

Brussel, 1 oktober 2009

# **Beroeps- competentieprofiel**

*Bibliotheekmedewerker/Informatiebemiddelaar*

*In samenwerking met  
de sociale partners die de sector vertegenwoordigen*



Brussel, 1 oktober 2009

*In samenwerking met  
de sociale partners die de sector vertegenwoordigen*

De infobank over beroepenstructuren en beroepsprofielen kan worden geraadpleegd op de  
SERV-website: [www.serv.be](http://www.serv.be), via de link beroepsprofielen.

© Het copyright over de SERV-beroepsprofielen hoort toe aan de SERV.  
Gebruik van gegevens en tekst is toegestaan mits een correcte bronvermelding.

WD/2008/4665/...

SERV | Wetstraat 34-36 | 1040 Brussel | Tel: 02.20.90.111 | Fax: 02.21.77.008 | [serv@serv.be](mailto:serv@serv.be) | [www.serv.be](http://www.serv.be)

# Inhoud

<b>Inhoud .....</b>	<b>5</b>
<b>Inleiding .....</b>	<b>6</b>
<b>Leeswijzer .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Afbakening en omschrijving van het beroep .....</b>	<b>9</b>
1.1. Beroepssituering.....	9
1.1.1 Omschrijving van de sector.....	9
1.1.2 Opdeling van de sector.....	9
1.2. Beroepenschets.....	10
1.2.1 Definitie en omschrijving van het beroep .....	10
1.2.2 Afbakening .....	12
1.2.3 Arbeidsomstandigheden .....	14
<b>2. Beroepscompetenties.....</b>	<b>15</b>
2.1. Informatie verstrekken .....	15
2.2. Begeleiden en instrueren .....	17
2.3. Collectie/informatieaanbod beheren .....	19
2.4. Collectie/informatieaanbod toegankelijk maken .....	21
2.5. PR-activiteiten organiseren .....	23
2.6. Administratie verrichten .....	25
2.7. Functioneren binnen de organisatie.....	26
<b>3. Beginnende beroepsbeoefenaar.....</b>	<b>27</b>
<b>Bijlage I – Gemiddeld takenpakket .....</b>	<b>28</b>
<b>Bijlage II – Welzijn op het werk.....</b>	<b>29</b>
<b>Lijst van organisaties en bedrijven die werden uitgenodigd op de conferentie ‘BCP Bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar’.....</b>	<b>30</b>
<b>Bronnen – Literatuurlijst.....</b>	<b>31</b>

*“In verband met de leesbaarheid van de tekst is er voor gekozen om de mannelijke vorm te gebruiken. Waar hij of hem staat wordt uiteraard ook zij of haar bedoeld.”*

# Inleiding

In dit document wordt het beroep bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar beschreven. In 2002 werden reeds profielen gemaakt voor de bibliotheekmedewerker, informatiebemiddelaar en bibliothecaris/informatiemanager. In 2008 besloot de sector om deze profielen te herzien. In deze nieuwe profielen zal worden uitgegaan van de competentiegerichte benadering en gewerkt worden volgens het nieuwe format.

De belangrijkste wijziging is dat de profielen van informatiebemiddelaar en bibliotheekmedewerker zullen worden samen genomen onder een noemer: bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar. Het werkveld heeft aangegeven dat de profielen in de loop van de jaren naar elkaar toe gegroeid zijn en dat de nog bestaande verschillen niet van die aard zijn dat er aparte beroepscompetentieprofielen moeten worden voor opgesteld.

In het eerste deel bakenen we het onderzoeksveld af. We situeren het beroep in de sector en geven aan wat precies het werkdomein is van de beroepsbeoefenaar. De beroepenschets definieert het beroep en bakent het af ten opzichte van andere beroepen. Ook eventuele vereiste attesten of certificaten voor het beroep en bijzondere arbeidsomstandigheden komen hier aan bod.

Het tweede deel is de eigenlijke kern van het beroepscompetentieprofiel. We schetsen de expertise die een beroepsbeoefenaar nodig heeft aan de hand van competenties die in de beroepscontext worden toegepast. Deze competenties beschrijven wat iemand nodig heeft om goede resultaten te boeken op het werk. Per competentie worden een omschrijving, indicatoren, onderliggende kennis, onderliggende attitudes en eventuele keuzes en dilemma's weergegeven.

In het derde deel wordt een definitie gegeven van de beginnende beroepsbeoefenaar voor dit specifieke beroep. Er wordt omschreven wat er precies van een beginner verwacht wordt en waarin zijn competenties nog verschillen van de ervaren beroepsbeoefenaar.

# Leeswijzer

Zowel internationaal als in Vlaanderen wordt steeds meer uitgegaan van competenties bij het beschrijven van beroepen. De SERV heeft daarom een nieuw, competentiegericht format ontwikkeld voor de *beroepscompetentieprofielen*.

## **Verschillende types gebruikers**

De beroepscompetentieprofielen zijn geschreven voor een zeer divers publiek en voor verschillende gebruiksdoeleinden (zoals onder meer afstemming onderwijs-arbeidsmarkt, HRM-beleid binnen bedrijven/organisaties en sectoren, loopbaan- en studiekeuzebegeleiding). BCP's trachten bijgevolg een antwoord te geven op verschillende soorten vragen. Daardoor is het BCP een technisch document waarvan niet alle onderdelen voor iedereen even belangrijk en begrijpelijk zijn.

