

Keuzedeel mbo

# **Informatiedienstverlening in de nieuwe bibliotheek**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K1120**

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer Zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Op: 12-10-2019

# 1. Algemene informatie

## D1: Informatiedienstverlening in de nieuwe bibliotheek

### Studielast

240

### Beroepsvereisten

Nee

### Certificaten

Ja

#### Scholingsbehoefte/landelijke herkenbaarheid

De bibliotheekbranche geeft aan sterk behoefte te hebben aan medewerkers die geschoold zijn op het gebied van informatiedienstverlening in de nieuwe openbare bibliotheken. Er is geen instroom in de reguliere mbo bibliotheekopleiding. Na afronding van dit keuzedeel zijn mensen met een (andere) opleiding op mbo-3 of mbo-4 niveau beter inzetbaar om in de bibliotheeksector te werken. Zittend personeel kan bijgeschoold worden voor informatiedienstverlening aan diverse doelgroepen door middel van de systematiek van co-creatie en het inzetten van diverse media hiervoor.

#### Ingangsdatum certificaat

22-01-2020

### Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

### Toelichting

Co-creatie is een interactieve werkvorm waarbij intensief samen wordt gewerkt met de doelgroep. De beroepsbeoefenaar heeft persoonlijk contact met de doelgroep en zal dus in vorm van brainstorms en bijeenkomsten de activiteiten ontwikkelen. De beroepsbeoefenaar komt in contact met de doelgroep door oproepen te plaatsen op de informatiekanalen van de bibliotheek en d.m.v. mailinglijsten.

#### Relevantie van het keuzedeel

In elke bibliotheek staan vijf kerntaken centraal; kennis & informatie, ontwikkeling & educatie, lezen & literatuur, ontmoeting & debat en kunst & cultuur. Iedereen kan de bibliotheek binnenlopen en gebruikmaken van alles wat de bibliotheek te bieden heeft, fysiek en digitaal. Bezoekers komen steeds meer voor de studieplekken, de inloopspreekuren, lezingen, cursussen, tentoonstellingen, debatten. Burgers hebben duidelijk behoefte aan een neutrale plek in het publieke domein, waar ze elkaar ontmoeten voor vele activiteiten. Dit keuzedeel gaat in op een specifieke manier van werken ten behoeve van informatiedienstverlening aan diverse doelgroepen. Dit past goed bij de functies van de nieuwe bibliotheek.

#### Beschrijving van het keuzedeel

Het keuzedeel beschrijft werkzaamheden met betrekking tot informatiedienstverlening in de nieuwe bibliotheek en de onderliggende kennis en vaardigheden van de beginnend beroepsbeoefenaar. Het gaat over het proactief signaleren van de informatiebehoefte van diverse doelgroepen en het ontwikkelen van activiteiten voor die doelgroepen d.m.v. co-creatie. Er wordt gebruik gemaakt van diverse media.

#### Branchevereisten

Nee

#### Aard van keuzedeel

Verbredend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Creëert activiteiten ten behoeve van informatiedienstverlening aan diverse doelgroepen

