

## Ausbildungsdelegation I+D | Délégation à la formation I+D | Delegazione alla formazione I+D

### Empfehlungen zum Praxisjahr in Archiven, Bibliotheken, Dokumentationen für Praktikanten I+D

Wer mit einer gymnasialen Matur ein Fachhochschulstudium aufnehmen will, muss mit praktischen Erfahrungen in der Arbeitswelt nachweisen, dass sie resp. er über hinreichend berufspraktische und berufstheoretische Kompetenzen verfügt, um ein Bachelorstudium im praxis- und anwendungsorientierten Profil der FH erfolgreich in Angriff nehmen zu können. Die Fachhochschulen sorgen in Zusammenarbeit mit den Berufsverbänden für einheitliche Anforderungen an die Arbeitswelterfahrung (AWE).

In der Regel wird im Betrieb eine mehr oder weniger lange Einarbeitungszeit nötig sein während derer die Praktikantin resp. der Praktikant in die Arbeitsabläufe und die Aufgaben im Betrieb eingeführt wird. Diese Zeit kann als spezielle Phase in der Praktikumsvereinbarung ausgewiesen und terminiert werden.

#### Einsatz im Betrieb entsprechend der Lernziele

Praktikant/innen können während der AWE entsprechend der vereinbarten Ziele in *unterschiedlichen Bereichen bzw. Abteilungen eines Betriebes* eingesetzt werden. Sie erhalten so die Gelegenheit, vertiefte Einblicke in die entsprechenden Betriebs- und Arbeitsabläufe zu erhalten.

Ausgangslage ist der Bildungsplan für Fachfrau/mann I+D. Die Praktikumsbetreuer/innen stellen auf Grund des betriebseigenen Ausbildungsplans die Leistungsziele zusammen, die die Praktikanten im eigenen Betrieb erlernen können und nehmen mit möglichen Fremdpraktikabetrieben Kontakt auf. Diese stellen anhand der gewünschten Leistungsziele das Programm zusammen.

Bei der Behandlung der einzelnen Leistungsziele sollen die für I+D Betriebe charakteristischen Formen des Bestandsaufbaus und -erhaltung, der Erschliessung und Vermittlung den I+D-Praktikanten nahe gebracht werden.

#### Praktikums-Begleitung

Praktikant/innen haben Anrecht auf eine *Begleitung* während der AWE durch eine Person im Praktikumsbetrieb. Diese führt die Praktikant/innen in den Betrieb ein, leiten sie bei konkreten Arbeitsaufträgen an, korrigieren allfällige Fehler und überprüfen deren Resultate und die Arbeitsleistungen. Sie sind die *zuständigen Ansprechpersonen der Praktikant/innen im Betrieb* für alle Fragen betreffend der AWE.

#### Fortlaufende Dokumentation des Kompetenzerwerbs

Die Praktikant/innen dokumentieren ihre Arbeiten und ihren *Lernfortschritt* in einem Arbeits- und Lerntagebuch fortlaufend. Sie *reflektieren* dabei die bisher erreichten Ziele und *planen* die weiteren Schritte im Hinblick auf die zu erreichenden beruflichen Handlungskompetenzen. Denn auch wenn die Praktikant/innen durch eine zuständige Begleitperson des Betriebes beim Kompetenzerwerb unterstützt werden, sind sie dafür doch in erster Linie *selber verantwortlich*.

### **Zwischenauswertungen - Standortbestimmungen**

Die Praktikumsbegleiter/innen führen mit den Praktikant/innen in regelmässigen Gesprächen Standortbestimmungen durch. Dabei werden die bisherigen Ergebnisse der AWE festgehalten und reflektiert und die Planung der nächsten Schritte im Hinblick auf den angestrebten Erwerb von beruflichen Handlungskompetenzen geplant.

Anlässlich dieser Standortbestimmungen bewerten die Praktikumsbegleiter/innen auch die bisherigen Leistungen der Praktikant/innen und halten diese zuhanden des abschliessenden Bildungsberichtes fest.

Standortbestimmungen finden gemäss der in der Praktikumsvereinbarung festgehaltenen Meilensteinplanung statt, mindestens aber einmal in der Mitte des Praktikums.

### **Bildungsbericht – Kompetenznachweis**

Das einjährige Praktikum in einem Betrieb als AWE wird mit einem Bildungsbericht zuhanden der aufnehmenden FH abgeschlossen. Dieser enthält eine Bewertung des Kompetenzerwerbs im einschlägigen Beruf durch eine Selbstbeurteilung der Praktikantin resp. des Praktikanten und eine Fremdbeurteilung des Betriebs.

## Leitfaden Arbeitsweiterfahrung ABD (Archiv Bibliothek Dokumentation)

Die unten stehende Tabelle hilft, einerseits die Voraussetzungen und andererseits die Spezialitäten der einzelnen Fachrichtungen aufzuzeigen. Die aufgelisteten Tätigkeiten und Fachgebiete sind in diesen Betrieben, die sich daher als Praktiketriebe eignen, besonders ausgeprägt vorhanden. Die Lernenden können dort ihre fehlenden Kenntnisse erwerben.

Leit- und Richtziele		Geeigneter Praktikumsbetrieb zum Erwerb fehlender Berufskennntnisse	Ziel
<b>1</b>	<b>Erwerben / Übernehmen</b>		
1.1	Auswählen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in Bibliotheken</li> </ul>	In Bibliotheken kennt der Praktikant den ganzen Erwerbungsprozess. In Archiven muss vor allem verstanden werden, wie die Dokumente ins Archiv kommen. Da gehören alle vorarchivischen Prozesse ebenfalls mit dazu.
1.2	Bestellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in Bibliotheken</li> </ul>	
1.3	Eingangskontrolle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in Bibliotheken</li> <li>• in Archiven</li> </ul> (in beiden Bereichen verschieden)	
<b>2</b>	<b>Erschliessen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• für jede ABD-Stelle spezifisch</li> </ul>	Die Praktikanten erschliessen sicher in einem System und kennen weitere Erschliessungsarten.  <b>Besuch üK „Erschliessen“ empfohlen</b> Da können die Praktikanten evtl. ÜK's besuchen, damit sie lernen und verstehen, wie in den Archiven und wie in den Bibliotheken erschlossen wird.
2.1	praktisches Erschliessen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in Bibliotheken</li> <li>• in Archiven</li> </ul>	
2.2	Ordnungssysteme und Erschliessungsverfahren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in Bibliotheken</li> <li>• in Archiven</li> </ul>	
<b>3</b>	<b>Aufbewahren / Erhalten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in Archiven und grossen Bibliotheken</li> </ul>	
<b>3.1</b>	Informationsträger aufbewahren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in ABD-Stellen</li> </ul>	Verständnis schaffen für Konservierungspolitik
3.2	Konservierungspolitik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in ABD-Stellen</li> </ul> Verschiedene klimatische Bedingungen, Benutzungskriterien, Kriterien und Lagerarten für Langzeitarchivierung kennenlernen.	in Archiven Schwerpunkt auf Langzeitarchivierung, in Dokumentationen Schwerpunkt auf Benutzung, Abnutzung, kurzfristigen, intensiven Gebrauch.
3.3	Ausscheiden Kassieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in Archiven</li> <li>• in grossen Bibliotheken</li> <li>• in Dokumentationsstellen</li> </ul>	

<b>4</b>	<b>Informations- und Reproduktionstechnik</b>		
4.1	Reproduktionstechnik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in Archiven</li> <li>• grossen Bibliotheken</li> </ul>	Digitalisieren von Unterlagen, Datenübernahme, Konvertieren von Daten, Schnittstellen. Handhabung von verschiedenen technischen Hilfsmitteln, Geräte der I+D Welt
4.2	Informations- und Kommunikationstechnik	Ist Voraussetzung, das müssen sie mitbringen	Anwendung von E-Services, soziale Netzwerke als geschäftliche Kommunikationsmöglichkeit kennen
<b>5</b>	<b>Interne und externe Kommunikation</b>		
5.1	Vermittlung von Angeboten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in allgemeinen öffentlichen Bibliotheken</li> <li>• Schulbibliotheken</li> </ul>	
5.2	Fremdsprachen	Voraussetzung sind Englisch und eine weitere Landessprache	Möglichkeit für ein Fremdpraktikum im franz.- oder / und englischsprachigen Raum
<b>6</b>	<b>Kundenbeziehungen</b>		<b>Besuch üK „Kundenkontakt“ wird empfohlen</b>
6.1	Umgang mit Kunden		Konkretes Üben am Kunden mit Feedback, so viele konkrete Situationen wie möglich bieten
6.2	Zur Verfügung stellen		
6.3	Auskunftsdienst		
<b>7</b>	<b>Recherche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in Dokumentationen</li> <li>• in grossen Bibliotheken, Fachbibliotheken</li> <li>• in Archiven</li> </ul>	<b>Besuch üK „Recherche“ empfohlen</b> Ausführen von bibliographischen und thematischen Recherchen. Kennenlernen von möglichst vielen Datenbanken, Portalen und Katalogen. Möglichste viele Recherchen machen, damit sie Routine entwickeln. inkl. interbibliothekarischer Leihverkehr. Bewusstsein für die Garantie der Qualität der Daten schärfen – Qualitätssicherung – Quellen kennen
7.1	Findmittel und Suchwerkzeuge		
7.2	Rechercheanfrage klären		
7.3	Recherche durchführen		
7.4	Bewertung und Präsentation der Rechercheergebnisse		
<b>8</b>	<b>Information und Kultur</b>	Voraussetzung	
8.1	Informationsgeschichte und Entwicklungstrends	Kursbesuch empfohlen	
8.2	Kulturgeschichte	Voraussetzung	
<b>9</b>	<b>Administration</b>		
9.1	Bürokommunikation	Voraussetzung sind Word, Excel und PowerPoint Kenntnisse auf ECDL Niveau, Zehnfingersystem	

9.2	Rechnungswesen	Voraussetzung	
9.3	Betriebskenntnisse	Voraussetzung	
9.4	Rechtsfragen	Kursbesuch empfohlen	Gute Kenntnisse der rechtlichen Situation Datenschutz, Urheberrecht, Archivgesetze (Bund und Kantone)

**Blau hinterlegt:** Voraussetzung, Praktikant muss Wissen selber mitbringen oder sich aneignen.

Massgebend für die Ausbildung ist...

