

Profiel van kwalificatiedossier:

Bibliotheken

Crebonr. 23063

» **Bibliotheekmedewerker (Crebonr. 25131)**

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Economie en administratie (Crebonr. 79090)

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Op: 19-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	6
1. Beroepsspecifieke onderdelen	6
B1-K1: Bemiddelt tussen klant en informatie	7
B1-K1-W1: Geeft informatie aan en adviseert de klant	8
B1-K1-W2: Leert de klant informatievaardigheden	8
B1-K1-W3: Handelt het informatiebemiddelingsproces af	9
B1-K2: Voert projecten en activiteiten uit	10
B1-K2-W1: Levert een bijdrage aan het project-/activiteiten-/werkplan	10
B1-K2-W2: Assisteert bij de organisatie	11
B1-K2-W3: Begeleidt en ondersteunt activiteiten en bezoeken	11
B1-K3: Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod	13
B1-K3-W1: Verwerft het informatie-aanbod en stelt samen	13
B1-K3-W2: Presenteert en beheert producten en diensten	14
2. Generieke onderdelen	15
Profieldeel	16
P1: Bibliotheekmedewerker	16

Leeswijzer

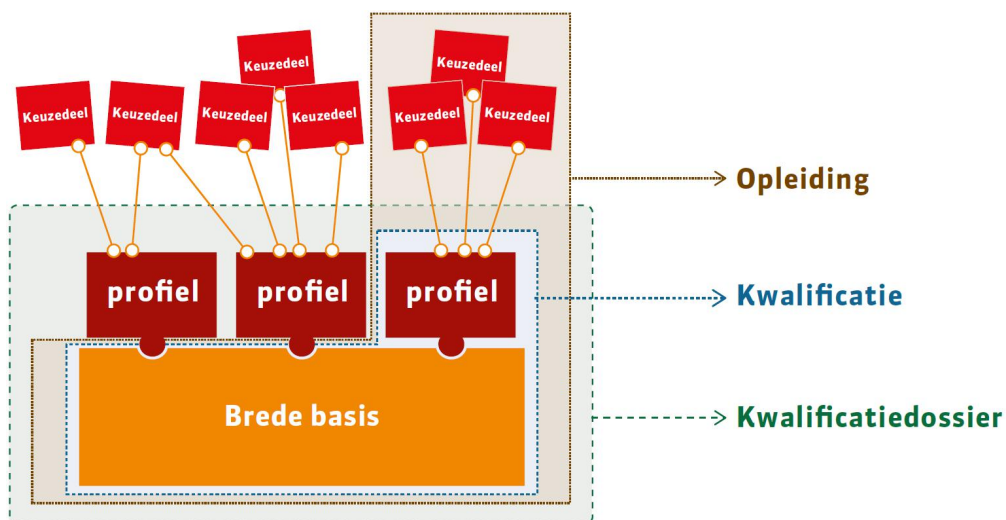
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Bibliotheekmedewerker	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1 Bemiddelt tussen klant en informatie	B1-K1-W1	Geeft informatie aan en adviseert de klant
	B1-K1-W2	Leert de klant informatievaardigheden
	B1-K1-W3	Handelt het informatiebemiddelingsproces af

B1-K2 Voert projecten en activiteiten uit	B1-K2-W1	Leverd een bijdrage aan het project-/activiteiten-/werkplan
	B1-K2-W2	Assisteert bij de organisatie
	B1-K2-W3	Begeleidt en ondersteunt activiteiten en bezoeken

B1-K3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod	B1-K3-W1	Verwerft het informatie-aanbod en stelt samen
	B1-K3-W2	Presenteert en beheert producten en diensten

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Bibliotheekmedewerker
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De bibliotheekmedewerker kan werken in een breed scala aan organisaties, bedrijven of (wetenschappelijke) instituten. Hij werkt in een bibliotheek of in een mediatheek (of andere soorten bibliotheken). Dit kunnen zelfstandige bibliotheken zijn, maar ook bibliotheken die onderdeel zijn van een organisatie. Voorbeelden zijn: openbare bibliotheken, schoolmediatheken, bedrijfsbibliotheken, universiteitsbibliotheken, ziekenhuisbibliotheken etc.

