

BEROEPSCODE

voor informatieprofessionals in bibliotheken en documentatiecentra

Beroepscode voor bibliothecarissen / informatiemanagers en
bibliotheekmedewerkers / informatiebemiddelaars.

De beroepscode voor informatieprofessionals werd opgesteld door een werkgroep van de Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief en Documentatie vzw (VVBAD) in opdracht van de Raad van Bestuur van de vereniging.

De werkgroep was als volgt samengesteld:

- Els Bervoets, Lessius Mechelen (schoolbibliotheken);
- Paul Heyvaert, Belgische Vereniging voor Documentatie (wetenschappelijke bibliotheken en documentatiecentra);
- Steven Van Impe, Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience (erfgoedbibliotheken);
- Patrick Vanhoucke, Hoofdstedelijke Openbare Bibliotheek (openbare bibliotheken);
- Patrick Vanouplines, Vrije Universiteit Brussel (universiteitsbibliotheken);
- Bruno Vermeeren, Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief en Documentatie (VVBAD).

Verantwoordelijke uitgever

Bruno Vermeeren
p.a. VVBAD
Statiestraat 179, 2600 Berchem
Tel. 03 281 44 57
vbad@vbad.be
<http://www.vbad.be/beroepscode>

Bijlage bij **META** 2011/5



REIKWIJDTE

De sector informatievoorzieningen bestrijkt het veld tussen de productie van informatie en de vraag naar informatie. De sector is eigenlijk een intermediair die zorgt voor de informatieoverdracht in het ruimere proces van kennisontwikkeling en culturele ontwikkeling. Het deskundig begeleiden van gebruikers bij hun informatievragen is hierbij de belangrijkste doelstelling.

De kernactiviteiten van de sector bestaan uit:

- selecteren van informatie;
- verzamelen van informatie;
- ontsluiten van informatie;
- bewaren van informatie;
- voorzien van toegang tot die informatie;
- aanbieden van informatie, ontmoetings- en/of ontspanningsmogelijkheden;
- detecteren en stimuleren van de vraag naar informatie;

> **Gebaseerd op de beroepscompetentieprofielen bibliothecaris/informatiemanager en bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar.**

DOELSTELLINGEN

Deze code bevat algemene richtlijnen voor het handelen van bibliothecarissen/informatiemanagers en bibliotheekmedewerkers/informatiebemiddelaars. Hij biedt een houvast voor de 'juiste' handelswijze van informatieprofessionals. Aangezien de beroepscode alleen algemene principes bevat, zullen de informatieprofessionals deze toch altijd zelf moeten interpreteren. Zij zullen dus zelf de vertaalslag moeten maken naar de concrete situatie waarmee ze geconfronteerd worden. Aan de hand van de code kunnen zij hun handelen toetsen. In die zin kan de informatieprofessional de code ook gebruiken om zijn handelen



te rechtvaardigen tegenover derden, zowel binnen als buiten de eigen instelling.

Ook voor de buitenwereld is de beroepscode een criterium waaraan het gedrag van informatieprofessionals afgewogen kan worden. De code bepaalt mee het beeld dat gebruikers, hogere overheden en andere belanghebbenden zich vormen van de 'informatieprofessional'.

Samengevat biedt deze code garanties voor de kwaliteitsbewaking bij de uitoefening van het beroep.

Van de bibliothecaris/informatiemanager en van de bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar wordt verwacht dat zij zich aan de principes houden die in deze code geformuleerd worden. Uiteraard moeten zij zich ook houden aan de reglementering die geldt binnen de eigen organisatie en aan de geldende wetgeving. Zij handelen in een complex spanningsveld, bepaald door de regels van het beroep, van de organisatie en van de samenleving. Normaal gesproken zal de wetgeving voorrang hebben op de reglementering binnen de moederorganisatie. Het is best mogelijk dat de beroepscode argumenten biedt om de regels en de wetgeving in vraag te stellen. Een dergelijke discussie zal zich altijd afspelen binnen het geldende reglementaire en juridische kader.

TERMINOLOGIE

De werkgroep koos voor de benaming: **beroepscode voor informatieprofessionals in bibliotheken en documentatiecentra**.

De werkgroep koos voor de term '**beroepscode**' omdat deze duidelijk aangeeft wat dit document wil zijn: een richtsnoer voor een bepaalde beroepsgroep.

