Service en informatie in de bibliotheek (K1430)

Servicedocument – Praktijkexamen

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-10

Auteursrechtwaarschuwing

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Dit document bevat inhoud die beschermd wordt door het auteursrecht. Exalo Media bezit het auteursrecht op de tekst, afbeeldingen, grafieken, en andere inhoud die in dit document worden weergegeven, tenzij anders aangegeven.

Niets in dit document mag worden verveelvoudigd, verspreid, overgedragen, tentoongesteld, gereproduceerd, of op enige andere wijze gebruikt worden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Exalo Media. Het is strikt verboden om de inhoud van dit document te wijzigen, aan te passen of te vertalen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Exalo Media.

Exalo Media behoudt zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen tegen personen of entiteiten die inbreuk maken op het auteursrecht van dit document.

Voor toestemming om de inhoud van dit document te gebruiken, neem contact op met:

Exalo Media
info@exalo.nl
https://exalo.nl

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmatrijs D1-K1

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.
Examenvorm:	Praktijkexamen Het praktijkexamen is een afsluitende toets waarbij de kandidaat in een realistische werkomgeving aantoont de vereiste kennis, vaardigheden en professionele houding te beheersen. De beoordeling vindt plaats aan de hand van vooraf vastgestelde criteria en richt zich op zowel het proces als het eindresultaat.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Draagt bij aan een klantgerichte en veilige bibliotheek	De beginnend beroepsbeoefenaar verplaatst zich door de bibliotheek en onderneemt passende acties wanneer onderdelen onveilig, onaantrekkelijk of onoverzichtelijk zijn.	De beginnend beroepsbeoefenaar handelt zorgvuldig en volgens richtlijnen, bevordert orde en veiligheid, communiceert samenwerkingsgericht en signaleert verbeterpunten voor een klantgerichte omgeving.	De bibliotheek is inspirerend, klantgericht en veilig ingericht.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Ontvangt de klant(groep) en analyseert de klantvraag	De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt klanten in de bibliotheek, maakt (oog)contact, gaat het gesprek aan en analyseert de klantvraag via gesprekstechnieken en methodisch doorvragen.	De beginnend beroepsbeoefenaar benadert klanten volgens bibliotheekafspraken, communiceert respectvol, toont aandacht en begrip, houdt zich nauwgezet aan privacyrichtlijnen en vraagt zo nodig methodisch door.	De klant(groep) is gastvrij ontvangen in de bibliotheek en de klantvraag is geanalyseerd.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Handelt de klantvraag af	De beginnend beroepsbeoefenaar stelt vast of hij de klantvraag zelf adequaat kan afhandelen of moet doorverwijzen, kiest passende informatiebronnen en begeleidt de klant naar de juiste plek.	De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt de gekozen middelen effectief, beoordeelt gevonden informatie op kwaliteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid, en geeft gestructureerde instructie zodat de klant begrijpt en zelfredzaam zoekt.	De klantvraag is afgehandeld en de klant is naar tevredenheid geholpen.

Werkproces: D1-K1-W4			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Evalueert en reflecteert op de dienstverlening	De beginnend beroepsbeoefenaar evalueert de dienstverlening aan klanten, inclusief ontvangst, analyse en afhandeling van vragen, en beoordeelt de bijdrage aan de bibliotheekinrichting.	De beginnend beroepsbeoefenaar registreert gegevens volgens bedrijfsrichtlijnen, geeft verbeterpunten proactief door, reflecteert methodisch, vraagt feedback aan collega's en formuleert haalbare verbeter- of ontwikkelpunten.	De dienstverlening aan klanten is geëvalueerd. Verbeterpunten voor de bibliotheek zijn gesignaleerd, geregistreerd en doorgegeven. Het eigen handelen is gereflecteerd en er zijn verbeter-/ontwikkelpunten geformuleerd.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Beoordeling praktijkexamen	De examinator beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen op basis van vastgestelde beoordelingscriteria die betrekking hebben op de vakinhoudelijke uitvoering. Het bewijsmateriaal ondersteunt de beoordeling, maar is niet zelfstandig beslissend. Beoordelen gebeurt aan de hand van een puntenschaal: - O = onvoldoende (0 punten). Wanneer het criterium niet op een acceptabele manier is uitgevoerd, zoals gewenst is in de beroepspraktijk. - V = voldoende (1 punt). De uitvoering van het criterium voldoet aan het niveau dat van de beginnend beroepsbeoefenaar kan worden verwacht. - G = goed (2 punten). De uitvoering van het criterium is bovengemiddeld goed en daarmee meer dan de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen of kunnen. De behaalde punten worden per examenmoment opgeteld. De omzettingstabel van dat moment geeft het afzonderlijke momentcijfer. De school bepaalt eventuele weging, middeling en voorwaarden voor het eindresultaat.

