

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN I INFORMATION- OCH  
BIBLIOTEKSTJÄNST  
2010**

FÖRESKRIFT 47/011/2010



Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN I INFORMATION- OCH  
BIBLIOTEKSTJÄNST  
2010**

FÖRESKRIFT 47/011/2010

© Utbildningsstyrelsen

Föreskrifter och anvisningar 2010:20

ISBN 978-952-13-4588-3 (hft.)

ISBN 978-952-13-4589-0 (pdf)

ISSN-L 1798-8977

ISSN 1798-8977 (print)

ISSN 1798-8985 (online)

[www.utbildningsstyrelsen.fi](http://www.utbildningsstyrelsen.fi)

Edita Prima Oy, Helsingfors 2010



## FÖRESKRIFT

2.8.2010

47 /011/2010

Giltighetstid: fr.o.m. 1.9.2010 tillsvidare

De stadganden på vilka befogenheten  
att utfärda föreskriften bygger på  
L 631/98, 13 § 2 mom

Upphäver UBS:s föreskrifter  
31.3.2006 nr 13/011/2006

Ändrar Utbildningsstyrelsens föreskrift

-

### GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN I INFORMATIONS- OCH BIBLIOTEKS- TJÄNST

Utbildningsstyrelsen har beslutat om grunderna för yrkesexamen i informations- och bibliotekstjänst. Examensgrunderna ska iakttas fr.o.m. 1.9.2010.

Examensprestationer som påbörjats innan föreskriftens i kraftträdande kan fullföljas enligt grunderna för yrkesexamen i informations- och bibliotekstjänst av den 31.3.2006 nr 13/011/2006 t.o.m. 31.8.2012 .

Examenskommissionen och examensarrangören kan inte lämna grunderna för examen obeaktade eller avvika från dem.

När utbildning som förbereder för en fristående examen anordnas, beslutar utbildningsanordnaren om innehållet i utbildningen och ordnandet av utbildningen i enlighet med examensgrunderna. Den som deltar i utbildningen skall som en del av utbildningen beredas möjlighet att avlägga en fristående examen.

Generaldirektör

Timo Lankinen

Undervisningsråd

Anne Huhtala

BILAGA

Yrkesexamen i informations- och bibliotekstjänst 2010



## INNEHÅLL

1	FRISTÅENDE EXAMINA .....	7
1.1	Anordnande av fristående examina .....	7
1.2	Avläggande av fristående examen .....	7
1.3	Grunderna för fristående examen .....	7
1.4	Personlig tillämpning i fristående examen .....	7
1.5	Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen .....	8
1.6	Betyg .....	8
1.7	Utbildning som förbereder för fristående examen .....	9
2	UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN I INFORMATIONS- OCH BIBLIOTEKS- TJÄNST .....	9
2.1	Examensdelarna.....	9
3	KRAVEN PÅ YRKESSKICKLIGHET I YRKESEXAMEN I INFORMATIONS- OCH BIBLIOTEKSTJÄNST OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN.....	10
3.1	Informations- och biblioteksarbete .....	11
3.2	Produktion av allmänna informations- och bibliotekstjänster .....	14
3.3	Att producera informations- och bibliotekstjänster i pedagogiska miljöer .....	17
3.4	Produktion av informations- och bibliotekstjänster för vetenskap, forskning och specialområden.....	19



# 1 FRISTÅENDE EXAMINA

## 1.1 Anordnande av fristående examina

---

Examenskommissionerna som tillsätts av Utbildningsstyrelsen och består av representanter för arbetsgivare, arbetstagare, lärare och vid behov självständiga yrkesutövare ansvarar för anordnandet och övervakningen av fristående examina samt utfärdar examensbetyg. Examenskommissionerna gör ett avtal om anordnande av fristående examina med utbildningsanordnarna och vid behov med andra sammanslutningar och stiftelser. Fristående examina kan inte anordnas utan giltigt avtal med examenskommissionen.

## 1.2 Avläggande av fristående examen

---

Fristående examen avläggs genom att examinanderna vid examenstillfällena i praktiska arbetsuppgifter påvisar det kunnande som förutsätts i examensgrunderna. Varje examensdel ska bedömas skilt för sig. Bedömningen görs som ett samarbete mellan representanter för arbetsgivare, arbetstagare och undervisningssektorn. Inom branscher där det är vanligt med självständiga yrkesutövare tas även denna part i beaktande vid valet av bedömare. Bedömningen godkänns slutligen av examenskommissionen. Examensbetyg kan beviljas då examinanden har avlagt alla examensdelar som krävs med godkänt vitsord.

