

Competenties van reference librarians nu en in de toekomst

Zoals zoveel beroepen is ook dat van informatiespecialisten onderhevig aan veel veranderingen. Onder invloed van alomtegenwoordige internettoegang en het gebruik van zoekmachines en sociale media op het web, neemt de informatiebalie bij hogeschool- en universiteitsbibliotheken al lang niet meer de centrale plek in die deze tien jaar geleden had. Jos van Helvoort rapporteert over de eisen die het 'reference work', naar de mening van vakreferenten en informatiespecialisten zelf, vandaag de dag en in de nabij toekomst aan hen stelt.

Jos van Helvoort

De gegevens die hier gepresenteerd worden, komen voort uit een online enquête die onderdeel was van een groter, internationaal vergelijkend onderzoek naar de gewenste competenties van reference librarians.* In deze bijdrage beperk ik me tot de uitkomsten van het onderzoek in Nederland. De resultaten voor het internationaal vergelijkend onderzoek zullen naar verwachting in het najaar van 2012 in een Engelstalig journal worden gepubliceerd.

In het internationale onderzoek wordt gesproken over competenties van 'reference librarians' maar voor de situatie in Nederland is deze functiebenaming moeilijk hanteerbaar. Traditioneel wordt deze vertaald als 'inlichtingenfunctionaris', maar die term is inmiddels al lang niet meer in gebruik (zie ook IFLA 2006).

'Online zoeken is de belangrijkste ict-skill'

Functiebenamingen die wel vaak worden gebruikt, zijn 'vakreferent' (met name bij universiteitsbibliotheken) en 'informatiespecialist'. In de Nederlandstalige variant van de online vragenlijst is dat probleem opgelost door in de inleiding aan te geven dat het gaat om 'die functionarissen, werkzaam in bibliotheken van universi-

teiten of hogescholen, die onderzoekers, docenten en studenten aan hun instelling ondersteunen in het gebruik van wetenschappelijke (vak)informatie'. Vervolgens is aangegeven dat in het vervolg van de enquête korthedshalve de term 'informatiespecialist' zou worden gebruikt voor alle bedoelde functies waar dit type werkzaamheden wordt verricht.

Dit voorbeeld maakt duidelijk dat de Engelstalige vragenlijst van het internationale onderzoek niet alleen moest worden vertaald naar de Nederlandse taal, maar dat er ook een 'vertaling' nodig was naar de Nederlandse situatie. Dit lastige karwei is in samenspraak gedaan met Josje Calff die in 1999 rapporteerde over een soortgelijk onderzoek in Nederland en daarbij ook al inging op de verwarring rond de functiebenamingen.

Wie is...



Jos van Helvoort werkt als hogeschool-docent aan de opleiding IDM van De Haagse Hogeschool. Daarnaast doet hij onderzoek naar informatievaardigheden in het hoger onderwijs en is hij lid van de FOBID-Opleidingscommissie. Dit artikel is geschreven op persoonlijke titel.

Vragen en respondenten

In de enquête is onder andere gevraagd naar drie soorten vaardigheden die, naar de mening van de respondenten, van belang zijn voor hun huidige functie als informatiespecialist: algemene vaardigheden en kwalificaties (te kiezen uit een lijst van negentien, zie tabel A op pagina 28), ict-vaar-



**‘Bibliotheek-
administratieve
werkzaamheden
zijn minder relevant
geworden’**

onderzoek en is ten behoeve van het internationale onderzoek toegevoegd. De betrekkelijk hoge score voor deze antwoordmogelijkheid in het Nederlandse onderzoek is een aanwijzing dat het verzorgen van opleidingen en instructies door de Nederlandse informatiespecialisten inmiddels als onderdeel van hun takenpakket wordt gezien.

Foto's: Melle de Winter

TU Delft, Library of Architecture

digheden (te kiezen uit een lijst van acht, zie tabel B) en (inter)persoonlijke vaardigheden (te kiezen uit een lijst van veertien, zie tabel C). Daarna volgde een vergelijkbare set van vragen waarin gevraagd werd naar het belang van dezelfde vaardigheden voor hun functie in de komende tien jaar. Ten slotte werd een open vraag gesteld naar de belangrijkste zaken die men de afgelopen jaren heeft zien veranderen. Honderdtwintig respondenten hebben de vragen met betrekking tot de vaardigheden en kwalificaties ten behoeve van het huidige werk beantwoord. Deze 120 respondenten kunnen worden verdeeld over drie groepen: 51 van hen waren werkzaam aan een UB, 48 aan een hogeschoolbibliotheek en 21 elders.

