

BEROEPSKWALIFICATIE

Bibliotheekmedewerker/Informatie bemiddelaar

////////////////////////////////////
BK-0162-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Bibliotheekmedewerker/Informatiebemiddelaar

Deze benaming wordt gebruikt in de Competent-fiche K160101 die een clusterfiche is voor de beroepen 'bibliothecaris/informatiemanager (m/v)' en 'bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar (m/v)' en in het beroepscompetentieprofiel 'bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar (m/v)'.

1.2 DEFINITIE

'Het verzorgen en toegankelijk maken van de eigen collectie en een breder informatieaanbod en het begeleiden van de gebruikers van een bibliotheek, leercentrum, documentatiecentrum of informatiedienst teneinde hen een optimale dienstverlening te bieden vanuit de maatschappelijke rol en de doelstellingen van de organisatie.'

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 2, 2020

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Bouwt deskundigheid op

- Leest vakgerichte informatie
- Volgt de maatschappelijke ontwikkelingen op
- Volgt opleidingen
- Bezoekt andere bibliotheken
- Wisselt ervaringen en informatie uit met collega's binnen en buiten de eigen organisatie

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van relevante wetgeving
- Kennis van de sector (overheid, (bovenlokale) organisaties, leveranciers ...)
- Kennis van de organisatie, haar werkingsgebied en haar doelgroepen
- Kennis van functiespecifieke onderwerpsdomeinen (bv. erfgoed, jeugd, beeld en geluid, talen)
- Kennis van formele en inhoudelijke ontsluiting (beschrijven van de collectie en het informatieaanbod op basis van formele en inhoudelijke kenmerken)

Competentie 2:

Werkt mee aan de organisatie van activiteiten

- Reikt ideeën aan voor mogelijke activiteiten (auteurslezingen, internetcursussen, educatieve activiteiten, tentoonstellingen ...)
- Werkt mee aan de communicatie (promotie, website, publicatie ...) en houdt daarbij rekening met het doelpubliek
- Neemt de praktische organisatie op zich
- Verzamelt en verwerkt feedback van de bezoekers

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van didactiek
- Kennis van communicatiekanalen- en technieken
- Kennis van klantgericht handelen
- Kennis van de organisatie, haar werkingsgebied en haar doelgroepen
- Kennis van bestaande collectie- en gebruikersprofielen
- Kennis van functiespecifieke onderwerpsdomeinen (bv. erfgoed, jeugd, beeld en geluid, talen)
- Kennis van mediawijsheid (zoeken, evalueren en verwerken van informatie)
- Kennis van het zoekgedrag van gebruikers
- Kennis van kantoorsoftware, internettoepassingen en multimedia opmaakprogramma's

Competentie 3:

Verricht administratie

- Beantwoordt correspondentie efficiënt
- Maakt verslagen op
- Voert bestellingen uit rekening houdend met de marktvoorwaarden en volgt ze op
- Blijft binnen het toegekende budget
- Gebruikt kantoorsoftware

- Gebruikt documentbeheerssystemen en/of bibliotheekbeheerssystemen
- Verzorgt de administratie (gebruikers, uitlenen, bruiklenen, documentleverantie, interne circulatie, financiële verrichtingen binnen het toegekend budget ...)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van zoekmethoden en -technieken
- Kennis van formele en inhoudelijke ontsluiting (beschrijven van de collectie en het informatieaanbod op basis van formele en inhoudelijke kenmerken)
- Kennis van criteria en normen voor verwerven, wieden en afvoeren van materialen
- Kennis van bibliotheekapplicaties voor uitleen, bestel- en abonnementenadministratie
- Kennis van kantoorsoftware, internettoepassingen en multimedia opmaakprogramma's

Competentie 4:

