- leitet gegebenenfalls die zur Aufklärung von Sachverhalten nötigen internen Untersuchungen.

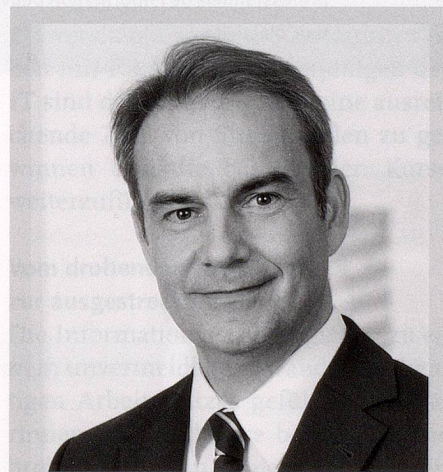
Neben diesen in das operative Geschehen des Unternehmens wirkenden Aufgaben obliegt dem Compliance-Officer die Information der Unternehmensleitung über den Stand der Compliance und die in diesem Zusammenhang jeweils vorgesehenen oder ergriffenen Massnahmen.

Ob ein Unternehmen einen eigenen Compliance-Officer oder sogar eine ganze Compliance-Abteilung mit dem Compliance-Officer als deren Leiter benötigt, ist eine Frage, die von Fall zu Fall nach der Grösse und der Risikolage des Unternehmens entschieden werden muss. Für bestimmte Branchen wie z.B. Finanzwesen oder Pharma sind Compliance-Funktionen und dafür Verantwortliche gesetzlich vorgeschrieben. In den meisten Fällen bestehen solche Vorgaben nicht.

## 3. Informations- und

### Wissensmanagement als Teilaufgabe

Klare Regeln, klare Kommunikation und eine aussagekräftige Dokumentation sind wichtige Elemente eines wirksamen und ordnungsgemässen Compliance-Management-Systems: Die Mitarbeiter müssen wissen, was von ihnen verlangt wird und wo sie erforderlichenfalls die nötigen Informationen finden. Die Verantwortlichen im Unternehmen müssen im Schadensfall



Christian Heuking ist Rechtsanwalt in Düsseldorf mit dem Schwerpunkt Wirtschaftsstrafrecht. Er berät Unternehmen bei der Einrichtung von Compliance-Management-Systemen und ist für kleinere Unternehmen als externer Compliance-Officer tätig. Vor seiner anwaltlichen Tätigkeit war er über viele Jahre Leiter einer Rechtsabteilung und in Personalunion Compliance-Officer.



nachweisen können, dass und wann die notwendigen Massnahmen ergriffen wurden, um Regelverstössen vorzubeugen. Zwingend zu dokumentieren ist also, dass es Regelungen gibt, dass Schulungen durchgeführt und Kontrollen vorgenommen wurden. Diese Informationen muss ein effektives Compliance-System in geordneter Form vorhalten.

Die Anforderungen an ein solches Informations- und Wissensmanagement steigen mit der Grösse des Unternehmens. Für grosse Unternehmen bedeutet es einen erheblichen Aufwand, die diesbezüglichen Dokumente und Nachweise systematisiert bereit zu halten. Erste Anbieter halten dazu EDV-gestützte Lösungen bereit. Auch für Information Professionals bieten sich statt oder in Ergänzung zu EDV-gestützten Lösungen interessante Einsatzmöglichkeiten und wichtige Aufgaben. Je grösser das Unternehmen und

sein Geschäftsfeld, umso komplexer sind das Regelwerk und die diesbezüglichen Mengen an Dokumenten und Informationen. Entscheidend ist dabei eine auf Vollständigkeit gerichtete Erfassung der Dokumente. Aber auch in der unternehmensinternen Kommunikation können Information Professionals tätig werden und den Compliance-Officer unterstützen.

Voraussetzung für einen solchen Einsatz ist ein Grundverständnis unternehmerischen Handelns, der sich rechtlich und wirtschaftlich daraus ergebenden Haftungsrisiken und der Entlastungsmöglichkeiten für die Unternehmensleitung. Diese Prozesse sind rechtlich bestimmt. Ein Grundinteresse für juristische Zusammenhänge sollte daher bestehen. Dieses sollte das Haftungs- und Gesellschaftsrecht umfassen, aber auch die rechtlichen Regelungen des Geschäftsfeldes, in dem sich ein Unternehmen bewegt.

Da die mit Compliance betrauten Personen ihr Handeln immer von dem eigentlich zu vermeidenden Schadensfall her entwickeln müssen, erfordert die Aufgabe Kreativität. Denn erst wenn einem klar ist, welche Risiken bestehen und wie diese sich entwickeln können, kann über das in der Krise nötige Verhalten nachgedacht werden. Neben der Kreativität bedarf es aber auch der Rationalität. Denn Compliance muss sich stets am Machbaren und Notwendigen orientieren. Compliance erfüllt eine unternehmerische Funktion und ist kein Selbstzweck.

#### 4. Zusammenfassung

In der Praxis nimmt die Bedeutung von Compliance-Management stetig zu. Unternehmensverantwortliche müssen zur Vermeidung einer Haftung des Unternehmens und zur Vermeidung ihrer eigenen Haftung dafür sorgen, dass sich die Mitarbeiter gesetzeskonform verhalten. Im Schadensfall müssen sie die Einhaltung der Pflichten nachweisen. Zum Pflichtenkanon gehört auch, dass Informationen verfügbar und die ergriffenen Massnahmen dokumentiert werden. Hier stellen sich Betätigungsfelder auch für wirtschaftlich interessierte Information Professionals.

Kontakt: [heuking@hvc-strafrecht.de](mailto:heuking@hvc-strafrecht.de)

## ABSTRACT

### *Compliance en entreprises – Perspectives pour les professionnels de l'information*

La gestion de la conformité (compliance) croît continuellement dans la pratique. Les chefs d'entreprises doivent éviter d'engager la responsabilité de la société et la leur propre en veillant à ce que les collaborateurs respectent la loi. En cas de sinistre, ils doivent prouver qu'ils ont bien rempli leurs devoirs, notamment en veillant à ce que l'information soit disponible et en ayant documenté les mesures qui ont été prises. Les professionnels de l'information peuvent déployer leurs compétences aussi dans ce secteur d'activité.

