



Landelijke
Kwalificaties MBO

Medewerker informatiedienstverlening

Crebonummer:	22162, 90522, 90523
Sector:	Informatiedienstverlening
Branche:	Informatiedienstverlening
Opleidingsdomein:	Economie en administratie
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

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	12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	16
4 Beschrijving van de kwalificaties	17
4.1 Bibliotheekmedewerker	
4.2 Informatiebeheerder	
5 Beschrijving van de kerntaken	23
5.1 Kerntaak 1: Bemiddelt tussen klant en informatie	
5.2 Kerntaak 2: Voert projecten en activiteiten uit	
5.3 Kerntaak 3: Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod	
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: Voert projecten en activiteiten uit	30
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod	31
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	32
1 Inleiding	32
2 Kwalificaties	32
2.1 Bibliotheekmedewerker	33
2.2 Informatiebeheerder	55
3 Certificeerbare eenheden	67
Deel D: Verantwoording	68
1 Inleiding	68
2 Proces- en inhoudsinformatie	69
2.1 Betrokkenen	69
2.2 Verwantschap	70
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	71
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	72
2.5 Discussiepunten	78
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	80
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	83

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 één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de procescompetentie-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.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Medewerker informatiedienstverlening

Wat doet een medewerker informatiedienstverlening?

Het werk van de medewerker informatiedienstverlening bestaat uit drie 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, in een rol als gastheer/-vrouw etc.), waarna hij goed doorvraagt en de vraag zo mogelijk direct beantwoordt of de klant doorverwijst. Hij moet daarbij ook zoeken in systemen/bronnen en de overhandigde gegevens administreren, verwerken en/of versturen. Verder leert hij de klant hoe deze moet zoeken in systemen en bronnen, gebruik maken van (web-)applicaties, websurfen, informatie verwerken en hoe hij mediawijs wordt. Indien van toepassing heeft de medewerker in bibliotheken coördinerende taken ten aanzien van de werkzaamheden die te maken hebben met klantprocessen.
2. In bibliotheken voert hij diverse projecten en activiteiten uit. Hij levert een bijdrage aan het project-/activiteitenplan door acties te bedenken en contacten te onderhouden. Hij assisteert bij de organisatie van projecten/activiteiten (op het gebied van leesbevordering, educatie etc.) door onder meer een programma op te stellen, materialen te ontwikkelen/samen te stellen en ervoor te zorgen dat hulpmiddelen en materialen in orde zijn. Hij begeleidt activiteiten met groepen en zet professionals in bij de uitvoering van activiteiten.
3. Hij ontsluit en beheert het informatie- en media-aanbod. In bibliotheken zorgt hij voor de selectie, verwerking en ontsluiting van informatie/media. Verder etaleert en presenteert hij materialen/media door bijvoorbeeld artikelpresentaties/displays op te bouwen of websites samen te stellen. Hij beheert ook informatiedragers. In DIV-afdelingen en bedrijfsarchieven zorgt hij voor de selectie, verwerking en ontsluiting van informatie/dossiers en beheert hij de archiefruimte.

Waar werkt een medewerker informatiedienstverlening?

De plekken waar hij kan werken variëren enorm. Hij werkt in een openbare bibliotheek, universiteitsbibliotheek, schoolmediatheek, documentatiecentrum, informatiecentrum, een bedrijfsarchief, een afdeling documentaire informatievoorziening etc.

Hij kan in allerlei organisaties werken, van groot tot minder groot, in het bedrijfsleven, in een overheidsinstelling of in een wetenschappelijke instelling etc. De ene organisatie heeft taken op het gebied van bewaren ten behoeve van bewijs-/bewaarlast en de andere organisatie heeft bredere taken, denk aan informatie/kennis, lezen/literatuur, kunst/cultuur, leren/educatie, ontmoeting/debat etc.

Wat moet een medewerker informatiedienstverlening kunnen?

De medewerker informatiedienstverlening moet ondernemend zijn. Hij zorgt er voor zijn omgeving (de samenleving of de werkomgeving) goed te kennen, hij werkt vaak samen met anderen (collega's, externen) en promoot zijn dienst of product. Ook intern is hij ondernemend. Dit houdt in dat hij alert is op kansen en zijn leidinggevende, collega's of projectgroep proactief voorziet van informatie.

Hij heeft veelvuldig contact met klanten, bijvoorbeeld bij de beantwoording van vragen. Om het beroep goed te kunnen uitoefenen is het van groot belang dat hij servicegericht is en communicatief vaardig.

Computers zijn een belangrijk hulpmiddel voor zijn werk. Denk maar aan het plaatsen van informatie op de website van de bibliotheek, het bewaren van digitale archiefdossiers of het helpen van klanten bij het zoeken in systemen en het surfen op internet. Hij moet daarom op de hoogte blijven van ict-mogelijkheden en zijn vakkennis op dit gebied goed bijhouden.

Hij moet met name in bedrijven goed weten welke informatie hij wel en niet kan geven aan de klant, want sommige informatie is vertrouwelijk.

Bij het beheren en bewaren van informatie moet de medewerker nauwkeurig te werk gaan.

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:

- *Bibliotheekmedewerker*
- *Informatiebeheerder*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met de 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: 01-12-2010 Te: Amersfoort

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Bibliotheekmedewerker - 4 Informatiebeheerder - 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	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Engels	In overeenstemming met het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn voor alle kwalificaties op niveau 4 de vastgestelde referentieniveaus Engels van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl .
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl . De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> • BCP Bibliotheekmedewerker (04-06-2010) • BCP Informatiebeheerder (04-06-2010)

2.3 Typering beroepengroep

Beschrijving van de sector

De sector informatiedienstverlening bestrijkt het brede vlak van informatiedienstverlening, dat zich richt op het selecteren, verzamelen, toegankelijk maken/bewaren, beheren en verspreiden van kennis en (documentaire) informatie. In dit kader vinden klantgerichte activiteiten plaats, gericht op informatie-/kennisvoorziening, lezen en literatuur, kunst en cultuur, leren en educatie en ontmoeting en debat.

Onder de sector vallen:

- bibliotheken: waaronder zelfstandige bibliotheken en bibliotheken die onderdeel zijn van een organisatie.
- afdelingen en organisaties voor documentaire informatie voorziening (DIV-afdelingen of bedrijfsarchieven) in de publieke (overheids)sector en de private sector.

Ook andere benamingen en indelingen zijn mogelijk, denk aan kenniscentrum, mediatheek, informatiecentrum, afdeling documentatie, afdeling DIM, team informatiebeheer, afdeling kennisstromen etc.

Overeenkomsten en verschillen in de functies

De diversiteit van de sector blijkt verder uit de verschillen tussen functies:

- binnen sommige organisaties of afdelingen vindt specialisatie van functie plaats. Dit heeft meestal te maken met de grootte van de afdeling of organisatie.
- 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. Vaak treft men ook wisseldiensten aan.
- de belangrijkste verschillen tussen de functies betreffen de aard van de informatie en het doel van de organisatie, waarbij de medewerker is aangesteld. Bibliotheken hebben te maken met diverse soorten informatie en verschillende klanten, afhankelijk van de organisatie waar zij werken. Afdelingen voor documentaire informatievoorziening hebben te maken met het behouden van informatie uit oogpunt van bewijslast en bewaarplicht.

De werkzaamheden

Overeenkomst in alle functies is dat de medewerker informatiedienstverlening:

- bemiddelt tussen klant en informatie door klantvragen af te handelen, de klant informatievaardigheden te leren en gegevens bij de informatiebemiddeling te administreren.
- fysieke of digitale informatie ontsluit en beheert tot toegankelijke informatie door informatie/media te selecteren en te verwerken en informatie te ontsluiten.

Verschillen tussen de kwalificaties

In bibliotheken krijgt de medewerker informatiedienstverlening steeds meer te maken met speciale doelgroepen en activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van leesbevordering en educatie. Vandaar dat in dit speciale geval de medewerker ook projecten en activiteiten uitvoert. Verder heeft deze medewerker ook coördinerende taken t.o.v. klantprocessen en projecten/activiteiten, etaleert en presenteert hij producten en diensten en beheert hij informatiedragers.

In DIV-afdelingen en bedrijfsarchieven beheert de medewerker informatiedienstverlening nog de archiefruimte.

Algemene beroepshouding

Essentieel is dat de medewerker klantgericht en sociaal vaardig is, associatief kan denken en algemeen ontwikkeld is. Er wordt in alle gevallen een proactieve houding verwacht. Er zijn veel veranderingen en ontwikkelingen in het vakgebied en in de maatschappij waarvan de medewerker op de hoogte moet blijven. Het vakmanschap van de medewerker informatiedienstverlening bestaat uit het kunnen delen van informatie vanuit het eigen vakspecialisme.

2.4 Loopbaanperspectief

vmbo-mbo

Het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening heeft geen direct verwante kwalificaties op vmbo-niveau. Volgens de wettelijke doorstroomseisen mag een vmbo-er met een theoretische, gemengde of kaderberoepsgerichte leerweg doorstromen naar de opleiding Medewerker informatiedienstverlening. Uit ervaringen van docenten blijkt dat vmbo-ers met een kaderberoepsgerichte leerweg wel wat moeite hebben met de opleiding (Kenniskring IDV, 2005 t/m 2010). Deze leerlingen vinden de opleiding zwaar. De ervaringen zijn echter beperkt, omdat er maar weinig IDV-leerlingen zijn.

ECABO heeft een inhoudelijke vergelijking gemaakt tussen het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening en de leerdoelen van het vmbo (ECABO, 2009). Geen enkel programma binnen het vmbo is helemaal verwant, maar er zijn wel enigszins verwante programma's:

- Voor de kwalificatie Bibliotheekmedewerker zijn de enigszins verwante programma's: administratie, handel en administratie, handel en verkoop, consumptief en intersectoraal. Een relevante keuzevak is: wiskunde.
- Voor de kwalificatie Informatiebeheerder zijn de enigszins verwante programma's: administratie, handel en administratie, handel en verkoop en de ICT-leerroute. Relevante keuzevakken zijn: wiskunde en economie.

Maar wat vooral belangrijk is voor een vmbo-er bij de keuze voor een loopbaan in de sector informatiedienstverlening is een brede maatschappelijke belangstelling, taalvaardigheid in Nederlands en Engels en sociale/communicatieve vaardigheden.

mbo-mbo

Het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening heeft geen direct verwante kwalificaties op (lager) mbo-niveau. Er zijn echter wel raakvlakken met andere beroepen en opleidingen op mbo 3 en 4 niveau, zoals blijkt uit een vergelijking in het voorjaar van 2010:

- beroepen/opleidingen op het gebied van openbaar bestuur, welzijn en educatie, denk aan juridisch medewerker, onderwijsassistent en sociaal-cultureel werker.
- beroepen/opleidingen op het gebied van handel, denk aan commercieel medewerker en verkoopspecialist.
- beroepen/opleidingen op het gebied van vrije tijd, denk aan front office medewerker, leisure and hospitality en reizen.
- beroepen/opleidingen in de facilitaire/organiserende sfeer, denk aan medewerker evenementenorganisatie of directiesecretaresse/managementassistent.

Dergelijke beroepen en opleidingen sluiten aan in de zin van gedrag dat wordt verwacht of methode van werken. Er is een aantal werkprocessen van andere kwalificaties die verwant zijn. De conclusie is dat deze werkprocessen in een andere beroepscontext plaats vinden en nooit helemaal de werkprocessen in het kwalificatiedossier kunnen vervangen.

Specialisatie

Een medewerker informatiedienstverlening kan zich binnen de sector informatiedienstverlening specialiseren op bepaalde terreinen, bijvoorbeeld als medewerker contentbeheer, medewerker metadatabeheer of medewerker webbeheer. Voor dergelijke specialistische functies bestaan diverse cursussen. ECABO inventariseert welke niet reguliere certificeringlijnen aansluiten bij het kwalificatiedossier. Omdat deze nog wel eens wijzigen, verwijzen we hier alleen naar onze 'blauwdrukken' op de ECABO website: <http://www.ecabo.nl/>

mbo-hbo

Binnen de sector IDV is een loopbaan richting mbo+- en hbo-niveau aan te bevelen. Volgens cijfers zullen op het hogere niveau de komende jaren veel mensen vertrekken door pensionering. Verder blijkt uit een peiling dat binnen de documentaire informatievoorziening de taken verschuiven naar een hoger niveau dan mbo. (zie verder de paragraaf 1.4 Trends en innovaties).

Per kwalificatie worden de volgende loopbaanmogelijkheden geschetst:

Bibliotheekmedewerker-Informatiespecialist

De bibliotheekmedewerker kan in de meest brede zin doorgroeien naar de functie van informatiespecialist. Een informatiespecialist overlegt met klanten en probeert de klantvraag en klantbehoefte helder te krijgen. Hij zoekt naar informatie in systemen, maakt literatuurrapporten en attendeert de klant. Hij selecteert, analyseert en verzamelt informatie en voegt deze toe aan de website of verwerkt deze in een systeem. Om dit goed te kunnen doen moet hij op de hoogte zijn van nieuwe literatuur en nieuwe onderzoeken. Hij ontwikkelt voor de bibliotheek of voor de organisatie nieuwe manieren/applicaties om informatie op te slaan, te zoeken en te vinden. Hij adviseert de organisatie over de informatievoorziening en welke zoeksystemen er zijn. Hij instrueert en ondersteunt mensen bij het leren omgaan met media en ontwikkelt hiervoor cursussen en instructies.

Een informatiespecialist vindt men bij ministeries, kranten, omroepen, musea, bedrijven, universiteiten, hogescholen, ziekenhuizen, wetenschappelijke instellingen, advocatenkantoren, enzovoorts.

Voorbeelden van functies zijn verder: applicatiebeheerder, bibliothecaris, collectiemanagement, adviseur, consultant, documentalist, jeugdbibliothecaris, mediacoach, mediathecaris, teamleider, webmaster etc. Daarnaast komen er nieuwe functies op het gebied van kunst en cultuur, denk aan coach, makelaar, scout, kwartiermaker etc.

Aansluitende opleidingen na het mbo zijn bijvoorbeeld: Informatiedienstverlening en –Management, Media, Informatie en Communicatie of Informatiemanagement. De IDM-opleiding wordt gegeven binnen het domein ICT of binnen het domein Communications. De IDM-opleiding kan men ook als Associate degree volgen bij Saxion Hogescholen.

Er zijn echter weinig mensen die momenteel doorstuderen van de IDV-opleiding naar de IDM-opleiding. Dit komt waarschijnlijk doordat de meeste mbo-ers IDV al ouder zijn en/of een baan hebben.

Informatiebeheerder-Senior/Manager/Adviseur DIV

De informatiebeheerder kan doorgroeien naar de functie van senior medewerker documentaire informatievoorziening/informatiemanagement (DIV/DIM). Een senior medewerker DIV heeft coördinerende taken. Hij verzorgt het dagelijkse beheer van de applicatie van de afdeling DIV. Hij onderhoudt dagelijkse relaties met interne klanten. Hij draagt de zorg voor het opslaan en beheren van archieven. Hij draagt bij aan projecten.

Daarna kan hij doorgroeien naar de functie van manager of adviseur informatiedienstverlening. Een manager of adviseur informatiedienstverlening geeft leiding binnen de afdeling DIV. Hij onderhoudt interne en externe contacten. Hij overlegt met en adviseert collega's in de organisatie. Hij schrijft adviesnota's en beleidsstukken. Hij houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van ICT en wet- en regelgeving en neemt deze over in de organisatie. Hij analyseert en beschrijft processen. Hij coördineert projecten.

Mogelijke functies zijn verder: Bedrijfsarchivaris, DIV coördinator, DIV specialist, E-dossier specialist, Manager documentair informatiemanagement, Record manager, Senior medewerker documentaire informatievoorziening, Senior medewerker proces- en informatiemanagement, Specialist DIV, Teamleider documentaire informatie, Teamleider proces- en informatiemanagement etc.

Aansluitende opleidingen na het mbo zijn bijvoorbeeld: Hogeschool Management Documentaire Informatievoorziening en Informatiemanagement. Deze opleiding is te volgen als Associate degree of als bacheloropleiding.

Actualisering van de informatie

Nadere informatie over afstemming, datering en actualisering van informatie vindt u in deel D van dit kwalificatiedossier. Verder kunt u de website <http://www.ecabo.nl/studieroute> raadplegen voor actuele informatie m.b.t. doorstroom vmbo-mbo-hbo, perspectief op werk en stage en een weergave van welke opleidingen aansluiten.