Met de term '**informatieprofessional**' bedoelt de werkgroep bibliotheekmedewerkers/informatiebemiddelaars en bibliothecarissen/informatiemanagers. Die termen verwijzen uitdrukkelijk naar de beroepscompetentieprofielen voor bibliothecaris/informatiemanager en voor bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar die in 2009 door de SERV in samenwerking met de sector werden opgesteld (www.vvbad.be/beroepscode). Deze profielen zijn van toepassing op medewerkers van alle types van bibliotheken en documentatiecentra. Ze beschrijven met andere woorden de professionals die zich aan deze code (zouden) moeten houden. Met de verwijzing naar beide beroepscompetentieprofielen, geeft de werkgroep ook aan dat de code van toepassing is op iedereen die inhoudelijk of vaktechnisch in een bibliotheek, informatiedienst of documentatiecentrum werkt. In dit document gebruiken we de term 'informatieprofessional' als overkoepelende term. Overal waar 'hij' staat, kan ook 'zij' gelezen worden.

In dit document wordt de term '**bibliotheken**' zeer breed gebruikt, onder ander voor documentatiecentra, erfgoedbibliotheken, openbare bibliotheken, (hoge)schoolbibliotheken en universiteitsbibliotheken.

Het document gebruikt de term '**gebruiker**' eerder dan 'klant'. Informatie kan immers niet zomaar 'geconsumeerd' worden. De informatieprofessional moet ook rekening houden met de verwachtingen van mogelijke toekomstige gebruikers, met de eisen van de collectie en met maatschappelijke verwachtingen. De code geeft telkens een algemeen principe met daarbij een nadere toelichting.

BEROEPSCODE

1. HET BEROEP

- 1.1 *De informatieprofessional draagt met zijn uitstraling bij aan het positieve imago van het beroep.*
De informatieprofessional kent de beroepscode en draagt ze uit. Hij heeft een brede belangstelling voor ontwikkelingen op economisch, politiek, sociaal, cultureel en wetenschappelijk gebied. Hij volgt wat er in het beroepsveld gebeurt. Zo is hij onder meer lid van bibliothekorganisaties en van professionele netwerken en neemt hij deel aan activiteiten en vergaderingen. De informatieprofessional komt op voor de waarden van de bibliotheek.
- 1.2 *De informatieprofessional komt op voor vrije toegang tot informatie en cultuur.*
Hij wijst censuur af en discrimineert niet. Hij handelt in overeenstemming met de relevante wetgeving zoals het auteursrecht en de privacywetgeving.
- 1.3 *De informatieprofessional garandeert op alle vlakken een kwaliteitsvolle dienstverlening.*
De informatieprofessional staat in voor een onpartijdige, dynamische en efficiënte dienstverlening. Hij stuurt op basis van regelmatige evaluaties de kwaliteit van de dienstverlening en het aanbod bij.
- 1.4 *De informatieprofessional brengt het principe van 'levenslang leren' voortdurend in de praktijk.*
De informatieprofessional volgt recente ontwikkelingen via literatuur, studiedagen, cursussen en andere informatiebronnen. Indien nodig neemt hij hiertoe zelf het initiatief.
- 1.5 *De informatieprofessional onderhoudt een hoge standaard van persoonlijke integriteit.*
De informatieprofessional streeft ernaar betrouwbare informatie te geven. Hij voert zijn taken uit in overeenstemming met de beginselen van openheid, openbaarheid en onpartijdigheid.
- 1.6 *De informatieprofessional heeft een open en onbevooroordeelde houding tegenover zijn collega's en erkent dat dit een voorwaarde is voor het efficiënt functioneren van de organisatie en de hele beroepsgroep.*

De informatieprofessional delegeert en heeft zin voor het aanmoedigen van verantwoordelijkheid. Hij communiceert met zijn collega's over de gang van zaken in de bibliotheek en is bereid om beroepskennis en -ervaring te delen. Hij werkt samen met andere informatieprofessionals om tot betere professionele competenties te komen. Hij moedigt collega's aan om deel te nemen aan professionele activiteiten.

2. DE COLLECTIE

2.1 *De informatieprofessional draagt zorg voor de collectie en haar toegankelijkheid.*

Hij zorgt voor goede bewaar- en gebruiksomstandigheden. Hij waarborgt de toegankelijkheid van de fysieke en de virtuele collectie op een manier die aansluit bij de aard van de collectie en van de doelgroep.

2.2 *De informatieprofessional zorgt ervoor dat de inhoud van de collectie aansluit bij de doelstellingen van de instelling en gericht is op het vervullen van de noden van de gebruikers.* Het collectiebeleid wordt bij voorkeur vastgelegd in een collectiebeleidsplan.

