

Europsko vijeće informacijskih i dokumentacijskih udruga (ECIA)

EUROPRIRUČNIK I&D

VOLUMEN 1.

Znanja i odlike europskih stručnjaka
za informacije i dokumentaciju

Drugo izmijenjeno izdanje

Pripremljeno uz pomoć Europske komisije
u okviru programa Leonardo da Vinci

HID
2005.

Naslov izvornika:

EUROGUIDE LIS

Volume 1

Competencies and aptitudes for European information professionals

ISBN 2-84365-073-9 – ISSN 1263-9265

Volume 2

Levels of qualification for European information professionals

ISBN 2-84365-074-7 – ISSN 1263-9265

© Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS), Paris – 2004

Nakladnik: Hrvatsko informacijsko i dokumentacijsko društvo (HID)

Za nakladnika: Tibor Tóth

© Hrvatsko informacijsko i dokumentacijsko društvo (HID)

Hrvatske bratske zajednice 4

10000 Zagreb

Prijevod: Neda Banić

Prijevod s engleskog uz dozvolu Association des professionnels de l'information et de documentation (ADBS), Paris, vlasnika autorskih prava

Digitalno izdanje. Ispisivanje dozvoljeno samo za osobnu upotrebu.

ISBN 953-99965-0-3 (cjelina)

ISBN 953-99965-1-1 (vol. 1)

ISBN 953-99965-2-X (vol. 2)

Sadržaj

Predgovor hrvatskom izdanju	4
Predgovor	5
Vodič za korisnike <i>Europriručnika</i>	9
Pregled područja znanja i glavnih odlika	
Pregled	13
▪ Struka u razvoju	13
▪ Kome je priručnik namijenjen ?	15
▪ Stručna znanja: područja i skupine	16
▪ Razine znanja	18
▪ Tražene odlike	19
▪ Koje su odlike "glavne"?	21
▪ Mjesto odlika u struci	22
▪ Odlike kao elementi znanja	23
▪ Na kraju	24
I – Područja znanja	27
Popis područja	28
▪ Skupina I – Informacije	29
▪ Skupina T – Tehnologije	55
▪ Skupina K – Komunikacija	67
▪ Skupina U – Upravljanje	83
▪ Skupina Z – Ostala znanja	101
II – Tražene odlike	105
Popis dvadeset glavnih odlika	107
Glosarij	111
Kazalo	115
Zahvale	127

Predgovor hrvatskom izdanju

Ovi priručnici vrlo sustavno i koncizno opisuju znanja i odlike koje europski informacijski stručnjaci trebaju imati. Istovremeno su osnovni, neophodni dokumenti za svakog informacijskog stručnjaka ako ima namjeru prijaviti se za polaganje europskog stručnog ispita u cilju dobivanja europskog certifikata. Za sada je to moguće obaviti samo na njemačkom, španjolskom, francuskom ili engleskom jeziku, ali je prijevod ovih dokumenata jedan od preduvjeta da se takvi ispiti počnu polagati i u Hrvatskoj.

Hrvatsko informacijsko i dokumentacijsko društvo svjesno je činjenice da se mora uključiti u sustav europskih vrijednosti, te domaći informacijski stručnjaci, članovi HID-a, ali i ostali informacijski stručnjaci, svoje stručne kvalifikacije, stečene prvenstveno samoobrazovanjem, mogu meritorno dokazati pomoću ovakvih međunarodno postavljenih kriterija. Ako pak netko i ne želi steći formalni certifikat, pomoću ovih priručnika može sam ocjeniti i procijeniti svoju stručnu kvalifikaciju i na taj način bolje upoznati sebe.

U Hrvatskoj već dugo osjećamo potrebu za ovakvim priručnikom ali malena zajednica informacijskih stručnjaka nije imala snage izraditi takvo nešto. Sada imamo dokument koji su izradili vrhunski stručnjaci iz vodećih profesionalnih informacijskih udruga Europske Unije.

Zahvalni smo ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION – ADBS <http://www.adbs.fr/> jer su nam besplatno dozvolili prevođenje i objavljivanje ovih priručnika u digitalnoj verziji. Posebno smo zahvalni gospodinu **Jean Meyriat**, počasnom predsjedniku ADBS, te gospođi **Agnes Grebot**, članici ADBS za svesrdnu pomoć u ishođenju dozvole za prijevod i razjašnjenje cijelog sustava polaganja ovakvog stručnog ispita. Moramo izraziti našu zahvalnost i Nedi Banić za kvalitetan i brz prijevod i oblikovanje priručnika.

Tibor Tóth

Predgovor



Ovo drugo izdanje priručnika o znanjima koje trebaju imati stručnjaci za informacije i dokumentaciju, kao i prvo izdanje od prije pet godina, zajedničko je djelo koje je potaknulo Europsko vijeće informacijskih i dokumentacijskih udruga (ECIA) (vidi str. 7). Danas Vijeće čini devet profesionalnih udruga iz približno jednakog broja zemalja Europske unije.

Godine 1997. ECIA je dala poticaj za projekt DECIDoc "Développer les Eurocompétences pour l'information et documentation – Razviti europska znanja za područje informacija i dokumentacije". Projekt je predložila Komisiji Europske zajednice koja je prihvatila njegovo djelomično financiranje u okviru programa Leonardo da Vinci. Šest članica ECIA-e pristale su biti partneri u konzorciju, koji je bio zadužen za realizaciju projekta. Njima su se pridružile nacionalne profesionalne udruge iz još tri europske zemlje. Upravljanje projektom pripalo je francuskoj udruzi ADBS.

Projekt DECIDoc trajao je od kraja 1998. do prvih tjedana 2001. U prvoj od tri glavne faze u tijeku ove tri godine realiziran je sveeuropski inventar znanja, kojima se služe informacijski stručnjaci u svojim raznim aktivnostima. Na tom su se prvom elementu temeljili sljedeći koraci, a na njega se oslanjao i cjelokupni projekt. Treba dodati da je realizacija popisa znanja bitno olakšana zahvaljujući ranijem iskustvu ADBS-a na tom području. Naime, između 1995. i 1998., prije nego je potaknuo europski projekt, ADBS je već realizirao i izdao nekoliko nacionalnih priručnika o tipičnim zanimanjima ili znanjima. Veličina europskog projekta zahtijevala je novu perspektivu kao i potrebu da se karakteristike koje su isključivo nacionalne sagledaju u odnosu prema vrijednostima koje su zajedničke različitim zemljama.

Autori *Europriručnika* iz 1999. godine vrlo su brzo shvatili da nisu otišli dovoljno daleko; "europski" karakter znanja koja su identificirali nije bio dovoljno jasan niti dovoljno temeljit. Trebala im je prilika da prodube analizu i dodatno objasne neka središnja pitanja. Ponajprije, znali su da će njihov posao zastarjeti čim rezultati budu objavljeni. Razlog za postojanje i korist od ovakvog priručnika sastoje se u tome što on opisuje i vjerno odražava realnost određenog trenutka, tj. trenutka kada je napisan. Priručnik ne opisuje budućnost, premda oni koji su zaduženi za obrazovanje imaju pravo zaključivati kakvi će biti budući stručnjaci i što će se od njih očekivati za pet ili deset godina da bi svoje studente mogli pripremiti da zauzmu mjesta koja ih čekaju. To im je čak i dužnost kad sastavljaju nastavne planove. Priručnik nije sredstvo za predviđanje, niti treba odražavati realnost prošlosti. Živimo u svijetu koji se brzo mijenja, javljaju se inovativne tehnologije koje atribut

"nove" nose tek nekih pet-šest godina prije no što se u muzeju tehnologija pridruže onima o kojima govorimo s poštovanjem, ali ih više ne rabimo.

Drugim riječima, priručnik poput ovoga ne može odigrati pravu ulogu ako se stalno ne potvrđuje uporabom i ako ga se neprekidno ne osuvremenjuje. Udruge odgovorne za izdanje *Europriručnika* iz 1999. godine bile su toga svijesne, i od 2000. godine počele su raditi na izgradnji sustava za praćenje razvoja informacijske profesije i znanja koje ona traži. Stalni odbor za nadopunu *Europriručnika* također je bio zadužen za prikupljanje zahtjeva i prijedloga mogućih korisnika da bi mogao brzo unijeti ispravke i promjene u najnovije izdanje, odnosno da bi priredio novo izdanje.

Ovaj je sustav počeo funkcionirati kako treba tek krajem 2002. Pomogao mu je jedan drugi projekt koji je tada započet, projekt CERTIDoc: "Pour la certification européenne des professionnels de l'information-documentation – Europske diplome za informacijske stručnjake i dokumentaliste", za koji je bilo nužno načiniti suvremeni priručnik o znanjima. Tako je ocjena znanja kandidata za diplomu jedna od glavnih namjena priručnika o znanjima, makar je bio zamišljen tako da služi u druge svrhe koje si međusobno nipošto ne smiju štetiti. Stalni odbor za dopunu *Europriručnika*, kao neovisna organizacija koja djeluje u okrilju ECIA-e i koju financijski pomažu udruge-članice s kojima surađuje (ABD/BVD, ADBS, ASLIB i DGI), shvatio je da mora reagirati na ovaj zahtjev i započeo je radom.

Na početku se jednostavno radilo o tome da se verzija osuvremeni, da se isprave greške i nespretnosti u verziji iz 1999. godine, kao i da se revidira terminologija u skladu s novim tehnologijama i metodama rada. Međutim, radne skupine koje su za to bile zadužene ubrzo su zaključile da nije dovoljno imati zadovoljavajući alat i prihvatile su se temeljitije prerade sve dok u proljeće 2003. Stalni odbor za dopunu *Europriručnika* nije donio odluku o radikalnoj transformaciji i, zapravo, o pripremi drugog izdanja. Od tog je trenutka koordinator projekta bio autor ovog teksta.

Ovo je dakle drugo izdanje. Razlike s obzirom na prethodno izdanje su velike; opisane su i objašnjene u poglavlju Pregled (od str. 13). Koautori ovog rada, kojih je mnogo, nadaju se, naravno, da će priručnik biti koristan. Njihova je želja da udruge koje odgovaraju za projekt i druge koje bi im se mogle priključiti ne čekaju daljnjih pet godina da bi javnosti ponudile novo izdanje, nego da će odmah poduzeti sve da uspostave mehanizam za održavanje i stalno osuvremenjivanje ovog priručnika.

Jean Meyriat

ECIA

Europsko vijeće informacijskih i dokumentacijskih udruga (ECIA), osnovano 1992. godine, nastavilo je rad jedne neformalnije organizacije, Zapadnoeuropskog okruglog stola o informacijama i dokumentaciji (WERTID), koji je postojao dvadesetak godina.

Prema Članku 3. Statuta od 23. listopada 1992. ECIA je skup udruga iz zemalja Europske unije koje se bave problemima informacijsko-dokumentacijskih službi u tim zemljama. Ciljevi su sljedeći:

- da potpomaže i promovira zajedničke interese svojih članica i da ih predstavlja pred međuvladinim tijelima, osobito pred tijelima Europske unije;
- da olakša i osigura suradnju među svojim članicama;
- da naglašava važnost informacija i promovira svijest o njihovoj vrijednosti kao bitnom resursu za različite organizacije i osobito one koje su zadužene za ekonomski razvoj;
- da pomaže razvitak informacijske strategije u Europskoj uniji;
- da nadvlada zapreke, lingvističke i druge, koje ograničavaju upotrebu informacija u zemljama Europske unije;
- da podučavanjem i izobrazbom razvije u Europi sektor upravljanja informacijsko-dokumentacijskim službama;
- da pomaže širenju informacija u svim zemljama Europske unije.

Udruge-članice ECIA-e (od 31. ožujka 2004.)

Belgija

Association belge de documentation (ADB)

Belgische Vereniging voor Documentatie (BVD)

<http://www.abd-bvd.be>

Finska

Tietopalvelusera – Finnish Association for Information and Knowledge Specialists

<http://www.tietopalvelusera.fi>

Francuska

Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS)

<http://www.adbs.fr>

Njemačka

Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis (DGI)

<http://www.dgi-info.de>

Italija

Associazione italiana per la documentazione avanzata (AIDA)

<http://www.aidaweb.it>

Portugal

Associação Portuguesa para a Gestão da Informação (INCITE)

<http://www.incite.pt>

Španjolska

Sociedad española de documentación e información científica (SEDIC)

<http://sedic.es>

Švedska

Swedish Association for Information Specialists (TLS)

<http://www.tls.se>

Ujedinjeno kraljevstvo

Association for Information Management (ASLIB)

<http://www.aslib.com>

Vodič za korisnike Europriručnika



Europriručnik je djelo stručnjaka s europskom perspektivom. U njemu su utvrđena i uspoređena znanja i odlike karakteristični za različita zanimanja u bibliotekarskoj i informacijsko-dokumentacijskoj profesiji: arhivista, bibliotekara, dokumentalista, specijalista za praćenje i nadzor, itd.

Knjiga je namijenjena mnogobrojnim korisnicima – aktivnim bibliotekarima, informacijskim i dokumentacijskim zaposlenicima, poslodavcima i onima koji su zaduženi za odabir kadrova, osobama koje se žele usavršavati u ovoj struci, obrazovnim stručnjacima. Priručnik može poslužiti i u razne druge svrhe – za pisanje životopisa, da se unaprijedi postojeći posao, pri procjeni vlastitih sposobnosti, za osmišljavanje obrazovnog programa...

Efikasna uporaba *Europriručnika* podrazumijeva ovladavanje svim njegovim komponentama. To su trideset tri područja znanja koja su podijeljena u pet skupina (četiri primarne i jedna specifična skupina), i dvadeset odlika koje su raspoređene prema šest mogućih usmjerenja. Znanja i odlike čine srž *Europriručnika* koji je dopunjen glosarijem radi definicije termina koji se u njemu koriste, i kazalom radi lakšeg snalaženja.

Trideset tri područja znanja
razvrstana u pet skupina

Skupina I – Informacije: "srce" informacijsko-dokumentacijske struke, drugim riječima, temeljna područja znanja koje stručnjak mora imati, makar i na skromnoj razini.

Skupina T – Tehnologije: nužno stručno znanje o informacijskim tehnologijama i Internetu.

Skupina K – Komunikacija: znanja potrebna u informacijsko-dokumentacijskim zanimanjima i tako čvrsto s njima povezana da ih svi koji se profesionalno bave informacijsko-dokumentacijskom djelatnošću moraju usvojiti. Ova im znanja omogućavaju da budu informirani i aktivni sugovornici stručnjaka za unutrašnju i vanjsku komunikaciju u poduzeću.

Skupina U – Upravljanje: znanja nužna informacijskim stručnjacima koji se bave globalnim upravljanjem informacijama i aktivnostima. Omogućavaju im da budu informirani i aktivni sugovornici kad se radi o upravljanju financijama, tržištem, ljudskim resursima i obrazovanjem.

Skupina Z – Ostala znanja: u ovoj su skupini znanja koja se odnose na područja u kojima djeluju korisnici ili se tiču vrlo specijaliziranih informacija ili dokumenata koji zahtijevaju posebnu obradu.

Područja znanja definirana su pomoću primjera iz različitih segmenata bibliotekarske i informacijsko-dokumentacijske struke

Primjeri zadataka ili aktivnosti odabrani su tako da predstavljaju neko znanje na jednoj određenoj razini. Na primjer, "poznavanje naprednih funkcija tražilica i metatražilica" odgovara razini 3 znanja o traženju informacija (I07).

Osim toga, primjeri su zamišljeni da pokriju različitost profesionalnih situacija koje se javljaju u raznim zanimanjima. Tako su u području I04 "Upravljanje sadržajima i znanjima" u prvim primjerima za razine 2 i 3 namjerno pomiješani nazivi standarda za opis dokumenata ili nazivi radnih instrumenata kojima se uobičajeno služe arhivisti, bibliotekari ili dokumentalisti. Ili, u području I03 "Primjena zakona o informacijama" za informacijsko-dokumentacijske djelatnosti ili alate rabe se termini posuđeni iz zakonodavstva ili stručne terminologije.

Za svako područje znanja primjeri su raščlanjeni prema razini

Svi stručnjaci nemaju uvijek jednaku razinu znanja. Definirane su četiri karakteristične razine:

Razina 1: osoba koja se koristi alatom koji joj stoji na raspolaganju i vlada osnovnim znanjem u području (poznaje osnovni vokabular, sposobna je izvršiti jednostavne zadatke).

Razina 2: osoba koja se vješto koristi osnovnim alatom, obavlja specifične i repetitivne radnje, može surađivati sa specijalistima za određeno područje i pri tome koristi praktično znanje. Raspolaze umijećem interpretiranja i izražavanja potreba na koje nailazi, koje joj dopušta da predloži poboljšanja ili osmisli nove usluge.

Razina 3: osoba koja vlada tehnikama zanimanja, zna o njima razgovarati i upotrijebiti ih. U stanju je interpretirati situaciju, donijeti prosudbu koja podrazumijeva prilagođavanje trenutačnoj situaciji, stvoriti nov alat.

Razina 4: osoba koja suvereno vlada metodologijom, koja joj omogućava da kreira nove sustave, da kontrolira informaciju i da njome upravlja u poduzeću ili na mreži.

NB: U kontekstu raznovrsnog profesionalnog iskustva jedna te ista osoba ne mora nužno imati jednaka znanja iz svih područja, a pojedina područja,

između osnovnih trideset dva, mogu joj biti potpuno nepoznata. Na primjer, specijalist za praćenje i nadzor ili stručnjak za traženje informacija i ocjenu resursa mogu imati vrlo ograničeno znanje iz upravljanja zbirkama i fondovima.

Još jedan prijedlog za pristup: kazalo

Kazalo omogućava pristup područjima znanja putem specifičnog stručnog vokabulara: alata, metoda, aktivnosti..... Ono izravno upućuje na odgovarajuće područje znanja. Treba napomenuti da se područje znanja može odnositi na temu iz kazala, a da riječ koja ga označava ne bude izričito spomenuta.

Dvadeset odlika dopunjavaju popis područja znanja

Za obavljanje profesionalnih djelatnosti treba udružiti odlike i znanja.

Kao stanja duha usmjerena ka razvoju raznih kategorija odnosa, odlike se često previde. Njihova je potencijalna korisnost međutim očita, i analiza često pokazuje da je njihova povezanost s određenim znanjima nužna za uspješnu realizaciju neke djelatnosti. Na primjer, kada se radi o efikasnom pretraživanju informacija (tekstova, zapisa), profesija ističe važnost "znatiželje" kao odlike komplementarne poznavanju istraživačkih alata.

Zanimljivo je napomenuti da su se svi stručnjaci, premda su došli iz različitih zemalja da bi radili na *Europriručniku*, suglasili s popisom dvadeset odlika i njihovim definicijama kao najprikladnijima za obavljanje profesije.

PREGLED PODRUČJA ZNANJA I GLAVNIH ODLIKA

TRIDESET TRI PODRUČJA ZNANJA	DVADESET GLAVNIH ODLIKA¹
<p>Skupina I – INFORMACIJE I01 – Odnosi s korisnicima i klijentima I02 – Razumijevanje profesionalnog okružja I03 – Primjena zakona o informacijama I04 – Upravljanje sadržajima i znanjima I05 – Utvrđivanje i vrednovanje izvora informacija I06 – Analiza i predstavljanje informacija I07 – Traženje informacija I08 – Upravljanje zbirkama i fondovima I09 – Obnavljanje zbirki i fondova I10 – Rukovanje dokumentima I11 – Organizacija prostora i opreme I12 – Osmišljavanje proizvoda i usluga</p>	<p>A – ODNOSI 1 – Autonomnost 2 – Sposobnost komunikacije 3 – Raspoloživost 4 – Empatija 5 – Smisao za timski rad 6 – Sposobnost pregovaranja 7 – Sposobnost prenošenja znanja</p>
<p>Skupina T – TEHNOLOGIJE T01 – Računalno zasnovano oblikovanje informacijskih sustava T02 – Računalno zasnovani razvoj aplikacija T03 – Izdavaštvo i nakladništvo T04 – Internetske tehnologije T05 – Informacijske i komunikacijske tehnologije</p>	<p>B – ISTRAŽIVANJE 1 – Znatiželja</p> <p>C – ANALIZA 1 – Smisao za analizu 2 – Kritičnost 3 – Smisao za sintezu</p>
<p>Skupina K – KOMUNIKACIJA K01 – Usmena komunikacija K02 – Pismena komunikacija K03 – Audiovizualna komunikacija K04 – Računalna komunikacija K05 – Upotreba stranog jezika K06 – Međuljudska komunikacija K07 – Institucionalna komunikacija</p>	<p>D – KOMUNIKACIJA 1 – Diskrecija 2 – Sposobnost reagiranja</p> <p>E – UPRAVLJANJE 1 – Upornost 2 – Čvrstina</p>
<p>Skupina U – UPRAVLJANJE U01 – Globalno upravljanje informacijama U02 – Marketing U03 – Prodaja i širenje U04 – Upravljanje proračunom U05 – Upravljanje projektima i planiranje U06 – Dijagnoza i ocjena U07 – Upravljanje ljudskim resursima U08 – Obrazovanje i edukacija</p>	<p>F – ORGANIZACIJA 1 – Sposobnost prilagodbe 2 – Sposobnost anticipacije 3 – Sposobnost odlučivanja 4 – Poduzetnost 5 – Smisao za organizaciju</p>
<p>Skupina Z – OSTALA ZNANJA Z01 – Dopunska područja</p>	

¹ Redosljed naziva odlika čini se proizvoljan. Međutim, on odražava izvorni abecedni poredak naziva odlika (ili najvažnije riječi u nazivu) na francuskom jeziku. Taj prividni nered nipošto ne utječe na razumijevanje sadržaja.

Pregled



Godine 1999. ECIA (Europsko vijeće informacijskih i dokumentacijskih udruga) je prvi put dala inicijativu i ponudila javnosti priručnik o znanjima na polju informacija koji nije bio nacionalnog karaktera kao raniji priručnik, već je po svojoj koncepciji i realizaciji bio posve europski.

Priručnik je obrazloženi i potvrđeni popis tipičnih pojmova u jasno određenom području, na koje se možemo pozvati da bismo komparativno odredili ili označili realne pojmove. Pojmovi o kojima je ovdje riječ jesu znanja, a jasno određeno područje jest informacijsko-dokumentacijsko područje koje pripada sektoru profesionalnih djelatnosti.