## 1.3 Grunderna för fristående examen

---

I examensgrunderna fastställs vilka delar och eventuella kompetensområden som hör till examen, uppbyggnaden av examen, den yrkesskicklighet som krävs i de olika examensdelarna, bedömningsgrunderna (målen och kriterierna för bedömningen) samt sätten att påvisa yrkesskicklighet.

En examensdel utgör ett delområde inom yrket som går att avskilja från den naturliga arbetsprocessen till en självständig helhet som kan bedömas. Kraven på yrkesskicklighet som beskrivs i de olika examensdelarna koncentrerar sig på de centrala funktionerna och verksamhetsprocesserna inom yrket samt på yrkespraxis inom den aktuella branschen. De omfattar även färdigheter som allmänt behövs i arbetslivet, till exempel sociala färdigheter.

Målen och kriterierna för bedömningen är härledda ur kraven på yrkesskicklighet. Målen för bedömningen anger de kunskapsområden som man vid bedömningen fäster särskild vikt vid. Definitionen av dessa mål underlättar också bedömningen av den aktuella arbetsprocessen. Bedömningen ska täcka alla de mål för bedömning som beskrivs i examensgrunderna. Kriterierna för bedömningen bestämmer den kvalitativa och kvantitativa nivån på en godkänd prestation.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet innehåller preciserande anvisningar om avläggandet av examen. Yrkesskickligheten påvisas i allmänhet i autentiska arbetsuppgifter. Sätten att påvisa yrkesskicklighet kan innehålla direktiv för bl.a. hur en examensprestation vid behov kan kompletteras så att alla krav på yrkesskicklighet blir beaktade.

## 1.4 Personlig tillämpning i fristående examen

---

Utbildningsstyrelsen har utfärdat en särskild föreskrift om personlig tillämpning.

## 1.5 Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen

---

Vid bedömning av yrkesskickligheten är det viktigt att ingående och noggrant granska hur examinanderna visar att de kan det som examensgrunderna förutsätter i kraven på yrkesskicklighet för den aktuella examensdelen. Vid bedömningen tillämpas de bedömningskriterier som fastställts i examensgrunderna. Bedömarna ska mångsidigt använda sig av olika och i första hand kvalitativa bedömningsmetoder. Används endast en metod, blir resultatet inte nödvändigtvis tillförlitligt. Vid bedömningen beaktas bransch- och examensspecifika särdrag i enlighet med examensgrunderna. Om examinanderna har tillförlitliga utredningar om tidigare påvisat kunnande, granskar bedömarna hur de motsvarar kraven på yrkesskicklighet i examensgrunderna. Bedömarna föreslår för examenskommissionen att kunnandet erkänns som en del av examensprestationen. Examenskommissionen fattar det slutliga beslutet om erkännande av tidigare påvisat kunnande som tillförlitligt utretts.

Bedömning av yrkesskicklighet är en process där insamling av bedömningsmaterial och dokumentering av bedömning spelar en viktig roll. Representanter för arbetslivet och lärare gör på trepartsbasis en noggrann och mångsidig bedömning. Examinanderna ska klart och tydligt få veta hur bedömningsgrunderna tillämpas i deras eget fall. De ska också ges möjlighet att själva bedöma sina prestationer. Examensarrangören gör upp ett bedömningsprotokoll över examensprestationen för den aktuella examensdelen som undertecknas av bedömarna. Till en bra bedömningsprocess hör också att efter detta ge examinanderna respons på prestationerna. Det slutliga bedömningsbeslutet fattas av examenskommissionen.

### Bedömare

De personer som bedömer examinandernas yrkesskicklighet ska ha god yrkeskunskap inom det aktuella området. Examenskommissionen och examensarrangören kommer överens om bedömarna i avtalet om anordnande av fristående examen.

### Rättelse av bedömning

Examinanderna kan inom lagstadgad tid anhålla om rättelse av bedömning av den examenskommission som ansvarar för den aktuella examen.

En skriftlig begäran om rättelse riktas till examenskommissionen. Examenskommissionen kan efter att ha hört bedömarna besluta om en ny bedömning. Det går inte att genom besvär anhålla om ändring av examenskommissionens beslut som gäller rättelse av bedömning.