2.3 *De informatieprofessional streeft bij de collectievorming een zo groot mogelijke mate van objectiviteit en meerstemmigheid na.*

Hij heeft aandacht voor verschillende visies en standpunten. Daarbij laat hij geen persoonlijke voorkeuren, wensen of meningen doorwegen.

2.4 *De informatieprofessional heeft een goede kennis van het profiel van de collectie en van verwante collecties in andere instellingen.*

Hij gebruikt deze kennis ten behoeve van zijn instelling en haar gebruikers.

2.5 *De informatieprofessional documenteert de herkomst, context en behandeling (toevoegingen, verwijderingen of manipulaties) van materiaal dat aan zijn instelling is toevertrouwd in de mate dat de doelstellingen van zijn instelling dit vereisen.*

De informatieprofessional doet dit voor materiaal met erfgoedwaarde, ongeacht de aard en de doelstellingen van de instelling. Als dit materiaal niet in de eigen instelling past, zoekt hij hiervoor een gepaste bestemming.

3. DE OVERKOPELENDE ORGANISATIE

3.1 *De informatieprofessional is loyaal aan zijn overkoepelende organisatie.*

Hij draagt haar missie en haar visie uit. Hij streeft naar haar voortdurende verbetering en respecteert haar beleidslijnen en procedures. Loyaliteit sluit een kritische opstelling niet uit.

3.2 *De informatieprofessional informeert zijn overkoepelende organisatie over de beroepscode en vraagt haar om deze code te respecteren.*

3.3 *De informatieprofessional komt op voor de waarde van de bibliotheek binnen de eigen instelling.*

Hij promoot zijn bibliotheek binnen zijn organisatie en biedt zijn expertise aan ten voordele van de hele organisatie. Zo kan de bibliotheek haar functie binnen de organisatie ten volle vervullen.

4. DE GEBRUIKER

4.1 *De informatieprofessional zorgt voor een werkomgeving die aangepast is aan de noden van de gebruiker.*

De informatieprofessional zorgt voor een veilige en gezonde werkomgeving die een professionele dienstverlening mogelijk maakt. Zij moet voldoen aan de ergonomische en technologische behoeften van de gebruiker.

4.2 *De informatieprofessional heeft een open en onbevooroordeelde houding tegenover de gebruikers.*

De informatieprofessional erkent de autonomie van de gebruiker, die zelf bepaalt met welk doel de verkregen informatie en diensten worden aangewend.

4.3 *De informatieprofessional stimuleert het gebruik van de bibliotheek.*

De informatieprofessional stimuleert het gebruik van de bibliotheek. Bij (potentiële) gebruikers maakt hij de bronnen en diensten van de bibliotheek op een actieve en creatieve manier bekend via een waaier aan fysieke en virtuele kanalen.

4.4 *De informatieprofessional doet aan actieve informatiebemiddeling en bevordert de informatiegeletterdheid van de gebruiker.*

De informatieprofessional begeleidt de gebruiker bij het zoeken naar relevante informatie. Hij helpt de gebruiker bij het formuleren van zijn informatienoden. Hij stimuleert het gebruik van de meest geschikte zoekinstrumenten. Hij helpt bij het beoordelen van de betrouwbaarheid, de representativiteit en de actualiteitswaarde van de geleverde informatie. Hij stelt de gebruiker in staat de beschikbare informatiebronnen zo zelfstandig mogelijk te raadplegen en zorgt waar nodig voor schriftelijke instructies, opleidingen e.d. om deze zelfstandigheid te garanderen. Hiervoor kan hij samenwerken met partners.

4.5 *De informatieprofessional verwijst door.*

De informatieprofessional verwijst door naar interne of externe deskundigen als het beantwoorden van een informatievraag zijn specifieke vakkennis overstijgt. Hij zorgt intern voor een procedure van vraagafhandeling die gebaseerd is op teamwork en kennisdeling.

4.6 *De informatieprofessional brengt de gebruiker respect bij voor het bezit van de bibliotheek.*

Hij wijst daarbij op het recht van elke gebruiker op informatie en op het belang van het bewaren van documentaire informatie als een vorm van cultureel erfgoed voor de komende generaties.

Beroepscode voor informatieprofessionals in bibliotheken en documentatiecentra

CASES

1. HET BEROEP

1.1 De informatieprofessional draagt met zijn uitstraling bij aan het positieve imago van het beroep

CASE 1.1.A EEN GESPREK IN DE LIFT

Gegeven

Een bibliothecaris in een universiteit vangt een gesprek op in de lift: twee studenten laten zich nogal negatief uit over de beperkte collectie in de bibliotheek.

