

Kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening

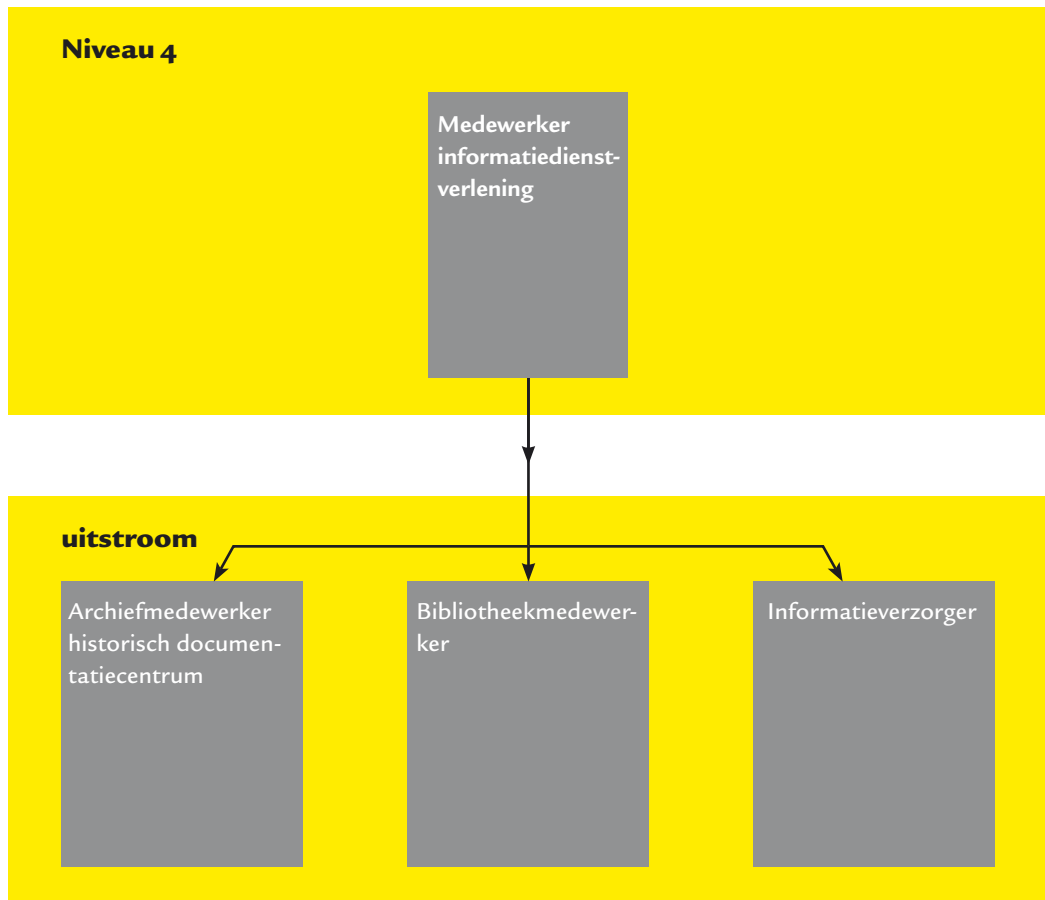
In deze leeswijzer wordt een aantal wezenlijke elementen van het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening verduidelijkt. Dit gebeurt aan de hand van miniscripts: beschrijvingen van reële beroepswerkzaamheden. Daarbij worden begrippen uit het kwalificatiedossier belicht zoals uitstroom, kerntaak, werkproces, competentie, prestatie-indicator en vakkennis en vaardigheden. Hoe verhouden deze begrippen zich tot de uitvoering van de beroepshandelingen?

Het miniscript beschrijft beroepshandelingen die deel uitmaken van één of meer willekeurig gekozen kerntaken/werkprocessen van een uitstroom. Het is slechts een voorbeeld en dus zeker niet dekkend voor de inhoud van de uitstroom, laat staan voor het kwalificatiedossier als geheel.

Een volledig overzicht van alle kerntaken en werkprocessen per uitstroom vindt u aan het begin van deze leeswijzer. Verderop worden de diverse begrippen uitgelegd.

De complete tekst van het kwalificatiedossier is te vinden op de ECABO-website: www.ecabo.nl.

Overzicht kwalificaties Informatiedienstverlening



Het kwalificatiedossier Medewerker informatiedienstverlening (mbo-niveau 4) bestaat uit drie uitstromen. In het schema ziet u welke kerntaken en werkprocessen bij deze uitstromen horen.

