

FUNCTIEBESCHRIJVING

1. Functiebenaming

Medewerker bibliotheek
Functiefamilie 7 : Administratieve functies publieksgericht

2. Plaats in de organisatie

Je bent tewerkgesteld binnen de dienst bibliotheek.
Je rapporteert aan het diensthoofd bibliotheek en archief.

3. Basisdoelstelling

Je verleent medewerking bij de uitvoering van het stedelijk beleid met een gespecialiseerde vakkennis inzake onthaal en public relations.

4. Specifieke resultaatgebieden

- Je bent verantwoordelijk voor de programmatie, organisatie en uitwerking van een aantal publieksgerichte activiteiten, waaronder de Leesjury-werking
- Je werkt aan (educatieve) projecten die het publiek – zowel jong als ouder – aanspreken en de bibliotheek een aantrekkelijke en welkome plek maken voor de gebruiker
- Je stelt mee de collectie van de bibliotheek samen en bent verantwoordelijk voor een specifiek collectiesegment
- Je bemant de balie van de uitleendienst

5. Generieke resultaatgebieden

Je informeert, helpt en begeleidt de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening

Dit omvat onder andere volgende taken :

- Je onthaalt de klant, geeft inlichtingen en verwijst de klant door indien nodig
- Je beantwoordt de telefoon, je informeert en/of je verbindt telefonische oproepen door
- Je beheert de balie
- Je denkt mee naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Je levert de vereiste documenten af
- Je volgt de informatie op die de klant opvraagt

Je staat in voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken

Dit omvat onder andere volgende taken:

- Je verzorgt allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailings, ...)



Je staat in voor de praktische organisatie van projecten, manifestaties, colloquia, evenementen of andere bijeenkomsten.

Dit omvat onder andere volgende taken:

- Je maakt plannings/draaiboeken op en je initieert en volgt samenwerking met anderen op
- Je verzorgt allerhande communicatie, zowel voor als tijdens het project of het evenement (intern, leveranciers, ...)
- Je reserveert accommodaties, materiaal en materieel
- Je bewaakt de voortgang van het project of het evenement

Je staat in voor een optimale informatiedoorstroming.

Dit omvat onder andere volgende taken:

- Je neemt constructief deel aan het werkoverleg
- Je rapporteert aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement,...
- Je formuleert suggesties of brengt verbeterinitiatieven aan die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Je signaleert onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

6. Profiel

I. Kerncompetenties

- Klantgerichtheid

- Je leeft je in in de situatie van klanten
- Je speelt in op vragen van klanten en je houdt je aan de regels of afspraken
- Je denkt spontaan mee met de klant
- Je zoekt naar oplossingen bij problemen
- Je neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten

- Integriteit

- Je kent, begrijpt en respecteert de bestaande regels en afspraken
- Je geeft volledige en juiste informatie door
- Je neemt verantwoordelijkheid voor je eigen werk en je komt open uit voor fouten
- Je gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie
- Je houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor jezelf niet de meest gunstige keuze is
- Je toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid



- **Permanente ontwikkeling**
 - Je kent je eigen sterktes en zwaktes
 - Je wil leren in werksituaties en zoekt kansen voor je eigen ontwikkeling
 - Je past nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toe
 - Je leert uit je eigen ervaring of fouten
 - Je leert van ervaren collega's

II. Gedragscompetenties

- **Plannen en organiseren**
 - Je brengt structuur aan in eigen werk en dat van anderen: je plant taken en projecten
 - Je bepaalt objectieven en prioriteiten (korte/middellange termijn)
 - Je past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen, ook voor anderen
 - Je zet mensen en middelen op de best mogelijke manier in
 - Je verzekert continuïteit van het werk en je behoudt overzicht
- **Zelfstandig werken**
 - Je organiseert je eigen werk
 - Je kunt werken zonder externe controle
 - Je werkt taken tijdig en volledig af
 - Je stuurt bij indien er fouten optreden of bij wijzigende omstandigheden
- **Samenwerken**
 - Je leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
 - Je helpt anderen
 - Je deelt informatie en kennis met anderen
 - Je gaat respectvol om met andere(n) en je toont waardering
 - Je overlegt en je maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
 - Je blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
 - Je stelt je positief op, je brengt energie en dynamiek in de groep
- **Mondeling communiceren**
 - Je luistert aandachtig naar anderen
 - Je formuleert helder en duidelijk
 - Je legt vlot contacten met verschillende mensen (achtergrond, eigenheid,...)
 - Je sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en je gaat in op reacties
 - Je onderkent (non) verbale communicatie en je speelt erop in



- **Inlevingsvermogen**
 - Je toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen
 - Je toont erkenning en respect voor de andere(n)
 - Je leeft je in de situatie van anderen in
 - Je gaat goed om met de emoties van anderen
 - Je denkt mee en ondersteunt anderen

- **Stressbestendigheid**
 - Je reageert kalm bij nieuwe taken of gewijzigde planning
 - Je reageert rustig en vriendelijk bij problemen, negatieve feedback of onvoorziene situaties
 - Je signaleert op tijd te veel of te moeilijk werk
 - Je toont zelfbeheersing in situaties die emoties oproepen
 - Je gaat constructief om met kritiek van anderen en je blijft bereid om bij te sturen
 - Je behoudt bij confrontaties of in crisismomenten een correcte en tactvolle houding

III. Vaktechnische competenties

- Je hebt kennis van MS-office en de hedendaagse communicatiemiddelen
- Je hebt kennis van de dienstspecifieke softwarepakketten (Wise, UiTPAS)
- Je hebt kennis van de bibliotheekcollectie
- Je hebt kennis van zoekmethodes en -technieken (catalogus)
- Je hebt interesse in literatuur, specifiek ook in jeugdliteratuur (cf. begeleiding Leesjury-werking + luik collectievorming)

7. Extra informatie

- Je bent bereid tot avond- en weekendwerk