Uitkomsten

Welke competenties en vaardigheden vinden de respondenten op dit moment van belang voor het werk van een informatiespecialist? Figuur 1 (zie pagina 28) geeft de vijf algemene vaardigheden en kwalificaties die het vaakst zijn genoemd. De drie meest genoemde kwalificaties vormen ook de topdrie in het Amerikaanse onderzoek van Laura Saunders (zie voetnoot). Beheersing van een vreemde taal scoort in het Amerikaanse onderzoek veel lager, maar dat is te verklaren met het gegeven dat Engels de voertaal in het wetenschappelijke communicatieproces is. Pedagogisch inzicht en didactische vaardigheden ontbraken als optie in het Amerikaanse

Verschillen

Een andere interessante vraag is die naar verschillen tussen de drie onderscheiden groepen respondenten. In het overzicht van de vijf meest genoemde kwalificaties in figuur 1 komt geen enkele antwoordoptie voor op het gebied van vooropleiding. Informatiespecialisten werkzaam aan hogeschoolbibliotheeken noemen die echter wel binnen hun topdrie. Velen van hen hechten aan een (bachelor)opleiding op het gebied van bibliotheek- en informatiewetenschappen (veertig keer genoemd; 83,3 procent), terwijl informatiespecialisten uit de UB's dit slechts zeventien keer noemen (33,3 procent). Statistisch gezien gaat het hier dan ook om een zeer significant verschil tussen deze twee groepen respondenten.

‘Gebruik van social media is erg belangrijk’

Figuur 1.



Vaakst genoemde kwalificaties voor het huidige werk van een informatiespecialist

Omgekeerd noemen informatiespecialisten bij UB's vaak een masteropleiding (anders dan bibliotheek- en informatiewetenschappen) terwijl dat veel minder vaak wordt genoemd door informatiespecialisten die werkzaam zijn aan hogeschoolbibliotheken of elders.

Andere kwalificaties die significante verschillen tussen de drie doelgroepen opleveren, zijn beheersing van een vreemde taal (vooral genoemd door UB-respondenten), kennis van catalogiseren (juist weinig genoemd door UB-respondenten) en pedagogisch inzicht en didactische vaardigheden (relatief weinig genoemd door respondenten die werkzaam zijn bij een niet-onderwijsinstelling).

Andere skills

De belangrijkste ict-skill voor informatiespecialisten is volgens de respondenten

(zoals te verwachten) het online zoeken (figuur 2). Naast het onderhouden van webpagina's met bronnen, nieuws en instructies is het gebruik van social media tegenwoordig erg belangrijk volgens de respondenten van deze survey. Dit wordt dan ook veel vaker genoemd dan vraagbeantwoording via chat of SMS (negentien keer genoemd). Met betrekking tot ict-skills zijn er geen significante verschillen op te merken tussen de drie verschillende doelgroepen.

Van de persoonlijke vaardigheden worden die op het gebied van mondelinge en schriftelijke communicatie het vaakst genoemd (110 respectievelijk 103 keer). Informatiespecialisten hechten duidelijk veel waarde aan dergelijke (inter)persoonlijke vaardigheden want behalve deze twee werden ook de opties 'luistervaardigheid', 'makkelijk benaderbaar' en het 'onderhouden van betrekkingen met

collega's uit de eigen organisatie' meer dan 90 keer genoemd.

Wat is er veranderd?

Op de open vraag naar zaken die men de afgelopen vijf tot tien jaar heeft zien veranderen, wordt uiteraard de overgang van print naar digitaal genoemd. De functie is echter ook veel minder bureaugebonden geworden. Veel respondenten geven aan dat ze nog wel degelijk individuele vragen en verzoeken afhandelen, maar dat dat nu vooral digitaal gebeurt via e-mail, sociale media en mobiele kanalen ('virtual reference'). Daarnaast wordt veel proactiever gewerkt door 'bronnenknoppen' klaar te zetten op digitale platforms en het online publiceren van 'tutorials'. De klanten willen bij voorkeur immers zelf hun informatie zoeken.

De verandering die het vaakst genoemd wordt, is echter de toegenomen aandacht voor het verzorgen van opleiding en instructie en andere vormen van 'embedded librarianship'. Een voorbeeld van dat laatste is deelname aan onderzoek waarbij de informatiespecialist (al of niet op projectbasis) deel uitmaakt van het researchteam (zie ook Carlson & Kneale 2011). Bibliotheekadministratieve werkzaamheden (vooral cataloguswerk) en collectievorming zijn voorbeelden van taken waarvan respondenten zeggen dat ze minder belangrijk zijn geworden.