Medewerker informatiedienstverlening		Uitstromen		
Kerntaak	Werkproces	Archiefmedewerker historisch documentatiecentrum	Bibliotheekmedewerker	Informatieverzorger
1. Bemiddelt tussen klant en informatie	1.1 Stelt documentaire informatie beschikbaar en verstrekt dan wel draagt de gezochte informatie aan de klant over	■	■	■
	1.2 Begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie	■	■	■
	1.3 Administreert gegevens bij de informatiebemiddeling	■	■	■
	1.4 Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. klantprocessen		■	
2. Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod	2.1 Verzorgt de (publieks-)ruimte	■	■	■
	2.2 Presenteert en etaleert de producten en diensten van de bibliotheek/het archief	■	■	
	2.3 Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief	■	■	
	2.4 Houdt presentaties over producten of diensten van de bibliotheek/het archief	■	■	■
	2.5 Coördineert dagelijkse werkzaamheden m.b.t. presentatie en promotie		■	
3. Beheert het informatieaanbod	3.1 Selecteert en verwerkt volgens richtlijnen informatie voor opname of vernietiging	■	■	■
	3.2 Beheert informatie en de metadata	■	■	■
	3.3 Beheert de ruimte(s)	■	■	■
	3.4 Registreert het informatieaanbod	■	■	■
	3.5 Verzorgt de acquisitie		■	
	3.6 Adviseert over documentbeheer			■
4. Maakt het informatieaanbod toegankelijk	4.1 Ontsluit het informatieaanbod formeel	■	■	■
	4.2 Ontsluit het informatieaanbod inhoudelijk binnen richtlijnen	■	■	■
	4.3 Adviseert over documentontsluiting			■

Kerntaak 1:
Bemiddelt tussen klant en informatie

De medewerker informatiedienstverlening beantwoordt vragen, verwijst de klant of begeleidt

de klant bij het vinden en verder verwerken van informatie. In sommige gevallen heeft hij coördinerende taken.

Kerntaak 2:
Presenteert en promoot de afdeling en het informatieaanbod

De medewerker informatiedienstverlening zorgt er door middel van diverse activiteiten voor dat de afdeling en het informatieaanbod aan (potentiële) klanten wordt gepromoot. Dit is afhankelijk van de uitstroom. In sommige gevallen heeft hij coördinerende taken.

Kerntaak 3:
Beheert het informatieaanbod

De medewerker informatiedienstverlening selecteert informatie voor opname of vernietiging, verspreidt informatie, vernietigt informatie of zorgt voor een andere bestemming. Hij zorgt voor goede bewaaromstandigheden.

Kerntaak 4:
Maakt het informatieaanbod toegankelijk

De medewerker informatiedienstverlening verwerkt, analyseert, ontsluit, structureert en ordent (documentaire) informatie.

De beroepshandelingen van de medewerker informatiedienstverlening zoals beschreven in het miniscript, zijn in het kwalificatiedossier uitgewerkt in de werkprocessen. In de werkprocessen zijn de handelingen zelf beschreven, maar ook de competenties die daarvoor nodig zijn en de uitwerking daarvan in prestatie-indicatoren. Tevens zijn de benodigde vakkennis en vakvaardigheden aangegeven.

Er wordt een voorbeeld gegeven van een uitgewerkt werkproces zoals dat te vinden is in deel C van het kwalificatiedossier. In dit voorbeeld hebben we hier slechts één competentie, één prestatie-indicator en één kennis- en vaardigheidsaspect uitgewerkt. Voor een volledig overzicht van het werkproces verwijzen we naar het kwalificatiedossier. Voor een toelichting op de verschillende begrippen zie 'Definities' in deze Leeswijzer.

■ **Miniscript 1:**

Medewerker informatie- dienstverlening, uitstroom Bibliotheekmedewerker

Het is januari en weer bijna Nationale Voorleesdagen. Jolanda werkt als bibliotheekmedewerker jeugd in de plaatselijke openbare bibliotheek. Zij organiseert en coördineert leespromotie-activiteiten voor kinderen tot 12 jaar oud. Verder richt zij de jeugdruimte van de bibliotheek in en zorgt ze voor de opbouw van de presentaties van media (1). Zij zal een voorleesontbijt op locatie en een groepsbezoek in de bibliotheek organiseren voor peuters van twee plaatselijke kinderdagverblijven (2). Begin december begint zij hier al mee. Dan neemt ze contact op met de kinderdagverblijven om te vragen of zij dit jaar weer interesse hebben en zo ja, in welke vorm (3 en 4). Ook maakt zij afspraken over het aantal kinderen en neemt het programma door. Vervolgens benadert zij kinderdagverblijven die vorig jaar nog niet mee deden om hen warm te maken om nu wel mee te doen.

