



Landelijke Kwalificaties MBO

Medewerker informatiedienstverlening

Crebonummer:	90520
Sector:	Informatiedienstverlening
Branche:	Informatiedienstverlening
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum	15
4.2 Bibliotheekmedewerker	17
4.3 Informatieverzorger	19
5 Beschrijving van de kerntaken	21
5.1 Kerntaak 1: Bemiddelt tussen klant en informatie	21
5.2 Kerntaak 2: Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod	23
5.3 Kerntaak 3: Beheert het informatieaanbod	25
5.4 Kerntaak 4: Maakt het informatieaanbod toegankelijk	27
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	28
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Bemiddelt tussen klant en informatie	29
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod	30
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Beheert het informatieaanbod	31
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Maakt het informatieaanbod toegankelijk	33
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	34
1 Inleiding	34
2 Uitstromen	34
2.1 Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum	35
2.2 Bibliotheekmedewerker	68
2.3 Informatieverzorger	108
3 Certificeerbare eenheden	141
3.1 Medewerker informatiebeheer	142
3.2 Medewerker informatiebemiddeling	145
3.3 Medewerker informatieontsluiting	148
3.4 Medewerker presentatie en promotie	151
3.5 Medewerker informatiebeheer	154
3.6 Medewerker informatiebemiddeling	157
3.7 Medewerker informatieontsluiting	160
3.8 Medewerker presentatie en promotie	163
3.9 Medewerker informatiebeheer	166
3.10 Medewerker informatiebemiddeling	170
3.11 Medewerker informatieontsluiting	173
3.12 Medewerker presentatie en promotie	176
Deel D: Verantwoording	179
1 Inleiding	179
2 Proces- en inhoudsinformatie	180
2.1 Betrokkenen	180
2.2 Verwantschap	181
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	182
2.4 Discussiepunten	184
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	185
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	186

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

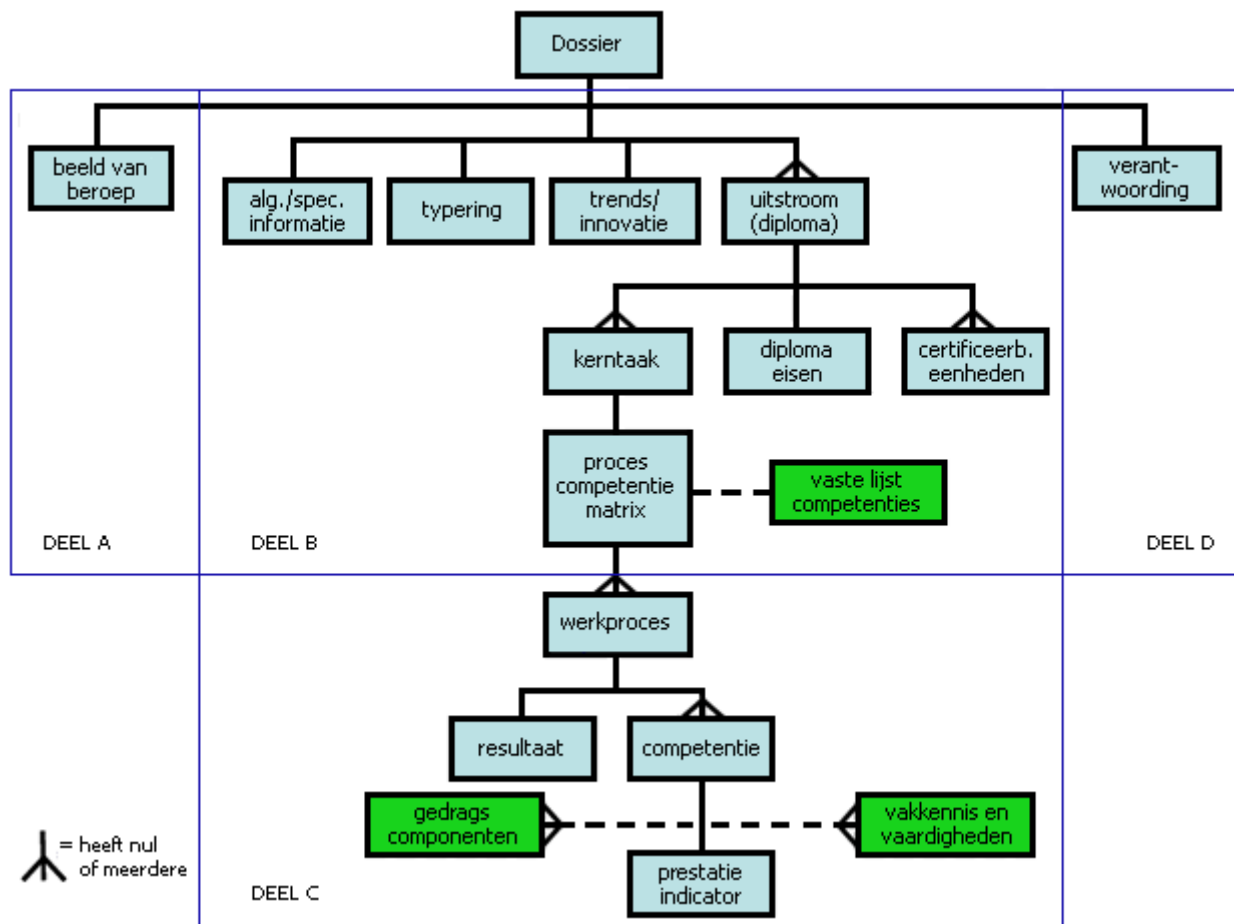
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Medewerker informatiedienstverlening

Wat doet een medewerker informatiedienstverlening?

Het werk van een medewerker informatiedienstverlening bestaat uit vier kerntaken:

1. Hij bemiddelt tussen klant en informatie. Hij krijgt een vraag of een verzoek van een klant (bijvoorbeeld via een webformulier, e-mail, telefoon, brief, aan een balie etc.), waarna hij goed doorvraagt en de vraag zo mogelijk direct beantwoordt of de klant doorverwijst. Hij moet daarbij ook zoeken in systemen en de overhandigde gegevens administreren. Verder maakt hij de klant wegwijs in de systemen en bronnen en begeleidt hij de klant bij het vinden en eventueel verder verwerken van informatie. Indien van toepassing heeft de medewerker in bibliotheken coördinerende taken ten aanzien van de werkzaamheden die te maken hebben met klantprocessen.
2. Hij presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod aan (potentiële) klanten. Hij verzorgt de (publieks-)ruimte en de inrichting, zodat deze toegankelijk en aantrekkelijk zijn. Indien van toepassing stelt hij (thema-)presentaties/ tentoonstellingen samen en organiseert hij presentaties en promotieactiviteiten. Hij houdt presentaties voor een (beperkt) publiek. Indien van toepassing heeft de medewerker in bibliotheken coördinerende taken ten aanzien van de werkzaamheden die te maken hebben met presentatie en promotie.
3. Hij beheert het informatieaanbod. Dit doet hij door informatie te selecteren voor opname of vernietiging of voorstellen te doen voor opname of vernietiging. Daarna verspreidt hij binnengekomen informatie, vernietigt hij informatie of zorgt eventueel voor een andere bestemming van bijvoorbeeld archiefbescheiden. De gegevens van de op te nemen of te vernietigen informatie moeten geregistreerd worden. Zo doet hij bijvoorbeeld in bibliotheken de acquisitie. Tot slot moet de informatie goed bewaard worden. Hij verzorgt de informatie en bewaart en behoudt deze onder goede en duurzaamheidsbevorderende omstandigheden, zo nodig volgens wettelijke eisen.
4. Hij maakt het informatieaanbod toegankelijk, zodat klanten de informatie gemakkelijk kunnen vinden en gebruiken. Hij verwerkt, analyseert, ontsluit, structureert en ordent (documentaire) informatie.

Waar werkt een medewerker informatiedienstverlening?

Hij werkt in een historisch archief, openbare bibliotheek, bedrijfsbibliotheek, universiteitsbibliotheek, schoolmediatheek, documentatiecentrum, informatiecentrum of op een afdeling documentaire informatievoorziening etc. Het archief of de bibliotheek is in sommige gevallen, zoals bij een openbare bibliotheek, zelfstandig en soms vormt het archief of de bibliotheek onderdeel van een organisatie. Dat kunnen allerlei organisaties zijn, van groot tot minder groot, in het bedrijfsleven en bij de overheid. In de ene organisatie werkt de medewerker informatiedienstverlening met klanten, dus meer op de voorgrond, en in de andere organisatie werkt hij meer op de achtergrond, waar hij informatie beheert en toegankelijk maakt.

Wat moet een medewerker informatiedienstverlening kunnen?

De medewerker informatiedienstverlening heeft veelvuldig contact met klanten. Om het beroep goed te kunnen uitoefenen is het van belang dat hij communicatief vaardig is, zowel mondeling als schriftelijk. Hij helpt bijvoorbeeld klanten bij het zoeken naar informatie en bij het archiveren van documenten. Hij moet daarom klantgericht zijn, inventief zijn bij het omgaan met de mogelijkheden die er zijn en algemeen ontwikkeld zijn. Hij moet goed weten welke informatie hij wel en niet kan geven aan de klant, want sommige informatie is vertrouwelijk. Hij is goed op de hoogte van alle producten en diensten die zijn afdeling te bieden heeft. Tijdens het contact met de klant is hij alert en creatief en ziet hij nieuwe mogelijkheden voor producten en diensten.

Naast de genoemde kerntaken heeft de medewerker informatiedienstverlening ook taken achter de schermen. Computers zijn een belangrijk hulpmiddel voor zijn werk. Denk maar aan het plaatsen van informatie op de website van het archief of de bibliotheek of aan het bewaren van digitale archiefdossiers. De medewerker organiseert en beheert informatie en bestanden, zodat de klant zijn weg hierin kan vinden en zodat informatie goed wordt bewaard. Hij zorgt er ook voor dat informatie goed wordt gepresenteerd. Denk hierbij aan informatie op een website. Bij het beheren en bewaren van informatie moet de medewerker nauwkeurig te werk gaan en innovatief zijn door op zoek te gaan naar mogelijkheden voor verbetering van processen.

Kwalificaties in beeld

De kwalificatie Medewerker informatiedienstverlening heeft op lager mbo niveau geen verwante kwalificaties. Zie onderstaand plaatje:



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum*
- *Bibliotheekmedewerker*
- *Informatieverzorger*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van ECABO op het advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO Op: 16-12-2008 Te: Amersfoort

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum - 4 Bibliotheekmedewerker - 4 Informatieverzorger - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerker informatiebeheer • Medewerker informatiebemiddeling • Medewerker informatieontsluiting • Medewerker presentatie en promotie • Medewerker informatiebeheer • Medewerker informatiebemiddeling • Medewerker informatieontsluiting • Medewerker presentatie en promotie • Medewerker informatiebeheer • Medewerker informatiebemiddeling • Medewerker informatieontsluiting • Medewerker presentatie en promotie
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum (15 december 2003) - Bibliotheekmedewerker (15 december 2003) - Informatieverzorger (15 december 2003)

2.3 Typering beroepengroep

De sector informatiedienstverlening bestrijkt het brede vlak van informatiedienstverlening, dat zich richt op het verzamelen, toegankelijk maken, beheren en verspreiden van kennis en (documentaire) informatie. In dit kader vinden klantgerichte activiteiten plaats, gericht op informatievoorziening.

Onder de sector vallen:

- Archiven: waaronder historische archiven, bedrijfsarchieven en historische documentatiecentra in de publieke (overheids)sector, in de private sector en de categoriale sector
- Bibliotheken: waaronder zelfstandige bibliotheken en bibliotheken die onderdeel zijn van een organisatie.
- Afdelingen en organisaties voor Documentaire Informatie Voorziening (DIV) in de publieke (overheids)sector en de private sector.

Ook andere benamingen en indelingen zijn mogelijk.

De medewerker informatiedienstverlening is werkzaam in een historisch archief, bibliotheek, mediatheek, documentatiecentrum, informatiecentrum of op een afdeling documentaire informatievoorziening etc. (die/dat onderdeel vormt van een organisatie of zelfstandig is). Binnen sommige organisaties of afdelingen vindt specialisatie van functie plaats. Dit heeft meestal te maken met de grootte van de afdeling of organisatie.

De diversiteit van de organisaties is groot, daardoor zijn er verschillen in de functies. In de ene organisatie werkt de medewerker informatiedienstverlening met klanten, dus meer op de voorgrond, en in de andere organisatie werkt hij meer op de achtergrond, waar hij informatie beheert en toegankelijk maakt.

De belangrijkste verschillen tussen de functies betreffen de aard van de informatie en het doel van de organisatie, waarbij de medewerker is aangesteld:

- Archiefmedewerkers historische documentatiecentrum hebben te maken met historisch materiaal;
- Bibliotheekmedewerkers hebben te maken met diverse soorten informatie en verschillende klantgroepen, afhankelijk van de organisatie waar zij werken;
- Informatieverzorgers hebben te maken met het behouden van informatie uit oogpunt van bewijslast en bewaarplicht.

Overeenkomst in alle functies is dat de medewerker informatiedienstverlening bemiddelt tussen klant en informatie, klanten of collega's wegwijs maakt in systemen, het informatieaanbod/de afdeling presenteert en promoot, het digitale of fysieke informatieaanbod beheert en fysieke of digitale geselecteerde informatie verwerkt tot toegankelijke informatie.

De taken van de medewerker informatiedienstverlening liggen vooral op operationeel niveau. Essentieel is dat de medewerker klantgericht en sociaal vaardig is, associatief kan denken en algemeen ontwikkeld is.

2.4 Loopbaanperspectief

Het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening heeft geen verwante kwalificaties op lager mbo-niveau. Na een functie op middelbaar niveau kan de medewerker informatiedienstverlening doorgroeien naar een functie op hoger niveau, bijvoorbeeld archivaris, bibliothecaris, documentalist of senior medewerker documentaire informatievoorziening. Aansluitende opleidingen na het mbo op hbo-niveau zijn bijvoorbeeld:

Informatiedienstverlening en -Management, de Hogeschool Management Documentaire Informatievoorziening, de hbo-opleiding Media, Informatie en Communicatie of Informatiemanagement. Nadere informatie over doorstroom naar het hbo vindt u in deel D, paragraaf 3.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	De 'Marktmonitor arbeidsmarkt en beroepswijs 2007-2008' (ECABO, februari 2008) geeft een prognose aan m.b.t. de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt tot 2012 (zie www.ecabo.nl). Het arbeidsmarktperspectief voor de kwalificatie Bibliotheekmedewerker binnen de richting informatiedienstverlening is voldoende. Zowel het aantal vacatures (circa 300) als de arbeidsmarktinstroom (60) is beperkt voor deze kwalificatie. Het aantal leer- of stageplaatsen is verder voldoende.
Wetgeving en regelgeving	Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum heeft te maken met archiefwet- en regelgeving. Deze is van belang bij de uitoefening van zijn werk. Hij dient hiervan door middel van scholing op de hoogte te blijven. Bibliotheekmedewerker De bibliotheekmedewerker heeft te maken met diverse wet- en regelgeving, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens, de Wet openbaarheid bestuur en de Wet op het specifiek cultuurbeleid. Deze zijn van belang bij de uitoefening van zijn werk. Hij dient hiervan door middel van scholing op de hoogte te blijven. Informatieverzorger De informatieverzorger heeft te maken met verschillende wetten, ministeriële regelingen, koninklijke besluiten etc. Deze zijn van belang voor zijn werk. Daarom dient hij voortdurend op de hoogte te zijn van de inhoud van en veranderingen op het gebied van: de archiefwetgeving, de belastingwetgeving, het Burgerlijk Wetboek, de Wet openbaarheid bestuur, de Wet bescherming persoonsgegevens, het Wetboek van koophandel etc.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum krijgt te maken met gedigitaliseerde documenten, wanneer deze in de toekomst worden overgebracht naar het archief. In het inlichtingenwerk krijgt de Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum te maken met digitale bronnen. Het combi-neren van informatie uit archieven en van het internet, om daarmee het informatieaanbod optimaal te maken, vraagt van de medewerker nieuwe competenties. Digitalisering van informatie vergemakkelijkt uitwisseling daarvan ook internationaal. Bibliotheekmedewerker De bibliotheekmedewerker heeft in toenemende mate te maken met ontwikkelingen op web 2.0 en ICT-gebied. Hij moet voortdurend op de hoogte blijven van de ontwikkelingen en deze ontwikkelingen op creatieve wijze kunnen inpassen in zijn werk. Sommige ontwikkelingen op ICT-gebied maken administratieve werkzaamheden eenvoudiger of soms zelfs overbodig, zoals zelf-uitleenautomaten. Binnen openbare bibliotheken is verder de trend dat er nieuwe samenwerkingsverbanden ontstaan en nieuwe concepten (winkelconcepten, beleefbibliotheken, bibliotheken met een groot cursusaanbod etc.). Er zijn mensen nodig die het werk kunnen organiseren, die continu op zoek gaan naar nieuwe producten en diensten en die diensten en producten kunnen vermarkten. Er wordt van medewerkers in de branche verwacht dat zij met de ontwikkelingen mee kunnen, dat zij andere taken verrichten en over andere competenties en kennis/ vaardigheden beschikken. Informatieverzorger De informatieverzorger heeft in toenemende mate te maken met digitalisering, waaronder webontwikkelingen en digitalisering van documenten, en met een voortgaande standaardisatie van documentaire informatiesystemen. Door de digitalisering van documenten zullen werkprocessen in organisaties veranderen. De archief functie zal min of meer worden geïntegreerd in de werkprocessen, wat gevolgen heeft voor het werkproces van elke werknemer in de organisatie. Onder invloed hiervan krijgt de informatie-verzorger en zijn afdeling andere taken. Van klassieke registratie- en archieftaken (deze zijn grotendeels geautomatiseerd) naar taken zoals coördinatie van implementaties, (her)ontwerpen van processen in het systeem, het geven van opleidingen en het adviseren van 'klanten'. De documentaire informatieverzorgers die deze nieuwe taken uitvoeren moeten inzicht hebben in de werkprocessen van de organisatie, communicatief zijn ingesteld en het

	<p>vakjargon van de ICT'er kunnen begrijpen. Het mbo-4 niveau is voor deze taken niet genoeg, er is meer behoefte aan medewerkers op een hoger niveau.</p>
--	--

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum

U2: Bibliotheekmedewerker

U3: Informatieverzorger

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
Kerntaak 1: Bemiddelt tussen klant en informatie				
	1.1 Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over	x	x	x
	1.2 Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie	x	x	x
	1.3 Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling	x	x	x
	1.4 Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. klantprocessen		x	
Kerntaak 2: Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod				
	2.1 Verzorgt de (publieks-)ruimte	x	x	x
	2.2 Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/ het archief	x	x	
	2.3 Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief	x	x	
	2.4 Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief	x	x	x
	2.5 Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. presentatie en promotie		x	
Kerntaak 3: Beheert het informatieaanbod				
	3.1 Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging	x	x	x
	3.2 Beheert informatie en de metadata	x	x	x
	3.3 Beheert de ruimte(s)	x	x	x
	3.4 Registreert het informatieaanbod	x	x	x
	3.5 Verzorgt de acquisitie		x	
	3.6 Adviseert over documentbeheer			x

			Uitstroom		
Kerntaak	Werkproces		U1	U2	U3
Kerntaak 4: Maakt het informatieaanbod toegankelijk					
	4.1	Ontsluit het informatieaanbod formeel	x	x	x
	4.2	Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen	x	x	x
	4.3	Adviseert over documentontsluiting			x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum*
- *Bibliotheekmedewerker*
- *Informatieverzorger*

4.1 Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum is werkzaam in een organisatie (klein, middelgroot, groot, profit, non-profit) waar sprake is van een archiefdepot/archiefbewaarplaats. Dit kunnen zijn: historische archieven, bedrijfsarchieven en historische documentatiecentra in de publieke (overheids)sector, in de private sector en de categoriale sector.
Typerende beroepshouding	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum is zich bewust van het belang van de kwaliteit van de dienstverlening. De klantvraag staat centraal en de archiefmedewerker controleert of de geboden informatie aansluit bij de gestelde vraag. De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum hecht aan een geordend depot. Hij werkt geordend, methodisch, systematisch en nauwgezet. Hij is zich bewust van de belangen van een goed beheer. De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum is gericht op informatieoverdracht. Hij is sociaal vaardig, kan een klantvraag analyseren en kan associatief denken. Bovendien heeft hij interesse in historische thema's.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum werkt zelfstandig bij het uitvoeren van zijn takenpakket of onder leiding van een collega of een leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en levert met zijn werk mede een bijdrage aan het behoud van het cultuurhistorische erfgoed. Afhankelijk van de taken kan hij verschillende rollen vervullen. Hij heeft een dienstverlenende rol ten aanzien van de klanten van het archief/het historisch documentatiecentrum bij informatiebemiddeling en bij de begeleiding van de klanten. Hij heeft een organiserende en ondersteunende rol bij het presenteren en promoten van het archief/het historisch documentatiecentrum, de collectie en de activiteiten. Hij heeft een pro-actieve, signalerende rol naar zijn leidinggevende of het management indien hij tijdens klantcontacten kansen signaleert voor nieuwe dienstverlening, producten en activiteiten. Hij heeft een uitvoerende rol bij het beheren en toegankelijk maken van het informatieaanbod. Ten aanzien van het toegankelijk maken van het informatieaanbod werkt hij voornamelijk onder leiding van de archivaris, omdat het afbreukrisico bij het werken met historisch materiaal groot is. Bij geconstateerde of te verwachten tekortkomingen in het depotbeheer heeft hij een initiërende rol in het afstemmen met zijn leidinggevende of het management.
Complexiteit	De complexiteit van het werk van de archiefmedewerker historisch documentatiecentrum vraagt om specialistische kennis van en vaardigheden voor de uitoefening van het beroep, de benodigde theoretische kennis van het werkveld van het beroep en kennis van relevante (archief-)wet- en regelgeving. Hierbij is het belangrijk dat de archiefmedewerker historisch documentatiecentrum op de hoogte is van ontwikkelingen binnen het beroepenveld in technologische en archivistische zin. 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 bij vraagbeantwoording, het selecteren van informatie (qua inhoud) en het toepassen van regels, standaarden, woordsystemen en/of classificaties bij het (onder begeleiding) toegankelijk maken. Omdat in het archief gewerkt wordt met historische informatie, moet hij praktische kennis hebben van de collectie en haar historie en van de (historische) archiefdocumenten. Hij moet de archieven en documenten in hun ontstaanscontext kunnen plaatsen en onderzoeksvragen van bezoekers kunnen vertalen naar de collectie. Bij complexere vragen speelt hij deze echter door aan derden of aan een collega met de juiste expertise.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee

Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde

Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2		x		
X1	x	x	x	x

4.2 Bibliotheekmedewerker

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De bibliotheekmedewerker 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.
Typerende beroepshouding	De bibliotheekmedewerker is bovenal klantgericht en informatievaardig. Hij is sociaal vaardig, kan een klantvraag analyseren en kan associatief denken. De bibliotheekmedewerker stelt de informatiebehoeften van zijn gebruiker centraal. Hij is geïnteresseerd in ontwikkelingen op gebieden die voor zijn gebruiker van belang zijn. Hij is zich bewust van het belang van een geordende toegankelijke informatievoorziening. Hij werkt methodisch, systematisch en nauwgezet. De innovatieve ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening vereisen dat de medewerker openstaat voor vernieuwingen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De bibliotheekmedewerker werkt zelfstandig bij het uitvoeren van zijn takenpakket of onder leiding van een collega of een leidinggevende. Vaak werkt hij in teamverband. In sommige gevallen heeft hij coördinerende taken en is hij verantwoordelijk voor de resultaten van een team voor wat betreft informatiebemiddeling en presentatie-/promotieactiviteiten. Afhankelijk van de taken en afhankelijk van in welke bibliotheek hij werkt kan hij verschillende rollen vervullen. De complexiteit van taken in de verschillende segmenten van de bibliotheekwereld kan verschillen. Daardoor is het mogelijk dat de bibliotheekmedewerker bij een taak in het ene segment vooral wordt ingezet als ondersteunende medewerker, maar dat hij bij een taak in een ander segment vooral een zelfstandige of zelfs coördinerende rol heeft. Hij heeft een dienstverlenende rol ten aanzien van de klanten van de bibliotheek bij informatiebemiddeling en bij de begeleiding van de klanten. Hij heeft een organiserende rol bij het presenteren en promoten van de bibliotheek, haar collectie en haar activiteiten. Hij heeft een pro actieve, signalerende rol naar zijn leidinggevende of het management indien hij tijdens klantcontacten kansen signaleert voor nieuwe dienstverlening, producten en activiteiten. Hij heeft een uitvoerende rol in de selectie, acquisitie, ontsluiting, vastlegging en bewaring/vernietiging van informatie.
Complexiteit	De complexiteit van het werk van de bibliotheekmedewerker vraagt om specialistische kennis en vaardigheden voor de uitoefening van het beroep en relevante theoretische kennis van het werkveld van het beroep. Hierbij is het belangrijk dat hij op de hoogte is van ontwikkelingen binnen het beroepenveld in technologische en bibliotheektechnische zin. Hij moet algemeen ontwikkeld zijn. Ook moet hij in sommige bibliotheken beschikken over domeinkennis van het vakgebied van de klant/de organisatie waarvoor hij werkt en eventuele relevante wet- en regelgeving. De algemene ontwikkeling en domeinkennis heeft hij nodig om de klant/de organisatie goed te kunnen bedienen en om informatie goed te kunnen ontsluiten. 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 bij vraagbeantwoording, het selecteren van informatie (qua inhoud) en het toepassen van regels, standaarden, woordsystemen en/of classificaties bij toegankelijk maken. Bij complexere vragen speelt hij deze door aan derden of aan een collega met de juiste expertise.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee

Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde

Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x	x	x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