Reactie

De bibliothecaris legt hen uit dat er ook elektronische informatie beschikbaar is. Die vult de fysieke collectie mooi aan.

CASE 1.1.B EEN SCHOOLBEZOEK

Gegeven

Het is een grijze novemberdag. Het is koud. Het regent. Een klas luidruchtige schoolkinderen stormt de bibliotheek binnen...

Reactie

De baliemedewerker treedt de klas kortdaat, maar glimlachend tegemoet. Hij brengt door zijn houding de nodige rust in de bibliotheek terug.

1.2 De informatieprofessional komt op voor vrije toegang tot informatie en cultuur

CASE 1.2.A EEN OPINIESTUK

Gegeven

In de krant verschijnt een opiniestuk dat pleit voor het innen van kopieervergoedingen op het afdrucken van open-access-artikels.

Reactie

De informatiespecialist schrijft een wederwoord aan de krant. Hierin staat duidelijk uitgelegd dat het innen van kopieervergoedingen in dit geval uit den boze is omdat auteurs van openaccessartikels bewust afzien van vergoedingen op hun creaties.

CASE 1.2.B EEN FILTER OP INTERNET-TOEGANG

Gegeven

De ICT-dienst van de moederorganisatie vraagt aan de bibliotheek of het niet beter is om de internettoegang te beperken zodat gebruikers geen 'ongepaste' sites kunnen bezoeken.

Reactie 1

De bibliotheek antwoordt dat filters niet waterdicht zijn en vaak informatie afsluiten die de bibliotheek wel wil aanbieden. Bovendien is de leeszaal zo ingericht dat er voldoende sociale controle is.

Reactie 2

De bibliotheek antwoordt dat dit een goed idee is, omdat ze geregeld met misbruik geconfronteerd wordt, ook al is er voldoende sociale controle. De bibliotheek wijst er wel op dat zij geregeld aan de ICT-dienst zal moeten vragen om de filters bij te stellen, aangezien ze niet waterdicht zijn en vaak informatie afsluiten die de bibliotheek wel wil aanbieden.

1.3 De informatieprofessional garandeert op alle vlakken een kwaliteitsvolle dienstverlening

CASE 1.3.A EEN GEBRUIKERSONDERZOEK

Gegeven

Het documentatiecentrum vraagt zich af hoe het beter kan inspelen op de vragen van de gebruikers.

Reactie

Het documentatiecentrum besluit om op regelmatige basis een gebruikers-

onderzoek uit te voeren, om zicht te krijgen op de noden van de gebruikers en daar beter op in te kunnen spelen.

CASE 1.3.B EEN GEBRUIKER MET FYSIEKE BEPERKINGEN

Gegeven

Een gebruiker met een fysieke beperking heeft voor een studie een boek nodig dat normaal niet uitgeleend wordt. De verplaatsing naar de bibliotheek kost hem veel inspanning en hij vraagt of hij per uitzondering het boek toch mag uitlenen voor twee dagen, zodat hij het thuis kan lezen.

Reactie

De bibliothecaris heeft begrip voor het standpunt van de gebruiker. Aangezien het gaat om een boek dat niet vaak geraadpleegd wordt, staat hij de uitleen voor twee dagen toe. Hij wijst de gebruiker er wel op dat dit om een uitzondering gaat.

1.4 De informatieprofessional brengt het principe van 'levenslang leren' voortdurend in de praktijk

CASE 1.4.A EEN OPLEIDING BIJ PERSONEELSGEBREK

Gegeven

De informatieprofessional vindt dat de medewerkers de opleiding '23 dingen in de bibliotheek' moeten volgen. De bibliotheek kampt echter met een personeelstekort.

Reactie

Het dienstrooster wordt zo aangepast dat toch één van de medewerkers de opleiding kan volgen. Die medewerker wordt aangespoord om zijn kennis vervolgens met zijn collega's te delen.

CASE 1.4.B EEN BUDGET VOOR VAKLITERATUUR

Gegeven

De informatieprofessional vindt dat de medewerkers voldoende geïnformeerd moeten zijn over de ontwikkelingen in het vakgebied.

Reactie

De informatieprofessional zorgt dat er een budget beschikbaar is voor de aanschaf van vakliteratuur.