Het bekroonde prentenboek 'Ollie en Bert gaan op pad' zal dit jaar centraal staan. De peuters zullen naar het verhaal luisteren, er wordt gezongen en geknutseld. En niet te vergeten ontbeten! Jolanda doet hiervoor de voorbereidingen. Ze zet het programma in elkaar aan de hand van een draaiboek dat ze heeft gedownload van een website voor bibliotheken. Ze stemt af met haar collega welke materialen besteld moeten worden. Ze weet precies waar ze de materialen moet bestellen en wat nodig is (5).

Een paar weken van te voren neemt ze nog eens contact op met de kinderdagverblijven om het programma door te nemen (4). Op de dag zelf is ze er ook bij om de voorbereidingen te treffen, voor te lezen en het knutselen te begeleiden. Na afloop belt ze de leiders nog eens op, om te vragen hoe ze het gevonden hebben (3). De ervaringen kunnen mooi weer meegenomen worden voor volgend jaar.

1	Kerntaak 2:	presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod
2	Werkproces 2.3:	organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief
3	Competentie:	op de behoeften en verwachtingen van de klant richten in werkproces 2.3

4	Prestatie-indicator bij de competentie	Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten in werkproces 2.3
5	Vakkennis en vaardigheden bij werkproces 2.3:	kennis van en vaardigheid in het gebruik van (ICT-) hulpmiddelen voor presentaties en promotie

Kerntaak 2: Presenteert en promoot de afdeling/het informatieaanbod

Werkproces 2.3: Organiseert de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek/het archief

Omschrijving	De bibliotheekmedewerker organiseert, plant en regelt de presentaties en promotieactiviteiten van de bibliotheek. Hij bespreekt met zijn leidinggevende, collega('s) en derden welke presentaties en activiteiten moeten plaatsvinden. Hij zorgt ervoor dat de hulpmiddelen en materialen t.b.v. de presentaties/activiteiten op orde en op voorraad zijn door deze te controleren en zo nodig aan te vullen. Zo nodig plant en regelt hij de ruimte en de inrichting hiervan. Hij maakt zo nodig een kleine aankondiging. Na afloop ruimt hij de materialen en (ICT-)hulpmiddelen weer op en zorgt hij ervoor dat de aankondiging/publiciteit weer wordt weggehaald of van het internet wordt verwijderd. Hij evalueert (tussentijds en achteraf) met zijn leidinggevende of met de betrokken derden zijn werk.
Gewenst resultaat	De presentatie/activiteit is op de juiste wijze en met de juiste middelen uitgevoerd. De aankondiging/publicatie is zorgvuldig geformuleerd en treft zijn doel. De apparatuur en/of (ICT-) hulpmiddelen zijn op voorraad en staan klaar tijdens de presentatie/activiteit. De medewerker heeft de organisatie met zijn leidinggevende of met derden afgestemd en tussentijds en achteraf geëvalueerd. De leidinggevende/collega/betrokken derde is tevreden over de organisatie.

Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	1)	1)	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van en vaardigheid in het gebruik van materiaal en (ICT-) hulpmiddelen t.b.v. presentaties en promotie Voor de volledige kennis en vaardigheden: Zie kwalificatiedossier
Samenwerken en overleggen	1)	1)	
Relaties bouwen en netwerken	1)	1)	
Formuleren en rapporteren	1)	1)	
Materialen en middelen inzetten	1)	1)	
Plannen en organiseren	1)	1)	
Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant'	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • 'Klant'-tevredenheid in de gaten houden 	De bibliotheekmedewerker achterhaalt actief bij klant de verwachtingen ten aanzien van de organisatie van de presentaties/promotieactiviteiten en informeert tussentijds actief bij de klant of deze tevreden is, zodat de organisatie goed verloopt en naar wens is.	