- a) die Verordnung über die berufliche Grundbildung, verfügbar in drei Versionen (deutsch, französisch, italienisch):  
<http://www.ausbildung-id.ch/bildung/grundbildung/grundlagen-und-reglemente/ab-lehrbeginn-2015/>
- b) der Bildungsplan (gemäss Art. 10 der Verordnung):  
<http://www.ausbildung-id.ch/bildung/grundbildung/grundlagen-und-reglemente/ab-lehrbeginn-2015/>

## Detaillierte Checkliste Handlungskompetenzen Bibliothek

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
<b>EINFÜHRUNG</b>		
<b>Informationen zur betreffenden Bibliothek</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschichte</li> <li>• Organisation, Leitbild, Position in der Verwaltung</li> <li>• Aufgaben (rechtliche, historische)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennenlernen des Personals und der Räume</li> <li>• Abläufe aufzeigen (Medienweg)</li> <li>• Überlegen, was Arbeiten und Aufgaben in dieser Bibliothek sein könnten</li> <li>• Wissen welche Fachgebiete relevant sind</li> </ul>	
<b>1 ERWERBEN</b>		
<b>Informationsquellen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliographien</li> <li>• Verlagsprospekte</li> <li>• Anschaffungsvorschläge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buchprospekte, Verlagsanzeigen und Neuerscheinungslisten in gedruckter oder elektronischer Form (Mailingliste, RSS-Feed) sichten</li> </ul>	<b>Richtziel 1.1: Auswählen</b> <u>Leistungsziel 1.1.1:</u> beschreibt die Begriffe Informationen, Informationsanbieter, -arbeit und -bedarf und setzt sie mit dem aktuellen Zeitgeschehen in Zusammenhang. Er/Sie hinterfragt mit diesem Wissen immer wieder die Herkunft von Informationen. <u>Leistungsziel 1.1.3:</u> erstellt eine Vorauswahl an Informationen und Informationsträgern anhand der Vorgaben des Bestandesprofils der ABD-Stelle. <u>Leistungsziel 1.1.4:</u> analysiert, ob die Informationen und Informationsträger dem Bestandesprofil entsprechen und erläutert die Auswahlkriterien. <u>Leistungsziel 1.1.5:</u> zählt die wichtigsten Merkmale der Literaturgattungen und -arten (inkl. Kinder- und Jugendliteratur, Easy-Reader) auf und teilt ihnen das richtige Zielpublikum zu. Sie/Er zeigt die wichtigsten Unterscheidungsmerkmale und wendet sie an. <u>Leistungsziel 1.1.6:</u> beschreibt Informationsanbieter und deren Dienstleistungen für die ABD-Stellen und setzt dieses Wissen beim Erwerben gezielt ein.  <b>Richtziel 1.2: Bestellen</b> <u>Leistungsziel 1.2.1:</u> erfasst die für eine Medienbestellung erforderlichen Angaben im System der ABD-Stelle und bestellt die ausgewählten Informationen und Informationsträger bei den richtigen Lieferanten.
<b>Art der Medien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bücher</li> <li>• Nonbooks</li> <li>• Zeitschriften</li> <li>• Ebooks</li> <li>• Lizenzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anschaffungsprofil des Betriebs</li> <li>• Auswahl von Medien, die angeschafft werden könnten</li> <li>• Umgang mit Lizenzen, Einkauf von Ebooks und zur Verfügung stellen</li> </ul>	
<b>Erwerbungsarten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kauf, Anschaffungsvorschläge</li> <li>• Schenkung</li> <li>• Tausch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenntnis der Erwerbungsarten des Betriebs</li> </ul>	
<b>Strukturelle Organisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachgebiete</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenntnis der Medienkonti des Betriebs und der Fachgebetsbetreuung: Fachreferenten, Fachberater (Auswahl der Medien, Kriterien)</li> </ul>	
<b>Bestellungen vorbereiten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferant</li> <li>• Anzahl</li> <li>• Budget</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenntnis der Lieferanten und deren Konditionen</li> <li>• Kenntnis der Lizenzgeber und Datenbanksupporter</li> </ul>	
<b>Ausführung der Bestellungen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuständigkeit (Fachfrau/Fachmann I+D)</li> <li>• Erwerbungs-system (-modul)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellung anlegen und verschicken</li> <li>• Bestellkorrespondenz ablegen</li> <li>• Katalogisat anlegen</li> </ul>	

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
<b>Eingetroffene Medien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bearbeitung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eintreffende Medien anhand der Bestellungen überprüfen</li> <li>• Mängel feststellen</li> <li>• Rechnungen überprüfen</li> <li>• Rechnungen verwalten</li> </ul>	<p><u>Leistungsziel 1.2.2:</u> ordnet die einzelnen Bestellungen der richtigen Kostenstelle der ABD-Stelle zu.</p> <p><u>Leistungsziel 1.2.3:</u> zählt die wichtigen Lieferanten der ABD-Stelle auf und erklärt deren Lieferbedingungen.</p>
<b>Mahnwesen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• offene Bestellungen kontrollieren</li> <li>• fällige Bestellungen bearbeiten</li> <li>• Lieferungen, die beanstandet werden müssen, bearbeiten</li> </ul>	<p><b>Richtziel 1.3: Eingangskontrolle</b></p> <p><u>Leistungsziel 1.3.1:</u> erfasst und kontrolliert die eintreffenden Informationen und Informationsträger. Sie/Er kontrolliert die Lieferung auf Vollständigkeit und Qualität. Wenn nötig, erstellt sie/er Listen oder erfasst die Eingänge in den entsprechenden Registern und Datenbanken.</p> <p><u>Leistungsziel 1.3.2:</u> kontrolliert die Rechnung und die Einhaltung der Lieferfristen der bestellten oder erwarteten Informationen und Informationsträger und reklamiert gegebenenfalls.</p>
<b>2 ERSCHLIESSEN</b>		
<b>Katalogkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenntnis der Entwicklung der Kataloge und der Erschliessungstradition des Betriebs, deren Besonderheiten und der Zeiträume, welche sie abdecken</li> <li>• Wechsel der Katalogisierungsregeln und Katalogformen</li> </ul>	<p><b>Richtziel 2.1: Praktisches Erschliessen</b></p> <p><u>Leistungsziel 2.1.1:</u> erschliesst oder übernimmt Informationen und Informationsträger nach den in der ABD-Stelle geltenden Regeln und Ordnungssystemen</p>
<b>Formalkatalogisierung (wiss. Bibliotheken) mit Aleph / RDA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuständigkeit (Fachfrau/Fachmann I+D)</li> <li>• Katalogisierungssystem (-modul)</li> <li>• Katalogisierungsregeln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die formalen Angaben wie Titel, Autor, ISBN, Erscheinungsjahr gemäss den Regeln des Betriebs erfassen</li> <li>• E-Medien</li> <li>• Datenbanken</li> <li>• Elektronische Zeitschriften</li> <li>• E-Books</li> <li>• Open Access (Universitätsbibliotheken)</li> <li>• Langzeitarchivierung</li> </ul>	<p><u>Leistungsziel 2.1.2:</u> kontrolliert die vorhandenen Informationen auf Vollständigkeit und ermittelt die dazugehörigen Metadaten</p> <p><b>Richtziel 2.2: Ordnungssysteme und Erschliessungsverfahren</b></p> <p><u>Leistungsziel 2.2.2:</u> wendet das Erschliessungsverfahren der ABD-Stelle an und führt die notwendigen Anpassungen bei den Metadaten durch.</p>
<b>Sachkatalogisierung (AöB)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuständigkeit (Fachreferent, Fachgebietenbetreuer)</li> <li>• Klassierungssystem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenntnis des für die Sachkatalogisierung im Betrieb verwendeten Regelwerks</li> </ul>	