4.3 Informatieverzorger

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De informatieverzorger werkt in een organisatie of afdeling waar sprake is van documentaire informatievoorziening (DIV), in de publieke (overheids-)sector of de private sector.
Typerende beroepshouding	De informatieverzorger hecht waarde aan een hoge kwaliteit van de dienstverlening. Hij is klantgericht, vraaggericht en dienstverlenend. De informatieverzorger stelt een toegankelijke informatievoorziening centraal en zorgt voor een geordend archief. Hij werkt geordend, methodisch, systematisch en nauwgezet. Hij is zich bewust van de belangen van een goede archivering. De innovatieve ontwikkelingen op het gebied van documentaire informatievoorziening vereisen dat de informatieverzorger open staat voor vernieuwingen. De informatieverzorger is gericht op informatieoverdracht. Hij is sociaal vaardig, kan een klantvraag analyseren en kan associatief denken.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De informatieverzorger werkt zelfstandig bij het uitvoeren van zijn takenpakket of onder leiding van een collega of een leidinggevende, volgens procedures of richtlijnen en binnen de taakstelling van zijn afdeling/archief. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en levert met zijn werk mede een bijdrage aan het behoud van het (cultuurhistorisch) erfgoed, waarbij hij conform wet- en regelgeving moet werken. Afhankelijk van de taken kan hij verschillende rollen vervullen. Hij heeft een uitvoerende rol in de selectie, ontsluiting, vastlegging en bewaring/vernietiging van informatie. Bij geconstateerde of te verwachten tekortkomingen in de archivering heeft hij een pro-actieve, signalerende en adviserende rol naar zijn leidinggevende, het management en/of de klant. Dit geldt ook voor het tijdens klantcontacten benutten van kansen voor nieuwe dienstverlening en producten. Hij heeft een dienstverlenende rol ten aanzien van de klanten van het archief en de begeleiding van de klanten. Hij biedt ondersteuning en advies (alleen in operationele zin) aan medewerkers van de organisatie op het gebied van het beheren en toegankelijk maken van informatie.
Complexiteit	De complexiteit van het werk van de informatieverzorger vraagt om specialistische kennis van en vaardigheden voor de uitoefening van het beroep, theoretische kennis van het werkveld van het beroep en kennis van relevante (archief-)wet en –regelgeving. Hierbij is het belangrijk dat hij op de hoogte is van ontwikkelingen binnen het beroepenveld in technologische en archivistische zin. Ook moet hij beschikken over domeinkennis van het vakgebied van de klant/de organisatie waarvoor hij werkt en eventuele relevante wet- en regelgeving. Deze domeinkennis heeft hij nodig om de klant/de organisatie goed te kunnen bedienen en om informatie goed te kunnen ontsluiten. 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 bij vraagbeantwoording, het selecteren van informatie (qua inhoud, bestemming en beslissingen bij bewaren/vernietigen) en het toepassen van regels, standaarden, woordsystemen en/of classificaties bij toegankelijk maken. Bij complexere vragen speelt hij deze door aan derden. Inconveniënten waar hij mee te maken heeft zijn geheimhouding t.a.v. dossiers en foutloos werken bij ontsluiting en selectie. Het afbreukrisico van het maken van fouten bij ontsluiting en selectie en het per abuis verstrekken van geheime informatie is groot.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2				
X1	x	x		

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Bemiddelt tussen klant en informatie

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie	Werkprocessen bij kerntaak 1								
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker informatiedienstverlening bemiddelt tussen klant en informatie. Hij benadert de klant actief of krijgt een klantvraag via allerlei kanalen binnen (bijvoorbeeld via e-mail, een web&shy;formulier, telefoon, 'live' bezoek aan een balie, etc.). Hij probeert, door goed door te vragen, de daadwerkelijke vraag of het daadwerkelijke probleem grondig te analyseren en stelt dan vast hoe een vraag beantwoord kan worden. Hij zoekt daarna in bronnen/systemen naar de juiste informatie. Hij draagt de informatie op de gevraagde wijze en volgens procedures/richtlijnen over, stelt informatie via verschillende kanalen beschikbaar of verwijst door. Tijdens en na de bemiddeling tussen klant en informatie evalueert de medewerker informatiedienst&shy;verlening of de klant tevreden is met de informatie of de begeleiding. De medewerker informatiedienstverlening benadert de klant of ontvangt de klant (-groep), bepaalt de behoefte van de klant aan begeleiding en de mogelijkheden die er zijn vanuit de bibliotheek/het archief/de afdeling. Hij bepaalt de wijze van begeleiden en de hulpmiddelen. Hij begeleidt de klant(-groep) bij het formuleren van een zoekvraag, het zoeken naar informatie in bronnen, toegangen, systemen en internet en bij het verwerken/opslaan van informatie. Hij brengt de klant op de hoogte van de dienstverlening, het reglement en de vindplaats van informatie. Hij instrueert de klant(-groep) met behulp van diverse (ICT-)hulpmiddelen in het zoeken en verwerken van informatie of ondersteunt zijn collega bij de instructie. Hij bereidt de instructie(-hulpmiddelen) voor. Tijdens en na de instructie/begeleiding evalueert hij (mede) of de klant tevreden is. Hij informeert zijn leidinggevende of collega over signalen die hij tijdens de instructie/begeleiding ontvangt van klanten ten aanzien van de dienstverlening. De medewerker informatiedienstverlening administreert na contact met de klant (of dit nu een bezoeker is of dat het contact op andere wijze ontstaat) volgens procedures en met behulp van de benodigde (ICT-) hulpmiddelen de gegevens bij informatiebemiddeling en de eventuele verzending van informatie aan de klant of aan andere organisaties. Dan overhandigt en/of verzendt hij de informatie. Hij brengt de klant op de hoogte van het reglement en de procedures. Hij verzendt rappellen en reserveringen. Hij maakt zo nodig toegangspasjes. De bibliotheekmedewerker coördineert de dagelijkse werkzaamheden van een (klein) team (vrijwilligers) m.b.t. de klantprocessen. Hij plant de inzet van materieel, personeel en diensten en maakt hierover afspraken met de leidinggevende/het management. Hij wijst de medewerkers/vrijwilligers werk&shy;zaam&shy;heden toe. Hij informeert en instrueert medewerkers/vrijwilligers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de te verwachten productiviteit en kwaliteit en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers/vrijwilligers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken en procedures. Hij geeft feedback aan medewerkers/vrijwilligers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij achterhaalt de tevredenheid van de leidinggevende/het management en de klanten over (de kwaliteit van de) werkzaamheden. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende/het management over de (voortgang van de) werkzaamheden, de kwaliteit van het werk, de financiën en de kengetallen betreffende de klantprocessen. Toelichting: De vragen, behoeften, wensen en eventuele klachten van de klant en het omgaan</p>	<table border="1"> <tr> <td>1.1</td><td>Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over</td></tr> <tr> <td>1.2</td><td>Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie</td></tr> <tr> <td>1.3</td><td>Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling</td></tr> <tr> <td>1.4</td><td>Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. klantprocessen</td></tr> </table>	1.1	Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over	1.2	Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie	1.3	Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling	1.4	Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. klantprocessen
1.1	Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over								
1.2	Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie								
1.3	Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling								
1.4	Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. klantprocessen								

met de klant(groep) staan centraal in de kerntaak. Klanttevredenheid is hierbij het primaire doel, maar in bepaalde gevallen moet de medewerker informatiedienst­verlening adequate beslissingen nemen over het al dan niet overhandigen van informatie aan de klant in verband met autorisatie. In zijn contacten met de klant moet de medewerker initiatieven nemen, inventief zijn en alert zijn op signalen ten aanzien van de dienstverlening. Het bevragen van de klant gebeurt op een methodische wijze. De medewerker informatie­dienstverlening moet vragen van de klant uitlokken, goed kunnen doorvragen naar achterliggende behoeftes en de klant het gevoel geven dat hij met een vraag bij de medewerker terecht kan. Bij het zoeken naar informatie moet de medewerker informatie­dienstverlening bovendien aanspraak doen op zijn algemene ontwikkeling of domeinkennis en zijn kennis van informatiebronnen. Ook moet hij weten hoe informatie toegankelijk gemaakt is, om goed te kunnen zoeken. Wanneer de vraag niet beantwoord kan worden, omdat de vraag te complex is of de bron niet beschikbaar is, verwijst de medewerker de klant naar een collega met de juiste expertise, een andere instelling of een relevante externe bron. Ook dit tijdig doorverwijzen moet de medewerker kunnen. Hoewel hij de klant zo goed mogelijk moet helpen, moet hij goed beseffen dat de klant soms beter geholpen is met een doorverwijzing of een enkele aanwijzing.

5.2 Kerntaak 2: Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker informatiedienstverlening zorgt voor een toegankelijke en aantrekkelijke (publieks-)ruimte, volgens eisen van de huisstijl van de organisatie en zo nodig rekening houdend met specifieke doelgroepen. Hij ruimt op, controleert of materialen goed geplaatst zijn, richt de ruimte en de kasten in en brengt zo nodig de bewegwijzering aan. Hij evalueert bij klanten of de ruimte aantrekkelijk is. Hij overlegt met zijn leidinggevende indien aanpassingen noodzakelijk zijn en hij voert de wijzigingen dan in overleg en binnen het budget uit. Hij adviseert zijn leidinggevende/het management over de inrichting, de systeemkeuze/de plaatsing van de kasten en het meubilair van de publieksruimte. De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum en de bibliotheek&shy;medewerker presenteren en etaleren de in het archief/de bibliotheek of op de website van het archief/de bibliotheek aanwezige producten en diensten. Zij overleggen met hun leidinggevende welke onderdelen gepresenteerd moeten worden, wat het doel is en de doelgroep en bepalen dan met de leidinggevende de vorm en inhoud. Zij kiezen de geschikte (ICT-)middelen, noodzakelijke apparatuur en de plaats. Zij stellen aan de hand van de aanwezige collectie, materialen en digitale informatie een (thema-)presentatie/een tentoonstelling/een (thema-)website samen. Zij publiceren een aankondiging betreffende de presentatie. Na afloop van de presentatie/tentoonstelling ruimen zij de materialen en middelen weer op of zorgen zij ervoor dat de informatie weer van internet wordt afgehaald dan wel halen zij de informatie van internet af. Met hun leidinggevende evalueren zij de presentatie en houden zij ook tussentijds de kwaliteit in de gaten. De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum en de bibliotheek&shy;medewerker organiseren, plannen en regelen de presentaties en culturele/ educatieve promotie&shy;activiteiten van het archief/de bibliotheek. Zij bespreken met hun leidinggevende, collega('s) en derden welke presentaties en activiteiten moeten plaats vinden. Zij zorgen ervoor dat de hulpmiddelen en materialen ten behoeve van de presentaties/activiteiten op orde en op voorraad zijn door deze te controleren en zo nodig aan te vullen. Zij plannen en regelen de ruimte en de inrichting hiervan. Zij maken een kleine aankondiging. Na afloop ruimen zij de materialen en (ICT-) hulpmiddelen weer op en zorgen zij ervoor dat de aankondiging/publiciteit weer wordt weggehaald of van het internet wordt verwijderd. Zij evalueren (tussentijds en achteraf) met hun leidinggevende of met de betrokken derden hun werk. De medewerker informatiedienstverlening houdt presentaties over producten of met betrekking tot diensten van de bibliotheek/het archief/de afdeling. Hij bereidt de presentatie voor en stemt hierbij af en/of overlegt met zijn leidinggevende, collega('s) en derden over de vorm, inhoud en doel(-groep) van de presentatie. Hij bereidt de presentatie op inhoud en met behulp van apparatuur/ICT-hulpmiddelen voor. Hij zet de apparatuur en ICT-hulpmiddelen klaar. Hij houdt de presentatie voor een publiek. Tot slot evalueert hij de presentatie met het publiek en beantwoordt hij vragen. Hij koppelt achteraf signalen ten aanzien van producten en diensten van de bibliotheek/het archief/de afdeling terug aan zijn leidinggevende. De bibliotheekmedewerker coördineert de dagelijkse werkzaamheden van een (klein) team (vrijwilligers) omtrent de presentatie(s) en promotie(-projecten/ activiteiten) . Hij plant de inzet van materieel, personeel en activiteiten en maakt hierover afspraken met de leidinggevende/het management en met derden. Hij wijst de medewerkers/vrijwilligers werk&shy;zaam&shy;heden toe. Hij informeert en instrueert medewerkers/vrijwilligers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden</p>	2.1	Verzorgt de (publieks-)ruimte
	2.2	Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/ het archief
	2.3	Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief
	2.4	Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief
	2.5	Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. presentatie en promotie

over de te verrichten taken, de prioriteiten, de te verwachten productiviteit en kwaliteit en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers/vrijwilligers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken en procedures. Hij geeft feedback aan medewerkers/vrijwilligers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij achterhaalt de tevredenheid van de leidinggevende/het management en de klanten over (de kwaliteit van de) werkzaamheden. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende/het management over de (voortgang van de) werkzaamheden, de kwaliteit van het werk, de financiën, de door hem gesignaleerde markttrends en ideeën/verbeterpunten voor presentatie/promotie. Toelichting: Centraal in de kerntaak staat het denken vanuit de behoeften van de interne en externe (potentiële) klant en het daarop afstemmen van producten en diensten. Het doel van de presentatie en promotie is te laten zien welke functie en mogelijkheden de eigen organisatie/de afdeling heeft en wat zij aan de klanten te bieden heeft. Hij presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod, zodat de bibliotheek/het archief/de afdeling en de producten en diensten van de bibliotheek/het archief/de afdeling bekend zijn bij (potentiële) klanten. De medewerker moet in zijn klant­contact en tijdens de werkzaamheden kansen voor producten en diensten onderzoeken, signaleren en zo mogelijk benutten. Hij moet het initiatief nemen om diensten en producten af te zetten en alert zijn op mogelijkheden. De ruimte en het aanbod van informatie, of dit nu fysiek is of virtueel, is als een etalage voor de bibliotheek/het archief/de afdeling. Klanten moeten er hun weg vinden en graag terug komen. Dit geldt natuurlijk alleen voor die ruimtes die toegankelijk zijn voor het publiek.

5.3 Kerntaak 3: Beheert het informatieaanbod

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod	Werkprocessen bij kerntaak 3												
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker informatiedienstverlening ontvangt en controleert binnengekomen en/of aangeboden informatie. Hij selecteert informatie volgens richtlijnen en beleidsuitgangspunten ten behoeve van opname, bewaring of vernietiging en/of doet daarover voorstellen. Hij maakt hierbij zo nodig onderscheid in materiaal en behandeling, kiest een geschikte behandelingswijze en zorgt voor reproductie. Dan registreert hij informatie in systemen en handelt zo nodig de informatie af of distribueert en/of circuleert hij de informatie. Hij overlegt desgewenst met zijn leidinggevende en/of collega over de selectie en de voorstellen. De medewerker informatiedienstverlening beheert, bewaart en behoudt fysieke en digitale (cultuurhistorische) informatie, zo nodig conform wet- en regelgeving. Hij verzorgt en conserveert (preventief) het informatieaanbod. In voorkomende gevallen controleert hij op volledigheid, maakt hij klaar voor opname, neemt hij op en zorgt hij voor een zorgvuldige behandeling en/of verpakking van het informatie&shy;aanbod. De informatieverzorger archiveert documenten (controleert op volledigheid, schoont, beveiligt, scant en digitaliseert dossiers) en bewaart ze duurzaam (zet om naar een read only versie), met behulp van relevante hulpmiddelen (zoals een documentair structuurplan of een basisselectiedocument), afhankelijk van beschikbare mogelijkheden en applicaties. Hij bepaalt de eindbestemming van de archiefbescheiden t.b.v. bewaring/vernietiging of vervreemding/overdracht (dan wel bevrozing) met behulp van selectie-instrumenten en doet voorstellen aan zijn collega/leidinggevende. Hij stelt een verklaring van vernietiging (/overdracht/ overbrenging) op en voert de vernietiging (/overdracht/overbrenging/bevrozing), zo nodig in opdracht en/of in samenwerking met anderen, van archiefbescheiden uit. De medewerker informatiedienstverlening beheert de informatie op de website van het archief/de bibliotheek/de afdeling door informatie voor een collega of een leidinggevende te plaatsen op de website of weer te verwijderen. Tot slot verwijdert en vernietigt de medewerker informatiedienstverlening informatie, metadata, documenten, dossiers en materialen, zo nodig in opdracht van en/of in samenwerking met anderen. Hij overlegt met zijn leidinggevende of collega over het beheer van informatie en de metadata en doet hierover voorstellen. De medewerker informatiedienstverlening beheert de ruimte(s)/het depot/de bewaarplaats. Hij controleert de bewaaromstandigheden qua klimaat en veiligheid en waarschuwt indien nodig zijn leidinggevende of collega. Hij zoekt documenten op, bergt ze op en registreert ze in de administratie/inventaris. Hij overlegt met zijn leidinggevende of collega over het beheer van de ruimte(s). De medewerker informatiedienstverlening registreert gegevens en metadata in registratiesystemen. Hij zoekt gegevens op in het systeem, voert gegevens in, controleert de ingevoerde gegevens, past eventuele fouten aan en vult gegevens aan. Hij zorgt ervoor dat gegevens opgeslagen worden. Hij overlegt met zijn collega of leidinggevende over de beveiliging van de gegevens. Hij haalt gegevens uit het systeem ten behoeve van managementinformatie en draagt de gegevens over aan zijn collega of leidinggevende. De bibliotheekmedewerker verzorgt de acquisitie en administreert (abonnementen van) tijdschriften en andere seriële publicaties. Hij onderzoekt welke materialen nodig of wenselijk zijn en verifieert of materialen binnen de begroting passen. Hij overlegt met zijn collega of leidinggevende welke materialen of abonnementen voor aanschaf in aanmerking komen, plaatst de bestelling via het juiste bestelkanaal en registreert de bestelling volgens de geldende procedures. Indien noodzakelijk rappelleert hij bij de leverancier(s). Na</p>	<table border="1"> <tr> <td>3.1</td><td>Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging</td></tr> <tr> <td>3.2</td><td>Beheert informatie en de metadata</td></tr> <tr> <td>3.3</td><td>Beheert de ruimte(s)</td></tr> <tr> <td>3.4</td><td>Registreert het informatieaanbod</td></tr> <tr> <td>3.5</td><td>Verzorgt de acquisitie</td></tr> <tr> <td>3.6</td><td>Adviseert over documentbeheer</td></tr> </table>	3.1	Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging	3.2	Beheert informatie en de metadata	3.3	Beheert de ruimte(s)	3.4	Registreert het informatieaanbod	3.5	Verzorgt de acquisitie	3.6	Adviseert over documentbeheer
3.1	Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging												
3.2	Beheert informatie en de metadata												
3.3	Beheert de ruimte(s)												
3.4	Registreert het informatieaanbod												
3.5	Verzorgt de acquisitie												
3.6	Adviseert over documentbeheer												

ontvangst van de materialen en/of abonnementen controleert hij de binnengekomen bestellingen of abonnementen, handelt hij de facturen af (en/of laat hij deze afhandelen via de financiële administratie) en verwerkt hij de materialen en abonnementen volgens de geldende procedures en met behulp van de relevante materialen. Tot slot publiceert hij desgewenst een aanwinstenlijst (bijvoorbeeld op internet). De informatieverzorger adviseert (inter­ne) klanten/belanghebbenden over (digitaal) documentbeheer. Hij inventariseert de wensen van de klant, analyseert de situatie bij de klant, instrueert en ondersteunt de klant op het gebied van documentbeheer en denkt actief mee over oplossingen ten aanzien van problemen bij documentbeheer. Toelichting: De medewerker informatiedienstverlening behoudt en bewaart (duurzaam) het (analoge/­digitale) informatieaanbod om te kunnen voldoen aan de twee primaire functies van het archief of de bibliotheek: bewijs en informatie. De medewerker informatiedienstverlening krijgt hierbij te maken met enerzijds wet- en regelgeving en beleidsuitgangspunten en anderzijds de eigen speelruimte en de toekomstige klantvraag. De medewerker moet daarom regelmatig bepalen wat zijn speelruimte is en bij het beheren van het informatieaanbod goede afwegingen kunnen maken. De medewerker informatiedienstverlening krijgt in toenemende mate te maken met een (totaal of gedeeltelijk) digitalisering van het informatieaanbod. Sommige medewerkers informatiedienstverlening werken al met een volledig digitaal informatieaanbod, voor anderen geldt dit nog niet. Daarom zijn er (vakinhoudelijke) verschillen in het dagelijks beheer van het informatieaanbod, afhankelijk van waar de medewerker werkt.







































































5.4 Kerntaak 4: Maakt het informatieaanbod toegankelijk

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker informatiedienstverlening ontsluit het informatieaanbod formeel en ordent het, volgens procedures en richtlijnen. Dit doet hij door informatie, documenten of objecten te analyseren, daarna de kenmerken voor formele toegankelijkheid te bepalen en in te voeren en het informatieaanbod te ordenen. Tijdens de werkzaamheden en achteraf controleert hij zijn werk en zoekt hij aanvullende of ontbrekende informatie op. Hij doet zo nodig voorstellen aan zijn collega voor het aanpassen van de structuren. De medewerker informatiedienstverlening ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk. Dit doet hij door informatie, documenten of objecten te analyseren, daarna de belangrijkste onderwerpen van de informatie te bepalen en deze te vertalen naar de betreffende classificaties of woordsystemen of deze samen te vatten en in te voeren (zoals informatie samenvatten) en het informatieaanbod te ordenen. Tijdens de werkzaamheden en achteraf controleert hij zijn werk, zoekt hij aanvullende of ontbrekende informatie op en doet hij aanpassingen. Hij signaleert een klantvraag en vertaalt de klantvraag naar de bestaande structuren of doet zo nodig voorstellen aan zijn collega voor het aanpassen van de structuren. De informatieverzorger adviseert (interne) klanten/belanghebbenden over (digitale) documentontsluiting. Hij inventariseert de wensen van de klant, analyseert de situatie bij de klant, instrueert en ondersteunt de klant op het gebied van documentontsluiting en denkt actief mee over oplossingen ten aanzien van problemen bij documentontsluiting. Toelichting: De medewerker informatiedienstverlening zorgt er d.m.v. toegankelijk maken voor dat de klant informatie gemakkelijk kan vinden en gebruiken. Hij moet niet alleen kunnen inschatten waar de informatie over gaat en taalgevoel hebben, maar ook een vertaling kunnen maken naar de ontsluitingsstructuren. Hij maakt hierbij keuzes en weegt steeds af hoe de klant de informatie het beste kan vinden.</p>	4.1	Ontsluit het informatieaanbod formeel
	4.2	Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen
	4.3	Adviseert over documentontsluiting













































































6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Bemiddelt tussen klant en informatie






































































































Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over	 				 				 	 		 	 	 				 		 	 					
1.2	Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie	 		 		 		 	 	 	 	 	 						 		 						
1.3	Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling					 	 					 	 						 		 		 				
1.4	Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. klantprocessen	 	 			 		 			 								 	 	 					 	

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod








































Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initieëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Verzorgt de (publieks-)ruimte					 					 	 			 			 									
2.2	Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/ het archief					  				  		  		  	  			  	  								
2.3	Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief	  				  		  			  		  						  	  							
2.4	Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief			  						  	  		  				  			  	  		  				

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.5	Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. presentatie en promotie	<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>			<div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>					<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>	

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Beheert het informatieaanbod

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging					  							 	 	 				 	  	 						
3.2	Beheert informatie en de metadata	  				 		  		  		 	 		 				 	 	 						
3.3	Beheert de ruimte(s)	 				 					 		 							 	 						
3.4	Registreert het informatieaanbod					 					 		 	 						 	 						
3.5	Verzorgt de acquisitie	  				  							  	  						  							
3.6	Adviseert over documentbeheer			  					  	  	  		  		 				  		  						

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Maakt het informatieaanbod toegankelijk

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Ontsluit het informatieaanbod formeel				 							 	 	 					 	 						
4.2	Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen				 					 		 	 						 	 						
4.3	Adviseert over documentontsluiting									 	 	 		 		 			 		 					

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

Proces-competentie-matrix Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over	x				x				x	x		x	x	x				x		x
1.2	Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie	x		x		x		x	x	x	x	x	x						x		x
1.3	Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling					x	x				x	x	x						x		x
1.4	Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. klantprocessen																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.1 werkproces: Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over

Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum benadert de klant actief of krijgt een klantvraag via allerlei kanalen binnen, hij stelt vast dat er een klantvraag is, hij stelt door middel van doorvragen vast wat de exacte vraag van de klant is, hij vertaalt de vraag in zoektermen, hij bepaalt wat de meest bruikbare bron is en zoekt met behulp van de zoektermen in de bron. Hij geeft (via het meest passende kanaal) een antwoord op een vraag, draagt informatie over aan de klant, publiceert zo nodig de informatie/de vraag volgens procedures op het web en/of verwijst de klant door. Tijdens en na de informatieverstrekking gaat hij na of de klant tevreden is met het antwoord, de gezochte informatie of de verwijzing.		
Gewenst resultaat	De medewerker heeft de klant benaderd en de vraag op methodische wijze achterhaald of ontvangen. Hij heeft in de meest bruikbare bron gezocht met de juiste zoektermen. De klant is naar zijn tevredenheid geïnformeerd, heeft de juiste informatie tijdig ontvangen en/of hij is tijdig, zo volledig mogelijk en juist verwezen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.1 werkproces: Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over

Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Informatie uiteenrafelen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum maakt een nauwkeurige afweging bij het gebruik van bronnen en documenten en controleert informatie (met name die op internet) op herkomst, betrouwbaarheid en kwaliteit, zodat de klant juiste, relevante en zo volledig mogelijke informatie krijgt.	<ul style="list-style-type: none">• Algemene ontwikkeling• Basiskennis van ontsluiting• Communicatieve vaardigheden, waaronder gespreksvaardigheid en klachtenbehandeling• Engelse taalvaardigheid• Historische basiskennis, waaronder kennis heemkunde• Kennis aanpak en methodologie van (historisch) onderzoek• Kennis van achtergronden van mensen/zo nodig kennis over de doelgroep(en) van de bibliotheek• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante apparatuur en hulpmiddelen bij beschikbaar stellen• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor-, archiefapplicaties, digitale media en webtools• Kennis van procedures en richtlijnen van de organisatie• Kennis van relevante wet- en regelgeving• Kennis van soorten (historische) documenten en media en basisvaardigheid in het
------------	---	--	---

