

Bibliotheekmedewerker Plus

Functie Functieboek OB/KE: Medewerker Service & Informatie II
Schaal 6

Bijdrage aan de organisatie

De Bibliotheekmedewerker Plus is een gastvrije vraagbaak voor klanten in de vestiging(en). De Bibliotheekmedewerker Plus

- Verwelkomt de bezoekers en zorgt voor een prettige sfeer in de vestiging(en).
- Helpt bezoekers hun weg te vinden in de vestiging(en) en bij het gebruik van apparatuur en de catalogus.
- Handelt alle administratieve vragen van leden en bezoekers af.
- Neemt klachten in ontvangst en draagt zorg voor een snelle en klantgerichte afhandeling en voor registratie van de klacht.
- Zorgt ervoor dat 'de vraag achter de vraag' van de bezoeker duidelijk wordt.
- Beantwoordt vragen over de fysieke en digitale collectie.
- Instrueert en begeleidt leden en bezoekers bij het gebruik van digitale informatiebronnen/dienstverlening.
- Verwijst leden en bezoekers door wanneer dat nodig/wenselijk is.
- Presenteert de collectie aantrekkelijk.
- Draagt bij aan het saneren van de collectie.
- Verwerkt transport en ruimt boeken op.
- Brengt het totale aanbod van BplusC onder de aandacht van de bezoekers.
- Deelt signalen van bezoekers actief met de collega's (eigen team of andere teams).
- Zorgt voor de voorbereiding en uitvoering van activiteiten/groepsontvangsten in de vestiging(en).
- Werkt actief mee aan praktische verbeteringen van de dienstverlening.
- Kan de rol van praktisch stagebegeleider vervullen.

De Bibliotheekmedewerker bespreekt aandachtspunten in het werk op een oplossingsgerichte manier met collega's en/of de teamleider van de vestiging.

De Bibliotheekmedewerker Plus heeft een eigen aandachtsgebied en is daarop het aanspreekpunt voor collega's in de vestiging(en), voor de specialisten op dat aandachtsgebied in de organisatie en voor andere interne belanghebbenden. Denk bijvoorbeeld kwaliteit van de vestiging, de collectie, een inhoudelijk thema of een doelgroep. De Medewerker Plus:

- Kent de organisatiekaders voor het eigen aandachtsgebied.
- Zorgt voor de praktische organisatie van werkzaamheden/activiteiten in de vestiging(en) voor het eigen aandachtsgebied.
- Haalt informatie op en deelt informatie over het eigen aandachtsgebied.
- Draagt actief ideeën aan voor de verbetering van de dienstverlening op het eigen aandachtsgebied.

Positie in de organisatie

- Ontvangt hiërarchisch leiding van een Teamleider Vestigingen
- Kan in de rol van projectteamlid functioneel leiding ontvangen van een Projectleider

Belangrijkste contacten

Extern

- Klanten (leden, bezoekers, deelnemers)
- Samenwerkingspartners in de vestiging

Intern

- Teamleiders Vestigingen
- Medewerkers team Vestigingen
- Vrijwilligers
- Medewerkers andere teams

Resultaatgebieden

Gastvrijheid

- Het gebouw is netjes en de apparatuur is op tijd beschikbaar voor klanten.
- Een aangename sfeer in de vestiging.
- Klanten voelen zich welkom en gezien.

Service & Informatie

- Klanten vinden dat zij goed geholpen worden bij service- en wegwijsvragen.
- De werkzaamheden rondom klantenservice worden volgens afspraak uitgevoerd.
- Klanten worden effectief doorverwezen als dat nodig is.
- Verhoogde zelfredzaamheid van klanten bij het gebruik van de bibliotheek (catalogus, website, apps).

Collectie

- Aantrekkelijke thematafels en overzichtelijke kasten (opruimen, saneren).
- De collectie is beschikbaar voor klanten (reserveringen, transport).
- Correcte administratieve verwerking van de benodigde gegevens.

Advies

- Klanten vinden dat zij (pro) actief en op maat geadviseerd worden over de (fysieke en digitale) collectie.
- Inzicht in de wensen van klanten op basis van door hen geuite wensen en/of klachten.

Aandachtsgebied

- Proactieve organisatie (praktisch) van werkzaamheden/activiteiten in de vestigingen op het eigen aandachtsgebied.
- Werkzaamheden/activiteiten zijn van de afgesproken kwaliteit.
- Medewerkers en vrijwilligers beschikken over de informatie die nodig is om de werkzaamheden/activiteiten uit te voeren.
- Medewerkers en vrijwilligers zijn gemotiveerd om de werkzaamheden/activiteiten uit te voeren.

Competenties

Kennis

- Minimaal MBO-4 werk- en denkniveau
- Actuele kennis van bibliotheekproducten, -diensten, -systemen en -werkprocessen
- Actuele kennis van de collectie
- Kennis van de kaders voor het eigen aandachtsgebied
- Kennis van wat in de stad en de wijk gebeurt

Vaardigheden

- Communicatieve en sociale vaardigheden
- Digitale vaardigheden
- Informatie verstrekken en presenteren
- Planmatig werken
- Samenwerken
- Zoekvaardigheden
- Instrueren en motiveren
- Plannen en organiseren

Eigenschappen

- Flexibel
- Gastvrij
- Oplossingsgericht
- Servicegericht
- Resultaatgericht

Prestatie-indicatoren

Klanten en samenwerkingspartners

- Tevredenheid klanten (leden, bezoekers, deelnemers)
- Gebruik collectie (fysiek en digitaal)

Medewerkers

- Betrokkenheid collega's (aandachtsgebied)

Bestuur & Financiers

- Bijdrage aan efficiënt werken

Bijdrage aan realisatie jaarplan Vestigingen

Bijdrage aan realisatie jaarplannen andere teams/thema's

Individuele resultaatafspraken