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
<b>3 AUFBEWAHREN / ERHALTEN</b>		
<b>Aufstellungsordnung im Freihand- und Magazinbereich</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Medien einräumen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kenntnis der Ordnung, nach welcher die Dokumente im Betrieb aufgestellt sind (Gestelle, Systematik, Klassifikation, Ablagesystem)</li> <li>Dokumente an den richtigen Ort stellen</li> </ul>	<p><b>Richtziel 3.2: Konservierungspolitik</b>  <b>Leistungsziel 3.2.3:</b> achtet darauf, dass das Ordnungssystem der Informationsträger eingehalten wird und stellt diese nach der Benutzung an den entsprechenden Ort zurück.  <b>Leistungsziel 3.2.7:</b> erkennt eine mangelhafte Aufbewahrung der Informationsträger und reagiert gegebenenfalls, indem sie/er die zuständigen Fachpersonen informiert oder selber gemäss den erhaltenen Anweisungen handelt.  <b>Leistungsziel 3.2.8:</b> kommuniziert dem Kunden die Regeln, die bei der Benutzung der verschiedenen Informationsträger und der auf ihnen enthaltenen Informationen eingehalten werden müssen.</p> <p><b>Richtziel 3.3: „Ausscheiden/Kassieren“</b>  <b>Leistungsziel 3.3.3:</b> entsorgt die Informationsträger und berücksichtigt dabei den Daten- und Umweltschutz gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>
<b>Ausscheiden (AöB)</b> Bestandespflege Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scheidet auf Grund des Kriterienkatalogs Medien aus und entsorgt sie fachgerecht</li> <li>Achtet darauf, dass keine sensiblen Daten aus den ausgeschiedenen Dokumenten in die öffentliche einsehbare Abfallentsorgung gelangen. Benutzt Aktenvernichter</li> <li>übergibt digitale Daten an den Spezialisten</li> <li>achtet darauf, dass Papier, Karton, Metall sowie andere schadstoffhaltige Materialien getrennt vorsortiert werden und in die dafür zuständige Stelle gelangen.</li> </ul>	
<b>4 INFORMATIONS- UND REPRODUKTIONSTECHNIK</b>		
<b>Technische Dienstleistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>erklärt Kunden die praktische Bedienung technischer Geräte: Zum Beispiel: Selbstverbuchungsgeräte, Tablets, Mikrofichen-/Mikrofilm-Lesegeräte, Scanner</li> <li>erklärt die Onleihe und das Installieren der Programme dazu.</li> <li>Kann den Gebrauch eines Tablets erklären.</li> <li>erklärt Kunden die Bedienung von technischen Geräten im Betrieb. Kopiergerät, Mikrofiche/Mikrofilmgerät, Tablets, Abspielgeräte</li> </ul>	<p><b>Richtziel 4.1: Reproduktionstechnik</b>  <b>Leistungsziel 4.1.1:</b>                      erklärt den Betrieb von technischen Geräten, die im Betrieb verwendet werden, wie etwa Fotokopierer, Scanner, PC, Tablets, usw.  <b>Leistungsziel 4.1.3:</b> kopiert, digitalisiert und konvertiert Informationsträger nach den gesetzlichen Normen (gemäss Leistungsziel 9.4.1) und den spezifischen Richtlinien der ABD-Stelle. Dabei beachtet sie/er, dass das Zielformat den Erwartungen des Auftraggebers entspricht und dass keine Informationen verloren gehen.  <b>Leistungsziel 4.1.5:</b> wendet die Abläufe und internen Vorschriften an, um Informationen und Metadaten aus betrieblichen Informationssystemen in die Archivumgebung zu übertragen.</p>



Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
<p><b>Konvertieren</b> Umgang mit elektronischen Daten und dauerhafte Aufbewahrung</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problematik der beschränkten Lebensdauer von Informationsträgern und Datenformaten, insbesondere bei AV-Medien und bei elektronischen Dokumenten.</li> <li>• welche Geräte und Formate sind in Gebrauch um Inhalte von Dokumenten von einem Datenträger auf einen anderen überspielen oder konvertieren, damit die Informationen erhalten und lesbar bleiben.</li> <li>• Daten (Text, AV) in ein gewünschtes oder geeignetes Zielformat kopieren oder konvertieren (z. B. pdf, jpg, mpeg, ogg).</li> </ul>	
<p><b>Anwenden von modernen Kommunikationsmitteln und technischen Geräten</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• z. B.: Websites im Intranet aktualisieren, Linkchecker, Editieren von Webinhalten</li> <li>• Nutzt und kommuniziert auf den sozialen Netzwerken für den Betrieb.</li> <li>• leiht ein Buch, eine Audio- und eine Videodatei mit der onleihe aus. Kauft ein Ebook bei einem Anbieter und lädt es auf einen Reader herunter.</li> </ul>	<p><b>Richtziel 4.2: Informations- und Kommunikationstechnik</b>  <u>Leistungsziel 4.2.2:</u> unterscheidet und wendet verschiedene Methoden von E-Services und Anwendungen von externen Speicherplätzen an.  <u>Leistungsziel 4.2.4:</u> erkennt die Mechanismen und Möglichkeiten der Sozialen Netzwerke.  <u>Leistungsziel 4.2.5:</u> wählt und benützt die Kommunikationsmöglichkeiten der Social Media, der elektronischen Kommunikationsmittel und des Internets.</p>
<p><b>5 INTERNE UND EXTERNE KOMMUNIKATION</b></p>		
<p><b>Vermittlung von Angeboten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klassenführungen, Einführungen für Schüler, Senioren, Kinder...</li> <li>• Buchstartprojekt</li> <li>• weitere Kulturvermittlungsprojekte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt die Zielgruppen des Betriebs und ihre Bedürfnisse. Weiss, wo was für welche Zielgruppe im Betrieb steht</li> <li>• kennt die Dienstleistungen mit dem dazugehörigen Zielpublikum dazu und wendet dieses Wissen bei der Beratung an.</li> <li>• liest einmal ein Buch, hört einmal eine Kassette, schaut einmal eine DVD. Arbeitet sich einmal durch eine CD-ROM, liest einmal eine Zeitschrift, usw.</li> <li>• macht selber Klasseneinführungen</li> <li>• macht Führungen für die unterschiedlichen Zielgruppen (Kinder, Jugendliche, Senioren...)</li> <li>• hilft mit bei Buchstartprojekt</li> <li>• hilft mit bei Schenk mir eine Geschichte, Top secret, Ton ab oder ähnlichen Projekten</li> </ul>	<p><b>Richtziel 5.1 Vermittlung von Angeboten</b>  <u>Leistungsziel 5.1.1:</u> nutzt das Dienstleistungs- und Veranstaltungsangebot der ABD-Stelle zur Beratung der Kunden.  <u>Leistungsziel 5.1.2:</u> beschreibt Ziele und Konzepte von Angeboten der Informations- und Kulturvermittlung für verschiedene Kunden- und Altersgruppen und arbeitet aktiv in der Informations- und Kulturvermittlung mit.</p>

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
<p><b>Animation, Öffentlichkeitsarbeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausstellungen mitgestalten</li> <li>• Veranstaltungen (Lesungen, usw.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bei der Organisation und Durchführung von Ausstellungen mithelfen</li> <li>• die zu präsentierenden Dokumente für Veranstaltungen bereitstellen</li> <li>• aktualisiert die On-line Angebote</li> </ul>	<p><u>Leistungsziel 5.1.3:</u> aktualisiert nach Anleitung die im Betrieb eingesetzten Informationsmittel wie Flyer, Website und Social Media.</p>
<b>6 KUNDENBEZIEHUNGEN</b>		
<p><b>Beratung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundentypen kennen</li> <li>• Dienstleistungen für die verschiedene Zielgruppen kennen</li> <li>• Empathie</li> <li>• Sicheres Auftreten</li> </ul> <p><b>Ausleihe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beherrschen eines Ausleihtools</li> <li>• Beherrschen der Selbstverbuchungsanlage</li> <li>• Beherrschen der Online-Ausleihe</li> <li>• Beherrschen des Downloads von Dokumenten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich kenne die Reglemente, Benutzungsordnungen, Bestimmungen, Auskunftsgespräche, Begrüssungsgesprächenleitungen des Betriebes und wende sie an.</li> <li>• Ich weiss, dass ich auf verschiedenste Dinge achten muss, wenn ich persönlich mit Kunden zu tun habe.</li> <li>• Ich kenne und verstehe die Regeln meines Betriebs für den Kundenkontakt (zum Beispiel Leitbild) und verhalte mich danach.</li> <li>• Ich kenne die verschiedenen Zielgruppen des Betriebes und ihre Bedürfnisse und das entsprechende Angebot dazu. Ich gehe auch sprachlich auf die unterschiedlichen Zielgruppen ein.</li> <li>• Ich weiss, dass der Umgang mit Kunden nicht immer einfach ist. Ich kann mich in solchen Situationen angemessen verhalten.</li> <li>• Ich kenne meine Kompetenzen und weiss, an wen ich mich wenden kann, damit die Situation sich nicht verschärft (Kollegen, Chef, Notruf).</li> <li>• Ich kenne geeignete Methoden, um schwierige Kunden zu beruhigen.</li> </ul>	<p><b>Richtziel 6.1 Umgang mit Kunden</b></p> <p><u>Leistungsziel 6.1.1</u> erläutert und wendet die wesentlichen Grundsätze der ABD-Stelle im Umgang mit Kunden an.</p> <p><u>Leistungsziel 6.1.2</u> schätzt die Besonderheiten der unterschiedlichen Kunden ein und reagiert auf diese angemessen, indem sie/er ihr/sein Verhalten entsprechend anpasst.</p> <p><u>Leistungsziel 6.1.3</u> wendet verschiedene geeignete Strategien zur Lösung von Konflikten mit Kunden an.</p> <p><u>Leistungsziel 6.1.4</u> erklärt die Rechte und Pflichten der ABD-Stelle im Gebrauch der Informationen und Informationsträger und vertritt sie gegenüber dem Kunden.</p> <p><b>Richtziel 6.2 Zur Verfügung stellen</b></p> <p><u>Leistungsziel 6.2.1</u> überprüft die Daten der Kunden gemäss den Regeln der ABD-Stelle, um die fachgerechte Einschreibung oder Ausleihe zu ermöglichen. Dabei verwaltet sie/er das Kundenkonto gemäss Vorgaben.</p> <p><u>Leistungsziel 6.2.2</u> kontrolliert gemäss den Regeln der ABD-Stelle den Status der Informationsträger und wickelt gegebenenfalls die Ausgabe ab.</p> <p><u>Leistungsziel 6.2.3</u> kontrolliert gemäss den Regeln der ABD-Stelle Zustand, Funktionieren, Vollständigkeit und Fälligkeitstermin der Informationsträger und wickelt gegebenenfalls die Rücknahme ab. Falls nötig erstellt sie/er eine Rechnung für verlorene oder beschädig-</p>