## 1.6 Betyg

---

Examenskommissionen beviljar examensbetyg och betyg för en eller flera avlagda examensdelar. Betyg över deltagande i förberedande utbildning ges av utbildningsanordnaren. Utbildningsstyrelsen har utfärdat direktiv om vilka uppgifter som ska framgå ur betyg för fristående examina, utbildning som förbereder för fristående examen och läroavtalsutbildning.

Betyg för en eller flera examensdelar ges på begäran. Examensbetyget, liksom betyget för en eller flera avlagda examensdelar, undertecknas av en representant för examenskommissionen och en representant för examensarrangören.

En anteckning om avlagd fristående examen i ett av Utbildningsstyrelsen godkänt yrkesbevis är ett intyg över avlagd examen som är jämförbart med ett examensbetyg. Examensarrangören skaffar och undertecknar yrkesbeviset. Yrkesbeviset är avgiftsbelagt för examinanden.

## **1.7 Utbildning som förbereder för fristående examen**

---

Det går inte att ställa förhandsvillkor om deltagande i utbildning på dem som deltar i fristående examina. Examina avläggs ändå huvudsakligen i samband med förberedande utbildning.

Förberedande utbildning ska anordnas i enlighet med examensgrunderna. Utbildningen och examenstillfällena ska planeras utgående från examensdelarna. Den som deltar i utbildning som förbereder för fristående examen ska ges möjlighet att delta i examenstillfällena och avlägga fristående examen som en del av utbildningen.

# **2 UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN I INFORMATIONSS- OCH BIBLIOTEKSTJÄNST**

## **2.1 Examensdelarna**

---

Yrkesexamen i informations- och bibliotekstjänst innehåller två examensdelar inom varje kompetensområde. Den första delen, Informations- och biblioteksarbete, är obligatorisk för alla. Den andra delen får examinanden valfritt välja enligt sin yrkesinriktning. Examen är klar när examinanden har avlagt båda examensdelarna med godkänt vitsord.

De valfria kompetensområdena i yrkesexamen i informations- och bibliotekstjänst är

- Allmänna informations- och bibliotekstjänster
- Informations- och bibliotekstjänster i pedagogiska miljöer
- Informations- och bibliotekstjänster för vetenskap och specialområden

*Kompetensområdet Allmänna informations- och bibliotekstjänster* är avsett för personer som arbetar i allmänna bibliotek eller informationstjänstorganisationer. De sköter smidigt olika kundbetjäningssituationer och -uppgifter samt sköter basuppgifter inom material- och informationshantering.

Examensdelarna inom kompetensområdet Allmänna informations- och bibliotekstjänster är

- 3.1 Informations- och biblioteksarbete
- 3.2 Produktion av allmänna informations- och bibliotekstjänster.

*Kompetensområdet Informations- och bibliotekstjänster i pedagogiska miljöer* är avsett för personer som arbetar i bibliotek på skolor eller andra läroanstalter, eller sköter uppgifter som förutsätter förmåga att arbeta i olika pedagogiska miljöer och samarbeta med skolor eller läroanstalter.

Examensdelarna inom kompetensområdet Informations- och bibliotekstjänster i pedagogiska miljöer är

- 3.1 Informations- och biblioteksarbete
- 3.3 Produktion av informations- och bibliotekstjänster i pedagogiska miljöer.

*Kompetensområdet Informations- och bibliotekstjänster för vetenskap och specialområden* är avsett för personer som arbetar med informations- och bibliotekstjänst på vetenskapliga bibliotek, special- eller företagsbibliotek.

Examensdelarna inom kompetensområdet Informations- och bibliotekstjänster för vetenskap och specialområden är

- 3.1 Informations- och biblioteksarbete
- 3.4 Produktion av informations- och bibliotekstjänster för vetenskap, forskning och specialområden.

Examen är klar när examinandena avlagt båda examensdelarna inom ett kompetensområde med godkänt vitsord.

### **3 KRAVEN PÅ YRKESKICKLIGHET I YRKESEXAMEN I INFORMATIONS- OCH BIBLIOTEKSTJÄNST OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN**

Yrkesexamen i informations- och bibliotekstjänst är avsedd för personer som arbetar inom informations- eller biblioteksbranschen. De har baskunskaper och arbetserfarenhet inom området. De är tjänstvilliga, ansvarsfulla och kan samarbeta med organisationens interna och externa kontakter. Arbetet förutsätter god allmänbildning, flexibilitet, intresse för kundarbete, förmåga att ta hänsyn till olika kunder och kundgrupper, initiativförmåga, noggrannhet, förmåga att hantera förändringar samt kontinuerlig uppföljning av utvecklingen inom det egna området och den samhälleliga verksamhetsmiljön.