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	<p>Uit een steekproef van ECABO in december 2009 blijkt dat er voor de medewerkers informatiedienstverlening op mbo-niveau de komende vijf jaar vacatures zijn, hoewel het moeilijk is om er een precies beeld van te geven. Er vertrekken veel mensen door pensionering, maar er zullen ook gemeentelijke bezuinigingen zijn die van invloed zijn op de werkgelegenheid in de sector. In de steekproef zijn de volgende punten onderzocht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke taken voeren bibliotheekmedewerkers en informatieverzorgers uit en wat is daarbij de gewenste opleidingsachtergrond en het vereiste werk- en denkniveau? • Over welke competenties en kennis en vaardigheden dienen bibliotheekmedewerkers en informatieverzorgers te beschikken? • Hoe ziet de arbeidsmarkt voor bibliotheekmedewerkers en informatieverzorgers er in de toekomst uit? <p>Er zijn veel ontwikkelingen gaande in deze sector. Een totaalbeeld van aantallen vacatures en de invloed van bezuinigingen en de vele ontwikkelingen (waaronder een bezinning op taken) is er niet en er is geen centrale brancheorganisatie die dit kan geven. Het onderzoek van ECABO moet daarom gezien worden als een van de bronnen die informatie moet geven. Wat wel duidelijk is, is dat de ontwikkelingen van invloed zijn op het werk van de Medewerker informatiedienstverlening.</p> <p><i>(Informatiedienstverlening, ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ECABO, 2010)</i></p> <p>Bibliotheekmedewerker</p> <p>Voor de bibliotheekmedewerker geldt volgens deze peiling dat de komende jaren veel mensen met pensioen gaan, het werk anders wordt ingevuld door ontwikkelingen/taakveranderingen van de bibliotheek/mediatheek en er behoefte is aan mensen met een andere opleidingsachtergrond die stukjes van de opleiding volgen die samen met ROC's worden ontwikkeld. Dat er behoefte is aan mensen met een andere opleidingsachtergrond komt niet alleen door de ontwikkelingen in de openbare bibliotheek, maar ook doordat er weinig jonge mensen in de voltijd opleiding zitten en de branche juist daardoor naar andere mensen zoekt. In kwantitatieve zin is het nog niet duidelijk wat de te verwachten gemeentelijke bezuinigingen met zich meebrengen voor de cultuursector.</p> <p>Volgens de peiling van ECABO blijkt dat de arbeidsmarkt voor bibliotheekmedewerker per saldo krimpt. De mbo medewerkers zullen op een beperkt aantal taken inzetbaar zijn. Voor veel taken is een hoger werk- en denkniveau vereist dan de taken die in de peiling zijn voorgelegd. De mensen die de vragenlijst hebben ingevuld geven aan dat de medewerkers toch over specialistische vaardigheden moeten beschikken, waarvoor een bibliotheekopleiding vereist is. Er is volgens deze peiling behoefte aan jonge instromers, maar men is niet positief over het stagebeleid en over loopbaanmogelijkheden binnen het eigen bedrijf. Ruim de helft van de invullers van de vragenlijst geeft aan dat men behoefte heeft aan medewerkers met een andere opleidingsachtergrond. Vier van de tien respondenten uit het onderzoek verwacht de komende vijf jaar vacatures voor de bibliotheekmedewerker, het meeste op mbo-niveau (per organisatie in het onderzoek is dit 2,6 vacatures).</p> <p>De verwachte afname van het aantal bibliotheekmedewerkers op mbo-niveau strookt met de conclusies van het ROA. Het Researchcentrum voor Onderwijs en</p>
--	---

	<p>Arbeidsmarkt brengt tweejaarlijks het rapport 'De arbeidsmarkt naar opleiding en beroep' uit. Voor de bibliotheekmedewerker is vooral de beroepengroep Bibliotheekassistent van belang. Ook is er een beroepengroep Bibliothecaris. ROA verwacht voor beide beroepengroepen een negatieve uitbreidingsvraag. Voor de bibliothecaris is het aantal baanopeningen groot en voor de bibliotheekassistent laag. Tot 2014 bedraagt het aantal baanopeningen voor de bibliotheekassistent 1300. Dat is 260 per jaar op een totaal aantal van 14.400 bibliotheekassistenten. De verwachting is dat tot 2014 het aantal bibliotheekassistenten afneemt met 41% tot 8500.</p> <p>De Werkgeversvereniging van openbare bibliotheken geeft aan dat uit cijfers uit de branche blijkt dat er de afgelopen jaren veel mensen vertrokken door pensionering, maar dat banen groter lijken te worden van omvang. Ook voor de komende vijf jaar verwacht men dit.</p> <p>Informatiebeheerder</p> <p>De arbeidsmarkt voor de informatiebeheerder (in het onderzoek heette deze nog informatieverzorger) blijft redelijk stabiel, maar krimpt vooral op mbo-niveau. Op hbo-niveau is het aantal respondenten dat vacatures verwacht het grootst, maar op mbo+-niveau is het aantal vacatures per organisatie per jaar het grootst. De mbo medewerkers zullen op een beperkt aantal taken inzetbaar zijn. Opvallend is het grote aantal respondenten dat aangeeft dat mbo+-werk- en denkniveau bij de voorgelegde taken en competenties noodzakelijk is. Een meerderheid van de respondenten vindt een gespecialiseerde opleiding voor alle taken noodzakelijk. Er is specifiek gevraagd naar de mening van de respondent over de verandering in werk- en denkniveau op mbo-niveau. 80% van de respondenten verwacht voor de komende vijf jaar een stijging van het niveau van de informatiebeheerder.</p> <p>Hoewel de arbeidsmarkt voor de mbo opgeleide informatiebeheerder wel krimpt door digitalisering, is er op middellange termijn wel werk voor deze opgeleide op mbo4-niveau. Dit diploma geldt namelijk als een basisdiploma voor het werken in de branche. Bovendien worden er weinig mensen opgeleid. Daarom is arbeidsmarktvraag en -aanbod in evenwicht. De informatiebeheerders die worden opgeleid zijn met name zij-instromers of mensen die moeten worden opgeschoold en door hun werkgevers naar een opleiding worden gestuurd. De arbeidsmarktrelevantie op langere termijn moet wel goed in de gaten worden gehouden. Zie de ontwikkelagenda in deel D.</p> <p>Stageplekken</p> <p>Uit het leerbedrijvenregister van ECABO blijkt verder dat er genoeg stageplekken zijn. De meeste deelnemers volgen de Beroepsbegeleidende leerweg. Dit betekent dat zij ook werkzaam zijn bij een werkgever. Voor anderen is altijd wel een stageplek te vinden.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De medewerker informatiedienstverlening heeft te maken met wet- en regelgeving die bij de uitoefening van zijn beroep van belang zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De bibliotheekmedewerker heeft te maken met diverse wet- en regelgeving, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens, de Wet openbaarheid van bestuur, de Wet op het specifiek cultuurbeleid en de Auteurswet. Deze zijn van belang bij de uitoefening van zijn werk. Hij dient hiervan door middel van scholing op de hoogte te blijven. • De informatiebeheerder 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 van bestuur, de Wet bescherming persoonsgegevens, het Wetboek van koophandel etc.

<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p>	<p>Het werk van de medewerker informatiedienstverlening verandert. Diverse ontwikkelingen leiden ertoe dat werkzaamheden verdwijnen of veranderen. Ook zijn er nieuwe uitdagingen en nieuwe concepten die om een andere manier van denken vragen en die tot nieuwe taken leiden. De medewerker informatiedienstverlening moet voortdurend op de hoogte blijven van ontwikkelingen, zich verdiepen in nieuwe werkwijzen en de ontwikkelingen op creatieve wijze kunnen inpassen in zijn werk. De ontwikkelingen zijn in het kort:</p> <p>De informatiemaatschappij</p> <p>De samenleving wordt steeds meer een informatiemaatschappij. Er ontstaan nieuwe contactmogelijkheden en nieuwe manieren van classificeren van/zoeken naar informatie. Denk aan sociale netwerksites, sites waarop gebruikers zelf hun trefwoorden, informatie of links kunnen toevoegen en denk aan discovery search. Een voorbeeld hierbij is de Aquabrowser die in de openbare bibliotheken wordt gebruikt. Hierin kan de gebruiker in diverse databanken tegelijk zoeken, gebruik maken van een woordenwolk ('associatief zoeken') en een verbinding maken met diverse web 2.0 toepassingen.</p> <p>Er zijn echter mensen die moeite hebben met het filteren en waarderen van informatie. Voor de bibliotheek/mediatheek is het een kans en een taak om mensen, met name jongeren, 'mediawijs', te maken door middel van mediacoaching, mediaprojecten en media-expertise. De bibliotheek kan de burger ook ondersteunen door het aanbieden van selecties.</p> <p>Ontlezing</p> <p>Een ander aspect is leesbevordering en bestrijding van laaggeletterdheid. Bibliotheken breiden op dit gebied hun programma's uit. Zij willen hun rol als ambassadeur van het lezen versterken. Bibliotheekmedewerkers krijgen een grotere rol bij leesbevordering, dat wil zeggen het aanreiken van kennis en vaardigheden in samenwerking met het onderwijsveld.</p> <p>Nieuwe concepten/modellen</p> <p>In openbare bibliotheken (maar ook in hogeschoolmediatheken) ontstaan nieuwe concepten die als uitgangspunt voor het gebouw en de dienstverlening worden genomen. Winkelformules worden vanuit de detailhandel overgenomen. Sommige openbare bibliotheken hebben zich daadwerkelijk omgevormd tot een groot Warenhuis. Er wordt veel gebruik gemaakt van marktonderzoek en klantprofielen. Er wordt van medewerkers gevraagd dat zij ander gedrag vertonen, gericht op deze nieuwe functie, denk aan verkoopvaardigheden en aandacht voor serviceverlening ('hostmanship'). Daarnaast krijgt de bibliotheekmedewerker steeds meer te maken met speciale doelgroepen/activiteiten. Vanuit klantsegmentatiemodellen worden doelgroepen bediend (denk aan laaggeletterden, jeugd, mensen met leeshandicaps) of worden nieuwe activiteiten aangeboden (denk aan activiteiten op het gebied van kunst en cultuur).</p> <p>De collectie en digitale content</p> <p>Het aanbod van de bibliotheek verandert, denk aan het aanbod van e-books. Men richt zich meer op digitale dienstverlening, maar ook de collectie verandert. Content komt in toenemende mate los van de drager; de inhoud is wat wordt verkocht of uitgeleend, niet de drager. Zo wordt het voor bibliotheken belangrijk om de talloze titels die maar weinig worden afgenomen wel digitaal maar niet fysiek op de plank te houden (the long tail). Bij een manifeste vraag kunnen deze titels in zeer kleine oplage of zelfs per stuk worden gedrukt en uitgegeven (printing/publishing on demand). Het gevolg van een collectie die steeds meer digitaal wordt, maar ook van bijkomstige ondersteunende diensten die door leveranciers worden geboden, is dat er minder administratieve handelingen plaats hoeven te vinden. Zo wordt er bijvoorbeeld minder tijd besteed aan catalogisering, abonnementenbeheer en facturering.</p>
--	---

Digitalisering documentstromen

Door de digitalisering van documenten en alternatieve informatiestromen veranderen werkprocessen in organisaties, met name die organisaties die moeten zorgen voor bewijs- en bewaarlast. De informatie die moet worden ontsloten is van verschillende aard en herkomst, denk aan content, informatie ten behoeve van internet, e-mails, faxen, interne documenten etc. Er wordt gebruik gemaakt van verschillende soorten systemen en hulpmiddelen. In het vakgebied wordt in dit verband ook wel gesproken over (multi-)channeling. De archieffunctie wordt geïntegreerd in de werkprocessen en documentaire informatiesystemen gestandaardiseerd, wat gevolgen heeft voor het werkproces van elke werknemer in de organisatie. Onder invloed hiervan krijgt de informatiebeheerder 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 interne 'klanten'.

Klantgericht werken bij de overheid

In overheidsorganisaties, met name gemeenten, is men bezig met een administratieve lastenverlichting voor burgers, worden beleidsterreinen geclusterd en klantcontactcentra ingericht. Door bijvoorbeeld gebruik te maken van de voordelen van digitalisering, het vereenvoudigen van aanvraagprocedures en het verbeteren van de leesbaarheid van verschillende (aanvraag)formulieren probeert de overheid de lasten voor burgers te verminderen. Dit heeft zeker gevolgen voor de medewerkers in het domein openbaar bestuur. De focus op procedures verschuift naar klantgericht werken.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

K1: Bibliotheekmedewerker

K2: Informatiebeheerder

		Kwalificatie	
Kerntaak	Werkproces	K1	K2
Kerntaak 1: Bemiddelt tussen klant en informatie			
	1.1 Handelt klantvragen af	x	x
	1.2 Leert de klant informatievaardigheden	x	x
	1.3 Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling	x	x
	1.4 Coördineert dagelijkse werkzaamheden	x	
Kerntaak 2: Voert projecten en activiteiten uit			
	2.1 Levert een bijdrage aan het project-/activiteitenplan	x	
	2.2 Assisteert bij de organisatie	x	
	2.3 Begeleidt activiteiten	x	
	2.4 Zet professionals in bij de uitvoering van activiteiten	x	
Kerntaak 3: Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod			
	3.1 Verwerft het informatie-/media-aanbod en stelt samen	x	
	3.2 Selecteert en verwerkt het informatieaanbod		x
	3.3 Ontsluit informatie	x	x
	3.4 Etaleert en presenteert producten en diensten	x	
	3.5 Beheert informatiedragers	x	
	3.6 Beheert de archiefruimte		x

4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Bibliotheekmedewerker*
- *Informatiebeheerder*

4.1 Bibliotheekmedewerker

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De bibliotheekmedewerker kan werken in een breed scala aan organisaties, bedrijven of (wetenschappelijke) instituten. Hij werkt in een bibliotheek of in een mediatheek (of andere soorten bibliotheken). Dit kunnen zelfstandige bibliotheken zijn, maar ook bibliotheken die onderdeel zijn van een organisatie. Voorbeelden zijn: openbare bibliotheken, schoolmediatheken, bedrijfsbibliotheken, universiteitsbibliotheken, ziekenhuisbibliotheken etc.</p> <p>De diversiteit van de werkomgeving blijkt uit de verschillen tussen organisaties en functies. Het belangrijkste verschil betreft de aard van de organisatie en het doel van de organisatie, waar de medewerker is aangesteld. Bibliotheken hebben te maken met diverse soorten informatie en verschillende klanten, afhankelijk van de organisatie waar zij werken. In een informatie-/kenniscentrum van een bedrijf werkt de medewerker vaker voor een interne klant en met bedrijfseigen informatie, hoewel hij natuurlijk ook externe contacten kan hebben met bijvoorbeeld leveranciers van informatie. In een openbare bibliotheek werkt de medewerker voor externe (potentiële) klanten. De kernfuncties van de openbare bibliotheken zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. informatie en kennis 2. lezen en literatuur 3. kunst en cultuur 4. leren en educatie 5. ontmoeting en debat <p>In een (hoge-)schoolmediatheek werkt de medewerker wel voor een interne klant (scholieren, studenten, docenten, ander personeel), hij heeft ook daar te maken met literatuur, informatie, lezen, leren, educatie, maar sommige (hoge-)schoolmediatheken hebben zich vooral gericht op de ontmoetingsfunctie (inclusief café) of er zijn bijna alleen nog maar pc's. Kortom, er zijn verschillende varianten denkbaar van werkplekken waar de medewerker kan werken.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De bibliotheekmedewerker is bovenal een gastvrouw of gastheer voor zijn bibliotheek en werkt vanuit zijn vakdeskundigheid op het gebied van de collectie, doelgroepenkennis en mediawijsheid. Hij moet de klant het gevoel geven dat hij met een vraag bij de medewerker terecht kan. Hij moet vragen kunnen uitlokken, het juiste inspringmoment kunnen bepalen en er op die manier voor zorgen dat (potentiële) klanten weer terug komen.</p> <p>De bibliotheekmedewerker van de toekomst is daarnaast een cultureel ondernemer. Hij is zich bewust van de uitstraling van de bibliotheek en zijn eigen houding, werkt vaak projectmatig samen met partners van andere organisaties in de omgeving en kan netwerken, hij zorgt ervoor zijn omgeving goed te kennen (omgevingsbewustzijn) en promoot zijn product/dienst.</p> <p>De innovatieve ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening vereisen bovendien dat de medewerker openstaat voor vernieuwingen/kansen en leergierig, initiatiefrijk en creatief is.</p> <p>De bibliotheekmedewerker is zich tot slot bewust van het belang van een geordende toegankelijke informatievoorziening. Hij houdt ook bij de ontsluiting en in het bijzonder het etaleren en presenteren van informatie/media de klantwensen en uitstraling van de bibliotheek in de gaten.</p>
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.

	<p>In sommige gevallen heeft hij coördinerende taken en is hij verantwoordelijk voor de resultaten van een klein team.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hij heeft een dienstverlenende rol ten aanzien van de klanten van de bibliotheek bij informatiebemiddeling en bij de begeleiding van de klanten. In speciale gevallen heeft hij ook een coördinerende rol. • Hij heeft een organiserende rol bij het presenteren en promoten van de bibliotheek, haar collectie en haar activiteiten. • Hij heeft een proactieve, signalerende en innovatieve rol naar zijn leidinggevende of het management indien hij tijdens klantcontacten kansen signaleert voor nieuwe dienstverlening, producten en activiteiten. • Hij heeft een vaktechnisch/uitvoerende rol in de selectie, acquisitie, ontsluiting, vastlegging en bewaring/ vernietiging van informatie.
Complexiteit	<p>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. Het is belangrijk dat hij op de hoogte is van ontwikkelingen binnen het beroepenveld in technologische en vaktechnische zin.</p> <p>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.</p> <p>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 en standaarden bij toegankelijk maken. Bij complexere vragen speelt hij deze door aan derden of aan een collega met de juiste expertise.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.
--	--

4.2 Informatiebeheerder

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De informatiebeheerder werkt in een organisatie of afdeling waar sprake is van documentaire informatievoorziening (DIV/DIM), in de publieke (overheids-)sector of de private sector.
Typerende beroepshouding	<p>De informatiebeheerder hecht waarde aan een hoge kwaliteit van de dienstverlening. Hij is klantgericht, vraaggericht en servicegericht. Hij moet de interne klant van zijn afdeling het gevoel geven dat hij met een vraag bij de medewerker terecht kan.</p> <p>De informatiebeheerder stelt een toegankelijke informatievoorziening centraal. 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 informatiebeheerder open staat voor vernieuwingen en leergierig is.</p> <p>De informatiebeheerder is gericht op informatieoverdracht. Hij is sociaal vaardig, kan een klantvraag analyseren en kan associatief denken. Bovendien krijgt de informatiebeheerder in toenemende mate te maken met een (totaal of gedeeltelijk) digitalisering van het informatieaanbod. Sommige informatiebeheerders werken al met een volledig digitaal informatieaanbod, voor anderen geldt dit nog niet. Er zijn dus (vakinhoudelijke) verschillen in het dagelijks ontsluiting en beheer van het informatieaanbod, afhankelijk van waar de medewerker werkt. De beginnende beroepsbeoefenaar dient daarom steeds stappen te ondernemen om de vakkennis bij te houden.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De informatiebeheerder 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. Soms werkt de medewerker onder tijdsdruk.</p> <p>Afhankelijk van de taken kan hij verschillende rollen vervullen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hij bewaakt de kwaliteit en de kwantiteit van producten en diensten van de afdeling en de toepassing van het digitale archief. 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. Hij heeft een dienstverlenende rol ten aanzien van de klanten. Tijdens klantcontacten benut hij kansen voor verbetering van dienstverlening of systemen. Hij heeft hierin een signalerende rol. Hij heeft te maken met een afbreukrisico. Fouten kunnen leiden tot een verstoring van de normale voortgang van werkzaamheden (bijvoorbeeld door fouten in postverzending en digitaal verwerken van post of archivering). Ook kan het leiden tot irritaties van medewerkers. De externe contacten zijn gericht op informatie-uitwisseling. Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens.
Complexiteit	De complexiteit van het werk van de informatiebeheerder vraagt om specialistische kennis van en vaardigheden voor de uitoefening van het beroep, theoretische kennis