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
		te Informationsträger oder leitet die nötigen Schritte ein.
<p><b>Auskünfte erteilen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in der Bibliothek</li> <li>• per Telefon oder E-Mail</li> </ul> <p><b>Beratung</b> Standardnachschlagewerke des Betriebes für die Beratung kennen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anliegen, Bedürfnisse und Interessen verschiedener Zielgruppen erkennen und einschätzen</li> <li>• Anfragen, Wünsche, Bestellungen</li> <li>• Reklamationen von Kunden entgegen nehmen</li> <li>• Kunden beraten</li> <li>• Kunden an einen anderen, geeigneten Betrieb weiter vermitteln</li> <li>• verständlich kommunizieren</li> <li>• Bewerten der Rechercheergebnisse im Hinblick auf die Kundengruppe.</li> <li>• Erstellen von sinnvollen, effizienten Präsentationen der Ergebnisse einer Recherche</li> <li>• Nachschlagewerke kennenlernen, die regelmässig konsultiert werden.</li> <li>• Aufbau, Zweck, Themengebiet, Zeitraum</li> </ul>	<p><b>Richtziel 6.3: Auskunftsdienst</b> <u>Leistungsziel 6.3.1:</u> überprüft die eingegangenen Anfragen und formuliert sie gegebenenfalls neu, damit sie kundengerecht beantwortet werden können. <u>Leistungsziel 6.3.2:</u> berät die Kunden oder leitet sie an die zuständige Person oder Institution weiter, um die nachgefragte Dienstleistung gemäss geltender Regelung zu garantieren. <u>Leistungsziel 6.3.3:</u> beantwortet die Anfragen direkt mündlich, schriftlich (Brief, E-Mail) oder telefonisch, indem sie/er die gebräuchliche Terminologie und die geeigneten Kommunikationsmittel benützt.</p> <p><b>Richtziel 8.2: Kulturgeschichte</b> <u>Leistungsziel 8.2.3:</u> kennt die aktuelle Standardliteratur und/oder Nachschlagewerke zur Beantwortung der häufigsten Fragestellung in der ABD-Stelle.</p>
<b>7 RECHERCHE</b>		
<p><b>Recherchieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliotheks- und Katalogkenntnisse Schweiz und Ausland</li> <li>• Nachschlagewerke</li> <li>• Datenbanken</li> <li>• Portale</li> <li>• Suchmaschinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kataloge, Nachschlagewerke, Datenbanken, Portale und Suchmaschinen kennen</li> <li>• Rechercheaufträge entgegen nehmen und überprüfen, ob alle notwendigen Angaben enthalten sind</li> <li>• Suchstrategien entwickeln, passende Stich- und Schlagwörter bestimmen, benützt Suchoperatoren</li> <li>• Arbeitet mit einem Rechercheprotokoll (Vorlage aus den üK's vorhanden)</li> <li>• Rechercheergebnisse mit dem Rechercheauftrag vergleichen und gegebenenfalls die Recherche anpassen</li> <li>• Bewerten der benutzen Quellen</li> <li>• Qualitative Bewertung der Ergebnisse</li> <li>• die abschliessenden Rechercheergebnisse in die vom Kunden gewünschte Form übertragen und an ihn weiterleiten</li> </ul>	<p><b>Richtziel 7.1: Findmittel und Suchwerkzeuge</b> <u>Leistungsziel 7.1.1:</u> wendet die Findmittel auf Basis des Richtziels 8.1 „Informationsgeschichte und Entwicklungstrends“ gezielt an. <u>Leistungsziel 7.1.2:</u> nutzt Findmittel und Suchwerkzeuge, sowie Such-Operatoren, um mit Recherchen allgemeine und betriebsspezifische Kundenanfragen zu beantworten. <u>Leistungsziel 7.1.3:</u> ist sich der Wichtigkeit der Überprüfung von Quellen und Informationen auf ihre Qualität bewusst und beurteilt analoge und digitale Quellen und Informationen auf ihre Sachdienlichkeit, Verlässlichkeit und</p>

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
<p><b>Interbibliothekarischer Leihverkehr/Fernleihe/Dokumentlieferdienst</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gebend</li> <li>• nehmend</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherchestrategien in Bibliotheksverbänden und Katalogen kennenlernen</li> <li>• Umgang mit entsprechenden Fernleih-Modulen erlernen</li> <li>• Die wichtigsten allgemeingültigen Suchwerkzeuge und Findmittel der Fernleihe kennen.</li> </ul>	<p>Verwertbarkeit.</p> <p><b>Richtziel 7.2: Rechercheanfrage klären</b>  <u>Leistungsziel 7.2.1:</u> bereitet die Recherche vor, indem das Recherchethema mit gezielten Rückfragen an den Auftraggeber geklärt wird.  <u>Leistungsziel 7.2.2:</u> grenzt die Recherche ein (z. B.: indem sie/er Zweck, Medienarten, Kosten klärt) und definiert geeignete Suchbegriffe.</p> <p><b>Richtziel 7.3: Recherche durchführen</b>  <u>Leistungsziel 7.3.1</u> entwickelt eine der Suchanfrage entsprechende Suchstrategie und wendet sie an.  <u>Leistungsziel 7.3.2:</u> setzt Findmittel und Suchwerkzeuge, sowie Such-Operatoren professionell ein, um Recherchen in Datenbanken oder Datensammlungen optimal durchzuführen. Der Recherche-Prozess wird gemäss Betriebspraxis und Kundenbedürfnis in einem Rechercheprotokoll festgehalten.  <u>Leistungsziel 7.3.3:</u> führt die Recherche effizient aus und arbeitet zielorientiert.</p> <p><b>Richtziel 7.4: Bewertung und Präsentation der Rechercheergebnisse</b>  <u>Leistungsziel 7.4.1:</u> erkennt relevante Ergebnisse und bewertet das Rechercheresultat in Bezug auf den Auftrag und passt, wenn nötig, die Suchstrategie an.  <u>Leistungsziel 7.4.2:</u> bereitet die Rechercheergebnisse auf.  <u>Leistungsziel 7.4.4:</u> übermittelt das Suchergebnis dem Empfänger in einer dokumentierten Form.</p>