De diversiteit van de werkomgeving blijkt uit de verschillen tussen organisaties en de lokale visie van de bibliotheek / mediatheek. Het belangrijkste verschil betreft de aard van de organisatie en het doel van de organisatie, waar de medewerker is aangesteld. Bibliotheken / mediatheken hebben te maken met diverse soorten informatie en verschillende klanten, afhankelijk van de organisatie waar zij werken. In een informatie-/kenniscentrum van een bedrijf werkt de medewerker vaker voor een interne klant en met bedrijfseigen informatie, hoewel hij natuurlijk ook externe contacten kan hebben met bijvoorbeeld leveranciers van informatie. In een openbare bibliotheek werkt de medewerker voor externe (potentiële) klanten. De kernfuncties van de openbare bibliotheken zijn:

1. informatie en kennis
2. lezen en literatuur
3. kunst en cultuur
4. leren en educatie
5. ontmoeting en debat

In een (hoge-)schoolmediatheek werkt de medewerker wel voor een interne klant (scholieren, studenten, docenten, ander personeel), hij heeft ook daar te maken met literatuur, informatie, lezen, leren, educatie, maar sommige (hoge-) schoolmediatheken hebben zich vooral gericht op de ontmoetingsfunctie (inclusief café) of er zijn bijna alleen nog maar studieplekken met pc's. Kortom, er zijn verschillende varianten denkbaar van werkplekken waar de medewerker kan werken.

Typerende beroepshouding

De bibliotheekmedewerker is bovenal een gastvrouw, gastheer of ambassadeur voor zijn of haar bibliotheek of mediatheek en werkt vanuit zijn of haar vakdeskundigheid op het gebied van de collectie, doelgroepenkennis en mediawijsheid. Met name in openbare bibliotheken, die steeds vaker als warenhuis zijn ingericht, moet hij over 'winkelvaardigheden' beschikken, bijvoorbeeld om derving bij klantcontact tegen te gaan. Hij is dus het visitekaartje voor de organisatie. Voert hij deze rol niet goed uit, dan kennen klanten de meerwaarde van de bibliotheek niet en blijven zij weg. Hierbij zijn verder essentiële eigenschappen nodig als klantgerichtheid, organisatievermogen, communicatief vermogen en goed kunnen samenwerken.

Er zijn nieuwe uitdagingen in bibliotheken en mediatheken die om een andere manier van denken vragen. Het aanbod verandert van papier naar digitaal. Er wordt veel gebruik gemaakt van marktonderzoek en klantprofielen. Er wordt van medewerkers gevraagd dat zij ander gedrag vertonen, gericht op deze nieuwe functie. De bibliotheekmedewerker staat daarom open voor vernieuwingen in het vak en veranderingen in de samenleving en doelgroepen. Hij staat met twee benen in de maatschappij. Hij heeft een pro actieve, signalerende en innovatieve houding naar zijn leidinggevende of het management wanneer hij tijdens klantcontacten kansen signaleert voor nieuwe dienstverlening, projecten en activiteiten. Hij is ondernemend, leergierig, initiatiefrijk en kan buiten kaders denken. Gaat hij niet mee in de veranderingen, dan is hij minder inzetbaar.

Resultaat van de beroepengroep

De bibliotheekmedewerker heeft de klant (bezoeker, gebruiker) van de bibliotheek / mediatheek naar tevredenheid geholpen en begeleid door middel van een goede informatiebemiddeling, een goede begeleiding en een aantrekkelijk ingerichte, verrijkte en toegankelijke informatievoorziening.

B1-K1: Bemiddelt tussen klant en informatie

Complexiteit

De bibliotheekmedewerker hanteert een standaard en gestructureerde werkwijze bij het bemiddelen tussen klant en informatie, dat wil zeggen hij zal steeds dezelfde stappen doorlopen. Hoewel de handelingen wel gestructureerd plaats vinden, is het resultaat van de handelingen van te voren niet bekend. Dit betekent dat hij zijn acties evalueert en zorgt voor verbetering. Hij verricht routinematige handelingen bij het afhandelen van het informatiebemiddelingsproces.

Zijn kennis en vaardigheden gaan van basaal tot specialistisch, dit heeft met het onderwerp te maken waar hij mee bezig is of waarnaar de klant vraagt. Hij heeft bijvoorbeeld specialistische kennis en vaardigheden op informatie- en mediagebied. Anderzijds heeft hij brede kennis bij vraagafhandeling. Hij heeft bijvoorbeeld kennis van de actualiteit, kennis van (jeugd-) literatuur en culturele/ maatschappelijke ontwikkelingen.

