

Keuzedeel mbo

# **Service en informatie in de bibliotheek**

Code

**K1430**

Ontwikkeld door: Firda, Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid

# 1. Algemene informatie

D1: Service en informatie in de bibliotheek

## Studielast

240

## Beroepsvereisten

Nee

## Certificaten

Ja

Onderwijsinstellingen kunnen, onder specifieke voorwaarden, in de derde leerweg een certificaatgerichte opleiding aanbieden voor een keuzedeel dat na 1 augustus 2020 is vastgesteld. Zie vragen 7 en 17 van de veelgestelde vragen veranderaanpak (<https://kwalificatiestructuur-mijn.s-bb.nl/vragen/verander>).

### Scholingsbehoefte/landelijke herkenbaarheid

Sinds de Wet op het stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (2015) is de rol van bibliotheken uitgebreid, wat heeft geleid tot een groeiende scholingsbehoefte onder bibliotheekmedewerkers. Daarnaast heeft de afwezigheid van beroepsopleidingen de afgelopen tien jaar bij de (openbare) bibliotheken gezorgd voor een tekort aan voldoende geschoold personeel. Door deze ontwikkelingen is er een noodzaak voor (bij)scholing van zowel huidige als nieuwe medewerkers in de bibliotheek.

De scholingsbehoefte wordt erkend door onderwijsorganisaties en de bibliotheekbranche, waaronder de Vereniging Openbare Bibliotheken (VOB).

Het keuzedeel biedt een gerichte bijscholing voor medewerkers die zonder bibliotheekopleiding in de bibliotheek werken. Ook biedt het een gerichte bijscholing voor nieuwe medewerkers die zonder gerichte bibliotheekopleiding vanuit andere sectoren instromen.

### Zelfstandige betekenis

Na het volgen van het keuzedeel is de certificaathouder breder inzetbaar in de publieksdienst (front-office) van de eigen organisatie bij het veilig inrichten van de bibliotheek, het ontvangen en omgaan met klant(groep)en, het analyseren en oplossen van klantvragen en het correct zoeken in diverse informatiebronnen en zoeksystemen.

### Doelgroep

Dit keuzedeel is bedoeld voor zittende en nieuwe medewerkers van (openbare) bibliotheken die in de publieksdienst (front-office) werken of gaan werken.

### Ingangsdatum certificaat

01-08-2024

## Ontwikkeld voor kwalificatie(s)

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

## Toelichting

### Relevantie van het keuzedeel

Het keuzedeel Service & informatie in de bibliotheek is van belang voor de beginnend beroepsbeoefenaar die een carrière ambieert binnen deze branche maar niet langer de gelegenheid heeft om de kwalificatie van Bibliotheekmedewerker (niveau 4) te behalen. De bibliotheekbranche vraagt om medewerkers met een bibliotheekgerichte scholing, maar die zijn schaars. Na het volgen van dit keuzedeel heeft de beginnend beroepsbeoefenaar een toegevoegde waarde op de arbeidsmarkt.

### Beschrijving van het keuzedeel

In dit keuzedeel leert de beginnend beroepsbeoefenaar hoe een bibliotheek klantgericht en aantrekkelijk wordt ingericht en draagt die hieraan bij. Ook leert die om de klant te ontvangen, op methodische wijze door te vragen naar de vraag van de klant en hierop een passend antwoord of advies te geven. Daarbij zoekt die indien nodig in diverse informatiebronnen of verwijst die de klant naar informatiebronnen, producten en diensten van de bibliotheek en haar samenwerkingspartners.

### Branchevereisten

Nee

**Aard van keuzedeel**

Verbredend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Bemiddelt tussen klant en informatie