## Detallierte Checkliste Handlungskompetenzen Archiv

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
<b>EINFÜHRUNG</b>		
<b>Informationen zum betreffenden Archiv</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschichte</li> <li>• Organisation, Leitbild, Position in der Verwaltung</li> <li>• Aufgaben (rechtliche, historische)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennenlernen der Organisationseinheit, des Personals und der Räume</li> <li>• Abläufe aufzeigen (Life-cycle)</li> <li>• Gebäudesicherheit kennen</li> </ul>	
<b>1 ÜBERNEHMEN</b>		
<b>Registratur kennenlernen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation</li> <li>• Abgrenzung zum Archiv</li> <li>• Funktion der Registratur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besuch in einer aktenbildenden Stelle</li> </ul>	<b>Richtziel 1.1: Auswählen</b> <u>Leistungsziel 1.1.1:</u> beschreibt die Begriffe Informationen, Informationsanbieter, -arbeit und -bedarf und setzt sie mit dem aktuellen Zeitgeschehen in Zusammenhang. Er/Sie hinterfragt mit diesem Wissen immer wieder die Herkunft von Informationen. <u>Leistungsziel 1.1.3:</u> erstellt eine Vorauswahl an Informationen und Informationsträgern anhand der Vorgaben des Bestandesprofils der ABD-Stelle. <u>Leistungsziel 1.1.4:</u> analysiert, ob die Informationen und Informationsträger dem Bestandesprofil entsprechen und erläutert die Auswahlkriterien. <u>Leistungsziel 1.1.5:</u> zählt die wichtigsten Merkmale der Literaturgattungen und -arten (inkl. Kinder- und Jugendliteratur, Easy-Reader) auf und teilt ihnen das richtige Zielpublikum zu. Sie/Er zeigt die wichtigsten Unterscheidungsmerkmale und wendet sie an. <u>Leistungsziel 1.1.6:</u> beschreibt Informationsanbieter und deren Dienstleistungen für die ABD-Stellen und setzt dieses Wissen beim Erwerben gezielt ein.
<b>Ordnungsprinzipien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sachlich (Registratur-/Aktenplan) / hierarchisch/ numerisch / chronologisch / alphabetisch</li> <li>- Geschäftskontrolle</li> <li>- Records Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeit in der archiveigenen Registratur</li> <li>• Verschiedene Arten von Registraturen anhand von bereits archivierten Beständen aufzeigen</li> <li>• Kennt die Schnittstellen und ihre Bedeutung für die jeweiligen betrieblichen Prozesse: Recordsmanagement (eCH-0039)</li> </ul>	
<b>Überlieferungssicherung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorarchivische Beratung</li> <li>- Verwaltungskontakte</li> <li>- Spezialfall elektronische Akten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besuch in einer aktenbildenden Stelle</li> </ul>	
<b>Organisation und Durchführung der Ablieferung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mithilfe beim Transportieren</li> <li>• Auspacken und Aufstellen</li> <li>• Vergleich der abgelieferten Unterlagen mit dem Ablieferungsverzeichnis</li> </ul>	
<b>Ablieferungsbericht verfassen</b>		<b>Richtziel 1.3: Eingangskontrolle</b> <u>Leistungsziel 1.3.1:</u> erfasst und kontrolliert die eintreffenden Informationen und Informationsträger. Sie/Er kontrolliert die Lieferung auf Vollständigkeit und Qualität. Wenn nötig, erstellt sie/er Listen oder erfasst die Eingänge in den entsprechenden Registern und Datenbanken.

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
<b>Übernahme privater Unterlagen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depositaverträge etc.</li> <li>• Bedeutung der Eigentumsrechte inkl. Urheberrecht und entsprechender Regelungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beispiele für Ablieferungen mit unterschiedlichem Status (Ablieferung, Schenkung, Depositum, Ankauf) im eigenen Archiv suchen und Unterschiede erklären</li> </ul>	
<b>2 ERSCHLIESSEN</b>		
<b>Einführung in die Archivtektonik</b>  <b>Verzeichnen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tektonik (Gliederung der Archivbestände)</li> <li>- Verschiedene Stufen</li> <li>- Verzeichnungselemente gemäss internationalen Standards und Normen</li> <li>- Signaturbildung und -syntax</li> <li>- Archivinterne Regeln Schutzfristen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterlagen unterschiedlicher Provenienz und Struktur abhängig vom Ausbildungsstand selbständig erschliessen</li> <li>• Geschichte eines Bestandes recherchieren und entwerfen (Bestandsgeschichte)</li> <li>• Geschichte einer Provenienzstelle recherchieren und entwerfen (Verwaltungsgeschichte)</li> <li>• Arbeitsprotokolle schreiben</li> </ul>	<b>Richtziel 2.1: Praktisches Erschliessen</b> <u>Leistungsziel 2.1.1:</u> erschliesst oder übernimmt Informationen und Informationsträger nach den in der ABD-Stelle geltenden Regeln und Ordnungssystemen <u>Leistungsziel 2.1.2:</u> kontrolliert die vorhandenen Informationen auf Vollständigkeit und ermittelt die dazugehörigen Metadaten  <b>Richtziel 2.2: Ordnungssysteme und Erschliessungsverfahren</b> <u>Leistungsziel 2.2.2:</u> wendet das Erschliessungsverfahren der ABD-Stelle an und führt die notwendigen Anpassungen bei den Metadaten durch.
<b>Privatarchive und Sammlungen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vereinsarchive, Nachlässe</li> <li>- Amtsdruckschriften</li> <li>- Pläne</li> <li>- Audiovisuelle Medien</li> <li>- Siegel</li> <li>- Pressearchiv</li> <li>- Flugblätter, Plakate</li> <li>- Genealogische und heraldische Sammlungen</li> </ul>	Unterlagen privater Provenienz je nach Ausbildungsstand selbständig erschliessen Mitarbeit bei der Erschliessung von speziellem Sammlungsgut	
<b>Signaturbildung</b>	Bestehende Aktenzeichen ergänzen oder die Signatur neu bilden	
<b>3 AUFBEWAHREN / ERHALTEN</b>		
<b>Magazinierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behältnisse beschriften, signieren und im Magazin einlagern</li> <li>• Standortverzeichnisse nachführen</li> </ul>	<b>Richtziel 3.2: Konservierungspolitik</b> <u>Leistungsziel 3.2.3:</u> achtet darauf, dass das Ordnungssystem der Informationsträger eingehalten wird und stellt diese nach der



Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
<b>Konservierung, Prävention</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebäude (Klima)</li> <li>• Lagerung</li> <li>• Beschaffenheit der Materialien</li> <li>• Thema Massenentsäuerung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterschiedliches Klima und unterschiedliches Verpackungsmaterial je nach Trägermedium</li> <li>• Sensibilisieren für schädliche Materialien</li> <li>• Metall- und Plastikteile entfernen</li> <li>• Umpacken</li> </ul>	Benutzung an den entsprechenden Ort zurück. <u>Leistungsziel 3.2.7:</u> erkennt eine mangelhafte Aufbewahrung der Informationsträger und reagiert gegebenenfalls, indem sie/er die zuständigen Fachpersonen informiert oder selber gemäss den erhaltenen Anweisungen handelt.
<b>Restaurierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schäden erkennen und beschreiben</li> </ul>	<u>Leistungsziel 3.2.8:</u> kommuniziert dem Kunden die Regeln, die bei der Benutzung der verschiedenen Informationsträger und der auf ihnen enthaltenen Informationen eingehalten werden müssen.
<b>Digitalisierung</b> von Archivgut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivführung für bekannte Person</li> <li>• Digitalisierung von Archivgut dient der Sicherung, Bestandserhaltung und der Nutzbarmachung von Archivgut (Online-Angebot über das Internet)</li> <li>• Vorbereitung der Archivalien</li> <li>• Kontrolle</li> </ul>	<b>Richtziel 3.3 Ausscheiden/ Kassieren</b> <u>Leistungsziel 3.3.1:</u> erkennt, ob die geltenden gesetzlichen Vorschriften zur Archivierung und die internen Vorschriften der ABD-Stelle im Rahmen der Dokumentenauswahl und des Ausscheidens/Kassierens eingehalten werden.
<b>Erhaltung audiovisuellen Kulturgutes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einfachere Konservierungstätigkeiten</li> </ul>	<u>Leistungsziel 3.3.2:</u> löscht die Daten bzw. hält die Mutationen in allen notwendigen Findmitteln fest.
<b>Sicherung elektronischer Unterlagen</b> „Elektronische Ablieferungen“ Digitale Langzeitarchivierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auf die Problematik aufmerksam machen</li> <li>• Kennt die Schnittstellen und ihre Bedeutung für die jeweiligen betrieblichen Prozesse: Sicherung elektronischer Unterlagen (eCH-0160)</li> <li>• OAIS-Modell kennenlernen</li> </ul>	<u>Leistungsziel 3.3.3:</u> entsorgt die Informationsträger und berücksichtigt dabei den Daten- und Umweltschutz gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.
<b>Bewerten und Ausscheiden</b> <b>Bewertung allgemein</b> <b>Makrobewertung</b> Kassation ganzer Serien oder Bestände	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziel und Zweck der Bewertung</li> <li>• Kriterien und Möglichkeiten beschreiben</li> </ul>	
<b>Mikrobewertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verschiedene Arten von Sample-Bildung aufzeigen</li> </ul>	
<b>4 INFORMATIONS- UND REPRODUKTIONSTECHNIK</b>		
„Alte“ Handschriften kennen lernen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einfache Lese- und Schreibübungen</li> </ul>	<b>Richtziel 4.1: Reproduktionstechnik</b>
<b>Technische Dienstleistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt verschiedene Möglichkeiten, Informationen aus Dokumenten zu vervielfältigen, um das Original zu schonen. z. B.: bereits vorhandene Reproduktionen (Mikrofilme und Digitalisate) nutzen Dokumente über einen speziellen Buchscanner einlesen oder fotografieren, Dokumente digitalisieren</li> </ul>	<u>Leistungsziel 4.1.3:</u> kopiert, digitalisiert und konvertiert Informationsträger nach den gesetzlichen Normen (gemäss Leistungsziel 9.4.1) und den spezifischen Richtlinien der ABD-Stelle. Dabei beachtet sie/er, dass das Zielformat den Erwartungen des Auftraggebers entspricht und dass keine Informationen verloren gehen. <u>Leistungsziel 4.1.5:</u> wendet die Abläufe und internen Vorschriften an, um Informationen und Metadaten aus betrieblichen Informationssystemen in die Archivumgebung zu übertragen.
<b>Konvertieren</b> <b>Umgang mit elektronischen Daten und dauerhafte Aufbewahrung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problematik der beschränkten Lebensdauer von Informationsträgern und Datenformaten, insbesondere bei AV-Medien und bei elektronischen Dokumenten.</li> </ul>	