1.5 De informatieprofessional onderhoudt een hoge standaard van persoonlijke integriteit

CASE 1.5.A EEN POLITIEONDERZOEK

Gegeven

De politie komt met een gerechtelijk bevel vragen of een klant op een bepaald moment aanwezig was in de bibliotheek.

Reactie

Aangezien de politie over een gerechtelijk bevel beschikt, geeft de bibliothecaris de gevraagde informatie.

CASE 1.5.B EEN GEHACKTE FACEBOOKPAGINA

Gegeven

Een gebruiker komt vragen of de bibliothecaris kan vertellen wie er op een bepaalde namiddag in de bibliotheek aan het surfen was. Hij beweert dat zijn Facebookpagina vanuit de bibliotheek gehackt werd.

Reactie

De bibliothecaris weigert om deze informatie te geven omdat hij de privacy van de gebruikers niet mag schenden. Hij raadt aan om contact op te nemen met de politie.

CASE 1.5.C EEN BOETE VOOR DE HOOFDBIBLIOTHECARIS

Gegeven

De hoofdbibliothecaris leent een boek uit, maar vergeet het terug binnen te brengen. Hij krijgt een aanmaning. Als hij het boek te laat terug brengt, stellen zijn medewerkers voor om de boete kwijt te schelden.

Reactie

De hoofdbibliothecaris staat erop om de boete te betalen. Alle medewerkers moeten immers zelf het goede voorbeeld geven.

1.6 De informatieprofessional heeft een open en onbevooroordeelde houding tegenover zijn collega's en erkent dat dit een voorwaarde is voor het efficiënt functioneren van de organisatie en de hele beroepsgroep

CASE 1.6.A EEN AANKOOP OP EEN VEILING

Gegeven

Een bibliothecaris uit een erfgoedbibliotheek ziet in een veilingcatalogus een interessante publicatie. Hij weet dat ook een andere bibliotheek in deze publicatie geïnteresseerd zal zijn.

Reactie

De bibliothecaris overlegt met de collega's uit de andere instelling om te vermijden dat zij tegen elkaar zullen opbieden op de veiling.

CASE 1.6.B EEN BESTEK

Gegeven

Een bibliotheek doorloopt een aanbestedingsprocedure en ontwikkelt een uitgebreid bestek. Een collega van een andere organisatie vraagt of hij gebruik kan maken van dat bestek.

Reactie

De informatieprofessional geeft hij de bestektekst door als hij daarvoor toestemming krijgt van zijn overheid.

2. DE COLLECTIE

2.1 De informatieprofessional draagt zorg voor de collectie en haar toegankelijkheid

CASE 2.1.A EEN GEÏNTEGREERD BIBLIOTHEEKLANDSCHAP

Gegeven

Een bibliotheek en een zelfstudiecentrum kampen met plaatsgebrek. Op bepaalde momenten hebben ze te weinig capaciteit. Ze stellen vast dat de piekmomenten bij elk van beide op verschillende tijdstippen van de dag liggen.

Reactie

De bibliotheek en het zelfstudiecentrum smelten samen tot een geïntegreerd



bibliotheek- en studielandschap met minder papier en meer aangename studie- en werkruimten voor individueel en groepswork.

CASE 2.1.B EEN GASTTOEGANG TOT DE DIGITALE COLLECTIE

Gegeven

In de hogeschoolbibliotheek hebben de gebruikers normaal gesproken alleen toegang tot de digitale collectie met een login (voor studenten en docenten). Een gebruiker van buiten de hogeschool vraagt aan de bibliothecaris of hij ook gebruik kan maken van de digitale collectie.

**Reactie**

De bibliothecaris zorgt ervoor dat de gebruiker de digitale collectie kan raadplegen via de gasttoegang.

CASE 2.1.C EEN TOEGANG TOT HET MAGAZIJN

Gegeven

De catalogus van een erfgoedcollectie biedt maar een beperkt aantal zoekmogelijkheden. Een onderzoeker is op zoek naar exemplaren met een specifiek type van boekband, maar boekbanden worden niet ontsloten.

Reactie

De bibliothecaris geeft de onderzoeker toestemming om onder begeleiding zelf in de magazijnen te gaan zoeken.

CASE 2.1.D EEN SCHIMMEL IN DE BIBLIOTHEEK

Gegeven

Een bibliotheek heeft volumes in quarantaine moeten zetten omdat ze met een schimmel geïnfecteerd zijn. Een onderzoeker die uit het buitenland komt, wil één van deze publicaties raadplegen.