Competenties voor de toekomst

In de survey werd niet alleen gevraagd naar belangrijke competenties voor het

A Algemene vaardigheden en kwalificaties waaruit kon worden gekozen

- ☐ Een opleiding in bibliotheek- en informatiewetenschappen op bachelorniveau
- ☐ Een andere opleiding op bachelorniveau
- ☐ Een opleiding in bibliotheek- en informatiewetenschappen op mastersniveau
- ☐ Een andere opleiding op mastersniveau
- ☐ Budgetteren
- ☐ Beheersing van een vreemde taal
- ☐ Marketing
- ☐ Leidinggevende ervaring
- ☐ Ervaring met het doen van onderzoek / publiceren
- ☐ Kennis van catalogiseren
- ☐ Kennis van toetsing en beoordeling
- ☐ Klantgerichtheid en een dienstverlenende instelling
- ☐ Bekendheid met gedrukte naslagwerken en bibliografieën
- ☐ Bekendheid met elektronische naslagwerken en bibliografieën
- ☐ Vaardigheid in het zoeken in informatiebestanden
- ☐ Onderhandelingsvaardigheden (bijvoorbeeld met aanbieders van diensten)
- ☐ Kennis van actueel nieuws
- ☐ Interviewvaardigheden (met name 'reference interview')
- ☐ Pedagogisch inzicht en didactische vaardigheden

B ICT-vaardigheden waaruit kon worden gekozen

- ☐ Online zoeken
- ☐ Programmeren
- ☐ Webdesign
- ☐ Onderhoud van webpagina's
- ☐ Gebruik van social media (blogging, Twitter, Facebook, MySpace)
- ☐ Oplossen van hardwareproblemen
- ☐ Oplossen van softwareproblemen
- ☐ Chatten / SMS'en

C Persoonlijke vaardigheden of persoonskenmerken waaruit kon worden gekozen

- ☐ Goede mondelinge communicatie
- ☐ Goede schriftelijke communicatie
- ☐ Luistervaardigheid
- ☐ Kunnen samenwerken in teams
- ☐ Makkelijk benaderbaar
- ☐ Doceervaardigheden
- ☐ (Intrinsieke) persoonlijke motivatie
- ☐ Stressbestendigheid
- ☐ Goede betrekkingen onderhouden met collega's uit de eigen organisatie
- ☐ Goede betrekkingen onderhouden met collega's van andere (bibliotheek)organisaties
- ☐ Conflicthantering
- ☐ Aanpassingsvermogen/flexibiliteit
- ☐ Gevoel voor humor
- ☐ Organisatiebewustzijn

huidige werk maar ook naar belangrijke vaardigheden en kwalificaties voor het werk in de komende tien jaar. Deze vragen werden door 110 respondenten beantwoord (45 UB, 44 hogeschool, 21 elders) en hun antwoorden zijn vergeleken met de antwoorden van dezelfde 110 respondenten op de vragen met betrekking tot het hedendaagse werk.

Het algemene beeld is dat er weinig verschillen zijn. Kwalificaties en vaardigheden die voor het huidige functioneren het vaakst worden genoemd, worden ook het meest genoemd voor de toekomstige taakuitoefening. Dat geldt zowel voor algemene vaardigheden en kwalificaties als voor de ict-vaardigheden en de (inter)persoonlijke vaardigheden.

De belangrijkste uitzondering op dit algemene beeld is het belang dat informatiespecialisten van hogeschoolbibliotheken hechten aan een bacheloropleiding op het gebied van bibliotheek- en informatiewetenschappen. Van de 37 respondenten uit deze groep die vinden dat zo'n opleiding van belang is voor het huidige werk, zijn er 13 die menen dat dat voor het toekomstige werk niet zal gelden. Andersom is er geen enkele respondent die het voor het huidige werk niet belangrijk vindt en voor de toekomst wel.

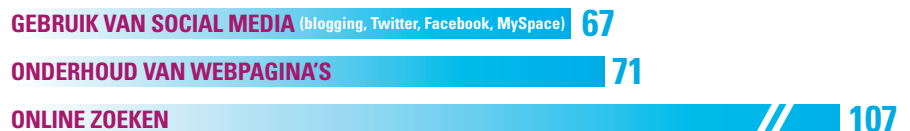
Een tweede opvallende constatering is dat informatieprofessionals die werkzaam zijn bij UB's (anders dan hun collega's van hogeschoolbibliotheken) voor het toekomstige werk minder vaak het belang van pedagogisch inzicht en didactische vaardigheden noemen dan voor het huidige werk (23 respectievelijk 32). Een verklaring zou kunnen zijn dat de collega's van de UB's in de toekomst meer een regisserende rol voor informatiespecialisten zien weggelegd dan een uitvoerende.