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.1 werkproces: Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over

			<ul style="list-style-type: none"> • analyseren van archiefdocumenten • Kennis van thema's van onderzoekers • Kennis van werk en expertise van collega's en specialismen van andere relevante organisaties • Nederlandse taalvaardigheid • Vaardigheid in het analyseren van vragen en het methodisch doorvragen • Vaardigheid in het selecteren en beoordelen van en het methodisch zoeken in (digitale) bronnen en toegangen
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen 	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum probeert binnen de richtlijnen van de organisatie de klantvraag eerst zelf op te lossen, voordat hij naar zijn collega verwijst, maar beslist ook tijdig om situaties of vragen door te spelen, zodat de kwaliteit van de dienstverlening niet in gevaar komt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum stemt stijl en taalgebruik af op de klant (-groep) en past zo nodig de kennis over de klant toe, zodat hij de vraag zo nauwkeurig mogelijk kan beantwoorden, waarbij hij zijn antwoord op een logische en begrijpelijke wijze overbrengt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum past bij vraagbeantwoording zorgvuldig de procedures van de organisatie toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum gebruikt doeltreffend bronnen, toegangen, systemen, webtools e.d. die benodigd zijn bij de vraagbeantwoording en vraagregistratie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie			
1.1 werkproces: Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over			
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum houdt bij de vraagbeantwoording rekening met de specifieke achtergrond van de klanten, zodat hij zijn communicatie op de klant kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum achterhaalt de exacte vraag van de klant door middel van een methodische vraagstelling. Tevens zoekt hij bij de beantwoording van vragen met behulp van de juiste zoektermen in de meest bruikbare bron, zodat hij relevante informatie kan verstrekken.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum informeert tijdens en na de informatieverstrekking bij de klant of deze tevreden is met de (kwaliteit van de) aangeboden informatie of oplossing, waardoor hij kan constateren of de klant nog vragen heeft en/of tevreden is met de aangeboden informatie en of er aan zijn wens is voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Enthousiasme uitstralen 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum beantwoordt de vraag op duidelijke, enthousiaste, deskundige en correcte wijze, waarbij hij actief meedenkt met de klant, zodat de klant een tevreden gevoel heeft over de wijze van vraagbeantwoording.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum informeert de klant proactief over informatie die voor hem van belang kan zijn, zodat de klant goed en zo volledig mogelijk geïnformeerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie**1.2 werkproces: Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie**

Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum benadert de klant of ontvangt de klant(-groep), bepaalt de behoefte van de klant aan begeleiding en de mogelijkheden die er zijn vanuit het archief. Hij bepaalt de wijze van begeleiden en de hulpmiddelen. Hij begeleidt de klant(-groep) bij het formuleren van een zoekvraag, het zoeken naar informatie in bronnen, toegangen, systemen en internet en bij het verwerken/opslaan van informatie. Hij brengt de klant op de hoogte van de dienstverlening, het reglement van het archief en de vindplaats van informatie. Hij instrueert de klant(-groep) met behulp van diverse (ICT-)hulpmiddelen in het zoeken en verwerken van informatie of ondersteunt zijn collega bij de instructie. Hij bereidt de instructie(-hulpmiddelen) voor. Tijdens en na de instructie/begeleiding evalueert hij (mede) of de klant tevreden is. Hij informeert zijn leidinggevende of collega over signalen die hij tijdens de instructie/begeleiding ontvangt van klanten ten aanzien van de dienstverlening.		
Gewenst resultaat	De klant is benaderd en ontvangen. De klant is begeleid. De klant is op de hoogte van de vindplaats van informatie, de dienstverlening en het reglement. De klant kan, tot op zekere hoogte, zelfstandig gebruik maken van de systemen en bronnen. De informatievaardigheid van de klant is vergroot. De klant is tevreden met ontvangst en begeleiding/instructie en heeft de begeleiding/instructie begrepen. De medewerker heeft de instructie(-hulpmiddelen) voorbereid. Hij heeft de klanttevredenheid geëvalueerd. Hij heeft zijn collega geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.2 werkproces: Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie

Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">Anderen ontwikkelen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum begeleidt en instrueert de klant (zo nodig) op didactische wijze bij het gebruik van de collectie, de toegangen en overige hulpmiddelen, zodat deze zijn onderzoek zelfstandig kan verrichten.	<ul style="list-style-type: none">Algemene ontwikkelingBasiskennis van ontsluitingCommunicatieve vaardigheden, waaronder gespreksvaardigheid en klachtenbehandelingDidactische vaardigheidEngelse taalvaardigheidHistorische basiskennis, waaronder kennis heemkundeKennis aanpak en methodologie van (historisch) onderzoekKennis van achtergronden van mensenKennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante apparatuur en hulpmiddelen bij beschikbaar stellenKennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor-, archiefapplicaties, digitale media en webtoolsKennis van procedures en richtlijnen van de organisatieKennis van relevante wet- en regelgevingKennis van soorten (historische) documenten en media en basisvaardigheid in het
------------	---	---	--

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.2 werkproces: Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie

			<p>analyseren van archiefdocumenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van thema's van onderzoekers • Kennis van werk en expertise van collega's en specialismen van andere relevante organisaties • Nederlandse taalvaardigheid • Vaardigheid in het analyseren van vragen en het methodisch doorvragen • Vaardigheid in het selecteren en beoordelen van en het methodisch zoeken in (digitale) bronnen en toegangen
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen 	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum bepaalt regelmatig en op eigen initiatief, afhankelijk van omstandigheden, waar hij stopt met begeleiden en de klant zelf verder moet zoeken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum communiceert bij de begeleiding effectief en correct opdat hij die begeleiding geeft waar de klant behoefte aan heeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum bereidt de instructiehulpmiddelen zorgvuldig voor, zodat deze door zijn collega of hemzelf kunnen worden gebruikt bij de begeleiding.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum houdt bij de klantbegeleiding rekening met de specifieke achtergrond van de klanten, zodat hij zijn communicatie op de klant kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.2 werkproces: Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum evalueert voortdurend of de klant(-groep) tevreden is met de begeleiding en instructie en of deze zelfstandig verder zijn weg kan vinden, waardoor hij kan constateren of de klant nog behoefte aan begeleiding heeft.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum geeft duidelijk richting aan de (groeps-)instructie, zodat het doel, namelijk het vergroten van de informatievaardigheid van de klant, met de instructie wordt bereikt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum legt het gebruik van de collectie, de toegangen, de systemen en de bronnen duidelijk, begrijpelijk en op enthousiaste wijze uit, zodat de klant de instructie snapt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum legt makkelijk contact met de klant(-groep) tijdens de ontvangst, zodat de klant(-groep) een positief gevoel heeft over de dienstverlening en de producten van het archief.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum raadpleegt tijdig zijn collega of leidinggevende over de wijze en inhoud van de begeleiding/instructie, indien hij denkt dat het schort aan de kwaliteit van de begeleiding/instructie, zodat de kwaliteit niet in gevaar komt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum legt op adequate, duidelijke en begrijpelijke wijze aan de klant uit hoe informatie op archiefgebied gevonden en verwerkt kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie			
1.3 werkproces: Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling			
Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum administreert na contact met de klant (of dit nu een bezoeker is of dat het contact op andere wijze ontstaat) volgens de procedures van het archief en met behulp van de benodigde (ICT-) hulpmiddelen de gegevens bij informatiebemiddeling en de eventuele verzending van informatie aan de klant of aan andere organisaties. Dan overhandigt en/of verzendt hij de informatie. Hij brengt de klant op de hoogte van het reglement en de procedures. Hij verzendt rappellen en reserveringen. Hij maakt zo nodig toegangspasjes.		
Gewenst resultaat	Gegevens zijn juist geregistreerd, zodat het informatieaanbod traceerbaar is. Materialen zijn volgens procedures geadministreerd, beschikbaar gesteld en zo nodig verzonden. De klant heeft de informatie ontvangen. De klant is op de hoogte van het reglement en de procedures (en eventuele beperkingen in de beschikbaarstelling). Rappellen en reserveringen zijn verzonden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Integer handelen 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum respecteert de privacy van de klant bij het registreren van de gegevens en de overhandiging/verzending van informatie.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van procedures en richtlijnen van de organisatie Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante apparatuur en hulpmiddelen bij beschikbaar stellen Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor- en archiefapplicaties
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum registreert de benodigde gegevens voor de beschikbaarstelling accuraat.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum past bij beschikbaarstelling en registratie procedures, richtlijnen en reglementen zorgvuldig toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum past bij beschikbaarstelling een speciale en zo nodig zorgvuldige behandeling toe, zodat materialen niet beschadigd of kwijt raken.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie				
1.3 werkproces: Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling				
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum maakt een afweging tussen dienstverlening aan de klant en de uitvoering van zijn overige taken, vanwege de tijdsdruk die de hoeveelheid werk van de administratie met zich meebrengt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum evalueert voortdurend of de klant tevreden is met de geboden dienstverlening en de verzonden/ overhandigde informatie, waardoor het archief indien nodig de diensten kan bijstellen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum informeert de klant proactief over het reglement en de procedures.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum legt het reglement en de procedures van het archief goed uit, zodat de klant hiervan op de hoogte is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod

Proces-competentie-matrix Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Verzorgt de (publieks-)ruimte					x						x	x			x			x		
2.2	Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/ het archief					x				x			x		x	x			x	x	
2.3	Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief	x				x		x		x			x					x	x		
2.4	Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief									x	x		x			x			x	x	
2.5	Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. presentatie en promotie																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod			
2.1 werkproces: Verzorgt de (publieks-)ruimte			
Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum zorgt voor een toegankelijke en aantrekkelijke (publieks-)ruimte, volgens eisen van de huisstijl van de organisatie en zo nodig rekening houdend met specifieke doelgroepen. Hij ruimt op, controleert of materialen goed geplaatst zijn, richt de ruimte en de kasten in en brengt zo nodig de bewegwijzering aan. Hij evalueert bij klanten of de ruimte aantrekkelijk is. Hij overlegt met zijn leidinggevende indien aanpassingen noodzakelijk zijn en hij voert de wijzigingen dan in overleg en binnen het budget uit. Hij adviseert zijn leidinggevende/het management over de inrichting, de systeemkeuze/de plaatsing van de kasten en het meubilair van de publieksruimte.		
Gewenst resultaat	De (publieks-)ruimte is goed ingericht en geordend, zodat materialen vindbaar zijn en de ruimte er zo aantrekkelijk uit ziet dat klanten er graag komen. De medewerker heeft onderzoek gedaan onder klanten naar de tevredenheid met de ruimte. Hij heeft zijn leidinggevende ingelicht en binnen het budget wijzigingen uitgevoerd. Zijn leidinggevende/het management is correct geadviseerd over de inrichting, de systeemkeuze/de plaatsing van de kasten en het meubilair van de publieksruimte.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum introduceert ideeën voor de inrichting van de (publieks-) ruimte bij zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van marketingprincipes en verkooptechnieken Basiskennis van systeemkeuze en bouw/inrichting Communicatieve vaardigheden Kennis doelgroepen van het archief
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum gebruikt en kiest de juiste materialen en middelen die benodigd zijn voor bewegwijzering, inrichting en plaatsing.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum controleert regelmatig of klanten tevreden zijn met de ruimte, zodat hij zo nodig verbeteringen kan aanbrengen en zodat klanten de ruimte als prettig ervaren en goed kunnen vinden wat zij nodig hebben.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod				
2.1 werkproces: Verzorgt de (publieks-)ruimte				
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum raadpleegt zijn leidinggevende tijdig en stemt met de leidinggevende indien nodig af over noodzakelijke aanpassingen in de ruimte en inrichting.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum draagt expertise m.b.t. de inrichting en systeemkeuze correct over aan het management en adviseert het management op vakdeskundige wijze.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod			
2.2 werkproces: Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/ het archief			
Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum presenteert en etaleert de in het archief of op de website van het archief aanwezige producten en diensten van het archief. Hij overlegt met zijn leidinggevende welke onderdelen gepresenteerd moeten worden, wat het doel is en de doelgroep en hij bepaalt dan samen de vorm en inhoud. Hij kiest de geschikte (ICT-)middelen, noodzakelijke apparatuur en de plaats. Hij stelt aan de hand van de aanwezige collectie, materialen en digitale informatie een (thema-)presentatie/een tentoonstelling/een (thema-)website samen. Hij publiceert een aankondiging betreffende de presentatie. Na afloop van de presentatie/tentoonstelling ruimt hij de materialen en middelen weer op of zorgt hij ervoor dat de informatie weer van internet wordt afgehaald dan wel haalt hij de informatie van internet af. Met zijn leidinggevende evalueert hij de presentatie en houdt hij ook tussentijds de kwaliteit in de gaten.		
Gewenst resultaat	De medewerker heeft, in overleg met zijn leidinggevende, een presentatie samengesteld dan wel de informatie geplaatst op de webpagina van het archief. Hij heeft achtergrondinformatie toegevoegd. Het informatieaanbod is gepresenteerd en geëtaleerd, zodat de aandacht is gevestigd op wat het archief in huis heeft. Hij heeft de presentatie en de werkzaamheden met zijn leidinggevende geëvalueerd. De presentatie is afgestemd op het doel en de doelgroep, conform de eisen ten aanzien van vormgeving en inhoud, en voorzien van relevante achtergrondinformatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum introduceert haalbare ideeën voor het samenstellen van producten en diensten, zodat de aandacht van het publiek gewekt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van marketingprincipes en verkooptechnieken Engelse taalvaardigheid Enige historische kennis Kennis collectie(-onderdelen) en media Kennis doelgroepen van het archief Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor-, archiefapplicaties en webbased applicaties Nederlandse taalvaardigheid Vaardigheid in projectmatig werken

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod**2.2 werkproces: Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/ het archief**

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Aantrekkelijk en boeiend formuleren• Communicatie op de ontvanger(s) richten	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum stemt bij de aankondiging en bij het toevoegen van achtergrondinformatie de stijl, de wijze van presenteren en het taalgebruik zorgvuldig af op de klant(-groep) en formuleert correct volgens de regels van spelling en grammatica.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum houdt de kwaliteit van zijn taken ten aanzien van de presentatie kritisch in de gaten, zodat de inhoud ervan voldoet aan de wensen van de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum kiest geschikte (ICT-)middelen en apparatuur voor de presentatie en hanteert deze correct.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum achterhaalt zorgvuldig de benodigde relevante achtergrondinformatie voor de presentatie.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum informeert actief bij de klant of deze tevreden is met de (kwaliteit van de) gepresenteerde producten en diensten, waardoor het archief de producten en diensten beter kan afstemmen op de klantbehoeften.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum overlegt voor en tijdens de werkzaamheden tijdig met zijn leidinggevende en stemt met hem de werkzaamheden, de vorm en inhoud van de presentatie van het informatieaanbod tijdig af, zodat hij zijn werkzaamheden goed kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod**2.3 werkproces: Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief**

Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum organiseert, plant en regelt de presentaties en promotieactiviteiten van het archief. Hij bespreekt met zijn leidinggevende, collega('s) en derden welke presentaties en activiteiten moeten plaats vinden. Hij zorgt ervoor dat de hulpmiddelen en materialen ten behoeve van de presentaties/activiteiten op orde en op voorraad zijn door deze te controleren en zo nodig aan te vullen. Zo nodig plant en regelt hij de ruimte en de inrichting hiervan. Hij maakt zo nodig een kleine aankondiging. Na afloop ruimt hij de materialen en (ICT-)hulpmiddelen weer op en zorgt hij ervoor dat de aankondiging/publiciteit weer wordt weggehaald of van het internet wordt verwijderd. Hij evalueert (tussentijds en achteraf) met zijn leidinggevende of met de betrokken derden zijn werk.		
Gewenst resultaat	De presentatie/activiteit is op de juiste wijze en met de juiste middelen uitgevoerd. De aankondiging/publicatie is zorgvuldig geformuleerd en treft zijn doel. De apparatuur en/of (ICT-)hulpmiddelen zijn op voorraad en staan klaar tijdens de presentatie/activiteit. De medewerker heeft de organisatie met zijn leidinggevende of met derden afgestemd en tussentijds en achteraf geëvalueerd. De leidinggevende/collega/betrokken derde is tevreden over de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum neemt op tijd de nodige beslissingen bij de organisatie van de presentatie/activiteit, zodat deze op juiste wijze en met juiste middelen worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">Basiskennis van marketingprincipes en verkooptechniekenEngelse taalvaardigheidKennis van en vaardigheid in het gebruik van materiaal en (ICT-) hulpmiddelen t.b.v. presentaties en promotieNederlandse taalvaardigheidVaardigheid in projectmatig werken
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenVlot en bondig formulerenAantrekkelijk en boeiend formulerenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum stemt bij de aankondiging/publicatie de stijl, de wijze van presenteren en het taalgebruik zorgvuldig af op de klant(-groep) en formuleert correct volgens de regels van spelling en grammatica.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Geschikte materialen en middelen kiezenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum beheert zorgvuldig de (voorraden van) materialen en middelen, zodat zij (eventueel direct) inzetbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod**2.3 werkproces: Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum achterhaalt actief bij klant de verwachtingen ten aanzien van de organisatie van de presentaties/promotieactiviteiten en informeert tussentijds actief bij de klant of deze tevreden is, zodat de organisatie goed verloopt en naar wens is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum voert de activiteit tijdig en volgens planning uit.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum investeert bij de organisatie van presentaties en activiteiten actief in een goede werkrelatie met de leidinggevende, collega en derde, zodat dit de organisatie van werkzaamheden op termijn ten goede komt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum overlegt voor en tijdens de werkzaamheden tijdig met zijn leidinggevende en stemt met hem de werkzaamheden, de vorm en inhoud af, zodat hij zijn werkzaamheden goed kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod			
2.4 werkproces: Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief			
Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum houdt presentaties over producten of met betrekking tot diensten van het archief. Hij bereidt de presentatie voor en stemt hierbij af en/of overlegt met zijn leidinggevende, collega('s) en derden over de vorm, inhoud en doel(-groep) van de presentatie. Hij bereidt de presentatie op inhoud en met behulp van apparatuur/ICT-hulpmiddelen voor. Hij zet de apparatuur en ICT-hulpmiddelen klaar. Hij houdt de presentatie voor een publiek. Tot slot evalueert hij de presentatie met het publiek en beantwoordt hij vragen. Hij koppelt achteraf signalen ten aanzien van producten en diensten van het archief terug aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De presentatie is voorbereid. De presentatie is afgestemd op eisen en verwachtingen ten aanzien van vormgeving, taal en inhoud en op doel en doelgroep. Benodigde informatie is opgezocht. Apparatuur en ICT-hulpmiddelen zijn klaar gezet. De medewerker heeft de presentatie ten overstaande aan een publiek gehouden. De presentatie is geëvalueerd met het publiek. Signalen ten aanzien van producten en dienstverlening zijn teruggekoppeld aan de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren 	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum is bij de contacten met het publiek constant op zoek naar nieuwe producten en dienstverlening en/of verbeteringen in producten en dienstverlening, zodat hij signalen kan doorspelen aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> Algemene ontwikkeling Engelse taalvaardigheid Historische basiskennis, waaronder kennis heemkunde Kennis aanpak en methodologie van (historisch) onderzoek Kennis van achtergronden van mensen Kennis van en vaardigheid in het gebruik van materiaal en (ICT-) hulpmiddelen t.b.v. presentaties Kennis van thema's van onderzoekers Nederlandse taalvaardigheid Presentatietechnieken

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod

2.4 werkproces: Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Vlot en bondig formuleren • Aantrekkelijk en boeiend formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum formuleert bij de presentatie correct volgens de regels van spelling en grammatica, bouwt de presentatie op een boeiende en vlotte manier op en past de kennis over de doelgroep zorgvuldig toe, zodat de presentatie goed te volgen is door het publiek en het publiek blijft luisteren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum houdt zorgvuldig de kwaliteit van de presentatie in de gaten, zodat het publiek tevreden is met de inhoud.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum zet bij de presentaties de materialen en (ICT-)middelen doeltreffend in en zet apparatuur en (ICT-)hulpmiddelen van tevoren klaar, zodat de presentatie niet wordt gehinderd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum houdt bij de presentatie rekening met de specifieke achtergrond van de klanten, zodat hij zijn communicatie op de klant kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum achterhaalt vooraf actief bij klant de verwachtingen ten aanzien van de presentatie en informeert tussentijds en achteraf actief bij de klant of deze tevreden is met de presentatie, waardoor hij eventueel de presentatie kan bijstellen en/of voor een volgende keer de presentatie kan aanpassen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Kernachtig communiceren • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum presenteert zich bij een presentatie ten overstaande van het publiek op duidelijke, enthousiaste, deskundige en correcte wijze, zodat de presentatie als positief wordt gewaardeerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

Proces-competentie-matrix Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging					X							X	X	X				X		X
3.2	Beheert informatie en de metadata					X							X			X			X	X	
3.3	Beheert de ruimte(s)	X				X						X		X						X	
3.4	Registreert het informatieaanbod					X						X		X	X					X	
3.5	Verzorgt de acquisitie																				
3.6	Adviseert over documentbeheer																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod			
3.1 werkproces: Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging			
Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum ontvangt binnengekomen en/of aangeboden informatie. Hij vergelijkt de ontvangen of te vernietigen informatie met de beleidsuitgangspunten van de organisatie. Hij doet dan zo mogelijk voorstellen aan zijn collega of leidinggevende voor opname of vernietiging volgens richtlijnen van de organisatie. Hij onderscheidt bij het ontvangen van de informatie (bijvoorbeeld poststukken) de soorten materiaal en kiest vervolgens voor een geschikte behandelingswijze. Dan registreert hij de informatie in systemen en handelt de informatie zo nodig af of zorgt hij voor distributie. Hij overlegt met zijn leidinggevende en/of collega over de selectie en de voorstellen.		
Gewenst resultaat	Relevante voorstellen tot opname of vernietiging zijn verstrekt aan zijn collega of leidinggevende en de medewerker heeft met zijn collega of leidinggevende overlegd. De informatie over de documenten is correct geregistreerd. Het informatieaanbod is afgehandeld/afgedaan conform richtlijnen en procedures. Ingekomen informatie is verwerkt en op de juiste plaats bezorgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum maakt tijdens de uitvoering van het selectieproces zorgvuldig een vergelijking van het aanbod van informatie of binnengekomen informatie of mogelijk te vernietigen informatie met de beleidsuitgangspunten van de organisatie, zodat hij een juiste conclusie trekt en hij aan de hand van de conclusie relevante voorstellen doet aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van materialen en middelen voor materiële verzorging • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van webbased applicaties • Kennis van en vaardigheid in het toepassen van organisatiespecifieke procedures en relevante wet- en regelgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum past procedures en richtlijnen bij (voorstellen tot) selectie en sanering, bij behandeling van het materiaal en bij registratie in systemen op nauwkeurige en correcte wijze toe, zodat hij geen fouten maakt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum maakt tijdens de behandeling van de binnengekomen informatie doelmatig gebruik van relevante bronnen, beleidsuitgangspunten en (ICT-)hulpmiddelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

3.1 werkproces: Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging

Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum achterhaalt en signaleert volgens richtlijnen nauwkeurig de relevante informatie die geselecteerd en/of gesaneerd kan worden, zodat hij relevante voorstellen kan doen aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum achterhaalt tijdig de behoeften en de tevredenheid van de klant met de aanwezige informatie, zodat het archief zo veel mogelijk kan aansluiten bij de behoeften en verwachtingen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum raadpleegt tijdig zijn leidinggevende en/of collega indien hij twijfelt bij het selecteren van de informatie en overhandigt hem tijdig zijn voorstellen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

3.2 werkproces: Beheert informatie en de metadata

Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum beheert, bewaart en behoudt conform wet- en regelgeving (cultuurhistorische) (fysieke/digitale) informatie en metadata. Hij verzorgt, maakt klaar voor opname, neemt op, controleert op volledigheid, conserveert (preventief), verpakt en zorgt voor een zorgvuldige behandeling van de archiefmaterialen en archiefbescheiden. Hij verwijdert en vernietigt informatie, metadata, archiefmaterialen en archiefbescheiden. Hij beheert de informatie op de website van het archief door informatie voor een collega of een leidinggevende te plaatsen op de website of weer te verwijderen. Hij overlegt met zijn leidinggevende of collega over het beheer van informatie en de metadata en doet hierover voorstellen.		
Gewenst resultaat	Het informatieaanbod en de metadata zijn duurzaam beheerd en bewaard conform wet- en regelgeving. Archiefmaterialen en archiefbescheiden zijn materieel verzorgd, klaargemaakt voor opname, opgenomen, gecontroleerd op volledigheid, zorgvuldig geconserveerd, zorgvuldig verpakt en behandeld conform beleidsuitgangspunten en interne procedures. Informatie, metadata, archiefmaterialen en archiefbescheiden zijn volgens procedures verwijderd en vernietigd. Informatie op de website is tijdig en correct geplaatst en verwijderd. De medewerker heeft met zijn leidinggevende of collega overlegd over het beheer en voorstellen gedaan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Verandering zoeken en introduceren	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum zoekt naar mogelijkheden voor verbetering van het werkproces en de werkmethoden, zodat informatie optimaal kan worden beheerd en bewaard.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van en vaardigheid in het gebruik van materialen en middelen voor materiële verzorgingKennis van en vaardigheid in het gebruik van webbased applicatiesKennis van en vaardigheid in het toepassen van organisatiespecifieke procedures en relevante wet- en regelgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum handelt bij het beheren van de informatie en de metadata en bij het vernietigen van archiefbescheiden nauwkeurig conform procedures en wet- en regelgeving.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

3.2 werkproces: Beheert informatie en de metadata

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum beheert en verzorgt informatie op ordelijke, systematische en zorgvuldige wijze, zodat het informatieaanbod/archiefstuk vindbaar is en goed wordt behouden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum gebruikt de materialen en middelen voor de materiële verzorging en de vernietiging en opberging van de archiefbescheiden/het informatieaanbod doelmatig en zorgvuldig en zorgt tijdig voor een zorgvuldige behandeling van de archiefbescheiden/het informatieaanbod.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum waarschuwt zijn collega of leidinggevende tijdig en proactief indien de actualiteit en inhoud van de webpagina niet optimaal is en overlegt tijdig met hen welke acties moeten worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod**3.3 werkproces: Beheert de ruimte(s)**

Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum beheert, conform wet- en regelgeving, het archiefdepot/de archiefbewaarplaats. Hij controleert de bewaaromstandigheden in het archiefdepot/de archiefbewaarplaats qua klimaat en veiligheid en waarschuwt indien nodig zijn leidinggevende of collega. Hij zoekt archiefbescheiden op, bergt ze op en registreert ze in de depotadministratie/inventaris. Hij overlegt met zijn leidinggevende of collega over het beheer van de ruimte(s).		
Gewenst resultaat	Het informatieaanbod is duurzaam beheerd en bewaard en conform wet- en regelgeving. Bewaaromstandigheden zijn gecontroleerd. Bescheiden zijn correct opgeborgen, opgezocht en geregistreerd in de administratie/inventaris. De medewerker heeft met zijn leidinggevende of collega overlegd, hen tijdig gewaarschuwd en relevante voorstellen gedaan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Oplossingen voor problemen bedenken	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum gaat tijdig in wanneer zich calamiteiten voordoen en bedenkt vervolgens een (tijdelijke) oplossing alvorens zijn leidinggevende te waarschuwen, zodat de archieven niet in gevaar komen.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van en vaardigheid in het toepassen van organisatiespecifieke procedures en relevante wet- en regelgeving, waaronder die voor bewaaromstandighedenVaardigheid in het gebruik van het registratiesysteem voor de depotadministratie
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Op eigen initiatief handelen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum neemt direct besluiten wanneer de bewaaromstandigheden in gevaar komen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum handelt bij het beheren van het archiefdepot/de archiefbewaarplaats nauwkeurig conform procedures en wet- en regelgeving.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum waarschuwt zijn collega of leidinggevende tijdig en proactief indien bewaaromstandigheden in het depot/de bewaarplaats niet optimaal (dreigen te) zijn en overlegt tijdig met hen welke acties moeten worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod**3.3 werkproces: Beheert de ruimte(s)**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum maakt efficiënt gebruik van het registratie-systeem ten behoeve van het registreren van de archiefbescheiden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	--	--

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

3.4 werkproces: Registreert het informatieaanbod

Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum registreert gegevens en metadata in registratiesystemen. Hij zoekt gegevens op in het systeem, voert gegevens in, controleert de ingevoerde gegevens, past eventuele fouten aan en vult gegevens aan. Hij zorgt ervoor dat gegevens opgeslagen worden. Hij overlegt met zijn collega of leidinggevende over de beveiliging van de gegevens. Hij haalt gegevens uit het systeem ten behoeve van managementinformatie en draagt de gegevens over aan zijn collega of leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Informatie is correct geregistreerd en gecontroleerd/aangevuld. De gegevens zijn up-to-date en beveiligd. De medewerker heeft overlegd met zijn collega of leidinggevende. Managementinformatie is geleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum controleert nauwkeurig of gegevens zijn ingevoerd in het systeem en of gegevens goed zijn geëxporteerd, geïmporteerd of geconverteerd. Hij toetst gegevens en informatie kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid, actualiteit en relevantie.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van en vaardigheid in het gebruik van (archief-) applicatiesKennis van en vaardigheid in het toepassen van beleidsuitgangspunten, procedures en richtlijnen van de organisatie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum past procedures en richtlijnen bij registratie op nauwkeurige wijze toe, zodat hij geen fouten maakt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">Informatie achterhalen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum achterhaalt nauwkeurig gegevens ten behoeve van het invoeren in het systeem en levering aan zijn collega of leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum waarschuwt tijdig zijn collega of leidinggevende indien de beveiliging van gegevens niet optimaal is en overlegt tijdig met hem welke acties moeten worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum gebruikt zijn vaardigheden op het gebied van computergebruik correct en efficiënt om de gegevens op correcte wijze te registreren, te beheren en managementinformatie te leveren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk

Proces-competentie-matrix Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten inrichten	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Ontsluit het informatieaanbod formeel					x							x	x	x					x	x
4.2	Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen					x					x		x	x					x	x	
4.3	Adviseert over documentontsluiting																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk			
4.1 werkproces: Ontsluit het informatieaanbod formeel			
Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum ontsluit (onder leiding van de archivaris) het informatieaanbod formeel en ordent het, conform archivistische procedures en richtlijnen. Dit doet hij door informatie, documenten of objecten te analyseren, daarna de kenmerken voor formele toegankelijkheid te bepalen en in te voeren en de archiefbescheiden zo nodig te ordenen. Tijdens de werkzaamheden en achteraf controleert hij zijn werk en zoekt hij aanvullende of ontbrekende informatie op. Hij doet zo nodig voorstellen aan de archivaris voor het aanpassen van de structuren.		
Gewenst resultaat	Informatie is formeel ontsloten volgens archivistische regels en/of standaarden. Informatie is juist weergegeven en doorzoekbaar. Verbetervoorstellen voor toegankelijkheid aan de archivaris zijn gedaan. De vindbaarheid is gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie uiteenrafelen 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum analyseert de gegevens van de te ontsluiten informatie (/documenten) nauwkeurig en bepaalt nauwkeurig welke kenmerken formeel ontsloten moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> Engelse taalvaardigheid Kennis van en vaardigheid in het toepassen van naslagwerken voor formele ontsluiting en ordeningsprincipes Kennis van en vaardigheid in het toepassen van regels/standaarden/procedures voor formele ontsluiting Nederlandse taalvaardigheid Vaardigheid in het gebruik van applicaties voor ontsluiting
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum gebruikt de procedures en richtlijnen voor formele ontsluiting die in de organisatie worden gebruikt nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum controleert nauwgezet en volgens procedures of hij informatie goed heeft beschreven en ingevoerd, zodat hij de vindbaarheid waarborgt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk				
4.1 werkproces: Ontsluit het informatieaanbod formeel				
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum gebruikt de naslagwerken die benodigd zijn bij het formeel ontsluiten doeltreffend.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum achterhaalt aanvullende informatie nauwkeurig, indien informatie ontbreekt bij het formeel ontsluiten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum raadpleegt bij twijfel de archivaris bij het formeel ontsluiten en doet proactief voorstellen, zodat hij de vindbaarheid waarborgt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk

4.2 werkproces: Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen

Omschrijving	De archiefmedewerker historisch documentatiecentrum ontsluit (onder leiding van de archivaris) het informatieaanbod inhoudelijk. Dit doet hij door informatie, documenten of objecten te analyseren, daarna de belangrijkste onderwerpen van de informatie te bepalen en deze te vertalen naar de betreffende classificaties of woordsystemen of deze samen te vatten en in te voeren (zoals informatie samenvatten) en archiefbescheiden zo nodig te ordenen. Tijdens de werkzaamheden en achteraf controleert hij zijn werk, zoekt hij aanvullende of ontbrekende informatie op en doet hij zo nodig aanpassingen. Hij signaleert een klantvraag en vertaalt de klantvraag naar de bestaande structuren of doet zo nodig voorstellen aan de archivaris voor het aanpassen van de structuren.		
Gewenst resultaat	Informatie is inhoudelijk ontsloten met behulp van archivistische woordsystemen en/of classificaties. De inhoud van de informatie (documenten, objecten) is kort samengevat en juist en zo specifiek mogelijk weergegeven zodat derden weten waar de informatie over gaat. Verbetervoorstellen voor toegankelijkheid aan de archivaris zijn gedaan. De vindbaarheid van informatie is gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie uiteenrafelen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum haalt uit een hoeveelheid van gegevens de belangrijkste informatie, zodat hij de inhoud van informatie nauwkeurig en juist kan samenvatten of in trefwoorden kan weergeven.	<ul style="list-style-type: none">• Engelse taalvaardigheid• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van naslagwerken voor inhoudelijke ontsluiting en ordeningsprincipes• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van woordsystemen/classificaties• Nederlandse taalvaardigheid• Vaardigheid in het gebruik van applicaties voor ontsluiting• Vaardigheid in het samenvatten van informatie
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum hanteert bij de inhoudelijke ontsluiting de regels voor spelling en grammatica correct en in kernachtig geformuleerde zinnen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk

4.2 werkproces: Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum gebruikt de procedures en richtlijnen voor inhoudelijke ontsluiting die in de organisatie worden gebruikt nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum controleert nauwgezet en volgens procedures of hij de informatie goed heeft beschreven en ingevoerd, zodat hij de vindbaarheid waarborgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum gebruikt de naslagwerken die benodigd zijn bij het inhoudelijk ontsluiten doeltreffend.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De archiefmedewerker historisch documentatie-centrum raadpleegt bij twijfel de archivaris bij het inhoudelijk ontsluiten en doet proactief voorstellen, zodat hij de vindbaarheid waarborgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.2 Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

Proces-competentie-matrix Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over	x				x				x	x		x	x	x				x		x
1.2	Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie	x		x		x		x	x	x	x	x	x						x		x
1.3	Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling					x	x				x	x	x						x		x
1.4	Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. klantprocessen	x	x			x		x			x							x	x	x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.1 werkproces: Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker benadert de klant actief of krijgt een klantvraag via allerlei kanalen binnen, hij stelt vast dat er een klantvraag is, hij stelt door middel van doorvragen vast wat de exacte vraag van de klant is, hij vertaalt de vraag in zoektermen, hij bepaalt wat de meest bruikbare bron is en zoekt met behulp van de zoektermen in de bron. Hij geeft (via het meest passende kanaal) een antwoord op een vraag, draagt informatie over aan de klant, publiceert zo nodig de informatie/de vraag volgens procedures op het web en/of verwijst de klant door. Tijdens en na de informatieverstrekking gaat hij na of de klant tevreden is met het antwoord, de gezochte informatie of de verwijzing.		
Gewenst resultaat	De medewerker heeft de klant benaderd en de vraag op methodische wijze achterhaald of ontvangen. Hij heeft in de meest bruikbare bron gezocht met de juiste zoektermen. De klant is naar zijn tevredenheid geïnformeerd, hij heeft de juiste informatie tijdig ontvangen en/of hij is tijdig, zo volledig mogelijk en juist verwezen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.1 werkproces: Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over

Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Informatie uiteenrafelen	De bibliotheekmedewerker maakt een nauwkeurige afweging bij het gebruik van bronnen en documenten en controleert informatie (met name die op internet) op herkomst, betrouwbaarheid en kwaliteit, zodat de klant juiste, relevante en zo volledig mogelijke informatie krijgt.	<ul style="list-style-type: none">• Algemene ontwikkeling• Basiskennis van ontsluiting• Communicatieve vaardigheden, waaronder gespreksvaardigheid en klachtenbehandeling• Domeinkennis van het vakgebied van de klant/de organisatie• Engelse taalvaardigheid• Kennis (jeugd-)literatuur• Kennis van achtergronden van mensen/zo nodig kennis over de doelgroep(en) van de bibliotheek• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante apparatuur en hulpmiddelen bij beschikbaar stellen• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor-, bibliotheekapplicaties, digitale media en webtools• Kennis van procedures en richtlijnen van de organisatie• Kennis van relevante wet- en regelgeving• Kennis van soorten documenten en media• Kennis van werk en expertise van collega's en
------------	---	--	--

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.1 werkproces: Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over

			<ul style="list-style-type: none"> specialismen van andere relevante organisaties Nederlandse taalvaardigheid Vaardigheid in het analyseren van vragen en het methodisch doorvragen Vaardigheid in het selecteren en beoordelen van en het methodisch zoeken in (digitale) bronnen
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	De bibliotheekmedewerker probeert binnen de richtlijnen van de organisatie de klantvraag eerst zelf op te lossen, voordat hij naar zijn collega verwijst, maar beslist ook tijdig om situaties of vragen door te spelen, zodat de kwaliteit van de dienstverlening niet in gevaar komt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De bibliotheekmedewerker stelt stijl en taalgebruik af op de klant(-groep) en past zo nodig de kennis over de klant toe, zodat hij de vraag zo nauwkeurig mogelijk kan beantwoorden, waarbij hij zijn antwoord op een logische en begrijpelijke wijze overbrengt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De bibliotheekmedewerker past bij vraagbeantwoording zorgvuldig de procedures van de organisatie toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De bibliotheekmedewerker gebruikt doeltreffend bronnen, systemen, webtools e.d. die benodigd zijn bij de vraagbeantwoording en vraagregistratie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De bibliotheekmedewerker houdt bij de vraagbeantwoording rekening met de specifieke achtergrond van de klanten, zodat hij zijn communicatie op de klant kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie**1.1 werkproces: Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over**

Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	De bibliotheekmedewerker achterhaalt de exacte vraag van de klant door middel van een methodische vraagstelling. Tevens zoekt hij bij de beantwoording van vragen met behulp van de juiste zoektermen in de meest bruikbare bron, zodat hij relevante informatie kan verstrekken.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De bibliotheekmedewerker informeert tijdens en na de informatieverstrekking bij de klant of deze tevreden is met de (kwaliteit van de) aangeboden informatie of oplossing, waardoor hij kan constateren of de klant nog vragen heeft en/of tevreden is met de aangeboden informatie en of er aan zijn wens is voldaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen	De bibliotheekmedewerker beantwoordt de vraag op duidelijke, enthousiaste, deskundige en correcte wijze, waarbij hij actief meedenkt met de klant, zodat de klant een tevreden gevoel heeft over de wijze van vraagbeantwoording.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren	De bibliotheekmedewerker informeert de klant proactief over informatie die voor hem van belang kan zijn, zodat de klant goed en zo volledig mogelijk geïnformeerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie**1.2 werkproces: Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie**

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker benadert de klant of ontvangt de klant(-groep), bepaalt de behoefte van de klant aan begeleiding en de mogelijkheden die er zijn vanuit de bibliotheek. Hij bepaalt de wijze van begeleiden en de hulpmiddelen. Hij begeleidt de klant(-groep) bij het formuleren van een zoekvraag, het zoeken naar informatie in bronnen, toegangen, systemen en internet en bij het verwerken/opslaan van informatie. Hij brengt de klant op de hoogte van de dienstverlening, het reglement van de bibliotheek en de vindplaats van informatie. Hij instrueert de klant(-groep) met behulp van diverse (ICT-)hulpmiddelen in het zoeken en verwerken van informatie of ondersteunt zijn collega bij de instructie. Hij bereidt de instructie(-hulpmiddelen) voor. Tijdens en na de instructie/begeleiding evalueert hij (mede) of de klant tevreden is. Hij informeert zijn leidinggevende of collega over signalen die hij tijdens de instructie/begeleiding ontvangt van klanten ten aanzien van de dienstverlening.		
Gewenst resultaat	De klant is benaderd en ontvangen. De klant is begeleid. De klant is op de hoogte van de vindplaats van informatie, de dienstverlening en het reglement. De klant kan, tot op zekere hoogte, zelfstandig gebruik maken van de systemen en bronnen. De informatievaardigheid van de klant is vergroot. De klant is tevreden met ontvangst en begeleiding/instructie en heeft de begeleiding/instructie begrepen. De medewerker heeft de instructie(-hulpmiddelen) voorbereid. Hij heeft de klanttevredenheid geëvalueerd. Hij heeft zijn collega geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.2 werkproces: Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie

Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">Anderen ontwikkelen	De bibliotheekmedewerker begeleidt en instrueert de klant (zo nodig) op didactische wijze bij het gebruik van de collectie en hulpmiddelen, zodat deze zelfstandig kan zoeken in systemen en bronnen.	<ul style="list-style-type: none">Algemene ontwikkelingBasiskennis van ontsluitingCommunicatieve vaardigheden, waaronder gespreksvaardigheid en klachtenbehandelingDidactische vaardigheidEngelse taalvaardigheidHistorische basiskennis, waaronder kennis heemkundeKennis aanpak en methodologie van (historisch) onderzoekKennis van achtergronden van mensenKennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante apparatuur en hulpmiddelen bij beschikbaar stellenKennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor-, archiefapplicaties, digitale media en webtoolsKennis van procedures en richtlijnen van de organisatieKennis van relevante wet- en regelgevingKennis van soorten (historische) documenten en media en basisvaardigheid in het
------------	---	---	--

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie**1.2 werkproces: Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie**

			<ul style="list-style-type: none">• analyseren van archiefdocumenten• Kennis van thema's van onderzoekers• Kennis van werk en expertise van collega's en specialismen van andere relevante organisaties• Nederlandse taalvaardigheid• Vaardigheid in het analyseren van vragen en het methodisch doorvragen• Vaardigheid in het selecteren en beoordelen van en het methodisch zoeken in (digitale) bronnen en toegangen
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Op eigen initiatief handelen	De bibliotheekmedewerker bepaalt regelmatig en op eigen initiatief, afhankelijk van omstandigheden, waar hij stopt met begeleiden en de klant zelf verder moet zoeken.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Communicatie op de ontvanger(s) richten	De bibliotheekmedewerker communiceert bij de begeleiding effectief en correct opdat hij die begeleiding geeft waar de klant behoefte aan heeft.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De bibliotheekmedewerker bereidt de instructiehulpmiddelen zorgvuldig voor, zodat deze door zijn collega of hemzelf kunnen worden gebruikt bij de begeleiding.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none">• Met diversiteit (tussen mensen) omgaan	De bibliotheekmedewerker houdt bij de klantbegeleiding rekening met de specifieke achtergrond van de klanten, zodat hij zijn communicatie op de klant kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.2 werkproces: Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De bibliotheekmedewerker evalueert voortdurend of de klant(-groep) tevreden is met de begeleiding en instructie en of deze zelfstandig verder zijn weg kan vinden, waardoor hij kan constateren of de klant nog behoefte aan begeleiding heeft.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven	De bibliotheekmedewerker geeft duidelijk richting aan de (groeps-)instructie, zodat het doel, namelijk het vergroten van de informatievaardigheid van de klant, met de instructie wordt bereikt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen	De bibliotheekmedewerker legt het gebruik van de collectie, de toegangen, de systemen en de bronnen duidelijk, begrijpelijk en op enthousiaste wijze uit, zodat de klant de instructie snapt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen	De bibliotheekmedewerker legt makkelijk contact met de klant(-groep) tijdens de ontvangst, zodat de klant(-groep) een positief gevoel heeft over de dienstverlening en de producten van de bibliotheek.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De bibliotheekmedewerker raadpleegt tijdig zijn collega of leidinggevende over de wijze en inhoud van de begeleiding/instructie, indien hij denkt dat het schort aan de kwaliteit van de begeleiding/instructie, zodat de kwaliteit niet in gevaar komt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	De bibliotheekmedewerker legt op adequate, duidelijke en begrijpelijke wijze aan de klant uit hoe informatie op bibliotheekgebied gevonden en verwerkt kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie**1.3 werkproces: Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling**

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker administreert na contact met de klant (of dit nu een bezoeker is of dat het contact op andere wijze ontstaat) volgens de procedures van de bibliotheek en met behulp van de benodigde (ICT-)hulpmiddelen de gegevens bij informatiebemiddeling en de eventuele verzending van informatie aan de klant of aan andere organisaties. Dan overhandigt en/of verzendt hij de informatie. Hij brengt de klant op de hoogte van het reglement en de procedures. Hij verzendt rappellen en reserveringen. Hij maakt zo nodig toegangspasjes.		
Gewenst resultaat	Gegevens zijn juist geregistreerd, zodat het informatieaanbod traceerbaar is. Materialen zijn volgens procedures geadministreerd, beschikbaar gesteld en zo nodig verzonden. De klant heeft de informatie ontvangen. De klant is op de hoogte van het reglement en de procedures (en eventuele beperkingen in de beschikbaarstelling). Rappellen en reserveringen zijn verzonden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Integer handelen	De bibliotheekmedewerker respecteert de privacy van de klant bij het registreren van de gegevens en de overhandiging/verzending van informatie.	<ul style="list-style-type: none">Kennis en toepassing van procedures en richtlijnen van de organisatieKennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante apparatuur en hulpmiddelen bij beschikbaar stellenKennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor- en bibliotheekapplicaties
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	De bibliotheekmedewerker registreert de benodigde gegevens voor de beschikbaarstelling accuraat.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De bibliotheekmedewerker past bij beschikbaarstelling en registratie procedures, richtlijnen en reglementen zorgvuldig toe.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De bibliotheekmedewerker past bij beschikbaarstelling van informatie een speciale en zo nodig zorgvuldige behandeling toe, zodat materialen niet beschadigd of kwijt raken.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder druk	De bibliotheekmedewerker maakt een afweging tussen dienstverlening aan de klant en de uitvoering van zijn overige taken, vanwege de tijdsdruk die de hoeveelheid werk van de administratie met zich meebrengt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie				
1.3 werkproces: Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling				
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De bibliotheekmedewerker e valueert voortdurend of de klant tevreden is met de geboden dienstverlening en de verzonden/overhandigde informatie, waardoor de bibliotheek indien nodig de diensten kan bijstellen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De bibliotheekmedewerker informeert de klant proactief over het reglement en de procedures.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	De bibliotheekmedewerker legt het reglement en de procedures van de bibliotheek goed uit, zodat de klant hiervan op de hoogte is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie**1.4 werkproces: Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. klantprocessen**

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker coördineert de dagelijkse werkzaamheden van een (klein) team (vrijwilligers) m.b.t. de klantprocessen. Hij plant de inzet van materieel, personeel en diensten en maakt hierover afspraken met de leidinggevende/het management. Hij wijst de medewerkers/vrijwilligers werkzaamheden toe. Hij informeert en instrueert medewerkers/vrijwilligers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de te verwachten productiviteit en kwaliteit en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers/vrijwilligers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken en procedures. Hij geeft feedback aan medewerkers/vrijwilligers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij achterhaalt de tevredenheid van de leidinggevende/het management en de klanten over (de kwaliteit van de) werkzaamheden. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende/het management over de (voortgang van de) werkzaamheden, de kwaliteit van het werk, de financiën en de kengetallen betreffende de klantprocessen.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de werkzaamheden (m.b.t. planning, diensten, taken, productiviteit, kwaliteit en resultaten) en worden zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt, effectief en naar tevredenheid van de leidinggevende/het management en de klanten verlopen. Er is correct en volledig gerapporteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren• Richting geven	De bibliotheekmedewerker maakt aan de medewerkers/vrijwilligers van de bibliotheek duidelijk wat zij moeten doen en waarom zij dit moeten doen en controleert of zij dit doen, zodat het werk goed wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Aansturende capaciteiten• Communicatieve vaardigheden• Financiële basiskennis• Kennis klantprocessen• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor- en bibliotheekapplicaties• Kennis van kwaliteitszorg• Nederlandse taalvaardigheid• Organisatorische vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	De bibliotheekmedewerker levert periodiek financiële informatie en kengetallen aan zijn leidinggevende, ten behoeve van budget en begroting.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie**1.4 werkproces: Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. klantprocessen**

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten• Op eigen initiatief handelen• Acties en activiteiten initiëren	De bibliotheekmedewerker neemt tijdig weloverwogen beslissingen als het gaat om werkzaamheden m.b.t. klantprocessen en om eventuele problemen, neemt zelf het initiatief om taken op te pakken en neemt verantwoordelijkheid voor beslissingen, zodat de klanten en de leidinggevende tevreden zijn over het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De bibliotheekmedewerker rapporteert nauwkeurig en volledig aan zijn leidinggevende over de voortgang van de werkzaamheden, de resultaten, de kwaliteit en de kengetallen, zodat deze tevreden is over de rapportage.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De bibliotheekmedewerker houdt de hoeveelheid werk en de kwaliteit van het geleverde werk in de gaten, zodat hij hierover kan rapporteren aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	De bibliotheekmedewerker inventariseert geregeld de behoeften en verwachtingen van de klant m.b.t. de klantprocessen, zodat deze gerapporteerd kunnen worden aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	De bibliotheekmedewerker bewaakt dagelijks de voortgang van werkzaamheden m.b.t. de klantprocessen, plant periodiek de diensten en werkzaamheden en zorgt ervoor dat deze goed op elkaar zijn afgestemd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relatienetwerk onderhouden en benutten	De bibliotheekmedewerker onderhoudt en benut goede contacten met klanten, medewerkers/vrijwilligers, overige collega's en de leidinggevende zodat hij indien nodig van deze contacten gebruik kan maken en zodat zij hem van kennis kunnen voorzien.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De bibliotheekmedewerker raadpleegt regelmatig de klanten en de medewerkers over de kwaliteit en de voortgang van het werk, zodat hij zelf op de hoogte blijft van de werkzaamheden en de leidinggevende pro-actief kan informeren en met hem kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod

Proces-competentie-matrix Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Verzorgt de (publieks-)ruimte					x						x	x			x			x		
2.2	Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/ het archief					x				x			x		x	x			x	x	
2.3	Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief	x				x		x		x			x					x	x		
2.4	Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief									x	x		x			x			x	x	
2.5	Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. presentatie en promotie	x	x			x		x			x							x	x	x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod			
2.1 werkproces: Verzorgt de (publieks-)ruimte			
Omschrijving	De bibliotheekmedewerker zorgt voor een toegankelijke en aantrekkelijke (publieks-)ruimte, volgens eisen van de huisstijl van de organisatie en zo nodig rekening houdend met specifieke doelgroepen. Hij ruimt op, controleert of materialen goed geplaatst zijn, richt de ruimte en de kasten in en brengt zo nodig de bewegwijzering aan. Hij evalueert bij klanten of de ruimte aantrekkelijk is. Hij overlegt met zijn leidinggevende indien aanpassingen noodzakelijk zijn en hij voert de wijzigingen dan in overleg en binnen het budget uit. Hij adviseert zijn leidinggevende/het management over de inrichting, de systeemkeuze/de plaatsing van de kasten en het meubilair van de publieksruimte.		
Gewenst resultaat	De (publieks-)ruimte is goed ingericht en geordend, zodat materialen vindbaar zijn en de ruimte er zo aantrekkelijk uit ziet dat klanten er graag komen. De medewerker heeft onderzoek gedaan onder klanten naar de tevredenheid met de ruimte. Hij heeft zijn leidinggevende ingelicht en binnen budget wijzigingen uitgevoerd. Zijn leidinggevende/het management is correct geadviseerd over de inrichting, de systeemkeuze/de plaatsing van de kasten en het meubilair van de publieksruimte.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De bibliotheekmedewerker introduceert ideeën voor de inrichting van de (publieks-) ruimte bij zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van marketingprincipes en verkooptechnieken Basiskennis van systeemkeuze en bouw/inrichting Communicatieve vaardigheden Kennis doelgroepen van de bibliotheek
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De bibliotheekmedewerker gebruikt en kiest de juiste materialen en middelen die benodigd zijn voor bewegwijzering, inrichting en plaatsing.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De bibliotheekmedewerker controleert regelmatig of klanten tevreden zijn met de ruimte, zodat hij zo nodig verbeteringen kan aanbrengen en zodat klanten de ruimte als prettig ervaren en goed kunnen vinden wat zij nodig hebben.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De bibliotheekmedewerker raadpleegt zijn leidinggevende tijdig en stemt met de leidinggevende indien nodig af over noodzakelijke aanpassingen in de ruimte en inrichting.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod**2.1 werkproces: Verzorgt de (publieks-)ruimte**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	De bibliotheekmedewerker draagt expertise m.b.t. de inrichting en systeemkeuze correct over aan het management en adviseert het management op vakdeskundige wijze.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod			
2.2 werkproces: Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/ het archief			
Omschrijving	De bibliotheekmedewerker presenteert en etaleert de in de bibliotheek of op de website van de bibliotheek aanwezige producten en diensten van de bibliotheek. Hij overlegt met zijn leidinggevende welke onderdelen gepresenteerd moeten worden, wat het doel is en de doelgroep en hij bepaalt dan samen de vorm en inhoud. Hij kiest de geschikte (ICT-)middelen, noodzakelijke apparatuur en de plaats. Hij stelt aan de hand van de aanwezige collectie, materialen en digitale informatie een (thema-)presentatie/een tentoonstelling/een (thema-)website samen. Hij zoekt achtergrondinformatie op ten behoeve van de presentatie. Hij richt de ruimte in, plaatst materialen en stelt een thema samen. Hij stelt informatie samen ten behoeve van publicatie op internet. Hij plaatst de informatie op internet of zorgt ervoor dat een collega de informatie plaatst. Hij voorziet de presentatie van noodzakelijke informatie. Hij publiceert een aankondiging betreffende de presentatie. Na afloop van de presentatie/tentoonstelling ruimt hij de materialen en middelen weer op of zorgt hij ervoor dat de informatie weer van internet wordt afgehaald dan wel haalt hij de informatie van internet af. Met zijn leidinggevende evalueert hij de presentatie en houdt hij ook tussentijds de kwaliteit in de gaten.		
Gewenst resultaat	De medewerker heeft, in overleg met zijn leidinggevende, een presentatie samengesteld dan wel de informatie geplaatst op de webpagina van de bibliotheek. Hij heeft achtergrondinformatie toegevoegd. Het informatieaanbod is gepresenteerd en geëtaleerd, zodat de aandacht is gevestigd op wat de bibliotheek in huis heeft. Hij heeft de presentatie en de werkzaamheden met zijn leidinggevende geëvalueerd. De presentatie is afgestemd op het doel en de doelgroep, conform de eisen ten aanzien van vormgeving en inhoud en voorzien van relevante achtergrondinformatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De bibliotheekmedewerker introduceert haalbare ideeën voor het samenstellen van producten en diensten, zodat de aandacht van het publiek gewekt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van marketingprincipes en verkooptechnieken Engelse taalvaardigheid Kennis collectie(-onderdelen) en media Kennis doelgroepen van de bibliotheek Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor-, bibliotheekapplicaties en webbased applicaties Nederlandse taalvaardigheid Vaardigheid in projectmatig werken

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod				
2.2 werkproces: Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/ het archief				
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Aantrekkelijk en boeiend formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De bibliotheekmedewerker stemt bij de aankondiging en bij het toevoegen van achtergrondinformatie de stijl, de wijze van presenteren en het taalgebruik zorgvuldig af op de klant(-groep) en formuleert correct volgens de regels van spelling en grammatica.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De bibliotheekmedewerker houdt de kwaliteit van zijn taken ten aanzien van de presentatie kritisch in de gaten, zodat de inhoud ervan voldoet aan de wensen van de leidinggevende.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De bibliotheekmedewerker kiest geschikte (ICT-) middelen en apparatuur voor de presentatie en hanteert deze correct.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	De bibliotheekmedewerker achterhaalt zorgvuldig de benodigde relevante achtergrondinformatie voor de presentatie.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De bibliotheekmedewerker informeert actief bij de klant of deze tevreden is met de (kwaliteit van de) gepresenteerde producten en diensten, waardoor de bibliotheek beter de producten en diensten kan afstemmen op de klantbehoeften.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	De bibliotheekmedewerker overlegt voor en tijdens de werkzaamheden tijdig met zijn leidinggevende en stemt met hem de werkzaamheden, de vorm en inhoud van de presentatie van het informatieaanbod af, zodat hij zijn werkzaamheden goed kan uitvoeren.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod**2.3 werkproces: Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief**

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker organiseert, plant en regelt de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek. Hij bespreekt met zijn leidinggevende, collega('s) en derden welke presentaties en activiteiten moeten plaatsvinden. Hij zorgt ervoor dat de hulpmiddelen en materialen ten behoeve van de presentaties/activiteiten op orde en op voorraad zijn door deze te controleren en zo nodig aan te vullen. Zo nodig plant en regelt hij de ruimte en de inrichting hiervan. Hij maakt zo nodig een kleine aankondiging. Na afloop ruimt hij de materialen en (ICT-)hulpmiddelen weer op en zorgt hij ervoor dat de aankondiging/publiciteit weer wordt weggehaald of van het internet wordt verwijderd. Hij evalueert (tussentijds en achteraf) met zijn leidinggevende of met de betrokken derden zijn werk.		
Gewenst resultaat	De presentatie/activiteit is op de juiste wijze en met de juiste middelen uitgevoerd. De aankondiging/publicatie is zorgvuldig geformuleerd en treft zijn doel. De apparatuur en/of (ICT-)hulpmiddelen zijn op voorraad en staan klaar tijdens de presentatie/activiteit. De medewerker heeft de organisatie met zijn leidinggevende of met derden afgestemd en tussentijds en achteraf geëvalueerd. De leidinggevende/collega/betrokken derde is tevreden over de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	De bibliotheekmedewerker neemt op tijd de nodige beslissingen bij de organisatie van de presentatie/activiteit, zodat deze op juiste wijze en met juiste middelen worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">Basiskennis van marketingprincipes en verkooptechniekenEngelse taalvaardigheidKennis van en vaardigheid in het toepassen van bestelproceduresKennis van en vaardigheid in het gebruik van materiaal en (ICT-) hulpmiddelen t.b.v. presentaties en promotieNederlandse taalvaardigheidVaardigheid in projectmatig werken
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenVlot en bondig formulerenAantrekkelijk en boeiend formulerenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	De bibliotheekmedewerker stemt in de aankondiging/publicatie de stijl, de wijze van presenteren en het taalgebruik af op de klant, hij past zo nodig de kennis over de klant toe en formuleert volgens de regels van spelling en grammatica zodat de aankondiging voldoet aan de eisen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod**2.3 werkproces: Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De bibliotheekmedewerker beheert zorgvuldig de (voorraden van) materialen en middelen, zodat zij (eventueel direct) inzetbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De bibliotheekmedewerker achterhaalt actief bij klant de verwachtingen ten aanzien van de organisatie van de presentaties/promotieactiviteiten en informeert tussentijds actief bij de klant of deze tevreden is, zodat de organisatie goed verloopt en naar wens is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen	De bibliotheekmedewerker voert de activiteit tijdig en volgens planning uit.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen	De bibliotheekmedewerker investeert bij de organisatie van presentaties en activiteiten actief in een goede werkrelatie met de leidinggevende, collega en derde, zodat dit de organisatie van werkzaamheden op termijn ten goede komt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De bibliotheekmedewerker overlegt voor en tijdens de werkzaamheden tijdig met zijn leidinggevende en stemt met hem de werkzaamheden, de vorm en inhoud af, zodat hij zijn werkzaamheden goed kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod**2.4 werkproces: Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief**

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker houdt presentaties over producten of met betrekking tot diensten van de bibliotheek. Hij bereidt de presentatie voor en stemt hierbij af en/of overlegt met zijn leidinggevende, collega('s) en derden over de vorm, inhoud en doel(-groep) van de presentatie. Hij bereidt de presentatie op inhoud en met behulp van apparatuur/ICT-middelen voor. Hij zet de apparatuur en ICT-hulpmiddelen klaar. Hij houdt de presentatie voor een publiek. Tot slot evalueert hij de presentatie met het publiek en beantwoordt hij vragen. Hij koppelt achteraf signalen ten aanzien van producten en diensten van de bibliotheek terug aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De presentatie is voorbereid. De presentatie is afgestemd op eisen en verwachtingen ten aanzien van vormgeving, taal en inhoud en op doel en doelgroep. Benodigde informatie is opgezocht. Apparatuur en ICT-hulpmiddelen zijn klaar gezet. De medewerker heeft de presentatie ten overstaande aan een publiek gehouden. De presentatie is geëvalueerd met het publiek. Signalen ten aanzien van producten en dienstverlening zijn teruggekoppeld aan de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Verandering zoeken en introduceren	De bibliotheekmedewerker is bij de contacten met het publiek constant op zoek naar nieuwe producten en dienstverlening en/of verbeteringen in producten en dienstverlening, zodat hij signalen kan doorspelen aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none">Algemene ontwikkelingEngelse taalvaardigheidKennis van achtergronden van mensen/zo nodig kennis over de doelgroep(en) van de bibliotheekKennis van en vaardigheid in het gebruik van materiaal en (ICT-) hulpmiddelen t.b.v. presentatiesNederlandse taalvaardigheidPresentatietechnieken
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenVlot en bondig formulerenAantrekkelijk en boeiend formulerenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	De bibliotheekmedewerker formuleert bij de presentatie correct volgens de regels van spelling en grammatica, bouwt de presentatie op een boeiende en vlotte manier op en past de kennis over de doelgroep zorgvuldig toe, zodat de presentatie goed te volgen is door het publiek en het publiek blijft luisteren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De bibliotheekmedewerker houdt zorgvuldig de kwaliteit van de presentatie in de gaten, zodat het publiek tevreden is met de inhoud.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod

2.4 werkproces: Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De bibliotheekmedewerker zet bij de presentaties de materialen en (ICT-)middelen doeltreffend in en zet apparatuur en (ICT-)hulpmiddelen van tevoren klaar, zodat de presentatie niet wordt gehinderd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De bibliotheekmedewerker houdt bij de presentatie rekening met de specifieke achtergrond van de klanten, zodat hij zijn communicatie op de klant kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De bibliotheekmedewerker achterhaalt vooraf actief bij klant de verwachtingen ten aanzien van de presentatie en informeert tussentijds en achteraf actief bij de klant of deze tevreden is met de presentatie, waardoor hij eventueel de presentatie kan bijstellen en/of voor een volgende keer de presentatie kan aanpassen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Kernachtig communiceren Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	De bibliotheekmedewerker presenteert zich bij een presentatie ten overstaan van het publiek op duidelijke, enthousiaste, deskundige en correcte wijze, zodat de presentatie als positief wordt gewaardeerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod**2.5 werkproces: Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. presentatie en promotie**

Omschrijving	De b ibliotheekmedewerker coördineert de dagelijkse werkzaamheden van een (klein) team (vrijwilligers) omtrent de presentatie(s) en promotie(-projecten/activiteiten) . Hij plant de inzet van materieel, personeel en activiteiten en maakt hierover afspraken met de leidinggevende/het management en met derden. Hij wijst de medewerkers/vrijwilligers werkzaamheden toe. Hij informeert en instrueert medewerkers/vrijwilligers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de te verwachten productiviteit en kwaliteit en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers/vrijwilligers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken en procedures. Hij geeft feedback aan medewerkers/vrijwilligers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij achterhaalt de tevredenheid van de leidinggevende/het management en de klanten over (de kwaliteit van de) werkzaamheden. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende/het management over de (voortgang van de) werkzaamheden, de kwaliteit van het werk, de financiën, de door hem gesignaleerde markttrends en ideeën/verbeterpunten voor presentatie/promotie.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de werkzaamheden (m.b.t. planning, activiteiten, taken, productiviteit, kwaliteit en resultaten) en worden zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt, effectief en naar tevredenheid van de leidinggevende/het management en de klanten verlopen. Er is correct en volledig gerapporteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren• Richting geven	De b ibliotheekmedewerker maakt aan de medewerkers/vrijwilligers van de bibliotheek duidelijk wat zij moeten doen en waarom zij dit moeten doen en controleert of zij dit doen, zodat het werk goed wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Aansturende capaciteiten• Communicatieve vaardigheden• Financiële basiskennis• Kennis marketing, pr en communicatie• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor- en bibliotheekapplicaties• Kennis van kwaliteitszorg• Kennis van markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen• Nederlandse taalvaardigheid• Organisatorische vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	De b ibliotheekmedewerker levert periodiek financiële informatie aan zijn leidinggevende, ten behoeve van budget en begroting.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod

2.5 werkproces: Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. presentatie en promotie

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten Op eigen initiatief handelen Acties en activiteiten initiëren 	De bibliotheekmedewerker neemt tijdig weloverwogen beslissingen als het gaat om werkzaamheden m.b.t. presentatie/promotie en om eventuele problemen, neemt zelf het initiatief om taken op te pakken en neemt zelf de verantwoordelijkheid voor beslissingen, zodat de klanten en de leidinggevende tevreden zijn over het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De bibliotheekmedewerker rapporteert nauwkeurig en volledig aan zijn leidinggevende over de voortgang van de werkzaamheden en de resultaten, de kwaliteit, financiën en ideeën/verbeterpunten/trends, zodat deze tevreden is over de rapportage.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De bibliotheekmedewerker houdt de hoeveelheid werk en de kwaliteit van het geleverde werk in de gaten, zodat hij hierover kan rapporteren aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De bibliotheekmedewerker identificeert, aan de hand van door hem gesignaleerde markttrends, ideeën en verbeterpunten voor de presentatie/promotie van de bibliotheek, zodat hij gepaste actie kan ondernemen en zijn leidinggevende en collega's proactief kan informeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De bibliotheekmedewerker inventariseert geregeld de behoeften en verwachtingen van de klant omtrent de presentatie/promotie, zodat deze gerapporteerd kunnen worden aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren Voortgang bewaken 	De bibliotheekmedewerker bewaakt dagelijks de voortgang van werkzaamheden m.b.t. de presentatie en promotie en plant periodiek de werkzaamheden en activiteiten en zorgt ervoor dat deze goed op elkaar zijn afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relatienetwerk onderhouden en benutten 	De bibliotheekmedewerker onderhoudt en benut goede contacten met klanten, medewerkers/vrijwilligers, overige collega's en de leidinggevende zodat hij indien nodig van deze contacten gebruik kan maken en zodat zij hem van kennis kunnen voorzien.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod**2.5 werkproces: Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. presentatie en promotie**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De bibliotheekmedewerker raadpleegt regelmatig de klanten en de medewerkers over de kwaliteit en de voortgang van het werk/de activiteiten, zodat hij zelf op de hoogte blijft van de werkzaamheden en de leidinggevende en derden pro-actief kan informeren en met hen kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	--	--

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

Proces-competentie-matrix Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging					X							X	X	X				X		X
3.2	Beheert informatie en de metadata	X				X							X			X			X	X	
3.3	Beheert de ruimte(s)	X				X						X		X						X	
3.4	Registreert het informatieaanbod					X						X		X	X					X	
3.5	Verzorgt de acquisitie	X				X								X	X					X	
3.6	Adviseert over documentbeheer																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod			
3.1 werkproces: Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging			
Omschrijving	De bibliotheekmedewerker ontvangt binnengekomen en/of aangeboden informatie. Hij oriënteert zich, gebruik makend van relevante bronnen en nadat hij zich aan de hand van de beleidsuitgangspunten van de organisatie en van klantbehoeften op de hoogte heeft gesteld, op het aanbod van informatie en op mogelijk te vernietigen informatie. Hij selecteert informatie en/of doet voorstellen voor opname in de collectie of voor vernietiging volgens richtlijnen van de organisatie. Hij overlegt met zijn collega of leidinggevende over de selectie en de voorstellen.		
Gewenst resultaat	De medewerker heeft zich georiënteerd met behulp van de relevante bronnen en beleidsuitgangspunten. Relevante voorstellen tot opname of vernietiging aan zijn leidinggevende of collega zijn verstrekt. De medewerker heeft met zijn collega of leidinggevende overlegd. Informatie is opgenomen en/of vernietigd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken 	De bibliotheekmedewerker maakt, na oriëntatie in relevante bronnen, een zorgvuldige vergelijking van het (markt-) aanbod van informatie of mogelijk te vernietigen informatie met de beleidsuitgangspunten van de organisatie, zodat hij een juiste conclusie trekt en aan de hand van de conclusie relevante voorstellen doet aan zijn leidinggevende of collega en/of zelf materialen selecteert voor opname of vernietiging.	<ul style="list-style-type: none"> • Engelse taalvaardigheid • Kennis collectie(-onderdelen) en soorten media • Kennis en toepassing van beleidsuitgangspunten, procedures en richtlijnen van de organisatie • Kennis van bronnen voor de collectievorming • Kennis van de principes van collectioneren • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatie-, registratie- en selectiemiddelen • Kennis van klanten/klantgroepen van de bibliotheek • Nederlandse taalvaardigheid

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

3.1 werkproces: Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De bibliotheekmedewerker past procedures en richtlijnen bij selectie en sanering op nauwkeurige en correcte wijze toe, zodat hij geen fouten maakt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruiken	De bibliotheekmedewerker maakt tijdens de selectie doelmatig gebruik van relevante bronnen, beleidsuitgangspunten en (ICT-)hulpmiddelen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">Informatie achterhalenOpenstaan voor nieuwe informatie	<p>De bibliotheekmedewerker achterhaalt en signaleert volgens richtlijnen nauwkeurig de relevante informatie die geselecteerd en/of gesaneerd kan worden, waarbij hij ook op proactieve wijze trends in de gaten houdt, zodat hij relevante voorstellen kan doen aan zijn collega of leidinggevende.</p> <p>De bibliotheekmedewerker oriënteert zich geregeld op nieuwe informatie en bronnen die voor de bibliotheek van belang kunnen zijn, zodat hij relevante voorstellen kan doen.</p>	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De bibliotheekmedewerker achterhaalt tijdig de behoeften van de klant en de tevredenheid met de aanwezige informatie, zodat de bibliotheek zo veel mogelijk kan aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de klant(-groep).	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	De bibliotheekmedewerker raadpleegt tijdig zijn leidinggevende en/of collega indien hij twijfelt bij het selecteren van informatie en overhandigt hem tijdig zijn voorstellen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

3.2 werkproces: Beheert informatie en de metadata

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker beheert, bewaart en behoudt (fysieke/digitale) informatie en metadata, zo nodig conform wet- en regelgeving. Hij verzorgt, maakt klaar voor opname, neemt op, controleert, conserveert (preventief), en zorgt voor een zorgvuldige verpakking en behandeling van de bibliotheekmaterialen. Hij verwijdert en vernietigt informatie, metadata en bibliotheekmaterialen. Hij beheert de informatie op de website van de bibliotheek door informatie voor een collega of een leidinggevende te plaatsen op de website of weer te verwijderen. Hij overlegt met zijn leidinggevende of collega over het beheer van informatie en de metadata en doet hierover voorstellen.		
Gewenst resultaat	Het informatieaanbod en de metadata zijn duurzaam beheerd en bewaard conform beleidsuitgangspunten en interne procedures. Bibliotheekmaterialen zijn materieel verzorgd, klaargemaakt voor opname, opgenomen, gecontroleerd op volledigheid, zorgvuldig geconserveerd en zorgvuldig verpakt en behandeld conform beleidsuitgangspunten en interne procedures. Informatie, metadata en bibliotheekmaterialen zijn volgens procedures verwijderd en vernietigd. Informatie op de website is tijdig en correct geplaatst en verwijderd. De medewerker heeft met zijn leidinggevende of collega overlegd over het beheer en hiervoor voorstellen gedaan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Op eigen initiatief handelen	De bibliotheekmedewerker signaleert op eigen initiatief materialen die vervangen of gerepareerd moeten worden en neemt direct	<ul style="list-style-type: none">Kennis van en vaardigheid in het toepassen van beleidsuitgangspunten, procedures en richtlijnen van de organisatieKennis van en vaardigheid in het gebruik van materialen en middelen voor materiële verzorgingKennis van en vaardigheid in het gebruik van webbased applicaties
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Verandering zoeken en introduceren	De bibliotheekmedewerker zoekt naar mogelijkheden voor verbetering van het werkproces en voor werkmethoden, zodat informatie optimaal kan worden beheerd en bewaard.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De bibliotheekmedewerker handelt bij het beheren van de informatie en de metadata en bij het vernietigen van informatie nauwkeurig conform procedures en wet- en regelgeving.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

3.2 werkproces: Beheert informatie en de metadata

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	De bibliotheekmedewerker beheert en verzorgt informatie op ordelijke, systematische en zorgvuldige wijze, zodat informatie vindbaar is en goed wordt behouden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De bibliotheekmedewerker gebruikt de materialen en middelen voor de materiële verzorging van de documenten/het informatieaanbod doelmatig en zorgvuldig en zorgt tijdig voor een zorgvuldige behandeling van de documenten/het informatieaanbod	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De bibliotheekmedewerker w aarschuwt zijn collega of leidinggevende tijdig en proactief indien de actualiteit en inhoud van de webpagina niet optimaal is en overlegt tijdig met hen welke acties moeten worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

3.3 werkproces: Beheert de ruimte(s)

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker beheert, zo nodig conform wet- en regelgeving, de bibliotheekruimte(s)/het depot. Hij controleert de bewaaromstandigheden in de bibliotheek of in het depot qua klimaat en veiligheid en waarschuwt indien nodig zijn leidinggevende of collega. Hij zoekt documenten op, bergt ze op en registreert ze in de administratie. Hij overlegt met zijn leidinggevende of collega over het beheer van de ruimte(s) en het depot.		
Gewenst resultaat	Het informatieaanbod is duurzaam beheerd en bewaard en conform wet- en regelgeving. Bewaaromstandigheden zijn gecontroleerd. Bescheiden zijn correct opgeborgen, opgezocht en geregistreerd in de administratie. De medewerker heeft met zijn leidinggevende of collega overlegd, hen tijdig gewaarschuwd en relevante voorstellen gedaan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Oplossingen voor problemen bedenken	De bibliotheekmedewerker g rijpt tijdig in wanneer bewaaromstandigheden niet optimaal zijn en bedenkt vervolgens een (tijdelijke) oplossing alvorens zijn leidinggevende te waarschuwen, zodat de documenten niet in gevaar komen.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van en vaardigheid in het toepassen van organisatiespecifieke procedures en zo nodige relevante wet- en regelgeving, waaronder die voor bewaaromstandighedenVaardigheid in het gebruik van het registratiesysteem voor de administratie
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Op eigen initiatief handelen	De bibliotheekmedewerker neemt direct besluiten wanneer bewaaromstandigheden in gevaar komen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De bibliotheekmedewerker h andelt bij het beheren van de bibliotheek/het depot nauwkeurig conform procedures en wet- en regelgeving.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De bibliotheekmedewerker w aarschuwt zijn collega of leidinggevende tijdig en proactief indien bewaaromstandigheden niet optimaal (dreigen te) zijn en overlegt tijdig met hen welke acties moeten worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod**3.3 werkproces: Beheert de ruimte(s)**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De bibliotheekmedewerker maakt efficiënt gebruik van het registratiesysteem ten behoeve van registreren van de documenten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	--	--

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod**3.4 werkproces: Registreert het informatieaanbod**

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker registreert gegevens en metadata in registratiesystemen. Hij zoekt gegevens op in het systeem, voert gegevens in, controleert de ingevoerde gegevens, past eventuele fouten aan en vult gegevens aan. Hij zorgt ervoor dat gegevens opgeslagen worden. Hij overlegt met zijn collega of leidinggevende over de beveiliging van de gegevens. Hij haalt gegevens uit het systeem ten behoeve van managementinformatie en draagt de gegevens over aan zijn collega of leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Informatie is correct geregistreerd en gecontroleerd/aangevuld. De gegevens en metadata zijn up-to-date en beveiligd. De medewerker heeft overlegd met zijn collega of leidinggevende. Managementinformatie is geleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsen	De bibliotheekmedewerker controleert nauwkeurig of gegevens goed zijn ingevoerd in het systeem en of gegevens goed zijn geëxporteerd, geïmporteerd of geconverteerd. Hij toetst gegevens en informatie kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid, actualiteit en relevantie.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante bibliotheekapplicatiesKennis van en vaardigheid in het toepassen van beleidsuitgangspunten, procedures en richtlijnen van de organisatie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De bibliotheekmedewerker past procedures en richtlijnen bij registratie op nauwkeurige wijze toe, zodat hij geen fouten maakt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">Informatie achterhalen	De bibliotheekmedewerker achterhaalt nauwkeurig gegevens ten behoeve van het invoeren in het systeem en de levering aan zijn collega of leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De bibliotheekmedewerker waarschuwt tijdig zijn collega of leidinggevende indien de beveiliging van gegevens niet optimaal is en overlegt tijdig met hem welke acties moeten worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De bibliotheekmedewerker gebruikt zijn vaardigheden op het gebied van computergebruik correct en efficiënt om de gegevens op correcte wijze te registreren, te beheren en managementinformatie te leveren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod**3.5 werkproces: Verzorgt de acquisitie**

