

## FUNCTIEPROFIEL

**De Bibliotheek CultuurPuntAltena** is een inspirerende ontmoetingsplaats voor alle inwoners van gemeente Altena waar bezoekers worden verleid om de schatkamer vol materialen, ideeën en verhalen te ontdekken. Iedereen moet zich vrij voelen om binnen te lopen, in de bibliotheek te verblijven, te discussiëren met anderen, kennis en informatie op te doen, rond te neuzen en er ongestoord kunnen werken.

**De Bibliotheekmedewerker** vervult een belangrijke rol (met collega's en samenwerkingspartners) in de uitvoering van de vijf kernthema's van de bibliotheek (van de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen), waarbij prioriteit ligt bij de dienstverlening aan inwoners op de locaties in de gemeente Altena.

**Team:** Dienstverlening

Naam functiehouder:

Personeelsnummer:

**Generieke functie:** Medewerker service & informatie III

**Unieke Functienaam:** Bibliotheekmedewerker

**Functieschaal:** Schaal 5 CAO Openbare Bibliotheken

**Aantal uren:**

**Standplaats:** Woudrichem

### **Functiegroep Service & informatie:**

Leveren van producten en diensten voortkomend uit de kerntaken van de organisatie, waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de klanten met betrekking tot eerstelijns dienstverlening.

### **Functiekenmerken:**

- behandelt verzoeken en/of aanvragen voor een beperkte diversiteit aan producten en/of diensten
- levert producten en/of diensten afgestemd op de specifieke situatie van de klant

### **Resultaatgebied 1: Publieksservice**

- ontvangt klanten, staat klanten te woord en begeleidt hen
- onderhoudt en houdt toezicht op de publieke ruimte(s)
- informeert klanten over producten en/of diensten
- behandelt specifieke verzoeken en/of aanvragen van klanten en levert producten en/of diensten
- levert een bijdrage aan het uitvoeren van activiteiten op locatie

### **Resultaatgebied 2: Administratie**

- voert administratieve werkzaamheden uit
- stelt overzichten op

## **Taken**

## **Publieksservice**

- Ontvangt bezoekers en bezoekersgroepen en spreekt ze actief aan. Zorgt ervoor dat de klant wordt aangezet tot een uitlening en/of verkoop van een abonnement of activiteit.
- Fungeert als vraagbaak voor de klanten, verstrekt informatie en begeleidt klanten bij het vinden van informatie.
- Ondersteunt proactief bezoekers bij het zoeken naar informatie en gebruik van apparatuur binnen de bibliotheek.
- Ondersteunt de klant bij het vergroten van de zelfredzaamheid, zodat deze zijn weg zelfstandig kan vinden.
- Zorgt voor een aangename en klantvriendelijke sfeer en verzorgt daartoe een aantrekkelijke presentatie van de collectie (assortiment) en aankleding.
- Zorgt voor een opgeruimde bibliotheek. Richt presentaties in en zorgt ervoor dat de schappen en kasten gevuld zijn. Kan deze werkzaamheden afhankelijk van de bezetting delegeren aan vrijwilligers.
- Fungeert als aanspreekpunt (prof) voor een locatie of specifiek aandachtsgebied.
- Weet waar de bibliotheek voor staat (visie/missie/richting) en kan deze uitdragen.

## **Administratie**

- Voert de administratieve leenprocessen uit volgens vastgestelde procedures, zoals klachtbehandeling, ledenadministratie en kaartverkoop.
- Signaleert wensen en vragen van bezoekers m.b.t. de dienstverlening, gebouw en interieur en rapporteert hierover aan de coördinator dienstverlening.
- Vertaalt feedback van klanten naar voorstellen voor verbetering of uitbreiding van de collectie.
- Ondersteunt bij themagerichte activiteiten.

### *Leidinggeven, leiding ontvangen*

De bibliotheek medewerker geeft geen leiding maar voert wel operationele coördinatie van dagelijkse werkzaamheden door vrijwilligers uit.

De bibliotheek medewerker ontvangt operationele leiding van de coördinator dienstverlening. De functionele leiding berust bij de directeur.

### *Contacten*

Bezoekers en leden om voorlichting en advies te geven en in te spelen op hun informatievraag dan en bij informatieve en culturele activiteiten.

Collega's over de uitvoering van (administratieve) werkzaamheden.

Vrijwilligers en samenwerkingspartners over de uitvoering van de uitleen- en presentatie taken.

## **Competenties**

**Zelfregie:** neemt actief maatregelen om de gang van zaken te beïnvloeden; signaleert kansen en handelt daarnaar. Initieert acties binnen het eigen werkkterrein; komt uit eigen beweging met een nieuw plan of een nieuwe oplossing.

**Klantgericht:** inleven in en herkennen van de wensen, behoeften en belangen van zowel interne als externe klanten, denken in oplossingen en deze omzetten in activiteiten/handelingen.

**Resultaatgericht:** Gericht op effectief handelen en het op tijd leveren van afgesproken werk, zowel kwalitatief als kwantitatief.

**Samenwerken:** draagt bij aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer dit niet van direct persoonlijk belang is. Zet zich in om samen met anderen doelen te bereiken. Werkt mee aan een open verstandhouding waarin meningsverschillen opgelost worden en feedback geven en ontvangen vanzelfsprekend is.

**Communicatief vaardig:** is in staat zich zowel schriftelijk als mondeling goed uit te spreken, is luistervaardig, spreekt zich uit, kan overtuigen en enthousiasmeren.

**Netwerkvaardigheid:** legt, onderhoudt en verstevigt contacten met klanten, bezoekers en partners, en schroomt niet hiertoe bekende en onbekende mensen aan te spreken.

**Lerend vermogen:** het vermogen om zich actief (zelfsturend) nieuwe kennis, vaardigheden en houdingen eigen te maken, zich blijvend te ontwikkelen als persoon binnen een veranderende organisatie.

### **Kennis**

- MBO werk- en denkniveau.
- Kennis van de procedures en protocollen leenservice, klantenservice, abonnementenadministratie en klachtafhandeling.
- Kennis van literatuur: thema's, titels en schrijvers.
- Kennis van de collectie, basiskennis van diensten en producten van de bibliotheek.
- Kennis van automatiseringssystemen en digitale hulpmiddelen en mogelijkheden.
- Kennis van het maken van werk-planningen en het bewaken van het werkoverzicht.

### **Vaardigheden**

- Goede communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk, goed en actief kunnen luisteren).
- Goede presentatievaardigheden.
- Goede digitale vaardigheden.
- Kunnen coördineren en organiseren van werkzaamheden en activiteiten.