Cilj ove publikacije jasno je dakle postavljen, premda je još potrebno točno odrediti sadržaj riječi koje rabimo da bismo ga definirali. Isti je cilj definiran i u prvom izdanju *Europriručnika* iz 1999. godine. Postoje, međutim, bitne razlike između dvaju izdanja. U dijelu terminologije došlo je do značenjskih promjena, odnosno nekim smo terminima pridodali nova značenja, jer se naše viđenje svijeta u kojem živimo izmijenilo. Ovo zahtijeva objašnjenje.

♦ Struka u razvoju

Struka o kojoj se radi, a to su bibliotečne i informacijsko-dokumentacijske službe, i dalje izvršava svoju temeljnu zadaću. Drugim riječima, na njoj leži odgovornost da pribavi profesionalno korisnu informaciju (da zna kako to učiniti), da ju obradi kako bi ju učinila kvalitetnijom, da njome upravlja i da ju učini lako dostupnom, odnosno da ju prenese onima kojima je potrebna, korisnicima ili klijentima.

Međutim, makar je zadaća još uvijek ista, sredstva kojima se ostvaruje doživjela su brz razvoj. Nove i sve efikasnije tehnologije koje su prisutne u radnom okruženju dostupne su i bibliotekarima i stručnjacima za informacije i dokumentaciju. Opasnost zapravo leži u tome da pozornost koja se obraća ovim nužnim tehnološkim inovacijama ne ugrozi razlog postojanja bibliotečnih i informacijsko-dokumentacijskih službi i onoga što one naglašavaju: informacijski sadržaj zapisa, izvješća, znanstvenih radnji, itd. Istodobno, struka se nalazi pod pritiskom i prisiljena je da se dalje razvija zbog pojačanog zahtjeva društva. Informacija je postala robom bez koje je nezamisliv razvoj modernog društva, a samim time i robom koja se traži i iskorištava. Ukratko, u njoj leži moćan ulog čak i prije nego nastupi informacijsko društvo o kojem se već toliko govori.

Jedna od posljedica promjena kojima se informacijska struka mora podvrgnuti jest rast broja "novih zanimanja", čije granice još nisu jasno određene i čiji nazivi nisu uvijek sasvim ustaljeni – do te mjere da se za neka zanimanja, koja već postoje u Sjevernoj Americi, a još su uvijek u začetku u Europi, i dalje rabe samo engleski termini. To je prisutno čak i u zemljama koje su općenito poznate po vrlo izraženoj nacionalnoj svijesti i neovisnosti u pogledu jezika. Na primjer, u Francuskoj se rabe termini "knowledge manager" ili "records manager". Međutim, stvoreni su i brojni termini na lokalnom, nacionalnom jeziku, npr. u francuskom "les chargés de recherche d'information", "les administrateurs de bases de données", "les responsables de la veille stratégique", itd. Čak i ako sadržaj ovih izraza nije uvijek sasvim jasan, oni su očito korisni.

Činjenica je da se ova profesija, koja ima drevne početke, oduvijek odlikovala višedisciplinarnošću. Akumulacija ljudskog znanja i raznolikost sredstava za njegovo prikupljanje samo su još proširili pokret koji je oduvijek postojao. Novo je zanimanje često rezultat sazrijevanja neke stručne specijalnosti koja već otprije postoji u jednom tradicionalnom zanimanju. U tom slučaju ne postoji prekid i nema razloga za konflikt. S druge strane, nova škola misli koja ne nalazi svoje mjesto u okviru dominantne kulture u zajednici iz koje je potekla, izaziva rascjep i nastaju dva nova zanimanja koja jedno drugom konkuriraju. Dugo vremena to je bio slučaj s nekim bibliotekarima i dokumentalistima.

Drugim riječima, čak i ako se profesija bitno izmijenila, način na koji ju poimamo izmijenio se u još većoj mjeri. Europske udruge čiji su delegati zajedno radili na *Europriručniku* čvrsto vjeruju u duboku jedinstvenost ove profesije kao i u izvornost svakog specifičnog zanimanja koje ona uključuje. Područje djelatnosti i sredstva za rad arhivista, dokumentalista, itd. nesumljivo se razlikuju, a različit je i tehnički žargon kojim se služe ili odnos prema predmetima kojima rukuju. Međutim, na kraju, znanja koju moraju pokazati, kao i etički principi koje poštuju, u osnovi su isti.

Želja je udruga koje su radile na *Europriručniku* da ova publikacija odrazi, ili razjasni, i jedno i drugo. Zadatak nije bio lagan. Predgovor izdanju iz 1999. godine upućuje na njegovo francusko porijeklo, što objašnjava činjenicu da je težište stavljeno na djelatnosti, čak i na jezik kojim se služe informacijski stručnjaci i dokumentalisti, kao i na predloženu interpretaciju naslova. Međutim, autori izdanja iz 2004. godine, uvjereni da će ovaj priručnik biti doprinos europskoj kulturi, sustavno su pokušali učiniti korak dalje u tom smjeru. Pomoć su im pružili prijatelji raznih zanimanja u području informacija. Željeli su da ovaj europski priručnik predstavlja sve one koji rade u informacijskoj industriji. Namjera im je da se u trećem (budućem) izdanju još više približe ovom cilju.

Želja da se što šire obuhvate sva znanja koja se koriste u zanimanjima u okviru iste profesije paradoksalno je urodila prividnom razlikom između naslova, odnosno podnaslova, engleskoga i francuskoga izdanja. No razlika se odnosi samo na semantički sadržaj riječi, koje se u oba jezika pišu na isti način. Na primjer, riječ "documentation" postoji i u engleskom jeziku i može

se naći u rječnicima, glosarijima ili drugoj priručnoj literaturi, ali se ne koristi često. Najvažnijem elementu značenja ovog termina (koji je zajednički i francuskom i engleskom jeziku) u engleskom odgovara riječ "information". Da bi izrazio isto značenje francuski će pisac pribjeći izrazu "documentation". Obvezatna upotreba ove riječi proširuje njezino značenje pa ona upućuje na bilo koju profesionalnu aktivnost koja se primjenjuje na primjer u bibliotekarskoj praksi ili negdje drugdje, za obradu nekog informacijskog medija (mogli bismo ga nazvati "dokumentima"), ili štoviše, na podatke koji ne ovise ni o kojem mediju. Ispravno je dakle ljude koji se bave ovim poslom nazivati "informacijskim stručnjacima". Ali nije im dovoljno pridružiti francuski izraz koji predstavlja slobodan prijevod dviju engleskih riječi. "Professionnels de l'information" bilo bi neodređeno. U francuskom je riječ "information" nasljedila vrlo široko značenje, pa se odnosi čak i na rad novinara. Zbog toga joj treba dodati riječ "documentation", sa sadašnjim obnovljenim značenjem. Zato francuska složenica "professionnels de l'information-documentation" najbolje odgovara engleskom terminu "information professionals".²

◆ Kome je priručnik namijenjen?

Sadašnji projekt, premda je u osnovi ostao jednak izdanju od prije pet godina, donosi nekoliko novosti, osim cilja o kojem je gore bila riječ. Namjera mu je da identificira znanja koja su potrebna ili korisna stručnjacima u obavljanju posla i da ih klasificira prema prirodi posla. Područja znanja jasno su određena. U svakom su području znanja razvrstana prema težini zadatka, od najlakšeg do najtežeg, polazeći od jednostavne pretpostavke da što je zadatak teži to je više znanja potrebno. Tome treba dodati popis odlika koje treba očekivati od istih osoba. Premda ih je teže procijeniti nego znanja, ove odlike nisu nimalo manje važne, što će se pokazati malo kasnije.

Autori se nadaju da će ova publikacija koristiti:

- općoj javnosti da razumije djelokrug bibliotekarske i informacijsko-dokumentacijske profesije, djelatnosti koje obuhvaća, te znanja i odlike koje zahtijeva;
- zaposleniku koji želi više saznati o svom poslu i odrediti koja znanja mora steći ili unaprijediti da bi mu se bolje prilagodio;
- zaposleniku koji želi promijeniti posao ili poboljšati svoju kvalifikaciju, i koji iznova mora napisati svoj životopis;
- poslodavcu/službeniku zaduženom za odabir kadrova, koji želi točno definirati profil svakog pojedinog suradnika prije nego ga primi na posao;
- mladom čovjeku koji traži savjet u vezi s profesionalnom orijentacijom i koji želi znati ima li odlike potrebne za bibliotekarsku i informacijsko-dokumentacijsku profesiju;

² Ovaj odlomak nije prijevod originalnog francuskog teksta. U originalnom tekstu odjeljak počinje usporedbom izraza na francuskom i engleskom jeziku. Kad se izvorna rečenica prevede na engleski, usporedba gubi smisao. Zato je sadašnji odlomak posebno napisan za englesko izdanje. On odražava istu ideju ali viđenu sa suprotnog stajališta.

- zaposleniku koji želi poboljšati svoj status i dodatno se obrazovati da bi stekao dodatno stručno znanje;
- zaduženima za obrazovanje koji žele poboljšati program rada ili modernizirati obrazovne sadržaje da bi ih efikasnije prilagodili očekivanjima i zahtjevima profesionalne sredine;
- stručnjaku koji želi razviti korisnikova znanja da bi ocijenio stupanj njegove "informacijske kulture" da bi tu kulturu ne samo širio nego se u nju i uključio.

◇ **Stručna znanja: područja i skupine**

Kao i u prvom izdanju, pod znanjima se podrazumijeva "zbir sposobnosti koje su potrebne za obavljanje profesionalne djelatnosti i za primjenu odgovarajućeg ponašanja". Konkretnije, definicija daje razumijeti da su profesionalne aktivnosti vidljive i da mogu poslužiti kao početna točka za analizu – sama je aktivnost definirana kao "povezani skup elementarnih zadataka koji pridonose homogenom i trajnom rezultatu".

Na primjer: fizičko rukovanje dokumentima. Ova aktivnost zahtijeva od mnogih zaposlenika da joj posvete više ili manje vremena (u nekim slučajevima i čitavo svoje vrijeme). Ona traži "homogeni i trajni rezultat", a taj je "evidentiranje, zaštita, sprečavanje propadanja, obnavljanje, i prenošenje javnosti putem različitih medija", elektroničkih ili nekih drugih. Ova se aktivnost sastoji od brojnih elementarnih zadataka, kako načiniti ispravke, zaštititi dokumente od krađe, provjeriti uvjete skladištenja, pripremiti građu za uvez, itd. Ne radi se dakle o jednoj aktivnosti, već o zbiru aktivnosti i zadataka koji svi zajedno čine polje djelatnosti koje je dovoljno određeno da zaslužuje naziv. Svaki zadatak ili aktivnost traže svoje posebno znanje (ili podznanje). Svi zajedno omogućavaju odvijanje aktivnosti u određenom području koje zovemo "područjem znanja". Znanja (ili podznanja) o kojima je riječ, mogu se primijeniti, u kombinaciji s drugim znanjima, i u drugim područjima gdje za njima postoji potreba.

U prvom izdanju *Europriručnika* navedena su i istražena trideset područja znanja. U ovom izdanju ima ih trideset tri, a razvrstana su u pet skupina.

Skupina I: Informacije. Ovo je najvažnija skupina jer obuhvaća čak dvanaest područja znanja koja čine "srce profesije", tj. sva znanja koje svaki informacijski stručnjak mora imati u većoj ili manjoj mjeri i u raznim radnim uvjetima, bilo da se radi o knjižničaru ili o specijalistu zaduženom za strateški nadzor u jednom farmaceutskom laboratoriju. U toj se skupini zajedno nalaze znanja koja su potrebna za obradu informacija i ona koja se odnose na informacijske medije, jer se u praksi ova dva tradicionalno suprotna pola počinjju približavati. Ovo namjerno udruživanje trebalo bi umiriti one koji inzistiraju na odvajanju ova dva aspekta informacijsko-dokumentacijskog posla.

Skupina T: Tehnologije. Ova skupina funkcionira na osnovi drugačije logike. Pet područja koje obuhvaća ne povezuje činjenica da osiguravaju jednu bitnu

funkciju, svako svojom orijentacijom i sredstvima, nego to što se služe istim materijalnim i intelektualnim alatima, uglavnom računalima, kao rezultat razvoja novih tehnologija. Zato ovoj skupini pripada područje koje se zove "Izdavaštvo i nakladništvo". Naime, na izdavače je više djelovao ulazak računalne tehnologije u cjelokupni izdavački proces nego uloga koju ova nova tehnologija ima u prenošenju informacija javnosti.

Organizacija skupina K i U odražava više Kartezijeve logike. Skupina **K: Komunikacija** podsjeća na skupinu I, jer su pojmovi komunikacija i informacije međusobno ovisni a sredstva kojima se koriste se dopunjuju. Neki bi čitatelji mogli smatrati pomalo školskom činjenicu da smo tako prividno banalnim i očitim sposobnostima kao što je čitanje i pisanje na materinskom jeziku kao i na stranom jeziku (ili na više njih) posvetili tako mnogo prostora. Međutim, oni koji su se imali prilike uvjeriti kako neki mladi diplomandi potcjenjuju ovakvu nebitnost, sigurno će zaključiti, da kako god ove vještine bile skromne, nije ih nevažno uzeti u obzir, čak i ako su sekundarne u radu s informacijama.

Skupina **U: Upravljanje**. Ova skupina kao da je posuđena iz neke druge discipline i zapravo se uči kao neovisna disciplina na europskim sveučilištima. Razlog zašto smo joj ovdje dali važno mjesto leži u sve prisutnijoj svijesti o potrebi da se upravlja cjelokupnom ljudskom aktivnošću, u ovom slučaju informacijama, kao i o tome da zahtjevi koje upravljanje postavlja utječu na kvalitetu informacija koje se prenose i na sredstva kojima se one prenose.

Skupina **Z: Ostala znanja**. Ova skupina možda pomalo iznenađuje, osobito jer se odnosi na samo jedno područje stručnosti s neodređenim nazivom "Dopunska područja". Treba reći da se ovdje ne radi o znanju koje je već obuhvaćeno jednim od prethodnih trideset dva područja i koje dodatnim uljepšavanjem želimo učiniti privlačnijim. Ne radi se niti o disciplini koja je potpuno različita od bibliotečne i informacijsko-dokumentacijske discipline, ali je osoba u tom području jednako dobro verzirana. U tom slučaju njezina je prednost što se koristi znanjima iz dvaju područja, npr. doktor farmaceutskih znanosti s diplomom specijalista za informacije. Stručnost iz dvaju područja sigurno će dotičnoj osobi osigurati ponude za posao. Ovaj *Europriručnik*, međutim, ne može biti ni od kakve pomoći ako treba suditi o njezinim farmaceutskim kvalitetama.

U drugu ruku, procjenu mogućnosti koje nudi područje Z01 pozdravit će kandidat od kojega se, pri obradi specijaliziranih informacija ili dokumenata, traži da mobilizira sposobnosti koje pripadaju području koje se ne nalazi između 32 ranije spomenuta. On to može učiniti u okviru kategorije Z01 i tako povećati svoju vrijednost. Na primjer, informacijski stručnjak kojemu je zadatak da traži ili analizira informacije u vezi s kemijskim ili farmaceutskim proizvodima moći će se osloniti na svoje znanje iz kemije, osobito na ono koje se tiče sustava za prikaz molekula u specijaliziranim bazama podataka. Jedan drugi, koji radi na zbirci starih zapisa, bit će ponosan na svoja znanja i iskustvo iz paleografije. Stručnjak koji prikuplja i obrađuje informacije za zemljopisni informacijski sustav naglasit će svoje znanje i vještinu koji se

odnose na tehnike za prikazivanje i kodiranje topografskih podataka ili drugih metapodataka specifičnih za područje geografije.

U svim ovakvim slučajevima koji prelaze okvir *Europriručnika*, područje Z01 može poslužiti kao vrsta metavodiča, kao shema koja je previše apstraktna da bi ju se rabilo u izvornom obliku, ali koja se može oblikovati pomoću velikog broja konkretnih situacija u skladu s intelektualnim iskustvom onoga tko će se njome koristiti. Područje otvara vrata još nedefiniranim uporabama, a njegovu će korisnost razjasniti iskustvo.

◇ Razine znanja

Sva znanja koja se u *Europriručniku* spominju spominju se zato jer su korisna informacijskim stručnjacima u poslu ili u posebnim okolnostima. To ne znači da su nabrojena sva korisna znanja niti da ih informacijski stručnjak sva mora posjedovati. Iskustvo pokazuje da ne posjeduje svatko sva znanja, ili barem ne u jednakoj mjeri. Kad bismo članove skupine klasificirali prema njihovom većem ili manjem znanju iz nekog područja, klasifikacija bi se mijenjala sa svakim novim područjem.

Ovdje nisu dati teoretski opisi znanja. Ona su, u pravilu, objašnjena primjerima uzetim iz realnih situacija koji pokazuju kako stručnjak s traženim znanjem, kad je suočen sa specifičnom situacijom ili pitanjem, postupi na specifičan način. Zato je, u skladu sa složenošću pitanja, moguće ocijeniti stupanj znanja na osnovi datog odgovora. Potom se odgovori mogu organizirati u skupine koje odgovaraju približno jednakoj težini i zato otkrivaju jednaki stupanj znanja. Dati primjeri razvrstani su u skupine da bi objasnili svako područje znanja, tj. sva područja u stručnoj praksi u kojima je jedno znanje potrebno da bi se efikasno reagiralo. Ponovno treba naglasiti da se radi o primjerima koji su odabrani kao tipični za presjek rada u informacijskoj struci, ili za neko specifično zanimanje. Premda je primjera mnogo, nemoguće je predstaviti sve aktivnosti ili zanimanja koje susrećemo u nekom području znanja. Primjeri su samo primjeri i uvijek se mogu zamijeniti drugim primjerima. Treba dakle reći da primjeri odabrani za određeno područje znanja ne mogu pokriti sve različite aspekte ovog područja.

U ovom *Europriručniku* primjeri za svako od trideset tri područja stručnih znanja raspoređeni su u četiri kategorije koje odgovaraju najčešćim tipičnim profesionalnim situacijama. Drugim riječima, svi primjeri koji pokazuju što sve stručnjak mora znati razvrstani su prema težini u četiri razine. Stručnjak se smatra kompetentnim na razini X u nekom području ako je u stanju udovoljiti zahtjevima nabrojanim za to područje na razini X u *Europriručniku* (ili pitanju za koje stručnjaci prosude da odgovara istoj razini) i ako nije u stanju udovoljiti zahtjevima na sljedećoj razini X+1.

Četiri razine definirane su ovako:

Razina 1: Osnove. Osoba je zadovoljna činjenicom da je njezin posao ograničen na rukovanje alatima. Potrebno je osnovno poznavanje prirode

područja (uglavnom poznavanje temeljnoga vokabulara i sposobnost obavljanja nekih praktičnih ili jasno određenih zadataka).

Razina 2: Poznavanje praktičnog rada ili tehnika. Osoba zna čitati i pisati o onome što je naučila. Može komunicirati sa specijalistima za određenu temu. To je prva profesionalna razina (upotreba praktičnog znanja). Zna baratati osnovnim alatima, obavljati specijalizirane ili repetitivne zadatke, prenijeti praktične upute.

Razina 3: Efikasna upotreba alata. Osoba zna koje i kakve tehnike postoje, može ih opisati, o njima razgovarati i efikasno ih upotrijebiti. Sposobna je interpretirati situaciju i donijeti prosudbe koje podrazumijevaju prilagodbu posla ili stvaranje novog alata. Zna odabrati jednostavne radnje i kombinirati ih u složene aktivnosti.

Razina 4: Efikasna primjena metodologije. Osoba vlada određenom tehnikom i zna ju primijeniti na druge okolnosti, u drugu svrhu, prenijeti ju na nova područja, poboljšati ju ili izmisliti druge sofisticiranije ili primjerenije tehnike. U stanju je izmisliti nove alate ili proizvode. Ima strateški ili globalni pristup prema vlastitom poslu, zna uočiti složenost situacije i pronaći odgovarajuća originalna rješenja.

◇ **Potrebne odlike**

Gore data definicija znanja, koja je redaktorima poslužila kao početna točka, na samom početku podsjeća da su znanja "zbir sposobnosti koje su potrebne..." i odmah zatim dodaje "i primjena odgovarajućeg ponašanja". Dakle, sve što je do sada napisano u *Europriručniku* i rečeno u ovom "pregledu" tiče se sposobnosti. One su doista bitne za obavljanje profesionalne djelatnosti; o njima često ovisi nečija efikasnost, uspješna integracija u radnu okolinu, kao i činjenica hoće li radna skupina kojoj osoba pripada smatrati njezino znanje doprinosom zajednici ili izrazom superiornosti. Doista, ako čitamo oglase za posao koji se objavljuju u ovoj profesiji, vidimo da su među odlikama koje se traže od kandidata na prvom mjestu "smisao za timski rad", "otvorenost za dijalog", "odlučnost" i "upornost". Tek nakon ovih osobina, ali ni to ne uvijek, spominju se obrazovanje i eventualno svjedodžbe.

Usprkos tome, odlike, odnosno stečene ili prirodene sposobnosti koje određuju odgovarajuće ponašanje definiraju se i analiziraju rjeđe i manje detaljno nego tehničko znanje. Čak im i ovaj *Europriručnik*, čiji autori vjeruju u važnost odlika i žele naglasiti njihovu vrijednost, posvećuje tek nekoliko stranica.

Uloga odlika nije jako vidljiva. Znanje se može mjeriti (čak i na više različitih razina kao što to pokazuje ovaj priručnik). Stiče se i razvija tradicionalnim obrazovnim procesom, koji se može pratiti. Rezultati su mu očiti i pravog stručnjaka lako je razlikovati od onoga koji se samo pravi kompetentnim. S druge strane, odlika je samo pozitivna mogućnost, nešto poput klađenja na

budućnost, karakterna crta koja naizgled predviđa profesionalne uspjehe, ali za koju se naknadno može otkriti da je prouzročila neuspjeh ili prikrila nedostatnosti. Nesigurnost predviđanja, koje se temelji na realnom ili imaginarnom promatranju odlika koje su nesumljivo prisutne ali čiji su rezultati nepredvidivi, ne dopušta ocjenu.