	<p>van het werkveld van het beroep en kennis van relevante (archief-)wet en –regelgeving en nationale en internationale normen en standaarden (NEN/ISO). 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. 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 juiste inhoudelijke beslissingen bij het verwerken van informatie, het toepassen van het metadatamodel en het kunnen overzien van de koppeling tussen systemen.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p>
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p>

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 opent het gesprek of neemt de vraag in ontvangst op andere wijze. Hij stelt vast wat de vraag van de (interne) klant is. Zo nodig verwijst hij of draagt hij de vraag over. De informatiebeheerder bepaalt in dit geval of de klant informatie mag inzien of geautoriseerd is. De medewerker informatiedienstverlening bepaalt verder de zoekweg, -criteria, -strategie en -termen. Hij kiest de bron, zoekt/surft in de bron en beoordeelt de gevonden informatie. Hij verwerkt/verstuurt gevonden informatie en informeert over dienstverlening en reglement. Tijdens en na de afhandeling van klantvragen evalueert hij klanttevredenheid en klantbehoefte, behandelt hij in voorkomende gevallen klachten en geeft hij zo nodig nazorg. Hij signaleert trends in klantvragen, signaleert kansen en doet ten slotte voorstellen aan de leidinggevende of collega over ontwikkelingen/verbeterpunten.</p> <p>De medewerker informatiedienstverlening inventariseert eerst de wensen en leerbehoefte van de klant (zoals een externe klant, een interne klant, een collega of een projectgroep) en de mogelijkheden die er zijn vanuit de bibliotheek/de afdeling/het archief, waarna hij in het geval van de bibliotheekmedewerker een werkvorm kiest. Hij schrijft een instructie en geeft een instructie/demonstratie/presentatie. Hij leert de klant hoe hij moet zoeken/websurfen/het systeem moet gebruiken, hoe hij informatievaardig wordt en in het geval van de informatiebeheerder geeft hij nog adviezen over documentbeheer en -ontsluiting. De bibliotheekmedewerker leert de klant hoe hij media/-dragers moet gebruiken en mediavaardig/-bewust wordt, biedt de klant mogelijkheden om zich te ontwikkelen en brengt daarmee de meerwaarde van de bibliotheek tot uitdrukking. Tijdens en na de instructie/demonstratie/presentatie evalueert de medewerker informatiedienstverlening de klanttevredenheid en klantbehoeften en geeft hij zo nodig nazorg. Hij houdt zich op de hoogte van trends en ontwikkelingen, signaleert trends in de klantvraag en kansen en doet ten slotte voorstellen aan de leidinggevende of collega over ontwikkelingen/verbeterpunten.</p> <p>De medewerker informatiedienstverlening administreert na contact met de klant de gegevens bij de informatiebemiddeling. Hij verzorgt documentleverantie of leenverkeer en attendeert de klant op relevante informatie. Tijdens en na de administratie onderhoudt hij contacten, signaleert hij trends of problemen/klachten en doet hij voorstellen aan of verwijst hij naar of rapporteert hij aan de leidinggevende of collega. De bibliotheekmedewerker neemt nog boetes in ontvangst, verzendt herinneringen en reserveringen en lost kleine problemen op. De informatiebeheerder vergaart verder bedrijfsinformatie en legt vragen vast.</p> <p>De bibliotheekmedewerker coördineert de dagelijkse werkzaamheden van een (klein) team (vrijwilligers/medewerkers) door te overleggen met de leidinggevende/het management over de doelen en resultaten, informatie te verzamelen door bedrijfsinformatie te lezen en op basis hiervan de medewerkers/vrijwilligers te informeren over de werkzaamheden, prioriteiten, te verwachten productiviteit en kwaliteit en</p>	1.1	Handelt klantvragen af
	1.2	Leert de klant informatievaardigheden
	1.3	Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling
	1.4	Coördineert dagelijkse werkzaamheden

de te behalen resultaten. Hij plant de inzet van materieel, personeel en diensten en verdeelt werkzaamheden. Hij verzamelt informatie over de voortgang, kwaliteit, financiën en kengetallen van het klantproces en rapporteert vervolgens mondeling of schriftelijk aan het management.

Toelichting:

Servicegerichtheid

De medewerker informatiedienstverlening moet ongeacht het kanaal (bijvoorbeeld via e-mail, een webformulier, telefoon, 'live' bezoek aan een balie etc.) vragen van de klant kunnen uitlokken, goed kunnen doorvragen naar achterliggende behoeftes en de klant het gevoel geven dat hij met een vraag bij de medewerker terecht kan. Hij moet hierbij aanspraak doen op zijn domeinkennis/kennis van de organisatie om de klantvraag in de juiste context te kunnen plaatsen. In bepaalde organisaties, zoals openbare bibliotheken, wordt in dit verband ook wel het 'hostmanship' genoemd. De medewerker benadert klanten actief, beschikt over vaardigheden die eerder in winkels worden verwacht en hij behandelt klachten. In andere organisaties uit de servicegerichtheid zich door middel van het vastleggen en matchen van informatie. De medewerker houdt organisatiebreed in de gaten wat er nodig is aan informatie en waar het kan worden verkregen. Dit doet de medewerker om proactief te kunnen werken.

Autorisatie

Met name in afdelingen voor documentaire informatievoorziening, waar informatie wordt bewaard als bewijs- en bewaarlast, moet hij bij vraagafhandeling, verzending van informatie en instructie in het gebruik van systemen goed in de gaten houden of klanten geautoriseerd zijn en informatie mogen inzien.

5.2 Kerntaak 2: Voert projecten en activiteiten uit

Kerntaak 2 Voert projecten en activiteiten uit	Werkprocessen bij kerntaak 2								
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De bibliotheekmedewerker levert een bijdrage aan het project-/ activiteiten-/ werkplan van de bibliotheek. Hij stelt zich op de hoogte van projecten, activiteiten, acties en diensten door eerst bedrijfs- en branche-informatie te lezen en met collega's en betrokkenen te overleggen over de inhoud en gewenste doelen en periodieke resultaten van de projecten en activiteiten. Hij achterhaalt hierbij voor zichzelf acties op het gebied van onderhouden van schriftelijke en mondelinge contacten met stakeholders, het achterhalen van (latente) klantbehoeften en het verkennen van mogelijkheden. Op basis van de uitgevoerde acties doet hij voorstellen voor de uitwerking van het plan.</p> <p>De bibliotheekmedewerker assisteert bij de organisatie van projecten en activiteiten door eerst te overleggen met collega's en betrokkenen over zaken als de doelstelling, het onderwerp, de doelgroep, de uitvoeringsmogelijkheden, de aanpak/ werkvorm en zijn rol hierbij. Op basis van de verkregen informatie stelt hij een programma/ checklist op of hij gebruikt een bestaand draaiboek. Hij ontwikkelt materialen/stelt deze samen of hij zorgt dat hulpmiddelen en materialen aanwezig zijn. Hij verzorgt de schriftelijke publiciteit zoals een internetbericht.</p> <p>De bibliotheekmedewerker begeleidt activiteiten volgens het project-/ activiteitenplan of een programma. Hij ontvangt groepen, kondigt de activiteit aan, begeleidt de activiteit en rondt deze af. Tijdens de activiteit verstrekt hij informatie, beantwoordt hij vragen, stimuleert hij of wijst hij op mogelijkheden voor netwerkontwikkeling tussen de betrokkenen, signaleert hij problemen en bedenkt hij oplossingen. Hij bewaakt de voortgang en kwaliteit van de activiteit/ het project en informeert zijn leidinggevende/ collega over belangrijke klantvragen en kansen.</p> <p>De bibliotheekmedewerker plant de inzet van een klein team (van vrijwilligers/medewerkers) bij de uitvoering van activiteiten. Hij informeert en instrueert het team (over zaken als de planning, activiteiten, mijlpalen, taken, kwaliteit en resultaten), hij ziet toe op werkzaamheden en geeft feedback met betrekking tot het werk en handelen. Hij stemt af met en rapporteert aan de leidinggevende/het management over de voortgang van werkzaamheden en kwaliteit.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Beroepshouding</p> <p>Het zal hierbij steeds gaan om andere projecten/activiteiten. Met name in openbare bibliotheken en schoolmediatheken zal het gaan om projecten en activiteiten rondom leesbevordering, mediawijsheid, kunst (-educatie), erfgoed (-educatie) en cultuur (-educatie) etc. Het aanbod zal steeds veranderen n.a.v. onderzoek/monitoring door de bibliotheek. Van de bibliotheekmedewerker wordt daarom verwacht dat hij om kan gaan met veranderingen en buiten kaders kan denken.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1018 275 1074 342">2.1</td><td data-bbox="1082 275 1473 342">Levert een bijdrage aan het project-/activiteitenplan</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 347 1074 392">2.2</td><td data-bbox="1082 347 1473 392">Assisteert bij de organisatie</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 396 1074 441">2.3</td><td data-bbox="1082 396 1473 441">Begeleidt activiteiten</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 445 1074 512">2.4</td><td data-bbox="1082 445 1473 512">Zet professionals in bij de uitvoering van activiteiten</td></tr> </table>	2.1	Levert een bijdrage aan het project-/activiteitenplan	2.2	Assisteert bij de organisatie	2.3	Begeleidt activiteiten	2.4	Zet professionals in bij de uitvoering van activiteiten
2.1	Levert een bijdrage aan het project-/activiteitenplan								
2.2	Assisteert bij de organisatie								
2.3	Begeleidt activiteiten								
2.4	Zet professionals in bij de uitvoering van activiteiten								

5.3 Kerntaak 3: Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod	Werkprocessen bij kerntaak 3												
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De bibliotheekmedewerker verwerft het informatie-/media-aanbod en stelt deze samen. Hij oriënteert zich eerst op informatie over beleid en klantbehoeften en doet dan selectievoorstellen voor aanschaf, tijdelijke aanwezigheid of ter sanering. Hij stelt vervolgens een tijdelijke project- of wisselcollectie samen of bestelt media. Hij ontvangt, controleert, registreert (media, licenties en contracten), handelt af/zorgt voor afhandeling (waaronder financiën) en/of verwerkt en saneert. Tijdens het verwerven en samenstellen onderhoudt hij contacten met leveranciers.</p> <p>De informatiebeheerder selecteert en verwerkt het informatieaanbod door informatie vast te leggen, te plaatsen/te koppelen in het systeem en te distribueren/door te sturen. Tijdens de processen onderhoudt hij interne contacten, lost hij zo nodig problemen op en doet hij voorstellen voor werkmethoden aan de leidinggevende.</p> <p>De medewerker informatiedienstverlening ontsluit digitale en fysieke informatie (denk aan media, content, dossiers, bundels etc.). Hij analyseert eerst de informatie(-behoefte) en controleert informatie, waarna hij vast stelt welke formele en inhoudelijke gegevens of content moeten worden ontsloten. Vervolgens zoekt hij informatie op in relevante fysieke of geautomatiseerde hulpmiddelen, registreert hij gegevens in een systeem, kent hij metadata toe en onderhoudt deze in opdracht, plaatst hij informatie en maakt hij tot slot een inhoudsomschrijving. Hij doet verbetervoorstellen en brengt na overleg verbeteringen t.a.v. toegankelijkheid (zoals metadata en thesaurustermen) aan.</p> <p>De bibliotheekmedewerker etaleert en presenteert producten en diensten door informatie/ media te etaleren en te displayen, de digitale/fysieke ruimte in te richten en op basis van verzamelde/samengestelde informatie een (thema-) presentatie, tentoonstelling of een (thema-) website te maken. Hij stelt zich op de hoogte van doelstellingen, het beleid, methoden en te gebruiken materialen/ (ict-) middelen en volgt hierbij aanwijzingen van collega's/ experts op. Hij is alert op de kwaliteit en de klantbehoefte/ -tevredenheid door deze te checken en adviseert op basis hiervan de leidinggevende/ het management mondeling of schriftelijk. Na afloop ruimt hij op of delete hij informatie.</p> <p>De bibliotheekmedewerker beheert, bewaart en behoudt (fysieke/ digitale) informatiedragers. Hij saneert en verplaatst, verzorgt en maakt uitleenklaar. Hij verzorgt de bindwerkadministratie. Hij stemt af met belanghebbenden over verplaatsing.</p> <p>De informatiebeheerder beheert de archiefruimte door bewaaromstandigheden in het archiefdepot/ de bewaarplaats te controleren, indien nodig met zijn leidinggevende, collega of een projectleider te overleggen, voorstellen te doen voor aanpassingen en ruimte en kasten in te richten.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Resultaten</p>	<table border="1"> <tr> <td>3.1</td><td>Verwerft het informatie-/media-aanbod en stelt samen</td></tr> <tr> <td>3.2</td><td>Selecteert en verwerkt het informatieaanbod</td></tr> <tr> <td>3.3</td><td>Ontsluit informatie</td></tr> <tr> <td>3.4</td><td>Etaleert en presenteert producten en diensten</td></tr> <tr> <td>3.5</td><td>Beheert informatiedragers</td></tr> <tr> <td>3.6</td><td>Beheert de archiefruimte</td></tr> </table>	3.1	Verwerft het informatie-/media-aanbod en stelt samen	3.2	Selecteert en verwerkt het informatieaanbod	3.3	Ontsluit informatie	3.4	Etaleert en presenteert producten en diensten	3.5	Beheert informatiedragers	3.6	Beheert de archiefruimte
3.1	Verwerft het informatie-/media-aanbod en stelt samen												
3.2	Selecteert en verwerkt het informatieaanbod												
3.3	Ontsluit informatie												
3.4	Etaleert en presenteert producten en diensten												
3.5	Beheert informatiedragers												
3.6	Beheert de archiefruimte												

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. In het specifieke geval van bibliotheken die steeds meer worden ingericht als winkel/warenhuis en die hun media steeds vaker frontaal plaatsen geldt naast de toegankelijkheid ook nog het resultaat 'aantrekkelijkheid'.

Keuzes en dilemma's

De medewerker informatiedienstverlening 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 informatie het beste gevonden kan worden.




















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 kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

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	Handelt klantvragen af																										
1.2	Leert de klant informatievaardigheden																										
1.3	Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling																										

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert projecten en activiteiten uit

Kerntaak 2 Voert projecten en activiteiten uit		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																											
2.1	Levert een bijdrage aan het project-/activiteitenplan																										
2.2	Assisteert bij de organisatie																										
2.3	Begeleidt activiteiten																										
2.4	Zet professionals in bij de uitvoering van activiteiten																										

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod		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		
Werkprocessen																													
3.1	Verwerft het informatie-/media-aanbod en stelt samen					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>									
3.2	Selecteert en verwerkt het informatieaanbod					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>									
3.3	Ontsluit informatie					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>									
3.4	Etaleert en presenteert producten en diensten					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>														
3.5	Beheert informatiedragers					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>									



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 kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie 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. Kwalificaties

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 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	Handelt klantvragen af									x				x		x	x		x		
1.2	Leert de klant informatievaardigheden									x						x	x		x		
1.3	Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling							x										x	x	x	
1.4	Coördineert dagelijkse werkzaamheden		x			x									x			x		x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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: Handelt klantvragen af		
Omschrijving	De bibliotheekmedewerker benadert de klant en opent het gesprek of neemt de vraag in ontvangst op andere wijze. Hij stelt vast wat de vraag van de klant is. Zo nodig verwijst hij of draagt hij de vraag over. Hij bepaalt de zoekweg, -criteria, -strategie en -termen. Hij kiest de bron, zoekt in de bron, surft op internet en beoordeelt de gevonden informatie. Hij verwerkt/verstuurt gevonden informatie en informeert over dienstverlening, reglement en activiteiten. Tijdens en na de afhandeling van klantvragen evalueert hij klanttevredenheid en klantbehoefte, behandelt hij klachten en geeft hij zo nodig nazorg. Hij signaleert trends in klantvragen, signaleert kansen en doet ten slotte voorstellen aan de leidinggevende of collega over ontwikkelingen/ verbeterpunten.	
Gewenst resultaat	Er is klantcontact tot stand gebracht. De vraag is op methodische wijze achterhaald of is ontvangen. De klant is naar tevredenheid geïnformeerd, heeft informatie ontvangen en is juist verwezen. De leidinggevende/collega is op de hoogte gebracht van ontwikkelingen/verbeterpunten voor producten en dienstverlening.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Engelse taal mondeling • Beheerst de Engelse taal schriftelijk • Beheerst de Nederlandse taal mondeling • Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk • Kennis van concepten/uitgangspunten van de collectievorming • Kennis van de bibliotheekbranche, organisaties en vooraanstaande wetenschappelijke instituten • Kennis van de organisatie: structuren en domeinen • Kennis van doelgroepen • Kennis van en vaardigheid in het zoeken/gebruiken van fysieke en digitale informatiebronnen (internet, naslagwerken, collecties, catalogi etc.) • Kennis van en vaardigheid in klantbenadering: communicatiemodellen, omgangsvormen, gespreksstructuren en –technieken, methodisch doorvragen, klantgedrag, klantobservatie, klantentypes, serviceverlening 	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Kernachtig communiceren • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De bibliotheekmedewerker stemt de benaderingswijze, het taalgebruik en de (verbale en uiterlijke) presentatie af op de klant en vat in het contact op het juiste moment de vragen van de klant samen, zodat deze graag door wil gaan met het gesprek en zich geholpen voelt.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen • Informatie genereren uit gegevens 	De bibliotheekmedewerker selecteert, controleert en combineert nauwkeurig informatie van internet of uit bronnen in een tekstverwerkingsprogramma/spreadsheet of e-mail, zodat de klant juiste, relevante en zo volledig mogelijke informatie krijgt die is afgestemd op zijn vraag en voldoet aan eisen van kwaliteit, herkomst, betrouwbaarheid en relevantie.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> • Verandering zoeken en introduceren 	De bibliotheekmedewerker signaleert trends en veel voorkomende vragen in het contact met de klant, zodat hij kansen kan benutten om nieuwe producten en diensten te introduceren bij zijn collega of leidinggevende.