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar is betrokken bij dagelijkse taken, waarvan sommige volgens vaste procedures worden uitgevoerd en andere juist gevarieerd zijn. Binnen vastgestelde richtlijnen draagt de beginnend beroepsbeoefenaar bij aan een goed georganiseerde en klantgerichte inrichting van de bibliotheek. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft brede en specialistische kennis nodig van de kernfuncties van de bibliotheek, de organisatie van het bibliotheeknetwerk, van plaatsing en inhoud van de collectie, van de diensten en producten en de samenwerkingspartners van de bibliotheek. De complexiteit wordt verder bepaald doordat onverwachte (klant)situaties en diverse vormen van gedrag van klanten kunnen voorkomen, waarbij de beginnend beroepsbeoefenaar moet weten hoe die moet optreden. Ook de toename en variatie van digitale systemen en samenwerkingspartners maakt het werk complex.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig aan het voldoen aan informatieverzoeken en handelt deze volgens vastgestelde procedures en afspraken af. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het eigen werk. Indien nodig verwijst de beginnend beroepsbeoefenaar door naar een collega, dienst, product of samenwerkingspartner van de bibliotheek. Samenwerking met zowel collega's als vrijwilligers is onderdeel van het werk. De beginnend beroepsbeoefenaar bemenst soms alleen de bibliotheek bij fysieke afwezigheid van collega's of leidinggevenden en is dan gedelegeerd verantwoordelijk voor werkzaamheden op de bibliotheekvloer.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van wettelijk kader (WSOB) en kernfuncties van de bibliotheek
  - heeft brede kennis van het landelijke, provinciale en gemeentelijke bibliotheeknetwerk
  - heeft specialistische kennis van producten, diensten en activiteiten van de eigen bibliotheekorganisatie
  - heeft specialistische kennis van de richtlijnen die gelden binnen de eigen bibliotheekorganisatie
  - heeft specialistische kennis van provinciale en landelijke campagnes zoals leesbevordering en taalontwikkeling
  - heeft brede kennis van het landelijke en provinciale vrijwilligersbeleid
  - heeft specialistische kennis van de diverse samenwerkingspartners van de bibliotheek
  - heeft specialistische kennis van de diverse principes van presenteren van de collectie
  - heeft brede kennis van het proces van collectievorming
  - heeft specialistische kennis van de diverse collectie-onderdelen
  - heeft specialistische kennis van informatiebronnen, zoeksystemen, zoekwegen, zoekcriteria
  - heeft specialistische kennis van indelings-/classificatiesystemen in de bibliotheek
  - heeft specialistische kennis van collectiebeheer
  - heeft brede kennis van de diverse doelgroepen van de bibliotheek
- 
- kan collecties presenteren met behulp van diverse classificatiesystemen zoals SISO en PIM
  - kan onvolkomenheden in de plaatsing (volgens het indelings-/classificatiesysteem) herkennen en verhelpen
  - kan zoeken in bibliotheekcatalogi, databanken en op het internet
  - kan informatie beoordelen op kwaliteit, betrouwbaarheid, relevantie en bruikbaarheid voor de klant
  - kan de klant(groepen) ontvangen en daarbij ambassadeur zijn voor de bibliotheek
  - kan gesprekstechnieken en -methodes toepassen
  - kan de klant instrueren
  - kan de klant adviseren
  - kan omgaan met verschillende gedragsuitingen van klanten
  - kan voorstellen voor verbetering van de dienstverlening formuleren
  - kan reflectiemethoden toepassen

### D1-K1-W1: Draagt bij aan een klantgerichte en veilige bibliotheek

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verplaatst zich tijdens het werk door de bibliotheek en voert zo nodig passende acties uit wanneer (onderdelen van) de bibliotheek onveilig, onaantrekkelijk, onoverzichtelijk of niet volgens de richtlijnen is ingericht. Bij het presenteren van de collectie past de beginnend beroepsbeoefenaar de principes van displayen en bewegwijzering toe. Hierdoor draagt die bij aan een inspirerende, klantgerichte inrichting en sfeer evenals aan ordelijkheid en veiligheid op de

#### D1-K1-W1: Draagt bij aan een klantgerichte en veilige bibliotheek

bibliotheekvloer. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met (vrijwillige) collega's en, indien nodig, geeft die leiding aan vrijwilligers.

#### Resultaat

De bibliotheek is inspirerend, klantgericht en veilig ingericht.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kent de richtlijnen die gelden voor het werk en past deze nauwgezet toe;
- zorgt planmatig en proactief voor een veilige sfeer en orde in de bibliotheek;
- is omgevingsbewust en voortdurend alert op een klantgerichte en veilige bibliotheekomgeving;
- communiceert samenwerkingsgericht en adequaat met (vrijwillige) collega's;
- signaleert op eigen initiatief verbeterpunten;
- doet proactief en vanuit kennis van zaken verbetervoorstellen aan de leidinggevende.