Još jedna prepreka ozbiljnom proučavanju ovih odlika leži u općenito neodređenom karakteru i širokom značenju termina koji ih opisuju: "sposobnost komuniciranja... kreativnost...". Ali tko ne komunicira sa sebi ravnima? Tko ništa ne stvara, čak i ako su to samo snovi? U nastojanju da poblize osmotrimo sadržaj ovih formula mogli bismo zaključiti da se radi samo o stupnjevima sposobnosti koje svatko od nas posjeduje u većoj ili manjoj mjeri. Neki komuniciraju lakše i efikasnije od drugih, neki stvaraju rukama, drugi u glavi grade imaginarne građevine. Formule koje služe kao primjeri općenite su. U jednom trenutku mogu označavati osobu koja je karijeru usmjerila ka informacijama kao krajnjem cilju, a jednako se tako mogu primijeniti na tu istu osobu koja se, nekoliko godina kasnije, posvetila studiju ekonomske analize. Nema sumnje da je osoba zadržala odlike ali ih ne mari primijeniti na djelatnost koja s informacijama nema veze.

Čini se da nedostatak specifične veze između odlike, koju možemo izolirati i definirati, i profesionalnog sektora u kojem pojedinac radi, svojom neizvjesnošću osporava mogućnost analize, koja bi, naravno, bila vrlo općenita. I u slučaju da se radi o pojedinačnim slučajevima, uzaludno je tražiti veze između odlike i profesionalnih postupaka koje bi bile učestalije od nekih drugih. Nije li i veća učestalost u nekom slučaju samo rezultat slučajnosti?

Na sreću, postoji bolji način za razumijevanje ovih odlika, a to je činjenica da su zaslužne za određeno ponašanje, tj. za primjetljive postupke i reakcije neke osobe. Upravo promatranjem ponašanja prepoznaju se odlike iz kojih ona izvire.

Ovo promatranje nije jednostavno i nije uobičajeno – nema čvrste podloge za ocjenu isplativosti. Međutim, u okviru ranije spomenutog projekta DECIDoc razrađena je metodologija koja olakšava ocjenu odlika (Cf. neobjavljeno izvješće *Outils d'évaluation des compétences, 2e partie: Évaluation des aptitudes*, Paris, 1999). Metoda se temeljila na informacijama koje su prikupile četiri ili pet osoba, i bila je neprikladna i skupa. Pa ipak, ideja nas navodi na to da vjerujemo da je moguće kreirati spretniji instrument, ako se nastavi eksperimentirati i razmišljati u tom pravcu.

Čovjek se pita mora li ocjena uvijek biti mjerilo. Naravno, svi metodološki naponi da se ocjena kvantificira, dakle da ju se učini što objektivnijom i manje podložnom subjektivnom stavu ljudi i žena koji ju donose, pozitivni su koraci i predstavljaju napredak. Gdje se god ukaže mogućnost mjerenja, treba ju iskoristiti. To, međutim, ne znači da sve treba mjeriti, zbog jednostavnog razloga što sve nije mjerljivo. Kandidati za posao ili svjedodžbu samo su muškarci i žene, tj. nisu samo mehanizmi koji dobro ugođeni funkcioniraju

bez greške. Negdje u njima ostaje neistraženi prostor koji ne podliježe mjerenju i računanju, i koji je bez sumnje važan element njihove osobnosti.

Taj potencijalni prostor za osobni razvoj oslanja se na zbir odlika, od kojih su neke već došle do izražaja na profesionalnom ili osobnom planu. Zato se od kandidata za neki posao traži da u životopisu navedu i svoje interese. Tako se može razumijeti zašto odlika kao npr. "znatiželja" navodi neke osobe da u određenom slučaju informacije traže u najrazličitijim kontekstima, npr. u genealogiji, jezicima, putovanjima i/ili u astronomiji.

Ne utječu li elementi poput ovih na prosudbe čak i najmudrijih ljudi i ne usmjeruju li ih ponekad ka neočekivanim putovima? Koji član jednog sudskog ili sveučilišnog vijeća može biti siguran da su sve njegove odluke počivale samo na objektivnim kalkulacijama koje su mu omogućile da poduzme i provjeri mjere koje je poduzeo? Drugim riječima, prihvaćamo da nemjerljivi elementi poput osjećaja (simpatija, divljenje, prijezir, itd.) mogu ipak biti prisutni, makar u maloj mjeri, u donošenju odluka bremenitih posljedicama. Slično, odlike se ne mogu izravno mjeriti i zato ih je teško procijeniti. Taj problem, koji izvire iz nedostatnosti naših mjernih alata i misaone opreme, nije opravdanje da ignoriramo njihovu prisutnost i ulogu kad je riječ o elementima koji tvore znanje.

◇ Koje su odlike "glavne"?

Kad su odlučili posvetiti jednu cijelu sekciju odlikama, nešto opširniju od one u *Europriručniku* iz 1999. godine, priređivači sadašnjeg izdanja mudro su se ograničili na "glavne" odlike. Sada kada to znamo, kako prepoznati koje su odlike "glavne"? Najprihvatljiviji odgovor na ovo pitanje glasi: to su odlike koje su najkorisnije u informacijskoj profesiji.

Ali tako smo samo zaobišli problem: što je korisnost i kako ju se može mjeriti da bi se moglo reći da je u određenoj struci jedna odlika korisnija od neke druge? U tom se pogledu, umjesto na sigurnost, teško osloniti na nešto više od utisaka. Lako je eliminirati one odlike koje očigledno nemaju nikakve veze s informacijskim poslom, npr. one koje se tiču bavljenja nekim sportom. To, međutim, ne nudi hijerarhijski princip ili klasifikaciju koji bi se mogli primijeniti na odlike. Prisiljeni smo se dakle osloniti na općenito mišljenje, kojeg se drže poslodavci i oni koji odabiru kadrove, tj. oni koji oglašavaju natječaje u kojima se ove odlike tako često traže. Analiza korpusa ovih ponuda za posao, nakon što ju potvrde intervjui sa savjetodavnim stručnjacima – ženama i muškarcima koji dobro poznaju ovaj teren i u njemu održavaju brojne kontakte – najbolji je način za prepoznavanje koje su odlike, u datom trenutku, "glavne", ili ih barem njihovi korisnici takvima smatraju.

Na taj je način odabrano petnaest odlika koje su bile spomenute i definirane u prvom izdanju *Europriručnika*. Pet godina kasnije, posao je ponovljen. To je omogućilo da se potvrdi relevantnost popisa iz 1999. ali i da se prepoznaju novi i hitni zahtjevi za dopunom popisa. Rezultat je popis koji sadržava dvadeset odlika, petnaest iz popisa iz 1999. godine i pet pridodanih odlika:

autonomnost, diskreciju, raspoloživost, smisao za pregovaranje i sposobnost reagiranja. Cjeloviti se popis nalazi malo dalje.

◇ **Mjesto odlika u struci**

Prema gore iznesenom principu, odlike ne pripadaju isključivo stručnjacima koji se profesionalno bave informacijama. Većinom su dovoljno općenite da igraju ulogu i u mnogim drugim stručnim sektorima. Međutim, ovdje je važno mjesto koje one zauzimaju u dnevnim aktivnostima stručnjaka za informacije. Da bi se to mjesto odredilo treba analizirati profesionalne situacije. Svaki stručnjak, npr. konzervator u istraživačkoj biblioteci, uglavnom se nalazi u specifičnoj situaciji, koju mahom određuje sektor kojem pripada, njegov status u tom sektoru, itd. Ali istodobno, tijekom jednog te istog dana, on se suočava s cijelim nizom različitih situacija: raspravlja o radnom rasporedu s predstavnicima sindikata, potpisuje račune, prima u posjet kolegu iz inozemstva, provjerava kako su katalogizirani nedavno pristigli dokumenti na arapskom, itd.

S jedne strane dakle, za tog stručnjaka postoji jedinstvena i jasno određena situacija. S druge pak strane, postoji čitav niz različitih situacija koje nisu iste za sve stručnjake niti za sva profesionalna okruženja. Ako se želi okarakterizirati profesionalne situacije u kojima neka odlika igra ulogu, ponajprije treba odrediti razinu na kojoj će se ove situacije ispitati. Neovisna analiza uobičajenih poslova koje stručnjak obavlja omogućuje da se identificira i imenuje petnaestak tipičnih situacija. Taj je broj možda previsok s obzirom na dvadeset odlika za koje se želi odrediti gdje su najuočljivije. Moglo bi doći do raspršenja ili previsoke koncentracije, a njih je bolje izbjeći. Najpovoljniji brojčani omjer za interpretaciju rezultata bio bi kad bi se broj kategorija na koju se svaka od dvadeset odlika može primijeniti nalazio između jedne trećine i polovice ovog zadnjeg broja – tj. minimalno šest i maksimalno deset kategorija.

Vodeći računa o dodatnoj želji da ispitane situacije budu podjednako važne, načinjen je popis koji sadržava šest osnovnih situacija:

- A – **Odnosi** s drugim osobama (već postoje ili tek predstoje)
- B – **Istraživanje**
- C – **Analiza**
- D – **Komunikacija** (prijenos informacije, itd. drugoj osobi)
- E – **Upravljanje** (resursima, zbirkama, itd.)
- F – **Organizacija** (sustava, službe, aktivnosti, itd.)

Sada se cjelokupni popis dvadeset odlika može urediti tako da se svaka odlika poveže s profesionalnom situacijom u kojoj ima najveću šansu za upotrebu. Nazivi sekcija odgovaraju situacijama (šest), a u sekciji su odlike razvrstane prema abecednom redu naziva (ili najvažnije riječi u nazivu) u francuskom jeziku.

◇ **Odlike kao elementi znanja**

Prema definiciji u ovom priručniku, odlike su konstitutivni elementi znanja. Točnije, moglo bi ih se zvati transverzalama. One se ne dodaju drugim tipovima znanja ili vještina, nego se s njima kombiniraju na razne načine tako da znanja postaju prirodija onima koji se njima koriste i dostupnija onima koji s njih ubiru plodove. Uloga odlika postaje još očitija ako se prouči njihova raspodjela u šest orijentacija:

1 – U najvećoj je skupini sedam odlika koje se odnose na različite oblike osobnih odnosa, i koje obuhvaćaju komunikaciju u širokom smislu. Na neki način, ove odlike čine humanijim široko područje međuljudskih komunikacija, koje danas traži tehnička znanja (*Europriručnik* im odaje priznanje tako da im posvećuje jednu skupinu u područjima znanja). Ali, jednako mu je potrebna toplina riječi i ponašanja sugovornika. Ti partneri nisu strojevi, već živa bića, koja aktiviraju jednu ili više odlika kojom su obdareni.

2 – Druga po veličini skupina odlika (s pet umjesto sedam odlika) usmjerena je prema "organizaciji". Tu se možda manje radi o senzibilnostima, koje karakteriziraju većinu odlika u skupini "odnosi", a više o odlikama koje treba primijeniti kad se radi o nekom događaju ili situaciji odnosno o realnosti takva kakva jest. Uloga ovih odlika slična je u gotovo svim ljudskim djelatnostima, ali su posebno cijenjene i tražene u području informacijskih službi. Osobe koje su ušle u ovo područje da bi u njemu našle svoje zanimanje ne privlači posebno perspektiva da će se uglavnom baviti organizacijom, pa o tome često čak ni ne misle. Ali istina je da je potrebno mnogo organiziranja, na različitim razinama. Oni koje resi jedna od ovih dragocjenih odlika koje olakšavaju kontakt s realnošću, u velikoj su prednosti, posebno ako se radi o stručnjacima koji upravljaju dokumentacijskim službama.

3 – Nasuprot tome, u područjima znanja s najviše tehničkih obilježja, a to su područja koja čine srž zanimanja (istraživanje, analiza, zaštita, prijenos, itd.) susrećemo najmanji broj odlika, i one su tek neznatan element strukture odgovarajućih znanja. Taj se element uostalom može iskoristiti i u drugom smislu. Razmotrimo, na primjer, vrlo uobičajenu komunikacijsku situaciju (dokumenti u biblioteci, referencije u bibliografskoj bazi podataka, proračunske tablice u statističkoj bazi podataka, itd.). Dvije različite odlike (između utvrđenih dvadeset) mogu djelovati na ponašanje stručnjaka u toj situaciji. Odlika "sposobnost reagiranja" navest će ga da brzo udovolji zahtjevu. Međutim, ako je njegova najistaknutija odlika strogo poštivanje povjerljivosti, bit će vrlo oprezan i pomno će se pobrinuti da odgovorom na traženje ne naudi poslodavcu, sebi samome, osobi koja je zahtjev postavila, ili pak autorima originalnog dokumenta ili tražene informacije. Naravno da će obrada zahtjeva koje bude rješavao potonji stručnjak trajati duže.

4 – Navedene primjedbe zamišljene su tako da pomognu korisniku da prepozna odlike s kojima se susreće, da ih sagleda u odnosu prema najvažnijim profesionalnim situacijama, i da ocijeni njihovu ulogu u izgradnji znanja koja te situacije zahtijevaju. Osmišljene su tako da se svaka odlika upotrijebi na najbolji mogući način. Postoji naime dobra i loša primjena

odlika. Ali nemojmo se opterećivati ovim riječima. Odlike se općenito smatraju pozitivnim vrijednostima, i to proizlazi iz prethodnih stranica. No ima odlika koje su dvoznačne i mogu postati preprekom. Na primjer, "znatiželja" je opisana kao korisna osobina koja stručnjaku pomaže i motivira ga u istraživačkoj situaciji, i tada se smatra vrlinom. Međutim, ona također može biti razlogom za odvlačenje njegove pozornosti od jedne teme na drugu, pa se on istodobno zanima za mnoštvo različitih tema a da se ni u jednu ne zadubi, i zato ni o jednoj nema pravog znanja. Drugim riječima, da ne bi zastranila znatiželja duha mora se pridružiti jednoj drugoj odlici, npr. čvrstini.

Ovdje je bila riječ o odlikama kao elementima koji objašnjavaju ponašanje kao i o elementima od kojih se sastoji znanje. Bilo bi opasno samo njima vjerovati i smatrati ih isključivim konstitutivnim elementima znanja. Bilo bi, nažalost, također kratkovidno kad ne bismo prepoznali njihov utjecaj i priznali im mjesto koje zauzimaju u profesionalnoj kompetentnosti pojedinca.

◇ Na kraju

Europriručnik završava na klasičan način.

Glosarij definira prihvaćene izraze koje autori stalno rabe i koji označavaju glavne teme ovog priručnika: znanje, sposobnost, odliku, zanimanje, profil znanja, itd.

Kazalo je dopunjeno: dodano je nekoliko riječi kojih nema u primjerima za različita područja znanja, ali su važne, jer vode korisnika do područja u kojem će naći njihovo semantičko okružje. Koautori se nadaju da će to (virtualno) bogatstvo biti protutežom tehničkoj nedostatnosti kazala u kojem riječi upućuju samo na broj područja znanja gdje se nalaze, ali ne i na točnu stranicu i odlomak.

Popis zahvala je dugačak jer smo željeli imenovati sve one koji su, na ovaj ili onaj način, trajno ili povremeno, pridonijeli ovoj knjizi. Usprkos neizbježnim propustima, kako god nenamjerni bili i za koje se ispričavamo, popis odražava istinski kolektivni karakter ovog posla. Može ga se smatrati kolektivnim potpisom svih koautora.

•◇•

Svi koji su radili na ovoj knjizi znaju da ona nije bez slabosti, i bit će čitatelja koji će bez oklijevanja na njih upozoriti. Publiciranju priručnika prethodilo je nekoliko uzastopnih verzija. S tim se moralo prestati, prvo zato jer je pisanje posao bez kraja, i osobito zato jer je postojala potreba za priručnikom, makar i nesavršenim, budući da je nekoliko institucija čekalo da ga primijene u radu.

Dakle evo ga. Kad ga se vidi gotovog, kad ga se uzme u ruke, otvori i čita, lakše je shvatiti što treba učiniti da bi treće izdanje bilo bolje i jednostavnije za upotrebu. Dosije trećeg izdanja je otvoren i nije više prazan. Ostvarenje ovog novog cilja zahtijeva rad i znanje. Profesionalne organizacije također trebaju pokazati interes i ponuditi potporu, te biti velikodušne u svojim poticajima. Odgovornost je na njima.

– | –

Područja znanja

• ♦ •

- ♦ INFORMACIJE ♦ TEHNOLOGIJE
- ♦ KOMUNIKACIJA ♦ UPRAVLJANJE
- ♦ OSTALA ZNANJA

Popis područja

Skupina I – INFORMACIJE	29
101 – Odnosi s korisnicima i klijentima	31
102 – Poznavanje profesionalnog okružja	33
103 – Primjena zakona o informacijama	35
104 – Upravljanje sadržajima i znanjima	37
105 – Utvrđivanje i vrednovanje izvora informacija	39
106 – Analiza i predstavljanje informacija	41
107 – Traženje informacija	43
108 – Upravljanje zbirkama i fondovima	45
109 – Obnavljanje zbirke i fondova	47
110 – Rukovanje dokumentima	49
111 – Organizacija prostora i opreme	51
112 – Osmišljavanje proizvoda i usluga	53
Skupina T – TEHNOLOGIJE	55
T01 – Računalno zasnovano oblikovanje informacijskih sustava	57
T02 – Računalno zasnovani razvoj aplikacija	59
T03 – Izdavaštvo i nakladništvo	61
T04 – Internetske tehnologije	63
T05 – Informacijske i komunikacijske tehnologije	65
Skupina C – KOMUNIKACIJA	67
C01 – Usmena komunikacija	69
C02 – Pismena komunikacija	71
C03 – Audiovizualna komunikacija	73
C04 – Računalna komunikacija	75
C05 – Uporaba stranog jezika	77
C06 – Međuljudska komunikacija	79
C07 – Institucionalna komunikacija	81
Skupina M – UPRAVLJANJE	83
M01 – Globalno upravljanje informacijama	85
M02 – Marketing	87
M03 – Prodaja i širenje	89
M04 – Upravljanje proračunom	91
M05 – Upravljanje projektima i planiranje	93
M06 – Dijagnoza i ocjena	95
M07 – Upravljanje ljudskim resursima	97
M08 – Obrazovanje i edukacija	99
SKUPINA S – OSTALA ZNANJA	
S01 – Dopunska područja	103

Skupina I – Informacije

I

I01

ODNOSI S KORISNICIMA I KLIJENTIMA

Iskoristiti različite oblike interakcije s korisnicima informacija (primiti, usmjeriti, preoblikovati, poučiti) radi boljeg razumijevanja i praćenja njihove potrebe za informacijama, omogućiti im da informacije na najbolji mogući način iskoriste i naučiti ih da ih cijene.

Primjeri za razinu 1

1. Primiti zainteresiranu javnost i upoznati ju s resursima ustanove koristeći se pritom uobičajenim postupcima i dajući do znanja koja sredstva stoje na raspolaganju (brošure, priručnici, itd).
2. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr: informacija, uputa, podatak, dokument, referencija, signatura, kazalo, zahtjev, potreba, konačni korisnik, klijent, istraživač, dokumentacijska politika, korisničke usluge, itd.
3. Poznavati, objašnjavati i primjenjivati pravila biblioteke ili informacijske službe.

Primjeri ra razinu 2

1. Zaprimiti korisnikov zahtjev, moći ga razumjeti i smjestiti u kontekst procesa traženja informacije.
2. Savjetovati i usmjeravati javnost prema unutarnjim kao i vanjskim resursima, imati spreman odgovarajući odgovor i u slučaju neočekivanog zahtjeva.
3. Poznavati korisničke priručnike i predočiti ih korisnicima zajedno s drugim obrazovnim alatima da bi u korisnika razvili informacijsku kulturu i obučili ih kako da se koriste lokalnim ili udaljenim dokumentacijskim resursima.
4. Potaknuti korisnika da se koristi bazom podataka ili dokumentacijskim portalom u dokumentacijskoj službi ili medijateci.

Primjeri za razinu 3

1. Prilagoditi se potrebama korisnika i klijenata tako da se predvide njihovi zahtjevi.

2. Odrediti i specificirati potrebe za informacijama onih koji odlučuju kao i njihove sklonosti u pogledu načina komunikacije.
3. Usporediti vrijednost usluge koju korisnik dobija i ekonomsku cijenu usluge.
4. Unaprijediti znanja informacijsko-dokumentacijskih stručnjaka i njihove usluge.
5. Osmisliti i primijeniti u praksi postupke za razvijanje informacijske kulture u korisnika i klijenata, na licu mjesta i na daljinu.
6. Organizirati, za korisnike, izložbe, kulturne događaje, konferencije, javne rasprave u vezi s fondovima, u ustanovi i izvan nje.
7. Pridružiti se radnim skupinama korisnika informacija kao stručnjak za informacije i dokumentaciju.

Primjeri za razinu 4

1. Utvrditi potrebe za informacijama, način predstavljanja i upotrebu, osobito nove potrebe.
2. Izmisliti i predložiti strategiju, radnje i kolektivne alate koji će pridonijeti interakciji s korisnicima (metodološki priručnici, obrasci tipa "učestala pitanja").
3. Promicati, u korisnika, etička načela i uljudno vladanje pri korištenju informacije.
4. Upoznati korisnike s postojanjem drugih službi, npr. odjela za informatiku.

VIDI TAKOĐER:

K06 – Međuljudska komunikacija

U02 – Marketing

U06 – Dijagnoza i ocjena

U08 – Obrazovanje i edukacija

102

POZNAVANJE PROFESIONALNOG OKRUŽJA

Prepoznati svoje mjesto u informacijsko-dokumentacijskoj struci, na nacionalnoj i međunarodnoj razini, kao i u okviru političkog, ekonomskog i institucionalnog okružja informacijskog društva da bismo pridonijeli priznavanju profesije i njezinog mjesta u tom društvu. Naučiti razumjeti profesiju i ostvariti profesionalni identitet tako da upoznamo one koji stvaraju informacije, njihovu terminologiju, povijest i mjesta gdje se sastaju i uzajamno djeluju, da bismo postali efikasniji u radu i da bismo upravljali svojim profesionalnim razvojem.