Het belangrijkste is echter dat hij op de hoogte is van mogelijkheden die de digitale systemen bieden en deze kennis over brengt aan de klant. Hij reflecteert daarom op zijn eigen informatievaardigheden. Hij heeft basale kennis en vaardigheden voor het afhandelen van het informatiebemiddelingsproces.

Zijn directe werkomgeving is herkenbaar, in een bibliotheek of schoolmediatheek en kan internationaal zijn. Als het gaat om het zoeken naar informatie en het hierbij delen van informatie kan zijn omgeving internationaal zijn.

Voor het werk is ook mondelinge en schriftelijke vaardigheid in de Engelse taal noodzakelijk.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De bibliotheekmedewerker werkt bij het bemiddelen tussen klant en informatie zelfstandig of onder leiding van een collega of leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en werkt ook samen met anderen. Hij is bij het bemiddelen tussen klant en informatie aanspreekbaar op zijn eigen handelen, maar niet op de inhoud, want soms voldoet gevonden informatie niet. Hij draagt de verantwoordelijkheid om complexere vragen door te spelen aan een collega. In geval van twijfel bij vraagafhandeling zal hij een collega vragen om ondersteuning.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van formele en inhoudelijke ontsluitingsmethoden, -regels en -standaarden bij informatiebemiddeling
- heeft specialistische kennis van ict-gebruik en -begrippen in het dagelijks leven van de klant en online gemeenschap
- kan brede kennis van actualiteiten uit het leven van de klant of de online gemeenschap toepassen bij informatiebemiddeling
- kan brede kennis van de lokale en regionale sociale kaart toepassen bij het doorverwijzen
- kan brede kennis van digitaal veilig werken en zorgvuldig handelen toepassen tijdens internet- en computergebruik
- kan brede kennis van literatuur en materialen voor het lezen, in het bijzonder voor specifieke doelgroepen, toepassen bij informatiebemiddeling
- kan brede kennis van mobiele ict-middelen en opslagmedia toepassen tijdens de instructie aan de klant
- kan brede kennis van principes van algemene didactiek en leren toepassen bij klantinstructie
- kan brede kennis van principes, inzichten en concepten van marketing en verkoop (waaronder retail) toepassen bij informatie en advies aan de klant
- kan brede kennis van verkooptechnieken toepassen bij het contact met de klant in de bibliotheek / mediatheek
- kan digitale opslagmedia en (hand-, invoer- en uitvoer-) apparaten bedienen ten behoeve van klantvraag en klantinstructie
- kan informatiebemiddelingsgesprekken (inlichtingen, advisering, klachtafhandeling) voeren met de klant in de Nederlandse en Engelse taal
- kan kennis van auteursrecht, gegevensbescherming en openbaarheid van informatie toepassen bij het downloaden en hergebruik van informatie (tekst, beeld, geluid)
- kan mondeling en schriftelijke communicatietechnieken in de Nederlandse en Engelse taal toepassen bij het contact met de klant in de bibliotheek / mediatheek
- kan specialistische informatievaardigheden toepassen bij de informatiebemiddeling
- kan specialistische kennis van de begrippen, toepassingsmogelijkheden en richtlijnen bij het gebruik van internet en sociale media toepassen tijdens informatiebemiddeling

B1-K1: Bemiddelt tussen klant en informatie

- kan specialistische kennis van de bibliotheekbranche, organisaties en vooraanstaande wetenschappelijke instituten toepassen bij informatiebemiddeling
- kan specialistische kennis van de principes van klantbenadering en serviceverlening die in de branche gelden voor, tijdens en na klantcontact toepassen
- kan specialistische kennis van principes, zoekmogelijkheden en opbouw van de meest gangbare fysieke en digitale informatiebronnen (databanken, internet, naslagwerken, collecties, catalogi etc.) in Nederland toepassen bij informatiebemiddeling
- kan specialistische kennis van webtools en apps toepassen bij het bevorderen van mediawijsheid bij de klant

B1-K1-W1: Geeft informatie aan en adviseert de klant

Omschrijving

De bibliotheekmedewerker benadert de klant, heet hem welkom of neemt de vraag in ontvangst op andere wijze. Hij achterhaalt vervolgens de behoefte van de klant en bepaalt zijn aanpak. Zo nodig verwijst hij de klant door of draagt hij de vraag over. Hij informeert de klant over de verdere afhandeling van zijn vraag of klacht en adviseert hem over alternatieven. Hij bepaalt de zoekweg, -criteria, -strategie en -termen. Hij kiest de bron, zoekt in de bron of surft op internet of in sociale media en beoordeelt de gevonden informatie. Hij verwerkt of verstuurt gevonden informatie. Hij rondt het gesprek af en evalueert dit.