Functioneert binnen de organisatie

- Verzamelt en reageert op signalen over de dienstverlening
- Doet voorstellen ter verbetering van de werking of dienstverlening
- Werkt resultaatgericht en planmatig
- Neemt deel aan werkgroepen
- Maakt afspraken met collega's over de werkorganisatie
- Onderhoudt bestaande contacten die vereist zijn voor het realiseren van specifieke doelstellingen
- Wisselt ervaringen en informatie uit met collega's
- Gedraagt zich in overeenstemming met de 'Beroepscode voor informatieprofessionals in bibliotheken en documentatiecentra' en andere interne gedragscodes

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van communicatiekanalen- en technieken
- Kennis van de sector (overheid, (bovenlokale) organisaties, leveranciers ...)
- Kennis van de beroepscode
- Kennis van de organisatie, haar werkingsgebied en haar doelgroepen

Competentie 5:

Verstrekt informatie

- Anticipeert en reageert op (on)uitgesproken vragen en behoeften van de huidige en potentiële gebruikers
- Vraagt door om de (achterliggende) (informatie)behoefte te kunnen achterhalen
- Verwijst door naar (interne of externe) experts of naar de bibliotheekdeskundige/informatiedeskundige bij een vraag waar hij geen antwoord op weet
- Kiest in overleg met de gebruiker het tijdstip, de wijze en de vorm van het antwoord
- Gebruikt de meest aangewezen hulpmiddelen, zoekstrategieën en bronnen
- Controleert de informatie op herkomst en betrouwbaarheid
- Controleert of het antwoord voldoende is
- Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie van de gebruiker en de organisatie
- Gebruikt informatiebeheerssystemen en zoeksystemen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van klantgericht handelen

- Kennis van functiespecifieke onderwerpsdomeinen (bv. erfgoed, jeugd, beeld en geluid, talen)
- Kennis van mediawijsheid (zoeken, evalueren en verwerken van informatie)
- Kennis van zoekmethoden en -technieken
- Kennis van het zoekgedrag van gebruikers
- Kennis van de collectie en informatiebronnen
- Kennis van formele en inhoudelijke ontsluiting (beschrijven van de collectie en het informatieaanbod op basis van formele en inhoudelijke kenmerken)

Competentie 6:

Begeleidt de bibliotheekgebruikers

- Staat in voor de goede ontvangst van de gebruikers
- Begeleidt de gebruikers op een goede manier zodat ze een juist beeld hebben van de bibliotheek
- Past zijn communicatie en didactiek aan aan de gebruiker(s)
- Geeft de gebruikers instructies over de zoekwijze en het gebruik van informatiebronnen en begeleidt hen daarbij zodat ze zelfstandig informatie kunnen zoeken, evalueren en verwerken
- Gebruikt bestaand instructie- en begeleidingsmateriaal
- Verleent hulp bij het bedienen van apparatuur

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van technische apparatuur
- Basiskennis van didactiek
- Kennis van communicatiekanalen- en technieken
- Kennis van klantgericht handelen
- Kennis van de organisatie, haar werkingsgebied en haar doelgroepen
- Kennis van bestaande collectie- en gebruikersprofielen
- Kennis van functiespecifieke onderwerpsdomeinen (bv. erfgoed, jeugd, beeld en geluid, talen)
- Kennis van mediawijsheid (zoeken, evalueren en verwerken van informatie)
- Kennis van zoekmethoden en -technieken
- Kennis van het zoekgedrag van gebruikers
- Kennis van de collectie en informatiebronnen
- Kennis van kantoorsoftware, internettoepassingen en multimedia opmaakprogramma's

Competentie 7:

Verzorgt een collectie/informatieaanbod

- Signaleert aan de bibliotheekdeskundige/informatiedeskundige informatie- en collectienoden
- Presenteert de eigen collectie en het bredere informatieaanbod op een aantrekkelijke manier, fysiek en digitaal
- Onderhoudt en verzorgt de collectie en signaleert de nood aan vervanging, preventieve bewaarmaatregelen of herstelling
- Voert kleine herstellingen uit aan de collectie
- Behandelt kwetsbare documenten (o.a. erfgoed) met de vereiste zorg
- Maakt precare documenten klaar voor raadpleging
- Wiedt documenten en voert ze af volgens procedures en richtlijnen