[a[r[b|i]d]o]

Newsletter arbido → [www.arbido.ch](http://www.arbido.ch)



# Partnerschaften für die Überlieferungsbildung: Herausforderungen und Chancen

Katrin Hürlimann-Graham,  
Manager Public Access, Queensland  
State Archives, Australien

**Archivarinnen und Archivare stehen heute vor grossen beruflichen Herausforderungen: Ihr Berufsbild unterzieht sich aktuell einem enormen Wandel. Dieser sollte sich einerseits bereits in der beruflichen Ausbildung niederschlagen, andererseits verändert er auch die Aufgaben und Methoden im Berufsalltag. Dies wirkt sich nicht zuletzt auch auf die Zusammenarbeit zwischen Archiv und Verwaltung aus. Das Staatsarchiv von Queensland in Australien reagiert darauf mit neuen Ideen und Wegen für die Überlieferungsbildung im digitalen Zeitalter.**

Im November 2014 nahm ich an einem Kurs der National Archives of Australia und dem Council of Australasian Archives and Records Authorities teil zum Thema «Bewertung im digitalen Zeitalter». Es war eine Woche voller anre-

gender Vorträge von Referenten aus Archiven, Universitäten und der Wirtschaft mit lebhaften Diskussionen darüber, wie Archivarinnen und Archivare die Herausforderungen des digitalen Zeitalters angehen sollten. In einem Modul entwickelten wir eine Stellenbeschreibung für einen digitalen Archivar. Man kann sich leicht vorstellen, dass kaum eine einzige Person alle geforderten Fähigkeiten und Kompeten-

**Archive können diese Herausforderungen nicht alleine überwinden.**

zen besitzen kann. Am Ende der Woche überwogen die offenen Fragen die Lösungen und ich verliess Canberra begeistert und entmutigt zugleich...

Es gibt viele Anzeichen dafür, dass die professionellen Methoden der Archivare dem Umfang und der Komplexität der zeitgenössischen Informationsüberlieferung nicht gewachsen sind. Was heisst das konkret für unseren Berufsstand? Welche neuen Fähigkeiten und Kompetenzen brauchen wir? Und wie bereiten die Universitäten ihre Absolventen auf diese Herausforderungen vor?

In diesem kurzen Artikel werde ich meine Gedanken und Erfahrungen aus meiner Perspektive als Archivarin in Australien darlegen.

## Archiv- und Recordsmanagement-Ausbildung in Australien

Als ich im Jahr 2007 mein Aufbaustudium in Archiv- und Recordsmanagement an der Edith Cowan University abschloss, gab es keine Vorlesungen zur digitalen Archivierung. In einem Artikel in *The American Archivist* aus dem gleichen Jahr erklärte Adrian Cunningham: «Like the rest of the world, Australia is experiencing a chronic lack of digital archiving capabilities. While we have developed competency standards and capability frameworks, it is quite another thing to build and sustain the education and training infrastructure that is needed to develop these ca-

pabilities, especially for what is a boutique and not especially well remunerated occupation in a small country».<sup>1</sup>

Damals gab es zwei Universitätskurse, nur wenig hat sich seitdem verändert: Derzeit sind vier Universitätskurse von der Australian Society of Archivists akkreditiert, wobei der Studiengang an der Edith Cowan University bald nicht mehr weitergeführt wird.

In australischen Universitäten wird Archiv- und Recordsmanagement als eine Spezialisierung innerhalb der Bibliotheks- und Informationswissenschaften gelehrt und zieht als Nischendisziplin nur eine kleine Zahl von Studierenden an. Dazu kommt, dass eine postgraduierte Qualifikation oft nicht mit einer höheren Lohnstufe korreliert und es daher für Studierende wenig Anreize gibt, die hohen Preise der postgraduierten Kurse zu bezahlen. Verbesserte Partnerschaften zwischen den

**Ein neuer Ansatz: weg von Regulierung und Kontrolle, hin zu Partnerschaft und Zusammenarbeit.**

Universitäten sowie die Zusammenarbeit mit Fakultäten wie derjenigen der IT sind daher wichtig, um eine ausreichende Zahl von Studierenden zu gewinnen und die bestehenden Kurse weiterzuführen.

## Vom drohenden Zeigefinger zur ausgestreckten Hand

Die Informationstechnologie hat zu einem unvermeidbaren Wandel des heutigen Arbeitsplatzes geführt. Archivarinnen und Archivare benötigen eine breite Palette von Fähigkeiten und ein Verständnis neuer Technologien, um im digitalen Umfeld mithalten zu können.

<sup>1</sup> Cunningham, A. Digital Curation/Digital Archiving: A View from the National Archives of Australia, <http://americanarchivist.org/doi/pdf/10.17723/aarc.71.2.pohot68547385507> [Zugriff vom 15 August 2015].



Katrin Hürlimann-Graham lebt seit 2003 in Brisbane, Australien, und arbeitet im Staatsarchiv von Queensland. Sie studierte Geschichte an der Universität Zürich und Archivwissenschaften an der Edith Cowan University. Vor ihrer Auswanderung arbeitete sie im Staatsarchiv Zürich und im Schweizerischen Bundesarchiv.



nen und Überlieferungsbildung nachhaltig zu sichern. Archive können diese Herausforderungen nicht alleine überwinden. Archivarinnen und Archivare müssen deshalb Barrieren abbauen und mit anderen Organisationen zusammenarbeiten.