Resultaat

Naar tevredenheid en behoefte van de klant gegeven informatie en adviezen.

Gedrag

De bibliotheekmedewerker:

- laat de klant merken dat hij welkom is en benadert hem actief.
- zoekt naar relevante en voldoende informatie.
- checkt tijdens of na het geven van informatie en adviezen de klanttevredenheid en klachtafhandeling en toetst of de boodschap goed is overgekomen.
- is tijdens het afronden van het gesprek steeds attent op ontwikkelingen in klantbehoeften en verbeterpunten t.a.v. de dienstverlening op het gebied van de informatiebemiddeling.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Onderzoeken, Relaties bouwen en netwerken

B1-K1-W2: Leert de klant informatievaardigheden

Omschrijving

De bibliotheekmedewerker inventariseert eerst de wensen en leerbehoefte van de klant, de mogelijkheden die er zijn vanuit de bibliotheek/mediatheek en de ontwikkelingen op mediagebied. Hij geeft een instructie aan de klant. Hij leert de klant hoe hij media, applicaties en tools moet gebruiken en hoe hij mediawijs wordt. Tijdens en na de instructie of presentatie evalueert hij de tevredenheid en behoeften en geeft hij zo nodig nazorg.

Resultaat

Een mediawijze klant die tot op zekere hoogte zelfstandig gebruik kan maken van de informatiesystemen, mediadragers en bronnen van de bibliotheek / mediatheek.

Gedrag

De bibliotheekmedewerker:

- luistert tijdens het inventariseren van wensen en behoefte goed naar de klant en vraagt door.
- stemt de benaderingswijze, het taalgebruik en de (verbale en uiterlijke) presentatie af op de klant.
- geeft duidelijke instructie en houdt daarbij rekening met de specifieke achtergrond van de klant (-en).
- controleert regelmatig of de klant de instructie of presentatie begrijpt en tevreden is en zelfstandig aan de slag kan of dat verdere uitleg of begeleiding noodzakelijk is.

B1-K1-W2: Leert de klant informatievaardigheden

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Aandacht en begrip tonen

B1-K1-W3: Handelt het informatiebemiddelingsproces af

Omschrijving

De bibliotheekmedewerker registreert na contact met de klant (zoals contact via telefoon, e-mail of balie) de gegevens. Tijdens en na de registratie attendeert hij de klant op relevante informatie, verzorgt hij de documentleverantie, lost hij kleine problemen met apparatuur op en/of zorgt hij voor oplossingen, onderhoudt hij contacten met klanten, signaleert hij behoeften en ontwikkelingen van klanten op het gebied van de dienstverlening.

Resultaat

Een volgens procedures afgehandeld informatiebemiddelingsproces.

Gedrag

De bibliotheekmedewerker:

- registreert de gegevens bij de informatiebemiddeling juist en volledig.
- vraagt tijdens de contacten met de klant proactief naar de tevredenheid van de klant met betrekking tot de geboden dienstverlening.
- werkt conform regels van documentleverantie en informeert de klant over specifieke wettelijke richtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2: Voert projecten en activiteiten uit

Complexiteit

De bibliotheekmedewerker heeft een diversiteit aan werkzaamheden in zijn bibliotheek of mediatheek bij het uitvoeren van projecten en activiteiten, waarbij hij deels werk naar eigen inzicht uitvoert en deels projectmatig en dus gestructureerd werkt. Het zal hierbij steeds gaan om andere projecten/activiteiten.

Hij bedenkt procedures bij het leveren van een bijdrage aan het project-/activiteiten-/werkplan, bij begeleidingsactiviteiten en bij de assistentie bij de organisatie van activiteiten. Hij heeft brede tot specialistische praktische vaardigheden om taken uit te voeren en problemen op te lossen bij de planning en organisatie van projecten en activiteiten. Hij beschikt over specialistische kennis en vaardigheden bij het begeleiden van activiteiten en ondersteunen van groepen en professionals.