Primjeri za razinu 1

1. Znati koje su glavne profesionalne organizacije na području informacija i dokumentacije u regiji i zemlji, i pratiti njihov rad.
2. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr: informacijska politika, informacijska ekonomija, proizvođač, pružatelj usluga, posrednik, konačni korisnik, interesna skupina, zanimanje, savjetnik, profesionalna etika, normalizacija, certifikacija, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Opisati organizaciju profesije, glavne kategorije javnih djelatnika, posrednika i trgovaca informacijama: informacijske službe, biblioteke, arhive, ekonomsku obavještajnu službu i njihove statutarne pozicije.
2. Poznavati mrežu centara za obrazovanje, školovanje i certifikaciju kvalifikacija u informacijsko-dokumentacijskoj struci u svojoj zemlji.
3. Poznavati specijalizirane stručne publikacije, mogućnosti stalnog obrazovanja, itd. i koristiti se njima.
4. Poznavati zakonske i etičke principe koji vrijede za profesiju.

Primjeri za razinu 3

1. Znati protumačiti glavne principe koji određuju informacijsku politiku i ekonomiju u svojoj zemlji ili regiji.
2. Poznavati organizaciju profesije u drugim zemljama i njihove institucije za obrazovanje i certifikaciju.

3. Znati svoje mjesto u povijesnom kontekstu profesije i raznih srodnih aktivnosti.
4. Biti priznat kao član profesije i unapređivati profesiju u poduzeću i izvan njega.
5. Rukovoditi se u praksi načelima koja garantiraju poštivanje etičkih principa koji se odnose na profesiju.

Primjeri za razinu 4

1. Aktivno braniti profesiju i njezine korisnike u okviru profesionalnih i društvenih organizacija.
2. Definirati i promovirati informacijsku politiku koja naglašava dinamičku sliku profesije.
3. Izgraditi i promovirati principe institucionalne suradnje u svim područjima i na svim razinama, stvarati i razvijati partnerstvo u javnom i privatnom sektoru.
4. Sudjelovati u razvijanju etičkih načela.

VIDI TAKOĐER:

K07 – Institucionalna komunikacija

U02 – Marketing

103

PRIMJENA ZAKONA O INFORMACIJAMA

Primijeniti zakone, propise i uobičajena pravila koja vrijede za informacijsko-dokumentacijsku profesiju, osobito kad je u pitanju pravo na intelektualno vlasništvo (autorsko pravo, pravo na industrijsko vlasništvo, pravo na osobnost (zaštita privatnosti), konkurentnost, sklapanje ugovora, posudba, pravo reproduciranja, sloboda govora, zaštita osobnih podataka, pravo na stvaranje slike o sebi, itd.

Primjeri za razinu 1

1. Opisati funkciju glavnih institucija zaduženih za donošenje i primjenu nacionalnih, europskih ili međunarodnih propisa.
2. Poznavati zakonske i druge normativne dokumente u raznim područjima sudske nadležnosti.
3. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: pravo, direktiva, pravilo, konvencija, standard, intelektualno vlasništvo, autorsko pravo, tantijema, pravo na reproduciranje, *copyright*, patent, ugovor, pravoslovlje, službeni list, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Prepoznati i rangirati aktualne propise i zakonske tekstove koji se odnose na zakon o informacijama na nacionalnoj, europskoj ili međunarodnoj razini.
2. Poznavati instrumente za pristup informaciji sa zakonskom snagom na nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj razini.
3. Protumačiti i primijeniti tekstove u skladu s njihovim različitim izvorima (analogni i digitalni) i upotrebama (konzultacija, kopiranje, posudba, prezentacija, poštivanje zakonskog roka čuvanja, zaštita privatnosti, itd.) u svojoj organizaciji: zakonske, pravne, ugovorne tekstove.
4. Prenijeti odgovarajuću informaciju korisnicima.
5. Istražiti kako prilagoditi informacijski proizvod ili uslugu da bude u skladu sa zakonom.

Primjeri za razinu 3

1. Odrediti i rangirati propise i zakonske tekstove koji su u pripremi a odnose se na zakon o informacijama na nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj razini.
2. Ocijeniti posljedice koje bi promjena zakonskih propisa i regulative u poduzeću imala za dokumentacijsku djelatnost.
3. Ocijeniti je li jednostavan informacijski sustav u skladu s postojećim i budućim zakonom o informacijama i poduzeti korake da ga se s njim uskladi.
4. Dogovarati ugovore s davateljima usluga: za otvaranje web lokacije, pristup časopisima online, kupovinu referentnih računalnih programa, itd.
5. Odlučivati o tome kada upotrijebiti alternativne zakonske modele: besplatne programe, slobodan pristup publikacijama, *copyleft*, itd.

Primjeri za razinu 4

1. Voditi političku kampanju s ciljem da se povećaju i poštuju prava korisnika informacija.
2. Izraditi tekst prijedloga ili dopune koji je pravno prihvatljiv.
3. Upozoriti na eventualne zakonske ili administrativne različitosti među državama.
4. Osnovati i voditi konzorcij koji će pregovarati s drugim partnerima u području informacija npr. s urednicima elektroničkih resursa.
5. Procijeniti je li složeni informacijski sustav u skladu s postojećim i budućim zakonom o informacijama i poduzeti korake da ga se uskladi sa zakonom.

104

UPRAVLJANJE SADRŽAJIMA I ZNANJEM

Organizirati, strukturirati i upravljati resursima (dokumentima ili zbirkama zapisa, arhivima, informacijama ili znanjem); modelirati, kreirati i eksploatirati metapodatke i pristup podacima.

Primjeri za razinu 1

1. Poznavati datoteke, registre i kataloge, pisane ili elektroničke, koji postoje u radnoj organizaciji.
2. Odrediti lako prepoznatljive opisne elemente za neki predmet ili zapis, bez obzira o kojem se mediju radi, radi evidentiranja ili klasificiranja.
3. Razumjeti i znati definicije termina kao npr: baza podataka (činjenični, ili bibliografski podaci, itd.), katalog, brojčano kazalo, inventar, službena datoteka/*authority file*, baza znanja, hipertekst, metapodaci Dublin Core, kontrolirani popis, format, bibliografska referencija, rubrika, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Odrediti informativne elemente karakteristične za neki zapis i prevesti ih u deskriptivni sustav pomoću standarda. Na primjer: ISBN, OAI, standardi za opis arhivske građe, transliteracijski standardi, brojčano kodiranje ISAN.
2. Provjeriti da podaci budu strogo u skladu s uvriježenim standardima.
3. Kreirati datoteku nakon što se utvrdi jednostavna struktura primjerena predmetima ili zapisima u postupku, i odrediti pravila za unos takvih podataka koristeći se uredskim alatima.
4. Organizirati skup srodnih zapisa u elektroničku ili papirnu datoteku prema unaprijed definiranoj svrsi (dnevni red sastanka, jednostavni tematski plan, faze u projektu, itd.) ili prema korisnikovim specifičnim zahtjevima.

Primjeri za razinu 3

1. Suradivati pri stvaranju i izgradnji sustava za dokumentacijsku informaciju (baza podataka, portal) radi specifične upotrebe (standardizirana proizvodnja elektroničkih dokumenata, bibliotečni katalog, inventar arhivske građe, baza znanja, itd.)
2. Sastaviti popis funkcionalnih, organizacijskih, ergonomskih i/ili tehničkih obveza radi pribavljanja alata ili razvoja aplikacije pomoću postojećeg alata.
3. Organizirati nabavku i nadzor nad određenim uređajem i razviti srodne alate (modeli dokumenta, procedura, itd.).
4. Uspostaviti suradnju s drugim organizacijama radi okupljanja rasutih resursa (skupni katalog, personalizirani portal).
5. Osigurati stupanj zaštite i povjerljivosti primjeren situaciji.
6. Odrediti rizike pri primjeni standarda i formata, pratiti promjene na tom području.

Primjeri za razinu 4

1. Osmisliti globalni sustav za registriranje informacija koji odgovara općoj politici organizacije (spisovodstvo/*records management*, analiza poslovnog okružja/*economic intelligence*, dokumentacijski portal, teritorijalni informacijski sustav, itd.).
2. Temeljito proučiti i odabrati odgovarajuće tehničko rješenje s obzirom na nabavljače i sponzore projekta.

VIDI TAKOĐER:

K06 – Međuljudska komunikacija

T01 – Računalno zasnovano oblikovanje informacijskih sustava

T02 – Računalno zasnovani razvoj aplikacija

T03 – Izdavaštvo i nakladništvo

U06 – Dijagnoza i ocjena

105

UTVRĐIVANJE I VREDNOVANJE IZVORA INFORMACIJA

Pronaći, ocijeniti, odabrati i vrednovati izvore informacija (tiskani dokumenti, web lokacije, ustanove i pojedinci).

Primjeri za razinu 1

1. U dokumentacijskom fondu pronaći glavne kategorije zapisa (prema njihovoj prirodi, porijeklu, složenosti, fizičkom obliku, itd.).
2. Utvrditi glavna tijela ili službe koje šire informacije i znanja u sektoru ili poduzeću.
3. Odrediti izvor, aktualnost (datum objave) za svaki zapis ili informaciju.
4. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr: izdavač, proizvođač, distributer, izvor informacije, ustanova-izvor, osoba-izvor, izvorišna ustanova, kriteriji za odabir, prikupljanje informacija, knjiga na polici, enciklopedija, rječnik, glosarij, primarni, sekundarni i tercijarni izvori, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Opisati zapise prema potrošačima i prema upotrebi (šira javnost, istraživačka, akademska populacija, pomoć pri praćenju ili donošenju odluka, razonoda ili kultura, itd.).
2. Koristiti se dostupnim alatima i metodama za određivanje izvora informacija: katalozima, godišnjacima, popisima, bibliografijama, knjižnim oznakama, popisima hiperveza, specijaliziranim portalima, itd.
3. Odrediti razne tipove unutrašnjih i vanjskih izvora i provjeriti kvalitetu primjenjujući kriterije odabira, relevantnosti, autentičnosti, pouzdanosti, aktualnosti, itd.

Primjeri za razinu 3

1. Procijeniti kvalitetu i komplementarnost izvora i odrediti kriterije za odabir, relevantnost, autentičnost, pouzdanost, aktualnost, itd.

2. Odrediti proizvođače nekomercijalnih i teško dostupnih dokumenata, unutrašnjih ili vanjskih, putem razmjene i sudjelovanja u mreži.
3. Pribaviti neobjavljene informacije u kontaktu s onima koji ih posjeduju.
4. Osmisliti i voditi (odrediti, pribaviti, osuvremeniti, eliminirati) popis izvora informacija: adresar ustanova, vodič web lokacija, bibliografija, tematski portal, itd.

Primjeri za razinu 4

1. Osmisliti strategiju za prikupljanje i vrednovanje izvora informacija i pratiti njezinu primjenu.
2. Usporediti izvore informacija rukovodeći se najboljim omjerom kvalitete i cijene, i pratiti njihovu ponudu, osobito za tržište elektroničkih sadržaja (novinski osvrti, financijski podaci, itd.)
3. Koordinirati unutar mreže definiciju i primjenu kriterija za ocjenu kvalitete i komplementarnosti izvora.

VIDI TAKOĐER:

I02 – Poznavanje profesionalnog okruženja

U06 – Dijagnoza i procjena

106

ANALIZA I PREDSTAVLJANJE INFORMACIJA

Utvrđiti i opisati sadržaj dokumentacijskog resursa radi lakšeg istraživanja, pretraživanja pomoću kazala i sastavljanjem sažetaka dokumenata.

Primjeri za razinu 1

1. Razvrstati dokumente prema tematskoj klasifikacijskoj shemi.
2. Razumijeti i znati definiciju termina kao npr: kazalo, razvrstavanje, klasifikacija, ključna riječ, glavni predmet, deskriptor, tezaurus, službena datoteka/*authority file*, analitička rešetka, sažetak, dokumentacijska sinteza, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Opisati glavni predmet ili glavne ideje nekog zapisa.
2. Katalogizirati skupinu zapisa prema predmetu.
3. Sastaviti kazalo.
4. Prevesti u dokumentacijski jezik osnovne ideje zapisa; znati upotrijebiti klasifikacijsku shemu, datoteku, službenu datoteku/*authority file*, tezaurus; predložiti moguće deskriptore.
5. Razlikovati tri tipa odnosa u tezaurusu: ekvivalentni, hijerarhijski, asocijativni.
6. Sastaviti deskriptivni ili selektivni sažetak (prema potrebama korisnika).
7. Analizirati i označiti web lokacije za godišnji popis.
8. Načiniti popis korisničkih pitanja u vezi s nekim zahtjevom u cilju nalaženja relevantnih informacija.

Primjeri za razinu 3

1. Sastaviti analitički sažetak ili kritički komentar.
2. Provjeriti koherentnost i relevantnost službene datoteke/*authority file*.

3. Izraditi specifični dokumentacijski jezik: kontrolirani vokabular, tezaurus, klasifikacijsku shemu prema temama ili prema aktivnostima vezanim za određenu temu; uvjeriti se u njihovu povezanost i mogućnost razvoja, prirediti upute za sastavljanje kazala.
4. Znati koji se analitički alati i alati za automatsko rezimiranje nude na tržištu, i pratiti njihov razvoj.
5. Kreirati profile i jednadžbe traženja ili zahtjeva, u okviru selektivne diseminacije informacija.
6. Znati se koristiti alatima za dubinsku analizu teksta/*textmining* (dubinsko pretraživanje podataka/*data mining*).

Primjeri za razinu 4

1. Definirati pravila analize i indeksacije za informacijsko-dokumentacijsku službu.
2. Uspoređivanjem korisnika odabrati za njih najprikladniji pristupni alat (evidencijska shema, tezaurus, leksičko kazalo, itd.).
3. Definirati metodologiju za razvoj specifičnog dokumentacijskog jezika.
4. Odabrati model tezaurusa i ugraditi ga u dokumentacijski softver.
5. Odabrati i primijeniti alate za automatsko rezimiranje.

VIDI TAKOĐER:

I01 – Odnosi s korisnicima i klijentima

K02 – Pismena komunikacija

K01 – Usmena komunikacija

K03 – Audiovizualna komunikacija

I07

TRAŽENJE INFORMACIJA

Tražiti i naći informacije zahvaljujući metodama i računalno zasnovanim ili ručnim alatima, koji omogućavaju da se korisnikovim očekivanjima udovolji brzo i jeftino; ocijeniti je li odgovor primjeren zahtjevu.

Primjeri za razinu 1

1. Odmah odgovoriti na korisnikova jednostavna pitanja: dati adresu, poslati dokument, itd.
2. Efikasno se služiti tekućim adresarima i kazalima.
3. Ispravno prepisati i proslijediti traženu informaciju.
4. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr: zahtjev, praćenje, istraživački kriteriji, Booleovi operatori, tražilice, adresar, katalog, cjelovit tekst, portal, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Obraditi tekući zahtjev za informacijom primjenom odgovarajuće istraživačke strategije.
2. Efikasno upotrebljavati različite komplementarne istraživačke alate: rječnike, enciklopedije, atlas, adresare, baze podataka, tražilice, metatražilice, nevidljivi Web, itd.
3. Odrediti i upotrijebiti najrazličitije izvore informacija koji bi mogli udovoljili zahtjevu, i efikasno ih ispitati.
4. Ispravno prepisati i proslijediti rezultate tekućeg istraživanja.
5. Organizirati praćenje (određenog okružja) u okviru definirane radne prakse.
6. Ocijeniti rezultate istraživanja s obzirom na pouzdanost i relevantnost.

Primjeri za razinu 3

1. Analizirati složen ili neprecizan zahtjev za informacijom, načiniti dijagnozu i izraditi odgovarajuću istraživačku strategiju, ponovno formulirati rezultat istraživanja.
2. Odrediti i zatim odabrati najrelevantniji između različitih izvora informacija.
3. Efikasno se koristiti naprednim funkcijama tražilica i metatražilica kao i drugih alata za pretraživanje na webu, kombinirajući ih na najbolji način; znati usporediti i ocijeniti te alate.
4. Vješto se služiti alatima za pretraživanje integralnih tekstova.
5. Primijeniti program za praćenje.
6. Održavati bazu znanja, s pitanjima i odgovorima koja omogućava brz i jasan odgovor na učestala pitanja (FAQ).
7. Primijeniti alate i postupke za vrednovanje pouzdanosti i relevantnosti nađene informacije.

Primjeri za razinu 4

1. Osmisliti složene razvojne strategije za istraživanje i praćenje koje će biti korisne pri donošenju odluka.
2. Definirati pravila za prilagođavanje odgovora različitim kategorijama korisnika, koja uključuju porez na dodanu vrijednost kao i procjenu isplativosti usluga i proizvoda.
3. Pobrinuti se da se iskoriste rezultati istraživanja, na primjer u okviru baze znanja.
4. Izmisлити ocjenjivačke metode za sustave za traženje informacija.

VIDI TAKOĐER:

T05 – Informacijske i računalne tehnologije

108

UPRAVLJANJE ZBIRKAMA I FONDOVIMA

Razraditi i primijeniti kriterije za odabir, nabavu, čuvanje i uklanjanje dokumenata radi osnivanja i organiziranja zbirke dokumenata ili arhivskih fondova, čuvati ih garantirajući njihovu dostupnost, unapređivati ih i redovito obnavljati, uklanjati one koji više nisu potrebni, u skladu s potrebama korisnika; opisati ih u raznim katalozima (u rukopisu, tiskanima, na mikrofilmu, CD-Romu, u bazi podataka, na Internetu).

Primjeri za razinu 1

1. Provjeriti nalaze li se zapisi u zbirci ili fondu.
2. Uvrstiti ili prerasporediti zapise u zbirci ili fondu.
3. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: dokument/zapis, datoteka, kartična datoteka, arhivski primjerak, zbirka, fondovi, katalog, katalogiziranje, inventar, serija, obrazac, akvizicija, zakonski primjerak, povlačenje iz upotrebe, inventura, rok čuvanja, predarhiviranje, arhiviranje, ISSN, ISBN, standardi DOI, itd.
4. Sastaviti jednostavan katalog s obrascem za upis podataka.

Primjeri za razinu 2

1. Ocijeniti korištenje zapisa u zbirci ili fondu.
2. Ocijeniti prednosti i slabosti zbirke ili fonda, i prilagoditi ih potrebama korisnika.
3. Utvrditi koji su zapisi izgubljeni i osuvremeniti kataloge i popise.
4. Koristiti se alatima (katalozima, bibliografijama, kazalima, itd.) radi traženja i nalaženja željenih dokumenata.
5. Čuvati zapise ili ih ukloniti na odgovarajući način, vodeći računa o vijeku trajanja različitih tipova zapisa.
6. Pisati ili obnavljati kataložne oznake.
7. Osuvremeniti virtualne zbirke i popise veza.

Primjeri za razinu 3

1. Provesti globalno istraživanje o korištenju zbirke ili fonda.
2. Odrediti kriterije za predarhiviranje i načiniti plan arhiviranja.
3. Odrediti kriterije za rokove čuvanja zbirke ili fonda.
4. Uskladiti, s drugim sudionicima mreže, strategiju za razvoj zbirke radi zajedničkog korištenja i čuvanja.
5. Osmisliti i upravljati virtualnim zbirkama i popisima veza.
6. Kontrolirati kvalitetu kataloga i osigurati primjenu strategija i standarda za katalogiziranje (ISBN, Unimarc), sastaviti upute za opis podataka.
7. Kontrolirati kvalitetu postupaka za čuvanje.

Primjeri za razinu 4

1. Načiniti plan razvoja zbirke ili fondova.
2. Provjeriti autentičnost i starost bibliografskih fondova.
3. Ocijeniti strategiju odabira dokumenata.
4. Definirati metode koje će doprinijeti povezanosti zbirke i učiniti ju prikladnijom za korištenje.
5. Nadgledati arhiviranje vodeći računa da se osigura očuvanje i ponovna upotreba svih tipova dokumenata, uključujući i digitalne dokumente. Predvidjeti potrebu prijenosa na druge medije i alate koji će omogućiti čitanje i upotrebu u budućnosti.
6. Voditi politiku katalogiziranja koja će garantirati kvalitetu bibliografskih zapisa; uspostaviti praksu zajedničkog katalogiziranja i popravljivanja zapisa; pratiti razvoj standarda za katalogiziranje.
7. Sudjelovati u osuvremenjivanju standarda za opis dokumenata i kontrolirati njihovu primjenu: Unimarc, Z.3950, Dublin Core, ISAD(G), itd.

VIDI TAKOĐER:

U05 – Upravljanje projektima i planiranje

109

OBNAVLJANJE ZBIRKI I FONDOVA

Definirati i primijeniti strategiju razvoja fondova i zbirki, odabrati izvore informacija za nabavu (dokumenata, proizvoda, usluga, itd.) i obnavljati zbirku i fondove u skladu s postojećim pravilima.

Primjeri za razinu 1

1. Kupiti dokumente ili opremu za biblioteku prema datim uputama.
2. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr: akvizicija, narudžba, narudžbenica, faktura, troškovi, račun, plaćanje u gotovom, bibliotečni popust, nabavljač, aprovizacija, itd.
3. Obnavljati narudžbe za publikacije u pretplati.

Primjeri za razinu 2

1. Usporediti, u određenom slučaju, efikasnost putova za nabavku dokumenata (kupnja na Internetu, pretplata na tiskane ili elektroničke zapise, posudba, najam, dar, polog, licencija, itd.).
2. Koristiti se elektroničkim ili tiskanim alatima da se locira dokument.
3. Odrediti moguće snabdjevače ili davatelje nekog proizvoda, dokumenata ili usluga, usporediti njihove cijene ili zatražiti proračun.
4. Pratiti nabavu/uslugu od narudžbe do isporuke, kontaktirati snabdjevača u slučaju kašnjenja, kontrolirati odgovaraju li isporučeni dokument ili roba onima koji su navedeni u narudžbenici.

Primjeri za razinu 3

1. Raspisati ponudu, specificirati radne i ugovorne obveze u vezi s nabavom opreme ili složenih usluga.
2. Dogovoriti uvjete kupnje i dobivanja licencije, sporazume u vezi s podugovorima ili vanjskim angažmanima.
3. Organizirati kontrolu prijama usluga.

