

# **CERTIDoc - Zertifizierung eines einheitlichen Berufsbilds in Europa**

Marc Rittberger

HEG – Genève

marc@rittberger.ch

## **Zusammenfassung**

Die Zertifizierung von Information Professionals wird auf europäischer Ebene durch das Projekt CERTIDoc, an dem die DGI beteiligt ist, vorangetrieben. In der ersten Projektphase wurde eine Umfrage mit europäischen Fachverbänden des Informationswesens durchgeführt. Die Fachverbände urteilen überwiegend positiv und befürworten eine disziplinenübergreifende, europäische Zertifizierung. In der zweiten Phase wird das europäische Zertifizierungshandbuch, der Euroguide, überarbeitet. Die Informationskompetenzen wurden im Euroguide besser gebündelt, und es wurde eine Gruppe für technische Kompetenzen hinzugefügt. Schliesslich wird die Zertifizierungsprozedur in einem Regelwerk beschrieben. Sie hat als wesentliche Bestandteile die Autoevaluation und das Informationsgespräch.

## **Abstract**

On an European level the certification of information professionals is carried out in the CERTIDoc-project, where DGI takes part. We will describe the first three steps of the project. The project started with an inquiry of European associations of information professionals. The associations found the ideas of the project interesting and are looking forward to have a certification for all disciplines in the field of information. In the second period the European handbook of certification called Euroguide is revised. The competences of the information field are bundled more consequently and a group for technical competences is introduced. Finally the procedure for the certification is described. Most important parts of the procedure are the auto-evaluation and an information audit.

## **Einleitung**

Auf Grund der besonderen Eigenschaften von Dienstleistungen wie etwas Immaterialität, Intangibilität, Individualität [Bruhn 2001; Haller 1998] ist die Evaluierung von Dienstleistungen mit vielen Unsicherheitsfaktoren belastet. Ungleich schwieriger werden die Qualitätsbetrachtungen bei Informationsdienstleistungen, weil die Objekte der Dienstleistungen, die Informationen, selbst nur schwer fassbar und nur im Kontext der jeweils bestimmten, handlungsrelevanten Situation bewertbar sind. Wesentliche Kriterien der Bewertung von Dienstleistungsangeboten sind die Leistungsfähigkeit und das Potenzial des Anbieters [Corsten 1988; Meyer & Mattmüller 1987]. Adaptiert auf die Situation der Erbringung von Informationsdienstleistungen sind das Wissen, die Empathie und die Kompetenz des Informationsdienstleisters von Bedeutung.

Die Kompetenzen von Informationsdienstleistern zu bewerten, ist das Ziel von CERTIDoc. Das Projekt „Certification européenne en information-documentation“, kurz CERTIDoc, wird

von den drei Fachverbänden ADBS<sup>1</sup>, DGI<sup>2</sup> und SEDIC<sup>3</sup> getragen. Die drei Fachverbände werden von der Université Libre de Bruxelles und dem Bureau Van Dijk bei der Organisation und Durchführung des Projektes unterstützt.

Das Projekt CERTIDoc baut auf den Ergebnissen des Projektes DECIDoc auf. DECIDoc wurde, ebenso wie jetzt CERTIDoc, im Rahmen des Programms Leonardo da Vinci der Europäischen Union unterstützt. In DECIDoc wurden Zertifizierungssysteme für Information Professionals des Informations- und Dokumentationswesens in Europa auf ihre Charakteristika untersucht. Dabei wurden Kriterien für die verschiedenen Zertifizierungsverfahren festgelegt, um deren Kompatibilität in Europa zu gewährleisten [Rittberger et al. 2000; Meyriat 1998; Graumann 1998].

In CERTIDoc gehen die Zielsetzungen der beteiligten Partner über diesen Ansatz weit hinaus. Mit CERTIDoc sollen die Möglichkeiten und Realisierungspotenziale für ein einheitliches Zertifizierungsverfahren im Informationswesen für alle Berufsgruppen des Informationswesens erforscht werden. Das Zertifizierungsverfahren stellt dabei einen formalen Rahmen zur Verfügung, der zur Beurteilung der Kompetenzen und des Potenzials eines Informationsdienstleistungserbringers genutzt wird. Die Zertifizierung kann dabei auf unterschiedlichen Niveaus, je nach Qualifikation und Kompetenzen des zu zertifizierenden Kandidaten, erfolgen.