Das Queensland State Archives (QSA) ist wie viele andere Staatsarchive mit der Herausforderung konfrontiert, die Aktenverwaltung in den Amtsstel-

**Ausgiebiger kommunizieren und zusammenarbeiten, und sich nicht hinter Aktenbergen und Richtlinien verstecken.**

len zu verbessern. Bis vor kurzem hat das QSA seine Rolle gegenüber den abliefernden Stellen als die eines Aufsehers und Mahners definiert. Dieser Ansatz war nicht sehr erfolgreich, da die Amtsstellen sowohl ihre Pflichten gemäss geltendem Archivgesetz als auch sämtliche Informationsstandards und Richtlinien des Archivs weitgehend ignorierten. Aktenverwaltung wird von Amtsstellen oft nicht als wichtig betrachtet und die Konsequenzen sind erst später ersichtlich. Das Archiv hat nun seit etwa 12 Monaten einen neuen Ansatz gewählt: Dieser führt weg von Regulierung und Kontrolle, hin zu Partnerschaft und Zusammenarbeit – sozusagen vom drohenden Zeigefinger zur ausgestreckten Hand. Das

QSA präsentiert sich als Partner, der hilft, ein gemeinsames Ziel zu erreichen. Das Archiv hat auch erkannt, dass Amtsstellen oft von den praktischen Erfahrungen anderer Amtstellen profitieren können und hat daher Kommunikationskanäle mittels Social Media geschaffen, um die Amtsstellen miteinander ins Gespräch zu bringen. Das QSA übernimmt die Rolle eines Moderators anstelle der eines Dozenten.

Dieser neue Ansatz hat in den Amtsstellen Anklang gefunden und erhöht deren Engagement. Dies ist nur ein Beispiel für die sich wandelnde Rolle der Archivarinnen und Archivare, weg von der traditionellen Rolle des «Akten-Polizisten», zu jemandem, der das Gespräch sucht, Partnerschaften bildet und Verbindungen schafft, damit die Überlieferungsbildung auch für kommende Generationen gewährleistet ist.

## Zum Schluss

Die Aufgabe, mit der Archivarinnen und Archivare heute konfrontiert sind, ist zweifellos gross. Wir brauchen neue Fähigkeiten und Methoden, um den Herausforderungen in dieser Zeit des Wandels gewachsen zu sein. Dennoch glaube ich, dass die traditionellen Fähigkeiten in der Archivierung noch einen Platz haben. Es geht nicht darum, diese Fähigkeiten zu ersetzen, sondern darum, sie zu erweitern, indem wir ausgiebiger kommunizieren und zusammenarbeiten und uns nicht hinter Aktenbergen und Richtlinien verstecken. Partnerschaften werden nicht alle Probleme lösen, aber mit vereinten Kräften werden wir uns den Herausforderungen besser stellen können.

Kontakt: kahugra@gmail.com

## ABSTRACT

### *Partenariats pour la constitution des archives: enjeux et chances*

Les archivistes se trouvent aujourd'hui face à des défis cruciaux dans la pratique professionnelle: leur profil du métier est actuellement soumis à une grande transformation. D'une part cela devrait se refléter dans la formation professionnelle, d'autre part ce changement modifie également les tâches et les méthodes dans le travail quotidien des archivistes déjà formés. Ces changements affectent aussi la coopération entre les archives et les administrations. Les Archives de l'État de Queensland (Australie) ont réagi avec des nouvelles idées et des pistes pour la constitution des archives à long terme dans l'ère numérique.

## Impressum arbido print arbido newsletter arbido website

print: © arbido ISSN 1420-102X  
website + newsletter: © arbido newsl. ISSN 1661-786X  
www.arbido.ch

### Offizielle Publikationsorgane – Organes officiels de publication

Bibliothek Information Schweiz BIS (www.bis.info)  
Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare  
VSA-AAS (www.vsa-aas.org)  
Bibliothèque Information Suisse BIS  
Association des archivistes suisses AAS-VSA

### Chefredaktor – Rédacteur en chef

Sara Marty (sm) sm@arbido.ch

### Redaktion BIS – Rédaction BIS

Katja Böspflug (kb), Stephan Holländer (sh),  
Daniela Rüegg (dr)

### Redaktion VSA-AAS – Rédaction AAS-VSA

Marguërite Bos (mb), Gilliane Kern (gk)

### Layout, Druck – Graphisme, Impression

Stämpfli AG, Wölflistrasse 1, Postfach 8326, 3001 Bern,  
www.staempfli.com

### Inserate – Annonces

Tel. 031 300 63 89, Fax 031 300 63 90  
E-Mail inserate@staempfli.com

### Abonnemente – Abonnements

Tel. 031 300 63 41, Fax 031 300 63 90  
E-Mail abonnemente@staempfli.com

4 Hefte/Jahr: Fr. 115.– (im Mitgliederbeitrag inbegriffen).  
Auslandsabonnemente: Fr. 135.– (inkl. Porto).

Einzelnnummer: Fr. 30.– (plus Porto und Verpackung).

4 cahiers/année: Fr. 115.– (compris pour les adhérents).

Abonnements de l'étranger: Fr. 135.– (affranchissement compris).

Vente au numéro: Fr. 30.– (plus affranchissement et emballage).

### Termine – Dates

Die nächste Ausgabe erscheint am 25. Februar 2016.  
Le prochain numéro paraît le 25 février 2016.

### Thema – Thèmes

arbido Nr. 1: Geist & Geistliches / Esprit & religion

Redaktionsschluss – Délai de rédaction: 14.12.2015

Inserateschluss – Délai d'insertion: 15.1.2016

### Newsletter

Pro Jahr erscheinen 8 bis 12 elektronische Newsletters.  
Siehe www.arbido.ch

Parution de 8 à 12 newsletters électroniques par an.

Voir www.arbido.ch

Publiziert mit Unterstützung der Schweizerischen Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften SAGW  
Publié avec le soutien de l'Académie suisse des sciences humaines et sociales ASSH



# Anforderungen an den Berufsverband Information Bibliothek (BIB) – Ergebnisse einer Mitgliederbefragung

Ulrike Krass,  
BIB-Kommission für Fortbildung

Technische und gesellschaftliche Entwicklungen haben Einfluss auf die Erwartungen der Kundinnen und Kunden und die Profilierung der Bibliotheken. Daraus folgt ein kontinuierlich hoher Bedarf an hochwertigen und gleichzeitig preisgünstigen Fortbildungen. Der deutsche Berufsverband Information Bibliothek (BIB) trägt diesem Bedarf durch Massnahmen auf unterschiedlichen Ebenen Rechnung. Vor einigen Jahren wurden die Verbandsstrukturen durch Bildung einer eigenen Fortbildungskommission angepasst, die die Aktivitäten der Landesgruppen mit ihren dezentralen Angeboten unterstützt. 2014 holte der Verband in einer breit angelegten Befragung zusätzlich wichtige Informationen über die Erwartungen der Mitglieder hinsichtlich Fortbildungsthemen und -formate ein, so dass künftige Angebote noch passgenauer geplant werden können.