1) Zie kwalificatiedossier

■ **Miniscript 2:**

Medewerker informatie- dienstverlening, uitstroom Archiefmedewerker historisch documentatie- centrum

David werkt als archiefmedewerker in de studiezaal van een groot streekarchief. Onder begeleiding van de archivaris helpt hij klanten bij hun bezoek aan het archief. Hij krijgt allerlei vragen, dit kan zijn in de studiezaal zelf of via telefoon

of e-mail. Ook ontvangt hij groepen en leidt hen rond (1).

Vandaag is het een drukke dag in het archief. Hij kijkt in de agenda wat er allemaal gepland staat. Zijn collega zal een Canadees ontvangen die onderzoek doet naar zijn voorouders. Er is eerder al contact per e-mail geweest met deze man, dus David wil zelf ook eens kennis maken. Eerst ontvangt hij echter een schoolklas van een plaatselijke VWO-school. Davids collega heeft al eerder contact gehad met de docent over wat ze precies komen doen. Hij heeft aan David gevraagd deze klas te begeleiden (2). De leerlingen komen informatie opzoeken voor een schoolproject. David moet een rondleiding geven en de klas vertellen hoe ze kunnen zoeken in het archief

■ **Miniscript 3:**

Medewerker informatie dienstverlening, uitstroom Informatieverzorger

Pieter werkt als informatieverzorger bij een gemeente. Hij werkt op een afdeling Documentbeheer en Archief van de gemeente. Hij selecteert, archiveert en beheert digitale informatie en dossiers met behulp van de applicaties van de gemeente (1). De medewerkers van de gemeente maken gebruik van een documentair managementsysteem om documenten zelf aan te maken en op te slaan. Zijn afdeling heeft onlangs het systeem ingericht en houdt nu toezicht op hoe de documenten zijn opgeslagen en gearchiveerd. Zelf onderhoudt Pieter contacten met de gebruikers van het systeem. Zijn 'klantenkring' omvat de medewerkers van de afdeling Sport, Recreatie,

Cultuur en Kunst. Hij heeft kennis over waar deze medewerkers zich mee bezig houden (5). Daardoor kan hij een goede ondersteuning bieden en hen adviseren bij het documentbeheer (2). Bij het in gebruik nemen van het systeem heeft hij hen regelmatig bijgestaan. Ze kunnen hem telefonisch of per e-mail vragen stellen.

Vandaag heeft hij een overleg over het systeem met zijn collega's. Dit overleg is regelmatig. Pieter brengt naar voren dat er binnen zijn klantenkring vragen zijn. Hij heeft in de wandelgangen gemerkt dat de medewerkers nog niet goed hun weg kunnen vinden. Er is weerstand ontstaan tegen het nieuwe systeem. Daarom heeft hij contact opgenomen met de afdeling (3). Ze kunnen de documenten niet goed meer vinden en begrijpen het nut niet meer van het digitale werken. Hij heeft de eisen van de klanten goed in kaart gebracht (4) en brengt hun wensen naar voren in het overleg. Pieter doet een voorstel om tijdelijk een zoek-

en in de bronnen (3, 4 en 5). Daarna moet hij de scholieren helpen bij hun project. Samen met de archivaris heeft hij het bezoek voorbereid.

1	Kerntaak 1:	bemiddelt tussen klant en informatie
2	Werkproces 1.2:	begeleidt klanten bij het zoeken naar informatie
3	Competentie:	begeleiden in werkproces 1.2
4	Prestatie-indicator bij de competentie Begeleiden in werkproces 1.2	
5	Vakkennis en vaardigheden bij werkproces 1.2: Didactische vaardigheid en Kennis van (digitale) bronnen en toegangen	

structuur in te richten die is afgestemd op zijn klantenkring.

1	Kerntaak 3:	beheert het informatieaanbod
2	Werkproces 3.6:	adviseert over documentbeheer
3	Competentie:	op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten in werkproces 3.6
4	Prestatie-indicator:	bij de competentie op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten in werkproces 3.6
5	Vakkennis en vaardigheden bij werkproces 3.6: Kennis van en vaardigheid in het gebruik van (archief-) applicaties en zo nodig domeinkennis van het vakgebied van de klant/de organisatie	

Definities

Kwalificatiedossier

Het kwalificatiedossier is opgebouwd uit vier delen. Deel A is bedoeld voor alle belangstellenden die te maken hebben met, of geïnteresseerd zijn in, de beroepsgroep die in dit dossier is opgenomen. De informatie uit deel A kunt u als onderwijsinstelling gebruiken om leerlingen, ouders en andere belangstellenden een goed beeld te geven van de beroepen en de bijbehorende opleidingen. In deel B worden de diploma-eisen op hoofdlijnen beschreven. Dit deel bevat algemene en specifieke informatie over de uitstromen. Zo worden de kerntaken beschreven en wordt een overzicht gepresenteerd van de kerntaken en werkprocessen per uitstroom.