Afhankelijk van het type gebruiker dat u bent, kan u het document 'anders' lezen. Wij onderscheiden drie grote types gebruikers:

- **Type 1:** gebruik van het BCP voor de oriëntatie van werkzoekenden, voor loopbaanbegeleiding, of door de leek die zich wenst te informeren over een beroep.
- **Type 2:** professioneel gebruik in bedrijven/organisaties of sectoren: bijvoorbeeld voor sollicitaties in bedrijven, voor het opmaken van functiebeschrijvingen, voor interne opleidingen en coaching.
- **Type 3:** onderwijs- en opleidingsverstrekkers voor het bepalen van eindtermen of voor het opstarten of aanpassen van een opleiding.
  
- Indien u gebruiker **type 1** bent, zijn de volgende onderdelen voor u het meest interessant:
  - Deel 1 waarin het beroep wordt gedefinieerd en afgebakend.
  - Achteraan in het document: bijlage 1 waarin een gemiddeld takenpakket van deze beroepsbeoefenaar beschreven staat.
  - In deel 2 enkel de eerste rubriek: de titels en de omschrijvingen van de competenties.
- Voor gebruiker **type 2**, mensen uit het bedrijfs- of organisatieleven, uit het werkveld zelf dus, kan, bijkomend, volgende informatie bijzonder nuttig zijn:
  - Deel 2 de rubriek indicatoren. De indicatoren beschrijven het gedrag dat iemand moet vertonen op de werkvloer om de beoogde resultaten te kunnen behalen. Dit gedrag toont aan of iemand al dan niet over de competentie beschikt.
  - Deel 2 de rubriek keuzes en dilemma's. Keuzes en dilemma's beschrijven de complexiteit van de competentie.

- Voor gebruiker **type 3**, onderwijs- of opleidingsverantwoordelijken, is bijkomend ook de volgende informatie relevant :
  - Deel 2 rubriek onderliggende kennis.
  - Deel 2 rubriek onderliggende attitudes.
  - Deel 3 informatie over de beginnende beroepsbeoefenaar.

### ***Hoe u de competenties in Deel 2 moet lezen...***

In deel 2 beschrijven we de competenties voor het beroep waarvan sprake is. Deze competenties werden afgeleid aan de hand van de omschrijving van het beroep en de analyse van een gemiddeld takenpakket. (Een overzicht van een gemiddeld takenpakket vindt u in bijlage I). Elke competentie wordt beschreven aan de hand van onderstaande rubrieken.

- In de **omschrijving** van de competentie geven we weer wat we precies onder de competentie verstaan en waarom ze van belang is voor het bereiken van de verwachte resultaten op het werk.
- Aan de hand van **indicatoren** beschrijven we het gedrag dat een beroepsbeoefenaar moet stellen wanneer hij over de competentie beschikt. Een indicator moet niet in absolute termen gelezen worden; hij is richtinggevend. Dat wil zeggen dat de beroepsbeoefenaar niet aan alle indicatoren in dezelfde mate moet beantwoorden.
- Daarna beschrijven we de **onderliggende kennis**... Hier wordt de kennis genoemd die onderliggend of ondersteunend is voor de betreffende competentie. Het gaat om kennis zonder dewelke de beroepsbeoefenaar het bovenbeschreven gedrag niet kan stellen.
- ...en de **onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden**. Hier worden de belangrijkste attitudes en/of sleutelvaardigheden weergegeven die onderliggend zijn aan de betreffende competentie. Het gaat om attitudes zonder dewelke de beroepsbeoefenaar het bovenbeschreven gedrag niet kan stellen. We bespreken alleen de attitudes en/of sleutelvaardigheden die een sterke relatie hebben met de betreffende competentie.
- **Keuzes en dilemma's** geven aan welke de problemen zijn waar een beroepsbeoefenaar voor kan staan bij het aanwenden van deze competentie. De keuzes en dilemma's waarvoor de beroepsbeoefenaar komt te staan, bepalen mee de complexiteit van het beroep. Complexiteit kan betrekking hebben op standaardroutines, het koppelen van meerdere routines of juist op het zelf ontwikkelen van nieuwe routines en op de rol die de beroepsbeoefenaar daarbij vervult (ondersteunen, uitvoerend, leidinggevend). Maar het kan ook gaan om spanningsvelden, risico's en kansen (COLO, september 2003, p.10-18).



# 1. Afbakening en omschrijving van het beroep

## 1.1. Beroepssituering

### 1.1.1 Omschrijving van de sector

Het beroep van bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar situeert zich in de sector informatievoorzieningen. Doordat informatie een zeer grote impact heeft op onze samenleving zijn de grenzen van de sector zeer vaag. Vele anderen zijn immers beroepsmatig met informatie bezig. We denken hierbij onder andere aan communicatiewetenschappers, uitgevers, journalisten, PR-mensen en systeemanalysten.

De sector informatievoorzieningen bestrijkt in het kader van dit rapport het veld tussen de productie van informatie en de vraag naar informatie. De sector is eigenlijk een intermediair die zorgt voor de informatieoverdracht in het ruimere proces van kennisontwikkeling en culturele ontwikkeling.

De kernactiviteiten van de sector bestaan uit:

- het selecteren van informatie
- verzamelen van informatie
- ontsluiten van informatie
- voorzien van toegang tot die informatie
- aanbieden van informatie, ontmoetings- en/of ontspanningsmogelijkheden
- detecteren en stimuleren van de vraag naar informatie
- bewaren van informatie

### 1.1.2 Opdeling van de sector

De sector bestaat uit twee grote subsectoren namelijk de archieven enerzijds en de bibliotheken en informatiediensten anderzijds.