Das CERTIDoc-Projekt wird von der Europäischen Union von November 2002 bis Oktober 2004 finanziert. CERTIDoc wird von den drei Fachverbänden getragen, die bei Abschluss des Projektes DECIDoc ein bestehendes Zertifizierungssystem hatten. CERTIDoc ist in sieben Phasen unterteilt:

1. Einer europaweiten Umfrage zur Klärung der aktuellen Situation der Zertifizierung von Information Professionals in den Bereichen Archivwesen, Bibliothekswesen, Dokumentation und angrenzenden Bereichen<sup>4</sup> in Europa.
2. Einer Systematisierung und Formalisierung der Zertifizierungsprozedur. Zu diesem Zweck wird ein Regelwerk aufgestellt, welches einen Rahmen für die Durchführung der Zertifizierung in einzelnen Ländern vorgibt.
3. Einer Überarbeitung und Verbesserung des Zertifizierungshandbuchs.
4. Der Entwicklung einer Software, welche die Selbsteinschätzung der Kandidaten erleichtert.
5. Der Überprüfung des Zertifizierungsverfahrens durch Expertengremien und der Durchführung von Tests.
6. Einer gemeinsamen Initiative zur Identifizierung und Bildung der notwendigen personellen Ressourcen in Europa.

---

<sup>1</sup> "L'Association des professionnels de l'information et de la documentation", Frankreich, <http://www.adbs.fr>

<sup>2</sup> "Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis", Deutschland, <http://www.dgi-info.de>

<sup>3</sup> "Sociedad española de documentación e información científica", Spanien, <http://www.sedic.es>

<sup>4</sup> Wir werden im folgenden nur noch den umfassenden Begriff Informationswesen benutzen und in diesem Zusammenhang von Information Professionals sprechen, sofern Berufstätige aus den genannten Bereichen gemeint sind.

7. Der Entwicklung und der Umsetzung eines Kommunikations- und Marketingplans für die europaweite Zertifizierung.

Wir wollen im Folgenden auf die ersten drei Projektphasen eingehen. Phase 1, die Durchführung einer Umfrage in Europa endete im Sommer 2003. Der Aufbau eines Regelwerkes und die Überarbeitung des Handbuchs werden zur Zeit (Dezember 2003) fertiggestellt und sollen im Frühjahr 2004 der Fachöffentlichkeit zur Diskussion vorgestellt werden. Die Phasen vier bis sieben werden bis November 2004 bearbeitet.

## Europaweite Umfrage zur Zertifizierung

Die erste Projektphase stand unter der Verantwortung und Federführung der DGI. Zielsetzungen dieser Projektphase waren:

1. Eine Bestandsaufnahme der Zertifizierungsaktivitäten in Europa.
2. Die Verbände im Informationswesen über das Projekt CERTIDoc zu informieren.
3. Die Ansichten der berufsständischen Verbände im Informationswesen zu den Zielsetzungen des Projektes zu erfahren.

Zunächst galt es, alle berufsständischen Organisationen des Informationswesens in Europa zu identifizieren. Besonderes Augenmerk wurde bei der Suche auf die Mitglieder des DECIDoc-Projektes und des European Council of Information Associations (ECIA)<sup>5</sup> sowie die Mitglieds- und die Beitrittsländer der Europäischen Union gelegt.

Dazu wurde zunächst auf der Basis der von ADBS und DGI genannten Partnerorganisationen im WWW nach weiteren Organisationen mit Hilfe einschlägiger Sammlungen von berufsständischen Organisationen aus dem Informationswesen gesucht. Ergänzt wurde diese Suche durch eine Recherche in Google. Sie diente dazu, weitere Berufsverbände zu finden, insbesondere in den Ländern, in denen aus den anderen Quellen keine Berufsverbände gefunden wurden<sup>6</sup>.

Im nächsten Schritt wurde der Fragebogen entworfen. Dort versuchten wir über Zertifizierungsverfahren im Informationswesen Auskunft zu erlangen und erfragten bei den Berufsverbänden eine Stellungnahme zu der geplanten europaweiten Zertifizierung<sup>7</sup>. Mit ADBS und der Schweizerischen Vereinigung für Dokumentation (SVD)<sup>8</sup> wurde ein Pretest des Fragebogens durchgeführt. ADBS wurde ausgewählt, weil er als Beispiele für einen Verband, der im Informationswesen zertifiziert stand. Der SVD diente als Beispiel für einen Verband, der nicht selbst zertifiziert, aber durch seine Teilnahme am Vorgängerprojekt DECIDoc Interesse an dem Thema Zertifizierung signalisiert hatte.