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker onderzoekt welke materialen nodig of wenselijk zijn en verifieert of materialen binnen de begroting passen. Hij overlegt met zijn collega of leidinggevende welke materialen of abonnementen voor aanschaf in aanmerking komen, plaatst de bestelling via het juiste bestelkanaal en registreert de bestelling volgens de geldende procedures. Indien noodzakelijk rappelleert hij bij de leverancier(s). Na ontvangst van de materialen en/of abonnementen controleert hij de binnengekomen bestellingen of abonnementen, handelt hij de facturen af (en/of laat hij deze afhandelen via de financiële administratie) en verwerkt hij de materialen en abonnementen volgens de geldende procedures en met behulp van de relevante materialen. Tot slot publiceert hij desgewenst een aanwinstenlijst (bijvoorbeeld op internet).		
Gewenst resultaat	De medewerker heeft met zijn collega of leidinggevende overlegd wat er besteld moet worden. Materialen zijn volgens de correcte procedures en via de meest passende kanalen besteld. Bestellingen zijn ontvangen en geregistreerd. Financiën zijn correct afgewikkeld. Een aanwinstenlijst is gepubliceerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsen	De bibliotheekmedewerker controleert nauwkeurig de ontvangen materialen, abonnementen en facturen.	<ul style="list-style-type: none">Engelse taalvaardigheidFinanciële basiskennisKennis collectie(-onderdelen) en soorten mediaKennis van bestelkanalen en leveranciersKennis van en vaardigheid in het toepassen van bestelproceduresKennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante bibliotheekapplicatiesKennis van relevante bronnen voor de acquisitieNederlandse taalvaardigheid
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De bibliotheekmedewerker wikkelt tijdig en nauwkeurig de facturen af.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod			
3.5 werkproces: Verzorgt de acquisitie			
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Op eigen initiatief handelen 	De bibliotheekmedewerker rappelleert periodiek, tijdig en op eigen initiatief bij de leverancier(s) de bestellingen en abonnementen die niet binnen zijn gekomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De bibliotheekmedewerker bestelt tijdig en volgens de voorgeschreven procedures de materialen of abonnementen en publiceert volgens procedures een aanwinstenlijst.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	De bibliotheekmedewerker achterhaalt nauwkeurig alle ontbrekende informatie voor de bestelling van materialen en abonnementen en zoekt nauwkeurig uit via welk kanaal het beste besteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De bibliotheekmedewerker stemt regelmatig af met zijn collega of leidinggevende welke materialen besteld moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk

Proces-competentie-matrix Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Ontsluit het informatieaanbod formeel					x							x	x	x					x	x
4.2	Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen					x					x		x	x						x	x
4.3	Adviseert over documentontsluiting																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk			
4.1 werkproces: Ontsluit het informatieaanbod formeel			
Omschrijving	De bibliotheekmedewerker ontsluit het informatieaanbod formeel en ordent het, conform procedures en richtlijnen. Dit doet hij door informatie, documenten of objecten te analyseren daarna de kenmerken voor formele toegankelijkheid te bepalen en in te voeren en de documenten zo nodig te ordenen. Tijdens de werkzaamheden en achteraf controleert hij zijn werk, en zoekt hij aanvullende of ontbrekende informatie op. Hij doet zo nodig voorstellen aan zijn collega of leidinggevende voor het aanpassen van de structuren.		
Gewenst resultaat	Informatie is formeel ontsloten volgens (internationale/nationale/eigen) regels en/of standaarden. Informatie is juist weergegeven en doorzoekbaar. Verbetervoorstellen voor toegankelijkheid aan zijn collega of leidinggevende zijn gedaan. De vindbaarheid is gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie uiteenrafelen 	De bibliotheekmedewerker analyseert de gegevens van de te ontsluiten informatie (/documenten) nauwkeurig en bepaalt nauwkeurig welke kenmerken formeel ontsloten moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> Engelse taalvaardigheid Kennis van en vaardigheid in het toepassen van naslagwerken voor formele ontsluiting en ordeningsprincipes Kennis van en vaardigheid in het toepassen van regels/standaarden/procedures voor formele ontsluiting Nederlandse taalvaardigheid Vaardigheid in het gebruik van applicaties voor ontsluiting
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De bibliotheekmedewerker gebruikt de procedures en richtlijnen voor formele ontsluiting die in de organisatie worden gebruikt nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	De bibliotheekmedewerker controleert nauwgezet en volgens procedures of hij informatie goed heeft beschreven en ingevoerd, zodat hij de vindbaarheid waarborgt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk			
4.1 werkproces: Ontsluit het informatieaanbod formeel			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De bibliotheekmedewerker gebruikt de naslagwerken die benodigd zijn bij het formeel ontsluiten doeltreffend.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	De bibliotheekmedewerker achterhaalt aanvullende informatie nauwkeurig, indien informatie ontbreekt bij het formeel ontsluiten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De bibliotheekmedewerker doet proactief voorstellen aan zijn collega of leidinggevende voor het actualiseren van de structuur, zodat hij de vindbaarheid waarborgt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk**4.2 werkproces: Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen**

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk. Dit doet hij door informatie, documenten of objecten te analyseren, daarna de belangrijkste onderwerpen van de informatie te bepalen en deze te vertalen naar de betreffende classificaties of woordsystemen of deze samen te vatten en in te voeren (zoals informatie samenvatten) en documenten zo nodig te ordenen. Tijdens de werkzaamheden en achteraf controleert hij zijn werk, zoekt hij aanvullende of ontbrekende informatie op en doet hij zo nodig aanpassingen. Hij signaleert een klantvraag en vertaalt de klantvraag naar de bestaande structuren of doet zo nodig voorstellen aan zijn collega of leidinggevende voor het aanpassen van de structuren.		
Gewenst resultaat	Informatie is inhoudelijk ontsloten met behulp van (internationale/nationale/eigen) woordsystemen en/of classificaties. De inhoud van de informatie (documenten, objecten) is kort samengevat en juist en zo specifiek mogelijk weergegeven zodat derden weten waar de informatie over gaat. Verbetervoorstellen voor toegankelijkheid aan zijn collega of leidinggevende zijn gedaan. De vindbaarheid van informatie is gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie uiteenrafelen	De bibliotheekmedewerker haalt uit een hoeveelheid van gegevens de belangrijkste informatie, zodat hij de inhoud van informatie nauwkeurig en juist kan samenvatten of in trefwoorden kan weergeven.	<ul style="list-style-type: none">• Engelse taalvaardigheid• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van naslagwerken voor inhoudelijke ontsluiting en ordeningsprincipes• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van woordsystemen/classificaties• Nederlandse taalvaardigheid• Vaardigheid in het gebruik van applicaties voor ontsluiting• Vaardigheid in het samenvatten van informatie
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	De bibliotheekmedewerker hanteert bij de inhoudelijke ontsluiting de regels voor spelling en grammatica correct en in kernachtig geformuleerde zinnen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk**4.2 werkproces: Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	De bibliotheekmedewerker g ebruikt de procedures en richtlijnen voor inhoudelijke ontsluiting die in de organisatie worden gebruikt nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken	De bibliotheekmedewerker c ontroleert nauwgezet en volgens procedures of hij de informatie goed heeft beschreven en ingevoerd, zodat hij de vindbaarheid waarborgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De bibliotheekmedewerker g ebruikt de naslagwerken die benodigd zijn bij het inhoudelijk ontsluiten doeltreffend.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De bibliotheekmedewerker d oet proactief voorstellen aan zijn collega of leidinggevende voor het actualiseren van de structuur, zodat hij de vindbaarheid waarborgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.3 Informatieverzorger

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

Proces-competentie-matrix Informatieverzorger

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over	x				x				x	x		x	x	x				x		x
1.2	Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie	x		x		x		x	x	x	x	x	x						x		x
1.3	Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling					x	x				x	x	x						x		x
1.4	Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. klantprocessen																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Informatieverzorger

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.1 werkproces: Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over

Omschrijving	De informatieverzorger benadert de klant actief of krijgt een klantvraag via allerlei kanalen binnen, hij stelt vast dat er een klantvraag is, hij stelt door middel van doorvragen vast wat de exacte vraag van de klant is, hij vertaalt de vraag in zoektermen, hij bepaalt wat de meest bruikbare bron is en zoekt met behulp van de zoektermen in de bron. Als de klant over de gewenste informatie mag beschikken of deze mag inzien geeft hij (via het meest passende kanaal) een antwoord op een vraag, draagt hij informatie over aan de klant, publiceert hij zo nodig de informatie/de vraag volgens procedures op het web en/of verwijst hij de klant door. Tijdens en na de informatieverstrekking gaat hij na of de klant deze tevreden is met het antwoord, de gezochte informatie of de verwijzing.		
Gewenst resultaat	De medewerker heeft de klant benaderd en de vraag op methodische wijze achterhaald of ontvangen. Hij heeft bepaald of de klant over de gewenste informatie mag beschikken of deze mag inzien. Hij heeft in de meest bruikbare bron gezocht met de juiste zoektermen. De klant is, indien geautoriseerd, naar zijn tevredenheid geïnformeerd, hij heeft de juiste informatie tijdig ontvangen en/of hij is tijdig, zo volledig mogelijk en juist verwezen. De klant is tevreden met de wijze van informatieverstrekking.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.1 werkproces: Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over

Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Informatie uiteenrafelen	De informatieverzorger maakt een nauwkeurige afweging bij het gebruik van bronnen en documenten en controleert informatie (met name die op internet) op herkomst, betrouwbaarheid, kwaliteit en vertrouwelijkheid, zodat de klant juiste, relevante en zo volledig mogelijke informatie krijgt, binnen de perken van bevoegdheid tot het inzien van de informatie.	<ul style="list-style-type: none">• Algemene ontwikkeling• Basiskennis van ontsluiting• Communicatieve vaardigheden, waaronder gespreksvaardigheid en klachtenbehandeling• Domeinkennis van het vakgebied van de klant/de organisatie• Engelse taalvaardigheid• Kennis van achtergronden van mensen• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor-, archiefapplicaties, digitale media en webtools• Kennis van procedures en richtlijnen van de organisatie• Kennis van relevante wet- en regelgeving• Kennis van soorten documenten en media• Kennis van werk en expertise van collega's• Nederlandse taalvaardigheid• Vaardigheid in het analyseren van vragen en het methodisch doorvragen• Vaardigheid in het selecteren en beoordelen van en het methodisch
------------	---	--	--

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.1 werkproces: Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over

			<ul style="list-style-type: none"> zoeken in (digitale) bronnen • Zo nodige kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante apparatuur en hulpmiddelen bij beschikbaar stellen
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen 	De informatieverzorger probeert binnen de richtlijnen van de organisatie de klantvraag eerst zelf op te lossen, voordat hij naar zijn collega verwijst, maar beslist ook tijdig om situaties of vragen door te spelen, zodat de kwaliteit van de dienstverlening niet in gevaar komt. De informatieverzorger neemt een adequate beslissing over het al dan niet overhandigen van informatie aan de klant, omdat de klant niet altijd de bevoegdheid heeft om informatie in te zien.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De informatieverzorger s temt stijl en taalgebruik af op de klant(-groep) en past zo nodig de kennis over de klant toe, zodat hij de vraag zo nauwkeurig mogelijk kan beantwoorden, waarbij hij zijn antwoord op een logische en begrijpelijke wijze overbrengt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De informatieverzorger p ast bij vraagbeantwoording zorgvuldig de procedures van de organisatie toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De informatieverzorger gebruikt doeltreffend bronnen, systemen, webtools e.d. die benodigd zijn bij de vraagbeantwoording en vraagregistratie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De informatieverzorger houdt bij de vraagbeantwoording rekening met de specifieke achtergrond van de klanten, zodat hij zijn communicatie op de klant kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	De informatieverzorger achterhaalt de exacte vraag van de klant door middel van een methodische vraagstelling. Tevens z oekt hij bij de beantwoording van vragen met behulp van de juiste zoektermen in de meest bruikbare bron, zodat hij relevante informatie kan verstrekken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie**1.1 werkproces: Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De informatieverzorger informeert tijdens en na de informatieverstrekking bij de klant of deze tevreden is met de (kwaliteit en de wijze van de) aangeboden informatie of oplossing, waardoor hij kan constateren of de klant nog vragen heeft en/of tevreden is met de aangeboden informatie en of er aan zijn wens is voldaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen	De informatieverzorger beantwoordt de vraag op duidelijke, enthousiaste, deskundige en correcte wijze, waarbij hij actief meedenkt met de klant, zodat de klant een tevreden gevoel heeft over de wijze van vraagbeantwoording.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren	De informatieverzorger informeert de klant proactief over informatie die voor hem van belang kan zijn, zodat de klant goed en zo volledig mogelijk geïnformeerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie			
1.2 werkproces: Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie			
Omschrijving	De informatieverzorger benadert de klant of ontvangt de klant(-groep), bepaalt de behoefte van de klant aan begeleiding en de mogelijkheden die er zijn vanuit het archief. Hij bepaalt de wijze van begeleiden en de hulpmiddelen. Hij begeleidt de klant(-groep) bij het formuleren van een zoekvraag, het zoeken naar informatie in bronnen, systemen en internet (indien de klant hiertoe geautoriseerd is) en bij het verwerken/opslaan van informatie. Hij brengt de klant op de hoogte van de dienstverlening, zo nodig het reglement van het archief en de vindplaats van informatie. Hij instrueert de klant(-groep) met behulp van diverse (ICT-)hulpmiddelen in het zoeken en verwerken van informatie of ondersteunt zijn collega bij de instructie. Hij bereidt de instructie(-hulpmiddelen) voor. Tijdens en na de instructie/begeleiding evalueert hij (mede) of de klant tevreden is. Hij informeert zijn leidinggevende of collega over signalen die hij tijdens de instructie/begeleiding ontvangt van klanten ten aanzien van de dienstverlening.		
Gewenst resultaat	De klant is benaderd en ontvangen. De klant is begeleid. De klant is op de hoogte van de vindplaats van informatie, de dienstverlening en het reglement. De klant kan, tot op zekere hoogte en binnen zijn bevoegdheden, zelfstandig gebruik maken van de systemen en bronnen. De informatievaardigheid van de klant is vergroot. De klant is tevreden met ontvangst en begeleiding/instructie en heeft de begeleiding/instructie begrepen. De medewerker heeft de instructie(-hulpmiddelen) voorbereid. Hij heeft de klanttevredenheid geëvalueerd. Hij heeft zijn collega geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.2 werkproces: Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie

Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">Anderen ontwikkelen	De informatieverzorgers begeleiden en instrueert de klant (zo nodig) op didactische wijze bij het gebruik van de collectie en overige hulpmiddelen, zodat deze zelfstandig kan zoeken (binnen zijn bevoegdheid).	<ul style="list-style-type: none">Algemene ontwikkelingBasiskennis van ontsluitingCommunicatieve vaardigheden, waaronder gespreksvaardigheid en klachtenbehandelingDidactische vaardigheidDomeinkennis van het vakgebied van de klant/de organisatieEngelse taalvaardigheidKennis van achtergronden van mensenKennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante apparatuur en hulpmiddelen bij beschikbaar stellenKennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor-, archiefapplicaties, digitale media en webtoolsKennis van procedures en richtlijnen van de organisatieKennis van relevante wet- en regelgevingKennis van soorten documenten en mediaKennis van werk en expertise van collega'sNederlandse taalvaardigheidVaardigheid in het analyseren van vragen en
------------	---	--	--

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.2 werkproces: Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie

			<ul style="list-style-type: none"> het methodisch doorvragen • Vaardigheid in het selecteren en beoordelen van en het methodisch zoeken in (digitale) bronnen
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen 	De informatieverzorger bepaalt regelmatig en op eigen initiatief, afhankelijk van omstandigheden, waar hij stopt met begeleiden en de klant zelf verder moet zoeken, binnen de klants bevoegdheid tot het gebruik van de bron of het systeem.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De informatieverzorger communiceert bij de begeleiding effectief en correct opdat hij die begeleiding geeft waar de klant behoefte aan heeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De informatieverzorger bereidt de instructiehulpmiddelen zorgvuldig voor, zodat deze door zijn collega of hemzelf kunnen worden gebruikt bij de begeleiding.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De informatieverzorger houdt bij de presentatie rekening met de specifieke achtergrond van de klanten, zodat hij zijn communicatie op de klant kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De informatieverzorger evalueert voortdurend of de klant(-groep) tevreden is met de begeleiding en instructie en of deze zelfstandig verder zijn weg kan vinden, waardoor hij kan constateren of de klant nog behoefte aan begeleiding heeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven 	De informatieverzorger geeft duidelijk richting aan de (groeps-)instructie, zodat het doel, namelijk het vergroten van de informatievaardigheid van de klant, met de instructie wordt bereikt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie**1.2 werkproces: Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie**

Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen	De informatieverzorger legt het gebruik van de collectie, de toegangen, de systemen en de bronnen duidelijk, begrijpelijk en op enthousiaste wijze uit, zodat de klant de instructie snapt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen	De informatieverzorger legt makkelijk contact met de klant(-groep) tijdens de ontvangst, zodat de klant(-groep) een positief gevoel heeft over de dienstverlening en de producten van het archief.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De informatieverzorger raadpleegt tijdig zijn collega of leidinggevende over de wijze en inhoud van de begeleiding/instructie, indien hij denkt dat het schort aan de kwaliteit van de begeleiding/instructie, zodat de kwaliteit niet in gevaar komt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	De informatieverzorger legt op adequate, duidelijke en begrijpelijke wijze aan de klant uit hoe informatie op archiefgebied gevonden en verwerkt kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie			
1.3 werkproces: Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling			
Omschrijving	De informatieverzorger administreert na contact met de klant (of dit nu een bezoeker is of dat het contact op andere wijze ontstaat) volgens de procedures van het archief en met behulp van de benodigde (ICT-)hulpmiddelen de gegevens bij informatiebemiddeling en de eventuele verzending van informatie aan de klant of aan andere organisaties. Dan overhandigt en/of verzendt hij de informatie. Hij brengt de klant zo nodig op de hoogte van het reglement en de procedures. Hij verzendt rappellen en reserveringen.		
Gewenst resultaat	Gegevens zijn juist geregistreerd, zodat het informatieaanbod traceerbaar is. Materialen zijn volgens procedures geadministreerd, beschikbaar gesteld en zo nodig verzonden. De klant heeft de informatie ontvangen. De klant is op de hoogte van het reglement en de procedures (en eventuele beperkingen in de beschikbaarstelling). Rappellen en reserveringen zijn verzonden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Integer handelen 	De informatieverzorger respecteert de privacy van de klant bij het registreren van de gegevens en de overhandiging/verzending van informatie.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van procedures en richtlijnen van de organisatie Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante apparatuur en hulpmiddelen bij beschikbaar stellen Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante ICT, waaronder kantoor- en archiefapplicaties
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De informatieverzorger registreert de benodigde gegevens voor de beschikbaarstelling accuraat.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De informatieverzorger past bij beschikbaarstelling en registratie procedures, richtlijnen en reglementen zorgvuldig toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De informatieverzorger past bij beschikbaarstelling een speciale en zo nodig zorgvuldige behandeling toe, zodat materialen niet beschadigd of kwijt raken.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De informatieverzorger maakt een afweging tussen dienstverlening aan de klant en de uitvoering van zijn overige taken, vanwege de tijdsdruk die de hoeveelheid werk met zich meebrengt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie				
1.3 werkproces: Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling				
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De informatieverzorger e valueert voortdurend of de klant tevreden is met de geboden dienstverlening en de verzonden/overhandigde informatie, waardoor het archief indien nodig de diensten kan bijstellen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De informatieverzorger informeert de klant proactief over het reglement en de procedures.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	De informatieverzorger legt het reglement en de procedures van het archief goed uit, zodat de klant hiervan op de hoogte is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod

Proces-competentie-matrix Informatieverzorger

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Verzorgt de (publieks-)ruimte					x						x	x			x			x		
2.2	Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/ het archief																				
2.3	Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief																				
2.4	Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief			x						x	x		x			x			x	x	x
2.5	Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. presentatie en promotie																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Informatieverzorger

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod			
2.1 werkproces: Verzorgt de (publieks-)ruimte			
Omschrijving	De informatieverzorger zorgt voor een toegankelijke en aantrekkelijke (publieks-)ruimte, volgens eisen van de huisstijl van de organisatie. Hij ruimt op, controleert of materialen goed geplaatst zijn, richt de ruimte en de kasten in en brengt zo nodig de bewegwijzering aan. Hij evalueert bij klanten of de ruimte aantrekkelijk is. Hij overlegt met zijn leidinggevende indien aanpassingen noodzakelijk zijn en hij voert de wijzigingen dan in overleg en binnen het budget uit. Hij adviseert zijn leidinggevende/het management over de inrichting, de systeemkeuze/de plaatsing van de kasten en het meubilair van de publieksruimte.		
Gewenst resultaat	De (publieks-)ruimte is goed ingericht en geordend, zodat materialen vindbaar zijn en de ruimte er zo aantrekkelijk uit ziet dat klanten er graag komen. De medewerker heeft onderzoek gedaan onder klanten naar de tevredenheid met de ruimte. Hij heeft zijn leidinggevende ingelicht en binnen budget wijzigingen uitgevoerd. Zijn leidinggevende/het management is correct geadviseerd over de inrichting, de systeemkeuze/de plaatsing van de kasten en het meubilair van de publieksruimte.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De informatieverzorger introduceert ideeën voor de inrichting van de (publieks-) ruimte bij zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van marketingprincipes en verkooptechnieken Basiskennis van systeemkeuze en bouw/inrichting Communicatieve vaardigheden Kennis doelgroepen van het archief/de afdeling
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De informatieverzorger gebruikt en kiest de juiste materialen en middelen die benodigd zijn voor bewegwijzering, inrichting en plaatsing.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De informatieverzorger controleert regelmatig of klanten tevreden zijn met de ruimte, zodat hij zo nodig verbeteringen kan aanbrengen en zodat klanten de ruimte als prettig ervaren en goed kunnen vinden wat zij nodig hebben.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De informatieverzorger raadpleegt zijn leidinggevende tijdig en stemt met de leidinggevende indien nodig af over noodzakelijke aanpassingen in de ruimte en inrichting.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod**2.1 werkproces: Verzorgt de (publieks-)ruimte**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	De informatieverzorger draagt expertise m.b.t. de inrichting en systeemkeuze correct over aan het management en adviseert het management op vakdeskundige wijze.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod**2.4 werkproces: Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief**

Omschrijving	De informatieverzorger houdt presentaties over producten of met betrekking tot diensten van het archief, in het bijzonder met betrekking tot documentbeheer en -ontsluiting. Hij bereidt de presentatie voor en stemt hierbij af en/of overlegt met zijn leidinggevende, collega('s) en derden over de vorm, inhoud en doel(-groep) van de presentatie. Hij bereidt de presentatie op inhoud en met behulp van apparatuur/ICT-middelen voor. Hij zet de apparatuur en ICT-hulpmiddelen klaar. Hij houdt de presentatie voor een publiek. Tot slot evalueert hij de presentatie met het publiek en beantwoordt hij vragen. Hij koppelt achteraf signalen ten aanzien van producten en diensten van het archief terug aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De presentatie is voorbereid. De presentatie is afgestemd op eisen en verwachtingen ten aanzien van vormgeving, taal en inhoud en op doel en doelgroep. Benodigde informatie is opgezocht. Apparatuur en ICT-hulpmiddelen zijn klaar gezet. De medewerker heeft de presentatie ten overstaande aan een publiek gehouden. De presentatie is geëvalueerd met het publiek. Signalen ten aanzien van producten en dienstverlening zijn teruggekoppeld aan de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Adviseren	De informatieverzorger adviseert de belanghebbende zo volledig mogelijk over de verschillende mogelijkheden bij (digitale) archivering en ontsluiting, uitgaande van diens situatie en wensen.	<ul style="list-style-type: none">• Algemene ontwikkeling• Engelse taalvaardigheid• Kennis van achtergronden van mensen• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van materiaal en (ICT-) hulpmiddelen t.b.v. presentaties• Nederlandse taalvaardigheid• Presentatietechnieken• Zo nodige domeinkennis van het vakgebied van de klant/de organisatie
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">• Verandering zoeken en introduceren	De informatieverzorger is bij de contacten met het publiek constant op zoek naar nieuwe producten en dienstverlening en/of verbeteringen in producten en dienstverlening, zodat hij signalen kan doorspelen aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod

2.4 werkproces: Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Vlot en bondig formuleren • Aantrekkelijk en boeiend formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De informatieverzorger formuleert bij de presentatie correct volgens de regels van spelling en grammatica, bouwt de presentatie op een boeiende en vlotte manier op en past de kennis over de doelgroep zorgvuldig toe, zodat de presentatie goed te volgen is door het publiek en het publiek blijft luisteren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De informatieverzorger houdt zorgvuldig de kwaliteit van de presentatie in de gaten, zodat het publiek tevreden is met de inhoud.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De informatieverzorger zet bij de presentaties de materialen en (ICT-)middelen doeltreffend in en zet apparatuur en (ICT-)hulpmiddelen van tevoren klaar, zodat de presentatie niet wordt gehinderd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De informatieverzorger houdt bij de presentatie rekening met de specifieke achtergrond van de klanten, zodat hij zijn communicatie op de klant kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De informatieverzorger achterhaalt vooraf actief bij klant de verwachtingen ten aanzien van de presentatie en informeert tussentijds en achteraf actief bij de klant of deze tevreden is met de presentatie, waardoor hij eventueel de presentatie kan bijstellen en/of voor een volgende keer de presentatie kan aanpassen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Kernachtig communiceren • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen 	De informatieverzorger presenteert zich bij een presentatie ten overstaande van het publiek op duidelijke, enthousiaste, deskundige en correcte wijze, zodat de presentatie als positief wordt gewaardeerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

Proces-competentie-matrix Informatieverzorger

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging												X	X	X					X	X
3.2	Beheert informatie en de metadata					X		X			X		X	X		X				X	X
3.3	Beheert de ruimte(s)	X				X						X		X							X
3.4	Registreert het informatieaanbod					X						X		X	X						X
3.5	Verzorgt de acquisitie																				
3.6	Adviseert over documentbeheer			X						X	X	X		X		X			X		X