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• welche Geräte und Formate sind in Gebrauch um Inhalte von Dokumenten von einem Datenträger auf einen anderen überspielen oder konvertieren, damit die Informationen erhalten und lesbar bleiben.</li> <li>• Daten (Text, AV) in ein gewünschtes oder geeignetes Zielformat kopieren oder konvertieren (zum Beispiel pdf, jpg, mpeg, ogg).</li> </ul>	
<b>Anwenden von modernen Kommunikationsmitteln und technischen Geräten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• z. B.: Websites im Intranet aktualisieren, Linkchecker, Editieren von Webinhalten</li> <li>• Nutzt und kommuniziert auf den sozialen Netzwerken für den Betrieb.</li> </ul>	<b>Richtziel 4.2: Informations- und Kommunikationstechnik (IKT)</b> Die Fachfrau/Der Fachmann Information und Dokumentation erkennt die Bedeutung der Informations- und Kommunikationstechnik und ist bereit, diese professionell einzusetzen und anzuwenden. <u>Leistungsziel 4.2.2:</u> unterscheidet und wendet verschiedene Methoden von E-Services und Anwendungen von externen Speicherplätzen an. <u>Leistungsziel 4.2.4:</u> erkennt die Mechanismen und Möglichkeiten der Sozialen Netzwerke. <u>Leistungsziel 4.2.5:</u> wählt und benützt die Kommunikationsmöglichkeiten der Social Media, der elektronischen Kommunikationsmittel und des Internets.
<b>6 KUNDENBEZIEHUNGEN</b>		
<b>Beratung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundentypen kennen</li> <li>• Dienstleistungen für die verschiedene Zielgruppen kennen</li> <li>• Empathie</li> <li>• Sicheres Auftreten</li> </ul> <b>Ausleihe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beherrschen eines Ausleihtools</li> <li>• Beherrschen des Downloads von Dokumenten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich kenne die Reglemente, Benutzungsordnungen, Bestimmungen, Auskunftsgespräche, Begrüßungsgesprächsanleitungen des Betriebes und wende sie an.</li> <li>• Ich weiss, dass ich auf verschiedenste Dinge achten muss, wenn ich persönlich mit Kunden zu tun habe.</li> <li>• Ich kenne und verstehe die Regeln meines Betriebs für den Kundenkontakt (zum Beispiel Leitbild) und verhalte mich danach.</li> <li>• Ich kenne die verschiedenen Zielgruppen des Betriebes und ihre Bedürfnisse und das entsprechende Angebot dazu. Ich gehe auch sprachlich auf die unterschiedlichen Zielgruppen ein.</li> <li>• Ich weiss, dass der Umgang mit Kunden nicht immer einfach ist. Ich kann mich in solchen Situationen angemessen verhalten.</li> <li>• Ich kenne meine Kompetenzen und weiss, an wen</li> </ul>	<b>Richtziel 6.1 Umgang mit Kunden</b> <u>Leistungsziel 6.1.1</u> erläutert und wendet die wesentlichen Grundsätze der ABD-Stelle im Umgang mit Kunden an. <u>Leistungsziel 6.1.2</u> schätzt die Besonderheiten der unterschiedlichen Kunden ein und reagiert auf diese angemessen, indem sie/er ihr/sein Verhalten entsprechend anpasst. <u>Leistungsziel 6.1.3</u> wendet verschiedene geeignete Strategien zur Lösung von Konflikten mit Kunden an. <u>Leistungsziel 6.1.4</u> erklärt die Rechte und Pflichten der ABD-Stelle im Gebrauch der Informationen und Informationsträger und vertritt sie gegenüber dem Kunden.  <b>Richtziel 6.2 Zur Verfügung stellen</b> <u>Leistungsziel 6.2.1</u>



Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
	<p>ich mich wenden kann, damit die Situation sich nicht verschärft (Kollegen, Chef, Notruf),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich kenne geeignete Methoden, um schwierige Kunden zu beruhigen.</li> </ul>	<p>überprüft die Daten der Kunden gemäss den Regeln der ABD-Stelle, um die fachgerechte Einschreibung oder Ausleihe zu ermöglichen. Dabei verwaltet sie/er das Kundenkonto gemäss Vorgaben.</p> <p><u>Leistungsziel 6.2.2</u> kontrolliert gemäss den Regeln der ABD-Stelle den Status der Informationsträger und wickelt gegebenenfalls die Ausgabe ab.</p> <p><u>Leistungsziel 6.2.3</u> kontrolliert gemäss den Regeln der ABD-Stelle Zustand, Funktionen, Vollständigkeit und Fälligkeitstermin der Informationsträger und wickelt gegebenenfalls die Rücknahme ab. Falls nötig erstellt sie/er eine Rechnung für verlorene oder beschädigte Informationsträger oder leitet die nötigen Schritte ein.</p>
<p><b>Auskünfte erteilen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• im Archiv</li> <li>• per Telefon oder E-Mail</li> </ul> <p><b>Beratung Standardliteratur</b> Standardnachschlagewerke des Betriebes für die Beratung kennen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anliegen, Bedürfnisse und Interessen verschiedener Zielgruppen erkennen und einschätzen</li> <li>• Anfragen, Wünsche, Bestellungen</li> <li>• Reklamationen von Kunden entgegen nehmen</li> <li>• Kunden beraten</li> <li>• Kunden an einen anderen, geeigneten Betrieb weiter vermitteln</li> <li>• verständlich kommunizieren</li> <li>• Bewerten der Rechercheergebnisse im Hinblick auf die Kundengruppe.</li> <li>• Erstellen von sinnvollen, effizienten Präsentationen der Ergebnisse einer Recherche</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachschlagewerke kennenlernen, die regelmässig konsultiert werden.</li> <li>• Aufbau, Zweck, Themengebiet, Zeitraum</li> </ul>	<p><b>Richtziel 6.3: Auskunftsdienst</b></p> <p><u>Leistungsziel 6.3.1:</u> überprüft die eingegangenen Anfragen und formuliert sie gegebenenfalls neu, damit sie kundengerecht beantwortet werden können.</p> <p><u>Leistungsziel 6.3.2:</u> berät die Kunden oder leitet sie an die zuständige Person oder Institution weiter, um die nachgefragte Dienstleistung gemäss geltender Regelung zu garantieren.</p> <p><u>Leistungsziel 6.3.3:</u> beantwortet die Anfragen direkt mündlich, schriftlich (Brief, E-Mail) oder telefonisch, indem sie/er die gebräuchliche Terminologie und die geeigneten Kommunikationsmittel benützt.</p> <p><b>Richtziel 8.2: Kulturgeschichte</b></p> <p><u>Leistungsziel 8.2.3:</u> kennt die aktuelle Standardliteratur und/oder Nachschlagewerke zur Beantwortung der häufigsten Fragestellung in der ABD-Stelle.</p>

## 7 RECHERCHE

### Recherchieren

- Archiv- und Katalogkenntnisse Schweiz und Ausland
- Findmittel
- Portale
- Suchmaschinen

- Kataloge, Nachschlagewerke, Portale und Suchmaschinen kennen
- Rechercheaufträge entgegen nehmen und überprüfen, ob alle notwendigen Angaben enthalten sind und Zeitraum bestimmen
- Suchstrategien entwickeln, Findmittel bestimmen, Provenienz bestimmen
- Arbeitet mit einem Rechercheprotokoll (Vorlage aus den üK's vorhanden)
- Rechercheergebnisse mit dem Rechercheauftrag vergleichen und gegebenenfalls die Recherche anpassen
- Bewerten der benutzen Quellen
- Qualitative Bewertung der Ergebnisse
- die abschliessenden Rechercheergebnisse in die vom Kunden gewünschte Form übertragen und an ihn weiterleiten
- Recherchestrategien in Archivtools, Archivangeboten kennenlernen
- Umgang mit entsprechenden Tools erlernen
- Die wichtigsten allgemeingültigen Suchwerkzeuge und Findmittel der Archive kennen.

### Richtziel 7.1: Findmittel und Suchwerkzeuge

Leistungsziel 7.1.1: wendet die Findmittel auf Basis des Richtziels 8.1 „Informationsgeschichte und Entwicklungstrends“ gezielt an.

Leistungsziel 7.1.2: nutzt Findmittel und Suchwerkzeuge, sowie Such-Operatoren, um mit Recherchen allgemeine und betriebsspezifische Kundenanfragen zu beantworten.

Leistungsziel 7.1.3: ist sich der Wichtigkeit der Überprüfung von Quellen und Informationen auf ihre Qualität bewusst und beurteilt analoge und digitale Quellen und Informationen auf ihre Sachdienlichkeit, Verlässlichkeit und Verwertbarkeit.

### Richtziel 7.2: Rechercheanfrage klären

Leistungsziel 7.2.1: bereitet die Recherche vor, indem das Recherchethema mit gezielten Rückfragen an den Auftraggeber geklärt wird.