Insgesamt 94 Verbände aus 30 Ländern in Europa<sup>9</sup> wurden angeschrieben. In den genannten Zielgruppen konnten in jedem Land Fachverbände gefunden werden. Einzige Ausnahme

---

<sup>5</sup> <http://www.aslib.co.uk/ecia>. Das Vorgängerprojekt DECIDoc war vornehmlich von Mitgliedern der ECIA durchgeführt worden. Neben den ECIA Mitgliedern aus Belgien, Finnland, Deutschland, Frankreich, Grossbritannien, Italien, Portugal, Schweden und Spanien waren noch Verbände aus Rumänien, der Tschechischen Republik und der Schweiz beteiligt.

<sup>6</sup> Für detaillierte Information zur Umfrage und den befragten Organisationen verweisen wir auf [Rittberger & Schmid 2003]

<sup>7</sup> Unter <http://www.geneve.ch/heg/id/certidoc.html> sind die Fragebogen einsehbar.

<sup>8</sup> <http://www.svd-asd.org>

<sup>9</sup> Verbände in folgenden Länder waren dabei vertreten: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Grossbritannien, Island, Irland, Italien, Kroatien, Lettland,

waren die Beitrittsländer Zypern und Malta. Die Anfragen verteilten sich auf 14 eher dokumentarisch orientierte Fachverbände, 9 Fachverbände, die den Archivaren zuzuordnen waren und 50 bibliothekarische Fachverbände. 6 Fachverbände repräsentierten alle drei Ausrichtungen und 15 Fachverbände nahmen für sich das Thema Informationsmanagement als zentral an. Insgesamt antworteten 35 Verbände (37,2%). Es konnten 31 Antworten (33%) für die Auswertung genutzt werden. 9 Antworten waren dokumentarischen Fachverbänden, zwei dem Archivwesen, 17 dem Bibliothekswesen zuzuordnen. Hinzu kamen zwei Antworten von Verbänden, die fachübergreifend tätig sind, und von fünf Fachverbänden aus dem Informationsmanagement<sup>10</sup>.

Aus dem Antwortverhalten lassen sich erste Schlüsse ziehen. Die dokumentarischen Verbände glänzten durch eine hohe Antwortrate, da schon im Projekt DECIDoc und in der ECIA dokumentarische Fachverbände organisiert waren. Sie zeigten natürlich auch beim Folgeprojekt ihr Interesse. Eher enttäuschend war die Beteiligung der archivarischen Fachverbände. Aus den wenigen Antworten ging auch hervor, dass ihr Interesse an einer europaweiten Zertifizierung im Informationswesen eher gering ist.

Neun Antworten beinhalteten die Beschreibungen von Zertifizierungen in einem Land Europas. Bei den neun Antworten gab es allerdings einige Doppelbezüge, bspw. der Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände und des Berufsverbandes Information Bibliothek<sup>11</sup>, so dass schlussendlich sechs vergleichbare Zertifizierungen im Informationswesen betrachtet werden konnten. Von den sechs in den Antworten erwähnten Zertifizierungen bezogen sich drei auf Zertifizierungen von im Projekt CERTIDoc vertretenen Fachverbänden. Von den restlichen drei Zertifizierungen ist eine dem Archivwesen und eine der angewandten Informatik zuzuordnen. Von besonderem Interesse sind die Aktivitäten um die „Chartered Membership“ in Grossbritannien<sup>12</sup>. Die im CERTIDoc-Projekt beteiligten Institutionen haben die Aussagen der zertifizierenden Fachverbände ausserhalb des CERTIDoc-Projektes detailliert analysiert und versucht, diese Erkenntnisse bei der Ausarbeitung des neu zu erarbeitenden Zertifizierungsverfahrens zu berücksichtigen.

Erfreulich war, dass die meisten Verbände sich für eine europaweite Zertifizierung aussprachen (28:2) und dass der grössere Teil der Verbände auch beabsichtigt, eine Zertifizierung in den nächsten Jahren einzuführen (18:6). Als Motivation für das Interesse an einer europaweiten Zertifizierung wurden insbesondere die Abkehr von nationalen Zertifikaten, die Vergleichbarkeit und der Nutzen einheitlicher Standards, die Mobilität der Information Professionals und ein europaweites einheitliches Berufsbild genannt. Als Beispiel, welche Erwartungen mit der Zertifizierung einher gehen, sei die Aussage des Verbands für Informationswirtschaft aus Wien erwähnt<sup>13</sup>:

„Berufsbild, Terminologie und Methodik sollen angeglichen werden. Außerdem soll die Berufskennntnis im In- wie Ausland dokumentiert (A) und vergleichbar sein (B). Damit soll der transnationale Berufswechsel ermöglicht werden.“

---

Litauen, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Tschechische Republik, Serbien, Slowenien, Slowakei, Spanien, Schweden, Schweiz, Ungarn.

<sup>10</sup> [Rittberger & Schmid 2003] enthält eine detaillierte Liste aller angeschriebenen Fachverbände mit Kontaktinformation.