De subsector bibliotheken en informatiediensten, waar we de bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar kunnen terugvinden, kunnen we verder nog opdelen in:

- openbare bibliotheken
- wetenschappelijke en documentaire bibliotheken en informatiediensten
  - universiteitsbibliotheken

- hogeschoolbibliotheken
- overheidsbibliotheken
- museumbibliotheken
- erfgoedbibliotheken
- Koninklijke Bibliotheek
- documentatiecentra non-profit
- bedrijfsinformatiediensten

Binnen de subsector archieven kunnen we een onderscheid maken tussen:

- publiekrechtelijke archiefinstellingen (bv. Algemeen Rijksarchief, provinciale en gemeentelijke archiefdiensten, ...)
- privaatrechtelijke archiefinstellingen (beheerd door particuliere instanties)

## 1.2. Beroepenschets

### 1.2.1 Definitie en omschrijving van het beroep

#### Definitie

*De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar bemiddelt tussen het informatieaanbod en de klanten door op een (pro-)actieve, klantgerichte en efficiënte manier de informatiebehoefte van de klant te bevredigen en diens informatiegeletterdheid<sup>1</sup> te vergroten.*

*De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar verstrekt informatie aan de klanten, d.w.z. dat hij informatievragen van klanten zo goed als mogelijk beantwoordt door het bestaande informatieaanbod te raadplegen. Niet alle vragen zijn direct even duidelijk of concreet. De achterliggende informatiebehoefte van de klant dient door gericht door te vragen achterhaald, geanalyseerd en geherformuleerd te worden. Als de vraag eenmaal duidelijk is kan het nodige opzoekwerk verricht worden. Het beantwoorden van vragen neemt niet altijd evenveel tijd in beslag. Bij het beantwoorden van sommige vragen volstaat het om basis-informatie of eerste-linjes advies te geven. Deze informatie is meestal direct beschikbaar of kan door een kleine opzoeking relatief snel gegeven worden. Daarnaast zijn er ook vragen die uitgebreider opzoekingswerk vereisen. Met de klant wordt afgesproken wanneer, hoe en in welke vorm de vraag zal worden beantwoordt. De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar beslist zelf hoever hij gaat in de dienstverlening en formuleert zijn antwoord in functie van de beschikbare tijd. Dit aspect moet hij ook laten meespelen wanneer hij doorverwijst. Het spreekt voor zich dat een*

---

<sup>1</sup> De American Library Association (ALA) omschrijft informatiegeletterdheid als volgt: *“the ability to locate, evaluate and use information to become independent life-long learners”*.

goede bronnenkennis en kennis van zoekmethoden- en technieken essentiële vereisten zijn bij het verstrekken van informatie.

*De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar begeleidt en instrueert klanten individueel of in groep.* Hij beschikt over een grote expertise als het gaat om het bestaande informatieaanbod en mogelijke zoekmethoden- en zoekstrategieën en is dan ook de aangewezen persoon om deze expertise over te dragen via opleiding. Daarnaast zal hij de mensen ook ondersteunen en begeleiden bij het raadplegen van het informatieaanbod. Op die manier draagt hij bij tot het vergroten van de informatiegeletterdheid van elke klant.

*De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar beheert (een deel van) de collectie/het informatieaanbod.* Afhankelijk van de bibliotheek/informatiedienst waarin hij tewerkgesteld is en zijn eigen specialisatie krijgt hij voor deze taak meer of minder verantwoordelijkheid. In het beheer van de collectie en het informatieaanbod zijn een aantal zaken van belang. De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar achterhaalt zo goed als mogelijk de informatiebronnen van de klanten moeten proberen en laat deze tot uiting komen in het beheer van de collectie/informatieaanbod. Een noodzakelijke voorwaarde hierbij is een goede kennis van het eigen vakgebied en organisatie, het aanbod op de markt en de verschillende soorten informatiebronnen die hij kan raadplegen. Uit dit informatieaanbod selecteert en verwerft hij de gewenste informatie. Dit gebeurt op een kritische manier. Dit betekent dat factoren als bruikbaarheid voor de klant, beschikbaar budget, informatieaanbod van andere relevante instellingen meespelen in zijn beslissing. De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar wiest doelbewust in de collectie/informatieaanbod en voert zelfs af. Hij houdt zich hierbij aan de vooropgestelde procedures en richtlijnen.

*De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar zorgt ervoor dat de collectie/het informatieaanbod toegankelijk is voor de klanten* zodat de klant de informatie op een gebruiksvriendelijke manier vindt. Hij doet dit door de verzamelde informatie zowel formeel als inhoudelijk te ontsluiten. Dit betekent dat informatie/materialen worden ingegeven in een bibliografisch bestand en dat hij op basis van zijn kennis van het vakgebied en zoekgedrag van de klanten voor de inhoudelijke ontsluiting zorgt. De bibliotheek/informatiedienst stelt ook een aantal eigen 'producten' ter beschikking aan het publiek via website, nieuwsbrief, persoverzicht, dossiers rond een bepaald thema,... De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar selecteert in functie van deze producten zijn informatie, vat deze samen, analyseert zelfs in bepaalde gevallen en biedt het dan in gewenste vorm aan de gebruiker aan.

*De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar organiseert (mee) PR-activiteiten.* Hij werkt mee om de collectie/ het informatieaanbod en de diensten van de informatiediensten/bibliotheek onder de aandacht te brengen van de klanten en specifieke doelgroepen.