Reactie

De informatieprofessional legt uit dat die publicatie absoluut niet geraadpleegd kan worden omdat dit de rest van de collectie zou schaden.

2.2 De informatieprofessional zorgt ervoor dat de inhoud van de collectie aansluit bij de doelstellingen van de instelling en gericht is op het vervullen van de noden van de gebruikers

CASE 2.2.A EEN GEBREK AAN SUGGESTIES

Gegeven

Het docentenkorps geeft onvoldoende suggesties voor het aanvullen en actualiseren van de collectie.

Reactie

De hogeschoolbibliothecaris heeft verschillende mogelijkheden. Hij kan de docenten van een opleiding uitnodigen voor een vergadering daarover. Hij kan proberen om een agendapunt te krijgen op een docentenvergadering. Hij kan zelf op zoek gaan via websites van uitgeverijen en mailtjes sturen naar de docenten om hen op nieuwe publicaties te attenderen, met de vraag of ze interessant

zijn voor de bibliotheekcollectie. Hij kan maandelijks de stand van het budget meedelen.

CASE 2.2.B EEN VEROUDERDE COLLECTIE

Gegeven

De documentalist stelt na onderzoek vast dat een deel van de collectie verouderd is en nog weinig geraadpleegd wordt.

Reactie

De documentalist neemt dat deel van de collectie uit het open rek. Hij kijkt daarbij of andere instellingen geïnteresseerd zijn in deze publicaties.

2.3 De informatieprofessional streeft bij de collectievorming een zo groot mogelijke mate van objectiviteit en meerstemmigheid na

CASE 2.3.A EEN BETWISTE PUBLICATIE

Gegeven

De erfgenamen van een auteur betwisten de toeschrijving van een postume uitgave. De erfgenamen dringen aan, onder dreiging van proces, om deze publicatie uit de catalogus te verwijderen.

Reactie

De informatieprofessional gaat niet in op het verzoek, maar zet wel een nota in de catalogus dat de toeschrijving betwist wordt.

CASE 2.3.B EEN PROBLEMATISCHE SCHENKING

Gegeven

Een bibliotheek ontvangt een schenking van negationistische publicaties.

Reactie 1

De bibliothecaris beslist aan de hand van het collectieprofiel van zijn instelling om deze publicaties op te nemen. De boeken passen immers binnen het profiel van een wetenschappelijke bibliotheek met een collectie rond recente ideeëngeschiedenis.

Reactie 2

De bibliothecaris beslist aan de hand van het collectieprofiel van zijn instelling om deze publicaties op te nemen. De bibliotheek beschikt over een algemene collectie en beschikt over voldoende boeken die een ander standpunt innemen.

Reactie 3

De bibliothecaris beslist deze niet op te nemen omdat ze niet passen in het collectiebeleid van een kleine openbare bibliotheek gericht op families met kinderen.

2.4 De informatieprofessional heeft een goede kennis van het profiel van de collectie en van verwante collecties in andere instellingen

CASE 2.4.A EEN ONGEÏNVENTARISEERDE COLLECTIE

Gegeven

Een onderzoeker komt in de leeszaal en is op zoek naar bibliofiele uitgaven van het werk van een bepaalde uitgeverij. De informatieprofessional weet dat het archief én de uitgeversbibliotheek van die uitgeverij zich in de collectie bevinden, maar niet geïnventariseerd zijn.

Reactie

De informatieprofessional verwijst door naar de medewerker die deze collectie het beste kent.

CASE 2.4.B EEN DOORVERWIJZING

Gegeven

Een student komt, in het kader van zijn scriptie, vragen naar informatie over de haven van Antwerpen. De hogeschoolbibliothecaris kent via het netwerk van themagroepen per studiegebied een collega uit een andere bibliotheek die erg veel kennis en ervaring heeft met documentatie over de haven van Antwerpen.

Reactie

De bibliothecaris verwijst de student door naar deze collega.

2.5 De informatieprofessional documenteert de herkomst, context en behandeling (toevoegingen, verwijderingen of manipulaties) van materiaal dat aan zijn instelling is toevertrouwd in de mate dat de doelstellingen van zijn instelling dit vereisen

CASE 2.5.A EEN VIRTUELE COLLECTIE

Gegeven

Een bibliotheekcollectie van een belangrijke lokale auteur. Het kan voor later

onderzoek belangrijk zijn om die bibliotheek te reconstrueren, maar wegens plaatsgebrek kan de collectie niet fysiek op één locatie gehouden worden en kunnen er geen extra exemplaren worden aanvaard van boeken die reeds in de collectie zitten.