<sup>11</sup> <http://www.bdb-dachverband.de> und <http://www.bib-info.de>

<sup>12</sup> „Chartered Membership“ wird von CILIP (<http://www.cilip.org.uk>) angeboten.

<sup>13</sup> <http://www.viw.at/>

Einig waren sich die antwortenden Fachverbände auch, dass sie eine die verschiedenen Disziplinen des Informationswesens übergreifende Zertifizierung wünschen. Dabei wurden insbesondere das Dokumentations- und Bibliothekswesen genannt (21 bzw. 20 Nennungen), knapp gefolgt von dem Wissensmanagement (17 Nennungen) und dem Archivwesen (14 Nennungen). Neuere Arbeitsgebiete sollten aber auch berücksichtigt werden (11 Nennungen).

Beim Niveau der Kandidaten für die Zertifizierungen hatten die Fachverbände sich für alle Niveaus vom Informationsassistenten bis zum Informationsexperten ausgesprochen, wobei viele Fachverbände das Zertifizierungsverfahren der beiden höchsten Niveaus (Informationsexperten und des Informationsspezialisten) besonders interessierte<sup>14</sup>.

Als Fazit der Umfrage bleibt das grosse Interesse vieler Verbänden an einer europaweiten Zertifizierung, die fachlich übergreifend ist und sich nicht auf einzelne Sparten wie das Dokumentationswesen oder Wissensmanagement beschränkt. Bedauernswert ist die Zurückhaltung archivarischer Verbände, die sich kaum interessiert haben und einer europaweiten Zertifizierung im Informationswesen eher ablehnend gegenüber stehen.

## Handbuch zur Zertifizierung

Im Rahmen des DECIDoc Projektes war eine Handbuch zur Zertifizierung entwickelt worden, welches es auch in einer deutschen Version vorliegt [Graumann et al. 2001]. Das Handbuch bildet die Grundlage der Zertifizierung, da es die einzelnen Kompetenzen im Informationswesen beschreibt. Die insgesamt 33 Kompetenzen waren in fünf Kompetenzgruppen aufgeteilt. Jede Kompetenz kann auf bis zu vier unterschiedlichen Niveaus zertifiziert werden<sup>15</sup>.

Dieses Europäische Zertifizierungshandbuch wird zur Zeit in mehreren Arbeitsgängen überarbeitet. Unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Befragung stehen drei Aspekte im Mittelpunkt der Überlegungen:

1. Von besonderer Bedeutung ist die Integration weiterer nicht speziell dokumentarisch orientierter Berufsverbände ins Projekt. Mit dieser Integration sollen natürlich auch die Kompetenzen im Euroguide so erweitert werden, dass der Euroguide dem Anspruch eines Handbuchs für alle Berufsausrichtungen gerecht wird.
2. Die einzelnen Niveaus wurden in Frankreich auf der einen Seite und in Spanien und Deutschland auf der anderen als unterschiedlich wichtig angesehen. Es stellte sich die Frage, welche Niveaus angeboten werden sollen, was sie bedeuten und wie sie benannt werden sollen?.
3. Den modernen Anforderungen des Informationswesens entsprechend wird eine eigene Kompetenzgruppe für technische Kompetenzen eingerichtet. In dieser Gruppe werden die bisher vorhandenen zwei Kompetenzen zur Informatik und andere technische Kompetenzen eingehen.
4. Die bisherige Strukturierung des Handbuch scheint zumindest überprüfenswert. So fanden sich unter der Gruppe der Kommunikation beispielsweise auch sehr technische,

---

<sup>14</sup> Informationsexperte (20 Nennungen), Informationsspezialist (19), Informationsanalyst (15), Informationsassistent (9)

<sup>15</sup> In Deutschland wurde auf die Zertifizierung des tiefsten Niveaus verzichtet, so dass in Deutschland entgegen dem Originalhandbuch nur drei Kompetenzniveaus für die Kandidaten zur Verfügung standen.

informatiknahe Aspekte. Auch waren die informationsnahen Kompetenzen über drei Kompetenzgruppen verstreut.

### ***Integration anderer Berufsverbände***

Die Integration anderer Berufsverbände und insbesondere die inhaltliche Annäherung im Handbuch an deren besondere Kompetenzen wurde lange diskutiert.

Während der Befragung zu Beginn des Projektes wurden alle interessierten Berufsverbände eingeladen als assoziierte Mitglieder am Projekt teilzuhaben, um eine lose Kooperation zwischen dem Projekt und interessierten Mitgliedern aufzubauen<sup>16</sup>. Die assoziierten Mitglieder sollen über diese Kooperation intensiver am Austausch der Ergebnisse teilhaben und den Fortschritt des Projektes mitgestalten. Um diese Ziele verfolgen zu können, werden die assoziierten Mitglieder regelmässig über Fortschritte im CERTIDoc-Projekt durch die Berichte und die Protokolle der Projektsitzungen informiert.