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.1 werkproces: Handelt klantvragen af

<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ict-gebruik en -begrippen in het dagelijks leven van de klant/online gemeenschap • Kennis van internetgebruik (begrippen, browsers, beveiligingskwesaties, etc.) • Kennis van organisatiespecifieke afspraken en protocollen • Kennis van relevante wet- en regelgeving • Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail • Vaardigheid in het gebruiken van de computer, het beheren van bestanden en gebruiken van hulpprogramma's • Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking 	<p>Leren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	<p>De bibliotheekmedewerker houdt ontwikkelingen in het vakgebied goed bij, zodat hij voorstellen kan doen aan zijn leidinggevende of collega voor nieuwe of verbeterde producten en diensten op het gebied van vraagafhandeling.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Vaardigheid in het lezen van een schaal/plattegrond • Vaardigheid in het lezen van eenvoudige statistische informatie • Vaardigheid in het lezen van getalnotaties • Vaardigheid in het lezen van informatie uit tabellen • Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd • Vaardigheid in het plaatsen van de klantvraag in de juiste context • Vaardigheid in het verzamelen, ordenen en weergeven van gegevens 	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	<p>De bibliotheekmedewerker stelt zich met het oog op derving in het klantenbestand actief op door met vraagtechnieken de behoefte van de klant te achterhalen en op basis daarvan het vervolg van het contact te bepalen en checkt tijdens en na het contact of de klant tevreden is en of hij nog vragen heeft, zodat hij proactief actie kan ondernemen.</p>

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.2 werkproces: Leert de klant informatievaardigheden

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker inventariseert eerst de wensen en leerbehoefte van de klant, en de mogelijkheden die er zijn vanuit de bibliotheek, waarna hij een werkvorm kiest. Hij schrijft een instructie en geeft een instructie/ demonstratie/ presentatie. Hij leert de klant hoe hij moet zoeken/ websurfen, hoe hij media/ media-dragers en (web-) applicaties moet gebruiken en hoe hij mediavaardig/ -bewust wordt. Hij biedt de klant mogelijkheden om zich verder te ontwikkelen. Tijdens en na de instructie/ demonstratie/ presentatie evalueert hij de klanttevredenheid en klantbehoeften en geeft hij zo nodig nazorg. Hij houdt zich op de hoogte van trends en ontwikkelingen, signaleert trends in de klantvraag en kansen en doet ten slotte voorstellen aan de leidinggevende of collega over ontwikkelingen/ verbeterpunten.	
Gewenst resultaat	Heeft de leerbehoefte achterhaald, de klant begeleid en daarbij de juiste begeleidingsvaardigheden toegepast. De informatie- en mediavaardigheid van de klant is vergroot en de klant kan, tot op zekere hoogte, zelfstandig gebruik maken van systemen, bronnen en media(-dragers), zich verder ontwikkelen en/of kent de meerwaarde van de bibliotheek. De leidinggevende/collega is op de hoogte gebracht van behoeften en trends/ontwikkelingen in de klantvragen en bibliotheek-/internetgebied en over verbeterpunten voor producten en dienstverlening.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Beheerst de Engelse taal mondelingBeheerst de Engelse taal schriftelijkBeheerst de Nederlandse taal mondelingBeheerst de Nederlandse taal schriftelijkKennis van auteursrechtKennis van doelgroepenKennis van en vaardigheid in de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van programma-onderdelen: leerstijlen/- behoefte/-effecten, keuze voor werkvormen en variatie, hulpmiddelen/media-gebruikKennis van en vaardigheid in het gebruik van recente digitale opslagmedia en (hand-, invoer- en uitvoer-) apparatenKennis van en vaardigheid in het zoeken/gebruiken van fysieke en digitale informatiebronnen (internet, naslagwerken, collecties, catalogi etc.)Kennis van en vaardigheid in interpersoonlijke communicatie: motivatie	Presenteren <ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	De bibliotheekmedewerker legt, passend bij de werkvorm, duidelijk uit en houdt daarbij rekening met de specifieke achtergrond van de klant(-groep), controleert of de uitleg of demonstratie begrepen is en geeft zo nodig de klant extra aandacht, zodat de klant het begrijpt en een positief beeld krijgt over de meerwaarde van de bibliotheek.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none">Verandering zoeken en introduceren	De bibliotheekmedewerker signaleert trends en veel voorkomende vragen in het contact met de klant zodat hij kansen kan benutten om nieuwe producten en diensten te introduceren bij zijn collega of leidinggevende.
	Leren <ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhouden	De bibliotheekmedewerker houdt ontwikkelingen op het gebied van informatievaardigheden/media-coaching goed bij, zodat hij voorstellen kan doen aan zijn leidinggevende of collega voor nieuwe of verbeterde

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.2 werkproces: Leert de klant informatievaardigheden

<p>en bevordering (zelfstandig) leren, omgangsvormen en groepsprocessen</p> <ul style="list-style-type: none">• Kennis van en vaardigheid in klantbenadering: communicatiemodellen, omgangsvormen, gespreksstructuren en –technieken, methodisch doorvragen, klantgedrag, klantobservatie, klantentypes, serviceverlening• Kennis van ict-gebruik en -begrippen in het dagelijks leven van de klant/online gemeenschap• Kennis van internetgebruik (begrippen, browsers, beveiligingskwesaties, etc.)• Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail• Vaardigheid in het gebruiken van de computer, het beheren van bestanden en gebruiken van hulpprogramma's• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige presentaties• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige spreadsheets• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking• Vaardigheid in het verzamelen, ordenen en weergeven van gegevens		<p>producten en diensten of deze kennis kan overdragen aan de klant.</p>
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none">• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden• Behoeften en verwachtingen achterhalen	<p>De bibliotheekmedewerker stelt zich actief op door met vraagtechnieken de behoefte van de klant te achterhalen om op basis daarvan de insteek voor de begeleiding te bepalen. Verder checkt hij voortdurend of de klant het begrijpt en zelfstandig aan de slag kan, waardoor hij kan constateren of de klant nog behoefte heeft aan uitleg of begeleiding.</p>

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie		
1.3 werkproces: Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling		
Omschrijving	De bibliotheekmedewerker administreert na contact met de klant (zoals contact aan de balie of via de telefoon of e-mail) de gegevens bij informatiebemiddeling. Hij verzorgt leenverkeer, verzendt herinneringen en reserveringen en attendeert de klant op relevante informatie. Hij lost kleine problemen op en neemt boetes in ontvangst. Tijdens en na de administratie onderhoudt hij contacten met interne of externe partijen, signaleert hij trends of problemen/klachten en doet hij voorstellen aan, verwijst hij naar of rapporteert hij aan de leidinggevende of collega.	
Gewenst resultaat	Gegevens zijn juist geregistreerd. De klant heeft de informatie/materialen/attendingen juist en tijdig ontvangen. Herinneringen en reserveringen zijn verzonden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Engelse taal mondeling • Beheerst de Engelse taal schriftelijk • Beheerst de Nederlandse taal mondeling • Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk • Kennis van de organisatie: structuren en domeinen • Kennis van en vaardigheid in gespreksstructuren en -technieken • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante applicaties • Kennis van en vaardigheid in klantbenadering: communicatiemodellen, omgangsvormen, gespreksstructuren en -technieken, methodisch doorvragen, klantgedrag, klantobservatie, klantentypes, serviceverlening • Kennis van relevante wet- en regelgeving • Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail • Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking • Vaardigheid in het lezen van getalnotaties • Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd • Vaardigheid in het verzamelen, ordenen en weergeven van gegevens 	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> • Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	De bibliotheekmedewerker behoudt bij problemen een goede relatie en communiceert tactvol, zodat derving in het klantenbestand kan worden voorkomen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen 	De bibliotheekmedewerker maakt een afweging tussen dienstverlening aan de klant en de uitvoering van zijn overige taken, vanwege de tijdsdruk die de hoeveelheid werk met zich mee brengt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De bibliotheekmedewerker vraagt proactief naar de tevredenheid van de klant met de geboden dienstverlening en neemt daarbij klachten serieus, zodat de bibliotheek indien nodig de diensten kan bijstellen en de klant een positief beeld van de bibliotheek behoudt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen • Systematisch werken 	De bibliotheekmedewerker houdt de kwaliteit van het werk in de gaten en werkt daarbij nauwkeurig, ten behoeve van een optimale dienstverlening.

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.4 werkproces: Coördineert dagelijkse werkzaamheden

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker coördineert de dagelijkse werkzaamheden van een (klein) team (vrijwilligers/medewerkers) door te overleggen met de leidinggevende/het management over de doelen en resultaten, informatie te verzamelen door bedrijfsinformatie te lezen en op basis hiervan de medewerkers/vrijwilligers te informeren over de werkzaamheden, prioriteiten, te verwachten productiviteit en kwaliteit en de te behalen resultaten. Hij plant de inzet van materieel, personeel en diensten en verdeelt werkzaamheden. Hij verzamelt informatie over de voortgang, kwaliteit, financiën en kengetallen van het klantproces en rapporteert vervolgens mondeling of schriftelijk aan het management.	
Gewenst resultaat	Medewerkers en vrijwilligers zijn op basis van verzamelde informatie helder en duidelijk geïnstrueerd en geïnformeerd. Een begrijpelijke rapportage aan de leidinggevende/het management is correct, tijdig en volledig geleverd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Beheerst de Nederlandse taal mondeling• Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk• Kennis van de organisatie: structuren en domeinen• Kennis van en vaardigheid in gespreksstructuren en -technieken• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante applicaties• Kennis van kwaliteitszorg• Kennis van producten en de dienstverlening• Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige presentaties• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige spreadsheets• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking• Vaardigheid in het lezen van eenvoudige statistische informatie• Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd• Vaardigheid in het verzamelen, ordenen en weergeven van gegevens	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De bibliotheekmedewerker maakt aan de medewerkers/vrijwilligers duidelijk wat zij moeten doen en waarom zij dit moeten doen en controleert of zij dit doen, zodat het werk goed kan worden uitgevoerd.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	De bibliotheekmedewerker raadpleegt regelmatig de medewerkers/vrijwilligers, zodat hij de leidinggevende pro-actief kan informeren over de resultaten, kwaliteit en kengetallen en met hem kan afstemmen.
	Onderzoeken <ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen• Vanuit meerdere invalshoeken kijken	De bibliotheekmedewerker achterhaalt informatie uit verschillende (vakspecifieke/bedrijfs-)bronnen en houdt daarmee trends en kansen op het vakgebied, de organisatie en de werkomgeving in de gaten, zodat hij relevante voorstellen kan doen aan zijn team, de leidinggevende en/of het management.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	De bibliotheekmedewerker bewaakt dagelijks de voortgang van de werkzaamheden m.b.t. de klantprocessen, plant periodiek de diensten en werkzaamheden en zorgt er zo voor dat deze goed op elkaar zijn afgestemd.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De bibliotheekmedewerker houdt de hoeveelheid en kwaliteit van het werk in de gaten, zodat mensen niet worden overbelast en zodat hij de leidinggevende/het

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie		
1.4 werkproces: Coördineert dagelijkse werkzaamheden		
		management tijdig en correct kan rapporteren over de voortgang.

Kerntaak 2 Voert projecten en activiteiten uit

Proces-competentie-matrix Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 2 Voert projecten en activiteiten uit		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	Levert een bijdrage aan het project-/activiteitenplan					x		x							x	x					x
2.2	Assisteert bij de organisatie					x					x		x			x		x			
2.3	Begeleidt activiteiten		x	x						x						x		x			
2.4	Zet professionals in bij de uitvoering van activiteiten		x	x		x												x			

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 2 Voert projecten en activiteiten uit		
2.1 werkproces: Levert een bijdrage aan het project-/activiteitenplan		
Omschrijving	De bibliotheekmedewerker levert een bijdrage aan het project-/ activiteiten-/ werkplan van de bibliotheek. Hij stelt zich op de hoogte van projecten, activiteiten, acties en diensten door eerst bedrijfs- en branche-informatie te lezen en met collega's en betrokkenen te overleggen over de inhoud en gewenste doelen en periodieke resultaten van de projecten en activiteiten. Hij achterhaalt hierbij voor zichzelf acties op het gebied van onderhouden van schriftelijke en mondelinge contacten met stakeholders, het achterhalen van (latente) klantbehoeften en het verkennen van mogelijkheden. Op basis van de uitgevoerde acties doet hij voorstellen voor de uitwerking van het plan.	
Gewenst resultaat	Er is een optimale bijdrage geleverd aan het project-/ activiteitenplan, volgens gestelde doelen in de organisatie. Het netwerk is uitgebreid en betrokkenen zijn proactief op de hoogte gebracht van signalen, mogelijkheden en acties.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse taal mondeling • Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk • Kennis van concepten/uitgangspunten van de collectievorming • Kennis van de bibliotheekbranche, organisaties en vooraanstaande wetenschappelijke instituten • Kennis van de organisatie: structuren en domeinen • Kennis van doelgroepen • Kennis van en vaardigheid in klantbenadering: communicatiemodellen, omgangsvormen, gespreksstructuren en –technieken, methodisch doorvragen, klantgedrag, klantobservatie, klantentypes, serviceverlening • Kennis van marktsegmentatie • Kennis van producten en de dienstverlening • Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail • Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige presentaties 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De bibliotheekmedewerker vraagt actief aan betrokkenen om input te leveren voor projecten en activiteiten en deelt met hen proactief informatie, zodat een ieder zo veel mogelijk gekend wordt in het plan en informatie optimaal gedeeld kan worden.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	De bibliotheekmedewerker bouwt actief een netwerk op van betrokkenen en onderhoudt en benut met hen goede contacten, zodat hij indien nodig van deze contacten gebruik kan maken en zodat zij hem van kennis kunnen voorzien.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> • Verandering zoeken en introduceren 	De bibliotheekmedewerker zoekt, binnen de visie en het beleid van de organisatie, constant naar nieuwe haalbare ideeën voor projecten/activiteiten en service, zodat hij deze proactief kan introduceren bij zijn collega's, leidinggevende of het management.
	Omgaan met verandering en aanpassen <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe ideeën accepteren 	De bibliotheekmedewerker staat open voor nieuwe ideeën en plannen van het bedrijf of de branche, aangezien veranderingen vaak plaats vinden.

Kerntaak 2 Voert projecten en activiteiten uit

2.1 werkproces: Levert een bijdrage aan het project-/activiteitenplan

<ul style="list-style-type: none">• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking• Vaardigheid in het lezen van eenvoudige statistische informatie• Vaardigheid in het lezen van informatie uit tabellen• Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd	<p>Onderzoeken</p> <ul style="list-style-type: none">• Vanuit meerdere invalshoeken kijken	<p>De bibliotheekmedewerker zorgt ervoor de werkomgeving en de doelgroepen goed te kennen en te weten wat andere organisaties te bieden hebben, zodat hij relevante voorstellen kan doen aan zijn organisatie voor acties, initiatieven en samenwerking.</p>
---	--	--

Kerntaak 2 Voert projecten en activiteiten uit		
2.2 werkproces: Assisteert bij de organisatie		
Omschrijving	De bibliotheekmedewerker assisteert bij de organisatie van projecten en activiteiten door eerst te overleggen met collega's en betrokkenen over zaken als de doelstelling, het onderwerp, de doelgroep, de uitvoeringsmogelijkheden, de aanpak/ werkvorm en zijn rol hierbij. Op basis van de verkregen informatie stelt hij een programma/ checklist op of hij gebruikt een bestaand draaiboek. Hij ontwikkelt materialen/stelt deze samen of hij zorgt dat hulpmiddelen en materialen aanwezig zijn. Hij verzorgt de schriftelijke publiciteit zoals een internetbericht.	
Gewenst resultaat	Het project/de activiteit is afgestemd met collega's en betrokkenen, voorbereid volgens de doelstelling, tijdig en goed uitgevoerd en tijdig bekend gemaakt. Apparatuur, materialen en (ict-) hulpmiddelen staan klaar, zijn voorradig en/of op basis van behoeften ontwikkeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse taal mondeling • Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk • Kennis van doelgroepen • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een planning, draaiboek of checklist • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante applicaties • Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail • Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking • Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen 	De bibliotheekmedewerker overlegt voor en tijdens de werkzaamheden met collega's en betrokkenen en stemt tijdig de werkzaamheden, vorm en inhoud af, zodat de werkzaamheden goed verlopen en tegemoet komen aan hun wensen.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwend en creatief handelen 	De bibliotheekmedewerker introduceert haalbare nieuwe ideeën voor de uitvoering van projecten en activiteiten, om de aandacht van het publiek te wekken.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	De bibliotheekmedewerker brengt de activiteiten in kaart voor een programma of checklist en houdt in de gaten of de activiteiten en publiciteitsmomenten op tijd plaats vinden, zodat hij zo nodig kan ingrijpen.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De bibliotheekmedewerker maakt de juiste keuze voor materialen en (ict-) hulpmiddelen bij een activiteit, op basis van de behoefte en eventuele ontwikkeling van het publiek/ de klantgroep.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De bibliotheekmedewerker probeert door afstemming op de taal van de doelgroep de belangstelling van het publiek zo veel mogelijk te wekken, zodat het project/de activiteit zijn doel bereikt.