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar is in staat aan de informatiebehoefte van diverse doelgroepen te voldoen door het organiseren van activiteiten. Hij doet dit door middel van co-creatie en door het inzetten van geschikte media (digitaal en niet digitaal). De werkzaamheden en de doelgroepen zijn zeer divers van aard en zijn weinig gestandaardiseerd. Inlevingsvermogen in de doelgroepen is essentieel. Brede kennis van 21e-eeuwse vaardigheden en ontwikkelingen van maatschappelijke trends en vraagstukken is noodzakelijk voor de uitoefening van de werkzaamheden. Onzorgvuldig omgaan met de wensen van de klanten leidt tot teleurstellingen en schaadt de dienstverlening.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar gaat zelfstandig, dan wel in samenwerking met collega's, aan de slag met de kennisbehoefte van de doelgroep(en) en geeft daar samen met de doelgroep invulling aan. Hij legt tussentijds en na afloop van de werkzaamheden verantwoording af aan de leidinggevende.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van 21e-eeuwse vaardigheden, zoals informatievaardigheden, mediawijsheid, ICT vaardigheden
- heeft brede kennis van begrippen in nieuwe media en technieken, zoals sociale media, VR/AR, kunstmatige intelligentie, 3D printen, robotica
- heeft brede kennis van het proces van co-creatie
- heeft kennis van ontwikkelingen rondom maatschappelijke trends en vraagstukken (in de regio)
- kan activiteiten plannen en organiseren
- kan brede kennis van begrippen, toepassingsmogelijkheden en richtlijnen bij het gebruik van internet en social media toepassen bij de informatiedienstverlening
- kan brede kennis van principes, zoekmogelijkheden en opbouw van de meest gangbare fysieke en digitale informatiebronnen (databanken, naslagwerken, collecties, catalogi etc.) toepassen bij informatiedienstverlening
- kan communicatieve vaardigheden ten behoeve van groepsprocessen toepassen
- kan de systemetiek van designthinking (voor bibliotheken) toepassen (gericht op co-creatie)
- kan draaiboeken opstellen ten behoeve van groepsactiviteiten
- kan ICT vaardigheden toepassen
- kan informatievaardigheden toepassen bij de informatiedienstverlening
- kan luisteren, samenvatten en doorvragen
- kan netwerken gebruiken ten behoeve van het organiseren van diverse informatieactiviteiten
- kan proactief informeren ten behoeve van onderzoek naar informatiebehoefte
- kan webtools en apps toepassen bij het bevorderen van mediawijsheid bij de klant

### D1-K1-W1: Signaleert en inventariseert de informatiebehoefte van de doelgroep

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar informeert actief naar de informatiebehoeftes van de doelgroep. Hij is daarbij alert op signalen die de deelnemers afgeven. Hij observeert, luistert aandachtig en vraagt door bij onduidelijkheden. De beginnend beroepsbeoefenaar trekt conclusies uit de inventarisatie van de wensen en vat de belangrijkste informatievragen samen.

#### Resultaat

De informatiebehoefte van de doelgroep is geïnventariseerd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt doelgericht vragen om de informatiebehoefte te achterhalen.
- vraagt consequent door bij onduidelijkheden.
- zet op adequate wijze sociale vaardigheden in bij het contact met de doelgroep.
- trekt logische conclusies uit de inventarisatie van de informatiebehoefte en controleert bij de doelgroep of de conclusies juist

#### D1-K1-W1: Signaleert en inventariseert de informatiebehoefte van de doelgroep

zijn.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Onderzoeken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### D1-K1-W2: Ontwikkelt een activiteit door middel van co-creatie en voert de activiteit uit

##### Omschrijving

De beginnend beroepsoefenaar ontwikkelt door middel van co-creatie met de doelgroep een activiteit om te voorzien in informatiebehoefte van een doelgroep. Hij creëert samen met de doelgroep ideeën en oplossingen voor de informatievraag van de deelnemers en hij bespreekt de uit te voeren activiteiten. Hij bepaalt welke (digitale en niet digitale) media geschikt zijn om in te zetten bij de uit te voeren activiteiten. Aan de hand van een draaiboek worden de ideeën uitgewerkt tot een activiteit. De activiteiten worden vervolgens uitgevoerd. Na afloop van de activiteit evalueert de mediaprofessional het verloop van de activiteiten en of de deelnemers tevreden zijn met het proces en resultaat.

##### Resultaat

Samen met de doelgroep zijn ideeën en oplossingen gecreëerd voor vragen die leven. De uit te voeren activiteiten zijn besproken. Er is bepaald welke (digitale en niet digitale ) media geschikt zijn voor de uit te voeren activiteiten. Het draaiboek voor de activiteiten is opgesteld en de activiteiten zijn uitgevoerd en geëvalueerd.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt effectief en doelgericht samen met de doelgroep.
- reflecteert regelmatig, samen met de doelgroep, op het proces van co-creatie.
- plant de uit te voeren activiteiten tijdig en volledig.
- voert de activiteiten, samen met de deelnemers, zorgvuldig en volgens afspraak uit.
- evalueert consequent de uitvoering van de activiteiten en het resultaat ervan.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Creëren en innoveren, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Gedrevenheid en ambitie tonen