Neben der formalen Integration anderer Berufsverbände war die inhaltliche Erweiterung des Handbuchs auf insbesondere bibliothekarische Kompetenzen ein wichtiger Bestandteil. Im Mittelpunkt standen die Fragen:

1. Ob die vorhandenen Kompetenzen des Handbuches die wichtigen bibliothekarischen Tätigkeiten und Aufgaben auch repräsentieren.
2. Inwieweit die vorhandenen Kompetenzen allgemein genug formuliert sind, um den bibliothekarischen Anforderungen gerecht zu werden, oder ob sie in Teilen zu speziell (z.B. in Hinblick auf das Dokumentationswesen) formuliert sind.

In Deutschland wurde von der DGI zu diesem Zweck eine Expertenbefragungen mit sechs Personen aus Bibliotheken, Verbänden und Fachhochschulen durchgeführt. Die erhaltenen Antworten waren überwiegend positiv und führten zu dem für die CERTIDoc-Projektgruppe überraschenden Schluss, dass bis auf einige Details<sup>17</sup> sich Information Professionals aus dem Bibliothekswesen durchaus in den Kompetenzen des Euroguides und den darin formulierten Anforderungen wiederfinden können.

### ***Niveaus der Zertifizierung***

Während in Frankreich alle vier im Euroguide vorgesehenen Niveaus der Zertifizierung auch für Kandidaten angeboten werden, wurden in Spanien und Deutschland nur die ersten drei Niveaus zertifiziert. Um diese Freiheit für einzelne Länder weiterhin zu ermöglichen, werden auch in Zukunft vier Niveaus angeboten, die aber nicht unbedingt zur Zertifizierung genutzt werden müssen. Die vier Zertifizierungsniveaus unterscheiden sich durch die beiden folgenden Kriterien:

1. Inwieweit das Wissen sowie das Know-how die konstruktive Nutzung bestimmter Methoden und Systeme des Informationswesens nach sich ziehen. D.h. wie gut man diese Methoden und Systeme kennt und für Informationsdienstleistungen anwenden kann, wie gut man in der Lage ist die Methoden und Systeme für die eigenen Arbeitszwecke und -ziele zu adaptieren, wie gut man sie weiterentwickeln und Informationsdienstleistungen damit erarbeiten kann.

---

<sup>16</sup> Die Liste der assoziierten Mitglieder des CERTIDoc-Projektes findet sich unter <http://www.certidoc.net>

<sup>17</sup> So wurde von den Experten gefordert, dass etwa die Bereiche Dokumentlieferung, Zeitschriften, Verlagswesen, Druck- und Publishingtechniken sowie Bibliotheks- und Mediengeschichte intensiver behandelt werden sollten.

2. Wie hoch die Autonomie bei der Bearbeitung und dem Management von Information ist.

Mit diesen beiden Kriterien, die sich an die Anforderungen aus dem deutschen Handbuch des DEDIDoc-Projektes anschliessen [Graumann et al. 2001; Rittberger et al. 2000] können die unterschiedlichen Zertifizierungsniveaus beschrieben werden. Je besser die beiden Kriterien erfüllt sind, desto höher das Niveau.

Bei der Benennung der Niveaus ergab sich das Problem, dass das Projektteam sich schon für die selbst genutzten Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch auf keine einheitlichen Benennungen einigen konnte. Aus diesem Dilemma heraus definierte man die Benennungen für die vier Zertifizierungsniveaus zunächst in Französisch und überliess es den einzelnen Ländern und ihrer Sprachkompetenz jeweils eigene Benennungen festzulegen. Um die länderspezifischen Bezeichner im europäischen Zertifizierungsprozess zu akzeptieren, müssen offizielle Übersetzungstabellen auf der Homepage der europäischen Zertifizierungsinitiative zur Verfügung stehen. In Tabelle 1 finden sich die französischen Originalbezeichner und die bisher in Deutschland genutzten Bezeichner für die Zertifizierungsniveaus, die aus Kontinuitätsgründen weitergenutzt werden sollen<sup>18</sup>.

	<b>Französisch</b>	<b>Deutsch</b>
<b>Niveau 1</b>	Assistant en information-documentation	Informationsassistent
<b>Niveau 2</b>	Techniciens en information-documentation	Informationsanalytiker
<b>Niveau 3</b>	Manager en information-documentation	Informationsspezialist
<b>Niveau 4</b>	Expert en information-documentation	Informationsexperte

Tabelle 1: Die französischen Bezeichnungen für die vier verschiedenen Zertifizierungsniveaus und die deutschen Pendanten.