Reactie

De bibliotheek geeft die exemplaren die wel worden opgenomen, een kenmerk in de catalogus zodat ze virtueel samenhouden worden. Bij de edities waarvan het exemplaar niet wordt opgenomen, wordt eveneens een merkteken gezet dat aangeeft dat de schenker een exemplaar in zijn collectie had, maar dat het niet om dit exemplaar gaat.

3. DE OVERKOEPELENDE ORGANISATIE

3.1 De informatieprofessional is loyaal aan zijn overkoepelende organisatie

CASE 3.1.A EEN CONSORTIUM

Gegeven

Alle gelijkaardige instellingen stappen in een consortium voor toegang tot een bepaalde gegevensbank. Eén instelling kan de benodigde budgetten niet vrijmaken en neemt dus niet deel. Gebruikers van de bibliotheek vragen waarom zij hier geen toegang hebben tot deze databank.

Reactie

De informatieprofessional legt uit waarom de instelling niet deelneemt aan het consortium, zonder de budgettaire politiek van zijn instelling in diskrediet te brengen.

CASE 3.1.B EEN OVERLEGORGAAN

Gegeven

Een medewerker maakt deel uit van een overlegorgaan waarin ook andere instellingen vertegenwoordigd zijn. De bibliothecaris ontdekt dat de medewerker niet meer aan de vergaderingen deelneemt omdat deze voor zijn onmiddellijke taak in de bibliotheek niet relevant zijn.

Reactie

De bibliothecaris wijst de medewerker erop dat hij in het overlegorgaan de moederinstelling moet vertegenwoordigen en dat het dus belangrijk is dat hij wel naar de vergaderingen gaat.

3.2 De informatieprofessional informeert zijn overkoepelende organisatie over de beroepscode en vraagt haar om deze code te respecteren

CASE 3.2.A EEN INTERNE CODE

Gegeven

De beroepscode voor informatieprofessionals in bibliotheken en documentatiecentra is pas gepubliceerd.

Reactie

De informatieprofessional stapt naar zijn inrichtende overheid om na te gaan of deze code in overeenstemming is met de bestaande interne reglementen en als dat niet zo is, of ze met elkaar in overeenstemming gebracht kunnen worden.

CASE 3.2.B EEN VACATURE

Gegeven

Er wordt een vacaturebericht gepubliceerd voor een medewerker in het documentatiecentrum.

Reactie

De documentalist zorgt ervoor dat het naleven van de beroepscode voor informatieprofessionals in bibliotheken en documentatiecentra één van de vereisten is.

3.3 De informatieprofessional komt op voor de waarde van de bibliotheek binnen de eigen instelling

CASE 3.3.A EEN NIEUWBOUW

Gegeven

Bij een fusie van hogescholen worden plannen gemaakt voor een nieuwbouw met een nieuwe bibliotheek.

Reactie

De bibliothecaris van de hogeschool reageert proactief: hij werkt samen met de docenten een goed onderbouwd rapport uit over de functies van de bibliotheek en de daaruit voortvloeiende eisen waaraan de nieuwbouw moet voldoen.

CASE 3.3.B EEN NIEUWE VAKBIBLIOTHEEK

Gegeven

De overkoepelende organisatie wil een nieuwe vakbibliotheek uitbouwen voor het personeel of voor een bepaalde dienst/afdeling binnen de organisatie.

Reactie

De bibliothecaris biedt de expertise van de bibliotheek aan, omdat hij dit ziet als een manier om zich met de bibliotheek te profileren binnen de instelling.

4. DE GEBRUIKER

4.1 De informatieprofessional zorgt voor een werkomgeving die aangepast is aan de noden van de gebruiker

CASE 4.1.A NIEUW MEUBILAIR

Gegeven

De moederinstelling maakt een bestek op voor de aankoop van nieuw meubilair.

Reactie

De informatieprofessional zorgt ervoor dat 'ergonomie' en 'bijdragen aan een aangename werkomgeving' beoordelingscriteria zijn voor de ingediende offertes.





CASE 4.1.B VEROUDERDE MICROFILM-TOESTELLEN

Gegeven

De bibliotheek beschikt nog over zeer oude toestellen voor het lezen van microfilms.

Reactie

De bibliothecaris ijvert ervoor dat er budget wordt vrijgemaakt om deze te vervangen door nieuwe, modernere toestellen.