Kerntaak 2 Voert projecten en activiteiten uit**2.3 werkproces: Begeleidt activiteiten**

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker begeleidt activiteiten volgens het project-/ activiteitenplan of een programma. Hij ontvangt groepen, kondigt de activiteit aan, begeleidt de activiteit en rondt deze af. Tijdens de activiteit verstrekt hij informatie, beantwoordt hij vragen, stimuleert hij of wijst hij op mogelijkheden voor netwerkontwikkeling tussen de betrokkenen, signaleert hij problemen en bedenkt hij oplossingen. Hij bewaakt de voortgang en kwaliteit van de activiteit/het project en informeert zijn leidinggevende/ collega over belangrijke klantvragen en kansen.	
Gewenst resultaat	De groep is optimaal begeleid, volgens de gestelde doelen/volgens het programma en is zo goed mogelijk geïnformeerd en gestimuleerd. De activiteit is uitgevoerd volgens het project-/ activiteitenplan en binnen de gestelde tijd. De medewerker heeft belangrijke zaken die hij tijdens een activiteit/ project opmerkt, gemeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Beheerst de Nederlandse taal mondeling• Kennis van concepten/uitgangspunten van de collectievorming• Kennis van doelgroepen• Kennis van en vaardigheid in de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van programma-onderdelen: leerstijlen/-behoefte/-effecten, keuze voor werkvormen en variatie, hulpmiddelen/media-gebruik• Kennis van en vaardigheid in interpersoonlijke communicatie: motivatie en bevordering (zelfstandig) leren, omgangsvormen en groepsprocessen• Kennis van en vaardigheid in klantbenadering: communicatiemodellen, omgangsvormen, gespreksstructuren en –technieken, methodisch doorvragen, klantgedrag, klantobservatie, klantentypes, serviceverlening• Kennis van producten en de dienstverlening• Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige presentaties	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven	De bibliotheekmedewerker geeft, afhankelijk van de gekozen werkvorm, heldere en duidelijke instructies en aanwijzingen, zodat de klant(-groep) aan de slag kan met het programma.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Motiveren• Anderen ontwikkelen	De bibliotheekmedewerker zorgt er voor dat hij met een activiteit de klant/het publiek stimuleert zich verder te ontwikkelen danwel motiveert om eigen activiteiten te initiëren, zodat een leereffect wordt bereikt.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	De bibliotheekmedewerker checkt de sfeer in de groep en de bereidheid tot luisteren en meedoen aan de activiteit, zodat hij adequaat kan reageren in een situatie, zijn stijl en taalgebruik op de klant(-groep) kan aanpassen en zo nodig improviseren.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none">• Verandering zoeken en introduceren	De bibliotheekmedewerker signaleert trends en veel voorkomende vragen in het contact met het publiek, zodat hij kansen kan benutten om nieuwe projecten en activiteiten proactief te introduceren bij zijn collega of leidinggevende.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	De bibliotheekmedewerker houdt tijd en kwaliteit tijdens de activiteit in de gaten, zodat hij de inhoud eventueel

Kerntaak 2 Voert projecten en activiteiten uit		
2.3 werkproces: Begeleidt activiteiten		
<ul style="list-style-type: none">• Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd		kan bijstellen en/of ervoor kan zorgen dat de activiteit niet uitloopt.

Kerntaak 2 Voert projecten en activiteiten uit

2.4 werkproces: Zet professionals in bij de uitvoering van activiteiten

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker plant de inzet van een klein team (van vrijwilligers) bij de uitvoering van activiteiten. Hij informeert en instrueert het team (over zaken als de planning, activiteiten, mijlpalen, taken, kwaliteit en resultaten), hij ziet toe op werkzaamheden en geeft feedback met betrekking tot het werk en handelen. Hij stemt af met en rapporteert aan de leidinggevende/het management over de voortgang van werkzaamheden en kwaliteit.	
Gewenst resultaat	Een structurele heldere en duidelijke instructie. Een planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers/vrijwilligers. Een correcte, tijdige en volledige rapportage.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Beheerst de Nederlandse taal mondeling• Kennis van de organisatie: structuren en domeinen• Kennis van en vaardigheid in gespreksstructuren en -technieken• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante applicaties• Kennis van kwaliteitszorg• Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige presentaties• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking• Vaardigheid in het lezen van informatie uit tabellen• Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De bibliotheekmedewerker maakt aan de medewerkers/vrijwilligers duidelijk wat zij moeten doen en waarom zij dit moeten doen en controleert of zij dit doen, zodat het werk goed kan worden uitgevoerd.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen	De bibliotheekmedewerker geeft regelmatig feedback aan vrijwilligers/medewerkers over hun werk en het handelen, zodat zij dit indien nodig kunnen bijstellen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	De bibliotheekmedewerker overlegt regelmatig met de medewerkers/vrijwilligers, zodat hij de leidinggevende/het management proactief kan informeren over afwijkingen in de voortgang en de kwaliteit.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Voortgang bewaken	De bibliotheekmedewerker plant periodiek de activiteiten en bewaakt deze voortdurend, zodat er kan worden voldaan aan de planning.

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod

Proces-competentie-matrix Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod		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		U	V	W	X	Y															
3.1	Verwerft het informatie-/media-aanbod en stelt samen					X		X							X				X	X	
3.2	Selecteert en verwerkt het informatieaanbod																				
3.3	Ontsluit informatie					X					X			X	X		X			X	
3.4	Etaleert en presenteert producten en diensten					X						X	X		X	X			X		
3.5	Beheert informatiedragers					X							X	X						X	
3.6	Beheert de archiefruimte																				

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Bibliotheekmedewerker

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod		
3.1 werkproces: Verwerft het informatie-/media-aanbod en stelt samen		
Omschrijving	De bibliotheekmedewerker verwerft het informatie-/media-aanbod en stelt deze samen. Hij oriënteert zich eerst op informatie over beleid en klantbehoeften en doet dan selectievoorstellen voor aanschaf, tijdelijke aanwezigheid of ter sanering. Hij stelt vervolgens een tijdelijke project- of wisselcollectie samen of bestelt media. Hij ontvangt, controleert, registreert (media, licenties en contracten), handelt af/zorgt voor afhandeling (waaronder financiën) en/of verwerkt en saneert. Tijdens het verwerven en samenstellen onderhoudt hij contacten met leveranciers.	
Gewenst resultaat	Relevante voorstellen zijn verstrekt. Media zijn opgenomen, samengesteld en/of vernietigd. Bestellingen, licenties, contracten en tijdschriften zijn 'ontvangen', geregistreerd en afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Engelse taal schriftelijk • Beheerst de Nederlandse taal mondeling • Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk • Kennis van concepten/uitgangspunten van de collectievorming • Kennis van doelgroepen • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante applicaties • Kennis van procedures en richtlijnen • Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail • Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige spreadsheets • Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking • Vaardigheid in het lezen van eenvoudige statistische informatie • Vaardigheid in het lezen van getalnotaties • Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd • Vaardigheid in het verzamelen, ordenen en weergeven van gegevens 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	De bibliotheekmedewerker doet proactief voorstellen aan zijn leidinggevende of collega over welke media besteld of gesaneerd moeten worden, zodat er een relevante en up to date collectie is dat voldoet aan het beleid of aan behoeften.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen 	De bibliotheekmedewerker bouwt voortdurend goed contacten op met leveranciers, zodat hij bij een vervolcontact snel geholpen wordt.
	Onderzoeken <ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	De bibliotheekmedewerker achterhaalt op nauwkeurige wijze ontbrekende informatie en gebruikt verschillende bronnen om nieuwe informatie, bronnen en trends te achterhalen, zodat hij relevante voorstellen kan doen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De bibliotheekmedewerker achterhaalt periodiek de behoeften van de klant(-groepen) en de tevredenheid met de aanwezige informatie/media, zodat de bibliotheek keuzes kan maken bij de collectievorming.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken 	De bibliotheekmedewerker bestelt, controleert en verwerkt informatie/media op zorgvuldige wijze, met het oog op vindbaarheid en tijdige beschikking.

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod

3.3 werkproces: Ontsluit informatie

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker ontsluit digitale en fysieke informatie (denk aan content en media). Hij analyseert en controleert eerst het fysieke en digitale informatieaanbod waarna hij vast stelt welke formele en inhoudelijke gegevens of content moeten worden ontsloten. Vervolgens zoekt hij informatie op in relevante fysieke of geautomatiseerde hulpmiddelen (denk aan thesauri, woordsystemen of classificaties), registreert, plaatst of koppelt hij gegevens (denk aan trefwoorden, codes, metadata, titelbeschrijvingen, informatie op het intranet of internet), onderhoudt hij de thesaurus of metadata in overleg of opdracht en maakt hij een inhoudsomschrijving. Hij doet verbetervoorstellen aan een collega of de leidinggevende en/of brengt verbeteringen t.a.v. toegankelijkheid aan.	
Gewenst resultaat	Informatie is ontsloten, actueel, juist weergegeven en doorzoekbaar, waardoor de vindbaarheid is gewaarborgd. Verbetervoorstellen zijn gedaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Beheerst de Engelse taal schriftelijk• Beheerst de Nederlandse taal mondeling• Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk• Kennis van (formele/inhoudelijke) ontsluitingsmethoden, -regels en -standaarden• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante applicaties• Kennis van procedures en richtlijnen• Vaardigheid in het lezen van getalnotaties• Vaardigheid in het lezen van informatie uit tabellen• Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd	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 en overlegt met hem over het actualiseren van de structuur, zodat hij de vindbaarheid waarborgt.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Vlot en bondig formuleren	De bibliotheekmedewerker hanteert bij het maken van een inhoudsomschrijving de regels voor spelling en grammatica correct en gebruikt kernachtig en logisch geformuleerde zinnen, zodat informatie juist wordt weergegeven en de vindbaarheid van informatie is gewaarborgd.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie uiteenrafelen• Verbanden leggen	De bibliotheekmedewerker haalt uit een hoeveelheid van gegevens de belangrijkste informatie en legt een verband met de ontsluitingsstructuur of met informatie uit naslagwerken, zodat een zo'n treffend mogelijke beschrijving kan worden gemaakt.
	Onderzoeken <ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	De bibliotheekmedewerker achterhaalt aanvullende relevante informatie nauwkeurig, indien informatie ontbreekt bij de ontsluiting.
	Leren <ul style="list-style-type: none">• Vakkennis en vaardigheden bijhouden	De bibliotheekmedewerker onderneemt stappen om vakkennis en vaardigheden goed bij te houden, omdat ontwikkelingen op het gebied van ontsluiting snel gaan.

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod**3.3 werkproces: Ontsluit informatie**

	<p>Kwaliteit leveren</p> <ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	<p>De bibliotheekmedewerker werkt bij de ontsluiting en registratie nauwkeurig en controleert nauwgezet of hij informatie goed heeft beschreven of ingevoerd, zodat hij de vindbaarheid er van waarborgt.</p>
--	--	---

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod

3.4 werkproces: Etaleert en presenteert producten en diensten

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker etaleert en presenteert producten en diensten door informatie/ media te etaleren en te displayen, de digitale/ fysieke ruimte in te richten en op basis van verzamelde/ samengestelde informatie een (thema-) presentatie, tentoonstelling of een (thema-) website te maken. Hij stelt zich op de hoogte van doelstellingen, het beleid, methoden en te gebruiken materialen/ (ict-) middelen en volgt hierbij aanwijzingen van collega's/ experts op. Hij is alert op de kwaliteit en de klantbehoefte/ -tevredenheid door deze te checken en adviseert op basis hiervan de leidinggevende/ het management mondeling of schriftelijk. Na afloop ruimt hij op of delete hij informatie.	
Gewenst resultaat	De (digitale/fysieke) ruimte is aantrekkelijk, goed ingericht, klanten kunnen er goed navigeren, objecten/thema's komen er goed tot hun recht en de meest effectieve materialen/(ict-)middelen/methoden zijn correct ingezet/neergezet. De medewerker heeft correcte, relevante en betrouwbare informatie verzameld/samengesteld. Een correct advies aan de leidinggevende/het management over kwaliteit, behoefte en tevredenheid.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Beheerst de Nederlandse taal mondeling• Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk• Kennis van concepten/uitgangspunten van de collectievorming• Kennis van de presentatiemix: assortimentskennis, signalisatie, presentatie(-meubelen/-materialen), ruimteverdeling en routing• Kennis van doelgroepen• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante applicaties• Kennis van marktsegmentatie• Kennis van procedures en richtlijnen• Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail• Vaardigheid in het gebruiken van de computer, het beheren van bestanden en gebruiken van hulpprogramma's• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige presentaties• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	De bibliotheekmedewerker overlegt tijdig met zijn leidinggevende/collega, stemt met hem af indien hij afwijkingen signaleert en overlegt over noodzakelijke aanpassingen in ruimte en inrichting, zodat er actie kan worden ondernomen op korte termijn of het beleid kan worden aangepast.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Gevoel voor ruimte en richting tonen	De bibliotheekmedewerker vertaalt met het oog op aantrekkelijkheid aanwijzingen van collega's/experts ten aanzien van de ruimte, inrichting en presentatie naar de bibliotheekruimte/de opbouw van het assortiment, zodat er extra uitleen wordt bevorderd en/of het klantenbestand wordt uitgebreid.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	De bibliotheekmedewerker kiest voor de meest geschikte materialen en (ict-)middelen bij het opstellen van een tijdelijke fysieke/digitale presentatie, zodat het doel van de presentatie wordt bereikt.
	Onderzoeken <ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	De bibliotheekmedewerker achterhaalt relevante en voldoende achtergrondinformatie voor de tijdelijke

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod

3.4 werkproces: Etaleert en presenteert producten en diensten

<ul style="list-style-type: none">Vaardigheid in het lezen van een schaal/plattegrond		presentatie, zodat deze een meerwaarde krijgt voor het publiek.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De bibliotheekmedewerker introduceert haalbare creatieve ideeën voor de presentaties en inrichting, zodat het assortiment telkens wisselt en aantrekkelijk blijft voor het publiek.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houdenBehoeften en verwachtingen achterhalen	De bibliotheekmedewerker onderzoekt periodiek huidige en latente behoeften van de klantgroep(-en) en de tevredenheid met de (digitale/fysieke) ruimte en inrichting, zodat hij zo nodig verbeteringen kan aanbrengen, hij proactief kan adviseren en zodat klanten de ruimte als prettig ervaren, goed kunnen navigeren en desgewenst extra afnemen.

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod**3.5 werkproces: Beheert informatiedragers**

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker beheert, bewaart en behoudt (fysieke/ digitale) informatiedragers. Hij saneert en verplaatst, verzorgt en maakt uitleenklaar. Hij verzorgt de bindwerkadministratie. Hij stemt af met belanghebbenden over verplaatsing.	
Gewenst resultaat	Informatiedragers zijn duurzaam beheerd en bewaard. Materialen zijn zorgvuldig behandeld. Informatie(-dragers) zijn correct verplaatst en verwijderd. Een rapportage is samengesteld en het management heeft deze ontvangen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Beheerst de Nederlandse taal mondeling• Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante applicaties• Kennis van procedures en richtlijnen• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige spreadsheets• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking• Vaardigheid in het verzamelen, ordenen en weergeven van gegevens	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren	De bibliotheekmedewerker overlegt periodiek met derden en zijn leidinggevende/het management over het beheer van informatiedragers en doet proactief melding van afwijkingen, zodat werkzaamheden niet stagneren.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De bibliotheekmedewerker gebruikt de materialen en middelen voor de verzorging van informatiedragers doelmatig met het oog op een zorgvuldige behandeling.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Gegevens controleren en aannames toetsen	De bibliotheekmedewerker controleert zorgvuldig de gegenereerde gegevens en rapportages, zodat er geen foutieve of onvolledige informatie wordt doorgegeven.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	De bibliotheekmedewerker beheert en verzorgt informatiedragers op ordelijke, systematische en zorgvuldige wijze, zodat informatie vindbaar is en goed wordt behouden.

2.2 Informatiebeheerder

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

Proces-competentie-matrix Informatiebeheerder

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	Handelt klantvragen af						x			x				x		x	x		x		
1.2	Leert de klant informatievaardigheden			x			x			x						x	x		x		
1.3	Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling						x	x							x			x	x	x	
1.4	Coördineert dagelijkse werkzaamheden																				

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Informatiebeheerder

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie		
1.1 werkproces: Handelt klantvragen af		
Omschrijving	De informatiebeheerder opent het gesprek of neemt de vraag in ontvangst op andere wijze. Hij stelt vast wat de vraag van de (interne) klant is. Zo nodig verwijst hij of draagt hij de vraag over. Hij bepaalt of de klant informatie mag inzien of geautoriseerd is. Hij bepaalt de zoekweg, -criteria, -strategie en -termen. Hij kiest de bron, zoekt/surft in de bron en beoordeelt de gevonden informatie. Indien de klant geautoriseerd is en hij informatie mag inzien, verwerkt/verstuur hij gevonden informatie. Hij informeert over dienstverlening en reglement. Tijdens en na de afhandeling van klantvragen evalueert hij klanttevredenheid en klantbehoefte. Hij geeft zo nodig nazorg. Hij signaleert trends in de klantvragen en doet ten slotte voorstellen aan de leidinggevende of collega over ontwikkelingen/ verbeterpunten.	
Gewenst resultaat	Er is klantcontact tot stand gebracht. De vraag is op methodische wijze achterhaald of is ontvangen. De medewerker heeft bepaald of de klant informatie mag inzien of geautoriseerd is. De klant is naar tevredenheid geïnformeerd, heeft informatie ontvangen en is juist verwezen. De leidinggevende/collega is op de hoogte gebracht van ontwikkelingen/verbeterpunten voor de dienstverlening.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Engelse taal mondeling • Beheerst de Engelse taal schriftelijk • Beheerst de Nederlandse taal mondeling • Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk • Kennis van de organisatie: structuren en domeinen • Kennis van en vaardigheid in gespreksstructuren en -technieken • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van informatiesystemen • Kennis van internetgebruik (begrippen, browsers, beveiligingskwesaties, etc.) • Kennis van organisatiespecifieke afspraken en protocollen • Kennis van procedures en richtlijnen • Kennis van relevante wet- en regelgeving • Vaardigheid in het gebruik van software voor archivering (zoals documentbeheer, workflow, records management etc.) 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> • Integer handelen 	De informatiebeheerder 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.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Kernachtig communiceren • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De informatiebeheerder stemt de benaderingswijze, het taalgebruik en de (verbale en uiterlijke) presentatie af op de klant en vat in het contact op het juiste moment de vragen van de klant samen, zodat deze graag door wil gaan met het gesprek en zich geholpen voelt.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen 	De informatiebeheerder selecteert, controleert en combineert nauwkeurig informatie van internet of uit bronnen in een tekstverwerkingsprogramma/ e-mail, zodat de klant juiste, relevante en zo volledig mogelijke informatie krijgt die is afgestemd op zijn vraag, voldoet aan eisen van kwaliteit, herkomst, betrouwbaarheid en relevantie en binnen de perken van bevoegdheid is tot het inzien van informatie.