4. Primijeniti politiku razmjene dokumenata da bi se fond obogatio na najjeftiniji način.

Primjeri za razinu 4

1. Definirati i efikasno provoditi politiku akvizicije dokumenata i kompletan lanac nabave.
2. Rukovoditi se pravom prvokupa pri javnoj prodaji, potraživati zapise koji dolaze iz javnih arhiva.
3. Koordinirati rad raznih snabdjevača ili partnera, internih ili vanjskih, koji rade na važnom projektu akvizicije ili na formiranju dokumentacijskog fonda.
4. Osmisliti i kontrolirati postupke za kontrolu kvalitete u slučaju prijama neuobičajenih proizvoda ili usluga.
5. Dogovoriti uvjete preuzimanja ili skrbništva nad privatnom arhivskom građom.

VIDI TAKOĐER:

U03 – Prodaja i širenje

I10

RUKOVANJE DOKUMENTIMA

Utvrđiti i primijeniti metode, mjere i tehnike za smještaj, zaštitu, sprečavanje oštećenja i popravak svih vrsta medija na kojima se nalaze dokumentacijski materijali i o tome obavještavati javnost.

Primjeri za razinu 1

1. Rasporediti dokumente u predviđene prostore: police, registratore, registre, spremišta, podrumaska skladišta, itd.
2. Razvrstati i odvojiti dokumente prema jednostavnim kriterijima (abecedni, brojčani, geografski, kronološki).
3. Kontrolirati očuvanost dokumenata i izvršiti manje popravke.
4. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr: magnetska traka, optički medij, mikrofiš, mikrofilm, dijapozitiv, elektronički izvor, magnetoskop, digitalizator, provjera fonda, stavljanje žiga, inventarna knjiga, mjesno kazalo, itd.
5. Obilježiti dokumente i registratore: naljepnicama, sredstvima protiv krađe, signaturom, žigom, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Opisati glavna pravila i aktualne tehnike za zaštitu zapisa protiv propadanja i krađe kao i standarde za njihovo pohranjivanje i čuvanje.
2. Odrediti i primijeniti dostupne postupke (uvezati, prenijeti s medija na medij, restaurirati, ponovno kodirati, ponovno formatirati, prenijeti na mikrofilm, digitalizirati).
3. Poznavati i kontrolirati povezanost optjecaja i razvrstavanja dokumenata i informiranja javnosti.
4. Poznavati i kontrolirati uvjete arhiviranja i pohranjivanja.
5. Uključiti u digitalne zapise različite metapodatke koji se odnose na fizičko rukovanje zapisima radi lakšeg nalaženja.

Primjeri za razinu 3

1. Provjeriti dostupnost zapisa.
2. Primijeniti moderne tehnike za njihovo čuvanje, zaštitu i restauriranje.
3. Sastaviti, primijeniti i nadgledati program za čuvanje i zaštitu informacijskih medija kao i za prijenos s medija na medij (prijenos na mikrofilm, digitaliziranje, transkodiranje).
4. Odabrati sustav za raspoređivanje zapisa koji će biti prikladan za različite medije (rukopisi, tiskani dokumenti, audiovizualni, elektronički, itd.) i odgovarajuće metode za rukovanje.
5. Osmisliti i ocijeniti kolanje dokumenta, prepoznati nekorisne ili neodgovarajuće postupke.
6. Bdjeti nad pravilnim čuvanjem i sigurnosti vrijednih zapisa.

Primjeri za razinu 4

1. Osmisliti politiku arhiviranja i čuvanja dokumenata (upravljanje, rok trajanja i vrsta medija, pohrana) u skladu sa zakonom i potrebama ustanove i njezinih unutrašnjih i vanjskih klijenata.
2. Osmisliti i primijeniti nove sustave za čuvanje zapisa, njihovu zaštitu i informiranje javnosti.
3. Razraditi plan za hitni postupak u slučaju nesreće.
4. Ocijeniti i primijeniti sustave koji garantiraju trajno čuvanje elektroničkih zapisa i istodobni razvoj formata.
5. Zalagati se za prihvaćanje različitih normi metapodataka za pronalaženje informacije.

VIDI TAKOĐER:

K01 – Usmena komunikacija

K02 – Pismena komunikacija

K03 – Audiovizualna komunikacija

K04 – Računalna komunikacija

111

ORGANIZACIJA PROSTORA I OPREME

Fizički organizirati radni prostor i mjesta gdje se čuvaju zapisi; isplanirati raspored prostorija za konzultacije za razne kategorije javnosti tako da sve usluge koje očekuju budu dostupne.

Primjeri za razinu 1

1. Načiniti plan i predvidjeti prostor za različite namjene i namještaj.
2. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: ukupna površina, međuprostor, javni prostor, spremište, smještaj, zaštita, interna veza, zona kretanja, dostupnost, higrometrija, klimatizacija, zvučna izolacija, ergonomija, itd.
3. Osmisliti i postaviti znakove za orijentaciju.

Primjeri za razinu 2

1. Odabrati police za smještaj homogenog fonda poznate veličine i odgovarajućeg dokumentacijskog pribora (dokumenata, fascikla).
2. Smjestiti postojeći namještaj tako da omogući bolje uvjete rada ili prijama.
3. Nadzirati raspored računala sa slobodnim pristupom.

Primjeri za razinu 3

1. Urediti prostor za arhiv, biblioteku, centar za dokumentaciju, medijateku, izložbeni prostor ili prostor za samopretraživanje.
2. Odrediti i postaviti oznake, ploče za orijentaciju, planove radi lakšeg pristupa različitim tipovima informacija.
3. Odabrati opremu za čitanje i za zaštitu rukom pisanih, tiskanih, elektroničkih ili audiovizualnih dokumenata, itd.
4. Načiniti pripreme za preseljenje u novi prostor.
5. Voditi računa o ergonomskim ograničenjima pri opremi radnih mjesta rukovoditelja ili korisnika dokumentacijskog sustava.

6. Odabrati i osigurati izlaz za nuždu.

Primjeri za razinu 4

1. Osmisliti projekt za osnivanje dokumentacijskog centra, arhiva ili biblioteke zajedno sa stručnjacima za unutarnje uređenje: stručnjakom za ergonomiju, arhitektom, stručnjakom za akustiku, itd.
2. Osmisliti raspored prostora za veliki dokumentacijski ili informacijski centar: klupe za javnost, čitaonice, prostorije za samopretraživanje, itd.
3. Odlučiti gdje postaviti i kako opremiti radna mjesta za osoblje.

VIDI TAKOĐER:

U02 – Marketing

U05 – Upravljanje projektima i planiranje

U06 – Dijagnoza i ocjena

I12

OSMIŠLJAVANJE PROIZVODA I USLUGA

Učiniti resurse (zapise i zbirke zapisa, informacije, znanja) dostupnima i korisnima, nuditi dokumentacijske proizvode i/ili usluge i istodobno snositi troškove održavanja.

Primjeri za razinu 1

1. Formulirati i ispravno prenijeti jednostavnu informaciju.
2. Poznavati moguće upotrebe fondova, proizvoda i usluga koje postoje u poduzeću.
3. Razvrstati zahtjeve za posudbom među bibliotekama i poduzeti potrebne korake.
4. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: proizvod, usluga, porez, tema, sažetak, sinopsis, porez na dodanu vrijednost, OPAC, novinski osvrti, bibliografija, znanstveno priopćenje, audiovizualni medij.

Primjeri za razinu 2

1. Usmjeriti korisnika prema proizvodu ili usluzi koji najbolje odgovaraju njegovim potrebama ili profesionalnom interesu, i pomoći mu da ih dobije u odgovarajućem obliku.
2. Osvremeniti proizvod (datoteku, rubrike dokumentacijskog portala, preglede sadržaja, itd.) u skladu s definiranim postupcima i jasnim kriterijima.
3. Provoditi ciljano ili personalizirano širenje informacija u skladu s interesnim profilima.
4. Unositi rezultate istraživanja u baze podataka.

Primjeri za razinu 3

1. Definirati internu organizaciju i prezentaciju tipskog informacijskog proizvoda (tematska datoteka, rezultat istraživanja, učestala pitanja (FAQ), elektronički novinski osvrt, vodič web lokacija, itd.) i prilagoditi ga navikama korisnika.

2. Odrediti arhitekturu informacijskog portala koji se odnosi na proizvode (datoteka, pregled sadržaja, itd.) ili na usluge (posredništvo, vijesti, narudžbe, pretplate, itd.)
3. Odrediti ili doraditi interesne profile.

Primjeri za razinu 4

1. Razraditi i razviti politiku usluga i proizvoda (katalog, popis arhivske građe, portal, sustav praćenja, itd.) koja će biti prilagođena korisnicima, njihovim djelatnostima, tipu dokumenata i uvjetima okruženja u suradnji s drugim informacijskim sustavima.
2. Suradivati s drugim tijelima u poduzeću ili izvan njega, u razvijanju globalne strategije pristupa informacijama i/ili njihovog širenja.

VIDI TAKOĐER:

T03 – Izdavaštvo i nakladništvo

K01 – Usmena komunikacija

K02 – Pismena komunikacija

K03 – Audiovizualna komunikacija

K04 – Računalna komunikacija

T04 – Internetske tehnologije

U02 – Marketing

Skupina T – Tehnologije

T

T01

RAČUNALNO ZASNOVANO OBLIKOVANJE INFORMACIJSKIH SUSTAVA

Osmisliti, specificirati i posluživati računalno dizajniran informacijski sustav i odrediti odgovarajuće korisničko sučelje.

Primjeri za razinu 1

1. Upotrebljavati različite osnovne funkcije (akvizicija, upravljanje, istraživanje, tiskanje, širenje i izvoz) standardnog, poznatog informacijskog sustava: sustava za elektroničko upravljanje zapisima, sustava za traženje informacija, sustava za upravljanje bibliotekama, sustava za upravljanje sadržajem i znanjima.
2. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: upravljanje elektroničkom dokumentacijom, računalni sustav za upravljanje bibliotekom, portal, funkcionalnost, modul, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Opisati funkcije različitih modula informacijskog sustava i očekivane rezultate.
2. Testirati različite module jednog ili više informacijskih sustava.
3. Pri unošenju podataka u složeni informacijski sustav voditi računa o osobitostima, iznimkama i o uvjetima korištenja sustava.
4. Koristiti se složenim informacijskim sustavom za posredovanje informacijama.

Primjeri za razinu 3

1. Ugraditi funkcije informacijskog sustava u tekući radni proces, planirati i primijeniti novi proces.
2. Detaljno razraditi složeni informacijski sustav (npr. proces rada u sustavu za upravljanje kupcima, posudba u sustavu upravljanja bibliotekama).
3. Unijeti promjene u postojeći radni proces u okviru informacijskog sustava radi boljeg funkcioniranja i veće efikasnosti.

4. Odrediti potrebnu funkcionalnost novog informacijskog sustava i ocijeniti tržišne učinke.

Primjeri za razinu 4

1. Objediniti različite informacijske sustave u jednu zamisao i jednu globalnu viziju, ocijeniti tehničke mogućnosti za provedbu takvog projekta.
2. Planirati i realizirati razvoj složenog informacijskog sustava.
3. Planirati i organizirati prijelaz iz jednog informacijskog sustava u drugi koristeći se potrebnim informatičkim alatima (rašćlanjivačima/*parsers*, makroima, itd.).
4. Uvesti i upotrebljavati metodu za ocjenjivanje (na primjer metodu mjernih programa/*benchmarking*) za testiranje složenih informacijskih sustava.
5. Osmisliti i razviti složen računalni informacijski sustav.

T02

RAČUNALNO ZASNOVANI RAZVOJ APLIKACIJA

Razviti, realizirati i održavati dokumentacijsko-informacijske sustave pomoću metoda za programiranje i modeliranje.

Primjeri za razinu 1

1. Upotrijebiti programski jezik/*skript* ili pokrenuti makronaredbu u aplikacijskom programu i provjeriti kako radi.
2. Pomoću programske opreme za upravljanje datotekom kreirati jednostavnu dokumentacijsku aplikaciju.
3. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: parametri, razvoj, skript, makronaredba, stupac, vrijednost, rječnik podataka, sučelje, kazalo, obrazac, izjava, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Instalirati, postaviti i upotrijebiti opću ili specijaliziranu aplikacijsku programsku opremu.
2. Upotrijebiti programski jezik/*scripting* ili makrojezike za kreiranje, proširivanje ili optimiziranje aplikacija.
3. Upotrijebiti jezike sustava za upravljanje bazama podataka kao npr. SQL, itd.

Primjeri za razinu 3

1. Detaljno poznavati jezike za opis dokumenata (npr. SGML, HTML, XML, Javascript, ASP, PHP, itd.).
2. Specificirati i odabrati odgovarajući programski jezik ili razvojno okružno.
3. Upotrijebiti programsko sučelje za dodatno razvijanje složenog informacijskog sustava.
4. Koristiti se standardima za raspodijeljene sustave (npr. Corba).

Primjeri za razinu 4

1. Koristiti se paradigmama za dizajniranje informacijskog sustava i metodama za analizu i modeliranje (Jackson, SA, OTM, OOA, ERM, itd.).
2. Poznavati uobičajene tipove programiranja (ciljano, strukturirano) i odgovarajuće jezike (npr. Java ili C++), ili alate i razvojna okružja (npr. Rational Rose).
3. Voditi složene projekte za razvoj programske opreme kombinirajući različite zadatke, komponente, veze, te osigurati upravljanje softverskim projektom.
4. Upotrebljavati sustave za upravljanje bazama podataka kao npr. Oracle, Informix, SQL-poslužitelj, itd.
5. Povezivati sustave za upravljanje bazama podataka s aplikacijama i koristiti se pritom srodnim programskim jezicima (npr. SQL, ODBC, itd.)

T03

IZDAVAŠTVO I NAKLADNIŠTVO

Predočiti informaciju javnosti u odgovarajućem obliku, stvarajući ili reproducirajući dokumente na svim raspoloživim medijima, maksimalno se koristeći novim alatima i metodama koje nude informacijske i komunikacijske tehnologije.

Primjeri za razinu 1

1. Formatirati dokument prema datim uputama.
2. Koristiti se obrascem za stil ili unaprijed određenim sustavom za označavanje/*mark-up*.
3. Osvremeniti jednostavne informacije na web lokaciji.
4. Objedini tekst i slike, npr. u datoteci ili na web stranici.
5. Nadgledati funkcioniranje aparata za fotokopiranje ili pisača, znati cijenu fotokopije ili ispisa, promijeniti kasete.
6. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: izdavaštvo, rukopis, ispravka, jezik oznaka/*mark-up*, spreman za kopiranje, BAT, HTML, XML, SGML, stilski obrazac, početni položaj/*home page*, indeksna stranica, ispis, uvez, tiskani primjerak, original/*master*, DTD, offset, reprodukcija, .pdf, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Načiniti stranice s jednostavnim informacijama i staviti ih na web ili ih snimiti na CD-ROM.
2. Kreirati ili modificirati primjer ili model za prezentaciju.
3. Poštivati pravila koja se odnose na formatiranje, na obvezatne napomene, te na zakone o izdavaštvu i nakladništvu.
4. Kreirati stilski obrazac.
5. Načiniti strukturu i veze za kratku prezentaciju na webu ili za CD-ROM.

6. Naći podatke iz raznih izvora i uvrstiti ih u dokument u skladu s pravilima i prekontrolirati dobiveni rezultat.

Primjer za razinu 3

1. Načiniti informativne stranice, lako dostupne i razumljive, koje odgovaraju standardima za pisanje na webu, CR-ROM-u, u knjizi, itd.
2. Osmisliti i kompletno pripremiti dokument za objavljivanje: obilježiti oznakama, izabrati font, format (HTML, GIF, PDF, itd.), provjeriti odgovara li DTD-u.
3. Razraditi specifikacije za model tiskane publikacije (knjiga, časopis, pamflet, katalog, itd.) ili elektroničke publikacije (CD-ROM, web lokacija, itd.).
4. Koristiti se internetskim standardima i tehnologijama za stvaranje web stranice (npr. metapodaci, skrivanje/*cloaking*).
5. Primjenjivati napredne tehnologije da bi prezentacija na webu bila bolja i dinamičnija (Flash, PHP, itd.).
6. Prikupiti elemente potrebne za dobivanje ponude od snabdjevača: tiskare, ureda za umnažanje, itd.

Primjeri za razinu 4

1. Odrediti izdavačku strategiju u skladu s potrebama tržišta, konkurencijom i prioritetima službe i/ili poduzeća.
2. Predložiti tehničko rješenje s najpovoljnijim omjerom kvalitete i cijene za izdavanje multimedijских proizvoda.
3. Predložiti i primijeniti odgovarajuća rješenja za složene izdavačke probleme koji proizlaze iz raznorodnosti dokumenata i višestrukosti izvora.
4. Isplanirati lokaciju na Internetu ili intranetu, i nadgledati njezin razvoj na razini velikog poduzeća, vodeći računa o sadržajnim i strukturnim aspektima.

T04

INTERNETSKE TEHNOLOGIJE

Koristiti se uslugama Interneta i njegovim temeljnim tehnologijama u cilju pristupa raznorodnim izvorima informacija ili radi organiziranja informacija.

Primjeri za razinu 1

1. Služiti se poznatim web pretraživačima, elektroničkom poštom i drugim internetskim alatima (npr. FTP, Telnet, vijesti, pričaonica, ICQ, itd.
2. Koristiti se punom funkcionalnošću internetskih usluga (npr. tražilicama, katalozima, posrednicima.
3. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr. HTML, Internet, pretraživač, web usluge, posrednik, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Opisati različite funkcije pretraživača na webu.
2. Testirati nove funkcije internetskih usluga u skladu s postojećim protokolom.
3. Koristiti se različitim dodatnim uslugama, kao npr. pričaonicom, popisima adresa , ICQ-om.

Primjeri za razinu 3

1. Razumjeti temelje (protokole, formate) internetske tehnologije (npr. TCP/IP, RFC) i glavne internetske usluge (npr. WWW, elektronička pošta, FTP, Telnet).
2. Instalirati i postaviti internetske alate u osobno računalo.
3. Poznavati i upotrebljavati programsku opremu za konvertiranje, sažimanje, i analiziranje dostupnosti pomoću statističkih alata.

Primjeri za razinu 4

1. Instalirati i opsluživati poslužitelja za razne internetske usluge (npr. WWW, FTP).
2. Primjenjivati XML, XSLT, web usluge, RDF, itd. u jednom projektu.
3. Povezati vlastite sustave i baze podataka s Internetom.
4. Služiti se internetskim programskim jezicima (npr. CGI, Java, Javascript, ASP, itd.).
5. Razviti i postaviti intranet.

T05

INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE

Upotrebljavati i uvoditi informatičke metode, tehnike i alate (strojnu i programsku opremu) za uspostavljanje, razvijanje i rad informacijskih i komunikacijskih sustava.

Primjeri za razinu 1

1. Služiti se aktualnom strojnom i programskom opremom.
2. Povezati se s profesionalnom službom.
3. Koristiti se glavnim funkcijama operativnog sustava.
4. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: registracija podataka, bajt, klijent, poslužitelj, operativni sustav, datoteka, tvrdi disk, monitor, formatiranje, digitaliziranje, CD-ROM, ISDN, DSL, virus, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Poznavati strukture i funkcije aktualnih informacijskih sustava.
2. Postaviti dijagnozu i razlikovati grešku na strojnoj opremi od različitih poruka o greški koje javlja sustav.
3. Specificirati glavna poželjna svojstva strojne i programske računalne opreme s obzirom na standarde poduzeća i njihovu primjenu.
4. Organizirati radno mjesto ili rad s računalom, instalirati operativni sustav ili aktualnu uredsku aplikaciju na samostojno računalo.
5. Razlikovati i profesionalno se služiti specijaliziranom programskom opremom za upravljanje, dokumentacijsko istraživanje, konverziju ili kompresiju datoteka.
6. Osmisliti jednostavne obrasce za unos podataka.
7. Postaviti parametre i služiti se programskom opremom za komunikacije i prijenos podataka.
8. Upravljati elektroničkim adresarom interne elektroničke pošte.

Primjeri za razinu 3

1. Instalirati i održavati računalne aplikacije ili voditi računalni centar s različitim tipovima opreme.
2. Kontrolirati skupinu kompatibilnih strojeva pod nadzorom administratora.
3. Razvijati računalno zasnovane dokumentacijske aplikacije na različitim vrstama medija, u skladu s općim planom ustanove.
4. Poznavati mjere za zaštitu podataka, osobito šifriranje, vatrozidove, antivirusne programe i sustave za filtriranje.
5. Postaviti i održavati mrežu: mijenjati ju na fizičkom i logičnom planu.

Primjeri za razinu 4

1. Osmisliti i provesti u djelo plan informatizacije.
2. Načiniti popis funkcija i specifikacija za jedan informacijski ili dokumentacijski sustav, odabrati i uvesti sustav.
3. Služiti se različitim operativnim sustavima (npr. Windows NT, Unix, itd.) vodeći računa o njihovim prednostima i nedostacima s obzirom na okruženje informacijskog sustava.
4. Maksimalno koristiti zajedničke resurse u skladu s potrebama i ograničenjima sustava.

Skupina K – **Komunikacija**

K

K01

USMENA KOMUNIKACIJA

Izraziti se na razumljiv način usmenim putem u različitim profesionalnim okružjima.

Primjeri za razinu 1

1. Izraziti se u vezi sa stručnim pitanjem jednostavnim riječima koje će biti razumljive i nestručnjaku.
2. Razgovarati istodobno s nekoliko sugovornika.
3. Primiti posjetioce ili sudionike sastanka i poželjeti im dobrodošlicu.

Primjeri za razinu 2

1. Podnijeti usmeni izvještaj o sastanku.
2. Slušati, preoblikovati misao, objasniti, usmjeriti kolegu ili mu dati savjet u vezi sa stručnim predmetom.
3. Pomoći sugovorniku, kroz razgovor, da drugim riječima postavi pitanje ili zahtjev za informacijom.
4. Voditi informativni sastanak i uputiti jednostavne poruke uskom ili poznatom krugu slušatelja.

Primjeri za razinu 3

1. Održati usmeno izlaganje koje traje bar pola sata, s vizualnim pomagalima.
2. Voditi strukturirani ili polustrukturirani intervju.
3. Objasniti usmeno detalj postupka ili faze procesa.
4. Organizirati okrugli stol na kojem će se pojedinci predstaviti skupini.