Dass das Berufsfeld BibliothekarIn / MitarbeiterIn in Bibliotheks- und Informationseinrichtungen im Wandel ist, ist für uns, die wir in diesem Feld tätig sind, nichts Neues. Technische und gesellschaftliche Entwicklungen beschleunigen sich immens, die Erwartungen unserer Kunden und Kundinnen werden anspruchsvoller, und die

Ein Schlüssel zur Zukunftsfähigkeit ist die Auseinandersetzung mit der Medienentwicklung und ihren Folgen.

Kompetenzen, die wir ehemals in Ausbildung und/oder Studium erworben haben, reichen schon lange nicht mehr aus. Neben dem Vermitteln von «Lebenslangem Lernen» an unsere Kunden und Kundinnen (vom Bilderbuchkino über Handy-Sprechstunden und 3-D-Drucker bis hin zu Promotionskolloquien im Kontext von Informationskompetenzvermittlung) müssen wir selbst dafür Sorge tragen, in den ver-

schiedensten Kompetenzfeldern up-to-date zu bleiben, wir sollten unseren Kunden und Kundinnen in vielen Dingen einen (wenn auch kleinen) Schritt voraus sein.

Neben dem fach- und laufbahnübergreifenden Dialog und einem breiten Austausch von aktuellen Erkenntnissen und praktischen Erfahrungen sieht sich der Berufsverband Information Bibliothek (BIB) seit seiner Gründung verpflichtet, ein entsprechend bedarfsgerechtes und vielseitiges Fortbildungsangebot auf Bundes- und Landesebene zu erstellen.

Veränderung, Wandel, hat Kontinuität – und diesen Wandel verlässlich zu begleiten und den Verbandsmitgliedern, aber auch der Fachöffentlichkeit, die Möglichkeit zu bieten, sich über alle Aufgabenspektren und Berufsfelder hinweg qualitativ hochwertig, aber trotzdem auch preisgünstig fortzubilden, beschäftigt den Berufsverband seit seiner Gründung, in den letzten Jahren aber zunehmend intensiver. So hatte der Berufsverband seit vielen Jahren eine Kommission für Aus- und Fortbildung, und im Rahmen einer Neustrukturierung vor fast zehn Jahren wurden daraus zwei Kommissionen gebildet, um beiden Facetten in ihrer Bedeutung gerechter zu werden. Die Kommission für Ausbildung und Berufsbilder hat die Veränderungen in den Anforderungen an zukunftsorientierte Ausbildung und Studium im Blick. Die Kommission für Fortbildung unterstützt zum einen die Landesgruppen in ihren Fortbildungsaktivitäten<sup>1</sup>, und setzt zum anderen mit Anregungen zur Ausgestaltung des BIB-Jahresthemas<sup>2</sup> und mit eigenen Fortbildungsformaten Impulse.

Ein Schlüssel zur Zukunftsfähigkeit des bibliothekarischen Berufs und der Bibliotheken überhaupt liegt darin, wie sich die in Bibliotheken Beschäftigten mit der Medienentwicklung und den daraus resultierenden wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Folgen auseinandersetzen und damit kompetent und überzeugend umgehen. Die einzelnen Kompetenzfelder wurde vor-

allem im Kontext des Jahresthemas 2013/2014 – «Neue Arbeitsfelder in Bibliotheken» – vielschichtig behandelt.<sup>3</sup>

## «BIB meets the world»

Im laufenden Jahr weitet der BIB bewusst seinen Blick und sagt «BIB meets the world». Vernetzung mit BibliothekarInnen in aller Welt, Austausch zu Fachfragen wie finanziellen Rahmenbedingungen, zukunftsorientierten Bibliotheksprofilen und spektakulären

Neue Arbeitsfelder benötigen laufende Weiterqualifizierungen.

Neubauten werden in Vorträgen, Seminaren und Fachbesuchen gefördert. So unterstützte der Berufsverband durch einen Reisekostenzuschuss die Teilnahme einer Kollegin an der IFLA-Tagung 2015 in Kapstadt. Der diesjährige Sommerkurs, organisiert von der BIB-

- 1 Die Landesgruppen können auf eine Toolbox mit Checklisten, Musterverträgen, Evaluationsbögen etc. zurückgreifen und auf Rent-A-Fobi, einer Empfehlungsliste mit Referentinnen und Referenten zu verschiedenen Fortbildungsthemen
- 2 Seit 2009 wählt sich der BIB ein Jahresthema, das den Horizont bibliothekarischer Arbeit aus unterschiedlichen Perspektiven in den Blick nimmt. Die Bandbreite ist gross, sie reichte in den vergangenen Jahren von bibliothekspolitischen Fragestellungen wie Lobbyarbeit über gesellschaftliche Veränderungen wie dem demographischen Wandel bis zur Internationalität.
- 3 Becker, Tom und Krass, Ulrike: BIB-Jahresthema «Neue Arbeitsfelder in Bibliotheken». In: VDB-Mitteilungen 2014/1, S. 14 – 15 (URL: <http://www.vdb-online.org/publikationen/vdb-mitteilungen/vdb-mitteilungen-2014-1.pdf>) sowie Tom Becker und Ulrike Krass: Schlüssel zur Zukunftsfähigkeit des Berufsstandes. – Das BIB-Jahresthema «Neue Arbeitsfelder in Bibliotheken». in: BuB 2013-07-08 S. 5.20 URL: [BuB07-08\\_2013-Tom\\_Becker\\_Ulrike\\_Krass.pdf](http://www.buB.de/BuB07-08_2013-Tom_Becker_Ulrike_Krass.pdf)



Kommission für Fortbildung, widmete sich dem Themenfeld «Interkulturelle Kompetenz in Bibliotheken». Vom 18. bis 22. August erarbeiteten sich 18 Teilnehmer und Teilnehmerinnen aus öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken zunächst intensiv die Grundlagen des islamischen und des asiatischen Kulturkreises. Im Weiteren unternahmen sie Biblio-Touren durch das interkulturell geprägte Frankfurt, dem bewusst ausgewählten Tagungs-ort, frischten ihr Bibliotheksenglisch auf und wandten sich in einem moderierten Erfahrungsaustausch den Bibliotheksangeboten für die Zielgruppe der Flüchtlinge zu.