Personer som avlagt yrkesexamen i informations- och bibliotekstjänst har den breda kompetens som behövs vid kundbetjäning på bibliotek och i informationstjänstorganisationer samt förutsättningar att upprätthålla och utveckla sin yrkesskicklighet. De kan till exempel arbeta som biblioteksfunktionärer eller bibliotekssekreterare.

Yrkesskickligheten som beskrivs i examensgrunderna bedöms vid examenstillfällena, där examinanderna på ett heltäckande sätt visar att de har den yrkeskunskap som uppgifterna inom respektive kompetensområde kräver.

Examenstillfällena arrangeras i autentisk arbetsmiljö, vilket innebär att examinanderna visar sitt kunnande i sina egna arbetsuppgifter. Vid behov kan examenstillfällena kompletteras i en miljö där den förutsatta yrkesskickligheten kan bedömas så tillförlitligt och mångsidigt som möjligt och där yrkesskicklighetsnivån som krävs uppnås.

Yrkesexamen i informations- och bibliotekstjänst bedöms per examensdel så att examinandernas yrkesskicklighet jämförs med kraven på yrkesskicklighet för examensdelen. Examinanderna ska vid examenstillfället visa sin beredskap och förmåga att omvandla och tillämpa sina kunskaper i varierande situationer och verksamhetsmiljöer.

## Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Kraven på yrkesskicklighet som härletts ur uppgifts- och färdighetsområden i arbetslivet beskrivs på följande sidor med **fet stil**. Under dem till vänster anges målen för bedömningen som härletts ur kraven på yrkesskicklighet. Målen för bedömningen anger de för yrkesskickligheten centrala kunskapsområden som i bedömningen ägnas speciell uppmärksamhet. Till höger om målen för bedömningen anges kriterierna för bedömningen, som anger den kvalitativa och kvantitativa nivån på en godkänd prestation. På basis av dem avgörs om examensprestationen godkänns. Sätten att påvisa yrkesskicklighet beskrivs i slutet av varje examensdel.

### 3.1 Informations- och biblioteksarbete

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
Examinanderna kan utnyttja informations- och biblioteks nätverk och den övriga verksamhetsmiljön.	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Kriterier för bedömningen</b>
Kännedom om biblioteks nätverket och verksamhetsmiljön	Examinanderna <ul style="list-style-type: none"><li>• vet vilken ställning och vilka uppgifter deras egen organisation har inom biblioteks nätverket</li><li>• känner sin organisations interna och externa verksamhetsmiljö</li><li>• beaktar i sitt arbete de utmaningar som internationaliseringen för med sig</li><li>• följer i sitt arbete den lagstiftning som berör branschen och de egna uppgifter, t.ex. bibliotekslagen, upphovsrättslagen, personregisterlagen, offentlighetslagen, arbetslagstiftningen samt övrig lagstiftning som berör den specifika organisationen</li><li>• följer i sitt arbete principerna för hållbar utveckling.</li></ul>
Examinanderna kan använda och tillämpa informations- och datateknologi i sitt arbete	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Kriterier för bedömningen</b>
Användning av datateknik	Examinanderna <ul style="list-style-type: none"><li>• använder flexibelt och snabbt textbehandlings-, kalkyl- och grafiska presentationsprogram</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kan tillämpa sitt datatekniska kunnande för att på datanäten hitta den information kunden behöver</li> <li>• följer med utvecklingen av de datatekniska tillämpningar som behövs i arbetet inom informations- och biblioteksbranschen, liksom utvecklingen av biblioteksautomationen och tillämpar i mån av möjlighet dessa i sitt arbete.</li> </ul>
<b>Examinanderna kan arbeta inom organisationens serviceprocess.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Kriterier för bedömningen</b>
Arbete i organisationens serviceprocess	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• använder mångsidigt bibliotekets egen samling på det sätt som arbetet kräver</li> <li>• utnyttjar även andra bibliotekssamlingar i sitt arbete, till exempel då de arbetar på regionala bibliotek eller sambibliotek eller sköter fjärrlånetjänster</li> <li>• använder mångsidigt den egna organisationens bibliotekssystem i sitt arbete</li> <li>• sköter arbetsuppgifterna som ingår i utlåningsprocessen</li> <li>• arbetar ekonomiskt och effektivt.</li> </ul>
Kundbetjäning	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• betjänar kunder på ett ansvarsfullt sätt i enlighet med organisationens serviceidé, värderingar och kvalitetsmål</li> <li>• beaktar i sitt arbete organisationens interna och externa kunder, deras behov och förväntningar</li> <li>• betjänar också kunder i webbmiljö</li> <li>• sköter kundbetjäning på ett kundinriktat, sakkunnigt och flexibelt sätt</li> <li>• sköter även besvärliga kundsituationer på ett korrekt sätt</li> <li>• betjänar kunder med annan kulturell bakgrund på det sätt deras kultur förutsätter</li> <li>• sörjer för sin egen och kundernas säkerhet.</li> </ul>
Kommunikation i kundbetjäning	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• betjänar kunder på flytande svenska eller finska</li> <li>• klarar av de vanligaste återkommande kundsituationerna på det andra inhemska språket och</li> </ul>