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Informatieverzorger

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod			
3.1 werkproces: Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging			
Omschrijving	De informatieverzorger ontvangt de binnengekomen/aangeboden informatie. Hij controleert, selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging. Hij onderscheidt bij het ontvangen van de informatie (bijvoorbeeld poststukken) de soorten materiaal, kiest vervolgens een geschikte behandelingswijze en zorgt zo nodig voor reproductie. Dan registreert hij de informatie in systemen en handelt de informatie zo nodig af of zorgt hij voor distributie en/of circulatie. Tot slot neemt hij gecirculeerde tijdschriften weer in.		
Gewenst resultaat	Binnengekomen/aangeboden informatie is ontvangen, gecontroleerd, geselecteerd en verwerkt volgens richtlijnen. Het informatieaanbod heeft de juiste bestemming gekregen, is afgehandeld/afgedaan conform richtlijnen en procedures en zo nodig gereproduceerd. Tijdschriften hebben gecirculeerd en zijn weer verwerkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken 	De informatieverzorger bepaalt bij de selectie nauwkeurig welke informatie moet worden doorgestuurd.	<ul style="list-style-type: none"> • Engelse taalvaardigheid • Kennis en toepassing van beleidsuitgangspunten, procedures en richtlijnen van de organisatie en relevante wet- en regelgeving • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatie-, registratie- en selectiemiddelen en (elektronische) -systemen • Kennis van materialen en middelen voor de verwerking van binnengekomen of te verzenden informatie • Nederlandse taalvaardigheid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De informatieverzorger past procedures en richtlijnen bij selectie en verwerking op nauwkeurige en correcte wijze toe, zodat hij geen fouten maakt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod**3.1 werkproces: Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging**

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	De informatieverzorger selecteert en verwerkt informatie op systematische wijze, zodat het informatieaanbod wordt afgehandeld/afgedaan conform richtlijnen en procedures.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De informatieverzorger maakt tijdens de behandeling van de binnengekomen informatie, de reproductie en de distributie doelmatig gebruik van beleidsuitgangspunten en (ICT-)hulpmiddelen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	De informatieverzorger achterhaalt tijdig en nauwgezet informatie bij het controleren van inkomende of uitgaande documenten en verwerkt deze, opdat informatie volledig, juist en betrouwbaar is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod			
3.2 werkproces: Beheert informatie en de metadata			
Omschrijving	<p>De informatieverzorger beheert, bewaart en behoudt conform wet- en regelgeving (cultuurhistorische) (fysieke/digitale) informatie. Hij verzorgt en conserveert (preventief) documenten en dossiers. Hij archiveert documenten (controleert op volledigheid, schoont, beveiligt, scant en digitaliseert dossiers) en bewaart ze duurzaam (zet om naar een read only versie), met behulp van relevante hulpmiddelen (zoals een documentair structuurplan of een basisselectiedocument), afhankelijk van beschikbare mogelijkheden en applicaties. Hij beheert de informatie op de website van het archief/de afdeling door informatie voor een collega of een leidinggevende te plaatsen op de website of weer te verwijderen.</p> <p>Tot slot bepaalt hij de eindbestemming van de archiefbescheiden t.b.v. bewaring/vernietiging of vervreemding/overdracht (dan wel bevrozing) met behulp van selectie-instrumenten en doet hij voorstellen aan zijn collega/leidinggevende.</p> <p>Hij stelt een verklaring van vernietiging (/overdracht/overbrenging) op en voert de vernietiging (/overdracht/overbrenging/bevriezing), zo nodig in opdracht en/of in samenwerking met anderen, van archiefbescheiden uit. Hij overlegt met zijn leidinggevende of collega over het beheer van informatie en de metadata en doet hierover voorstellen.</p>		
Gewenst resultaat	<p>Het informatieaanbod en de metadata zijn duurzaam beheerd en bewaard en conform wet- en regelgeving, zodat cultuurhistorische informatie wordt behouden. Documenten en dossiers zijn geconserveerd en materieel verzorgd conform beleidsuitgangspunten en interne procedures. Documenten en dossiers zijn in digitale vorm (records) beschikbaar en duurzaam digitaal opgeslagen. Informatie op de website is tijdig en correct geplaatst en verwijderd. De medewerker heeft relevante voorstellen tot bewaring of vernietiging (dan wel vervreemding/overdracht/bevriezing) verstrekt aan zijn collega/leidinggevende conform richtlijnen en procedures en door gebruik te maken van instrumenten voor selectie en vernietiging. De verklaring van vernietiging (/overdracht/overbrenging) is goed geformuleerd en bevat de juiste informatie.</p> <p>Informatie, metadata en archiefbescheiden zijn volgens procedures verwijderd en vernietigd (dan wel overgedragen, overgebracht of 'bevroren'). Archiefbescheiden zijn vernietigd volgens voorgeschreven procedures. De medewerker heeft met zijn leidinggevende of collega overlegd over het beheer en voorstellen gedaan.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

3.2 werkproces: Beheert informatie en de metadata

Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie uiteenrafelen• Conclusies trekken	De informatieverzorger stelt aan de hand van relevante hulpmiddelen (zoals een documentair structuurplan of een basisselectiedocument) op zorgvuldige wijze vast welke documenten en dossiers omgezet moeten worden naar een read only versie, waarna zij duurzaam digitaal kunnen worden opgeslagen.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van archief –en webbased applicaties• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van materialen en middelen voor materiële verzorging en digitalisering• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van beleidsuitgangspunten, procedures en richtlijnen van de organisatie en relevante wet- en regelgeving• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van materialen en (hulp-)middelen voor het beheren en optimaliseren van een (elektronisch) archief• Kennis van en vaardigheid in het toepassen van selectiemiddelen/-instrumenten (zoals dsp, bsd)• Nederlandse taalvaardigheid
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">• Verandering zoeken en introduceren	De informatieverzorger zoekt naar mogelijkheden voor verbetering van het werkproces en de werkmethoden, zodat informatie optimaal kan worden beheerd en bewaard.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod

3.2 werkproces: Beheert informatie en de metadata

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De informatieverzorgers formuleert op correcte wijze een volledige en juiste verklaring van vernietiging.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De informatieverzorgers past procedures en richtlijnen bij vernietiging van archiefbescheiden en het beheren van informatie en de metadata op nauwkeurige wijze toe.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	De informatieverzorgers beheert en verzorgt informatie op ordelijke, systematische en zorgvuldige wijze, zodat documenten en dossiers vindbaar zijn en goed worden behouden en bewaard.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De informatieverzorgers gebruikt de materialen en (hulp-)middelen voor de materiële verzorging, vernietiging, overdracht en bevestiging (etc.) van archiefbescheiden doelmatig en zorgvuldig.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen	De informatieverzorgers bouwt goede relaties op met collega's van andere organisaties, om te zorgen voor een goede overdracht van de archiefbescheiden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De informatieverzorgers waarschuwt zijn collega of leidinggevende tijdig en proactief indien de actualiteit en inhoud van de webpagina niet optimaal is en overlegt tijdig met hen welke acties moeten worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod**3.3 werkproces: Beheert de ruimte(s)**

Omschrijving	De informatieverzorger beheert, conform wet- en regelgeving, het archiefdepot. Hij controleert de bewaaromstandigheden in het archiefdepot qua klimaat en veiligheid en waarschuwt indien nodig zijn leidinggevende of collega. Hij zoekt archiefbescheiden/dossiers op, bergt ze op en registreert ze in de depotadministratie/inventaris. Hij overlegt met zijn leidinggevende of collega over het beheer van het depot.		
Gewenst resultaat	Het informatieaanbod is duurzaam beheerd en bewaard en conform wet- en regelgeving. Bewaaromstandigheden zijn gecontroleerd. Bescheiden/dossiers zijn correct opgeborgen, opgezocht en geregistreerd in de administratie/inventaris. De medewerker heeft met zijn leidinggevende of collega overlegd, hen tijdig gewaarschuwd en relevante voorstellen gedaan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Oplossingen voor problemen bedenken	De informatieverzorger grijpt tijdig in wanneer zich calamiteiten voordoen en bedenkt vervolgens een (tijdelijke) oplossing alvorens zijn leidinggevende te waarschuwen, zodat archieven niet in gevaar komen.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van en vaardigheid in het gebruik van (archief-) applicatiesKennis van en vaardigheid in het toepassen van beleidsuitgangspunten, procedures en richtlijnen van de organisatie, waaronder bewaaromstandigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Op eigen initiatief handelen	De informatieverzorger neemt direct besluiten wanneer de bewaaromstandigheden in gevaar komen, maar houdt daarbij ook procedures en richtlijnen in de gaten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De informatieverzorger handelt bij het beheren van het archiefdepot nauwkeurig conform procedures en wet- en regelgeving.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De informatieverzorger waarschuwt zijn collega of leidinggevende tijdig en proactief indien bewaaromstandigheden niet optimaal (dreigen te) zijn of en overlegt tijdig met hen welke acties moeten worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De informatieverzorger maakt efficiënt gebruik van het registratiesysteem bij het registreren van de archiefbescheiden/dossiers.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod			
3.4 werkproces: Registreert het informatieaanbod			
Omschrijving	De informatieverzorger registreert gegevens en metadata in registratiesystemen. Hij zoekt gegevens op in het systeem, voert gegevens in, controleert de ingevoerde gegevens, past eventuele fouten aan en vult gegevens aan. Hij zorgt ervoor dat gegevens opgeslagen worden. Hij overlegt met zijn collega of leidinggevende over de beveiliging van de gegevens. Hij haalt gegevens uit het systeem ten behoeve van managementinformatie en draagt de gegevens over aan zijn collega of leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Informatie is correct geregistreerd en gecontroleerd/aangevuld. De gegevens en metadata zijn up-to-date en beveiligd. De medewerker heeft overlegd met zijn collega of leidinggevende. Managementinformatie is geleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	De informatieverzorger controleert nauwkeurig of gegevens goed zijn ingevoerd in het systeem en of gegevens goed zijn geëxporteerd, geïmporteerd of geconverteerd. Hij toetst gegevens en informatie kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid, actualiteit en relevantie.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van en vaardigheid in het gebruik van (archief-) applicaties Kennis van en vaardigheid in het toepassen van beleidsuitgangspunten, procedures en richtlijnen van de organisatie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De informatieverzorger past procedures en richtlijnen bij registratie op nauwkeurige wijze toe, zodat hij geen fouten maakt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	De informatieverzorger achterhaalt nauwkeurig gegevens ten behoeve van het invoeren in het systeem en levering aan zijn collega of leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De informatieverzorger waarschuwt tijdig zijn collega of leidinggevende indien de beveiliging van gegevens niet optimaal is en overlegt tijdig met hem welke acties moeten worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De informatieverzorger gebruikt zijn vaardigheden op het gebied van computergebruik correct en efficiënt om de gegevens op correcte wijze te registreren, te beheren en managementinformatie te leveren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod**3.6 werkproces: Adviseert over documentbeheer**

Omschrijving	De informatieverzorger adviseert (interne) klanten/belanghebbenden over (digitaal) documentbeheer. Hij inventariseert de wensen van de klant, analyseert de situatie bij de klant, instrueert en ondersteunt de klant op het gebied van documentbeheer en denkt actief mee over oplossingen ten aanzien van problemen bij documentbeheer.		
Gewenst resultaat	De situatie bij de klant en de klantwensen zijn geïnventariseerd en geanalyseerd. Klanten zijn juist, volledig en tijdig geïnformeerd en geadviseerd over het (digitale) documentbeheer. Klanten zijn ondersteund bij het (digitale) documentbeheer en bij problemen daarmee.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Oplossingen voor problemen bedenken	De informatieverzorger denkt actief mee met de klant over oplossingen bij problemen met documentbeheer.	<ul style="list-style-type: none">Engelse taalvaardigheidKennis van achtergronden van mensenKennis van documentbeheerKennis van en vaardigheid in het gebruik en de toepassing van (digitale) (hulp-)middelen, (digitale) bronnen en toegangenKennis van en vaardigheid in het gebruik van (archief-) applicatiesNederlandse taalvaardigheidZo nodige domeinkennis van het vakgebied van de klant/de organisatie
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">Adviseren	De informatieverzorger adviseert de klant zo volledig mogelijk en goed onderbouwd over de verschillende mogelijkheden bij documentbeheer, uitgaande van diens situatie en wensen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Verandering zoeken en introduceren	De informatieverzorger introduceert nieuwe ideeën voor documentbeheer bij de (interne) klant/ belanghebbende, zodat deze zijn informatie zo optimaal mogelijk kan beheren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheert het informatieaanbod				
3.6 werkproces: Adviseert over documentbeheer				
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De informatieverzorgder stemt zijn advies qua vorm, taal en inhoud af op de voorkennis en belevingswereld van de klant en formuleert correct volgens de regels van spelling en grammatica.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De informatieverzorgder houdt bij de advisering rekening met de specifieke achtergrond van de klanten, zodat hij zijn communicatie op de klant kan afstemmen.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De informatieverzorgder inventariseert vooraf actief de situatie en wensen van de belanghebbende om vervolgens op basis daarvan een zo'n passend mogelijke ondersteuning te kunnen bieden bij documentbeheer en informeert tussentijds en achteraf bij de klant of deze tevreden is met de (kwaliteit van de) advisering, zodat hij indien nodig de advisering kan bijstellen.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Enthousiasme uitstralen 	De informatieverzorgder presenteert zich bij de advisering van de klant op duidelijke, enthousiaste, deskundige en correcte wijze, zodat de klant de advisering als positief waardeert.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	De informatieverzorgder is bereid om op vakkundige wijze de nieuwste ontwikkelingen in zijn advies over te dragen, zodat de klant de keuze heeft uit meerdere mogelijkheden bij documentbeheer.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk

Proces-competentie-matrix Informatieverzorger

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Ontsluit het informatieaanbod formeel					x							x	x	x					x	x
4.2	Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen					x					x		x	x					x	x	
4.3	Adviseert over documentontsluiting			x						x	x	x		x		x			x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Informatieverzorger

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk			
4.1 werkproces: Ontsluit het informatieaanbod formeel			
Omschrijving	De i nformatieverzorger ontsluit het informatieaanbod formeel en ordent het, conform procedures en richtlijnen. Dit doet hij door informatie, documenten of objecten te analyseren, daarna de kenmerken voor formele toegankelijkheid te bepalen en in te voeren (dan wel context- en procesinformatie vast te leggen) en de archiefbescheiden zo nodig te ordenen. Tijdens de werkzaamheden en achteraf controleert hij zijn werk en zoekt hij aanvullende of ontbrekende informatie op. Hij doet zo nodig voorstellen aan zijn collega voor het aanpassen van de structuren.		
Gewenst resultaat	Informatie is formeel ontsloten volgens (internationale/nationale/eigen) regels en/of standaarden. Informatie is juist weergegeven en doorzoekbaar. Verbetervoorstellen voor toegankelijkheid aan zijn collega zijn gedaan. De vindbaarheid is gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie uiteenrafelen 	De i nformatieverzorger a nalyseert de gegevens van de te ontsluiten informatie (/documenten) nauwkeurig en bepaalt nauwkeurig welke kenmerken formeel ontsloten moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Engelse taalvaardigheid • Kennis van en vaardigheid in het toepassen van naslagwerken voor formele ontsluiting en ordeningsprincipes • Kennis van en vaardigheid in het toepassen van regels/standaarden/procedures voor formele ontsluiting • Nederlandse taalvaardigheid • Vaardigheid in het gebruik van applicaties voor ontsluiting
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De i nformatieverzorger g ebruikt de procedures en richtlijnen voor formele ontsluiting die in de organisatie worden gebruikt nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken 	De i nformatieverzorger c ontroleert nauwgezet en volgens procedures of hij informatie goed heeft beschreven en ingevoerd, zodat hij de vindbaarheid waarborgt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk			
4.1 werkproces: Ontsluit het informatieaanbod formeel			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De informatieverzorgers gebruiken de naslagwerken die benodigd zijn bij het formeel ontsluiten doeltreffend.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	De informatieverzorgers achterhaalt aanvullende informatie nauwkeurig, indien informatie ontbreekt bij het formeel ontsluiten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De informatieverzorgers doet proactief voorstellen aan zijn collega voor het actualiseren van de structuur, zodat hij de vindbaarheid waarborgt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk**4.2 werkproces: Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen**

Omschrijving	De informatieverzorger ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk. Dit doet hij door informatie, documenten of objecten te analyseren, daarna de belangrijkste onderwerpen van de informatie te bepalen en deze te vertalen naar de betreffende classificaties of woordsystemen of deze samen te vatten en in te voeren (zoals informatie samenvatten) en archiefbescheiden zo nodig te ordenen. Tijdens de werkzaamheden en achteraf controleert hij zijn werk, zoekt hij aanvullende of ontbrekende informatie op en doet hij zo nodig aanpassingen. Hij signaleert een klantvraag en vertaalt de klantvraag naar de bestaande structuren of doet zo nodig voorstellen aan de archivaris voor het aanpassen van de structuren.		
Gewenst resultaat	Informatie is inhoudelijk ontsloten met behulp van (internationale/nationale/eigen) woordsystemen en/of classificaties. De inhoud van de informatie (documenten, objecten) is kort samengevat zodat derden weten waar de informatie over gaat. De inhoud van de informatie is juist en zo specifiek mogelijk weergegeven. Verbetervoorstellen voor toegankelijkheid aan zijn collega zijn gedaan. De vindbaarheid van informatie is gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie uiteenrafelen	De informatieverzorger haalt uit een hoeveelheid van gegevens de belangrijkste informatie, zodat hij de inhoud van informatie nauwkeurig en juist kan samenvatten of in trefwoorden kan weergeven.	<ul style="list-style-type: none">Engelse taalvaardigheidKennis van en vaardigheid in het toepassen van naslagwerken voor inhoudelijke ontsluiting en ordeningsprincipesKennis van en vaardigheid in het toepassen van woordsystemen/classificatiesNederlandse taalvaardigheidVaardigheid in het gebruik van applicaties voor ontsluitingVaardigheid in het samenvatten van informatie
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporterenStructuur aanbrengen	De informatieverzorger hanteert bij de inhoudelijke ontsluiting de regels voor spelling en grammatica correct en in kernachtig geformuleerde zinnen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk**4.2 werkproces: Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	De informatieverzorgers gebruiken de procedures en richtlijnen voor inhoudelijke ontsluiting die in de organisatie worden gebruikt nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken	De informatieverzorgers controleren nauwgezet en volgens procedures of de informatie goed is beschreven en ingevoerd, zodat de vindbaarheid wordt waarborgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De informatieverzorgers gebruiken de naslagwerken die nodig zijn bij het inhoudelijk ontsluiten doeltreffend.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De informatieverzorgers moeten proactief voorstellen aan hun collega voor actualiseren van de structuur, zodat de vindbaarheid wordt waarborgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk**4.3 werkproces: Adviseert over documentontsluiting**

Omschrijving	De informatieverzorger adviseert (interne) klanten/belanghebbenden over (digitale) documentontsluiting. Hij inventariseert de wensen van de klant, analyseert de situatie bij de klant, instrueert en ondersteunt de klant op het gebied van documentontsluiting en denkt actief mee over oplossingen ten aanzien van problemen bij documentontsluiting.		
Gewenst resultaat	De situatie bij de klant en de klantwensen zijn geïnventariseerd en geanalyseerd. Klanten zijn juist, volledig en tijdig geïnformeerd en geadviseerd over documentontsluiting. Klanten zijn ondersteund bij de documentontsluiting en bij problemen daarmee.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Oplossingen voor problemen bedenken	De informatieverzorger denkt actief mee met de klant over oplossingen bij problemen met documentontsluiting.	<ul style="list-style-type: none">Engelse taalvaardigheidKennis van achtergronden van mensenKennis van documentontsluitingKennis van en vaardigheid in het gebruik en de toepassing van (digitale) (hulp-)middelen, (digitale) bronnen en toegangenKennis van en vaardigheid in het gebruik van (archief-) applicatiesNederlandse taalvaardigheidZo nodige domeinkennis van het vakgebied van de klant/de organisatie
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">Adviseren	De informatieverzorger adviseert de klant zo volledig mogelijk en goed onderbouwd over de verschillende mogelijkheden bij documentontsluiting, uitgaande van diens situatie en wensen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Verandering zoeken en introduceren	De informatieverzorger introduceert nieuwe ideeën voor documentontsluiting bij de (interne) klant/ belanghebbende, zodat deze zijn informatie zo optimaal mogelijk kan ontsluiten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	De informatieverzorger stemt zijn advies qua vorm, taal en inhoud af op de voorkennis en beleavingswereld van de klant en formuleert correct volgens de regels van spelling en grammatica.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Maakt het informatieaanbod toegankelijk**4.3 werkproces: Adviseert over documentontsluiting**

Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none">• Met diversiteit (tussen mensen) omgaan	De informatieverzorger houdt bij de advisering rekening met de specifieke achtergrond van de klanten, zodat hij zijn communicatie op de klant kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De informatieverzorger inventariseert vooraf actief de situatie en wensen van de belanghebbende om vervolgens op basis daarvan een zo'n passend mogelijke ondersteuning te kunnen bieden bij documentontsluiting en informeert tussentijds en achteraf bij de klant of deze tevreden is met de (kwaliteit van de) advisering, zodat hij indien nodig de advisering kan bijstellen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen	De informatieverzorger presenteert zich bij de advisering van de klant op duidelijke, enthousiaste, deskundige en correcte wijze, zodat de klant de advisering als positief waardeert.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	De informatieverzorger is bereid om op vakkundige wijze de nieuwste ontwikkelingen in zijn advies over te dragen, zodat de klant de keuze heeft uit meerdere mogelijkheden bij documentontsluiting.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Medewerker informatiebeheer*
- *Medewerker informatiebemiddeling*
- *Medewerker informatieontsluiting*
- *Medewerker presentatie en promotie*
- *Medewerker informatiebeheer*
- *Medewerker informatiebemiddeling*
- *Medewerker informatieontsluiting*
- *Medewerker presentatie en promotie*
- *Medewerker informatiebeheer*
- *Medewerker informatiebemiddeling*
- *Medewerker informatieontsluiting*
- *Medewerker presentatie en promotie*

3.1 Nadere specificatie Medewerker informatiebeheer

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker informatiebeheer

Proces-competentie-matrix Medewerker informatiebeheer

		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak	Werkproces																									
Kerntaak 3: Beheert het informatieaanbod																										
	3.1	Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging					X							X	X	X				X		X				
	3.2	Beheert informatie en de metadata					X							X		X				X	X					
	3.3	Beheert de ruimte(s)	X				X						X		X						X					
	3.4	Registreert het informatieaanbod					X						X		X	X					X					
	3.5	Verzorgt de acquisitie																								

3.2 Nadere specificatie Medewerker informatiebemiddeling

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker informatiebemiddeling

Proces-competentie-matrix Medewerker informatiebemiddeling

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 1: Bemiddelt tussen klant en informatie																										
	1.1	Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over	x			x				x	x		x	x	x				x		x	x				
	1.2	Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie	x		x		x		x	x	x	x							x			x				
	1.3	Administreert gegevens bij de informatiebe middeling					x	x				x	x	x					x		x		x			

3.3 Nadere specificatie Medewerker informatieontsluiting

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker informatieontsluiting

Proces-competentie-matrix Medewerker informatieontsluiting

		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omggaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak	Werkproces																									
Kerntaak 4: Maakt het informatieaanbod toegankelijk																										
	4.1	Ontsluit het informatieaanbod formeel				X						X	X	X					X	X						
	4.2	Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen				X					X		X						X	X						
	4.3	Adviseert over documentontsluiting																								

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid.
Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

3.4 Nadere specificatie Medewerker presentatie en promotie

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker presentatie en promotie

Proces-competentie-matrix Medewerker presentatie en promotie

Kerntaak	Werkproces	Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 2: Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod																											
	2.1	Verzorgt de (publieks-)ruimte				x						x	x			x			x								
	2.2	Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/het archief				x					x		x		x	x			x	x							
	2.3	Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de	x				x		x			x		x				x	x								

3.5 Nadere specificatie Medewerker informatiebeheer

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker informatiebeheer

Proces-competentie-matrix Medewerker informatiebeheer

Kerntaak	Werkproces	Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Kerntaak 3: Beheert het informatieaanbod																												
	3.1	Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging					X							X	X	X				X		X						
	3.2	Beheert informatie en de metadata	X				X							X			X			X	X							
	3.3	Beheert de ruimte(s)	X				X						X		X						X							
	3.4	Registreert het informatieaanbod					X						X		X	X					X							
	3.5	Verzorgt de acquisitie	X				X								X	X					X						X	

3.6 Nadere specificatie Medewerker informatiebemiddeling

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker informatiebemiddeling

Proces-competentie-matrix Medewerker informatiebemiddeling

Kerntaak	Werkproces	Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Kerntaak 1: Bemiddelt tussen klant en informatie																											
	1.1	Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over	x			x				x	x		x	x	x				x		x	x					
	1.2	Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie	x		x		x		x	x	x	x							x			x					
	1.3	Administreert gegevens bij de informatiebe middeling					x	x				x	x	x					x		x		x				

	1.4	Coördineert dagelijkse werkzaamhed en m.b.t. klantprocesse n	x	x			x		x			x							x	x	x							x
--	-----	---	---	---	--	--	---	--	---	--	--	---	--	--	--	--	--	--	---	---	---	--	--	--	--	--	--	---

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

3.7 Nadere specificatie Medewerker informatieontsluiting

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker informatieontsluiting

Proces-competentie-matrix Medewerker informatieontsluiting

		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omggaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak	Werkproces																									
Kerntaak 4: Maakt het informatieaanbod toegankelijk																										
	4.1	Ontsluit het informatieaanbod formeel				X						X	X	X					X	X						
	4.2	Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen				X					X		X						X	X						
	4.3	Adviseert over documentontsluiting																								

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid.
Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

3.8 Nadere specificatie Medewerker presentatie en promotie

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker presentatie en promotie

Proces-competentie-matrix Medewerker presentatie en promotie

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 2: Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod																										
	2.1	Verzorgt de (publieks-)ruimte																								
	2.2	Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/het archief				x					x		x		x				x	x						
	2.3	Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de	x				x		x			x		x					x	x						

3.9 Nadere specificatie Medewerker informatiebeheer

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker informatiebeheer

Proces-competentie-matrix Medewerker informatiebeheer

Kerntaak	Werkproces	Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Kerntaak 2: Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod																											
	2.1	Verzorgt de (publieks-)ruimte				X						X	X			X			X								
	2.2	Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/het archief																									
	2.3	Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de																									

[illegible]

	3.6	Adviseert over documentbe- heer			x						x	x	x		x		x			x			x				
--	-----	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	---	---	--	---	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	--	--

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

3.10 Nadere specificatie Medewerker informatiebemiddeling

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker informatiebemiddeling

Proces-competentie-matrix Medewerker informatiebemiddeling

Kerntaak	Werkproces	Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Kerntaak 1: Bemiddelt tussen klant en informatie																											
	1.1	Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt danwel draagt de gezochte informatie aan de klant over	x			x				x	x		x	x	x				x		x	x					
	1.2	Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie	x		x		x		x	x	x	x							x			x					
	1.3	Administreert gegevens bij de informatiebe middeling					x	x				x	x	x					x		x		x				

3.11 Nadere specificatie Medewerker informatieontsluiting

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker informatieontsluiting

Proces-competentie-matrix Medewerker informatieontsluiting

Kerntaak	Werkproces	Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omggaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Kerntaak 4: Maakt het informatieaanbod toegankelijk																												
	4.1	Ontsluit het informatieaanbod formeel				X							X	X	X					X	X							
	4.2	Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen				X					X		X	X						X	X							
	4.3	Adviseert over documentontsluiting			X					X	X	X		X		X			X			X						

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid.
Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

3.12 Nadere specificatie Medewerker presentatie en promotie

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker presentatie en promotie

Proces-competentie-matrix Medewerker presentatie en promotie

Kerntaak	Werkproces	Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Kerntaak 2: Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod																											
	2.1	Verzorgt de (publieks-)ruimte				X						X	X			X			X								
	2.2	Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/het archief																									
	2.3	Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de																									

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening is eenmaal voorgelegd aan de Adviescommissie Bestuur Informatiedienstverlening (ACB IDV - een permanent bestuursadviesorgaan van ECABO) bestaande uit vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven en vertegenwoordigers uit het onderwijs, namelijk 21 september 2007. Daarna zijn in de vergadering van 12 september 2008, gevolgd door een laatste consultatieronde per e-mail, de niveaus voor rekenen en wiskunde bepaald.