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

#### D1-K1-W2: Ontvangt de klant(groep) en analyseert de klantvraag

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt klanten in de bibliotheek, maakt (oog)contact met klanten, stapt (wanneer nodig) op klanten af en gaat het gesprek aan. De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert de klantvraag door gesprekstechnieken toe te passen en inhoudelijk methodisch door te vragen.

#### Resultaat

De klant(groep) is gastvrij ontvangen in de bibliotheek en de klantvraag is geanalyseerd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- ontvangt de klant(groep) gastvrij, vriendelijke en proactief;
- benadert de klant volgens bibliotheekafspraken en -procedures;
- communiceert effectief en respectvol met klanten en (vrijwillige) collega's;
- gaat respectvol om met de diversiteit aan klanten;
- gaat adequaat om met diverse gedragsuitingen van klanten;
- blijft in stressvolle situaties effectief, gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden;
- houdt zich nauwgezet aan privacyrichtlijnen;
- zet gesprekstechnieken adequaat in;
- vraagt zo nodig methodisch door bij de klantvraag.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Ethisch en integer handelen, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

#### D1-K1-W3: Handelt de klantvraag af

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt vast of die zelf de klantvraag adequaat kan afhandelen of moet doorverwijzen of overdragen. De beginnend beroepsbeoefenaar kiest de juiste informatiebronnen en zoeksystemen en maakt gebruik van de correcte zoekwegen en -criteria. De beginnend beroepsbeoefenaar beoordeelt de gevonden informatie op kwaliteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid. De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt de klant naar de juiste plek in de (digitale)

#### D1-K1-W3: Handelt de klantvraag af

bibliotheek en legt zo nodig de wijze van collectievorming uit. Ook adviseert die de klant wanneer nodig en/of wijst deze op de mogelijkheden van interbibliothecair leenverkeer. Wanneer nodig wijst de beginnend beroepsbeoefenaar de klant op door de bibliotheek georganiseerde activiteiten en/of andere diensten en producten of verwijst (warm) door naar interne collega's of een samenwerkingspartner van de bibliotheek.

De beginnend beroepsbeoefenaar stimuleert zelfredzaamheid van de klant en instrueert deze in het gebruik van de (digitale) bibliotheek en de informatiebronnen zodat de klant in de toekomst zelf op zoek kan gaan naar informatie.

#### Resultaat

De klantvraag is afgehandeld en de klant is naar tevredenheid geholpen.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt op basis van de klantvraag de juiste keuze voor de middelen (informatiebronnen en zoeksystemen) die gebruikt worden;
- gebruikt de middelen effectief;
- wijst de klant proactief op extra informatie (zoals door de bibliotheek of haar samenwerkingspartners georganiseerde activiteiten die aansluiten bij zijn informatievraag);
- geeft heldere, gestructureerde instructie aan klanten;
- controleert adequaat of de instructie begrepen is;
- geeft de klanten een op de persoon of groep gerichte dienstverlening;
- respecteert vertrouwelijkheid en gaat discreet met gevoelige zaken om;
- stimuleert op inspirerende wijze de klant (zo nodig) in het zelfstandig gebruik van de (digitale) bibliotheek.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Presenteren

#### D1-K1-W4: Evalueert en reflecteert op de dienstverlening

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar evalueert het geheel van diens dienstverlening aan klanten, zoals diens bijdrage aan de bibliotheekinrichting, de ontvangst van klanten(groepen), de analyse en de afhandeling van klantvragen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert en registreert verbeterpunten voor de bibliotheek en geeft deze door aan de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar reflecteert op het eigen handelen, vraagt feedback aan collega's en formuleert haalbare verbeter- en/of ontwikkelpunten.

#### Resultaat

De dienstverlening aan klanten is geëvalueerd. Verbeterpunten voor de bibliotheek zijn gesignaleerd, geregistreerd en doorgegeven. Het eigen handelen is gereflecteerd en verbeter-/ontwikkelpunten zijn geformuleerd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- past op structurele en effectieve wijze het registreren van gegevens toe volgens bedrijfsrichtlijnen;
- geeft proactief verbeterpunten door aan de leidinggevende;
- reflecteert methodisch op het eigen handelen;
- vraagt op eigen initiatief feedback aan collega's;
- staat open voor feedback;
- is voortdurend alert op mogelijkheden om zichzelf te verbeteren;
- formuleert haalbare verbeter- en/of ontwikkelpunten.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Leren, Bedrijfsmatig handelen