*De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar voert alle nodige administratie uit. Specifieke administratieve taken hebben te maken met bestellingen, abonnementen en het uitlenen. Hiervoor zijn dikwijls eigen bibliotheekapplicaties in huis. Het uitvoeren van de administratie vergt discipline en nauwkeurigheid.*

*De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar functioneert actief binnen een organisatie. Meer dan in het verleden bepaalt de samenwerking en goede communicatie en overleg met de collega's en leidinggevenden de kwaliteit van de diensten. Hij heeft bij de uitvoering van zijn job voldoende aandacht voor de beroepsethiek, kwaliteitszorg en de doelstellingen van de organisatie*

### **1.2.2 Afbakening**

#### ***Veelomvattende beroepsrealiteit***

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar heeft te maken met een complexe beroepsrealiteit. Hiermee wordt bedoeld dat de invulling van het takenpakket afhankelijk is van een groot aantal factoren op het werkveld:

- type bibliotheek/informatiedienst (zie beschrijving subsector): de verschillende bibliotheektypes hebben vaak ook verschillende doelstellingen
- grootte van de informatiedienst: kleine en middelgrote versus grootte informatiedinsten/bibliotheken
- visie op de arbeidsorganisatie
- budget
- beschikbaar personeel
- competenties van het personeel
- gecentraliseerde versus gedecentraliseerde instellingen
- technologische evoluties

Dit maakt dat op organisatieniveau zeer diverse functies voorkomen.

#### ***Bundeling van functies binnen het vaktechnisch niveau***

In 2002 is samen met de sector gezocht naar een werkbare indeling om alle functies te kunnen bundelen. Dit heeft geresulteerd in een opsplitsing in drie niveaus (zie SERV beroepstructuur sector informatievoorziening februari 2003). Toen de sector de aanvraag heeft ingediend tot herziening van de beroepsprofielen heeft zij gezegd deze afbakening niet te willen herzien.

Vandaar het uitgangspunt: Het beroep van informatiebemiddelaar/bibliotheekmedewerker is een bundeling van alle competenties die te situeren zijn op het vaktechnisch niveau in de bi-

bibliotheken/informatiediensten. Hiermee bedoelen we alle competenties die vereist zijn voor 'informatie'technische taken zoals publiekswerking, collectievorming en –verwerving, ontsluiting, automatisering,...

De andere niveaus die onderscheiden worden zijn het ondersteunende niveau en het leidinggevende niveau. Op het ondersteunende niveau situeren we de bibliotheekhulp. Dit beroep heeft weinig bibliotheektechnische taken. De competenties die vereist zijn, zijn competenties die nodig zijn voor administratieve en ondersteunende taken die in elke andere organisatie ook voorkomen. Op het leidinggevende niveau situeren we de bibliothecaris/informatiemanager. De competenties die vereist zijn hebben te maken met de dagelijkse leiding van de bibliotheek, coördinatie, personeelsbeheer, uitwerken van procedureregels,... Deze competenties worden niet opgenomen bij de bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar.

***Bibliotheekmedewerker en informatiebemiddelaar: één beroep***

In de profielen van 2002 en 2003 zijn bibliotheekmedewerker en informatiebemiddelaar twee aparte beroepen omdat er verschillen bestonden in het takenpakket, in de doelstelling van de bibliotheken en informatiediensten en de manier waarop de dienstverlening gebeurt. Vanuit het werkveld wordt aangegeven dat de twee beroepen in de loop van de jaren geëvolueerd en naar elkaar toegegroeid zijn. De verschillen in doelstelling, takenpakket en dienstverlening zijn dus heel wat kleiner geworden en op die manier wordt het mogelijk om in het competentiegerichte format te vertrekken van gemeenschappelijke competenties en indicatoren.

***Afbakening: altijd arbitrair***

Een afbakening van het beroep is altijd arbitrair. In de realiteit zullen er overlappingen tussen de verschillende niveaus voorkomen. In bepaalde bibliotheken/informatiediensten zal men de bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar zoals hier beschreven herkennen. In andere bibliotheken/informatiediensten zullen de taken van de bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar verdeeld zijn over verschillende personen (bv. een grote bedrijfsinformatiedienst of universiteitsbibliotheken) of een onderdeel vormen van het ruimer takenpakket van één persoon (bv. een kleine bibliotheek).

### **1.2.3 Arbeidsomstandigheden**

De volgende arbeidsomstandigheden zijn typisch voor het beroep van bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar:

- Veel beeldschermwerk
- Een breed takenpakket waarbij verschillende opdrachten tegelijkertijd opgevolgd moeten worden
- De werktijden van de bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar worden mede bepaald door de openingstijden van de bibliotheek/informatiedienst. In sommige gevallen betekent dit ook avond- en weekendwerk.

## 2. Beroepscompetenties

### 2.1. Informatie verstrekken

#### Omschrijving:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar beantwoordt alle informatievragen<sup>2</sup> van de klant zodat deze een antwoord krijgt dat zo goed als mogelijk voldoet aan zijn vraag. De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar probeert dan ook te achterhalen wat de (achterliggende) informatiebehoefte is van de klant. Om de vraag zo goed mogelijk te beantwoorden zal hij het nodige opzoekingswerk verrichten.