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.1 werkproces: Handelt klantvragen af

<ul style="list-style-type: none">• Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail• Vaardigheid in het gebruiken van de computer, het beheren van bestanden en gebruiken van hulpprogramma's• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking• Vaardigheid in het lezen van eenvoudige statistische informatie• Vaardigheid in het lezen van getalnotaties• Vaardigheid in het lezen van informatie uit tabellen• Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd• Vaardigheid in het plaatsen van de klantvraag in de juiste context• Vaardigheid in het verzamelen, ordenen en weergeven van gegevens	<p>Creëren en innoveren</p> <ul style="list-style-type: none">• Verandering zoeken en introduceren	De informatiebeheerder signaleert trends en veel voorkomende vragen in het contact met de klant, zodat hij voorstellen kan doen voor meer passende informatie.
	<p>Leren</p> <ul style="list-style-type: none">• Vakkennis en vaardigheden bijhouden	De informatiebeheerder houdt ontwikkelingen in het vakgebied goed bij, zodat hij voorstellen kan doen aan zijn leidinggevende of collega voor nieuwe of verbeterde producten en diensten op het gebied van vraagafhandeling.
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De informatiebeheerder stelt zich actief op door met vraagtechnieken de behoefte van de klant te achterhalen en op basis daarvan het vervolg van het contact te bepalen en checkt tijdens en na het contact of de klant tevreden is en of hij nog vragen heeft, zodat hij proactief actie kan ondernemen.

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.2 werkproces: Leert de klant informatievaardigheden

Omschrijving	De informatiebeheerder inventariseert eerst de wensen en leerbehoefte van de interne klant/ collega/ projectgroep en de mogelijkheden die er zijn vanuit de afdeling/ het bedrijfsarchief. Hij schrijft een instructie en geeft een instructie/ demonstratie/ presentatie. Hij leert de interne klant/ collega/ projectgroep hoe hij moet zoeken/ websurfen/het systeem moet gebruiken, hoe hij informatievaardig wordt en hij geeft adviezen over documentbeheer en –ontsluiting. Tijdens en na de instructie/ demonstratie/ presentatie evalueert hij de tevredenheid en behoeften en geeft hij zo nodig nazorg. Hij houdt zich op de hoogte van trends en ontwikkelingen, signaleert trends in de vraag, signaleert kansen en doet ten slotte voorstellen aan de leidinggevende of collega over ontwikkelingen/ verbeterpunten/ kansen.	
Gewenst resultaat	Heeft de leerbehoefte achterhaald en heeft een instructie/ demonstratie/ presentatie gegeven. De informatievaardigheid van is vergroot en de interne klant/ collega/ projectmedewerker kan, tot op zekere hoogte en binnen zijn bevoegdheden, zelfstandig gebruik maken van de systemen en bronnen en heeft adviezen gekregen over documentbeheer en -ontsluiting. De leidinggevende/ collega's is/ zijn op de hoogte gebracht van behoeften, ontwikkelingen en verbeterpunten/ kansen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Beheerst de Engelse taal mondeling• Beheerst de Engelse taal schriftelijk• Beheerst de Nederlandse taal mondeling• Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk• Kennis van (formele/inhoudelijke) ontsluitingsmethoden, -regels en -standaarden• Kennis van en vaardigheid in gespreksstructuren en -technieken• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van informatiesystemen• Kennis van internetgebruik (begrippen, browsers, beveiligingskwesaties, etc.)• Kennis van procedures en richtlijnen• Kennis van relevante normen• Kennis van relevante wet- en regelgeving• Vaardigheid in het gebruik van software voor archivering (zoals documentbeheer, workflow, records management etc.)• Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Adviseren• Anderen ontwikkelen	De informatiebeheerder begeleidt en instrueert de interne klant/collega/projectgroep op stimulerende wijze bij het gebruik van informatiesystemen en geeft daarbij duidelijke adviezen over hoe informatie beheerd/ontsloten kan worden, zodat deze binnen zijn bevoegdheid zelfstandig kan zoeken of aan de slag kan.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none">• Integer handelen	De informatiebeheerder neemt een adequate beslissing over het mogen inzien van informatiesystemen door de interne klant, omdat de interne klant niet altijd de bevoegdheid heeft om informatiesystemen in te zien.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	De informatiebeheerder legt duidelijk uit, controleert of de instructie of presentatie begrepen is en geeft zo nodig de interne klant extra aandacht, zodat de interne klant het begrijpt en de presentatie of instructie als positief waardeert. Hij stemt zijn communicatie af op de doelgroep, zodat het 'publiek' de presentatie kan volgen en blijft luisteren.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none">• Verandering zoeken en introduceren	De informatiebeheerder signaleert trends en veel voorkomende vragen in het contact met de interne klant zodat hij kansen kan benutten om nieuwe producten en

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie

1.2 werkproces: Leert de klant informatievaardigheden

<ul style="list-style-type: none">• Vaardigheid in het gebruiken van de computer, het beheren van bestanden en gebruiken van hulpprogramma's• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige presentaties• Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking• Vaardigheid in het lezen van getalnotaties		diensten te introduceren bij zijn collega of leidinggevende.
	Leren <ul style="list-style-type: none">• Vakkennis en vaardigheden bijhouden	De informatiebeheerder houdt ontwikkelingen op het gebied van informatievaardigheden goed bij, zodat hij voorstellen kan doen aan zijn leidinggevende of collega voor nieuwe of verbeterde producten en diensten of deze kennis kan overdragen aan de interne klant.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De informatiebeheerder stelt zich actief op door met vraagtechnieken de behoefte van de interne klant te achterhalen om op basis daarvan de insteek voor de begeleiding/advisering te bepalen. Verder checkt hij voortdurend of de interne klant het begrijpt en binnen zijn bevoegdheid zelfstandig aan de slag kan, waardoor hij kan constateren of de interne klant nog behoefte heeft aan uitleg of begeleiding/ advisering.

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie		
1.3 werkproces: Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling		
Omschrijving	De informatiebeheerder administreert na contact met de interne klant (zoals contact via telefoon of e-mail) de gegevens bij informatiebemiddeling. Hij vergaart bedrijfsinformatie, legt vragen vast, verzorgt documentleverantie en attendeert de interne klant op relevante informatie. Tijdens en na de administratie onderhoudt hij contacten, signaleert hij trends of problemen/klachten en doet hij voorstellen aan of verwijst hij naar of rapporteert hij aan de leidinggevende of collega.	
Gewenst resultaat	Gegevens zijn juist geregistreerd. De klant/collega heeft de informatie/attendingen, binnen zijn bevoegdheid, juist en tijdig ontvangen. De leidinggevende/collega is op de hoogte gebracht van behoeften en trends/ontwikkelingen in de klantvragen en over verbeterpunten voor de dienstverlening.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Engelse taal mondeling • Beheerst de Engelse taal schriftelijk • Beheerst de Nederlandse taal mondeling • Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk • Kennis van de organisatie: structuren en domeinen • Kennis van en vaardigheid in gespreksstructuren en -technieken • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante applicaties • Kennis van en vaardigheid in het zoeken/gebruiken van fysieke en digitale informatiebronnen (internet, naslagwerken, collecties, catalogi etc.) • Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail • Vaardigheid in het gebruiken van software voor eenvoudige tekstverwerking • Vaardigheid in het lezen van getalnotaties • Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> • Integer handelen 	De informatiebeheerder gaat met het oog op integriteit zorgvuldig om met (bedrijfs-/persoons-) informatie die hij hoort of leest.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	De informatiebeheerder bouwt binnen de organisatie goede relaties op met mensen met het oog op het verkrijgen van informatie die van belang kan zijn bij de informatiebemiddeling. Tevens behoudt hij bij problemen een goede relatie en communiceert hij tactvol, zodat de interne klanten een positief beeld houden bij de afdeling/het bedrijfsarchief.
	Onderzoeken <ul style="list-style-type: none"> • Openstaan voor nieuwe informatie 	De informatiebeheerder houdt organisatiebreed in de gaten wat er nodig is aan informatie en waar het kan worden verkregen en blijft alert op nieuwe informatie, zodat hij interne klanten proactief kan attenderen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen 	De informatiebeheerder maakt een afweging tussen dienstverlening aan de interne klant en de uitvoering van zijn overige taken, vanwege de tijdsdruk die de hoeveelheid werk met zich mee brengt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De informatiebeheerder vraagt proactief naar de tevredenheid van de interne klant met de geboden dienstverlening en neemt daarbij klachten serieus, zodat zijn afdeling indien nodig de diensten kan

Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie		
1.3 werkproces: Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling		
		bijstellen en de interne klant een positief beeld van zijn afdeling behoudt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen • Systematisch werken 	De informatiebeheerder houdt de kwaliteit van het werk in de gaten en werkt daarbij nauwkeurig, ten behoeve van een optimale dienstverlening.

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod

Proces-competentie-matrix Informatiebeheerder

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen 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
Werkprocessen																					
3.1	Verwerft het informatie- /media-aanbod en stelt samen																				
3.2	Selecteert en verwerkt het informatieaanbod					x	x	x						x	x				x		
3.3	Ontsluit informatie					x	x			x				x	x		x		x		
3.4	Etaleert en presenteert producten en diensten																				
3.5	Beheert informatiedragers																				
3.6	Beheert de archiefruimte					x								x						x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Informatiebeheerder

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod		
3.2 werkproces: Selecteert en verwerkt het informatieaanbod		
Omschrijving	De informatiebeheerder selecteert en verwerkt het informatieaanbod door informatie vast te leggen, te plaatsen/te koppelen in het systeem en te distribueren/door te sturen. Tijdens de processen onderhoudt hij interne contacten, lost hij zo nodig problemen op en doet hij voorstellen voor werkmethoden aan de leidinggevende.	
Gewenst resultaat	Informatie is ontvangen en verwerkt volgens procedures en heeft de juiste bestemming gekregen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Engelse taal schriftelijk • Beheerst de Nederlandse taal mondeling • Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk • Kennis van arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Kennis van de organisatie: structuren en domeinen • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante applicaties • Kennis van hardware • Kennis van logistieke processen • Kennis van procedures en richtlijnen • Vaardigheid in het gebruik van software voor archivering (zoals documentbeheer, workflow, records management etc.) • Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail • Vaardigheid in het gebruiken van de computer, het beheren van bestanden en gebruiken van hulpprogramma's • Vaardigheid in het lezen van getalnotaties • Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	De informatiebeheerder overlegt regelmatig met zijn collega's van het team/de afdeling, zodat hij op de hoogte is van het verloop van het werk en processen optimaal kunnen verlopen.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> • Integer handelen 	De informatiebeheerder gaat met het oog op integriteit zorgvuldig om met (bedrijfs-/persoons-) informatie die hij hoort of leest tijdens het selecteren en verwerken.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen 	De informatiebeheerder bouwt binnen de organisatie goede relaties op met mensen met het oog op het verkrijgen van informatie die van belang kan zijn bij het proces.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Oplossingen voor problemen bedenken 	De informatiebeheerder analyseert knelpunten en bedenkt mogelijke verbeterpunten om het logistieke proces aan te passen en komt hiertoe met realistische verbetervoorstellen die bij het beleid, de processen, de werkwijzen en de organisatie passen, omdat stagnerende processen op termijn de organisatie kunnen schaden.
	Onderzoeken <ul style="list-style-type: none"> • Vanuit meerdere invalshoeken kijken 	De informatiebeheerder blijft op de hoogte van wat er zich in de organisatie afspeelt, zodat hij relevante beslissingen kan maken bij verwerking van informatie.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen 	De informatiebeheerder werkt goed door, zodat hij kan voldoen aan de vereiste productiviteit.

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod

3.3 werkproces: Ontsluit informatie

Omschrijving	De informatiebeheerder ontsluit digitale en fysieke informatie (denk aan archiefbescheiden). Hij analyseert eerst de informatiebehoefte, stelt de ontsluitingskenmerken (waaronder inhoudskenmerken) vast en controleert informatie. Vervolgens zoekt hij informatie op in relevante fysieke of geautomatiseerde hulpmiddelen, registreert hij informatie, kent hij metadata toe, onderhoudt deze in opdracht en maakt hij een inhoudsomschrijving. Hij doet verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende, collega of project-/ werkgroep en/of brengt na overleg verbeteringen t.a.v. toegankelijkheid aan.	
Gewenst resultaat	Informatie is ontsloten, actueel, juist weergegeven en doorzoekbaar, waardoor de vindbaarheid (bewijs- en bewaarlast) is gewaarborgd. Verbetervoorstellen zijn gedaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Beheerst de Engelse taal schriftelijk• Beheerst de Nederlandse taal mondeling• Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk• Kennis van (formeel/inhoudelijke) ontsluitingsmethoden, -regels en -standaarden• Kennis van de procedures van selectie, overdracht en vernietiging• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van informatiesystemen• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van metadatamodelen• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante applicaties• Kennis van hardware• Kennis van procedures en richtlijnen• Kennis van relevante geautomatiseerde hulpmiddelen (dsp, metadatamanager, zaaktypencatalogus, e.d.)• Kennis van relevante normen• Kennis van relevante wet- en regelgeving• Vaardigheid in het lezen van getalnotaties• Vaardigheid in het lezen van informatie uit tabellen• Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none">• Integer handelen	De informatiebeheerder gaat met het oog op integriteit zorgvuldig om met (bedrijfs-/persoons-) informatie die hij hoort of leest tijdens de ontsluiting.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De informatiebeheerder doet proactief voorstellen aan zijn collega of leidinggevende en overlegt met hem over het actualiseren van de structuur, zodat hij de vindbaarheid waarborgt.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Vlot en bondig formuleren	De informatiebeheerder hanteert bij het maken van een inhoudsomschrijving de regels voor spelling en grammatica correct en gebruikt kernachtig en logisch geformuleerde zinnen, zodat informatie juist wordt weergegeven en de vindbaarheid van informatie is gewaarborgd.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Verbanden leggen• Informatie uiteenrafelen	De informatiebeheerder haalt uit een hoeveelheid van gegevens de belangrijkste informatie en legt een verband met de ontsluitingsstructuur of met het metadatamodel, zodat de ontsluiting zo treffend of relevant mogelijk is en de vindbaarheid is gewaarborgd.
	Onderzoeken <ul style="list-style-type: none">• Vanuit meerdere invalshoeken kijken	De informatiebeheerder blijft op de hoogte van wat er zich in de organisatie afspeelt, zodat hij relevante beslissingen kan maken bij de ontsluiting.

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod

3.3 werkproces: Ontsluit informatie

	Leren <ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhouden	De informatiebeheerder onderneemt stappen om vakkennis en vaardigheden goed bij te houden, omdat ontwikkelingen op het gebied van ontsluiting snel gaan.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	De informatiebeheerder werkt bij de ontsluiting nauwkeurig en controleert nauwgezet of er geen fouten zijn gemaakt, zodat hij de vindbaarheid er van waarborgt.

Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie-/media-aanbod**3.6 werkproces: Beheert de archiefruimte**

Omschrijving	De informatiebeheerder beheert de archiefruimte door bewaaromstandigheden in het archiefdepot/ de bewaarplaats te controleren, indien nodig met zijn leidinggevende, collega of een projectleider te overleggen, voorstellen te doen voor aanpassingen en ruimte en kosten in te richten.	
Gewenst resultaat	Het informatieaanbod is duurzaam en conform wet- en regelgeving beheerd en bewaard. 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 voor beheer en ontsluiting gedaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Beheerst de Nederlandse taal mondeling• Beheerst de Nederlandse taal schriftelijk• Kennis van arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van relevante applicaties• Kennis van procedures en richtlijnen• Kennis van relevante wet- en regelgeving• Vaardigheid in het gebruiken en beheren van e-mail• Vaardigheid in het lezen van een schaal/plattegrond• Vaardigheid in het lezen van getalnotaties• Vaardigheid in het lezen van kalender, datum en tijd	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De informatiebeheerder waarschuwt zijn leidinggevende of collega tijdig en proactief indien bewaaromstandigheden in de organisatie niet optimaal (dreigen te) zijn en overlegt tijdig met hen welke acties moeten worden ondernomen, zodat het erfgoed of de bedrijfsinformatie niet in gevaar komt.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Oplossingen voor problemen bedenken	De informatiebeheerder bedenkt een (tijdelijke) oplossing wanneer bewaaromstandigheden niet optimaal zijn alvorens zijn leidinggevende of collega te waarschuwen, zodat dossiers (c.q. bundels) niet in gevaar komen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De informatiebeheerder handelt bij het beheren van de archiefruimte nauwkeurig volgens procedures en wettelijke richtlijnen met het oog op een duurzaam en zorgvuldig beheerd archief.

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

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. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. 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 op 17 september 2010 voorgelegd aan de Sectorraad Informatiedienstverlening (een permanent bestuursadviesorgaan van ECABO) bestaande uit vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven en vertegenwoordigers uit het onderwijs.

Het kwalificatiedossier 2011-2012 is na het positief advies van de Sectorraad IDV voorgelegd aan de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO (november 2010). De Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO bestond op dat moment uit twee vertegenwoordigers vanuit de werkgevers/beroepsorganisaties (namens Raad van de Centrale Ondernemersorganisaties (RCO)), een vanuit de werknemersorganisaties (namens MHP/CNV/FNV), een vertegenwoordiger vanuit het particuliere onderwijs (NRTO), 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 Bibliotheekmedewerker (04.06.2010) en Informatiebeheerder (04.06.2010). Uit een vergelijking tussen deze twee beroepscompetentieprofielen bleek dat deze onderlinge verwantschap vertonen op het niveau van twee kerntaken. De beroepscompetentieprofielen zijn uniek ten opzichte van andere beroepscompetentieprofielen. Dit blijkt uit een vergelijking met andere kwalificatiedossiers (zie kwalificatiesmbo.nl). Er zijn wel beperkt verwante kwalificaties, maar deze hebben een andere beroepscontext.