	<p>på ett annat främmande språk som är viktigt för kundbetjäningen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ger genom sitt uppträdande och sitt yttre en positiv bild av organisationen</li> <li>• tar emot och ger uppbyggande respons</li> <li>• utarbetar meddelanden, dokument och rapporter på god svenska eller finska.</li> </ul>
<p><b>Examinanderna kan arbeta som medlemmar i sin arbetsgemenskap.</b></p>	
<p><b>Mål för bedömningen</b></p>	<p><b>Kriterier för bedömningen</b></p>
<p>Kännedom om den egna organisationen och dess verksamhetsprinciper</p>	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer sin egen organisations verksamhetsidé och värderingar då de samarbetar med externa intressentgrupper</li> <li>• kan för medlemmarna i sin arbetsgemenskap redogöra för organisationens verksamhetsprinciper och tillvägagångssätt</li> <li>• handlar på ett flexibelt och ansvarsfullt sätt då det sker förändringar inom organisationen.</li> </ul>
<p>Att vara medlem i en arbetsgrupp</p>	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• är aktiva och kan samarbeta då de deltar i sammanträden, arbetsplatsmöten eller arbetsgrupper</li> <li>• är företagsamma och uppträder ansvarsfullt och pålitligt i sin arbetsgemenskap i enlighet med sin ställning och sitt ansvarsområde</li> <li>• arbetar på ett kostnadseffektivt sätt</li> <li>• ser till att arbetsmiljön är ren och trivsamt</li> <li>• är lyhörd för olika situationer och handlar i rätt tid</li> <li>• kan uttrycka sin åsikt på ett konstruktivt sätt och beakta andras synpunkter</li> <li>• behandlar alla jämlikt och tar också hänsyn till de medlemmar i arbetsgemenskapen som har annan kulturell bakgrund</li> <li>• värdesätter sitt arbete liksom även andras arbetsinsats</li> <li>• skapar med sitt uppträdande en positiv och förtroendefull atmosfär i sin arbetsgemenskap</li> <li>• utnyttjar organisationens tysta kunskap.</li> </ul>

Utvärdering och utveckling av eget arbete	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planerar, utvärderar och utvecklar målmedvetet sitt yrkeskunnande och arbete</li> <li>• planerar sin tidsanvändning och sköter om sin arbetsförmåga och hälsa.</li> </ul>
Introduktion	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• handleder nya och övriga medlemmar i arbetsgemenskapen så att de lär känna organisationen, de praktiska arbetsuppgifterna, verksamhetsmiljön och kundrelationerna som är viktiga i arbetet</li> <li>• handleder och informerar andra medlemmar i organisationen inom sitt eget expertområde.</li> </ul>

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna visar i sitt eget dagliga kundarbete inom informations- och bibliotekstjänst genom att använda datateknik och utföra informationssökning och som medlemmar i sin egen arbetsgemenskap att deras kunnande motsvarar kraven på yrkesskicklighet i examensdelen.

Bedömarna iakttar och bedömer examinandernas arbete och ger ett skriftligt utlåtande över det.