Deel C is een uitwerking van deel B. Hier worden de werkprocessen uit deel B handelingsgericht uitgewerkt door middel van prestatie-indicatoren en het benoemen van de noodzakelijke vakkennis en vaardigheden. In deel D wordt de totstandkoming van het dossier verantwoord.

Beroepsgroep en uitstroom

Het kwalificatiedossier beschrijft één beroep of meerdere verwante beroepen (een beroepsgroep). Een dossier waarin één beroep wordt beschreven, kent één uitstroom. Een dossier dat een beroepsgroep beschrijft, heeft meerdere uitstromen met meerdere diploma's.

Kerntaak

Een kerntaak is een set van inhoudelijk samenhangende beroepsactiviteiten (werkprocessen). De kerntaken geven de kenmerkende werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar weer. Alle kerntaken tezamen beschrijven het geheel van de beroepsuitoefening van de beroepsgroep in het kwalificatiedossier.

Werkproces

Een werkproces is een afgebakend geheel van beroepsactiviteiten binnen een kerntaak. Het werkproces kent een begin en eind, heeft een resultaat en wordt als kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. Het werkproces is een belangrijke bouwsteen voor het vormgeven van onderwijs en examinering.

Competentie

De competenties zoals vermeld in het kwalificatiedossier zijn afkomstig uit het competentiemodel Kenniscentra Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (Powered by SHL). Deze algemene competenties zijn per werkproces contextrijk uitgewerkt in prestatie-indicatoren.

Prestatie-indicator

Een prestatie-indicator beschrijft hoe men kan 'zien' dat een beginnend beroepsbeoefenaar de competentie succesvol inzet om bij te dragen aan het gewenste resultaat. De prestatie-indicator is de contextrijke uitwerking van een competentie en toont het verband aan tussen de handelingen in het werkproces, het resultaat en de vakkennis en -vaardigheden.

Vakkennis en vakvaardigheden

Per werkproces wordt aangegeven welke vakkennis vereist is en welke vakvaardigheden noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het werkproces.

Van kwalificatiedossier naar competentiegericht onderwijs

Kort gezegd beschrijft een kwalificatiedossier wat er verwacht mag worden van een beginnend beroepsbeoefenaar. In de competentiegerichte kwalificatiestructuur ervaart de leerling eigenlijk vanaf de start van zijn opleiding wat het is om later het betreffende beroep uit te oefenen. Het begint met een kleine opdracht. En aan het einde van de opleiding beheerst hij alle aspecten van een taak. De leerling ervaart de opleiding als één doorlopend traject waarin de beroepspraktijk continu zichtbaar is, zowel op school als tijdens de beroepspraktijkvorming. Ondersteunende theorie komt steeds aan de orde in relatie met praktijkleren.

Competentiegericht leren betekent ook competentiegericht toetsen. Wanneer de leerling groeit in

het uitoefenen van het beroep, krijgen de opdrachten en toetsen een complexere inhoud. Wie de volledige kerntaken en werkprocessen beheerst, kan bijvoorbeeld een proeve van bekwaamheid afleggen. Ook de opbouw van een portfolio is mogelijk, en tentamens kunnen onderdeel zijn van de examinering.

Bij het vormgeven van het onderwijs zijn vooral deel B van het kwalificatiedossier en de uitgewerkte werkprocessen en prestatie-indicatoren uit deel C van belang. Hier wordt immers aangegeven wat van een competente leerling verwacht wordt: welke handelingen moet hij kunnen uitvoeren, met welk resultaat, welke vakkennis en vaardigheden moet hij daarbij inzetten, en wanneer is het goed?



Beroepsonderwijs en bedrijfsleven: dat werkt!

Kenniscentrum beroepsonderwijs en bedrijfsleven
Disketteweg 6
Postbus 1230
3800 BE Amersfoort

Telefoon 033 450 46 46
Fax 033 450 46 66
info@ecabo.nl
www.ecabo.nl