#### Indicatoren:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar

- anticipeert en reageert op (on)uitgesproken vragen en behoeften van de huidige en potentiële gebruikers.
- neemt kennis van de vraag die de klant stelt.
- vraagt door om de (achterliggende) informatiebehoefte te kunnen analyseren en formuleren.
- verwijst door indien het een vraag betreft waar hij geen antwoord kan op geven.
- kiest in overleg met de klant het tijdstip, de wijze en de vorm waarop hij de vraag beantwoordt.
- controleert de informatie op herkomst en betrouwbaarheid.
- controleert of het antwoord voldoende is.
- gaat discreet om met vertrouwelijke informatie van de klant en de organisatie.
- gebruikt de meest aangewezen zoekstrategie en bronnen.
- deelt kennis over de zoekstrategie en de geformuleerde antwoorden met collega's binnen en buiten de organisatie.

#### Onderliggende kennis:

- zeer goede bronnenkennis
- kennis van de psychologie van de vraagstelling
- kennis van zoekmethoden en -technieken
- kennis van de eigen organisatie

<sup>2</sup> Er zijn verschillende soorten vragen en antwoorden. Een antwoord op een informatievraag kan ook richtinggevend zijn en doorverwijzen naar een specifieke organisatie.

<ul style="list-style-type: none"><li>■ Kennis van het werkingsgebied</li></ul>
<p><u>Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ dienstverlening</li><li>■ probleemoplossingsgerichtheid</li><li>■ contactvaardigheid</li><li>■ mondeling en schriftelijke communicatie</li><li>■ samenwerking</li></ul>
<p><u>Keuzes en dilemma's:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar moet kwantiteit van de vragen en omvang van de antwoorden ten opzichte van elkaar afwegen. Hij moet beslissen hoe ver hij gaat in de dienstverlening en het formuleren van zijn antwoord in functie van de beschikbare tijd.</li><li>■ De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar moet beslissen hoe ver hij gaat in zijn eigen dienstverlening en wanneer hij best doorverwijst.</li></ul>



## 2.2. Begeleiden en instrueren

### Omschrijving:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar is in staat om klanten, individueel of in groep te instrueren en te begeleiden. De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar wil de klanten vertrouwd maken met de mogelijkheden die de bibliotheek/informatiedienst biedt en op die manier de informatiegeletterdheid van de gebruikers vergroten. Hij draagt zijn expertise over op de klanten door het geven van opleiding en ondersteuning.

### Indicatoren:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar

- ontwikkelt instructie- en begeleidingsmateriaal op maat van de klant(en) rekening houdend met de evoluties en aangepast aan de werkomgeving.
- begeleidt de klanten op een goede manier zodat ze een juist beeld hebben van de informatiedienst of bibliotheek.
- past zijn communicatie en didactiek aan aan de klant(en).
- geeft instructies aan de klanten over de zoekwijze en het gebruik van databanken zodat de klant zelfstandig kan zoeken.
- verleent hulp bij het bedienen van apparatuur .

### Onderliggende kennis:

- basiskennis van ICT in functie van informatiebeheer
- basiskennis van technische apparatuur
- kennis didactiek
- kennis van zoekmethoden en –technieken
- bronnenkennis

### Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden:

- didactisch vermogen
- dienstverlening
- contactvaardigheid
- mondelinge communicatie
- schriftelijke communicatie

### Keuzes en dilemma's:

- De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar moet beslissen of hij standaardmateriaal kan gebruiken of hij de begeleiding of instructie op maat van de klant maakt.
- De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar moet beslissen of hij met de tijd en de middelen die hij ter beschikking heeft gaat begeleiden of zelf de informatie opzoekt.

### 2.3. Collectie/informatieaanbod beheren

#### Omschrijving:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar gaat actief op zoek naar informatie/materialen om het aanbod/de collectie aan te vullen. Hij screent en evalueert het aanbod in functie van zijn bruikbaarheid voor de klanten en verwerft informatie/materialen binnen het budget dat voorhanden is. Hij maakt hierbij gebruik van zijn bronnenkennis, zijn kennis van de doelgroepen en het vakgebied. Om het aanbod/de collectie 'levend' te houden zal de informatiebemiddelaar ook regelmatig moeten wieden in en zelfs afvoeren uit de collectie.

#### Indicatoren:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar

- overlegt met de klanten en met de leveranciers over de collectie/het informatieaanbod.
- bekijkt bronnen kritisch zodat de collectie/het informatieaanbod aansluit bij de behoeften van de klant.
- voert de selectie van de collectie/het informatieaanbod uit volgens het beleid.
- volgt het gebruik van de collectie/informatieaanbod op.
- blijft binnen het budget .
- gaat de marktvoorwaarden na.
- laat inhoudelijk nieuwe ontwikkelingen een rol spelen bij het beheren van de collectie/het informatieaanbod.
- houdt rekening met de collectie/het informatieaanbod van en de samenwerkings- of uitwisselingsmogelijkheden met relevante instellingen.
- signaleert tekortkomingen in de collectie en de eventuele noodzaak van een heroriëntatie van het budget.
- houdt zich bij wieden en afvoeren aan de vooropgestelde procedures en richtlijnen.
- onderhoudt de collectie en signaleert of materialen vervangen of hersteld moeten worden.

#### Onderliggende kennis:

- bronnenkennis
- kennis van de markt

- kennis van het eigen vakgebied
- kennis van de principes, criteria en normen voor verwerven, wieden en afvoeren
- kennis van bestaande collectieprofielen en inzicht in de samenstelling
- kennis van gebruikersprofielen

Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden:

- beslissingsvermogen
- commerciële ingesteldheid
- kritische ingesteldheid
- contactvaardigheid
- objectiviteit

Keuzes en dilemma's:

- De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar moet bij het verwerven van informatie/collectiestukken beschikbaar budget en aanbod ten opzichte van elkaar afwegen.
- De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar moet beslissen welke informatie/materialen binnen de collectie/het informatieaanbod blijven, welke gewied of afgevoerd worden.