Examinanderna kan komplettera sin examensprestation med dokument som kommit till under examensprestationen. Sådana dokument kan till exempel vara meddelanden eller rapporter som examinanderna utarbetat för kundevenemang eller för introduktion av nyanställda. Efter att dokumenten bedömts utgör de en del av bedömningsmaterialet.

Examinandernas bedömningsmaterial består av bedömningsutlåtanden om examensfallena, de bedömda kompletterande dokumenten och examinandernas självvärdering.

## 3.2 Produktion av allmänna informations- och bibliotekstjänster

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
Examinanderna behärskar material- och informationshanteringsprocessen i sin organisation.	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Kriterier för bedömningen</b>
Val av material	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deltar på det sätt deras befattningsbeskrivning förutsätter i materialvalsprocessen</li> <li>• utför de praktiska åtgärderna i anknytning till lagring och avskrivning av material.</li> </ul>

<p>Anskaffning av material</p>	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sköter de centrala arbetsuppgifterna vid anskaffning</li> <li>• handlar i enlighet med organisationens beställnings- och anskaffningsprinciper</li> <li>• beaktar i sitt arbete de avtal och licenser som reglerar anskaffningen och användningen av material i den egna organisationen</li> <li>• sköter de uppgifter som behövs för att få material i användbart skick, såsom etikettmärkning och plastning</li> <li>• uppdaterar, underhåller och reparerar material enligt överenskomna principer.</li> </ul>
<p>Principer för katalogisering och innehållsbeskrivning</p>	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• använder externa källor för katalogposter, t.ex. samkataloger</li> <li>• använder de viktigaste hjälpmedlen och handböckerna för katalogisering och innehållsbeskrivning</li> <li>• lagrar material genom att använda den egna organisationens bibliotekssystem</li> <li>• visar i de olika skedena av sitt arbete att de behärskar grunderna i katalogisering och innehållsbeskrivning.</li> </ul>
<p>Informationshantering</p>	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• skaffar ur olika källor på ett mångsidigt sätt och med beaktande av kundens behov den information de behöver i sitt arbete</li> <li>• visar kunder hur man använder webbibliotek och sköter ärenden elektroniskt</li> <li>• kan söka information i t.ex. uppslagsverk, databaser och på Internet</li> <li>• kan bedöma hur informationen lämpar sig för kundens behov</li> <li>• hjälper kunden med informationssökning, val av informationskällor och bedömning av sökresultat</li> <li>• visar kunder hur de självständigt kan använda databaser och Internet på ett sätt som tillgodoser deras informationsbehov.</li> </ul>

**Examinanderna kan sköta kundrelationer.**

<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Kriterier för bedömningen</b>
Skaffa och upprätta kundrelationer	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• utför informations- och marknadsföringsåtgärder på planerat sätt, självständigt eller i samarbete med sin egen arbetsenhet eller med utomstående aktörer</li><li>• utarbetar broschyrer och annat stödmaterial som anknyter till information eller marknadsföring</li><li>• genomför mindre kundenkäter som stödjer det egna bibliotekets verksamhet och det egna arbetet, självständigt eller i samarbete med den övriga personalen inom sin enhet</li><li>• följer med informationsgivningen och marknadsföringen i andra bibliotek och informationstjänstorganisationer.</li></ul>
Sköta kundrelationer	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar olika kunder och kundgrupper enligt deras behov</li><li>• visar i kundarbetet kunskap om centrala ämnesområden, såsom skönlitterära och andra genrer som är viktiga i arbetet</li><li>• planerar och ordnar evenemang för olika kundgrupper, till exempel boktipstillfällen, sagostunder, författarbesök och utställningar som stödjer bibliotekets verksamhet, självständigt eller i samarbete med den övriga personalen inom enheten</li><li>• sköter planenligt de kompanjonskunder som de ansvarar för, exempelvis daghem, skolor och organisationer</li><li>• visar enskilda kunder hur man använder bibliotekets samlingar</li><li>• berättar också för kunderna om andra bibliotekstjänster och olika evenemang</li><li>• planerar och ordnar rådgivning för olika kundgrupper.</li></ul>
Uppföljning av kundrelationer	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ansvarar på överenskommet sätt för utveckling av de kundrelationer som de ansvarar för och ställer vid behov upp utvecklingsmål.</li></ul>

## Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden visar i sina dagliga arbetsuppgifter inom kundtjänst och material- och informationshantering att deras kunnande motsvarar kraven på yrkesskicklighet i examensdelen. Bedömarna bedömer examinandernas yrkesskicklighet på basis av kraven på yrkesskicklighet samt målen och kriterierna för bedömningen och ger skriftliga utlåtanden över sin bedömning. Examinanderna kan komplettera sin examensprestation med dokument som kommit till under examensprestationen. Efter att dokumenten bedömts utgör de en del av examinandernas bedömningsmaterial. Bedömningsmaterialet består av utlåtandena och de bedömda dokumenten.