- 4 Zukunft gemeinsam gestalten! – Mit diesen Worten hat der Berufsverband Information Bibliothek e.V. in Zusammenarbeit mit dem Institut für Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln (FH Köln) in der Zeit vom 03. bis 06. Juni 2014 auf dem 103. Bibliothekartag in Bremen und im Anschluss daran noch drei Wochen (bis einschliesslich 26.06.2014) eine Online-Befragung durchgeführt.
- 5 Fortbildung sichert Zukunft, Fortbildung schafft Motivation! Positionspapier des BIB. 2014. In: [http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Positionen/BIB-Positionspapier-2014\\_Fortbildung\\_sichert\\_Zukunft.pdf](http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Positionen/BIB-Positionspapier-2014_Fortbildung_sichert_Zukunft.pdf)
- 6 Siehe auch im Weiteren: Fühles-Ubach, Simone und Albers, Miriam: Zukunft gemeinsam gestalten. Online-Mitgliederbefragung im Auftrag des Berufsverbands Information Bibliothek e.V. (BIB). In: [http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Mitgliederbefragung\\_2014/Zukunft-gemeinsam-gestalten-Ergebnisse-28-01-15.pdf](http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Mitgliederbefragung_2014/Zukunft-gemeinsam-gestalten-Ergebnisse-28-01-15.pdf), S. 13ff. Siehe auch: Fühles-Ubach, Simone und Albers, Miriam: Veränderung als Konstante. Ergebnisse der Mitgliederbefragung «Zukunft gemeinsam gestalten» im Auftrag des Berufsverbands Information Bibliothek. In: BuB 76 (2015) 4, S. 202 – 205
- 7 Die Einschätzung der Motivation und des sozialen Umfelds / Teams differiert besonders zwischen der jungen und älteren Gruppe. Diese Aspekte stellen für jüngere Befragte in deutlich weniger grossem Umfang eine Herausforderung dar. Detailliertere Ergebnisse finden Sie in der ausführlichen Ergebnisdarstellung der Mitgliederbefragung auf der BIB-Website.

## Umfrage «Zukunft gestalten»

Neue Arbeitsfelder benötigen laufende Weiterqualifizierungen, Kernkompetenzen müssen ausgebaut, modifiziert und neu geschaffen werden. Aufgaben, denen sich der Berufsverband verpflichtet fühlt, wie die Umfrage «Zukunft gestalten»<sup>4</sup> bei den ca. 6500 Verbandsmitgliedern 2014 bestätigt hat:

Die Ergebnisse – über 1000 Mitglieder haben sich beteiligt – zeigen ganz deutlich, dass die BIB-Mitglieder eine eindeutige Priorität auf den gesamten Block der Fort- und Weiterbildung setzen, ganz im Sinne auch des BIB-Strategiepapiers zu ebendiesem Thema:<sup>5</sup> 75 Prozent der Befragten nehmen die Veränderungen ihres Arbeitsgebietes wahr und fühlen sich davon persönlich betroffen – somit erleben drei von vier der Befragten die momentane Situation als sehr große Herausforderung.<sup>6</sup> Mit insgesamt 76 Prozent sehr hoher oder eher hoher Einschätzung ist die Herausforderung fachlich up-to-date zu bleiben mit Abstand am stärksten priorisiert. An zweiter Stelle folgt das Zeitmanagement, das immerhin noch von 60 Prozent als sehr hoch oder eher hoch eingestuft wird. Gleichzeitig werden das soziale Umfeld und die Motivation als am wenigsten gravierend betrachtet.

## Verschiedene Bibliothekstypen – verschiedene Herausforderungen

Folgende Signifikanzen zwischen den Mitarbeitern der verschiedenen Bibliothekstypen konnten zudem festgestellt werden:

- Die Mitarbeitenden in öffentlichen Bibliotheken (ÖB) sehen das Zeitmanagement als signifikant grössere Herausforderung an als die Mitarbeitenden in wissenschaftlichen Bibliotheken (WB) oder Spezialbibliotheken (SB).
- Darüber hinaus schätzen Mitarbeitende aus ÖB die Work-Life-Balance ebenso signifikant höher ein als die Mitarbeiter der SB.
- Hinsichtlich der Zukunftseinschätzung sind die Mitarbeitenden der SB signifikant pessimistischer als die der ÖB.

Insgesamt vielleicht wenig überraschend unterscheidet sich die Gruppe der «jungen» Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sehr signifikant insbesondere von der «älteren» Gruppe. Das gilt für die Aspekte «fachlich up-to-date-blei-

**«Fortbildungsmanagement» bleibt ein zentrales Anliegen der Verbandsaktivitäten.**

ben», was für die Jüngeren in geringem Masse eine Herausforderung zu sein scheint, als für die Gruppe der Mittelalten und Älteren. Gleichzeitig wird auch das persönliche Aufgabengebiet als viel geringere Herausforderung gesehen.<sup>7</sup>

Begeisterung und Überzeugung für den Beruf wird im weiteren Verlauf der Befragung deutlich, in dem zum Beispiel über 80 Prozent der Befragten der Aussage zustimmten, dass Biblio-

## ABSTRACT

*Résultats d'une enquête auprès des membres de l'Association Information Bibliothèque (BIB) et conséquences pour l'image de soi*

Les développements techniques et sociétaux ont une influence sur les attentes des clients et le profilage des bibliothèques. Il en résulte un besoin toujours plus grand d'un perfectionnement de valeur et à des prix concurrentiels des professionnels des bibliothèques. L'association professionnelle Information Bibliothèque (BIB) en Allemagne tient compte de ce besoin par des mesures à différents niveaux.

Il y a quelques années, les structures de l'association se sont adaptées par la formation d'une commission de perfectionnement qui soutient des activités des différents groupes avec une offre décentralisée. D'autres optimisations sont prévues dans la structure administrative et technique.