### **Neue Kompetenzgruppen**

Um den Anforderungen des Berufes auch für die nächsten Jahre gerecht zu werden, sah es die Projektgruppe als notwendig an, die technischen Kompetenzen stärker zu berücksichtigen. Dabei drängten sich zwei Alternativen auf, wie diese technischen Kompetenzen in das Handbuch eingearbeitet werden könnten:

1. Eine extra Kompetenzgruppe, die diese Kompetenzen enthält.
2. Eine Integration der technischen Kompetenzen in die methodischen und inhaltlichen Kompetenzen. Dies kann bspw. dadurch erreicht werden, dass bei den Publikationstechniken auch die Fähigkeit zu Erstellung von Web-Sites integriert wird.

Während für die Integration sprach, dass damit die technische Kompetenz immer unmittelbar mit der fachlichen zusammenfällt, sprachen für die Trennung zwei wesentliche Gründe. Zum einen waren auch bisher Kompetenzen etwas in der Kompetenzgruppe Management und Organisation von der inhaltlich-methodischen Kompetenz getrennt gewesen, zum anderen ist die Durchdringung der Berufsgruppen mit dem Wissen und Know-how über Informationstechnik nicht vollständig erfolgt. Es besteht daher die Gefahr, dass

<sup>18</sup> In diesem Zusammenhang sei erwähnt, dass die meisten Dokumente zum Projekt zur Zeit nur in Französisch oder eventuelle Englisch existieren und dass die durch den Autoren des Beitrages vorgenommene Übersetzungen daher nur vorläufigen Charakter haben.

Anforderungen aufgestellt werden, die in manchen Tätigkeitsbereichen zwar hilfreich, aber noch nicht notwendig sind. So entschloss sich die Projektgruppe, eine neue Kompetenzgruppe Informationstechnik einzuführen. Um die Unterscheidung im Handbuch zu vereinfachen, wurden die bisherigen Kompetenzgruppen neu benannt, so dass fünf Gruppen definiert werden konnten:

- Kompetenzgruppe 1 “Information”
- Kompetenzgruppe 2 “Technologie”
- Kompetenzgruppe 3 “Kommunikation”
- Kompetenzgruppe 4 “Management”
- Kompetenzgruppe 5 “Zusätzliche Wissensbereiche”

Sogenannte Soft Skill ergänzen die Kompetenzgruppen. Sie werden aber ebenso wie die zusätzlichen Wissensbereiche (z.B. die Kenntnisse aus einer chemischen Ausbildung) nicht evaluiert.

### **Aufteilung der Kompetenzen**

Nachdem die Gruppen neu definiert wurden, konnten auch die einzelnen Kompetenzen überarbeitet werden. Sie wurden den Kompetenzgruppen neu zugeordnet und sofern es notwendig erschien, wurden auch die einzelnen Niveaus der Kompetenzen neu beschrieben. Die neue Aufteilung wird kurz vorgestellt, ohne dass auf die Ebene der Niveaus eingegangen wird. In der folgenden Aufzählung sind die Kompetenzgruppen Information, Technologie, Kommunikation und Management mit den ihnen zugeordneten Kompetenzen beschrieben.

Information:

- I01 Interaktion mit Benutzern und Kunden
- I02 Kenntnis des Berufsfeldes und Umfeldes im Informationswesen
- I03 Anwendung des Informationsrechtes
- I04 Organisation und Speicherung von Information
- I05 Identifikation und Bewertung von Informationsquellen
- I06 Formale Erfassung und inhaltliche Erschließung
- I07 Informationssuche
- I08 Bestandsverwaltung
- I09 Erwerbung
- I10 Archivierung und Aufbewahrung von Dokumenten
- I11 Ausstattung von Informationseinrichtungen
- I12 Informationsvermittlung und -bereitstellung

<b>Technologie</b>	<b>Kommunikation</b>	<b>Management</b>
T01 Computerbasierter Entwurf von Informationssystemen	C01 Mündliche Kommunikation C02 Schriftlicher Ausdruck	M01 Globales Informationsmanagement M02 Marketing
T02 Computerbasierte		



<b>Technologie</b>	<b>Kommunikation</b>	<b>Management</b>
Anwendungsentwicklung	C03 Audiovisuelle Kommunikation	M03 Kundenpflege und –beziehungen
T03 Herstellungs- und Veröffentlichungstechniken	C04 Fremdsprachenkenntnisse	M04 Betriebswirtschaftliche Kenntnisse
T04 Internet Technologie	C05 Herausgeber und Editortätigkeit	M05 Projektmanagement
T05 Informations- und Computertechnologie	C06 Zwischenmenschliche Kommunikation	M06 Qualitätsmanagement
	C07 Innerbetriebliche Kommunikation	M07 Personalmanagement
		M08 Fort- und Weiterbildung

Tabelle 2: Es werden die Kompetenzen für die Kompetenzgruppen Technologie, Kommunikation und Management vorgestellt.