Examen		
Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Het examen bestaat uit het uitvoeren van het praktijkexamen	De examinator observeert en beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen tijdens het werken. Tijdens of direct na de uitvoering kan de examinator de student kort bevragen ter verduidelijking van gemaakte keuzes en uitgevoerde handelingen. Deze toelichting is ondersteunend van aard en maakt geen afzonderlijk beoordeeld onderdeel van het examen uit.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmomenten en registratie

Dit examen bestaat uit afzonderlijk beoordeelde examenmomenten. De school registreert de momentcijfers en bepaalt eventuele weging, middeling en voorwaarden voor het eindresultaat. Een herkansing kan per moment; andere geldige resultaten blijven behouden.

Moment	Werkprocessen	Opdrachten	Max. punten
1	D1-K1-W1, D1-K1-W2	1, 2	24
2	D1-K1-W3, D1-K1-W4	3, 4	24

Toelichting bij dit servicedocument

Dit servicedocument geeft een beknopt overzicht van de opbouw en inhoud van het exameninstrument. Het document is bedoeld om opleidingen en examencommissies te helpen bij de **oriëntatie op het examenproduct**.

Omdat exameninstrumenten zelf niet vrij gedeeld kunnen worden, biedt dit servicedocument inzicht in onder andere:

- De structuur van het examen
- De relatie met het kwalificatiedossier of keuzedeel
- De toetsmatrijs
- De manier van beoordelen

Op basis van deze informatie kunnen opleidingen doorgaans goed beoordelen of het exameninstrument aansluit bij hun onderwijs en examinering.

Voorbeelden van examenmateriaal

Wilt u een beter beeld krijgen van de manier waarop Exalo examens ontwikkelt? Op onze website vindt u een aantal **voorbeelddocumenten** die laten zien hoe examens, beoordelingsformulieren en instructies zijn opgebouwd.

Deze voorbeelden zijn te vinden via: https://exalo.nl/ons-concept/

Veelgestelde vragen

Veel praktische vragen van opleidingen gaan bijvoorbeeld over:

- Hoe een exameninstrument wordt ingezet in de praktijk
- Hoe de beoordeling is opgebouwd
- Welke documenten worden meegeleverd
- Hoe het vaststellen door de examencommissie werkt

Op de productpagina van elk exameninstrument vindt u daarom een **uitgebreide FAQ** met antwoorden op de meest gestelde vragen.

Afnamevorm van het examen

Exalo Media ontwikkelt exameninstrumenten met een afnamevorm die past bij de aard van het werkproces of het keuzedeel. Afhankelijk van het examen kan dit bijvoorbeeld bestaan uit een praktijkopdracht, een beroepsproduct, een gesprek, een observatie in de praktijk of een combinatie van deze onderdelen. In het servicedocument staat beschreven **welke afnamevorm voor dit exameninstrument is uitgewerkt** en hoe de beoordeling plaatsvindt.

Wij realiseren ons dat opleidingen hun onderwijs en examinering soms anders hebben ingericht. Het kan daarom voorkomen dat de standaard afnamevorm van een exameninstrument niet volledig aansluit bij de manier waarop een opleiding het onderwijs heeft georganiseerd.

In dat geval kan in overleg worden gekeken naar **alternatieve afnamevormen of aanpassingen aan het exameninstrument**. Denk bijvoorbeeld aan een andere combinatie van examenonderdelen of een aangepaste manier van beoordelen. Dergelijke aanpassingen worden altijd afgestemd met de opleiding en moeten plaatsvinden **voordat het exameninstrument ter vaststelling wordt aangeboden aan de examencommissie**.

Afhankelijk van de aard en omvang van de aanpassing kunnen hiervoor **ontwikkel- of aanpassingskosten** in rekening worden gebracht. Heeft uw opleiding specifieke wensen rondom de afnamevorm van het examen? Neem dan gerust contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Vaststelling van het exameninstrument

Exameninstrumenten van Exalo worden aangeboden voor gebruik via een **Route 2 vaststellingsprocedure**. Dit betekent dat het exameninstrument wordt vastgesteld door de **examencommissie van de onderwijsinstelling** die het examen gebruikt.

Wij adviseren daarom om vóór aanschaf of inzet **af te stemmen met de eigen examencommissie** of deze werkwijze aansluit bij het beleid van de instelling. Het servicedocument en de bijbehorende toetsmatrijs zijn opgesteld om examencommissies te ondersteunen bij deze beoordeling.

Vragen of aanvullende informatie

Heeft uw opleiding of examencommissie aanvullende vragen over het exameninstrument, de documentatie of de inzet in de praktijk? Neem dan gerust contact met ons op. Wij denken graag mee:

- ➔ https://exalo.nl
- ➔ info@exalo.nl