Zijn werkomgeving is lokaal, in een bibliotheek of schoolmediatheek en is in-/extern als het gaat om het leggen en onderhouden van contacten met (potentiële) stakeholders.

Voor het werk is ook mondelinge en schriftelijke vaardigheid in de Engelse taal noodzakelijk.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De bibliotheekmedewerker werkt zelfstandig bij het uitvoeren van projecten en activiteiten. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk, maar werkt ook samen met collega's en samenwerkingspartners of professionals. Hij draagt bij het uitvoeren van projecten en activiteiten de verantwoordelijkheid voor zijn resultaten en is aanspreekbaar op zijn eigen handelen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van bibliotheek-/ mediatheektypen en -concepten
- heeft brede kennis van de uitgangspunten van cultureel ondernemerschap en netwerken
- heeft specialistische kennis van media, mediatrends, informatiedragers en de producenten daarvan
- heeft specialistische kennis van methodieken en principes van lezen, methodieken en principes bij doelgroepactiviteiten
- kan adviesgesprekken met de klant in de Nederlandse en Engelse taal voeren bij de begeleiding van activiteiten en bezoeken
- kan brede kennis op gebied van kunst en cultuur toepassen bij de assistentie en organisatie van activiteiten
- kan brede kennis van de doelstellingen, soorten, vormen en infrastructuur van educatie toepassen bij het uitvoeren van projecten en activiteiten
- kan brede kennis van digitaal veilig werken en zorgvuldig handelen toepassen tijdens internet- en computergebruik
- kan brede kennis van groepsprocessen toepassen bij het begeleiden van activiteiten en bezoeken
- kan brede kennis van literatuur en materialen voor het lezen, in het bijzonder voor specifieke doelgroepen, toepassen bij de begeleiding van activiteiten en bezoeken
- kan brede kennis van principes van algemene didactiek en leren toepassen bij de begeleiding van activiteiten en bezoeken
- kan digitale opslagmedia en (hand-, invoer- en uitvoer-) apparaten bedienen ten behoeve van klantvraag en klantinstructie
- kan mondeling en schriftelijke communicatietechnieken in de Nederlandse en Engelse taal toepassen bij het contact met de klant in de bibliotheek / mediatheek
- kan specialistische kennis van de begrippen van mediawijsheid toepassen bij het uitvoeren van projecten en activiteiten

B1-K2-W1: Levert een bijdrage aan het project-/activiteiten-/werkplan

Omschrijving

De bibliotheekmedewerker stelt zich op de hoogte van projecten, activiteiten, acties en diensten door eerst informatie te lezen zoals een project-, activiteiten- of werkplan. Hij leest bedrijfs- en branche-informatie en overlegt met collega's en externe betrokkenen over de inhoud en gewenste doelen en periodieke resultaten van de projecten en activiteiten. Hij draagt hierbij de visie van de bibliotheek uit richting externen. Hij achterhaalt voor zichzelf acties op het gebied van het leggen en onderhouden van schriftelijke en mondelinge contacten met stakeholders,

B1-K2-W1: Levert een bijdrage aan het project-/activiteiten-/werkplan

het achterhalen van (latente) klantbehoeften en het verkennen van mogelijkheden. Op basis van de uitgevoerde acties doet hij een voorstel voor de uitwerking van een project-/activiteiten-/werkplan.

Resultaat

Een optimale bijdrage aan het project-/activiteiten-/werkplan, volgens gestelde doelen en visie van de bibliotheek / mediatheek.

Gedrag

De bibliotheekmedewerker:

- volgt actief de 'markt' waarbinnen de bibliotheek/ mediatheek actief is.
- werkt zijn voorstel voor de uitwerking van een project-/activiteiten-/werkplan zorgvuldig uit, verwerkt alle relevante informatie er in en geeft het een heldere structuur.
- geeft een duidelijke uitleg aan betrokkenen over zijn bijdrage en licht de inhoud toe.
- legt actief contact met relevante externen.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Presenteren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W2: Assisteert bij de organisatie

Omschrijving

De bibliotheekmedewerker assisteert bij de organisatie van projecten en activiteiten. Hij stelt een programma, draaiboek of checklist op of hij gebruikt een bestaand draaiboek. Hij assisteert bij de ontwikkeling of ontwikkelt zelf materialen, stelt deze samen of hij zorgt dat hulpmiddelen en materialen aanwezig zijn. Hij levert input voor de publiciteit zoals een internetbericht door informatie te verzamelen, de tekst op te stellen en te zorgen voor plaatsing of verzending.