## Prozedur zur Zertifizierung von Information Professionals

Wie aber sollen die Zertifizierungen nun durchgeführt werden. Um dies zu klären wurden zunächst die Prozeduren der sechs aus der Umfrage bekannten Zertifizierungen analysiert und auf Stärken und Schwächen geprüft. In einem längeren Diskussionsprozess einigte man sich innerhalb der Projektgruppe auf ein Verfahren, welches in einem „Réglement général“ und einigen zusätzlichen Dokumenten festgehalten wurde. Folgende Fragen mussten dabei geklärt werden?

1. Wer darf zertifizieren?
2. Wer darf zertifiziert werden?
3. Wie verläuft die Zertifizierung?

Um zu klären, wer zertifizieren darf, muss zunächst geklärt werden, wer diese Frage entscheidet. Jede Gruppe, die sich dazu berufen fühlt, kann in Europa im Informationswesen zertifizieren, sofern sie die aufgestellten Regeln des CERTIDoc-Projektes zur Zertifizierung beachtet. Das CERTIDoc-Konsortium erteilt auf Anfrage die Genehmigung zur Durchführung der Zertifizierung. Das CERTIDoc-Konsortium wiederum besteht aus den Vertretern der Gruppen, die die Zertifizierungen durchführen. Zur Zeit gehören diesem Konsortium die ADBS, DGI und SEDIC an, da sie schon Zertifizierungen durchführen. Sollte sich ein anderer Fachverband entschliessen Zertifizierungen durchführen zu wollen, so wird er auf Antrag in das Konsortium durch Kooption aufgenommen. Er muss die Rahmenbedingungen der Zertifizierung akzeptieren und nachweisen, dass das Verfahren und die beteiligten Personen über ausreichendes Wissen verfügen, um Zertifizierungen regelgerecht und kompetent durchführen zu können. Er muss eine Zertifizierungskommission aus verschiedenen Personen benennen, die die Zertifizierung vor Ort organisieren und die lokalen Besonderheiten festlegen, bspw. ob drei oder alle vier Niveaus zertifiziert werden. Diese Kommission ist für die Budgetierung und die Ernennung der Jurys zur Durchführung der einzelnen Zertifizierungen zuständig.

Welche formalen Voraussetzungen muss ein Kandidat oder eine Kandidatin erfüllen, um sich zertifizieren zu lassen. Dabei galt es zwischen zwei Prinzipien zu wählen. Die eine Möglichkeit der Zulassung erlaubt eine grosse Anzahl formaler und inhaltlicher Kriterien als Bedingung zur Zulassung vorzugeben, um damit ein Sicherungssystem aufzubauen, so dass nur fachlich und inhaltlich gut qualifizierte Personen sich für die Zertifizierung melden. Die

zweite Möglichkeit besteht darin, auf diese formalen Hürden zu verzichten und den Zertifizierungsprozess so zu gestalten, dass nur die fachlich und inhaltlich qualifizierten Kandidaten und Kandidatinnen auch das angestrebte Zertifizierungsniveau erreichen. Das erste Verfahren, welches bspw. bei Zulassungen an Hochschulen für Masterstudien oder Promotionsstudien oft angewandt wird, hat den Vorteil, dass der Auswahlprozess relativ schnell durchgeführt werden kann und dass die Einschätzung klaren, formalen Regeln folgt (z.B. um ein Masterstudium in Informatik zu machen muss ein Bachelor in Informatik vorhanden sein). Im zweiten Modell wird praktisch jedem und jeder die Chance gegeben und die Selektion erfolgt durch Evaluationen und Prüfungen. Da eines der Motive für den Aufbau des Euroguides und der europäischen Zertifizierung die Vielfalt der Vorbildung der Information Professionals ist, ist der Projektgruppe schnell klar geworden, dass formale Voraussetzungen, wie etwas einschlägiges Studium oder Lehre, ein „nice to have“ sind, aber kein „need to have“. Im Regelfall sollte gerade bei den höheren Niveaus auch eine Aus- oder Weiterbildung im Informationswesen vorhanden sein, aber auch hier kann es Ausnahmen von der Regel geben. Natürlich gehört die Notwendigkeit der ausführlichen und detaillierten Dokumentation des Berufslebens und der, sofern vorhanden, einschlägigen Ausbildungen zur Kandidatur dazu.