## 2.4. Collectie/informatieaanbod toegankelijk maken

### Omschrijving:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar zorgt ervoor dat de collectie/het informatieaanbod doorzoekbaar en toegankelijk is zodat de klant de informatie vindt die hij wenst op een gebruiksvriendelijke manier. De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar volgt nauwgezet de methodiek en de regels betreffende ontsluiting. Hij levert ook een toegevoegde waarde aan de collectie/ het informatieaanbod door eigen 'producten' aan het publiek ter beschikking te stellen. De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar zorgt er ook voor dat de collectie wordt aangeboden en dat dit aanbod onderhouden wordt zodat iedereen steeds de nodige documenten snel en efficiënt ter beschikking krijgt.

### Indicatoren:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar

- Vult alle benodigde gegevens correct 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 de gegevens in de geselecteerde bibliografische bestanden correct ingevuld zijn
- Zorgt op basis van zijn kennis van het vakgebied en het zoekgedrag van de klanten voor inhoudelijke ontsluiting
- Onderhoudt de eigen documentaire bestanden
- Analyseert en bewerkt informatie in functie van de door de bibliotheek/informatiedienst afgeleverde producten (nieuwsbrief, website, themadossiers,...)
- Denkt mee over de producten van de bibliotheek/informatiedienst
- Zorgt voor een overzichtelijke en gebruiksvriendelijke terbeschikkingstelling van documenten

### Onderliggende kennis:

- kennis van de principes, de vormen en de toepassing van formele ontsluiting
- kennis van de principes, de vormen en de toepassing van inhoudelijke ontsluiting
- ICT-kennis
- kennis van zoekattitudes

### Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden:

- Nauwkeurigheid
- Leergierigheid
- Probleemoplossingsgerichtheid

Keuzes en dilemma's:

-

## 2.5. PR-activiteiten organiseren

### Omschrijving:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar helpt mee om het aanbod en de dienstverlening van de bibliotheek/informatiedienst onder de aandacht te brengen van de klanten en specifieke doelgroepen. Dit gebeurt door de eigen deskundigheid te promoten en door activiteiten te organiseren. De activiteiten kunnen gaan van het samenstellen van een thematafel tot het op touw zetten van een project waarin verschillende organisaties betrokken zijn.

### Indicatoren:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar

- zoekt actief naar onderwerpen waarmee en manieren waarop de bibliotheek/informatiedienst zijn klanten kan bereiken.
- werkt mee aan de organisatie van activiteiten voor specifieke doelgroepen.
- zorgt voor de communicatie.
- bouwt een netwerk uit met relevante partners.
- werkt de activiteit inhoudelijk uit.
- raamt de kosten van de activiteit of het project.
- neemt de praktische organisatie op zich.
- zorgt er mee voor dat zijn bibliotheek/informatiedienst het referentiepunt is

### Onderliggende kennis:

- kennis van relevante onderwerpen
- kennis van de collectie/het informatieaanbod
- kennis van PR- en marketingprincipes
- kennis van communicatiekanalen en communicatietechnieken
- kennis van doelgroepen

### Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden:

- organisatievermogen
- creativiteit
- samenwerking
- contactvaardigheid
- initiatief

- mondelinge communicatie
- schriftelijke communicatie

Keuzes en dilemma's:

- De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar maakt bij het organiseren van PR-activiteiten een kosten/batenanalyse. Hij moet een afweging maken tussen beschikbare tijd en budget , naargelang het effect en/of de doelgroep die hij met de te organiseren activiteit wil bereiken.



## 2.6. Administratie verrichten

### Omschrijving:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar verricht administratieve handelingen in functie van het goede beheer van de bibliotheek/informatiedienst.

### Indicatoren:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar

- beantwoordt correspondentie efficiënt.
- controleert en beheert het toegewezen budget.
- verricht financiële administratie.
- maakt verslagen op.
- voert bestellingen uit en volgt ze op.
- verzorgt de uitleenadministratie.
- maakt materialen klaar voor raadpleging.

### Onderliggende kennis:

- kennis van softwaretoepassingen
- kennis van bibliotheekapplicaties voor uitleen, bestel- en abonnementenadministratie
- kennis van de organisatiespecifieke procedures

### Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden:

- nauwkeurigheid
- discipline
- mondelinge communicatie
- schriftelijke communicatie

### Keuzes en dilemma's:

-

## 2.7. Functioneren binnen de organisatie

### Omschrijving:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar stelt zich vanuit zijn functie actief op binnen de organisatie door samen te werken en te overleggen met collega's en leidinggevende(n), door de beroepsethiek en kwaliteitszorg als leidraad te nemen bij de uitvoering van zijn job.

### Indicatoren:

De bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar

- evalueert steeds of de klant tevreden is met de geboden dienstverlening.
- reageert op signalen die hij ontvangt over de dienstverlening.
- doet voorstellen ter verbetering van de dienstverlening of de werking van de organisatie.
- doet voorstellen voor eigen vorming en opleiding.
- maakt afspraken met collega's over de werkorganisatie.
- laat zich in het bijzijn van klanten niet negatief uit over aspecten van de bibliotheek/informatiedienst en de organisatie waarvan deze deel uitmaakt.