Primjeri za razinu 4

1. Voditi diskusiju oko okruglog stola i javno podržati stručnu raspravu.
2. Sastaviti predavanje bez pripreme.
3. Govoriti bez pripreme o različitim i složenim činjenicama i idejama.
4. Izabrati i mijenjati način usmenog izražavanja u skladu s ciljevima ili okruženjem.
5. Dati intervju u tisku ili na televiziji.

K02

PISMENA KOMUNIKACIJA

Izraziti se na razumljiv način pismenim putem u različitim stručnim okružjima; čitati i razumjeti tekst.

Primjeri za razinu 1

1. Razumjeti pismenu uputu i postupiti prema uputi.
2. Ispuniti obrazac.
3. Ispravno napisati (ortografski i gramatički) jednostavnu poruku nakon razgovora s posjetiocem ili nakon telefonskog razgovora.
4. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: bilješka, pismo, zabilješka, pošta, tekst, zapisnik, izvještaj, koncept, elektronička poruka, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Razumjeti uputstva (npr. za proizvod), tehničku specifikaciju, podsjetnik, okružnicu ili upitnik.
2. Sastaviti dopis ili zapisnik jednostavnog sastanka.
3. Ispraviti ortografske greške i pogrešne termine u dokumentu.
4. Primijeniti standarde za prikazivanje elemenata koji prate dokument (naslovna stranica, sažetak, bibliografija, itd.).

Primjeri za razinu 3

1. Razumjeti sadržaj teksta pri brzom čitanju.
2. Sastaviti informativan tekst, sažetak ili sinopsis.
3. Napisati sadržaj znanstvene, tehničke ili administrativne diskusije u obliku zapisnika.
4. Ispraviti ili prepisati (izbor termina, sintaksa, stil) tuđi tekst. Smisliti naslove ili natpise koji će privući pozornost.

Primjeri za razinu 4

1. Sastaviti i urediti originalni dokument, izlažući i razvijajući ideje, argumente i zaključke.
2. Prilagoditi uređivački stil specifičnom krugu čitatelja.
3. Osmisliti i napisati scenarij ili stručni tekst, npr. izlaganje o ustanovi, o početku neke akcije, itd.
4. Sastaviti različite tipove korespondencije koja zahtijeva razumijevanje, interpretaciju ili sintezu složenih i posve različitih tekstova, podataka, zbivanja.

K03

AUDIOVIZUALNA KOMUNIKACIJA

Izraziti se na razumljiv način uz pomoć različitih medijskih alata koji se koriste slikom i zvukom.

Primjeri za razinu 1

1. Razlikovati različite audiovizualne medije.
2. Prepoznati glavne vrste nepokretnih i animiranih slika.
3. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: slika, ikona, dijagram, grafički prikaz, mjerilo, dijapozitiv, fotografija, grafička semiologija, film, videogram, ekran, zvučni efekt, video rekorder, video projektor, zvučna traka, montaža, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Predstaviti jednostavne informacije u obliku grafikona, dijagrama, nacrt, itd.
2. Opisati informativni sadržaj niza slika.
3. Prenijeti informaciju iz jednog grafičkog oblika u drugi.
4. Kreirati sliku, dijagram, grafikon, itd. ili odabrati sliku iz banke slika koja će biti u funkciji željene poruke.
5. Snimiti i montirati jednostavan audiovizualni dokument o internom ili vanjskom događaju.

Primjeri za razinu 3

1. Predstaviti informacije o jednom složenom predmetu u obliku grafikona, dijagrama, nacrt, itd.
2. Prenijeti sadržaj informacije o nekom predmetu u audiovizualan dokument (nacrt, slike, fotografije, grafikone, itd.)
3. Ocijeniti kvalitetu audiovizualnog dokumenta u informativnom, tehničkom i estetskom smislu.

4. Osmisliti faze u kreiranju audiovizualnog dokumenta u suradnji sa stručnjacima u sektoru.

Primjeri za razinu 4

1. Osmisliti shemu za audiovizualno izlaganje u okviru komunikacijskog programa.
2. Redefinirati ovaj sustav u onoliko verzija i medija koliko ima kulturno različitih auditorija.

K04

RAČUNALNA KOMUNIKACIJA

Izraziti se na razumljiv način u različitim stručnim okružjima zahvaljujući raznim uredskim alatima: aplikacijama za upravljanje datotekama i dokumentima, za obradu teksta, proračunskim tablicama i proračunima, bazama podataka, crtanjem i prezentacijom, elektroničkom poštom.

Primjeri za razinu 1

1. Koristeći se redovitim funkcijama operativnog sustava pokrenuti program, pohraniti dokument, pretražiti datoteku, reorganizirati direktorije, reorganizirati popise, prekontrolirati attribute direktorija ili datoteke (veličinu, datum, naslov elektroničke poruke, itd.), dobiti uvid u izgled dokumenta prije ispisa.
2. Kreirati jednostavan dokument uz pomoć uredske aplikacije (pismo, izvještaj, tablicu, grafički prikaz, itd.).
3. Poznavati aktualne tipove datoteka.
4. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: operativni sustav, program, parametar, vlasništvo, hijerarhija, stablasto ustrojen izbornik, direktorij i datoteka, datoteka i dokument, adresa, prozor, memorija, pravila lijepog ponašanja/*net-etiquette*, model, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Upotrebljavati jednostavne formule u proračunskim tablicama.
2. Personalizirati parametre u aplikaciji.
3. Formatirati dokument za objavljivanje (zaglavlje, podnožje, margine, orijentacija, sinopsis, stilovi, itd.).
4. Upotrijebiti funkcije automatskog filtriranja e-pošte u datoteci.
5. Ugraditi objekt u dokument (tablicu, sliku iz banke slika, drugu datoteku).
6. Pokrenuti unaprijed programiranu naredbu makro ili skript.

7. Kontrolirati stanje računala i upotrijebiti odgovarajuće alate (antivirusni program, kompresiju, defragmentaciju, itd.)

Primjeri za razinu 3

1. Koristiti se naprednim funkcijama proračunskog softvera, odabrati i načiniti najprikladniji grafički prikaz (kružni grafikon, histogram, krivulju, itd.) za prijenos informacije.
2. Definirati polja u svakoj tablici sustava za upravljanje bazama podataka i načiniti odabir.
3. Unijeti podatke u upravljački softver ili adresar, itd., ili ih otuda uzeti.
4. Primijeniti funkcije za unošenje anotacija ili komentara u dokument i pratiti promjene.
5. Prirediti izlaganje s dijapozitivima.
6. Instalirati mrežni sustav za pristup zajedničkim datotekama ili za zajedničko korištenje pisača na mreži.

Primjeri za razinu 4

1. Osmisliti modele dokumenata i stilske obrasce, modele zahtjeva ili modele oblika širenja informacija (popisi ili tablice).
2. Koristiti se datotekom ili pisačem zajedno s nekim drugim na mreži.
3. Izmisliti makroe i skripte koji će djelomično automatizirati proizvodnju dokumenata (naslovne stranice izvještaja, proračune na nekoliko tablica, itd.)

K05

UPOTREBA STRANOG JEZIKA

Razumjeti strani jezik i upotrebljavati ga u svakodnevnom životu i u profesionalnim aktivnostima.

Primjeri za razinu 1

1. Razumjeti osnovni sadržaj nespecializiranog dokumenta, npr. članka u novinama.
2. Uspostaviti kratak dijalog sa sugovornikom uz pomoć nekoliko jednostavnih rečenica.

Primjeri za razinu 2

1. Razumjeti i moći se jasno izražavati u svakodnevnom životu i u profesionalnim situacijama.
2. Smisliti i napisati nekoliko rečenica jednostavnim jezikom.
3. Rezimirati jednostavan profesionalni dokument kojeg ste čuli ili pročitali.
4. Razumjeti, bez grešaka, uputstva računalnog programa ili alata za pretraživanje na webu.

Primjeri za razinu 3

1. Aktivno sudjelovati u stručnim razgovorima, zastupati odluku, opravdati pravilo ili objasniti postupak.
2. Sudjelovati u radnom sastanku ili seminaru na stranom jeziku.
3. Obavljati općenitu ili stručnu korespondenciju na stranom jeziku.
4. Ispraviti rukopis ili probne otiske na stranom jeziku.
5. Napisati zapisnik sastanka.

Primjeri za razinu 4

1. Napisati članak, pismeni izvještaj, sinopsis ili pripremiti izlaganje na stranom jeziku.
2. Prevesti složeni stručni dokument.
3. Bez pripreme zamijeniti prevodioca (za konsekutivno prevođenje) na sastanku.
4. Dogovoriti sastanak ili predmet ugovora sa stranim partnerima.

K06

MEĐULJUDSKA KOMUNIKACIJA

Učiniti odnose s pojedincima ili skupinama što jednostavnijima i efikasnijima u situacijama koje podrazumijevaju izmjenu informacija ili pregovore.

Primjeri za razinu 1

1. Prepoznati svoj položaj o odnosu prema sugovornicima i primijeniti odgovarajući ton.
2. Provjeriti i potvrditi ispravni prijam poruke.
3. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: diskusija, konflikt, konfrontacija, konsenzus, pregovor, argument, dokaz, ustupak, povjerenje, slušanje, uvjeravanje, utjecaj, manipulacija, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Analizirati ponašanje sudionika u zajedničkoj aktivnosti, njihove interese i motivaciju.
2. U odnosu s partnerima zauzeti stav i ponašanje koji će najviše doprinijeti ostvarenju željenog cilja.
3. Razumjeti i voditi računa o različitosti kulturnog okružja.
4. Okončati pregovor tako da niti jedna strana ne bude oštećena.
5. Proslijediti informaciju i uvjeriti se da je primljena i shvaćena.

Primjeri za razinu 3

1. Odabrati argumente i metode izlaganja koji omogućavaju da tijekom pregovora odgovorimo na primjedbe.
2. Voditi pregovor, od početka do kraja, uz primjenu odgovarajućih strategija.
3. Prilagoditi slušateljima jezik, metode i edukacijske postupke.
4. Voditi sastanak ili elektroničku diskusiju skupine ljudi.

5. Odrediti suprotstavljena gledišta tijekom kolektivne aktivnosti i znati njima upravljati.

Primjeri za razinu 4

1. Voditi pregovor u kojima sudjeluje nekoliko strana sa suprotstavljenim interesima, vodeći računa o strateškim interesima poduzeća.
2. Predvidjeti krizne situacije i postupiti na odgovarajući način.

K07

INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

Osmisliti i provesti komunikacijske postupke radi strateškog pozicioniranja i promoviranja aktivnosti u poduzeću i izvan njega.

Primjeri za razinu 1

1. Odrediti informacijske proizvode službe.
2. Pripremiti i instalirati promotivnu opremu: transparencije, dijapozitive, dijaprojektor, magnetoskop, video projektor, stalak, itd.
3. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: multimedija, intranet, osvrt u tisku, pravo na reproduciranje, brošura, grafička mapa, oglašavanje, slogan, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Personalizirati informacijske proizvode prema korisniku: na primjer, upravljati datotekom distribucije određenog osvrta u tisku.
2. Staviti informacije na intranet.
3. Prikupiti i objediniti sadržaj paketa za prezentaciju i popis ljudi koji će ga primiti.
4. Načiniti popis i odabrati tehničku opremu potrebnu za demonstraciju ili izložbu.

Primjeri za razinu 3

1. Upozoriti na nove potrebe i pripremiti odgovarajuće preporuke.
2. Dogovoriti i učiniti potrebne korake sa službom za komunikacije ili s agencijom za komunikacije.
3. Kreirati dokumente za promoviranje djelatnosti (pomoću svih tipova medija).

Primjeri za razinu 4

1. Osmisliti, u suglasju s komunikacijskom strategijom poduzeća, komunikacijsku politiku za njezine razne aktivnosti: ciljeve, položaj, proračun, poruke, itd.
2. Dosljedno provoditi komunikacijsku politiku.
3. Primjenom ocjenjivačkih alata mijenjati i razvijati komunikacijsku politiku.
4. Osmisliti i razviti kulturnu i edukativnu politiku, u poduzeću i izvan njega, pomoću aktivnosti koje su usmjerene prema korisnicima.

Skupina U – **Upravljanje**

U

U01

GLOBALNO UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA

Definirati ili razumjeti politiku upravljanja informacijama na razini poduzeća; garantirati provedbu ili sudjelovati u provedbi te politike u praksi putem odgovarajuće, dobro koordinirane i efikasne organizacije postupaka i mjera.

Primjeri za razinu 1

1. Odrediti sastavne elemente mehanizma za upravljanje informacijama: ljudske, tehničke, financijske i zakonske.
2. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: dokumentacijsko posredovanje, upravljanje informacijama, spisovodstvo, upravljanje znanjem, analiza poslovnog okruženja, dokumentacijska mreža, vijek trajanja dokumenata, optjecaj informacije, zaštita informacije, povjerljivost, kultura informacije, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Utvrditi korelacije između informacijskog sustava i njegovog okružja u poduzeću ili izvan njega.
2. Poznavati ustroj i globalni projekt jedne organizacije, i njihovo djelovanje na upravljanje informacijama.
3. Utvrditi i razumjeti konačne učinke koje informacija ima na poduzeće kao i na sve uključene strane.
4. Utvrditi tijek informacija: ulazne, izlazne, interne.
5. Primijeniti pravila za zaštitu informacija: povjerljivost, pohranjivanje podataka, antivirusnu zaštitu, kontrolu pristupa, itd.

Primjeri za razinu 3

1. Umrežiti dijelove dokumenta ili elemente upravljačkog mehanizma u poduzeću, profesionalnom sektoru ili regiji, na primjer organizirati nadzornu mrežu.
2. Primijeniti ISO ili europske standarde koji se odnose na upravljanje informacijama: na primjer, standarde za spisovodstvo, za metapodatke, itd.

3. Definirati uloge i odgovornosti onih koji upravljaju informacijama u odnosu prema ciljevima poduzeća.
4. Garantirati djelotvornost mehanizama za zaštitu informacija od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili uništenja.
5. Otkriti propuste u funkcioniranju koji ometaju rad informacijskog sustava.
6. Poduzeti mjere koje garantiraju kontinuitet rada informacijskog sustava.

Primjeri za razinu 4

1. Pridonosi prepoznavanju informacije kao strateške prednosti poduzeća.
2. Osmisliti i predložiti cjelovit globalni sustav za upravljanje informacijama u poduzeću.
3. Razvijati upravljački i organizacijski ustroj koji će promovirati partnerstvo, interaktivnost i fleksibilnost informacijskog sustava.
4. Nadgledati i kontrolirati provedbu sustava za utvrđivanje, mjerenje i praćenje opasnosti koje prate upravljanje informacijama: poplavu, piratstvo, krađu, itd.
5. Predvidjeti rješenja za ponovno uspostavljanje sustava u slučaju većeg incidenta.
6. Razraditi metodološke priručnike za globalno upravljanje informacijama, unaprijediti sadržaj postojećih priručnika ili standarda.

U02

MARKETING

Analizirati informacijsku djelatnost poduzeća i dati joj mjesto u okviru njezinog kulturnog, strateškog i konkurentnog okruženja; biti u službi ovakve strategije i koristiti se odgovarajućim sredstvima.

Primjeri za razinu 1

1. Znati razlikovati informacijske proizvode i usluge ustanove i različite kategorije korisnika i klijenata.
2. Sakupljati objektivne podatke o korisnicima i klijentima: o broju upisanih, o učestalosti zahtjeva, o usmenim zahtjevima, konzultacijama, posudbi, itd.
3. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: tržište, tržišni udio, krajnji korisnik, istraživanje, cilj, klijent, strategija, tržišni plan, konkurent, direktni marketing, mediji, distribucijska mreža, masovna pošiljka, forum, sajam, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Utvrditi izravnu i neizravnu konkurenciju (tijek suparničkih informacija).
2. Primijeniti ustaljene metode istraživanja, analizirati prikupljene podatke i objaviti njihove grafičke prikaze.
3. Utvrditi i prikupiti informacije koje su potrebne za tržišno istraživanje u vezi s proizvodom ili uslugom.
4. Iskoristiti prikupljene informacije.

Primjeri za razinu 3

1. Odabrati istraživačke metode (kvantitativne ili kvalitativne) u skladu sa specifičnim potrebama tržišta i kategorijama korisnika i klijenata.
2. Osmisliti istraživanje kojem je strateški cilj predlaganje rješenja.
3. Na kraju istraživanja, predložiti preporuke i mogućnosti izbora.

Primjeri za razinu 4

1. Nakon utvrđivanja ciljne populacije i analize konkurencije, definirati globalnu tržišnu strategiju i razraditi "strateški proizvod".
2. Definirati provedivost projekta (logistiku, troškove izrade i pokretanja, očekivane rezultate, rokove, radnu skupinu, itd.)
3. Uspostaviti tržišni sustav upravljanja informacijama koji omogućava praćenje ostvarenih ciljeva.
4. Integrirati rezultate anketa o zadovoljstvu klijenata u tržišnu strategiju na osnovi interakcije s klijentima i korisnicima.
5. Pratiti inovacije radi predviđanja promjena u ustanovi.

U03

PRODAJA I ŠIRENJE

Razvijati usluge namijenjene klijentima i korisnicima na temelju stalne interakcije; provesti ili primijeniti metode koje se odnose na obaveze između klijenta i dobavljača, i provjeriti njihovu efikasnost.

Primjeri za razinu 1

1. Obaviti prodaju standardnih informacijskih proizvoda ili usluga.
2. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: klijent, prodaja, ugovor, cjenik, predračun, faktura, komercijalni cilj, servisiranje, poštanska pošiljka, prodajna snaga, reklamiranje, distribucija, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Stupiti u vezi s komercijalnim partnerom, klijentom ili dobavljačem.
2. Utvrditi mogućeg klijenta i informirati ga o informacijskom proizvodu ili usluzi (npr. o cjeniku, uvjetima isporuke, pojednostavljenoj ponudi, itd.) i ponuditi izmjene prema želji klijenta.
3. Pripremiti propagandni materijal, poslati ga poštom/*mailshot* i pratiti rezultat.
4. Registrirati, razumjeti i obraditi reklamaciju i po potrebi, u pravom trenutku, proslijediti ju nekom drugomu.

Primjeri za razinu 3

1. Organizirati plan utvrđivanja mogućih klijenata i razraditi relevantne tehničke i ekonomske pojedinosti koje odgovaraju cilju; načiniti financijski proračun za taj plan.
2. Analizirati komercijalne komponente informacijskog proizvoda ili usluge: financijsku raščlambu, tehničku provedivost.
3. Razraditi globalni plan djelovanja za donosiocje odluka: ciljeve, provedivost, korist, provjeru.

4. Dogovoriti širenje i promociju proizvoda ili usluge s partnerima u poduzeću ili izvan njega: ugradnju podataka u portal, pretplatničku kampanju, način prodaje (paušal/pojedinačna ...).
5. Provjeriti ugovorne obaveze u prodajnim ugovorima.
6. Predložiti promocijsku ili reklamnu akciju.
7. Pripremiti cjenik.

Primjeri za razinu 4

1. Odabrati i utvrditi put širenja (intranet, ektranet, pretplata, itd.) ili način distribucije (prema dogovoru, mjesečno, godišnje, itd.) koji odgovara tržištu informacijskog proizvoda ili usluge.
2. Osmisliti, prirediti ili prekontrolirati komercijalni ugovor o prodaji proizvoda ili usluge; poduzeti mjere da njegovu valjanost potvrde pravni stručnjaci.
3. Osigurati ispravno administrativno i financijsko praćenje komercijalnog ugovora.
4. Utvrditi ciljeve prodaje ili širenja i provjeriti njihovu primjenu s obzirom na utvrđene rokove.
5. Osmisliti alate za provjeru zadovoljstva klijenata i sa suradnicima kontrolirati njihovu efikasnost (sastanci, izvještaji, itd).
6. Odobriti i poduzeti promocijsku ili reklamnu akciju.
7. Odobriti cjenik.
8. Izračunati i pratiti financijsku korist od investicije.

U04

UPRAVLJANJE PRORAČUNOM

Utvrđiti proračun, kontrolirati i maksimalno ojačati financijske resurse poduzeća i njihovo korištenje

Primjeri za razinu 1

1. Prikupiti detaljne statističke podatke ili više pouzdanih pokazatelja: broj radnih sati, radni učinak, utrošene količine, itd.
2. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: predračun, faktura, PDV, oslobođen poreza, uključen porez i svi prirezi, odbitak, saldakonto, primka, režijski troškovi, proizvod, proračun, popust, potraživanje, količinski podaci, državna riznica, trošak, profit, marža, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Utvrđiti u proračunu proizvode i režijske troškove kao i različite financijske stavke.
2. Razlikovati tekući i ostvareni proračun.
3. Provjeriti podudarnost narudžbenica, naloga za isporuku, otpavnica, faktura dobavljača, primki.
4. Voditi grafikon troškova i priznanica i dopunjavati ga najnovijim podacima.

Primjeri za razinu 3

1. Izračunati troškove prodaje, precizirati izravne, neizravne i marginalne troškove.
2. Utvrđiti oscilacije u redovitom financijskom izvještavanju.
3. Izračunati prodajnu cijenu i maržu.
4. Izraditi, obrazložiti i pratiti provedbu proračuna.
5. Utvrđiti korisne pokazatelje za praćenje proračuna i obznanim ih.

Primjeri za razinu 4

1. Osmisliti i provesti u djelo planirani proračun.
2. Razraditi informacijski sustav za praćenje uspješnosti ustanove ili važnog projekta.
3. Izmisлити proračunske alate kao pomoć pri donošenju odluka.

U05

UPRAVLJANJE PROJEKTIMA I PLANIRANJE

Upravlјati, usmjeravati i uspješno voditi projekt ili operaciju, mobilizirajući ljudske, tehničke i ekonomske resurse i poštujući rokove.

Primjeri za razinu 1

1. Razraditi jednostavan raspored za obavljanje zadatka.
2. Procijeniti koliko je vremena potrebno da se obavi određeni broj zadataka.
3. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: organizacija, postupak, planiranje, sustav za upravljanje, projekt, zadatak, radno opterećenje, rok, cilj, projektni tim, organizacijska shema ustanove, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Preuzeti odgovornost kao član projektnog tima i poštivati ciljeve u vezi s cijenom, kvalitetom i rokovima kako su definirani u radnim specifikacijama.
2. Prikupiti sve informacije potrebne da se ustanovi tijek projekta.
3. Utvrditi privremeni raspored i utvrditi propuste u provedbi.