- Organiseert het magazijn of depot, volgens het beleid en de richtlijnen van de bibliotheek

Met inbegrip van kennis:

- Materiaaltechnische basiskennis
- Basiskennis van criteria en normen voor het behoud van (erfgoed)materialen
- Kennis van communicatiekanalen- en technieken
- Kennis van de beroepscode
- Kennis van bestaande collectie- en gebruikersprofielen
- Kennis van de collectie en informatiebronnen
- Kennis van criteria en normen voor verwerven, wieden en afvoeren van materialen
- Kennis van kantoorsoftware, internettoepassingen en multimedia opmaakprogramma's

Competentie 8:

Maakt een collectie/informatieaanbod toegankelijk

- Vult alle benodigde gegevens in in een bibliografisch bestand
- Houdt bij het opmaken van beschrijvingen rekening met de richtlijnen
- Neemt beschrijvingen over uit andere bibliografische bestanden en past ze aan indien nodig
- Controleert of gegevens in de geselecteerde bibliografische bestanden correct ingevuld zijn
- Onderhoudt de documentaire bestanden
- Stelt documenten op een overzichtelijke en gebruiksvriendelijke manier ter beschikking
- Denkt mee over de producten en de diensten van de bibliotheek
- Digitaliseert documenten volgens standaarden, richtlijnen en instructies
- Past communicatie en didactiek aan doelpubliek aan
- Gebruikt multimedia opmaakprogramma's

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van technische apparatuur
- Basiskennis van criteria en normen voor het behoud van (erfgoed)materialen
- Basiskennis van digitaliseringstechnieken
- Basiskennis van didactiek
- Kennis van bestaande collectie- en gebruikersprofielen
- Kennis van het zoekgedrag van gebruikers
- Kennis van de collectie en informatiebronnen
- Kennis van formele en inhoudelijke ontsluiting (beschrijven van de collectie en het informatieaanbod op basis van formele en inhoudelijke kenmerken)
- Kennis van kantoorsoftware, internettoepassingen en multimedia opmaakprogramma's

Competentie 9:

Zorgt voor de(technologische) infrastructuur en de ruimte

- Ziet toe op een correct gebruik en onderhoud van de ruimtes en lokalen, met aandacht voor onder meer bewaaromstandigheden en veiligheid
- Gebruikt de aanwezige infrastructuur volgens bestaande richtlijnen en procedures
- Begeleidt de gebruikers bij het gebruik van de infrastructuur en het materiaal en ziet toe op de leefbaarheid in de publieke ruimte
- Signaleert gewijzigde noden in het gebruik van de ruimtes en de infrastructuur

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van technische apparatuur
- Materiaaltechnische basiskennis
- Basiskennis van criteria en normen voor het behoud van (erfgoed)materialen
- Kennis van communicatiekanalen- en technieken
- Kennis van klantgericht handelen

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van technische apparatuur
- Materiaaltechnische basiskennis
- Basiskennis van criteria en normen voor het behoud van (erfgoed)materialen
- Basiskennis van relevante wetgeving
- Basiskennis van digitaliseringstechnieken
- Basiskennis van didactiek

- Kennis van communicatiekanalen- en technieken
- Kennis van klantgericht handelen
- Kennis van de sector (overheid, (bovenlokale) organisaties, leveranciers ...)
- Kennis van de beroepscode
- Kennis van de organisatie, haar werkingsgebied en haar doelgroepen
- Kennis van bestaande collectie- en gebruikersprofielen
- Kennis van functiespecifieke onderwerpsdomeinen (bv. erfgoed, jeugd, beeld en geluid, talen)
- Kennis van mediawijsheid (zoeken, evalueren en verwerken van informatie)
- Kennis van zoekmethoden en -technieken
- Kennis van het zoekgedrag van gebruikers
- Kennis van de collectie en informatiebronnen
- Kennis van formele en inhoudelijke ontsluiting (beschrijven van de collectie en het informatieaanbod op basis van formele en inhoudelijke kenmerken)
- Kennis van criteria en normen voor verwerven, wieden en afvoeren van materialen
- Kennis van bibliotheekapplicaties voor uitleen, bestel- en abonnementenadministratie
- Kennis van kantoorsoftware, internettoepassingen en multimedia opmaakprogramma's