### Onderliggende kennis:

- kennis van deontologie
- kennis van de organisatie en haar beleid

### Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden:

- samenwerking
- initiatief
- loyaleit

### Keuzes en dilemma's:

-

### **3. Beginnende beroepsbeoefenaar**

Het omschrijven van de beginnende beroepsbeoefenaar levert vaak belangrijke informatie op voor onderwijs- en opleidingsverstrekkers en andere gebruikersgroepen. Aan de beginnende beroepsbeoefenaar wordt daarom een apart hoofdstuk gewijd. Het profiel van een beginnend beroepsbeoefenaar geeft aan wat iemand moet kennen en kunnen na een initiële basisopleiding en zonder ervaring in dat beroep.

Een beginnend bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar moet van bij de start over de basis van alle competenties beschikken die voor een ervaren beroepsbeoefenaar beschreven zijn, maar zal deze tijdens de beroepsuitoefening nog verder moeten ontwikkelen.

Om te kunnen starten in het beroep wordt minimum een diploma hoger secundair onderwijs verwacht. Of dit voldoende is zal afhangen van de specifieke functie die een bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar binnen de organisaties krijgt. Dit kan volstaan voor de uitvoering van ondersteunende taken maar voor de meer bibliotheektechnische taken en de inhoudelijke informatiebemiddeling is er nood aan een specifieke opleiding op grauaat of bachelorniveau.

## Bijlage I – Gemiddeld takenpakket

Voor het takenpakket van de bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar hebben we ons gebaseerd op de reeds bestaande beroepsprofielen. Informatiebemiddelaar en bibliotheekmedewerker werden toen gezien als twee aparte profielen. Deze werden nu samengevoegd in een doorsnee takenpakket.

- Informatiebemiddeling en publiekswerking
  - Verstrekken van inlichtingen
  - Begeleiden van en/of zelf opzoeken van documenten/informatie
  - Beantwoorden van informatievragen
  - Attenderen
  - Meewerken aan de uitwerking en de organisatie van activiteiten voor specifieke doelgroepen of een public-relationsproject
  - Bibliotheekintroductie- en instructie
- Collectievorming en verwerving
  - Bepalen van de informatienoden
  - Collectievorming
  - Saneren
  - Besteladministratie
  - Kranten –en tijdschriftenadministratie
- Ontsluiting ondermeer door het bewerken van informatie
- Ter beschikking stellen van het publiek
  - Creëren van de gepaste sfeer
  - Uitlenen
- Ondersteuning
  - Boekverwerking- en verzorging
  - Opstellen van de documenten in de bibliotheekruimte of in het magazijn
  - Verzorgen van technische en elektronische infrastructuur
- Ondersteunen van het management:
  - Deelnemen aan werkoverleg
  - Voorstellen doen ter verbetering van bepaalde aspecten van de bibliotheekorganisatie
- Begeleiden van nieuwe collega's
- Opbouwen en uitbreiden van de deskundigheid
- Kwaliteitszorg

## Bijlage II – Welzijn op het werk

Een beroepscompetentieprofiel beschrijft de competenties van een beroepsbeoefenaar. Ook competenties met betrekking tot 'welzijn op het werk' kunnen erin aan bod komen. Wat is de rol van een beroepsbeoefenaar in het realiseren van 'Welzijn op het werk', meer bepaald, over welke competenties dient hij te beschikken met het oog op het bekomen van een veilige en gezonde werkplek?

Tot 2004 baseerden de onderzoekers van de SERV zich bij het beschrijven van competenties omtrent welzijn op het werk hoofdzakelijk op informatie van de sector en op informatie uit de interviews met beroepsbeoefenaars.

De competenties met betrekking tot veiligheid en gezondheid zijn echter vaak beroeps- en sectoroverschrijdend. Bovendien bestaat er op Europees niveau reeds een lange traditie van wetgevend en normatief werk met betrekking tot welzijn op het werk. Ook is door de sectoren zelf reeds heel wat werk verricht met betrekking tot het vergroten van de veiligheid en gezondheid van de arbeidsomgeving en meer in het bijzonder met betrekking tot het vergroten van het veiligheidsbewustzijn van werknemers.

De informatie uit deze verschillende bronnen hebben we, samen met de beroepsgerelateerde informatie over veiligheid en gezondheid op het werk waarover we uit eigen onderzoek reeds beschikken, verwerkt om de algemene competenties met betrekking tot welzijn op het werk, waarover elke beroepsbeoefenaar zou moeten beschikken ongeacht beroep of sector, te beschrijven.

Het streven naar meer systematiek en uniformiteit in de beroepscompetentieprofielen op het terrein van welzijn op het werk, heeft tot doel een betrouwbaar instrument aan te reiken waarop opleidingsverstrekkers zich kunnen baseren bij het ontwikkelen van programma's met betrekking tot veiligheid en gezondheid.

Voor de **algemene taken en competenties inzake welzijn op het werk waarover elke beroepsbeoefenaar** - ongeacht het uitgeoefende beroep en ongeacht de sector - **moet beschikken**, verwijzen wij u naar **de nota 'Welzijn op het werk' (SERV, 2004) die intersectoraal werd besproken en goedgekeurd**. U vindt deze nota op de website van de SERV.