En 2014, l'association a mené une vaste enquête pour rassembler entre autres des informations sur les attentes des membres par rapport aux sujets et aux formats du perfectionnement, afin que l'offre puisse être plus finement adaptée à l'avenir.



theiken weiter wichtig bleiben und knapp 50 Prozent, dass Kundenwünsche auch mit knappen Ressourcen selbstverständlich erfüllt werden. Weiter glauben die Befragten, insbesondere aus öffentlichen Bibliotheken, dass jedoch für die Bewältigung dieser Anforderungen vermehrt der Einbezug von Kenntnissen aus anderen Fachbereichen wie zum Beispiel der Informatik oder Pädagogik erforderlich ist.

#### Fortbildung im Mittelpunkt

Insgesamt stellen die Befragten für ihre eigene Zukunft und die Zukunftsfähigkeit des Verbands eindeutig die Fortbildung in den Mittelpunkt. Besonders ausgeprägt ist der Wunsch nach fachlicher Weiterbildung (up-to-date bleiben), konkret werden die Bereiche Zeitmanagement, Social Media und Image-

werbung genannt, also Themen mit dem Fokus auf die Verbesserung der eigenen Position und die der Einrichtung.

Für den Berufsverband ist damit klar: Das Thema «Fortbildungsmanagement» bleibt eines der zentralen Anliegen der Verbandsaktivitäten. Die dezentralen Fortbildungsangebote in den einzelnen Bundesländern werden weiterhin forciert, es sind jährlich über 100 Einzelveranstaltungen; die zentrale Tagung, der Bibliothekartag bzw. Bibliothekskongress mit jährlich um die 4000 Teilnehmenden behält seinen hohen Stellenwert. Darüber hinaus wird BIB den Fokus Fortbildung auch bei der Neustrukturierung der hauptamtlich besetzten Geschäftsstelle und der Implementierung neuer Mitgliedersoftware anlegen, um die Möglich-

keiten optimierter Administration und Social-Media-Kommunikation nutzen zu können.

Der 2015 neu gewählte Bundesvorstand wird also – ganz unter dem Motto: Wandel durch Kontinuität – gemeinsam mit allen Aktiven im Berufsverband, seinen Mitgliedern und den Kooperationspartnern weltweit hier seine Schwerpunkte sehen.

Kontakt: [ulrike.krass@gmx.de](mailto:ulrike.krass@gmx.de)

#### Die Autorin:

Ulrike Krass ist stellvertretende Leiterin der Stadtbibliothek Freiburg im Breisgau und Vorsitzende der BIB-Kommission für Fortbildung.

## Aus- und Weiterbildung stärkt Kompetenzen in einer Dienstleistungskultur – ein Gespräch mit BIS und VSA

Interview mit Thomas Wieland (BIS) und Anna Hug (VSA) geführt von Marguérite Bos, Redaktion *arbido*

**Mit den aktuellen fachlichen Entwicklungen verändert sich auch der Berufsalltag von I+D-Berufsleuten. Können Sie die im Moment drei wichtigsten Veränderungen benennen?**

**Anna Hug:** Eine tiefgreifende Veränderung ist die Digitalisierung aller möglichen Inhalte. Dazu stehen knappe finanzielle Ressourcen steigenden Ansprüchen gegenüber. Zudem sind Arbeit und Freizeit oft nicht mehr klar getrennt, sie finden «nomadisch» statt.

**Thomas Wieland:** Die wesentlichste Veränderung betrifft die rasante Entwicklung der Informationstechnologien und die damit einhergehenden Dienstleistungs- und Geschäftsmodelle. Parallel zu dieser Entwicklung ist eine zunehmende Diversifizierung der Kundenbedürfnisse festzustellen, die sich stark an den Angeboten des kommerziellen Markts orientieren. Hier stösst allerdings auch traditionelles

Nutzerverhalten auf das überall festzustellende Informationsüberangebot.

Gleichzeitig werden sich Bibliotheken stärker als bisher als lokale Identifikationspunkte für alle gesellschaftlichen Schichten in einer globalisierten Welt anbieten müssen. Das bedingt, ständig am eigenen Profil zu arbeiten und seine Alleinstellungsmerkmale und Kernkompetenzen hervorzuheben.

**Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Kompetenzen, die heute gefragt sind?**

**Wieland:** Es braucht eine konsequente Dienstleistungsorientierung aller Mitarbeitenden. Bibliotheken sind nicht Selbstzweck. Im Mittelpunkt stehen die Nutzenden mit ihren Anliegen und Bedürfnissen. Dazu kommen Kooperationsbereitschaft und Kooperationsfähigkeit auf allen Ebenen, die Fähigkeit, sich in der Fülle der Informationsangebote zurechtzufinden, den Informationsbedarf auf die Kundenbedürfnisse abzustimmen und ihn zu bewerten, zu

verarbeiten und zu vermitteln und auch die Bereitschaft, sich ständig beruflich weiterzubilden.

**Hug:** Wir müssen offen bleiben für die sich ändernden Bedürfnisse der Nutzerschaft und laufend kommunizieren, um den Mehrwert unserer Dienstleistungen aufzuzeigen. Wir dürfen keine Berührungängste mit der Informatik haben und müssen mit Datenbanken und anderen informationstechnologischen Werkzeugen umgehen können. Es braucht die Fähigkeit, die aktenbildenden Prozesse nachzuvollziehen; das heisst, mit den entsprechenden Kolleginnen und Kollegen im Gespräch

**«Es braucht eine konsequente Dienstleistungsorientierung aller Mitarbeitenden.»**

zu sein, ihre tägliche Arbeit zu kennen und die archivistische Arbeit der Realität des Terrains anzupassen. Dazu kommt die Kompetenz, nicht bloss Beschreibung, sondern Analyse und Synthese



von Daten/Informationen leisten zu können.

Aufholbedarf sehe ich an der Schnittstelle von I+D und Informatik. Hier gibt es zahlreiche Tätigkeiten, zum Beispiel Datenvisualisierung mittels Anwendung von Webtechnologien.