Primjeri za razinu 3

1. Utvrditi radne obaveze radi uvođenja novog informacijskog ili organizacijskog sustava.
2. Globalno upravlјati razvojem projekta primjenjujući specifikacije, rokove i resurse na različite zadatke.
3. Isplanirati više istodobnih radnji i kontrolirati njihovu provedbu koristeći se na primjer metodologijom PERT.
4. Osigurati koordinaciju među članovima projektnog tima.
5. Utvrditi i korigirati kritične točke u razvoju projekta: pridržavanje rokova, korištenje ljudskih, financijskih i tehničkih resursa.

6. Izvještavati o projektu sponsore i buduće korisnike.

Primjeri za razinu 4

1. Osmisliti i provesti u djelo projekt koji podrazumijeva složenu organizaciju.
2. Odabrati i primijeniti korake, metode i sredstva za upravljanje projektom i rješavanje problema koji omogućavaju koordinaciju različitih sredstava ili partnera u projektu.
3. Nadgledati specifikaciju radnih obaveza ili raspisivanje ponuda.
4. Nadgledati provođenje projekta i rad projektnih timova.

U06

DIJAGNOZA I OCJENA

Utvrđiti prednosti i slabosti proizvoda ili usluge, dokumentacijskog sustava, radne organizacije; izraditi, uvesti i primijeniti pokazatelje za njihovu ocjenu; imati pod nadzorom sustav upravljanja službom, pobrinuti se za potvrdu o kontroli kvalitete.

Primjeri za razinu 1

1. Načiniti statistički pregled, izvještaj, ručno ili pomoću određenih alata, prema prethodno definiranim uputama: na primjer odrediti broj posjetilaca, pitanja, posjeta web lokacijama, konzultiranih stranica, itd.
2. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr: greške u funkcioniranju, dijagnoza, revizija poslovanja, pokazatelj, priručnik, procedura, specifikacija radnih obaveza, analiza potreba, anketna provjera zadovoljstva korisnika, sustav upravljanja, potvrda o kvaliteti, samoocjenjivanje, mjerni program/*benchmarking*, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Odrediti glavne karakteristike upotrebe proizvoda ili usluge.
2. Utvrđiti povremene ili redovite propuste u funkcioniranju radnog mjesta, provjeriti alat (datoteku, bazu podataka, itd.).
3. Primijeniti metodu za praćenje ili rješavanje problema.
4. Nadopunjavati najnovijim podacima pokazatelje djelatnosti, kvalitete ili zadovoljstva.
5. Utvrđiti raskorak s obzirom na ranije pokazatelje ili ranije utvrđeni cilj.

Primjeri za razinu 3.

1. Osmisliti i sastaviti priručnik za održavanje i/ili upitnik prilagođen strategiji projekta; analizirati i iskoristiti rezultate istraživanja.
2. Koristiti se alatima za povećanje uspješnosti proizvoda ili usluge upotrebom najprikladnije metode (vrijednosnom analizom, standardima kvalitete, itd.).

3. Načiniti komparativnu ocjenu dokumentacijskih alata (tezaurusa, softvera, itd.) ili proizvoda pomoću mjerne tablice/*benchmarking*.
4. Kontrolirati podudarnost služeći se priručnikom.

Primjeri za razinu 4

1. Izraditi i provesti u djelo cjelovitu dijagnozu informacijskog sustava, predložiti izvorna i prilagođena rješenja, ili plan reorganizacije.
2. Sudjelovati u osmišljavanju i izradi priručnika.
3. Sudjelovati u pripremanju i provedbi sustava kvalitete u svim njegovim djelovima.

U07

UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA

Osigurati integraciju, efikasnost i razvoj suradnika u radnoj jedinici, u skladu sa zakonskim i pravnim propisima i poštujući ciljeve poduzeća. Prenositi suradnicima znanje i iskustvo radi njihovog profesionalnog razvoja. Organizirati radne jedinice. Upravljati vremenom poštujući vlastite prioritete, kao i prioritete drugih.

Primjeri za razinu 1

1. Poštivati plan i zadane prioritete i dovršiti u roku aktivnosti za koje si odgovoran.
2. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: ugovor o radu, sistematizacija radnih mjesta, plaća, profil radnog mjesta, zaposlenje, status, dogovor na razini kompanije, sindikalna organizacija, kolektivni ugovor, upravni odbor, predstavnik zaposlenika, popis nadležnosti, trajno obrazovanje, staž, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Izraditi plan rada za jednostavne aktivnosti.
2. Obavljati rutinske zadatke u okviru administrativnog upravljanja zaposlenicima: voditi datoteku s osobnim podacima, objasniti detalje na potvrdi o plaći, načiniti plan godišnjih odmora, voditi brigu o pridržavanju zdravstvenih i sigurnosnih propisa.
3. Primiti na posao i obučiti početnika i načiniti njegov plan rada.
4. Procijeniti, na osnovi priručnika, vlastita znanja u okviru certifikacijskog postupka.

Primjeri za razinu 3

1. Organizirati timski rad.
2. Kreirati ili prilagoditi profil radnog mjesta služeći se opisom znanja koja mu odgovaraju.
3. Voditi individualne razgovore sa članovima tima.

4. Odrediti što znači profesionalno nedopustivo ponašanje.
5. Načiniti plan integracije za početnike i novake.
6. Pomoći članu tima da se prijavi kao kandidat za certifikaciju.

Primjeri za razinu 4

1. Ostvariti optimalnu organizaciju rada i optimalne radne uvjete u svim službama.
2. Predvidjeti promjene u profesiji na temelju događanja u drugim dokumentacijskim jedinicama i profesionalnim organizacijama u zemlji i svijetu.
3. Osmisliti i prilagoditi putove ili postupke za uzimanje na posao u dogovoru s odjelom za ljudske resurse.
4. Obaviti razgovor radi donošenja ocjene, odluke o uzimanju na posao ili odluke o otpuštanju.
5. Upravljeti ljudskim resursima u dokumentacijskoj jedinici: plaće, bonusi, odluka o uzimanju na posao, interno napredovanje, obuka, itd. u skladu sa zakonima o zapošljavanju.
6. Dijagnosticirati potrebe, odabrati obrazovne programe i dogovorno ih uklopiti u obrazovnu shemu ustanove.
7. Ocijeniti profesionanu stručnost kandidata za diplomu na temelju smjernica iz priručnika.

U08

OBRAZOVANJE I EDUKACIJA

Osmisliti i primijeniti početni ili trajni edukativni postupak ili mjeru.

Primjeri za razinu 1

1. Odrediti ciljeve, subjekte i sadržaj edukativnog programa.
2. Osigurati praktičnu provedbu edukativnog programa (upisi, rezervacija dvorana, logistička priprema, itd.)
3. Razumjeti i znati definiciju termina kao npr.: profesionalna edukacija, trajno obrazovanje, obuka na daljinu, učenje pomoću računala, obrazovni cilj, samoobrazovanje, edukativna metoda, obrazovni program, preduvjeti, test, vrednovanje znanja i iskustva, certifikacija, itd.

Primjeri za razinu 2

1. Odrediti glavne igrače u primarnom i trajnom obrazovanju.
2. Sudjelovati u edukativnim aktivnostima (organizacija posjeta, prezentacija aktivnosti, demonstracija baze podataka, itd.)
3. Držati konzultacije ili prenositi znanja ili vještine korisnicima i kolegama pomoću dostupnih medija.

Primjeri za razinu 3

1. Utvrditi potrebe za edukacijom i nastojati im udovoljiti pomoću internih resursa ili usluga vanjskih organizacija.
2. Odrediti ciljeve i ciljnu populaciju jedne obrazovne akcije koja je namijenjena korisnicima, studentima, itd.
3. Odrediti pedagoške ciljeve i sadržaj jedne edukativne akcije: na primjer, traženje informacija na Internetu ili korištenje izvora.
4. Odabrati pedagoške metode, alate i tehnička sredstva za obrazovni program (softver, video projektor, računalno potpomognuta prezentacija, mrežna veza, itd.).

5. Načiniti program, utvrditi raspored, predvidjeti potrebna materijalna sredstva i ljude.

6. Voditi i/ili ocijeniti obrazovni program.

Primjeri za razinu 4

1. Osmisliti i razviti kompletan sustav obrazovanja, koji je prilagođen očekivanjima, znanju i iskustvu onih kojima je namijenjen, služeći se korisnim internim i/ili vanjskim resursima.

2. Testirati i razviti nove pedagoške metode kao što je učenje pomoću računala, konzultacije na daljinu.

3. Pratiti promjene u zakonodavstvu koje se tiču obrazovanja i voditi brigu o njihovoj primjeni.

4. Organizirati edukaciju podučavatelja.

Skupina Z – **Ostala znanja**

Z

Z01

DOPUNSKA PODRUČJA

Posjedovati glavne elemente jedne ili više disciplina, osim informacijsko-dokumentacijske, kojima bibliotekari i informacijsko-dokumentacijski stručnjaci često pribjegavaju da bi riješili probleme (ekonomske, pravne, jezične, psihološke, itd.); ili, naći oslonac u disciplini koja je različita od informacijske (npr. glazba, medicina, statistika, itd.) i koja bi se u konačnici mogla produbiti i postati temeljem profesionalne specijalizacije: svojim elementima ona u tolikoj mjeri obogaćuje globalno znanje jednog stručnjaka da mora postojati način da se to komplementarno znanje vrednuje. Dopunskih znanja jako je mnogo i sva zahtijevaju individualno vrednovanje koje ocjenjivač treba razviti služeći se ovdje datim modelom, koji je nužno općenit i apstraktan. Riječ "disciplina" treba svuda zamijeniti nazivom točno određene discipline.

Primjeri za razinu 1: Osnovno poznavanje discipline

1. Raspolagati temeljnim znanjem o disciplini.
2. Služiti se temeljnim rječnikom discipline.
3. Izvršavati jednostavne, praktične ili konkretne zadatke.

Primjeri za razinu 2: Poznavanje discipline u praksi

1. Razumjeti specifične pojmove u disciplini.
2. Baratati osnovnim specijaliziranim alatima, proizvodima i tehnikama.
3. Prenijeti praktične upute.
4. Surađivati sa specijalistima iz određene discipline.

Primjeri za razinu 3: Rukovanje alatima

1. Poznavati tehnike discipline, definirati ih i upotrebljavati.
2. Koristiti se prilagođenim metodama za istraživanje i rad.
3. Objasniti situaciju koja je specifična za disciplinu.
4. Donijeti odluku koja će možda prouzročiti promjene u praksi.

Primjeri za razinu 4: Poznavanje metoda

1. Osmisliti različite mehanizme u području discipline.
2. Osmisliti nove i odgovarajuće alate, proizvode, tehnike ili analitičke metode.
3. Razviti i provesti složene projekte pomoću zamišljenih prilagođenih metoda.

NB. Ova moguća dopunska znanja treba razlikovati od "dvostrukog znanja" koje je potrebno za obavljanje mnogih specijaliziranih poslova i koje označava povezanost globalnog znanja iz bibliotečno-informacijsko-dokumentacijske struke i znanja iz drugog potpuno različitog područja.

– II –

Tražene odlike

• ♦ •

♦ ODNOSI ♦ ISTRAŽIVANJE ♦ ANALIZA
♦ KOMUNIKACIJA ♦ UPRAVLJANJE
♦ ORGANIZACIJA

Dvadeset glavnih odlika

A – ODNOSI

- 1 – Autonomnost
- 2 – Sposobnost komunikacije
- 3 – Raspoloživost
- 4 – Empatija
- 5 – Smisao za timski rad
- 6 – Sposobnost pregovaranja
- 7 – Sposobnost prenošenja znanja

B – ISTRAŽIVANJE

- 1 – Znatiželja

C – ANALIZA

- 1 – Smisao za analizu
- 2 – Kritičnost
- 3 – Smisao za sintezu

D – KOMUNIKACIJA

- 1 – Diskrecija
- 2 – Sposobnost reagiranja

E – UPRAVLJANJE

- 1 – Upornost
- 2 – Čvrstina

F – ORGANIZACIJA

- 1 – Sposobnost prilagodbe
- 2 – Sposobnost anticipiranja
- 3 – Sposobnost odlučivanja
- 4 – Poduzetnost
- 5 – Smisao za organizaciju

A

ODNOSI

1 – **Autonomnost** – Sposobnost djelovanja neovisno o drugima, ili o drugim vrijednostima i društvenim očekivanjima. Sposobnost da se dá inicijativa, donese odluka, načini izbor između više rješenja ne vodeći računa o hijerarhiji, čak i ako se radi o do tada nepoznatom pitanju koje je posljedica novog ustroja elemenata poznatih od ranije.

2 – **Sposobnost komunikacije** – Znati ostvariti odnose s drugima na otvoren i djelotvoran način. Oblikovati poruku ili prenijeti pojedincu ili određenoj skupini određenu informaciju, kao sadržaj ili prezentaciju, služeći se odgovarajućim kanalima; potaknuti povratnu informaciju; prilagoditi poruku primijećenom učinku.

3 – **Raspoloživost** – Uvijek stajati na stanovištu da vrijedi saslušati zahtjeve ili prijedloge drugih, osim ako smo objektivno sigurni da je ono što sami radimo važnije za opće dobro; znati se osloboditi tekućeg posla da bismo reagirali na zahtjev kolege ili korisnika; prihvatiti prekid u poslu i nakon prekida ponovno nastaviti aktivnost tamo gdje smo stali.

4 – **Empatija** – Sposobnost da primijetimo tuđe osjećaje time što obraćamo pozornost njegovim riječima, otvoreno pristupamo njegovim željama, i na taj način relativiziramo vlastito gledanje na neko pitanje. Ako razumijemo tuđi zahtjev, gledište, argumente, usvajamo njegov zahtjev i istodobno zadržavamo odmak koji je nužan za objektivno pronalaženje informacije.

5 – **Smisao za timski rad** – Korektno obavljati svoj dio posla u zajednici s drugim članovima skupine ili službe, izmjenjujući ili dijeleći s njima informacije, alate, iskustvo, itd., imajući u vidu zajedničke ciljeve (udovoljiti zahtjevu, poboljšati efikasnost radne jedinice, itd.), ne stavljajući u prvi plan vlastite interese; voditi računa o tome da informacije (ili dokumenti) ne služe samo za vlastitu uporabu.

6 – **Sposobnost pregovaranja** – Uzeti u obzir proturječne interese dviju strana i dovesti ih do zajedničkog rješenja s kojim će obje biti zadovoljne. Dajući prednost pregovaranju pred suprotstavljanjem omogućiti da se dovrši istraživanje, realizira projekt, i osobito da se poštuje temeljna zadaća informacijskih službi. U pozadini ove odlike leži umijeće pregovaranja koje se uči i njeguje poput svakog znanja.

7 – Sposobnost prenošenja znanja – Znati dijeliti svoja znanja i prenijeti ih drugima na razumljiv način i u obliku koji odgovara njihovim potrebama. Prilagoditi govor stupnju njihove pozornosti i interesa. Objasniti slušatelju činjenice u vezi sa situacijom ili problemom tako da ih dobro razumije, prilagoditi se njegovoj razini. Procijeniti je li slušatelj informaciju razumio i usvojio.

B

ISTRAŽIVANJE

1 – Znatizelja – Biti otvoren prema vanjskim događanjima i novostima bez obzira na to tiču li se vlastitog zanimanja ili interesa korisnika; koristiti se svakom prigodom za obogaćivanje vlastitih znanja i sposobnosti razmišljanja.

C

ANALIZA

1 – Smisao za analizu – Prepoznati specifične elemente ili karakteristike situacije ili problema u zapisu (bez obzira na vrstu medija), zbirci podataka ili zahtjevu; rasporediti ove elemente u jasne kategorije; ustanoviti među njima uzročne odnose ili međuovisnost i znati objasniti što ti odnosi znače.

2 – Kritičnost – Ocijeniti tvrdnju, zapis, osobu, organizaciju, radnu metodu, dokumentacijsku tehniku, itd. na temelju objektivnog utvrđivanja prednosti i slabosti. Znati smjestiti informaciju u kontekst, na primjer s obzirom na njezinu vjerodostojnost ili pouzdanost izvora.

3. – Smisao za sintezu – Prerasporediti elemente prema karakteristikama koje su relevantne za određeni cilj, odrediti najvažnije, i poredati ih prema hijerarhiji. Kreirati novi dokumentacijski proizvod ili uslugu koji će se temeljiti na najvažnijem i njemu podrediti ostalo.

D

KOMUNIKACIJA

1 – **Diskrecija** – Primati informacije slušajući druge ili promatrajući što se događa, ali ne ih prenijeti dalje ako su povjerljivog karaktera ili bi mogle ugroziti druge ljude, programe ili projekte, itd. Osigurati diskreciju pri obradi zahtjeva, poštivati povjerljivost i biti oprezan.

2 – **Sposobnost reagiranja** – Brzo reagirati na zahtjev za informacijom ili dokumentom sa svim njihovim pojedinostima; dati odgovor ili smjernice ne čekajući na pružanje cjelokupne informacije.

E

UPRAVLJANJE

1 – **Upornost** – Ustrajati na tome da se projekt dovede do kraja, da se poduhvat realizira usprkos teškoćama koje se mogu pojaviti. Ne podlijezati malodušnosti.

2 – **Čvrstina** – Postupati striktno se pridržavajući unaprijed definiranog sustava ili pravila (na primjer određenog standarda za bibliografski opis, analitičkog predloška za dokumente, radnih procedura, itd.) Ne dopuštati drugima kao ni sebi odstupanje od pravila osim ako nije strogo opravdano. Pobrinuti se da se posao u svim detaljima kvalitetno dovrši.

F

ORGANIZACIJA

1 – **Sposobnost prilagodbe** – Naći odgovarajuće odgovore na nove ili nepredviđene radne mjere ili situacije, na primjer u vezi s predmetom izvan uobičajenog područja rada; prilagoditi svoje djelovanje ili profesionalni pristup određenom okruženju ili specifičnim ograničenjima. Znati primijeniti ili prilagoditi rješenje.

2 – **Sposobnost anticipiranja** – Biti sposoban misliti unaprijed; predvidjeti neki događaj, niz postupaka ili posljedice neke radnje. Na primjer, znati logično zaključiti o mogućoj potrebi za informacijom i udovoljiti joj na temelju

poznatog ili vjerojatnog korisnikovog postupka. Poduzeti odgovarajuće mjere i ne čekati da dođe do incidenta.

3 – Sposobnost odlučivanja – Načiniti izbor i pravodobno donijeti odluku koja je u funkciji ciljeva i raspoloživih sredstava, uzimajući u obzir suprotstavljene argumente i ostajući pri prvobitnom izboru. Znati izbjeći beskorisno oklijevanje.

4 – Poduzetnost – Osmisliti, dati prijedlog, započeti projekt i latiti se organizacije a da to nitko nije izričito tražio niti je predviđeno opisom radnog mjesta, u slučaju nove, konfliktne ili teške situacije, u vlastitoj radnoj jedinici kao i kad se radi o odnosu s korisnicima.

5 – Smisao za organizaciju – Promatrati vlastite aktivnosti ili radni postupak globalno i shvatiti različite dimenzije i sastavne djelove neke radnje kao i uloge različitih igrača; biti svjestan opasnosti koje postoje u jednoj više ili manje složenoj situaciji; izabrati i primijeniti odgovarajuću metodu; mudro koristiti vlastito vrijeme; osigurati koordinaciju osnovnih aktivnosti i kontrolirati njihov razvoj; procijeniti mjere i prilagoditi ih rezultatima.

Glosarij



Aktivnost

Povezani skup zadataka, koje obavlja pojedinac ili skupina, s jasnim rezultatom. Aktivnosti mogu biti okupljene u domenama i pridonose realizaciji konačnih ciljeva tipičnog zanimanja.

Certifikacija

Postupak kojim se garantiraju, ovjeravaju i legaliziraju znanja ili vještine pojedinca na temelju priručnika o znanjima

Funkcija

Skup zadataka i odgovornosti koji su određeni s obzirom na cilj i relevantni su za obavljanje posla na radnom mjestu.

Informacijsko-dokumentacijske službe

Sektor profesionalne djelatnosti čiji je cilj naći informaciju za profesionalnu upotrebu (i znati kako ju tražiti), obraditi ju da bi bila kvalitetnija, upravljati njome, učiniti ju lako dostupnom i prenijeti ju onima kojima je potrebna, korisnicima ili klijentima. To rade bibliotekari, dokumentalisti, arhivisti, specijalisti za praćenje i nadzor i drugi.

Kompetentnost

Skup sposobnosti potrebnih za obavljanje profesionalne aktivnosti i umijeće odgovarajućeg ponašanja. Sastavni elementi jesu znanja, vještine i odlike, koji se primjenjuju i vrednuju u praktičnom radu.

Misija

Odgovornost koja je data pojedincu da bi mogao ispuniti unaprijed određeni cilj.

Namještenje

Uobičajeni izraz koji se odnosi na skupinu konkretnih radnih mjesta koja su dovoljno slična da ih se promatra i tretira globalno. Sastoji se od aktivnosti koje su međusobno izravno ili neizravno povezane onako kako to odgovara određenoj organizaciji.

Ocjenjivanje znanja

Sustav profesionalne orijentacije ili ocjenjivanja koji omogućava zaposlenicima ili onima koji traže posao da prepoznaju svoj profil znanja i profesionalni interes. Služi za utvrđivanje profesionalnih i osobnih znanja pojedinca s jedne, te njegovih odlika i motivacija s druge strane. Cilj mu je da pomogne pojedincu u ostvarivanju karijere, a to u nekim slučajevima podrazumijeva potrebu za daljnjim školovanjem.

Odlika

Prirođena ili stečena sklonost koja određuje ponašanje pojedinca.

Poduzeće

Javna ili privatna organizacija koja okuplja pojedince radi proizvodnje i/ili ponude roba ili usluga.

Ponašanje

Skup vidljivih postupaka i reakcija pojedinca.

Prednosti

Znanje, vještine i odlike pojedinca stečene obrazovanjem i iskustvom, koje mu u svakom trenutku stoje na raspolaganju.

Prilagodljivo ponašanje

Sposobnost da se pokažu stavovi i ponašanje koji su primjereni određenoj situaciji.

