

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

### Checkliste für Bibliothekspraktika von I+D-Lernenden gültig ab Lehrbeginn 2015

Viele Bibliothekarinnen und Bibliothekare standen schon vor der Frage: Wie baue ich ein Bibliothekspraktikum für I+D-Lernende auf, die in Lehrbetriebe kommen und sich in relativ kurzer Zeit in die Eigenheiten einer Bibliothek einarbeiten müssen? Welche bibliothekarischen Fragen sollte ein/e künftige/r Fachfrau/Fachmann I+D schon einmal gehört haben? Welche Arbeiten kann eine Lernende während ihres Praktikums konkret in einer Bibliothek erledigen?

Der vorgeschlagene Plan soll den Bibliotheken helfen, ihren Ausbildungsauftrag wahrzunehmen – auch wenn die personellen Ressourcen nicht gross sind – und den Auszubildenden einen breiten praktischen Einblick in die Bibliotheklandschaft zu ermöglichen. Er ist primär auf I+D-Lernende ausgerichtet, die ihre Lehre in einem Archiv oder einer Dokumentationsstelle machen und in einer Bibliothek ein Praktikum absolvieren wollen.

Das Bibliothekspraktikum von I+D-Lernenden sollte im Minimum 6-8 Wochen oder 18-24 Tage dauern.

Ausgangslage ist der Bildungsplan I+D und die Lerndokumentation. Die Checkliste ABD ist eine Zusammenfassung aus diesen zwei Dokumenten. Die Berufsbildner/innen stellen auf Grund der Lerndokumentation und des betriebseigenen Ausbildungsplans die Leistungsziele zusammen, die die Lernenden nicht 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 sind bibliotheksspezifische Aspekte zu beachten. Die für Bibliotheken charakteristischen Formen des Bestandsaufbaus und -erhaltung, der Erschliessung und Vermittlung sollen den I+D-Lernenden nahe gebracht werden.

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

**Checkliste ABD (Archiv Bibliothek Dokumentation)**

<b>Ziel</b>		<b>Geeigneter Praktikumsbetrieb zum Erwerb fehlender Berufskennnisse</b>
<b>1</b>	<b>Erwerben / Übernehmen</b>	
1.2	Bestellen	• in Bibliotheken
1.3	Eingangskontrolle	• in Bibliotheken • in Archiven (in beiden Bereichen verschieden)
<b>2</b>	<b>Erschliessen</b>	• für jede ABD-Stelle spezifisch
<b>3</b>	<b>Aufbewahren / Erhalten</b>	• in Archiven und grossen Bibliotheken
3.2	Konservierungspolitik	• in ABD-Stellen Verschiedene Ordnungssysteme, Benutzungskriterien, Kriterien und Lagerarten für Langzeitarchivierung kennenlernen.
3.3	Ausscheiden Kassieren	• in Archiven • in grossen Bibliotheken • in Dokumentationsstellen
<b>4</b>	<b>Informations- und Reproduktionstechnik</b>	
4.1	Reproduktionstechnik	• in Archiven • grossen Bibliotheken Handhabung von verschiedenen technischen Hilfsmitteln, Geräte der I+D Welt, Digitalisieren von Daten, Datenübernahme, Konvertieren von Daten kennenlernen.
4.2	Informations- und Kommunikationstechnik	Anwendung von E-Services, soziale Netzwerke als geschäftliche Kommunikationsmöglichkeit kennenlernen
<b>5</b>	<b>Interne und externe Kommunikation</b>	
5.1	Vermittlung von Angeboten	• in allgemeinen öffentlichen Bibliotheken • Schulbibliotheken
5.2	Fremdsprachen	Möglichkeit für ein Fremdpraktikum im franz.- oder / und englischsprachigen Raum
7	Recherche	• in Dokumentationen • in grossen Bibliotheken, Fachbibliotheken Ausführen von bibliographischen und thematischen Recherchen. Kennenlernen von möglichst vielen Datenbanken, Portalen und Katalogen.

Massgebend für die Ausbildung von I+D-Lernenden 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/>
- c) die Lerndokumentation (erläutert diejenigen Leistungsziele, die laut Bildungsplan, S. 7 ff., im Betrieb vermittelt werden müssen):  
<http://www.ausbildung-id.ch/dokumente/>

Erläuterungen und Beispiele zu den einzelnen Leistungszielen finden sich in der oben genannten Lerndokumentation.

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>	<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 1.1.5:</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.</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.</p>
<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 Alphe</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, Fachgebietsbetreuer)</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>  <u>Leistungsziel 3.2.3:</u> achtet darauf, dass das Ordnungssystem der Informationsträger eingehalten wird und stellt diese nach der 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.  <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.</p> <p><b>Richtziel 3.3: „Ausscheiden/Kassieren“</b>  <u>Leistungsziel 3.3.3:</u> entsorgt die Informationsträger und berücksichtigt dabei den Daten- und Umweltschutz gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>
<b>Ausscheiden</b> AöB Bestandespflege Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scheidet auf Grund des Kriterienkatalogs Medien aus und entsorgt sie fachgerecht</li> </ul>	
<b>4 INFORMATIONS- UND REPRODUKTIONSTECHNIK</b>		
<b>Technische Dienstleistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktische Bedienung technischer Geräte zeigen: Zum Beispiel: Selbstverbuchungsgeräte, Tablets, Mikrofichen-/Mikrofilm-Lesegeräte, Scanner</li> </ul>	<p><b>Richtziel 4.1: Reproduktionstechnik</b>  <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.</p>

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
<b>Konvertieren</b> Umgang mit elektronischen Daten und dauerhafte Aufbewahrung	<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>	
<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> <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>	<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.
<b>5 INTERNE UND EXTERNE KOMMUNIKATION</b>		
<b>Vermittlung von Angeboten</b> <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>• 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</li> </ul>	<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.
<b>Animation, Öffentlichkeitsarbeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausstellungen mitgestalten</li> </ul> Veranstaltungen (Lesungen, usw.)	<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>• hilft mit bei der Aktualisierung und Gestaltung von On-line Angeboten</li> </ul>	<u>Leistungsziel 5.1.3:</u> aktualisiert nach Anleitung die im Betrieb eingesetzten Informationsmittel wie Flyer, Website und Social Media.
<b>Fremdsprachen</b> Fremdpraktikum im jeweiligen Sprachraum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• berufsspezifisches Fachvokabular</li> <li>• Einfache Gespräche führen</li> <li>• Katalogisieren von fremdsprachiger Literatur</li> </ul>	<u>Leistungsziel 5.2.3:</u> Setzt ihre/seine Fremdsprachenkenntnisse im Kontakt mit Partnern und Kunden situations- und adressatengerecht (zweite Landessprache und Englisch) ein. <u>Leistungsziel 5.2.4:</u> wendet die berufliche Fachter-

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
		minologie in der zweiten Landessprache und im Englischen an.
<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>• Suchmaschinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kataloge, Nachschlagewerke, Datenbanken 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 Verwertbarkeit.</p>
<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><b>Richtziel 7.2: „Rercheanfrage 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.</p>

Ausbildungsthemen	Praktische Tätigkeiten	Leistungsziel Bildungsplan
		<p><u>Leistungsziel 7.3.4:</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>
<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>