De kerntaken van de twee beroepscompetentieprofielen zijn:

Nr.	Bibliotheekmedewerker	Informatiebeheerder
1.	Bemiddelt tussen klant en informatie	Ontsluit en beheert het informatieaanbod
2.	Voert projecten en activiteiten uit	Bemiddelt tussen klant en informatie
3.	Maakt het informatie-/media-aanbod toegankelijk	

De Sectorraad IDV onderschrijft het belang van onderwijsdeelnemers, bedrijfsleven en maatschappij bij breed gekwalificeerde en daardoor weerbare, wendbare en flexibele beginnende beroepsbeoefenaars. Door de Sectorraad IDV is daarom besloten om voor de twee voorliggende beroepscompetentieprofielen één duurzaam kwalificatiedossier te construeren (04.06.2010). De beschrijving ervan leidt tot een door en voor alle betrokken partijen erkend resp. herkenbaar en betekenisvol, samenhangend geheel van competenties.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Voor het ontwikkelen van het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening is gebruik gemaakt van de beroepscompetentieprofielen Bibliotheekmedewerker (04.06.2010) en Informatiebeheerder (04.06.2010). Bij de vertaling van de twee beroepscompetentieprofielen naar het kwalificatiedossier zijn de kerntaken en werkprocessen geanalyseerd.

Overlap/verschil: twee kerntaken bleken te overlappen, maar hier en daar ook te verschillen:

1. Kerntaak 1 Bemiddelt tussen klant en informatie, blijkt het meest te overlappen, maar vooral te verschillen qua gedrag dat wordt verwacht.
2. Kerntaak 2 Voert projecten en activiteiten uit blijkt van toepassing te zijn op de Bibliotheekmedewerker. Ook de Informatiebeheerder zal een bijdrage leveren aan projecten als projectmedewerker, dit is reeds aangegeven tijdens expertmeetings, maar niet in die mate dat dit een hele kerntaak rechtvaardigt.
3. Kerntaak 3 Ontsluit en beheert het media-aanbod blijkt ook te overlappen in beide beroepscompetentieprofielen in die zin dat beide medewerkers informatie, documenten, media etc. ontsluiten en beheren, maar in de manier waarop de medewerker te werk gaat (de handelingen) worden er vakinhoudelijke verschillen geconstateerd. Er is daarom gekozen voor een meest passende benaming voor de kerntaak en voor de twee eerste werkprocessen.

Algemene informatie in deel A en B: in de algemene informatie is volgens het format alleen een algemeen beeld van de beroepengroep beschreven.

Commentaren m.b.t. het eerdere kwalificatiedossier: uit eerdere ontmoetingen met praktijkdeskundigen en docenten (02.06.2009, 09.06.2009, 30.09.2009 en 10.06.2010) zijn aanbevelingen gekomen voor het nieuwe dossier. De discussiepunten vindt men in paragraaf 2.5 Discussiepunten. Verschillen met het dossier versie 2010-2011 vindt men in paragraaf 2.6.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Bibliotheekmedewerker

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Bibliotheekmedewerker zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

Verantwoording beroepsniveau Nederlands

De keuze voor het niveau 3F in het domein Mondelinge taalvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Gesprekken voeren: hij stelt vast wat de vraag van de klant is, vraagt door, geeft een mondelinge toelichting bij gevonden informatie. Hij inventariseert in een gesprek welke wensen en leerbehoefte de klant heeft m.b.t. het leren omgaan met het informatiesysteem. (het methodisch doorvragen vergt dat hij adequaat moet kunnen reageren op verbale en non-verbale uitingen en dat hij naar meer informatie of naar de bedoeling moet kunnen vragen, verder moet hij beschikken over een goede woordenschat en moet hij een grote beheersing van de Nederlandse grammatica tonen, hij moet zonder moeite gesprekken kunnen voeren met meerdere doelen en de juiste taalvariant van een doelgroep kiezen)
- Luisteren: geen beroepsvoorbeelden op dit niveau. Vanuit argumenten voor leren en loopbaancompetenties moet hij wel naar informatie van 30 minuten of meer kunnen luisteren, denk aan het luisteren naar een filmpje op internet waarin vakinformatie wordt gegeven of naar informatie op een vakcongres of cursus/workshop over een nieuw informatiesysteem.
- Spreken: geeft een informatieve mondelinge 'vaktechnische' instructie van maximaal 10 minuten aan een klant(-groep), hij spreekt een algemeen publiek toe bij een activiteit, kondigt aan, legt uit wat er gaat gebeuren, vat na afloop samen. (verhaal met inleiding, kern, slot, kan vragen vloeiend en spontaan beantwoorden, stemt af op publiek, kiest juiste taalvariant voor de betreffende doelgroep, kan afwijken van zijn tekst door te improviseren)

De keuze voor het niveau 3F in het domein Leesvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Zoekt informatie op over een groter aantal onderwerpen in eenvoudige tot complexe (digitale) teksten, naslagwerken, databases, internet/intranet, schema's/statistieken of formuleren.
- Trekt conclusies n.a.v. de gevonden tekst.
- Leest bedrijfsinformatie met het oog op de bijdrage aan een project-/activiteitenplan. (leest een grote variatie aan teksten, onderwerpen van maatschappelijke aard, teksten zijn relatief complex en informatief, betogend of literair, begrijpt en herkent relaties in de tekst, maakt onderscheid tussen hoofd- en bijzaken, trekt conclusies)

De keuze voor het niveau 3F in het domein Schrijfvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Schrijft een gebruikersinstructie met gebruik van een specifieke collectie.
- Neemt informatie uit eenvoudig tot complexe bronnen over in een e-mail. (kan informatie uit verschillende bronnen synthetiseren en kan een adequate brief of e-mail schrijven, hanteert verschillende schrijfdelen en kan de opbouw van de tekst aan het doel van de tekst aanpassen, kan schrijven voor een publiek, layout ook afstemmen op publiek)

De keuze voor het niveau 3F in het domein Taalverzorging en taalbeschouwing is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Snapt termen als homoniem e.d. bij de ontsluiting van informatie.
- Herkent een titel van een gevonden record om te bepalen of een document van belang is of snapt metatagische vormen bij de ontsluiting van informatie (denk aan woorden, zinnen en tekstfragmenten die informatie geven over de rest van de tekst).

- Gebruikt en begrijpt vakjargon.
(herkent metatalige vormen = fragmenten die informatie geven over de rest van de tekst, teksten moeten grammaticaal in orde zijn)

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Bibliotheekmedewerker zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Verantwoording beroepsniveau Rekenen:

De keuze voor het niveau 2F in het domein Getallen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende vaardigheden:

- Leest informatie in een statistische bron, denk aan een historische tijdslijn.
- Maakt een overzicht in een spreadsheet van een collectievormingsbudget.
- Leest aantal treffers van een zoekactie en vergelijkt deze met een andere zoekactie.
(vergelijkt getallen, kan getalnotaties lezen en getallen relateren aan situaties)

De keuze voor het niveau 2F in het domein Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende vaardigheden:

- Herkent (in het geval van een besteladministratie) de BTW op een nota.
- Begrijpt eenvoudige statistische informatie van de directie, zoals 3 op de 10 klanten lenen romans, de helft daarvan streekromans.
- Herkent een schaal in een plattegrond van de bibliotheek.
- Legt aantal pixels van digitale camera uit aan klant.
(heeft uitspraak, schrijfwijze en betekenis van getallen, symbolen en relaties paraat)

De keuze voor het niveau 2F in het domein Meten en meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende vaardigheden:

- Kan locaties vinden in de bibliotheek of klanten wegwijzen maken aan de hand van een plattegrond.
- Gebruikt een plattegrond of snapt een aanwijzing van een vakcollega om een deelcollectie op te stellen of een display neer te zetten.
- Gaat goed om met tijd, om tijdig informatie te kunnen leveren of om te wisselen van dienst met een collega.
(functioneel gebruik en paraat hebben van notatie, taal en betekenis, leest en begrijpt kalender, datum, tijd en een routebeschrijving)

De keuze voor het niveau 2F in het domein Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende vaardigheden:

- Verwerkt informatie in een schema/spreadsheet en verwoordt trends, bijvoorbeeld ten behoeve van het versturen van informatie aan de directie ('de uitleencijfers tijdens de Boekenweek, waren in ons filiaal de afgelopen vijf jaar ...'), geeft in een grafiek (met gebruik van spreadsheet) weer wat het verband is tussen de collectievorming en het budget, verwoordt de trends bij een grafiek ('het budget is in 5 jaar gedaald').
- Maakt een berekening lengte x breedte = oppervlakte bij het indelen/inrichten van de publieksruimte.
- Maakt een planning en zet deze in een schema.
(heeft vuistregels paraat, verzamelen, ordenen en weergeven van gegevens)

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Bibliotheekmedewerker zich op het volgende niveau:

- Luisteren:
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1

- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

Verantwoording beroepsniveau Engels

De keuze voor het niveau B1 in het domein Lezen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Zoekt vertrouwde onderwerpen op in (digitale) teksten, naslagwerken, databases, internet/intranet, schema's/statistieken of formulieren met het oog op een adequaat antwoord.
- Leest een eenvoudige e-mail of brief van een klant of een leverancier met het verzoek om informatie en haalt daar de belangrijkste informatie uit om een vraag te kunnen beantwoorden.
(geschreven teksten kunnen langer zijn, onderwerpen zijn vertrouwd, alledaags of werkgerelateerd: correspondentie lezen, oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen)

De keuze voor het niveau B1 in het domein Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Begroet een klant aan de balie en heet hem welkom, beantwoordt de klantvraag (van algemene aard, actualiteit, vakgebied of interesse van de klant), rondt het gesprek af.
- Heeft een gesprek met een klant over het gebruik van een informatiesysteem: begroet de klant, begeleidt hem bij het zoeken naar informatie en rondt het gesprek af.
(gesprek verloopt redelijk vloeiend en er mogen minder fouten worden gemaakt, vragen mogen niet verkeerd geïnterpreteerd worden, je hebt met een algemeen publiek te maken met een brede waaier aan niveau en kennis)

De keuze voor het niveau B1 in het domein Spreken is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Geeft een gebruikersinstructie aan een klant(-groep) van 5 à 10 minuten over de collectie of de catalogus.
- Kan een beschrijving geven van de bibliotheek, waaronder de huisregels, de dienstverlening en het reglement bij introductie.
(monoloog: zaken uitleggen en toelichten)

De keuze voor het niveau B1 in het domein Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Maakt aantekeningen bij een telefoongesprek met een klant.
- Schrijft een e-mail bij gevonden informatie of beantwoordt e-mails van collegabibliotheken uit het buitenland met het oog op leenverkeer.
(telefonische boodschappen opschrijven en doorgeven, korte eenvoudige zakelijke brief aan 'instantie/zakelijk contact' als klant of leverancier)

2.4.2 Informatiebeheerder

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Informatiebeheerder zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

Verantwoording beroepsniveau Nederlands

De keuze voor het niveau 3F in het domein Mondelinge taalvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Gesprekken voeren: hij stelt vast wat de vraag van de klant is, vraagt door, geeft een mondelinge toelichting bij gevonden informatie. Hij inventariseert in een gesprek welke wensen en leerbehoefte de interne klant heeft m.b.t. het omgaan met een informatiesysteem. (het methodisch doorvragen vergt dat hij adequaat moet kunnen reageren op verbale en non-verbale uitingen en dat hij naar meer informatie of naar de bedoeling moet kunnen vragen, verder moet hij beschikken over een goede woordenschat en moet hij een grote beheersing van de Nederlandse grammatica tonen)
- Luisteren: geen beroepsvoorbeelden op dit niveau. Vanuit argumenten voor leren en loopbaancompetenties moet hij wel naar informatie van 30 minuten of meer kunnen luisteren, denk aan het luisteren naar een filmpje op internet waarin vakinformatie wordt gegeven of naar informatie op een vakcongres of cursus/workshop over een nieuw informatiesysteem.
- Spreken: geeft een informatieve mondelinge 'vaktechnische' instructie van maximaal 10 minuten aan een interne klant, een collega of een kleine projectgroep, hij geeft adviezen/een uitleg van maximaal 10 minuten aan een interne klantgroep zoals een groepje afdelingssecretaresses of een projectgroep over beheer en ontsluiting. (verhaal met inleiding, kern, slot, kan vragen vloeiend en spontaan beantwoorden, past zich aan de luisteraar aan door te kiezen voor vakjargon of deze juist te omzeilen)

De keuze voor het niveau 3F in het domein Leesvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Zoekt informatie op in eenvoudig tot complexe (digitale) teksten, internet/intranet of informatiesystemen, kan snel bedrijfsinformatie vinden in het informatiesysteem, trekt conclusies n.a.v. de tekst bij het beoordelen, verwerken en versturen van informatie.
- Kan informatie beknopt samenvatten ten behoeve van opname in een informatiesysteem ('inhoudelijke ontsluiting').
- Leest bedrijfsinformatie met het oog op attendering.
(de medewerker kan te maken krijgen met een grote variatie aan teksten, onderwerpen van maatschappelijke aard, teksten die relatief complex zijn en informatief of betogend. Hij moet relaties in de tekst kunnen begrijpen en herkennen, onderscheid tussen hoofd- en bijzaken kunnen maken en conclusies kunnen trekken)

De keuze voor het niveau 3F in het domein Schrijfvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Neemt informatie uit eenvoudig tot complexe bronnen (een of meerdere) over in een e-mail ('synthetiseren').
- Schrijft een adequate e-mail als begeleidende tekst bij gevonden informatie.

De keuze voor het niveau 3F in het domein Taalverzorging en taalbeschouwing is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Snapt termen als homoniem e.d. bij de ontsluiting van informatie.
- Herkent een titel van een gevonden record om te bepalen of een document van belang is of snapt metatagische vormen bij de ontsluiting van informatie (denk aan woorden, zinnen en tekstfragmenten die informatie geven over de rest van de tekst).
- Gebruikt en begrijpt vakjargon.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Informatiebeheerder zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 1F

Toelichting:

Verantwoording beroepsniveau Rekenen:

De keuze voor het niveau 2F in het domein Getallen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende vaardigheden:

- Het lezen van datum, huisnummer en kadastrummer op document (of andere nummers, hele getallen).
- Herkent een getallenlijn met gehele getallen en eenvoudige decimale getallen t.b.v. opzoeken van archiefstukken in een depot.
- Leest aantal treffers van een zoekactie en vergelijkt deze met een andere zoekactie. (vergelijkt getallen, kan getalnotaties lezen en getallen relateren aan situaties)

De keuze voor het niveau 2F in het domein Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende vaardigheden:

- Heeft de schrijfwijze van een schaal (1:100) bij een plattegrond paraat.
- Heeft een wiskundige notatie paraat bij vraagbeantwoording aan een interne klant, bijvoorbeeld 1 op de 5 Nederlanders is hetzelfde als 'een vijfde deel van alle Nederlanders'. (heeft uitspraak, schrijfwijze en betekenis van getallen, symbolen en relaties paraat)

De keuze voor het niveau 2F in het domein Meten en meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende vaardigheden:

- Kan locaties vinden in een archiefdepot om archiefstukken op te zoeken aan de hand van een plattegrond.
- Gaat goed om met tijd, om tijdig informatie te kunnen leveren of om productiviteit te kunnen leveren. (een functioneel gebruik van notatie, taal en betekenis, het lezen en begrijpen van kalender, datum en tijd)

De keuze voor het niveau 1F in het domein Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende vaardigheden:

- Leest eenvoudige globale grafieken en diagrammen ten behoeve van vraagbeantwoording.
- Gebruikt het metadatamodel of leest informatie over documenten (type, onderwerp, auteur, jaar etc.) in tabelvorm af en ordent informatie op verschillende manieren (denk aan een gegevensblad in Sharepoint). (analyseren en interpreteren van informatie uit tabellen)

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Informatiebeheerder zich op het volgende niveau:

- Luisteren:
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken:
- Schrijven: B1

Toelichting:

Verantwoording beroepsniveau Engels

De keuze voor het niveau B1 in het domein Lezen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Leest informatie die ontsloten moet worden (vertrouwd, werkgerelateerd onderwerp, teksten zijn soms lang maar goed gestructureerd).
- Leest de Engelstalige metadata en inhoudsomschrijvingen in het informatiesysteem.
- Leest Engelstalige vakliteratuur om op de hoogte te blijven in het vakgebied.

De keuze voor het niveau A2 in het domein Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Neemt telefoon op of heeft een kort face-to-face gesprek met een interne klant die een vraag heeft (dit geldt met name in een bedrijf waar de Engelse taal wordt gebezigd): begroet de klant, beantwoordt de klantvraag en rondt het gesprek af. (vragen mogen niet verkeerd geïnterpreteerd worden)
- Achterhaalt in een kort telefonisch of face-to-face gesprek in welke mate het systeem wordt beheerst (dit geldt met name in een bedrijf waar de Engelse taal wordt gebezigd): begroet de klant, begeleidt hem bij het zoeken naar informatie en rondt het gesprek af. (gesprek verloopt redelijk vloeiend en er mogen minder fouten worden gemaakt)

De keuze voor het niveau B1 in het domein Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Maakt een korte Engelstalige inhoudsomschrijving in het systeem.
- Past Engelstalige metadata in opdracht aan.
- Maakt telefoonaantekeningen.
- Schrijft een korte e-mail als toelichting bij gevonden informatie.
(telefonische boodschappen opschrijven en doorgeven, korte zakelijke e-mail schrijven aan een interne klant)

Nota Bene: zie ook paragraaf 2.5 Discussiepunten in Deel D. Niet alle informatiebeheerders krijgen veel te maken met de Engelse taal. Omdat sommige informatiebeheerders met veel Engelstalige informatie te maken hebben, wordt toch de mondelinge en schriftelijke beheersing van de Engelse taal bij bepaalde werkprocessen in deel C opgenomen.