**Was gelingt heute aus Ihrer Sicht schon gut? Was sind erfolgsversprechende Ansätze für die Kompetenzentwicklung von I+D-Berufsleuten, einerseits in der Ausbildung, andererseits im Bereich der Weiterbildung?**

**Wieland:** Im Bereich der Lehre sind die Lernziele, die während der dreijährigen Ausbildung erreicht werden müssen, angepasst worden. So wurden beispielsweise neue Ziele formuliert, die den Umgang mit neuen Technologien betreffen. Nun liegt es an den Lehrbe-

«Aufholbedarf sehe ich an der Schnittstelle von I+D und Informatik.»

trieben, Lernsituationen zu schaffen, die es den Auszubildenden ermöglichen, entsprechende Kompetenzen überhaupt entwickeln zu können. Für die Gestaltung, Durchführung und Betreuung solcher Lernsituationen ist bei den Betrieben viel Kreativität und Gestaltungswille erforderlich.



Anna Hug (VSA) ist Archivarin bei Imad (Institution Genevoise de Maintien à Domicile). Sie war bis September 2015 Mitglied des Vorstands des VSA und engagierte sich sowohl im Bildungsausschuss wie auch in der Ausbildungsdelegation I+D.

Im Bereich der Weiterbildung steht ein vielfältiges und auf die aktuellen Entwicklungen abgestimmtes Angebot zur Verfügung. Es ist Aufgabe der Bibliotheken, ihre Mitarbeitenden darüber zu informieren und abgestimmt auf die eigenen Ziele und Bedürfnisse zu veranlassen, Weiterbildungen zu besuchen.

**Hug:** Es gibt nicht nur die klassische Weiterbildung in Seminaren oder Workshops, das berühmte «Life-long-learning» beginnt schon bei der Lektüre von Blogartikeln oder Twittermitteilungen.

**Vermittelt die I+D-Grundbildung in der Schweiz Ihrer Meinung nach die nötigen Kompetenzen, damit die LehrabgängerInnen langfristig produktiv und mit Freude in der I+D-Berufswelt verbleiben?**

**Hug:** Auf alle Fälle ist in der Ausbildungsdelegation der Wille da, den Bildungsplan regelmässig den Entwicklungen anzupassen. Dasselbe lässt sich von den Fachhochschulen sagen, die ihre Lehrpläne laufend ergänzen.

**Wieland:** Ja. Nach erfolgreich abgeschlossener Lehrausbildung können die jungen Fachleute in nahezu allen Bereichen von ABD-Institutionen eingesetzt werden. Das Problem liegt eher darin, dass zu wenig spannende/passende Stellen für Lehrabgängerinnen und Lehrabgänger zur Verfügung stehen. Oft sind nur Teilzeitstellen mit wenigen Stellenprozenten offen. Dies führt zwangsläufig dazu, dass die jungen Fachleute entweder auf Grund von Unterforderung nicht lange mit Freude im I+D-Wesen bleiben, oder dass sie sich sogar schon kurz nach Lehrabschluss mit anderen Berufs-, Studien- oder Weiterbildungsmöglichkeiten in ähnlichen oder anderen Bereichen auseinandersetzen – auseinandersetzen müssen.

**Sollen die Weiterbildungsangebote für I+D-Fachleute und solche, die es werden wollen, eher Fachwissen vermitteln, oder aber Kompetenzen lehren?**

**Wieland:** Beides ist notwendig. Bei neuen Themen steht zuerst der Erwerb des Fachwissens im Vordergrund. In den Weiterbildungsangeboten achten wir aber besonders darauf, den Erwerb von Kompetenzen, die benötigt werden, um

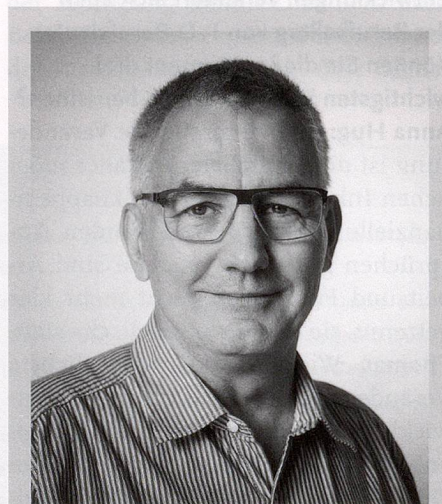
das Fachwissen richtig einzusetzen, zu ermöglichen.

**Hug:** Es braucht beides: angewandtes Wissen führt zu Fachkompetenz. Dann gibt es aber auch Kompetenzen, die nicht einfach in einer Weiterbildung gelehrt werden können, sondern meiner Meinung nach viel mit der Einstellung zu tun haben, zum Beispiel die Sozialkompetenz. Es braucht den persönlichen Willen, sich entsprechend zu verhalten – und Übung.

**Wie unterstützen der BIS und der VSA ihre Mitglieder bei all diesen Veränderungen?**

**Hug:** Im Bildungsausschuss des VSA werden die Themen für bestehende oder neue Weiterbildungsangebote in Zusammenarbeit mit den Arbeitsgruppen definiert. Dadurch sind die Angebote nahe an den Bedürfnissen der Einzel-, aber auch der institutionellen Mitglieder.

**Wieland:** Die Verbände sorgen dafür, dass die Ausbildung Fachfrau/Fachmann I+D auf guten Füßen steht und immer wieder an die wichtigen Entwicklungen angepasst wird und in der Bereitstellung eines qualitativ hochstehenden Weiterbildungsangebots. Beim BIS sorgt eine Weiterbildungskommission, die sich aus Fachfrauen und Fachmännern verschiedenster Bibliothekstypen zusammensetzt, dafür, dass relevante Themen erkannt und in



Thomas Wieland (BIS) ist Stv. der Kantonsbibliothekarin in der Kantonsbibliothek Vadana in St. Gallen. Er ist seit 2010 Vorstandsmitglied des BIS und Mitglied der Expertenkommission Weiterbildung BIS.



den Weiterbildungsangeboten aufgegriffen werden. In diesem Bereich hat der BIS in den letzten Jahren grosse Fortschritte gemacht. Dies zeigt sich in sehr erfreulichen Teilnehmendenzahlen und in vielen positiven Rückmeldungen.