### 3.3 Att producera informations- och bibliotekstjänster i pedagogiska miljöer

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
Examinanderna behärskar material- och informationshanteringsprocessen.	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Kriterier för bedömningen</b>
Val av material	Examinanderna <ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar i enlighet med sin befattningsbeskrivning i materialvalsprocessen på biblioteket</li><li>• utför de praktiska åtgärderna i anknytning till lagring och avskrivning av material.</li></ul>
Anskaffning av material	Examinanderna <ul style="list-style-type: none"><li>• sköter de centrala arbetsuppgifterna vid anskaffning i enlighet med organisationens beställnings- och anskaffningsprinciper</li><li>• beaktar i sitt arbete de avtal och licenser som reglerar materialanskaffningen och -användningen inom den egna organisationen</li><li>• sköter de uppgifter som behövs för att få material i användbart skick, såsom etikettmärkning och plastning</li><li>• uppdaterar, underhåller och reparerar material enligt överenskomna principer.</li></ul>
Katalogisering och innehållsbeskrivning	Examinanderna <ul style="list-style-type: none"><li>• använder externa källor för katalogposter, t.ex. samkataloger</li><li>• använder de viktigaste hjälpmedlen och handböckerna för katalogisering och innehållsbeskrivning</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lagrar material genom att använda den egna organisationens bibliotekssystem</li> <li>• visar i de olika skedena av sitt arbete att de behärskar grunderna i katalogisering och innehållsbeskrivning.</li> </ul>
Informationshantering	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• skaffar ur olika källor på ett mångsidigt sätt med beaktande av kundens behov den information de behöver i sitt arbete</li> <li>• visar kunder hur man använder webbibliotek och sköter ärenden elektroniskt</li> <li>• söker information i till exempel uppslagsverk, databaser och på Internet</li> <li>• bedömer hur informationen lämpar sig för kundens behov</li> <li>• hjälper kunden med informationssökning, val av informationskällor och bedömning av sökresultat</li> <li>• visar kunder hur de självständigt använder databaser och Internet på ett sätt som tillgodoser deras informationsbehov.</li> </ul>
<b>Examinanderna kan sköta kundrelationer.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Kriterier för bedömningen</b>
Skaffa och upprätta kundrelationer	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planerar och utför informations- och marknadsföringsåtgärder på ett bibliotek</li> <li>• skapar med hjälp av information och marknadsföring en positiv bild av biblioteket</li> <li>• genomför kundenkäter som stödjer det egna bibliotekets verksamhet, självständigt eller i samarbete med den övriga personalen inom sin organisation</li> <li>• följer principerna för inre företagsamhet.</li> </ul>
Sköta kundrelationer	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deltar enligt sin befattningsbeskrivning tillsammans med undervisningspersonalen i utvecklingen av biblioteksverksamheten, exempelvis i arbetsgrupper eller i läroplansarbete</li> <li>• visar enskilda kunder hur man använder bibliotekets samlingar och tjänster</li> <li>• planerar och ordnar självständigt presentationer</li> </ul>

	<p>och utställningar som stödjer bibliotekets verksamhet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planerar och ordnar i samarbete med undervisningspersonalen presentationer och utställningar som stödjer undervisningsarbetet.</li> </ul>
Arbete i pedagogisk miljö	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utnyttjar den pedagogiska miljön i sin egen arbetsmiljö</li> <li>• drar nytta av olika pedagogiska tillvägagångssätt i sin egen arbetsmiljö</li> <li>• planerar och ordnar utbildning i informationshantering för olika kundgrupper i samarbete med undervisningspersonalen.</li> </ul>

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden visar i sina dagliga arbetsuppgifter inom kundtjänst och material- och informationshantering att deras kunnande motsvarar kraven på yrkesskicklighet i examensdelen. Bedömarna bedömer examinandernas yrkesskicklighet på basis av kraven på yrkesskicklighet samt målen och kriterierna för bedömningen och ger skriftliga utlåtanden över sin bedömning. Examinanderna kan komplettera sin examensprestation med dokument som kommit till under examensprestationen. Efter att dokumenten bedömts utgör de en del av examinandernas bedömningsmaterial. Bedömningsmaterialet består av utlåtandena och de bedömda dokumenten.