Die eigentliche Zertifizierung besteht aus drei Teilen. Zuerst müssen die Kandidaten einen Antrag auf Zertifizierung stellen. Es folgt eine formale Prüfung des Antrags und die Zustellung der Zertifizierungsunterlagen. Im zweiten Teil müssen Kandidaten für jede Kompetenz des Euroguides eine Einschätzung ihres eigenen Niveaus vornehmen. Sie müssen diese Einschätzung darlegen und begründen und die entsprechenden Dokumente zur Bestätigung der Einschätzung vorlegen. Diese Prozedur der Autoevaluation mit Hilfe des CERTIDoc-Euroguides bildet den Kern der Zertifizierung. Die Autoevaluation wird von einer durch eine Zertifizierungskommission benannten Jury bewertet. Die Jury hat die Möglichkeit Nachfragen zu stellen und weitere Nachweise anzufordern. Der dritte Teil der Zertifizierung besteht in einem Informationsgespräch. An ihm nehmen die jeweilige Jury und die Kandidaten teil. Es dient zur Bestätigung der Eindrücke aus der Autoevaluation und zur Möglichkeit der Nachfrage durch die Jury bei noch bestehenden Unklarheiten.

Bei erfolgreicher Autoevaluation und Informationsgespräch bestätigt die Zertifizierungskommission den Kandidaten das erreichte Zertifizierungsniveau in Form des Europäischen Zertifikats für Information Professionals.

## **Fazit**

Zur Halbzeit des CERTIDoc-Projektes sind die Projektpartner auf einem guten Weg. Wesentliche Teile der inhaltlichen Arbeit sind getan. Zur Zeit werden der neue Euroguide und die Zertifizierungsprozedur der Fachöffentlichkeit vorgestellt und diskutiert. Ende des Jahres 2004 soll das neue Verfahren dann eingeführt werden, europaweit bekannt gemacht werden und es wird hoffentlich auch von den im Informationswesen Tätigen angenommen.

## **Literatur**

Bruhn, M. (2001). Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Grundlagen, Konzepte, Methoden. Heidelberg: Springer

Corsten, H. (1988). Dienstleistungen in produktions-theoretischer Interpretation. Das Wirtschaftsstudium, 17 Nr.2, 81-87

Graumann, S. (1998). Zertifizierung der Information Professionals in Frankreich. nfd Information - Wissenschaft und Praxis, 50 Nr.4, 87-90

Graumann, S., Rittberger, M. und Köhne, B (2001). Euroguide: Europäisches Zertifizierungshandbuch für Informationsfachleute. Handbuch zur Charakterisierung von Kompetenzprofilen für Informationsfachleute in Europa. Frankfurt am Main: Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis (DGI)

Haller, S. (1998). Beurteilung von Dienstleistungsqualität: dynamische Betrachtung des Qualitätsurteils im Weiterbildungsbereich. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag

Meyer, A & Mattmüller, R. (1987). Qualität von Dienstleistungen. Entwurf eines praxisorientierten Qualitätsmodells. Marketing, 9 Nr.3, 187-195

Meyriat, J. (1998). Qualifikation und Zertifizierung von Information Professionals in acht europäischen Ländern. Versuch eines vergleichenden Überblicks. nfd - Zeitschrift für Informationswissenschaft und -praxis, 49 Nr.2, 83-89

Rittberger, M., Köhne, B., Graumann, S., Högemeyer, S., Lankenau, I., und Womser-Hacker, C. (2000). Das Projekt DECIDoc in Deutschland. Anpassung des Handbuchs und erste Evaluierung des Zertifizierungsverfahrens. nfd Information - Wissenschaft und Praxis, 51 Nr.3, 147-156

Rittberger, M. & Schmid, M. (27.5.2003). Certification of Information Professionals in Europe. CERTIDoc Project: Inquiry. Datum: 27.5.2003,  
[http://marc.rittberger.ch/pubs/Report\\_Inquiry\\_Phase1\\_DGI\\_Associations.pdf](http://marc.rittberger.ch/pubs/Report_Inquiry_Phase1_DGI_Associations.pdf)

Rittberger, M. & Schmid, M. (27.5.2003). Certification of Information Professionals in Europe. CERTIDoc Project: Inquiry. Datum: 27.5.2003,  
[http://marc.rittberger.ch/pubs/Report\\_Inquiry\\_Phase1\\_DGI\\_Associations.pdf](http://marc.rittberger.ch/pubs/Report_Inquiry_Phase1_DGI_Associations.pdf)