#### **Wie wichtig ist das Thema «Kompetenzen» aus verbandsstrategischer Sicht?**

**Wieland:** Als öffentlichkeitsorientierte Dienstleisterin trägt jede Bibliothek zum Image des Bibliothekswesens in der Schweiz bei. Je kompetenter diese Dienstleistungen erbracht werden, um-

«Bibliotheken sind nicht Selbstzweck.»

so einfacher ist es, die Bevölkerung und die Politik vom Nutzen der Bibliotheken zu überzeugen. Damit fällt es einem Verband auch leichter, sich in relevanten Fragen öffentlichkeitswirksam zu positionieren, politisch zu lobbyieren und mit dazu beizutragen, das Bibliothekswesen insgesamt zu stärken.

**Hug:** Grundsätzlich ist für den VSA wichtig, dass die Archivarinnen und Archivare in der Schweiz die nötigen Kenntnisse für ihre Arbeit haben. Die Grund- und Weiterbildung in all ihren Aspekten ist deshalb die wichtigste Aufgabe des Verbandes.

#### **Wie vernetzen sich die Verbände BIS und VSA international und national, um die Entwicklung der I+D-Berufe besser unterstützen zu können? Gibt es dazu spezifische Anstrengungen?**

**Wieland:** Ich kann hier nur für den BIS sprechen. Der BIS ist in einigen Organisationen der IFLA vertreten. Das Engagement hält sich aber in Grenzen, da wir als kleiner Verband nicht die Ressourcen haben, uns international verstärkt einzubringen. Wir haben in den letzten Jahren ansatzweise auch die Zusammenarbeit mit Berufsverbänden der Nachbarstaaten intensiviert. National haben wir uns darum bemüht, dass im Vorstand die wichtigsten Bibliothekstypen vertreten sind. Zudem haben wir die Zusammenarbeit mit den Sprachregionen ausgebaut, in dem wir zum Beispiel in der Westschweiz ein Weiterbildungszentrum aufgebaut ha-

ben und dazu beigetragen haben, dass im Tessin eine Grundbildung durchgeführt wird. Wichtige Themen wie zum Beispiel das Urheberrecht wurden in vom BIS mitalimentierten Fachgruppen professionell aufgearbeitet.

Aus meiner Sicht ist aber die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Akteuren im Bibliotheksbereich noch immer mangelhaft. Ein Beispiel: Wir leisten uns neben dem BIS eine Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken (SAB). Die SAB versteht sich zwar als Interessengruppe des BIS, agiert aber weitgehend als unabhängiger Berufsverband. Diese Aufteilung mag historisch nachvollziehbar sein, ist aber angesichts der Herausforderungen, denen sich die I+D-Welt gegenüber sieht, überholt. Wir können die I+D-Berufe als Berufsverband nur dann nachhaltig unterstützen, wenn die verschiedenen Bibliothekstypen näher zusammenrücken, sich alle als Teil einer Berufswelt verstehen und ihre Kräfte bündeln und gezielt einsetzen.

**Hug:** Auf schweizerischer Ebene ist sicher die Ausbildungsdelegation zu nennen, die sich insbesondere um die I+D-Grundbildung kümmert. Das zweite grosse Gemeinschaftsprojekt mit dem BIS, *arbido*, kann ebenfalls der Weiterbildung dienen. Mit Archiv-Verbänden im benachbarten Ausland findet punktuell ein Austausch statt, beispielsweise organisierte der Verband deutscher Wirtschaftsarchivare im Juni 2015 seinen Lehrgang in Basel in Zusammenarbeit mit der VSA-AG Archive der privaten Wirtschaft.

#### **Wo können sich die Verbände aus Ihrer Perspektive verstärkt einbringen? Bei welchen Aufgaben sind die Verbände speziell gefragt?**

**Wieland:** Es ist mir ein Anliegen an dieser Stelle zu betonen, dass es ohne Verbände keine Grundbildung gibt. Verbandsmitglieder garantieren mit ihren Mitgliederbeiträgen den Fortbestand der Grundbildung und sichern damit die Zukunft dieses Berufsfelds. Daneben nehmen die Weiterentwicklung der Weiterbildungsangebote und die Evaluierung neuer Ausbildungswege einen wichtigen Platz ein.

**Hug:** Die Verbände stellen die «Infrastruktur» zur Verfügung (Publikationen, Weiterbildungsangebote, interaktive Website) und betreiben in gewissem Masse ein Themensetting. Die Inhalte kommen jedoch grösstenteils aus der Basis.

**Wieland:** Ich möchte hier noch die unbefriedigende Ausbildungsmöglichkeit für Gemeindebibliothekarinnen und Schulbibliothekarinnen hervorheben. Hier muss mit einer anerkannten Ausbildungsmöglichkeit dringend eine Aufwertung der Arbeit unserer Kolleginnen und Kollegen erfolgen und ich hoffe, dass dem BIS in Zusammenarbeit mit der SAB bald ein entscheidender Fortschritt gelingt.

#### **Zum Abschluss: Gibt es Kompetenzen, mit denen sich die I+D-Welt besser «verkaufen» könnte?**

**Hug:** Die Analyse und Bewertung von Informationen ist eine unserer Kernkompetenzen, im Gegensatz zu blossen Resultate-Listen einer Suchmaschine, die durch untransparente Algorithmen zustandekommen.

**Wieland:** Hier kann mich hier nur noch einmal wiederholen: Eine konsequente Dienstleistungsorientierung, abgestimmt auf die Bedürfnisse und Anliegen der jeweiligen Kundengruppen, muss immer die Basis unseres Handelns sein.

## **ABSTRACT**

*La formation doit consolider les compétences dans les institutions de services – un entretien avec BIS et AAS*

L'évolution des exigences pour l'emploi concernant les compétences dans le domaine de I+D, par exemple par l'informatisation croissante, les nouvelles technologies de l'information, les nouveaux besoins et les attentes des clients, se traduit par de nouveaux défis pour l'éducation et la formation. Les associations BIS et AAS s'engagent toutes les deux dans ce domaine. *arbido* a discuté des changements dans le monde I+D et le rôle des associations professionnelles avec Anna Hug (AAS) et Thomas Wieland (BIS).