2.5 Discussiepunten

Niveaus Nederlands, Engels en Rekenen

Vanuit de Sectorraad IDV worden de volgende adviezen en aandachtspunten gegeven (17.09.2010):

1. In overeenstemming met het kwalificatiedossier 2010-2011 is de Engelse taal 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 en er wordt ook Engelstalige literatuur aangeboden. Er wordt daarom vanuit het hbo geadviseerd om niveau B1 op te nemen voor beide kwalificaties.
2. De Engelse taal (of een moderne vreemde taal) wordt echter niet overal gebezigd. Door sommigen wordt daarom aangegeven dat het opnemen van het engels in het dossier niet nodig is, maar anderen geven daarentegen aan dat studenten met een onvoldoende niveau op de arbeidsmarkt komen. Er wordt aangegeven dat in sommige functies, namelijk die van de informatiebeheerder, die vaak werkt bij de (semi-)overheid, de Nederlandse taal genoeg is. De vertegenwoordigers in bijeenkomsten (02.06.2009 en 09.06.2009) die vanuit overheidsorganisaties (gemeente, provincie, rijk, waterschap) worden afgevaardigd stellen dat een zeer basaal niveau engels wel genoeg is voor de beroepsbeoefenaar. Andere informatiebeheerders krijgen juist wel in hun organisatie veel met de Engelse taal te maken, namelijk bij het lezen van documenten die vervolgens ontsloten moeten worden. Daarom is voor de informatiebeheerder in deel C bij bepaalde werkprocessen toch gekozen voor de mondelinge en/of schriftelijke beheersing van de Engelse taal.
3. Daarnaast speelt er nog een uitvoeringsprobleem. Het gros van de informatiebeheerders werkt bij een overheidsorganisatie en volgt een BBL-traject. Zij zijn vaak ingestroomd via een reïntegratietraject. Deze deelnemers zijn vanwege de taaleisen geneigd om niet het gehele mbo4-diploma te behalen, maar alleen het vaktechnische gedeelte, vanwege de taal- en in de nabije toekomst ook de rekeneisen.

Verschillen qua niveau en vakgebied

Vanuit de expertmeetings (02.06.2009, 09.06.2009, 30.09.2009 en 10.06.2010) en schriftelijke communicatie met praktijkdeskundigen (juni en juli 2010) worden de volgende aandachtspunten met betrekking tot verschillen tot niveau en vakgebied gegeven:

1. Sommige medewerkers werken al met een volledig digitaal informatieaanbod, voor anderen geldt dit niet. Daarom zijn er (vakinhoudelijke) verschillen in het dagelijkse beheer en ontsluiting van het informatieaanbod, afhankelijk van waar de medewerker werkt.
2. In het dossier is er, net als in het dossier 2010-2011, een spanningsveld tussen de werkprocessen in het brede kwalificatiedossier en de taken die worden uitgevoerd op specifiek functieniveau in bepaalde gevallen, met name de taken die de medewerker op mbo-niveau kan uitvoeren. Soms wordt in dergelijke instanties, zoals wetenschappelijke en universiteitsbibliotheken, vakinhoudelijke kennis verwacht en daarom vaak een hbo- of universitaire opleiding, denk aan informatie inhoudelijk ontsluiten. In het dossier 2011-2012 is daarom de inhoudelijke ontsluiting opgenomen bij de formele.
3. 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.
4. Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling: in bepaalde organisaties wordt dit juist wel door deze medewerker gedaan, in andere organisaties juist door een medewerker (klantenservice) op een lager mbo-niveau. In weer hele andere gevallen is de uitleening vervangen door zelfuitleen en zijn er alleen nog maar medewerkers klantenservice aanwezig met beperkte taken.

Keuze kennis en vaardigheden Openbare bibliotheken:

Openbare bibliotheken zijn erg in beweging en datzelfde geldt voor de functies in de openbare bibliotheken. Experts geven via schriftelijke communicatie aan (juli 2010) dat zij naast de kennis en vaardigheden in het dossier nog het volgende van belang vinden:

- Werkproces 1.1: met name in openbare bibliotheken, die steeds vaker als winkel/warenhuis zijn ingericht, moet hij de vaardigheid hebben om als gastvrouw/-heer op te treden en over 'winkelvaardigheden' te beschikken, bijvoorbeeld om derving bij klantcontact tegen te gaan. Hij moet

- ook kennis hebben van de actualiteit, kennis van (jeugd-)literatuur en culturele/ maatschappelijke ontwikkelingen.
- Werkproces 1.2 Leert de klant(-groep) informatievaardigheden: Waar het in andere organisaties gaat om het leren van informatievaardigheden, gaat het met name in openbare bibliotheken en schoolmediatheken om mediawijsheid, dat wil zeggen mediavaardigheden, -bewustzijn, -participatie, de omgang met/productie van media en de rol van media in de maatschappij. Hieronder vallen ook mogelijkheden op het gebied van (vormen van) educatie.
- Werkproces 2.1: Het zal hierbij steeds gaan om andere projecten/activiteiten. Met name in openbare bibliotheken en schoolmediatheken zal het gaan om projecten en activiteiten rondom leesbevordering, mediawijsheid, kunst, erfgoed en cultuur (-educatie) etc. Het aanbod zal steeds veranderen en de medewerker handelt hierbij creatief.
- Werkproces 3.3: In openbare bibliotheken, met name die zijn ingericht als winkel/warenhuis, moet de medewerker retailmarketing kunnen toepassen, denk bijvoorbeeld aan frontaal plaatsing.

De aanbeveling is dat met name deelnemers die geïnteresseerd zijn om te werken in openbare bibliotheken of hier al werken nog kiezen voor de volgende kennis/vaardigheden:

- Kennis van actualiteiten
- Kennis van educatiebegrippen, doelstellingen, en infrastructuur (zoals media-, literaire, kunst-, cultuur- en erfgoededucatie)
- Kennis van (jeugd-)literatuur, leesbevordering, dyslexie en analfabetisme (begrippen en organisaties)
- Kennis van mediawijsheid
- Vaardigheid in het optreden als gastvrouw/-heer

ICT in het dossier

In het vakgebied informatiedienstverlening is ict een belangrijk hulpmiddel. Docenten uit de kenniskring hebben d.d. 29.09.2010 aangegeven dat zij het belangrijk vinden om precies te weten wat het niveau is van ict gebruik in het dossier. Daarom is er per werkproces aangegeven wat er in dat specifieke werkproces van belang is op ict-gebied.

Duurzaamheid van het profiel

Binnen de sector Informatiedienstverlening vinden veel ontwikkelingen plaats. Men geeft in de Sectorraad d.d. 17.09.2010 daarom aan dat het profiel, met name die van de informatiebeheerder, een profiel is voor de korte tot middellange termijn. Men weet nog niet precies wat het gevolg is van de digitalisering voor het werk van de informatiebeheerder op lange termijn.

Certificeerbare eenheden

De Sectorraad IDV vindt het opnemen van CE's in dit dossier nuttig (04.06.2010). Werkgevers hebben behoefte aan kleine behapbare eenheden en men geeft aan dat elke kerntaak een relevante eenheid is. Het is duidelijk dat er veel onderwijsdeelnemers, namelijk zittende medewerkers, zijn die maar een deel van het kwalificatiedossier afsluiten. De precieze gegevens voor de onderbouwing van deze certificeerbare eenheden ontbreken echter, maar men geeft aan dat de behoefte er zeker is.

Generieke taal en rekeneisen

De staatssecretaris OCW heeft op 18 juni 2010 via een brief de kenniscentra verzocht om in deel B de door het Ministerie OCW voorgestelde generieke eisen aan Engels voor mbo 4-opleidingen op te nemen. ECABO heeft echter besloten deze informatie niet in deel B op te nemen, aangezien de kenniscentra enkel verantwoordelijk zijn voor het vaststellen van de beroepsinhoud en niet het voor verpflichtend vaststellen van generieke eisen. Wel raden wij de onderwijsinstellingen aan alvast rekening te houden met de voorgestelde eisen aan Engels voor mbo 4-opleidingen. De verwachting is namelijk dat vanaf 2012-2013 de voorgestelde eisen alsnog onlosmakelijk aan de kwalificatiedossiers verbonden worden.

De door het Ministerie voorgestelde eisen aan Engels worden het ERK-niveau B1 voor de vaardigheden lezen en luisteren. Voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven wordt het ERK-niveau A2 van toepassing.

2.6 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	x	Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen		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.

Wijzigingen t.o.v. versie 2010-2011:

Dit dossier is een nieuw dossier, aangezien er nieuwe elementen zijn toegevoegd en oude elementen zijn gewijzigd. Dit sluit aan bij ontwikkelingen in de sector. De informatie die leidde tot deze wijzigingen komt uit onderzoek en expertmeetings (2009 en 2010, zie eerder). Het voert te ver om alle wijzigingen op te nemen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met ECABO.

- Er zijn twee vernieuwde beroepscompetentieprofielen aan het dossier toegevoegd: de Bibliotheekmedewerker en de Informatiebeheerder.
- De kwalificatie Informatieverzorger kent nu een nieuwe naam, namelijk Informatiebeheerder.
- De kwalificatie Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum is geschrapt met het oog op een te beperkte arbeidsmarktrelevantie. De branche lost de beperkte vraag op door middel van een eigen opleiding aan de Archiefschool.
- Er zijn wijzigingen ten opzichte van het oude dossier in kerntaken en werkprocessen. Kerntaak 1 kent iets andere werkprocesbenamingen. Kerntaak 2 is grondig gewijzigd naar aanleiding van ontwikkelingen en opmerkingen uit expertmeetings (zie hieronder per uitstroom). Kerntaak 3 en 4 van het oude dossier zijn samengevoegd omdat zij in de praktijk veel samenhang vertoonden, met name voor de Informatiebeheerder.
- Er is een andere keuze gemaakt voor competenties/componenten. Bijvoorbeeld er zijn competenties op gebied van leren en creëren/innoveren zijn toegevoegd. Voorheen werd er verwezen naar het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap, dat ook deel uit maakt van de opleiding. Nu zijn deze competenties toegevoegd, omdat praktijkdeskundigen hier veel belang aan hechten. Men geeft aan dat het vakgebied erg in ontwikkeling is. Het is van belang dat de medewerker op de hoogte blijft en nieuwe dingen leert en het geleerde in praktijk brengt. Hij moet een neus hebben voor kansen voor ontwikkeling en innovatie voor zijn organisatie. Voor de informatiebeheerder geldt nog dat de informatiebeheerder nieuwe stijl een open houding moet hebben. Hij moet zich dienstverlenend en communicatief opstellen ten opzichte van de interne 'klant'.
- In Deel C is conform de richtlijnen taal en rekenen expliciet gemaakt in de werkprocessen. Dit betekent dat in deel C is aangegeven welke kennis en vaardigheden op het gebied van de Nederlandse taal, Engelse taal en rekenen van belang zijn om de beroepshandelingen goed uit te voeren. In deel D is conform de richtlijnen een link gemaakt met op welke niveaus dit dan plaats moet vinden en is een verbinding gemaakt met het Raamwerk Nederlands/rekenen en met het CEF.

Hieronder volgen nog enkele specifieke wijzigingen per kwalificatie:

Bibliotheekmedewerker:

- Bij de kennis en vaardigheden zijn termen uit de detailhandelsmarketing en op het gebied van verkoopvaardigheden overgenomen (werkproces 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.3, 3.1 en 3.3), vertaald naar het werk binnen bibliotheken.
- Van de oude kerntaak 2 Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod is nu gemaakt Voert projecten en activiteiten uit vanwege een andere benadering van het werk. De bibliotheekmedewerker presenteert en promoot nu ook nog, maar dan tijdens (potentieel) klantcontact bij projecten en activiteiten. Met de benaming projecten en activiteiten is gekozen voor een brede benaming om meerdere soorten kernfuncties van bibliotheken te kunnen omhelzen, zoals bijvoorbeeld leesbevordering en taalontwikkeling.
- De oude werkprocessen 2.1 Verzorgt de (publieks-)ruimte, 2.2 Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/het archief en 3.3 Beheert de ruimte(s) zijn nu samen gevoegd in 1 werkproces, namelijk 3.3 Etaleert en presenteert producten en diensten. Tevens is dit werkproces verplaatst naar de nieuwe kerntaak 3 Ontsluit en beheert het informatie/media-aanbod, vanwege het beheersmatige karakter van het werkproces en omdat deze niet meer binnen de nieuwe kerntaak 2 past.
- Het nieuwe werkproces 3.2 Ontsluit informatie is een samenvoeging van de oude werkprocessen 3.2 Beheert informatie en de metadata, 4.1 Ontsluit het informatieaanbod formeel en 4.2 Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen. Hierbij is ook contentbeheer toegevoegd. De mbo medewerker doet verder niet (zelfstandig) aan metadata beheer, daarom is deze handeling geschrapt. Het oude werkproces 4.2 Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen is 'afgezwakt' tot een handeling binnen het nieuwe werkproces 3.2 Ontsluit informatie vanwege de samenhang en vanwege het te hoge niveau van dit (oude) werkproces.
- Het oude werkproces 3.4 Registreert het informatieaanbod is nu gekoppeld aan het nieuwe werkproces 3.2 Ontsluit informatie.
- De oude werkprocessen 3.1 Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging en 3.5 Verzorgt de acquisitie zijn op aanraden van praktijkdeskundigen geïntegreerd in 1 werkproces, namelijk 3.1 Selecteert en verwerkt informatie/media.

Informatiebeheerder:

- De oude werkprocessen 2.1 Verzorgt de (publieks-)ruimte en 3.3 Beheert de ruimte(s) zijn samen gevoegd in het nieuwe werkproces 3.5 Beheert de archiefruimte. Men had veel moeite met het oude werkproces, omdat deze teveel op de bibliotheek en op publieksruimtes gericht was, waar de informatiebeheerder meestal niet mee te maken heeft. Over het nieuwe werkproces 3.5 Beheert de archiefruimte raadde men aan deze voorlopig nog te laten staan (ondanks de digitalisering) omdat het wel van belang is in de opleiding om het historische belang van informatie te duiden. Voorlopig zijn er nog wel archiefruimtes, vanwege de hybride situatie.
- Werkproces 2.4 Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief: hiervan is gezegd dat de informatiebeheerder wel presenteert, maar niet op grote schaal. Wat hij doet is een vakinhoudelijke presentatie/instructie aan 1 of enkele collega's geven. Daarom is dit werkproces gekoppeld aan het nieuwe werkproces 1.2 Leert de klant informatievaardigheden.
- Het nieuwe werkproces 3.2 Ontsluit informatie is een samenvoeging van de oude werkprocessen 3.2 Beheert informatie en de metadata, 4.1 Ontsluit het informatieaanbod formeel en 4.2 Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen. Dit is geworden 3.2 Ontsluit informatie vanwege de samenhang in deze werkprocessen. De mbo medewerker doet wel aanbevelingen voor metadata maar hij zal nooit op eigen houtje metadata beheren (maar wel toekennen en controleren). De mbo medewerker neemt zelf geen dossiers (meer) in beheer, dit is een formeel moment van overdracht en staat buiten zijn verantwoordelijkheid. Verder is wel gekozen bij 3.2 voor deze werkprocestitel "Ontsluit informatie" vanwege de overlap met de andere uitstroom, ondanks dat praktijkdeskundigen deze term niet echt aanbevelen (men had ook geen betere term).
- De volgende handelingen (elementen) uit werkprocessen waren volgens de praktijkdeskundigen van een te hoog niveau en zijn weg gestreept in het huidige dossier: beveiliging, autorisatie (dit doet een mbo medewerker alleen op beperkte schaal), taxonomie beheren, substitutie, toezicht juist gebruik systeem, handleiding schrijven, structuren bouwen, selectiebeslissingen nemen, vernietiging/overdracht begeleiden.
- De oude werkprocessen 3.6 Adviseert over documentbeheer en 4.3 Adviseert over documentontsluiting zijn gekoppeld aan het nieuwe werkproces 1.2 Leert de klant informatievaardigheden met als reden dat de hbo medewerker dit doet. De mbo medewerker adviseert wel en voert wel gesprekken, maar alleen in een bepaalde context zoals met interne klanten. Let op,

het adviseren is niet verdwenen uit het dossier, maar gekoppeld in de vorm van de competentie Begeleiden (met daarbinnen de component Adviseren) aan werkproces 1.2.

- Het oude werkproces 3.4 Registreert het informatieaanbod is nu gekoppeld aan het nieuwe werkproces 3.2 Ontsluit informatie met als reden dat de praktijkdeskundigen zeggen dat dit steeds minder plaats vindt.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiestructuur	Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering BCP's, trends en innovaties binnen beroep en sector, alsmede monitoring en evaluatie dossiers onder stakeholders uit zowel onderwijs als bedrijfsleven, en verwerking (mogelijke) aanpassingen format en/of Toetsingskader in het dossier.	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie	Wanneer nodig, maar minimaal eens per zes jaar
Doorstroom mbo-hbo	Het landelijk opleidingsoverleg van IDM-opleidingen heeft in de Sectorraad IDV een vertegenwoordiger en wordt op die manier op de hoogte gehouden van veranderingen in het dossier. ECABO zal actuele informatie m.b.t. doorstroom vmbo-mbo-hbo, perspectief op werk en stages en aansluiting op andere opleidingen bijhouden via de website http://www.ecabo.nl/studieroute .	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie	Voor indiening van het kwalificatiedossier 2012-2013
Gevolgen trends en ontwikkelingen Medewerker informatiedienstverlening	Binnen de sector Informatiedienstverlening zijn veel ontwikkelingen gaande. ECABO wil in samenwerking met de beroepsverenigingen in de Sectorraad (en andere nader te bepalen partijen) de gevolgen van trends en ontwikkelingen, met name op het gebied van informatiemanagement, in kaart brengen. In dit onderzoek wordt de aansluiting met andere beroepen/opleidingen en de arbeidsmarktperspectieven meegenomen. Met name het arbeidsmarktperspectief van de Informatiebeheerder wordt goed in de gaten gehouden.	ECABO i.s.m. Sectorraad IDV	Voor eind 2011
Benaming Informatiebeheerder	In de Sectorraad is gediscussieerd over een nieuwe benaming voor de uitstroom Informatiebeheerder. Men is hier echter nog niet uit.	ECABO i.s.m. Sectorraad IDV	Voor schooljaar 2011-2012
Certificeerbare eenheden	Aangeven welke CE's moeten worden opgenomen en een onderbouwing van de arbeidsmarktrelevantie.	Werkgevers, beroepsverenigingen en scholenveld i.s.m. ECABO	Voor indiening van het kwalificatiedossier 2012-2013

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van het kwalificatiedossier is een proces van continue monitoring. Deze monitoring vindt plaats conform het kwaliteitsmanagementsysteem van het kenniscentrum. De tevredenheid over o.a. inhoud en uitvoerbaarheid van het dossier door gebruikers uit zowel het scholings- als het onderwijsveld wordt hierbij betrokken. Waar noodzakelijk worden wijzigingen doorgevoerd.