4.2 De informatieprofessional heeft een open en onbevooroordeelde houding tegenover de gebruikers

CASE 4.2.A LAWAAI IN DE BIB

Gegeven

Enkele studenten maken lawaai en gedragen zich kinderachtig in de hogeschoolbibliotheek.

Reactie

De bibliothecaris wordt niet kwaad, maar benadert hen als volwassenen. In een gesprek maakt hij hen bewust van hun verantwoordelijkheid.

CASE 4.2.B PORNOSITES

Gegeven

Een student komt aan de balie vragen waarom hij bepaalde sites niet kan raadplegen. Als de informatieprofessional dit onderzoekt, blijkt het om pornosites te gaan.

Reactie

De informatieprofessional vraagt waarom de student deze sites wil raadplegen. Als blijkt dat de student de sites wil consulteren in het kader van zijn scriptie, zorgt de informatieprofessional ervoor dat hij deze sites discreet kan consulteren.

4.3 De informatieprofessional stimuleert het gebruik van de bibliotheek

CASE 4.3.A EEN NIEUWE DATABANK

Gegeven

De bibliotheek biedt toegang tot een nieuwe databank. Om deze kenbaar te maken legt de bibliothecaris folders aan de balies en de computers. Hij merkt dat dit te weinig belangstelling lokt.

Reactie

De bibliothecaris werkt andere acties uit, bijvoorbeeld door bepaalde gebruikersgroepen specifiek te benaderen of door het aanbod kenbaar te maken via Twitter of Facebook.

CASE 4.3.B EEN NIEUWE WEBSITE

Gegeven

De moederinstelling lanceert een nieuwe website. De link naar de bibliotheekwebsite staat daarbij niet meer op de homepage.

Reactie

De bibliothecaris ijvert ervoor dat de link naar de bibliotheekwebsite opnieuw op de homepage van de moederinstelling komt.

4.4 De informatieprofessional doet aan actieve informatiebemiddeling en bevordert de informatiegeletterdheid van de gebruiker

CASE 4.4.A EEN GEBREK AAN VAARDIGHEDEN

Gegeven

De bibliotheek merkt dat bepaalde onderdelen van de collectie voor gebruikers moeilijk toegankelijk zijn. Zij beschikken vaak niet over de nodige vaardigheden om deze informatie te raadplegen.

Reactie

De bibliotheek zoekt contact met een externe organisatie die opleidingen kan voorzien, zodat de gebruikers de nodige vaardigheden kunnen verwerven.

CASE 4.4.B VERFRISSENDE IDEEËN

Gegeven

De informatieprofessional vindt dat in zijn instelling, maar ook daarbuiten in de regio, te weinig gedaan wordt aan informatiewijsheid. De informatieprofessional heeft hierover verfrissende ideeën.

Reactie

De informatieprofessional schrijft een artikel in **META**, *tijdschrift voor bibliotheek & archief*, over hoe je informatiewijsheid faculteitsoverschrijdend kan aanpakken en voert campagne in de instelling.

4.5 De informatieprofessional verwijst door als hijzelf de gebruiker niet kan voorthelpen

CASE 4.5.A EEN COMPUTERCURSUS

Gegeven

De informatieprofessional merkt dat groepen gebruikers moeite hebben met het gebruik van computers.

Reactie

De informatieprofessional voorziet informatie over computercursussen die de gemeente aanbiedt.

CASE 4.5.B EEN JURIDISCH CONFLICT

Gegeven

Een gebruiker komt vragen naar juridische informatie. Uit een gesprek blijkt dat de gebruiker als huurder betrokken is bij een juridisch conflict.

Reactie

De informatieprofessional verwijst de gebruiker door naar de huurdersbond.

4.6 De informatieprofessional brengt de gebruiker respect bij voor het bezit van de bibliotheek

CASE 4.6.A EEN GASTCOLLEGE

Gegeven

De informatieprofessional verneemt dat een docent van plan is zijn studenten met een opdracht naar een erfgoedbibliotheek te sturen.

Reactie

De informatieprofessional stelt de docent voor een gastcollege te geven over het zorgzaam omgaan met oude werken.

CASE 4.6.B EEN FOTOKOPIE

Gegeven

De informatieprofessional merkt dat een gebruiker een boek wil kopiëren en het daarbij plat drukt zodat de rug beschadigd dreigt te worden.

Reactie

De informatieprofessional wijst de gebruiker erop dat er een kopieertoestel is dat geschikt is om uit boeken te kopiëren zonder ze te beschadigen.