Leistungsziel 7.2.2: grenzt die Recherche ein (z. B.: indem sie/er Zweck, Medienarten, Kosten klärt) und definiert geeignete Suchbegriffe.

### Richtziel 7.3: Recherche durchführen

Leistungsziel 7.3.1 entwickelt eine der Suchanfrage entsprechende Suchstrategie und wendet sie an.

Leistungsziel 7.3.2: setzt Findmittel und Suchwerkzeuge, sowie Such-Operatoren professionell ein, um Recherchen in Datenbanken oder Datensammlungen optimal durchzuführen. Der Recherche-Prozess wird gemäss Betriebspraxis und Kundenbedürfnis in einem Rechercheprotokoll festgehalten.

Leistungsziel 7.3.4: führt die Recherche effizient aus und arbeitet zielorientiert.

### Richtziel 7.4: Bewertung und Präsentation der Rechercheergebnisse

Leistungsziel 7.4.1: erkennt relevante Ergebnisse und bewertet das Rechercheresultat in Bezug auf den Auftrag und passt, wenn nötig, die Suchstrategie an.

Leistungsziel 7.4.2: bereitet die Rechercheergebnisse auf.

Leistungsziel 7.4.4: übermittelt das Suchergebnis dem Empfänger in einer dokumentierten Form.

## Detaillierte Checkliste Handlungskompetenzen Dokumentation

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
<b>EINFÜHRUNG</b>		
<p><b>Informationen zur betreffenden Dokumentationsstelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschichte</li> <li>• Organisation, Leitbild, Position in der Verwaltung</li> <li>• Aufgaben (rechtliche, historische)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennenlernen der Organisationseinheit, des Personals und der Räume</li> <li>• Abläufe aufzeigen (Medienweg)</li> <li>• Überlegen, was Arbeiten und Aufgaben in dieser Dokumentationsstelle sein könnten</li> <li>• Wissen welche Fachgebiete relevant sind</li> </ul>	
<b>1 ERWERBEN UND ÜBERNEHMEN</b>		
<p><b>Informationsbeschaffung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsquellen kennen</li> <li>• Unter Aufsicht Dokumente für Dossiers auswählen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wichtigste Informationsquellen kennen</li> <li>• Inhalte der wichtigsten Datensammlungen / Datenbanken kennen</li> <li>• Bezugskriterien kennen (gratis, Abo, Kreditkarte, Rechnung,...)</li> <li>• Kriterien für die Bewertung von Informationen kennen, stets Zielpublikum bedenken</li> <li>• Elektronische Medien berücksichtigen</li> <li>• Fachzeitschriften/Zeitungen lekturieren</li> <li>• Unterlagen von weiteren Institutionen durchsehen</li> <li>• Seriosität der Informationsquellen erkennen</li> <li>• Dokumente korrekt bestellen</li> <li>• Post bearbeiten</li> </ul>	<p><b>Richtziel 1.1: Auswählen</b>  <u>Leistungsziel 1.1.1:</u> beschreibt die Begriffe Informationen, Informationsanbieter, -arbeit und -bedarf und setzt sie mit dem aktuellen Zeitgeschehen in Zusammenhang. Er/Sie hinterfragt mit diesem Wissen immer wieder die Herkunft von Informationen.  <u>Leistungsziel 1.1.3:</u> erstellt eine Vorauswahl an Informationen und Informationsträgern anhand der Vorgaben des Bestandesprofils der ABD-Stelle.  <u>Leistungsziel 1.1.4:</u> analysiert, ob die Informationen und Informationsträger dem Bestandesprofil entsprechen und erläutert die Auswahlkriterien.  <u>Leistungsziel 1.1.6:</u> beschreibt Informationsanbieter und deren Dienstleistungen für die ABD-Stellen und setzt dieses Wissen beim Erwerben gezielt ein.</p> <p><b>Richtziel 1.2: Bestellen</b>  <u>Leistungsziel 1.2.1:</u> erfasst die für eine Medienbestellung erforderlichen Angaben im System der ABD-Stelle und bestellt die ausgewählten Informationen und Informationsträger bei den richtigen Lieferanten.  <u>Leistungsziel 1.2.3:</u> zählt die wichtigen Lieferanten der ABD-Stelle auf und erklärt deren Lieferbedingungen.</p> <p><b>Richtziel 1.3 Eingangskontrolle</b>  <u>Leistungsziel 1.3.1:</u> erfasst und kontrolliert die eintreffenden Informationen und Informationsträger. Sie/Er kontrolliert die Lieferung auf Vollständigkeit und</p>

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
		Qualität. Wenn nötig, erstellt sie/er Listen oder erfasst die Eingänge in den entsprechenden Registern und Datenbanken. <u>Leistungsziel 1.3.2:</u> kontrolliert die Rechnung und die Einhaltung der Lieferfristen der bestellten oder erwarteten Informationen und Informationsträger und reklamiert gegebenenfalls.
<b>2 ERSCHLIESSEN</b>		
<b>Formalkatalogisierung Dokumente erschliessen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Dokumente, Filme, Musik, Sendungen gemäss den Regeln des Betriebes erschliessen.</li> <li>• Artikel den Dossiers zuordnen</li> <li>• Felder der Erschliessungsmaske kennen</li> <li>• Wiederauffinden der Dokumente überprüfen</li> <li>• Wissen, welche Felder wo in der Abfrage erscheinen</li> <li>• Laufzeiten beachten</li> <li>• Adressverwaltung kennenlernen</li> <li>• E-Medien</li> <li>• Datenbanken</li> <li>• Elektronische Zeitschriften</li> <li>• E-Dokumente</li> </ul>	<b>Richtziel 2.1: Praktisches Erschliessen</b> <u>Leistungsziel 2.1.1:</u> erschliesst oder übernimmt Informationen und Informationsträger nach den in der ABD-Stelle geltenden Regeln und Ordnungssystemen <u>Leistungsziel 2.1.2:</u> kontrolliert die vorhandenen Informationen auf Vollständigkeit und ermittelt die dazugehörigen Metadaten  <b>Richtziel 2.2: Ordnungssysteme und Erschliessungsverfahren</b> <u>Leistungsziel 2.2.2:</u> wendet das Erschliessungsverfahren der ABD-Stelle an und führt die notwendigen Anpassungen bei den Metadaten durch.
<b>Systematiken kennen und pflegen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordnungsprinzipien (elektronische, physische) kennen</li> <li>• Hilfsdateien kennen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hierarchisierung kennen</li> <li>• Bedeutung der Begriffe im Zusammenhang mit der Dokumentationsstelle kennen</li> <li>• Wissen wie neue Begriffe (Schlagworte) nach Bedarf eingeführt/veraltete gelöscht werden</li> <li>• Mit den Ordnungssystemen der Praktikumsdokumentation arbeiten</li> </ul>	

3 AUFBEWAHREN/ERHALTEN		
<p><b>Dokumente aktualisieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossiers systematisch/punktuell sichten</li> <li>• Veraltetes erkennen</li> <li>• Systematisch aussortieren (unter Beobachtung)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ablaufdaten in Erfahrung bringen</li> <li>• Alte Dokumente ordnungsgemäss löschen/ersetzen und entsprechende Stellen informieren</li> <li>• Korrekte Entsorgung durchführen</li> </ul>	<p><b>Richtziel 3.3: „Ausscheiden/Kassieren“</b></p> <p><u>Leistungsziel 3.3.3:</u> entsorgt die Informationsträger und berücksichtigt dabei den Daten- und Umweltschutz gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>
4 INFORMATIONS- UND REPRODUKTIONSTECHNIK		
<p><b>Konvertieren</b></p> <p>Umgang mit elektronischen Daten und dauerhafte Aufbewahrung</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daten (Text, AV) in ein gewünschtes oder geeignetes Zielformat kopieren oder konvertieren (z. B. pdf, jpg, mpeg. ogg).</li> </ul>	<p><b>Richtziel 4.1: Reproduktionstechnik</b></p> <p><u>Leistungsziel 4.1.3:</u> kopiert, digitalisiert und konvertiert Informationsträger nach den gesetzlichen Normen (gemäss Leistungsziel 9.4.1) und den spezifischen Richtlinien der ABD-Stelle. Dabei beachtet sie/er, dass das Zielformat den Erwartungen des Auftraggebers entspricht und dass keine Informationen verloren gehen.</p>
<p><b>Anwenden von modernen Kommunikationsmitteln und technischen Geräten</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• z. B.: Websites im Intranet aktualisieren, Linkchecker, Editieren von Webinhalten</li> <li>• Nutzt und kommuniziert auf den sozialen Netzwerken für den Betrieb.</li> <li>• Bloggen, Facebook aktualisieren, Twittern</li> </ul>	<p><b>Richtziel 4.2: Informations- und Kommunikationstechnik (IKT)</b></p> <p>Die Fachfrau/Der Fachmann Information und Dokumentation erkennt die Bedeutung der Informations- und Kommunikationstechnik und ist bereit, diese professionell einzusetzen und anzuwenden.</p> <p><u>Leistungsziel 4.2.2:</u> unterscheidet und wendet verschiedene Methoden von E-Services und Anwendungen von externen Speicherplätzen an.</p> <p><u>Leistungsziel 4.2.4:</u> erkennt die Mechanismen und Möglichkeiten der Sozialen Netzwerke.</p> <p><u>Leistungsziel 4.2.5:</u> wählt und benützt die Kommunikationsmöglichkeiten der Social Media, der elektronischen Kommunikationsmittel und des Internets.</p>