Priručnik znanja

Popis znanja koja su potrebna za obavljanje profesije. U ovom su priručniku znanja objašnjena pomoću reprezentativnih primjera koji pokazuju znanje na određenom nivou.

Profesija

Skup sličnih zanimanja koja imaju zajednički cilj.

Profesionalna kvalifikacija

Posjedovanje, na određenoj razini, znanja potrebnih pojedincu koji se bavi nekim zanimanjem. Ta je kvalifikacija rezultat njegove naobrazbe i iskustva. Potvrda profesionalne kvalifikacije i njezine razine. Mjere koje vode do potvrde.

Profesionalna pokretljivost

Prijelaz pojedinca od jednog posla na drugi u okviru iste profesije, ili od jedne razine znanja na drugu u okviru istog zanimanja, ili pak iz jedne profesije u drugu u istoj ili u drugoj ustanovi.

Profesionalna uspješnost

Vidljivi rezultat koji polučiti pojedinac kad neku aktivnost okonča u skladu s prethodno određenim ciljevima i ograničenjima. Uspješnost je manifestacija znanja. Može se mjeriti samo ako su sredstva potrebna za ostvarenje ciljeva ranije utvrđena.

Profil radnog mjesta

Skup određenih karakteristika radnog mjesta: poslovi koji se obavljaju, znanja koja su potrebna, uvjeti za radno mjesto.

Profil znanja

Zbir znanja pojedinca u datom trenutku.

Radno mjesto

Skup aktivnosti i zadataka koje treba izvršiti u ustanovi u datom trenutku. Radno je mjesto određeno analizom organizacije rada, a ne određenom aktivnošću pojedinca (vidi: Profil radnog mjesta). Radno mjesto postoji neovisno o pojedincu koji ga zauzima. Na jednom radnom mjestu može raditi nekoliko osoba, a pojedinac može raditi na nekoliko radnih mjesta.

Razina kompetentnosti

Stupanj posjedovanja sposobnosti koje tvore određeno znanje, koji se utvrđuje pomoću određene mjerne ljestvice.

Razina kvalifikacije

Mjesto pojedinca na kvalifikacijskoj ljestvici koja znanje i umješnost u jednom zanimanju (ili u skupini sličnih zanimanja) dijeli u različite *funkcije*. Razina kvalifikacija uzima u obzir znanja pojedinca (osobito tehnička), složenost poslova za koje odgovara te stupanj njegove autonomnosti, odlučnosti i sposobnosti anticipacije.

Sposobnost

Primjena znanja, umješnosti i prilagodljivog ponašanja.

Srž zanimanja

Središnje aktivnosti i znanja koji određuju jedno zanimanje.

Stručnjak za informacije i dokumentaciju

Osoba koja svoju profesionalnu aktivnost posvećuje informacijsko-dokumentacijskom zanimanju i pritom primjenjuje pravila struke bez obzira na to u kojem profesionalnom okruženju radi.

Tipično zanimanje

Teoretski definirano zanimanje koje odgovara jednom zanimanju ili skupini sličnih zanimanja.

Umješnost

Sposobnost pojedinca da iskoristi metode i alate koji mu omogućavaju uspješno obavljanje određene profesionalne aktivnosti.

Vrednovanje profesionalnih prednosti

Sustav koji omogućava prepoznavanje i vrednovanje iskustvom stečenih prednosti radi dobivanja diplome ili svjedodžbe.

Zadatak

Osnovna jedinica rada.

Zanimanje

Povezani skup *znanja* koja posjeduje određeni broj osoba koje imaju isti cilj i obavljaju zajedničku tehničku funkciju. Zanimanje ima nekoliko karakteristika kao i prepoznatljivu i odredivu profesionalnu primjenu u praksi. Sastoji se od skladne cjeline, od radnji i misli na kojima se temelji praktična provedba, i podrazumijeva prepoznavanje uspješnosti praktične primjene i teorije i njihovo vrednovanje izvan vlastite ustanove, s diplomom kao dokazom. Zanimanje upućuje na osobu i na skupinu kojoj osoba pripada. Zvanje se može sastojati od više zanimanja. Zanimanje nije ni namještenje ni radno mjesto ni funkcija u poduzeću.

Znanje

Skup određenih spoznaja i razumijevanja, općenitih ili specifičnih, koje pojedinac posjeduje.

Kazalo



Oznake u ovom kazalu upućuju na područja stručnosti koja se mogu odnositi na neku temu a da ne sadržavaju riječ navedenu u kazalu. U tom su slučaju oznake u kurzivu.

A

akvizicija → nabava

analiza

automatska...I06

dokumentacijska...I06

smisao za...Odlike

vrijednosti...U06

zahtjeva...I01

anketa o zadovoljstvu...U06

anticipacija...Odlike

arhiviranje...I08

elektroničko...T05

autonomnost...Odlike

B

baza

podataka...I04, K04

znanja...I04, I07

benchmarking...U06

bibliografija...I05, I08, I12, K02

bibliografska referencija...I04

Booleov operator...I07

C

certifikacija...I02, U07, U08
 cjelovit tekst...I07
copyleft...I03
copyright...I03

Č

časopis
 tekući sadržaji...I12
 tisak...I12
 čuvanje dokumenata...I08, I10
 čvrstina...Odlike

D

datoteka...I08
 dokumenata...I04
 elektronička...I04
 novinskih osvrtā...I12
 računalno zasnovana...T05, K04
 službena/*authority file*...I04, I06
 tematska...I12
 davatelj usluge...I03
 deskriptor...I06
 digitalizacija...I10, T05
 digitalna knjižnica...I04, T01
 dijagnoza...U06
 direktiva...I03
 direktorij...I04, I05, I07, I08, T04
 diskrecija...Odlike
 dokument → zapis
 audiovizualni...K03
 čuvanje...I08
 dostupnost...I10
 kategorije...I05
 nabava...I09,
 rukovanje...I10,
 ustrojeni...I04, T01
 dubinska analiza
 teksta/*text mining*...I06
 podataka/*data mining*...I06
 Dublin Core...I08

E

empatija...Odlike
ergonomija...I11, T01

F

format
dokumenta...I04, I08
računalno zasnovane datoteke...T05, K04

H

higijena i sigurnost...U07
hipertekst...I04

I

indeksiranje...I06
priručnik za...I06
informacija, informacijski
industrija...I02,
izvor...I05, I07
korištenje...I01, U02
medij...I10
obrada...I04, I06
osuvremenjivanje...I05, T03
pamćenje...I04, I08
posredovanje...I07, T01
pristup...I07
proizvod...I12
sustav...I04, T01, U01
širenje...I05
traženje...I07
zahtjev za...I01, I07
inicijativa...Odlike
intelektualno vlasništvo...I03
internetski
tehnologija...T02, T03, T04
usluge...T04
intervju
ocjena...U07
s korisnikom...I01
vođenje...K01, U07

intranet...T04
inventar...I04, I08
ISAD(G)...I08
ISAN...I04
ISBD...I04, I08
ISBN...I08
ISSN...I08
istražiti, istraživački
 cjelovit tekst...I07
 dokument...I06, I07
 informacije...I06, I07
 jednadžba...I06
 kriteriji...I07
 metoda...I07
 potreba...I01, U06
 tržište...U02
izdavaštvo, nakladništvo...T03
izložbeni štand...I11
izražavanje
 audiovizualno...K03
 pismeno...K02
 usmeno...K01

J

jezik
 dokumentacijski...I06
 programski...T02
 za opis dokumenta...T02

K

kartografija...K03
katalog, katalogiziranje...I04, I07, I08
 predmet...I08, I06
kategorizacija...I06, I07
kazalo...I06, T02
klasifikacija...I06
klijent/kupac...I01, U02, U03
ključna riječ...I06, I07
knjiga gostiju...I01
komunikacija
 audiovizualna...K03
 institucionalna...K07
 međuljudska...K06
 pismena...K02

- računalna...K04
- sposobnost...Odlike
- usmena...K01
- konkurencija...U02
- kontrola kvalitete...U06
- kontrolirani rječnik...I06
- konverzija podataka...I10, T05, K04
- konzorcij...I03
- korisnik...U02
 - edukacija...I01
 - informacije...I01
 - informacijskih sustava...I01, T01
 - kulturološka i edukacijska politika...K07
 - krajnji korisnik...I02
- kritičnost (smisao za)...Odlike
- kultura
 - informacije...I01
 - profesionalna...I02

L

- licencija...I09
- lokacije
 - praćene, web stranice...I05, T04
 - premiještanje...I11

LJ

- ljudski resursi...U07

M

- makro naredba...T02, K04
- marketing...U02
- metapodaci...I04
 - arhivski...I04
 - bibliografski...I04
 - Dublin Core...I08
- metatražilica...I07
- modeli dokumenata...K04
- mreža
 - dokumentacijska, informacijska...I05, I08, U01
 - nevidljivi Web...I07
 - računalno zasnovana...T05

N

nabava
 dokumenata...I09
 podataka...I08
 serijskih publikacija...I09
 nalaženje izvora informacija...I05

O

obilježavanje putokazima...I11
 obnavljanje zbirki dokumenata...I09
 obrana profesije...I02
 obrazovanje, obrazovni...Odlike
 cilj...U08
 korisnika...I01
 podučavatelji...U08
 profesionalno...U08
 program...U08
 ocjena, ocjenjivanje
 alata...U06
 audiovizualnog dokumenta...K03
 izvora informacija...I05
 komunikacijske strategije...K07
 metode za...U06
 odlučnost
 smisao za odlučivanje...Odlike
 održavanje
 dokumentacijske softverske aplikacije...T01
 informacijskog proizvoda...I12
 opis tipa dokumenta...I04, T01
 oprema za čitanje...I11
 organizacija, organizacijski
 informacija...I04
 informacijskih službi...U01
 opreme...I11
 profesionalna...I02
 projekta...U05
 prostora...I10, I11
 smisao za...Odlike
 zbirki...I08
 osoba-izvor informacije...I05
 otvoreni sustav za arhiviranje informacija...I04
 označavanje...I05

P

- partneri...I02, I09, U01
- personalizacija...I12
- planiranje, rokovi...U05, U07
- podaci...I04
 - formular za unos...I08
 - modeliranje...I04, T02
 - unos...T01
- poduzetnost...Odluke
- pohranjivanje...I10, I11
 - elektronički mediji...T05
- pokazatelj...U06
 - aktivnosti, kvalitete, zadovoljstva...U06
 - upravljanje...U04
- politika
 - analize...I06
 - arhiviranja...I08, I10
 - indeksiranja...I06
 - nabave...I09
 - pohranjivanja...I10
 - proizvodi i usluge...I12
 - upravljanja informacijama...U01
- popis
 - kontrolirani...I04
 - službeni/*authority file*...I06
 - veza...I05
- popravljanje dokumenata...I10
- portal
 - arhitektura...I12
 - personalizirani...I04
 - sigurnost...I11
 - specijalizirani, tematski...I05
 - za dokumente, informacije...I04, I07, I12
- potrebe
 - klijenata, korisnika...I01, U02
 - za informacijama...I01
- pravila za unos...I04
- pravo (na)
 - autorsko...I03
 - imidž...I03
 - intelektualno vlasništvo...I03
 - konkurentnost...I03
 - posudba...I03
 - privatnost...I03
 - publiciranje, uređivanje...T03
 - reproduciranje...I03
 - ugovori...I03
 - umnažanje...I03
 - zakon o informacijama...I03

predarhiviranje...I08
predračun...I09, T03, U04
predviđanje → anticipacija
pregovaranje...K06, Odlike
preoblikovanje zahtjeva...I01, I07, K01
pretplata...I09
pretraživač...T04
prijam (javnosti)...I01
prijenos
 s medija na medij...I10
 podataka...T01
prikazivanje
 audiovizualno...K03
 informacije...I06
 kartografsko...I07, K03
prikupljanje → akvizicija → nabava
 informacija...I05
 podataka...I09
 resursa...I04
 sadržaja...I04, I12, T01, U01
prilagodba (sposobnost)...Odlike
priručnik...U06
 arhiviranje...I08
 intervju...U06
 korisnici...I01
 znanja...U07
profesionalan
 etika...I02
 identitet...I02
 imidž...I02
 obrazovanje...I02
 okruže...I02
profil
 interesni...I12
 radnog mjesta...U07
programiranje...T02
programska oprema/software
 automatizacija uredskog poslovanja...T05, K04
 dokumentacijska...I06, T01
 komunikacijska...T05
 konfiguracijska...T02
 otvoreni izvori...I03, T04
 poruke...T04, K04
 postava...T02, T05
proizvođač...I05
projekt
 upravljanje...U05
promocija proizvoda ili usluge...U03
proračun...U04

prostor
 čitaonica...I11
 samopretraživanje...I11
 publiciranje...T03
 elektroničkih dokumenata...I12, T01, T03
 tiskanih dokumenata...T03

R

račun...U04
 računalno zasnovan sustav upravljanja bibliotekom...T01
 radno mjesto opremljeno računalom...T04
 raspoloživost...Odlike
 razmjena dokumenata...I09
 razvoj zbirke...I09
 razvrstavanje dokumenata...I10
 reagiranje (sposobnost za)...Odlike
 retrokonverzija...I08
 revizija...U06
 rječnik podataka...T02

S

sažetak
 automatski...I06
 dokumentacijski...I06
 semantička mreža...I06, T04
 sinteza
 dokumentacijska...I06
 smisao za...Odlike
 verbalna...K01
 skript...T02, K04
 softver → programska oprema
 specifikacije za
 demonstraciju...T03
 dokumentacijsko-informacijski sustav...T05
 obnavljanje zbirke i opreme...I09
 radne...I04, T05
 spisovodstvo → upravljanje zapisima
 sposobnost prenošenja znanja drugima...Odlike
 sredstvo
 elektroničko, inteligentno...T02, T04
 za istraživanje...I07
 za praćenje...I07
 standard...I03, I04
 bibliografski...I04

- čuvanje dokumenata...I10
 - DOI...I08
 - kataložni...I08
 - računalni...T02
- standardizacija...I02
- status...I02
- stilski obrazac...T03
- strani jezik
 - upotreba...K05
- strategija, strateški
 - istraživanja...I07
 - prikupljanja, nabavljanja...I05
 - proizvod...I12, U02
 - tržišna...U02
 - uređivačka...T03
- sučelje...T02
- sustav
 - elektroničkog upravljanja dokumentima... ..I04, T01
 - informacija...I04, I06, T01, U01
 - označavanja...T03
 - raspodijeljeni...T02
 - širenja informacija...I12
 - traženja informacija...T01
 - upravljanja bazom podataka...T02
 - vlasnički...T04

Š

- širenje
 - informacija...I12
 - informacijskih proizvoda ili usluga...I12, U03
 - selektivno širenje informacija...I06

T

- tablica
 - cijena...U03
 - pokazatelja/rezultata...U02, U05
 - upravljanja (arhiv)...I08
 - za ocjenjivanje...U06
 - za unos...I06
- tehnička infrastruktura...T02, T05
- textmining*...I06
- tezaurus...I06
- tim, projektni...U05
- timski rad, smisao za...Odluke

tipologija dokumenata...I05
 trajanje (valjanost)
 zakonski propisi...I03
 administrativna korisnost...I08
 transliteracija...I04
 traženje → zahtjev
 informacija...I07
 tražilica...I07, T04
 trošak...U04

U

učenje na daljinu...U08
 učestala pitanja...I01, I07, I12
 udruživanje sadržaja...I04, I12, T01
 ugovor...I03, U03
 komercijalni, o prodaji...U03
 o nabavi, usluzi...I09
 zakon o...I03
 uklanjanje dokumenata...I08
 suvišnoga...I08
 Unimarc...I08
 upornost...Odluke
 upravljanje
 administrativnim osobljem...U07
 dokumentom...I04, I08
 informacijom...U01
 inventarom...I08
 ljudskim resursima...U07
 projektom...U05
 proračunom...U04
 prostorom...I11
 računalnim informacijskim sustavima...T01
 sadržajem...I04, U01, T01
 skladišnim prostorom...I11
 zapisima...I04, I08, T01, U01
 zbirkom, fondom...I08
 znanjima...I04
 upućivanje na web lokacije...I06
 urednik...I05
 uređivanje...K02
 usluga
 informacija...I12
 korisnička...I01
 uvez...I08
 uvjeti arhiviranja i pohranjivanja...I10
 uvoz/izvoz podataka...I09, K04

V

vijek trajanja dokumenata...I04, T01, U01
 voditi

- elektroničku diskusiju...K06
- rasprave, okrugli stol...K01

 vrednovanje

- iskustvenih prednosti...U08
- izvora informacija...I05

Z

zahtjev...I06, I07
 zajednički resursi...T05
 zakon

- o informacijama...I03

 zapis → dokument
 zaštita

- dokumenata...I10
- informacija...U01
- osobnih podataka...I03
- privatnosti...I03
- podataka.../05
- pristupa podacima...I04, U01

 zbirka

- arhivska...I08
- dokumenata...I04, I08
- obnavljanje...I09
- organizacija, upravljanje...I08

 znatiželja...Odlike

X

XML...T02, T04

Zahvale



Ova je publikacija pripremljena i objavljena pod pokroviteljstvom Europskog vijeća informacijskih i dokumentacijskih udruga (ECIA). Svima koji su svojim radom, znanjem i predanošću tome doprinijeli Vijeće toplo zahvaljuje. To su:

u Francuskoj, ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) i članovi skupine zadužene za projekt "Priručnici":

- Marie BAUDRY de VAUX, upraviteljica centra za dokumentaciju, CEREQ (Centre d'études et de recherche sur les qualifications)
- Arlette BOULOGNE, direktorica, INTD/CNAM (Institut national des techniques de la documentation/Conservatoire national des arts et métiers)
- Agnès CARON, voditeljica centra za dokumentacijske resurse, CIDJ (Centre d'information et de documentation jeunesse)
- Sylvie DALBIN, savjetnica, Assistance et Techniques Documentaires
- Laurence DAPON, voditelj, Zaposlenje–Priručnici–Certifikacija, ADBS
- Jean MEYRIAT, profesor, direktor studija (u mirovini), EHESS (École des hautes études en sciences sociales), počasni predsjednik ADBS-a
- Sophie RANJARD, direktorica studija, Kynos
- Éric SUTTER, savjetnik, Bureau van Dijk Ingénieurs conseils
- Dominique VIGNAUD, direktorica, EBD (École de bibliothécaires-documentalistes)

poznati stručnjaci za određeno područje koje su pozvali da im pomognu u radu:

- Michèle BATTISTI, specijalistica za praćenje zakona o informacijama, ADBS
- Isabelle GAUTHERON, direktorica, Infothèque du Pôle universitaire Léonard de Vinci
- Maryvonne JOSEPH, upraviteljica službe za dokumentaciju/praćenje
- Claudine MASSE, specijalistica za obrazovanje, ADBS
- Paul-Dominique POMART, direktor za obrazovanje i razvoj znanja, Bayard
- Joëlle MULLER, direktorica dokumentacijskih resursa, Fondation nationale des sciences politiques (Sciences Po)
- Marie-Madeleine SALMON, specijalistica za dokumentaciju i znanje, Publicis

i drugi stručnjaci koji su željeli ostati anonimni.

u Njemačkoj, DGI (Deutsche Gesellschaft für Informations- Praxis und Wissenschaft) i članovi skupine zadužene za projekt "Priručnici i certifikacija":

- Gabriele BEGER, direktorica, Zentral und Landesbibliothek Berlin, predsjednica DGI-a, Frankfurt
- Christine FISCH, glavna tajnica DGI-a, Frankfurt
- Robert FUNK, profesor, Humboldt Universität, Berlin
- Sabine GRAUMANN, direktorica, TNS Infratest Business Intelligence, München
- Ulrich KÄMPER, direktor, Wind GmbH, Köln
- Ute KRAUSS-LEICHERT, profesorica, Hochschule für angewandte Wissenschaften, Hamburg
- Hartmut MÜLLER, Deutsches Institut für Internationale Pädagogische Forschung, Frankfurt
- Marc RITTBERGER, profesor, Haute école de gestion, Genève

i poznati stručnjaci za određeno područje koje su pozvali da im pomognu u radu:

- Robert BARTH, direktor, Stadt- und Universitätsbibliothek, Bern
- Françoise Felicite, savjetnica za dokumentaciju i informacije
- Heike GRUHL, Bionorica AG, Neumarkt
- Rainer HAMMWÖHNER, profesor, Universität, Regensburg
- Heike HOTZEL, Thüringer Universitäts- und Landesbibliothek, Jena
- Alois KEMPF, Eidgenössische Forschungsanstalt WSL, Birmersdorf
- Irmgard LANKENAU, direktorica, Universitätsbibliothek Koblenz-Landau
- Thomas MANDL, Universität Hildesheim
- Danielle MINICO, Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne
- Horst NEISSER, direktor, Stadtbibliothek Köln
- Urs NAEGELI, predavač u HES, Coire, predsjednik Švicarske udruge za dokumentaciju
- Ulrich THIEL, Fraunhofer-Institut für integrierte Publikations- und Informationssysteme IPSI, Darmstadt

u Španjolskoj, SEDIC (Sociedad española de documentación e información científica) i napose:

- Carlos Miguel TEJADA ARTIGAS, profesor bibliotekarstva i dokumentacije, Universidad Complutense Madrid
- Mateo MACIA GOMEZ, direktor arhiva, Congreso de los diputados

u Belgiji, ULB (Université libre de Bruxelles) i napose:

- Marc VANDEUR, predsjednik odjela Informacijske i komunikacijske znanosti i tehnologije
- Cécile van de LEEMPUT, vicedekanica Fakulteta za psihologijske znanosti i obrazovanje

Zahvale

- Isabel SASTRE CANTANO, asistencica, Informacijske i komunikacijske znanosti i tehnologije

u Ujedinjenoj kraljevini: ASLIB (The Association for Information Management) i napose Peter MATTHEWS, koordinator za Europsku uniju.

u Češkoj Republici: SKIP (Udruga bibliotekara i informacijskih stručnjaka) i napose:

- Jarmila BURGETOVA, biblioteka Češke akademije znanosti, počasna predsjednica SKIP-a
- Zlata HOUSKOVA, Češka nacionalna biblioteka
- Miloslava FAITOVA, Sveučilišna biblioteka, Plzen
- Zuzana HAJKOVA, Znanstvena biblioteka, Češke Budejovice