Resultaat

Een met collega's en betrokkenen afgestemd en volgens de doelstelling ondersteund project of activiteit.

Gedrag

De bibliotheekmedewerker:

- overlegt voor en tijdens de werkzaamheden met collega's en betrokkenen.
- stemt tijdig de werkzaamheden, vorm en inhoud af.
- zorgt er voor dat het programma, de checklist of het draaiboek tijdig aanwezig zijn, helder gestructureerd en up to date.
- kiest materialen en (ict-) hulpmiddelen bij een activiteit die zijn afgestemd op de behoefte en zorgt ervoor dat ze tijdig aanwezig zijn.
- introduceert haalbare nieuwe ideeën voor de uitvoering van projecten en activiteiten voor het trekken van de aandacht van het publiek.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Creëren en innoveren, Plannen en organiseren, Formuleren en rapporteren

B1-K2-W3: Begeleidt en ondersteunt activiteiten en bezoeken

Omschrijving

De bibliotheekmedewerker begeleidt activiteiten en bezoeken volgens het project-/activiteitenplan. Hij ontvangt een groep, kondigt de activiteit aan, begeleidt de activiteit en rondt deze af. Tijdens de activiteit verstrekt hij informatie, beantwoordt hij vragen, stimuleert hij contacten tussen de betrokkenen, signaleert hij problemen en

B1-K2-W3: Begeleidt en ondersteunt activiteiten en bezoeken

bedenkt hij oplossingen. Hij bewaakt de voortgang en evalueert de kwaliteit van de activiteit of het project en informeert zijn leidinggevende of collega over belangrijke klantvragen en kansen.

Resultaat

Een begeleide activiteit of bezoek, volgens de gestelde doelen of volgens het programma.

Gedrag

De bibliotheekmedewerker:

- ontvangt de groep op correcte wijze en geeft, afhankelijk van de gekozen werkvorm, heldere en duidelijke instructies en aanwijzingen.
- checkt de sfeer in de groep en de bereidheid tot luisteren en tot meedoen aan de activiteit, reageert adequaat op onvoorziene situaties, past stijl en taalgebruik aan op de klant(-groep) en improviseert zo nodig.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren

B1-K3: Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod

Complexiteit

De bibliotheekmedewerker heeft bij het ontsluiten en beheren van het informatie-/media-aanbod een diversiteit aan werkzaamheden en heeft deels werk dat naar eigen inzicht wordt uitgevoerd. Zijn werkomgeving is lokaal.

Hij heeft specialistische kennis van materialen, middelen en processen op het gebied van collectiebeheer en retail (in de context van de bibliotheek of mediatheek) en cognitieve en praktische vaardigheden om taken uit te voeren en problemen op te lossen door de keuze en toepassing van basismethodes, hulpmiddelen, materialen en informatie.

Hij heeft theoretische kennis m.b.t. ontsluiting en plaatsing. De eis abstracte zaken te vertalen in concrete zaken en omgekeerd, verhoogt de complexiteit van het werk. Het gaat hier om het toepassen van eigen inzicht en het nemen van de juiste inhoudelijke beslissingen.