## 6 KUNDENBEZIEHUNGEN

### Beratung

- Kundentypen kennen
- Dienstleistungen für die verschiedene Zielgruppen kennen
- Empathie
- Sicheres Auftreten

### Ausleihe

- Beherrschen eines Ausleihtools
- Beherrschen der Selbstverbuchungsanlage
- Beherrschen der Online-Ausleihe
- Beherrschen des Downloads von Dokumenten

- kennt die Reglemente, Benutzungsordnungen, Bestimmungen, Auskunftsgespräche, Begrüssungsgesprächsanleitungen des Betriebes und wendet sie an.
- Ich weiss, dass ich auf verschiedenste Dinge achten muss, wenn ich persönlich mit Kunden zu tun habe.
- Ich kenne und verstehe die Regeln meines Betriebs für den Kundenkontakt (zum Beispiel Leitbild) und verhalte mich danach.
- kennt die verschiedenen Zielgruppen des Betriebes und ihre Bedürfnisse und das entsprechende Angebot dazu. Geht auch sprachlich auf die unterschiedlichen Zielgruppen ein.
- Ich weiss, dass der Umgang mit Kunden nicht immer einfach ist.  
Ich kann mich in solchen Situationen angemessen verhalten.
- ich kenne meine Kompetenzen und weiss, an wen ich mich wenden kann, damit die Situation sich nicht verschärft (Kollegen, Chef, Notruf),
- ich kenne geeignete Methoden, um schwierige Kunden zu beruhigen.

### Richtziel 6.1 Umgang mit Kunden

#### Leistungsziel 6.1.1

erläutert und wendet die wesentlichen Grundsätze der ABD-Stelle im Umgang mit Kunden an.

#### Leistungsziel 6.1.2

schätzt die Besonderheiten der unterschiedlichen Kunden ein und reagiert auf diese angemessen, indem sie/er ihr/sein Verhalten entsprechend anpasst.

#### Leistungsziel 6.1.3

wendet verschiedene geeignete Strategien zur Lösung von Konflikten mit Kunden an.

#### Leistungsziel 6.1.4

erklärt die Rechte und Pflichten der ABD-Stelle im Gebrauch der Informationen und Informationsträger und vertritt sie gegenüber dem Kunden.

### Richtziel 6.2 Zur Verfügung stellen

#### Leistungsziel 6.2.1

überprüft die Daten der Kunden gemäss den Regeln der ABD-Stelle, um die fachgerechte Einschreibung oder Ausleihe zu ermöglichen. Dabei verwaltet sie/er das Kundenkonto gemäss Vorgaben.

#### Leistungsziel 6.2.2

kontrolliert gemäss den Regeln der ABD-Stelle den Status der Informationsträger und wickelt gegebenenfalls die Ausgabe ab.

#### Leistungsziel 6.2.3

kontrolliert gemäss den Regeln der ABD-Stelle Zustand, Funktionieren, Vollständigkeit und Fälligkeitstermin der Informationsträger und wickelt gegebenenfalls die Rücknahme ab. Falls nötig erstellt sie/er eine Rechnung für verlorene oder beschädigte Informationsträger oder leitet die nötigen Schritte ein.

<p><b>Auskünfte erteilen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in der Infothek/Dokumentation</li> <li>• per Telefon oder E-Mail</li> </ul> <p><b>Beratung Standardliteratur</b> Standardnachschlagewerke des Betriebes für die Beratung kennen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anliegen, Bedürfnisse und Interessen verschiedener Zielgruppen erkennen und einschätzen</li> <li>• Anfragen, Wünsche, Bestellungen und Reklamationen von Kunden entgegen nehmen und bearbeiten</li> <li>• Kunden beraten</li> <li>• Kunden an einen anderen, geeigneten Betrieb weiter vermitteln</li> <li>• verständlich kommunizieren</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachschlagewerke kennenlernen, die regelmässig konsultiert werden.</li> <li>• Aufbau, Zweck, Themengebiet, Zeitraum</li> </ul>	<p><b>Richtziel 6.3: Auskunftsdienst</b> <u>Leistungsziel 6.3.1:</u> überprüft die eingegangenen Anfragen und formuliert sie gegebenenfalls neu, damit sie kundengerecht beantwortet werden können. <u>Leistungsziel 6.3.2:</u> berät die Kunden oder leitet sie an die zuständige Person oder Institution weiter, um die nachgefragte Dienstleistung gemäss geltender Regelung zu garantieren. <u>Leistungsziel 6.3.3:</u> beantwortet die Anfragen direkt mündlich, schriftlich (Brief, E-Mail) oder telefonisch, indem sie/er die gebräuchliche Terminologie und die geeigneten Kommunikationsmittel benützt.</p> <p><b>Richtziel 8.2: Kulturgeschichte</b> <u>Leistungsziel 8.2.3:</u> kennt die aktuelle Standardliteratur und/oder Nachschlagewerke zur Beantwortung der häufigsten Fragestellung in der ABD-Stelle.</p>
<p><b>7 RECHERCHE</b></p>		
<p><b>Recherchieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verschiedene Suchstrategien entwickeln</li> <li>- Recherchestrategien überdenken</li> <li>- Rechercheprotokoll führen/ausfüllen</li> <li>- Relevantes von Unwichtigem unterscheiden</li> <li>- Datenbanken</li> <li>- Portale</li> <li>- Suchmaschinen</li> <li>- Themendossiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suchanfragen entgegennehmen und bestätigen</li> <li>• Suchanfrage präzisieren</li> <li>• Sich selber über Such-Thema informieren</li> <li>• Suchstrategie entwerfen</li> <li>• Suchbegriffe finden</li> <li>• Info-Quellen auswählen</li> <li>• Rechercheprotokoll erstellen</li> <li>• Resultate aufbereiten</li> <li>• Suchanfrage beantworten</li> <li>• Schlagworte/Themengebiete kennen</li> <li>• Mit Arbeitskollegen eine Recherche durchführen</li> <li>• In diversen Datenbanken recherchieren, einschlägige Datenbanken kennen</li> <li>• Allg. Regeln der Abfrage kennen (bspw. Trunkierung)</li> <li>• Bestellen von Unterlagen</li> <li>• Durch Recherchebeispiele Software kennenlernen</li> <li>• Dokumente selber erstellen (formale Kriterien beachten, Vorlagen benutzen etc.)</li> </ul>	<p><b>Richtziel 7.1: Findmittel und Suchwerkzeuge</b> <u>Leistungsziel 7.1.1:</u> wendet die Findmittel auf Basis des Richtziels 8.1 „Informationsgeschichte und Entwicklungstrends“ gezielt an. <u>Leistungsziel 7.1.2:</u> nutzt Findmittel und Suchwerkzeuge, sowie Such-Operatoren, um mit Recherchen allgemeine und betriebsspezifische Kundenanfragen zu beantworten. <u>Leistungsziel 7.1.3:</u> ist sich der Wichtigkeit der Überprüfung von Quellen und Informationen auf ihre Qualität bewusst und beurteilt analoge und digitale Quellen und Informationen auf ihre Sachdienlichkeit, Verlässlichkeit und Verwertbarkeit.</p> <p><b>Richtziel 7.2: Rechercheanfrage klären</b> <u>Leistungsziel 7.2.1:</u> bereitet die Recherche vor, indem das Recherchethema mit gezielten Rückfragen an den Auftraggeber geklärt wird. <u>Leistungsziel 7.2.2:</u> grenzt die Recherche ein (z. B.: indem sie/er Zweck, Medienarten, Kosten klärt) und definiert geeignete Suchbegriffe.</p>



		<p><b>Richtziel 7.3: Recherche durchführen</b> <u>Leistungsziel 7.3.1</u> entwickelt eine der Suchanfrage entsprechende Suchstrategie und wendet sie an. <u>Leistungsziel 7.3.2</u>: setzt Findmittel und Suchwerkzeuge, sowie Such-Operatoren professionell ein, um Recherchen in Datenbanken oder Datensammlungen optimal durchzuführen. Der Recherche-Prozess wird gemäss Betriebspraxis und Kundenbedürfnis in einem Rechercheprotokoll festgehalten. <u>Leistungsziel 7.3.3</u>: führt die Recherche effizient aus und arbeitet zielorientiert.</p> <p><b>Richtziel 7.4: Bewertung und Präsentation der Rechercheergebnisse</b> <u>Leistungsziel 7.4.1</u>: erkennt relevante Ergebnisse und bewertet das Recherchesultat in Bezug auf den Auftrag und passt, wenn nötig, die Suchstrategie an. <u>Leistungsziel 7.4.2</u>: bereitet die Rechercheergebnisse auf. <u>Leistungsziel 7.4.4</u>: übermittelt das Suchergebnis dem Empfänger in einer dokumentierten Form.</p>
--	--	---