



Service en informatie in de bibliotheek (K1430)

Servicedocument – Afnamevorm: Praktijkexamen

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-03

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>

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 leidinggevend 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.

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 beweegt door de bibliotheek, onderneemt passende acties bij onveilige, onaantrekkelijke of onoverzichtelijke situaties, past display- en bewegwijzeringsprincipes toe en draagt bij aan een klantgerichte, veilige en ordelijke inrichting door samenwerking met collega's en vrijwilligers.	De beginnend beroepsbeoefenaar kent de geldende richtlijnen, past deze nauwgezet toe en zorgt planmatig en proactief voor een veilige, ordelijke en klantgerichte omgeving. Hij of zij communiceert samenwerkingsgericht met collega's, signaleert verbeterpunten en doet proactief verbetervoorstellen aan de leidinggevende.	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, maakt oogcontact, stapt indien nodig op hen af en gaat een gesprek aan. Hij analyseert de klantvraag door gesprekstechnieken toe te passen en inhoudelijk door te vragen.	De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt klanten gastvrij en vriendelijk, communiceert respectvol en effectief, gaat respectvol om met diversiteit, blijft effectief in stress, houdt zich aan privacy, zet gesprekstechnieken in en stelt systematisch vragen bij klantvragen.	De klant(groep) is gastvrij ontvangen in de bibliotheek en de klantvraag is geanalyseerd.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Handelt de klantvraag af	De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt of hij de klantvraag zelf kan afhandelen of moet doorverwijzen, gebruikt juiste bronnen en zoekmethoden, beoordeelt informatie op kwaliteit en betrouwbaarheid, begeleidt naar digitale bibliotheekplaatsen, legt de collectievorming uit, adviseert over interbibliothecair leenverkeer en stimuleert zelfredzaamheid met instructies voor digitale en fysieke bronnen.	De beginnend beroepsbeoefenaar kiest op basis van de klantvraag de juiste informatiebronnen, gebruikt deze effectief, wijst proactief op relevante extra informatie, geeft heldere instructies, controleert begrip, biedt persoonsgerichte dienstverlening, respecteert vertrouwelijkheid, behandelt gevoelige zaken discreet en stimuleert de klant op inspirerende wijze in zelfstandig gebruik van de bibliotheek en digitale middelen.	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 diens dienstverlening aan klanten, zoals bibliotheekinrichting, ontvangst en klantvragen, signaleert en registreert verbeterpunten en geeft deze door aan de leidinggevende. Daarnaast reflecteert hij op eigen handelen, vraagt feedback en formuleert ontwikkelpunten.	De beginnend beroepsbeoefenaar registreert gegevens structureel en volgens richtlijnen, geeft proactief verbeterpunten door, reflecteert methodisch op eigen handelen, vraagt en staat open voor feedback, is alert op zelfverbetering en formuleert haalbare ontwikkelpunten.	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.

Examen		
Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle kerntaken en werkprocessen	Beoordeling praktijkexamen	De examinerator 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 opgeteld. Met de omzettingstabel wordt er een eindcijfer berekend (eventueel met OVG-schaal).

Examen		
Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle kerntaken en werkprocessen	Het examen bestaat uit het uitvoeren van het praktijkexamen	De examinerator observeert en beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen tijdens het werken. Tijdens of direct na de uitvoering kan de examinerator 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.

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