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen instaan voor de goede ontvangst van de gebruikers
- Het zo goed mogelijk kunnen ondersteunen van de gebruiker (individueel en in groep) met de meest aangewezen zoekstrategie en bronnen
- Het kunnen stimuleren van de gebruiker om zelfstandig te zoeken en het kunnen gebruiken van gepast instructie- en begeleidingsmateriaal
- Het kunnen controleren van de informatie op herkomst en betrouwbaarheid
- Het kunnen helpen van gebruikers bij het correcte gebruik van de apparatuur
- Het kunnen helpen van gebruikers bij het zorgzaam raadplegen van de collectie
- Het discreet kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie van de gebruiker en de organisatie

- Het kunnen presenteren van de collectie en het informatieaanbod op een aantrekkelijke manier, fysiek en digitaal
- Het kunnen selecteren en wieden van een collectie volgens de vooropgestelde criteria
- Het kunnen onderhouden en verzorgen van de collectie en de eigen documentaire bestanden en het kunnen signaleren van de nood aan vervanging, preventieve bewaarmaatregelen of herstelling
- Het kunnen digitaliseren van documenten volgens standaarden, richtlijnen en instructies
- Het kunnen organiseren van het magazijn of depot, volgens het beleid en de richtlijnen van de bibliotheek
- Het kunnen toegankelijk maken van het informatieaanbod op een overzichtelijke, gebruiksvriendelijke en geïntegreerde manier volgens opgelegde criteria
- Het kunnen opmaken van beschrijvingen in een bibliografisch bestand of ze uit een ander bestand overnemen en de gegevens controleren volgens de relevante richtlijnen
- Het kunnen gebruiken van documentbeheerssystemen en/of bibliotheekbeheerssystemen
- Het kunnen verzorgen van de correspondentie en de administratie (financiële verrichtingen volgens toegekend budget, gebruikersadministratie, uitleningen, bruiklenen, documentleverantie, interne circulatie, bestellingen ...)
- Het kunnen toezien op een correct gebruik en onderhoud van de ruimtes, lokalen, apparatuur
- Het kunnen opbouwen van eigen deskundigheid
- Het kunnen doorvragen om de (achterliggende) informatiebehoefte te kunnen achterhalen
- Het kunnen kiezen in overleg met de gebruiker van het tijdstip, de wijze en de vorm van het antwoord, het kunnen controleren of het antwoord voldoende is en het kunnen doorverwijzen indien nodig
- Het kunnen aanpassen van zijn communicatie en didactiek aan de gebruikers

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen anticiperen en reageren op (on)uitgesproken vragen en (IT-)behoeften van de huidige en potentiële gebruikers
- Het kunnen gepast reageren op conflictsituaties
- Het kunnen overleggen met gebruikers, collega's en leveranciers over de collectie of het informatieaanbod
- Het kunnen voorstellen van verbeteringen van de dienstverlening aan de verantwoordelijke
- Het kunnen signaleren van de gewijzigde noden en tekortkomingen in collectieaanbod en -beheer, ontsluiting en infrastructuur en het kunnen voorstellen van oplossingen

Motorische vaardigheden

- Het kunnen uitvoeren van kleine herstellingen aan de materialen
- Het voorzichtig en deskundig omgaan met objecten
- Het hanteren van lasten en langdurig rechtstaan

Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in een bibliotheek, informatiedienst, leercentrum of documentatiecentrum