Op 14 oktober 2008 is het dossier 2009-2010 besproken en voorzien van een positief advies in de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO. De Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO bestaat uit twee vertegenwoordigers vanuit de werkgevers, twee vanuit werknemersorganisaties, een vertegenwoordiger vanuit het particuliere onderwijs, drie vanuit het reguliere beroepsonderwijs (afgevaardigd vanuit de MBO Raad), en twee adviserende leden, waarvan een vanuit het vmbo en een vanuit het hbo.

Middels de achterban - formeel vertegenwoordigd in de ACB IDV en de Paritaire commissie - zal de actualiteit van het dossier structureel en voortdurend worden gemonitord.

2.2 Verwantschap

Voor het opstellen van het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening is gebruik gemaakt van de beroepscompetentieprofielen Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum, Bibliotheekmedewerker en Informatieverzorger.

Uit een vergelijking tussen deze drie beroepscompetentieprofielen bleek dat deze onderlinge verwantschap vertonen op het niveau van kerntaken en competenties. De beroepscompetentieprofielen zijn uniek ten opzichte van andere beroepscompetentieprofielen.

De kerntaken van deze beroepscompetentieprofielen zijn:

Nr.	Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum	Bibliotheekmedewerker	Informatieverzorger
1	Organiseert en beheert het informatieaanbod	Verzorgt het inlichtingenwerk en het klantencontact	Organiseert en beheert het informatieaanbod
2	Verzorgt het inlichtingenwerk	Verzorgt presentaties en promotieactiviteiten	Maakt het informatieaanbod toegankelijk
3	Verzorgt presentaties en promotieactiviteiten	Organiseert en beheert het informatieaanbod	Verzorgt het inlichtingenwerk en klantencontact
4	-	Maakt het informatieaanbod toegankelijk	Verzorgt presentaties

De ACB IDV onderschrijft het belang van onderwijsdeelnemers, bedrijfsleven en maatschappij bij breed gekwalificeerde en daardoor weerbare, wendbare en flexibele beginnende beroepsbeoefenaars. Door de ACB IDV is daarom in 2003 besloten om voor de drie voorliggende beroepscompetentieprofielen één duurzaam kwalificatiedossier te construeren. De beschrijving ervan leidt tot een door en voor alle betrokken partijen erkend resp. herkenbaar en betekenisvol, samenhangend geheel van competenties.

Een landelijke projectgroep kwalificatiestructuur heeft in september 2003 een vergelijking gemaakt tussen voorgenomen kwalificatiedossiers van de landelijke kenniscentra. Uit deze vergelijking kwam naar voren dat het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening (2005-2006) uniek is.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Voor het ontwikkelen van het kwalificatiedossier 'oude stijl' (versie 2005-2006) is gebruik gemaakt van de onderliggende beroepscompetentieprofielen Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum, Bibliotheekmedewerker en Informatieverzorger. Alle kerntaken, kernopgaven, competenties en succescriteria uit de beroepscompetentieprofielen zijn onderling vergeleken. Er is met name gekeken naar methodische overeenkomsten in kernprocessen, bijvoorbeeld Selectie voor opname of vernietiging. Uit de vergelijking kwam al snel naar voren dat de verwantschap erg groot was. De conclusie was dat er een kerndeel met competenties kon worden geformuleerd waarin de methodische overeenkomsten tot uitdrukking komen en differentiaties waarin vakspecifieke verschillen tot uitdrukking komen. De competenties uit de beroepscompetentieprofielen zijn grotendeels overgenomen in het kwalificatiedossier versie 2005-2006. Dezelfde of nagenoeg dezelfde competenties en kernopgaven zijn samengevoegd. Bij kleine verschillen is gekozen voor de beste beschrijving. Ten behoeve van de differentiaties waren, in overleg met experts, extra competenties opgenomen, maar deze hadden elk een directe relatie met de kerntaken uit het kerndeel. Ook is er in expertmeetings in 2004 gekeken naar wat er wordt verwacht van een beginnend beroepsbeoefenaar.

Bij het omzetten van het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening versie 2005-2006 naar het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening 'verbeterd format' is gebruik gemaakt van de hierboven beschreven vertaalslag. De inhoud van het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening versie 2005-2006 is dan ook overgenomen. In het dossier 'verbeterd format' hebben de volgende belangrijkste wijzigingen plaats gevonden:

1. kern versus uitstroom: het dossier 'verbeterd format' bestaat niet meer uit een kerndeel met drie uitstromen, maar uit drie uitstromen an sich die onderlinge verwantschap vertonen. Deze zijn gelijknamig aan de drie beroepscompetentieprofielen.
2. kerntaakbenamingen: in het dossier 'verbeterd format' is wegens ontwikkelingen in het veld gekozen voor twee nieuwe kerntaakbenamingen. In onderstaand schema wordt het verschil tussen oud en nieuw aangegeven

Nr.	Oude kerntaken	Nieuwe kerntaken
1	Verzorgt het inlichtingenwerk en klantencontact	Bemiddelt tussen klant en informatie
2	Verzorgt presentatie- en promotieactiviteiten	Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod
3	Beheert het informatieaanbod	Beheert het informatieaanbod
4	Maakt het informatieaanbod toegankelijk	Maakt het informatieaanbod toegankelijk

3. werkprocessen: in het 'verbeterd format' zijn wat betreft de uitstroom Informatieverzorger bij kerntaak 2 werkprocessen vervallen in vergelijking met het oude format. Uit een in 2005 gehouden arbeidsmarktonderzoek bleek dat deze kerntaak voor wat betreft deze onderdelen slecht werd herkend in de branche.
4. leiding geven: de benaming 'leiding geven' voor de uitstroom Bibliotheekmedewerker uit het oude format is op advies van de ACB IDV en de experts veranderd in coördineren van werkzaamheden ten aanzien van kerntaak 1 en 2. Zij geven aan dat het gaat om coördineren van werkzaamheden ten aanzien van klantprocessen en operationele werkzaamheden, waarbij de bibliotheekmedewerker meer een meewerkend voorman is en geen leidinggevende. De werkprocessen zijn vervolgens afgestemd aan het referentiemodel van het Coördinatiepunt voor ondernemen, managen en leiding geven.
5. certificeerbare eenheden: de leden van de ACB IDV hebben in de vergadering van 22 september 2006 aangegeven dat de vier kerntaken ieder voor zich als betekenisvolle eenheden op de arbeidsmarkt worden herkend. Elke kerntaak is arbeidsmarktrelevant.

Er is door ECABO een document gemaakt waarin de vertaling van het oude naar het nieuwe dossier precies wordt weergegeven. Dit document is op te vragen via de website van ECABO: www.ecabo.nl

De leden van de ACB IDV hebben op 16 juni 2006 besloten experts uit het bedrijfsleven aan te wijzen die ECABO zouden kunnen adviseren over een meer op het beroep toegesneden formulering van de werkprocessen. Op 20 juli 2006 heeft ECABO daarom samen met de afgevaardigde experts gekeken naar de kerntaken en werkprocessen, en mogelijke overlappingen, geneste werkprocessen en in het bijzonder het werkproces leiding geven (uitstroom Bibliotheekmedewerker). Hierbij is ook gekeken naar het commentaar van het Coördinatiepunt van 8 mei 2006 en van 14 juni 2006. Voor een volledig verslag van de expertmeeting wordt verwezen naar het verslag. Naar

aanleiding van de expertmeeting is het kwalificatiedossier aangepast. In de bijeenkomst van 20 juni en al tijdens eerdere contacten van ECABO met de onderwijsinstututen die naar aanleiding van de experimenteerregeling ervaring hebben opgedaan met het profiel 2005-2006, zijn een aantal discussiepunten en inhoudelijke opmerkingen/aanbevelingen naar voren gekomen. Deze punten zijn meegenomen en uitgewerkt. De discussiepunten en vervolgstappen staan genoemd onder paragraaf 2.4 Discussiepunten.

2.4 Discussiepunten

In het dossier is er een spanningsveld tussen de werkprocessen in het brede kwalificatieprofiel en de taken die worden uitgevoerd op specifiek functieniveau in bepaalde gevallen, met name de taken die de medewerker op mbo-niveau kan uitvoeren. In dergelijke instanties (zoals wetenschappelijke bibliotheken) wordt vakinhoudelijke kennis verwacht en daarom vaak een hbo- of universitaire opleiding. Dit werd door de experts in de expertmeeting van 20 juli 2006, maar ook al in eerdere expertmeetings, aangegeven. De conclusie was dat in die betreffende gevallen de term “volgens richtlijnen” aan het werkproces is toegevoegd (werkproces 3.1 en 4.2). Met betrekking tot het coördinerende werkzaamheden van de Bibliotheekmedewerker wordt geconcludeerd dat sommigen inderdaad werkzaamheden coördineren, maar dat men niet per definitie na de opleiding een coördinerende functie krijgt. Over het adviseren van klanten/belanghebbenden omtrent documentbeheer en –ontsluiting door de Informatieverzorger (werkproces 3.6 en 4.3) wordt geconstateerd dat de Informatieverzorger dit alleen op operationeel niveau doet. Een ander discussiepunt was het taalniveau Engels op B1, dat in sommige functies, namelijk die van de documentaire informatieverzorger bij de gemeentelijke overheid, niet op B1-niveau wordt uitgeoefend, volgens een lid van de ACB IDV. De conclusie is dat voor het brede werkveld waarvoor het dossier opleidt, Engels op B1 niveau wordt vereist. De Engelse taal is verplicht gesteld in dit dossier, omdat de medewerker informatiedienstverlening vaak met de Engelse taal in aanraking komt, bijvoorbeeld bij het gebruik van informatiesystemen, internet en ICT in het algemeen. De Engelse taal wordt ook vereist bij doorstroom naar de IDM-opleidingen. Deze hbo-opleidingen bevatten zeer veel ICT-aspecten.

Reken- en wiskundeniveaus

Er is een breed gedeelde zorg over de rekenvaardigheden van diverse groepen leerlingen, studenten en beroepsbeoefenaars. Om de beheersing van de basisvaardigheden op dit gebied transparant en meetbaar te maken is er een raamwerk rekenen/wiskunde ontwikkeld. Het ministerie van OCW heeft formeel bepaald dat het raamwerk de basis wordt voor het vaststellen van de niveaus rekenen/wiskunde voor het mbo.

In 2008 heeft ECABO met behulp van het raamwerk gewerkt aan het in kaart brengen van het voor het beroep vereiste minimale niveau van rekenen en wiskunde. Hierbij blijkt het raamwerk werkbaar om de relatie te leggen tussen de beroepsuitoefening en de gewenste rekenvaardigheid (met name doordat het raamwerk praktische voorbeelden geeft), maar tegelijkertijd biedt het geen eenduidig antwoord op de precieze duiding van het niveau. Interpretatieverschillen in het aangeven van het niveau binnen zekere marges is niet uit te sluiten. Ook vormt de conceptstatus van het raamwerk onderwerp van discussie bij de raadpleging van sociale partners. Zij geven aan dat de op dit moment nog beperkte toepassing van het raamwerk in de praktijk hen weinig aanknopingspunten biedt om tot een goed oordeel over de voorgestelde niveaus te komen.

Ondanks genoemde discussiepunten zijn in alle ECABO-dossiers niveaus voor rekenen en wiskunde opgenomen. Deze niveaus zijn afgestemd met Adviescommissies bestuur dan wel Sectiebesturen en voorgelegd in de Paritaire commissie. ECABO gaat 2009 gebruiken om het analysekader zoals vastgesteld in het raamwerk in de praktijk te toetsen. Mogelijk dat de resultaten van deze toetsing van invloed zijn op de nog te bepalen niveaus voor de dossiers 2010-2011.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Categorie 3: wijzigingen

In dit dossier zijn de volgende wijzigingen aangebracht:

Deel B: aangepast paragraaf 2.5 Trends en innovaties.

De volgende fouten zijn aangepast in het Word-document:

Proces-competentiematrix in deel B (paragraaf 6.3):

- 2.5 Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. presentatie en promotie: kruisje J is niet aangekruist, dit is alsnog gedaan
- 3.6 Adviseert over documentbeheer: kruisje Y is per abuis aangekruist, deze is weg gehaald
- p. 77 Bibliotheekmedewerker i.p.v. Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum

De tabellen rekenen en wiskunde in deel B, paragraaf 4.1, 4.2 en 4.3 zijn toegevoegd.

Deel D: aangepast zijn de paragrafen 2.1, 2.3 en 2.4, toegevoegd is paragraaf 2.5.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Activiteiten t.b.v. onderhoud kwalificatie-structuur	<p>Als kenniscentrum vervult ECABO een brugfunctie tussen het beroepsonderwijs en het bedrijfsleven. Een van de primaire taken van ECABO is de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur. Hiervoor verzamelen adviseurs van ECABO actief en continu actuele informatie over de sectoren in de ESB&I sector. Daarbij is het opbouwen en onderhouden van contacten met en het creëren van draagvlak bij de belangrijkste stakeholders (uit onderwijs en bedrijfsleven) van cruciaal belang.</p> <p>Het in kaart brengen van de ontwikkelingen ten behoeve van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur ESB&I geschiedt onder andere door arbeidsmarktonderzoek, het produceren van sectorschetsen, netwerkonderhoud, communicatie via digitale platforms, vergelijken van reguliere en niet reguliere opleidingen en Kenniskringen Btg ESB&I.</p> <p>Op basis van informatie die voortkomt uit de geschetste activiteiten kan besloten worden om een (of meerdere) kwalificatiedossier(s) opnieuw te bekijken, dan wel te komen tot ontwikkeling van nieuwe of bijgestelde beroepscompetentieprofielen en kwalificatiedossiers c.q. uitstromen (diploma's). In de verschillende bestuurslagen van ECABO worden hierover besluiten genomen.</p> <p>De Paritaire commissie van ECABO heeft, gezien de werkwijze van ECABO ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur, besloten om geen termijnen vast te stellen waarop de kwalificatiedossiers opnieuw bekeken worden.</p> <p>Indien er aanleiding is, op basis van eigen onderzoek, dan wel naar aanleiding van signalen van buiten, voor wijzigingen in de kwalificatiestructuur van ECABO zal de Paritaire commissie de kwalificatiedossiers agenderen en in ieder geval kijken naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de herkenbaarheid van de kwalificatiedossiers op de arbeidsmarkt; - de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers in de onderwijs- en examenpraktijk; 	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	

	<p>- de transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit van de kwalificatiedossiers. van de kwalificatiedossiers.</p> <p>Vanzelfsprekend zal ECABO aandacht besteden aan alle relevante onderwerpen die door (leden van) de Paritaire commissie worden aangedragen.</p> <p><i>Continue kwaliteitsverbeteringen</i></p> <p>Gedurende de experimenteerperiode blijft gewerkt worden aan mogelijk noodzakelijke aanscherping met betrekking tot de structuur van het dossier, tekstuele verbeteringen en, specifiek, de kolom vakkennis en vaardigheden. Het (nog verder) verbeteren van de herkenbaarheid, transparantie maar zeker ook de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers staat hierbij voorop.</p>		
Monitoren van de werking van de ECABO dossiers	<p>Gedurende de experimenteerperiode volgt ECABO actief het werken van de kwalificatiedossiers als informatie- en communicatiemiddel voor de gebruikers. De verlengde experimenteerperiode wordt benut om op basis van ervaringen van de gebruikers over een wat langere termijn gemotiveerd te besluiten tot (eventuele) verdergaande kwaliteitsslagen in de dossiers. Zijn verdergaande aanpassingen noodzakelijk dan worden deze aangebracht vóór de integrale invoering van de LKS in verbeterd format.</p> <p>Met ingang van het schooljaar 2007-2008 lopen hiervoor onder andere de volgende initiatieven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - onderzoek, in opdracht van de Paritaire commissie, naar de werking van de competentiegerichtte kwalificatiedossiers in het licht van de informatie- en communicatiewaarde ervan voor gebruikers; - onderzoek naar regionale inkleuring van onderwijsprogramma's op basis van de kwalificatiedossiers; - Er zijn projecten uitgezet waarbij het beoordelen in de BPV centraal staat. Onderwijs en bedrijven communiceren hierover op basis van dossiers en afgeleide producten. - Door middel van vragenlijsten worden de experimenteerclusters en de kenniskringen bevraagd voor het verkrijgen van informatie over 'het werken' van de kwalificatiedossiers. - ECABO werkt nauw samen met de Stichting Praktijkleren en zal daarbij structureel gegevens verzamelen over de informatiewaarde van de kwalificatiedossiers. 	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Gedurende de experimenteerperiode
Doorstroom mbo-hbo	Voor de toelating naar het hbo wordt in de eerste plaats verwezen naar de wettelijke doorstroomrechten, zoals opgenomen in de paragrafen 2.2 en 2.4. In de huidige situatie heeft iedereen die in het bezit is van een mbo-diploma op niveau 4, het recht om door te stromen naar elke hbo-opleiding. Wel wordt bij de overheid	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Voor indiening schooljaar 2009-2010

	<p>nagedacht over het herformuleren van de toelatingsregeling in het geval van een niet-sectorale doorstroom van mbo naar hbo.</p> <p>Een deel van de gediplomeerden op niveau 4 stroomt door naar het hbo. ECABO kent als doelstellingen de optimalisering van de aansluiting mbo-hbo en de bevordering van het doorleren. Deze verantwoordelijkheid komt in ieder geval tot uitdrukking in het geven van voorlichting aan de Landelijke Opleidingsoverleggen in het hbo over de veranderingen in de kwalificatiestructuur mbo. Daarnaast spant ECABO zich in voor zaken zoals de programmatische aansluiting, de optimalisering van mbo-hbo studietrajecten, de positionering van Associate degrees (Ad's) en het aantrekkelijker maken van doorleren voor mbo-gediplomeerden.</p> <p>Met het hbo (het Landelijk Opleidingsoverleg Informatiedienstverlening- en Management en het Hogeschool Management Documentaire Informatievoorziening) zijn contacten via de Adviescommissie Bestuur Informatiedienstverlening. In mei 2007 is het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening volgens het verbeterd format goedgekeurd door het ministerie. Het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening in het huidige format is per post en tijdens een overleg aangeboden aan het LOO IDM op 3 april 2007. De leden van het LOO IDM constateerden verwantschap tussen het kwalificatiedossier en de vernieuwde IDM-competenties. Leerlingen kunnen zeer goed doorstromen van de mbo-opleiding Medewerker informatiedienstverlening naar hbo Informatiedienstverlening- en Management en ook naar de Associate degree Junior informatiespecialist. Studieduurverkortung is zeer goed mogelijk en wordt per geval bekeken. Omdat er weinig studenten zijn (zowel aan mbo- als aan hbo-kant) en omdat het hbo-profiel wordt herzien, is er momenteel in het LOO IDM geen behoefte aan verdere vergelijking. Bovendien wordt het IDM-profiel op elke hbo-instelling anders ingevuld en zijn er instellingen die bezig zijn met herziening van hun opleiding.</p> <p>Met het diploma Medewerker informatiedienstverlening is het wettelijk mogelijk om door te studeren in het hbo zonder aanvullende eisen. Op basis van een inhoudelijke verwantschap ligt evenwel de doorstroom voor de hand naar de volgende hbo-opleidingen: Informatie-dienstverlening en -management (waaronder Human Information Design and Strategy) Hogeschool Management Documentaire Informatievoorziening Media, Information en Communication</p>		
--	---	--	--

	<p>Informatiemanagement</p> <p>Aan de HMDI en aan Saxion Hogescholen is een Ad toegewezen als onderdeel van de bachelor Hoger Management Documentaire Informatievoorziening respectievelijk Informatiedienstverlening en management. ECABO is op basis van haar expertise betrokken bij de realisatie en positionering van de Ad binnen de beroepskolom. Het streven is verder gericht op de verankering van de Ad in het hbo door de hogescholen maximaal te ondersteunen bij de verzorging van de Ad-pilots. De Ad is vooral interessant voor mbo'ers die na het behalen van hun diploma opzien tegen een nieuwe vierjarige opleiding en met de Ad de mogelijkheid hebben in twee jaar een arbeidsmarktrelevant diploma te behalen. Meer en actuele informatie over de Ad voor dit kwalificatiedossier staat op http://www.ecabo.nl/.</p> <p>Om zicht te krijgen op de inhoudelijke verwantschap van deze mbo-kwalificatie met de genoemde hbo-opleidingen is een vergelijking gemaakt tussen de opleidingsprofielen van deze opleidingen en het kwalificatieprofiel. ECABO is in het bezit van het actuele opleidingsprofiel van veel hbo-opleidingen, dat op ons verzoek ter beschikking is gesteld. Aangezien de hbo-opleidingsprofielen slechts globaal beschreven zijn is en het bachelorniveau van de opleiding weergegeven, kan de vergelijking slechts leiden tot een oordeel ten aanzien van een bepaalde mate van verwantschap. Een overzicht van de hbo-opleidingen waarvan het opleidingsprofiel is opgevraagd en door ons is ontvangen, alsmede de resultaten van de vergelijkingen zijn geplaatst op http://www.ecabo.nl/.</p> <p>De hbo-opleidingen zijn door de HBO-raad zo goed mogelijk geclusterd en geordend in domeinen. In het rapport HEO domeinen en domeincompetenties (2005/06) zijn op basis daarvan domeincompetenties weergegeven. De opleiding Informatiedienstverlening en –Management wordt hetzij gegeven binnen het domein Communications hetzij binnen het domein ICT. De domeinen 'Communications' en 'ICT' kennen als zodanig geen verdeling in niveaus. Hierbij is het, net als bij de vergelijking met de opleidingsprofielen, slechts mogelijk de mate van inhoudelijke verwantschap aan te geven. De resultaten van de vergelijkingen van de domeincompetenties van de relevante hbo-domeinen met het onderhavige kwalificatieprofiel zijn geplaatst op http://www.ecabo.nl/.</p> <p>De eerste gediplomeerden op basis van dit kwalificatieprofiel zijn pas over enkele jaren te verwachten. Dit leidt er toe dat er nu tijd is om de</p>		
--	--	--	--

	<p>aansluiting mbo-hbo op basis van de kwalificatiestructuur volgens verbeterd format goed vorm te geven. De resultaten van de bovengenoemde vergelijkingen zullen, samen met de bestaande ervaringen met de aansluiting, het fundament vormen voor nader overleg met het hbo over de aansluiting op landelijk niveau. Programmatische aansluiting, optimalisering van mbo-hbo studietrajecten en promotie van Associate degrees om het doorleren voor gediplomeerden aantrekkelijker te maken en het studierendement te verbeteren bepalen de agenda voor (verder) overleg op korte en langere termijn.</p> <p>Ten aanzien van inhoudelijke aansluiting is het ons aspiratieniveau dat er programmatisch sprake is van een doorlopende leerlijn, waardoor er naast de vormgeving van de uitstroom naar de arbeidsmarkt periodiek kan worden gewerkt aan een logische doorstroom naar de verwante hbo-opleidingen. Optimalisatie van mbo-hbo studietrajecten is bereikt als de mbo-gediplomeerde op het hbo niet wordt geconfronteerd met opdrachten die erop zijn gericht competenties te verwerven die hij al heeft resp. nog niet kan verwerven op basis van de gevolgde mbo-kwalificatie. Ten aanzien van de Ad's willen we in samenspraak met het hbo ernaar streven om binnen alle bachelors, die aan de eisen voldoen, een Ad te positioneren.</p> <p>De resultaten van het landelijk overleg kunnen gaan fungeren als de basis voor regionale afspraken, voorzover op landelijk niveau geen bindende afspraken zijn te maken. De resultaten van dit overleg, zowel landelijk als regionaal, zullen worden geplaatst op http://www.ecabo.nl/.</p>		
Niveaus Rekenen en wiskunde	Mogelijke aanpassing niveaus rekenen/wiskunde n.a.v. praktijktoetsing analysekader	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Monitoren ontwikkelingen	In 2009 worden in samenwerking met beroepenvertegenwoordigers de ontwikkelingen in het beroepenveld van informatiedienstverlening gemonitord en geanalyseerd. Mogelijk kan dit resulteren in nieuwe beroepscompetentieprofielen.	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Voor indiening schooljaar 2010-2011