Voor het werk is ook mondelinge en schriftelijke vaardigheid in de Engelse taal noodzakelijk.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De bibliotheekmedewerker werkt bij het ontsluiten en beheren van het informatie-/media-aanbod zelfstandig bij het uitvoeren van zijn takenpakket of onder leiding van een collega of leidinggevende. De mate van zelfstandigheid is hoog. Hij werkt ook samen met anderen bij het presenteren en beheren van producten en diensten. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en aanspreekbaar op zijn handelen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van formele en inhoudelijke ontsluitingsmethoden, -regels en -standaarden bij informatieontsluiting en -beheer
- heeft specialistische kennis van media, mediatrends, informatiedragers en de producenten daarvan
- kan brede kennis van digitaal veilig werken en zorgvuldig handelen toepassen tijdens internet- en computergebruik
- kan brede kennis van doelgroepen en marktsegmentatie toepassen bij het ontsluiten en beheren van het informatie-/media-aanbod
- kan brede kennis van principes, inzichten en concepten van marketing en verkoop (waaronder retail en longtail) toepassen bij het presenteren en beheren van producten en diensten
- kan brede kennis van verkooptechnieken toepassen bij het contact met de klant in de bibliotheek / mediatheek
- kan digitale opslagmedia en (hand-, invoer- en uitvoer-) apparaten bedienen ten behoeve van klantvraag en klantinstructie
- kan kennis van auteursrecht, gegevensbescherming en openbaarheid van informatie toepassen bij het downloaden en hergebruik van informatie (tekst, beeld, geluid)
- kan mondeling en schriftelijke communicatietechnieken in de Nederlandse en Engelse taal toepassen bij het contact met de klant in de bibliotheek / mediatheek
- kan specialistische kennis van concepten, uitgangspunten, modellen en protocollen van inrichting toepassen bij het presenteren en beheren van producten en diensten
- kan specialistische kennis van de functies en mogelijkheden van een systeem voor informatieontsluiting en -beheer toepassen
- kan specialistische kennis van de presentatiemix toepassen bij het presenteren en beheren van producten en diensten

B1-K3-W1: Verwerft het informatie-aanbod en stelt samen

Omschrijving

De bibliotheekmedewerker oriënteert zich eerst op informatie over beleid en klantbehoeften en doet dan selectievoorstellen voor aanschaf, tijdelijke aanwezigheid of voorstellen ter sanering. Hij stelt vervolgens een tijdelijke project- of wisselcollectie samen of bestelt media. Hij selecteert, ontvangt, controleert, registreert (media, licenties en contracten), handelt af of zorgt voor afhandeling (waaronder financiën) en/of verwerkt en saneert. Tijdens het verwerven en samenstellen onderhoudt hij contacten met leveranciers.

B1-K3-W1: Verwerft het informatie-aanbod en stelt samen

Resultaat

Een volgens beleid en klantbehoeften verworven en samen gesteld informatie-/ media-aanbod.

Gedrag

De bibliotheekmedewerker:

- verwerkt de geselecteerde informatie/media op zorgvuldige wijze en controleert nauwkeurig de binnengekomen bestellingen.
- maakt de juiste keuze voor een bron bij aan te schaffen media.
- investeert in het opbouwen van een goede werkrelatie met leveranciers.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Kwaliteit leveren, Analyseren

B1-K3-W2: Presenteert en beheert producten en diensten

Omschrijving

De bibliotheekmedewerker presenteert en beheert producten en diensten door de (digitale of fysieke) ruimte in te richten, te displayen, te plaatsen en door op basis van verzamelde of samengestelde informatie een (thema-) presentatie, tentoonstelling of een (thema-) website te maken. Hij stelt zich op de hoogte van doelstellingen, het beleid, methoden en te gebruiken materialen en (ict-) middelen en volgt hierbij aanwijzingen van collega's en/of experts op. Hij is alert op de kwaliteit en de klantbehoefte en -tevredenheid door deze te monitoren. Hij verstrekt informatie over het assortiment en 'verkoopt' diensten. Tot slot ruimt hij op, verplaatst hij, delete hij of verwijdert hij informatie en/of materialen.

Resultaat

Een aantrekkelijke en uitnodigende (digitale of fysieke) ruimte waar klanten goed zelfstandig kunnen navigeren en waar objecten of thema's goed tot hun recht komen.

Gedrag

De bibliotheekmedewerker:

- overlegt tijdig en regelmatig met de back office over de inrichting van, het assortiment, het (inrichtings-) beleid en het concept van de bibliotheek- / mediatheekruimte en legt eerst ideeën voor alvorens wijzigingen hierin aan te brengen.
- achterhaalt tijdens het monitoren en verstrekken van informatie grondig de klantbehoefte ten aanzien van het assortiment, de inrichting en de ruimte.
- is steeds attent op kwaliteit, behoefte en klanttevredenheid m.b.t. het presenteren van producten en diensten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Bibliotheekmedewerker
<i>Mbo-niveau</i>
4
<i>Typering van het beroep</i>
zie het basisdeel
<i>Beroepsvereisten</i>
Nee