- Het beroep wordt uitgeoefend binnen de context van een overkoepelende organisatie die de doelstellingen en het werkingskader mee bepaalt (gemeente, onderwijsinstelling, overheid, non-profitorganisaties, bedrijf ...)
- Klantenstromen wijzigen volgens uur van de dag, dag van de week, periode van het jaar
- De beroepsbeoefenaar moet kunnen omgaan met een grote verscheidenheid aan bezoekers die door brede maatschappelijke veranderingen (diversiteit, verjonging, vergrijzing) evolueert
- Het beroep vereist flexibiliteit door de publieksfunctie en door de verruiming van openingstijden en avond- en weekendwerk
- De beroepsbeoefenaar treedt hoe langer hoe meer op als informatiebemiddelaar die de bezoeker begeleidt en informatievaardigheden aanleert
- De beroepsbeoefenaar moet voortdurend open staan voor nieuwe technologische ontwikkelingen (internet, sociale media, tablets, e-readers, e-publicaties ...)
- Het handelen varieert naargelang de opdracht: de vragen van de bibliotheekbezoeker, het verwerken van gegevens in de backoffice ...
- Het beroep gebeurt in samenspraak met de bibliotheekdeskundige/informatiedeskundige en meerdere betrokkenen (collega's binnen en buiten de organisatie, leveranciers, vrijwilligers, externe partners ...)

Handelingscontext

- Het werk impliceert de hantering van lasten en langdurig rechtstaan en rondlopen
- De uitoefening van het beroep vereist het zorgvuldig omgaan met kwetsbare materialen
- De beroepsbeoefenaar gaat om met een breed gamma aan apparatuur en materieel
- De beroepsbeoefenaar komt voortdurend in contact met klanten. Zijn taken staan in het teken van de ondersteuning en dienstverlening aan de gebruiker
- Het beroep vereist vakkundige aandacht en nauwkeurigheid in het kader van collectiebeheer- en ontsluiting
- De beroepsbeoefenaar moet de nodige leergierigheid aan de dag leggen om zijn persoonlijke ontwikkeling en deskundigheid op te bouwen binnen het bibliotheekwezen
- Het beroep vereist nauwkeurigheid bij de uitvoer van administratieve taken

Autonomie

Is zelfstandig in

- het uitvoeren van zijn taken
- het plannen en organiseren van zijn eigen werkzaamheden
- het begeleiden van gebruikers
- het meewerken aan activiteiten en projecten
- het zorg dragen voor de ruimte, de infrastructuur en de materialen
- het zorg dragen voor de leefbaarheid van de publieke ruimte
- het zorg dragen voor de dagelijkse werking van de organisatie

Is gebonden aan

- het beleid van de bibliothecaris/informatiemanager
- de opdrachten en taakverdeling zoals bepaald door de bibliothecaris/informatiemanager en de bibliotheekdeskundige/informatiedeskundige in functie van de missie en de doelstellingen van de bibliotheek

- de missie en de doelstelling van de overkoepelende organisatie
- de Beroepscode voor informatieprofessionals in bibliotheken en documentatiecentra
- de relevante wetgeving

Doet beroep op

- bibliothecaris/informatiemanager voor afstemming, ondersteuning en tussentijds advies
- bibliotheekdeskundige/informatiedeskundige voor afstemming, ondersteuning en tussentijds advies

Verantwoordelijkheid

- Is binnen de grenzen afgebakend door de bibliotheekdeskundige/informatiedeskundige en bibliothecaris/informatiemanager, verantwoordelijk voor de begeleiding van en de dienstverlening aan de gebruiker, de collectie, de ontsluiting, de logistiek en de administratie en rapporteert hierover.
- Opgebouwde deskundigheid
- Ondersteuning van georganiseerde activiteiten binnen het aanbod van de bibliotheek
- Verrichte administratie
- Het functioneren binnen de organisatie
- Verstrekte informatie
- Begeleiding van de bibliotheekgebruikers
- Verzorgde collectie/informatieaanbod
- De toegankelijkheid van collectie/informatieaanbod
- Georganiseerde ruimtes en (technologische) infrastructuur

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten

Geen attesten vereist.

Vereiste attesten

Geen vereisten.

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.