[Online] <http://www.serv.be/uitgaven/651.pdf>

**Indien bepaalde veiligheidscompetenties beroeps- of sectorspecifiek zijn en behoren tot de kerncompetenties van het beroep, zullen wij deze nog steeds opnemen in het beroepscompetentieprofiel zelf.**

## Lijst van organisaties en bedrijven die werden uitgenodigd op de conferentie 'BCP Bibliotheekmedewerker/informatiebemiddelaar'

- ABD-BVD De heer HEYVAERT Paul
- ABD-BVD De heer VAN DEN BERGH Marc
- LOCUS Mevrouw DENIS Sandra
- Vlaamse Overheid/Dept. Bestuurszaken Mevrouw BAERT Ilse
- VLHORA Mevrouw VERRETH Ann
- VLIR De heer SIMON Serge
- VOWB Mevrouw VAN WONTERGHEM Kaat
- VVBAD Mevrouw KERSTENS Veerle
- VVBAD De heer PUYPE Geert
- VVBAD De heer VERMEEREN Bruno
- VVP De heer BEUTEN Bart
- VVP De heer GEUENS Jos
- VVSG De heer DEHAEMERS Kris
- VVSG De heer SUYKENS Mark

## Bronnen – Literatuurlijst

### *Interviews*

- Mevrouw Natalie Decrock, Consulent, West-Vlaams Informatienetwerk van Openbare bibliotheken
- De heer Pol Gervoyse, Bibliothecaris/Openbare bibliotheek Oostkamp
- De heer Geert Puype, Bibliothecaris/Openbare bibliotheek Menen
- De heer Patrick Vanden Berghe, Assistent-dienstleider/Openbare bibliotheek Oostkamp
- Mevrouw Hedwig Van Den Bossche, Bibliothecaris/Openbare bibliotheek Gent
- De heer Edwin van Troostenberghe Bibliothecaris/Openbare bibliotheek Middelkerke

### *Focusgroepleden*

- De heer Mel Collier, Hoofdbibliothecaris, Katholieke Universiteit Leuven
- Mevrouw Natalie Decrock, Consulent, West-Vlaamse Informatienetwerk van Openbare bibliotheken
- De heer Stefaan Jacobs, Hoofdbibliothecaris, Bibliotheek Queteletfonds
- Mevrouw Myriam Lemmens, Bibliothecaris, Provinciale Hogeschool Limburg
- Mevrouw Micheline Loosvelt, IWT
- Mevrouw Els Luyckfassel, Consulent, Limburgs Informatienetwerk van Openbare bibliotheken
- De heer Geert Puype; Bibliothecaris/Openbare bibliotheek Menen
- De heer Patrick Vanouplines, Hoofdbibliothecaris, Vrije Universiteit Brussel
- Mevrouw Hilde Vanoverbeke, Verantwoordelijke informatie- en databeheer, SOCIUS
- De heer Patrick Vanden Berghe, Dienstleider, Openbare bibliotheek Oostkamp
- De heer Marc Van den Bergh, Vice-voorzitter, BVD-ABD
- Mevrouw Hedwig Van Den Bossche, Bibliothecaris, Openbare bibliotheek Gent
- De heer Dirk Van Eylen, Adviseur Kennismanagement, FOD Personeel en Organisatie
- Mevrouw Mieke Werbrouck, Verantwoordelijke Infocentrum ACLVB - CGSLB
- De heer Paul Wouters, Bibliothecaris, Openbare bibliotheek Turnhout

### *Documenten en websites*

[www.serv.be](http://www.serv.be)

- Beroepenstructuur informatievoorzieningen: <http://www.serv.be/uitgaven/43.pdf>
- Beroepsprofiel bibliothecaris/informatiemanager: <http://www.serv.be/Publicaties/42.pdf>
- Beroepsprofiel bibliotheekmedewerker: <http://www.serv.be/Publicaties/49.pdf>
- Beroepsprofiel informatiebemiddelaar: <http://www.serv.be/Publicaties/45.pdf>

[www.vvbad.be](http://www.vvbad.be)

[www.vowb.be](http://www.vowb.be)

[www.abd-bvd.be](http://www.abd-bvd.be)

[www.bibnet.be](http://www.bibnet.be)

[www.certidoc.net](http://www.certidoc.net)

<http://competenties-bad.pbwiki.com>

[www.divaprofielen.nl](http://www.divaprofielen.nl)

[http://www.ecabo.nl/onderwijs/beroep\\_opleiding/kwalificaties/opleiding\\_kwalificaties/16](http://www.ecabo.nl/onderwijs/beroep_opleiding/kwalificaties/opleiding_kwalificaties/16)

[http://www.competentieatlas.nl/cluster.asp?beroep\\_cd=4000000275](http://www.competentieatlas.nl/cluster.asp?beroep_cd=4000000275)

[http://www.competentieatlas.nl/cluster.asp?beroep\\_cd=4000000276](http://www.competentieatlas.nl/cluster.asp?beroep_cd=4000000276)

[http://www.nvbonline.nl/images/kerncompetenties\\_voor\\_de\\_informatieprofessional.pdf](http://www.nvbonline.nl/images/kerncompetenties_voor_de_informatieprofessional.pdf)

[http://www.ukstandards.co.uk/Find\\_Occupational\\_Standards.aspx?NosFindID=4&SuiteID=143](http://www.ukstandards.co.uk/Find_Occupational_Standards.aspx?NosFindID=4&SuiteID=143)

[4](#)

Commission on Colleges, Southern Association of Colleges and Schools (SACS), Criteria for Accreditation, Section 5.1.2 [Library and Other Information Resources] Services. - 10th ed. Dec. 1996.