### 3.4 Produktion av informations- och bibliotekstjänster för vetenskap, forskning och specialområden

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
Examinanderna behärskar material- och informationshanteringsprocessen.	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Kriterier för bedömningen</b>
Val av material	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deltar på det sätt deras befattningsbeskrivning förutsätter i materialvalsprocessen</li> <li>• utför vid behov de viktigaste praktiska åtgärderna vid lagring och avskrivning av material enligt överenskomna principer.</li> </ul>

<p>Anskaffning av material</p>	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer med när beställt material anländer och gör vid behov reklamationer med hjälp av det bibliotekssystem som används</li> <li>• sköter de uppgifter som behövs för att få material i användbart skick, såsom etikettmärkning och plastning</li> <li>• uppdaterar, underhåller och reparerar material enligt överenskomna principer.</li> </ul>
<p>Katalogisering och innehållsbeskrivning</p>	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lagrar material i enlighet med sin befattningsbeskrivning med hjälp av den egna organisationens bibliotekssystem</li> <li>• utnyttjar i sitt arbete det katalogiseringsformat som används inom den egna organisationens vetenskaps- eller verksamhetsområde</li> <li>• använder de viktigaste hjälpmedlen och handböckerna för katalogisering och innehållsbeskrivning</li> <li>• använder de ämnesordsregister som är viktiga inom det egna bibliotekets vetenskaps- eller verksamhetsområde.</li> </ul>
<p>Informationshantering</p>	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan söka information i till exempel uppslagsverk, databaser och på Internet</li> <li>• skaffar ur olika källor på ett mångsidigt sätt med beaktande av kundens behov den information de behöver i arbetet</li> <li>• väljer rätta källor</li> <li>• bedömer hur informationen lämpar sig för kundens behov</li> <li>• följer de upphovsrättsliga principer för publiceringsprocesser som reglerar informationsförmedling, till exempel de stränga licensvillkor som berör elektroniska publikationer.</li> </ul>

<b>Examinanderna kan sköta kundrelationer.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Kriterier för bedömningen</b>
Skaffa och upprätta kundrelationer	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informerar kunden om service och användarutbildning som det egna biblioteket erbjuder</li> <li>• visar kunder hur de självständigt kan använda databaser och andra viktiga informationskällor</li> <li>• informerar kunden om metoder och kanaler för informationssökning</li> </ul>
Sköta kundrelationer	<p>Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visar kunder hur man använder bibliotekets samlingar och tjänster</li> <li>• samarbetar i enlighet med sin befattningsbeskrivning med undervisningspersonalen och med organisationens övriga personal</li> <li>• identifierar kundens informationsbehov</li> <li>• söker på kundens begäran information på ett sätt som deras befattningsbeskrivning förutsätter</li> </ul>

### **Sätten att påvisa yrkesskicklighet**

Examinanden visar i sina dagliga arbetsuppgifter inom kundtjänst och material- och informationshantering att deras kunnande motsvarar kraven på yrkesskicklighet i examensdelen. Bedömarna bedömer examinandernas yrkesskicklighet på basis av kraven på yrkesskicklighet samt målen och kriterierna för bedömningen och ger skriftliga utlåtanden över sin bedömning. Examinanderna kan komplettera sin examensprestation med dokument som kommit till under examensprestationen. Efter att dokumenten bedömts utgör de en del av examinandernas bedömningsmaterial. Bedömningsmaterialet består av utlåtandena och de bedömda dokumenten.

Tryckt  
ISBN 978-952-13-4588-3  
ISSN 1798-8977

Online  
ISBN 978-952-13-4589-0  
ISSN 1798-8985

Utbildningsstyrelsen har godkänt dessa examensgrunder med stöd av lagen om yrkesinriktad vuxenutbildning.

De fristående examina är examina som särskilt planerats och utvecklats för att avläggas av den vuxna befolkningen.

Planeringen och genomförandet av de fristående examina baserar sig på ett nära samarbete mellan sakkunniga inom undervisning och arbetsliv.

Utbildningsstyrelsen  
[www.utbildningsstyrelsen.fi](http://www.utbildningsstyrelsen.fi)