Op het gebied van ict-skills valt vooral op dat bekendheid met het gebruik van sociale media bij het toekomstige functioneren nog veel vaker wordt genoemd dan bij het tegenwoordige functioneren (verschuiving van 67 naar 84).

Conclusies

Hoewel informatiespecialisten vandaag de dag ook producent zijn van informatieoverzichten en (zoek)handleidingen voor specifieke gebruikersgroepen (bijvoorbeeld in de vorm van 'vertical portals' en wiki's), blijft het directe contact met indi-

Figuur 2.



Vaakst genoemde ict-skills voor het huidige werk van een informatiespecialist

viduele gebruikers (zoals ook Gilson 2011 constateert) een belangrijk aspect van het dagelijkse werk. De communicatiekanalen die worden gebruikt zijn echter steeds vaker digitaal waarbij naast e-mail en chat, sociale media als Facebook en Twitter een grote rol opeisen. Behalve aan het volgen van 'nieuws' kan daarbij gedacht worden aan het gebruik van zo'n kanaal voor promotie en marketing maar inmiddels worden Facebookpagina's door bibliotheken ook gebruikt voor het aanbieden van de diensten zelf in een omgeving waarvan men weet dat veel gebruikers er zich bevinden. Een goed voorbeeld daarvan is de Facebookpagina van de Bibliotheek Universiteit van Amsterdam (www.facebook.com/BibliotheekUvA) die de bibliotheekcatalogus in de vorm van een widget en een chatfunctie aanbiedt. Een tweede voorbeeld is het gebruik van Twitter voor het beantwoorden van referenvragen door middel van publiek toegankelijke tweets, al is daarbij natuurlijk wel een privacydilemma aan de orde (Steiner 2009, p. 5). In het onderzoek waarvan hier verslag werd gedaan, geven respondenten aan dat sociale media steeds belangrijker worden maar helaas wordt niet duidelijk in hoeverre zij er al op dergelijke innovatieve manieren gebruik van maken. Respondenten geven wel aan dat ze tegenwoordig veel meer tijd besteden aan het geven van opleiding en instructie. In de literatuur wordt echter de interessante vraag opgeworpen of informatiespecialisten op die didactische taak wel voldoende zijn voorbereid (zie bijvoorbeeld Bronstein 2011, p. 805). In het licht van de constatering hierboven dat informatie-

'Direct contact met individuele gebruikers blijft belangrijk aspect van het dagelijkse werk'

specialisten bij hogeschoolbibliotheken voor het toekomstige werk minder belang hechten aan een bacheloropleiding in het informatievak, dringt de vraag zich op of de IDM-opleidingen (ook al is hun doel breder dan het opleiden van reference librarians) hun curricula niet juist op dit didactische aspect zouden moeten versterken. <

* Het internationale onderzoek bouwde op zijn beurt voort op een Amerikaans onderzoek van Laura Saunders dat inmiddels als preprint op het web is te raadplegen (Saunders 2012).

Aangehaalde literatuur

- J Bronstein, J. (2011). The role and work perceptions of academic reference librarians: a qualitative inquiry. *Portal: Libraries and the Academy*, 11 (3), 791-811.
- J Calff, J. (1999). De vakreferenten onder druk door ICT. *InformatieProfessional*, 3 (4), 24-27.
- J Carlson, J. & Kneale, R. (2011). Embedded librarianship in the research context: navigating new waters. *College & Research Libraries News*, 72 (3), 167-170. Geraadpleegd op 15 januari 2012 op crln.acrl.org/content/72/3/167.
- J Gilson, T. (2011). Reference services today and tomorrow. *Searcher*, 19 (7), 32-35.
- J IFLA (2006). *Richtlijnen voor digitale inlichtingen* (Vertaald door Josje Calff). Laatste update: 7 februari 2006. Geraadpleegd op 20 januari 2012 op archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-nl.htm.
- J Saunders, L. (2012). Identifying core reference competencies from an employers' perspective. *College & Research Libraries*. Accepted paper. Geraadpleegd op 26 december 2011 op [crl.acrl.org/content/early/2011/08/26/crl-281-short](http://crln.acrl.org/content/early/2011/08/26/crl-281-short).
- J Steiner, H. (2009). Reference utility of social networking sites: options and functionality. *Library Hi Tech News*, 2009 (5/6), 4-6.