

Doelstelling van VANnU

Bibliotheek VANnU is als onderdeel van de gemeenschap volop in beweging. Digitale ontwikkelingen en veranderingen in de maatschappij vragen om een nieuwe invulling van de bibliotheekfuncties lezen, leren en informeren. Hoewel de vijf gemeenten verschillende accenten leggen, is er een gemeenschappelijke visie: aandacht voor leesbevordering & leesplezier bij de jeugd en het toerusten van inwoners om mee te kunnen doen in de samenleving. Door het beschikbaar stellen van de collectie en het organiseren van activiteiten brengt VANnU mensen, informatie, educatie en cultuur samen. Ze nodigt haar gebruikers en partners uit deel te nemen vanuit hun expertise, passie of interesse; we zijn er voor en door de inwoners van ons werkgebied. Op deze manier vormt en maakt de bibliotheek onderdeel uit van maatschappelijke netwerken die richting geven aan lokale en regionale vraagstukken op het gebied van lezen, leren en informeren.

Functiedoel

De Medewerker Informatie & Activiteiten is zich bewust van de visie en missie en de beleidspijlers. Hij/zij profileert zich hierbij door het actief aanbieden van een excellente service en dienstverlening in de rollen van helper, vraagbaak, digitale coach en informatiemakelaar. Vanuit de beleidsdoelstellingen, het jaarplan en de daaruit voortkomende projecten en activiteiten voor het team biedt hij / zij de klant een goede service, vraaggericht inhoudelijk advies en een leerzame ervaring in een prettige, gastvrije omgeving.

De medewerker helpt anderen met de lees- en taalbevordering, digitale vaardigheden, het vergroten van de kennis en algemene ontwikkeling, zelfredzaamheid en het ontwikkelen van een onafhankelijke meningsvorming.

De functie heeft als doel te zorgen dat activiteiten die in de vestiging plaatsvinden op een vlotte en professionele manier georganiseerd en uitgevoerd worden. De medewerker heeft contact met de bezoekers en/of samenwerkingspartners en is samen met de collega's in het team in staat de juiste content te vinden, deze te interpreteren en actief aan te bieden, waardoor klanten een meerwaarde ervaren en er gebruik van maken. Van de medewerker wordt een constante actieve en lerende attitude verwacht. Om in deze succesvol te kunnen zijn is het essentieel dat de medewerker blijft met de digitale, maatschappelijke, educatieve en culturele ontwikkelingen en dit ook actief deelt en communiceert met anderen.

Positie en uitgangspunten

De Medewerker Informatie & Activiteiten ontvangt formeel leiding van de Programmamaker van de gemeente waarin hij/zij werkzaam is / het team waar hij/zij bij hoort. De medewerker ontvangt verzoeken, instructies c.q. aanwijzingen van anderen die een taak of verantwoordelijkheid hebben met betrekking tot de team- en werkafspraken, de roosters, de planning en personele aangelegenheden.

Resultaatgebieden

Resultaatgebied 1. Lokaal verbinden en organiseren De Medewerker Informatie & Activiteiten

- is een spin in het web in de vestiging en heeft contacten met bezoekers en met partners waarmee activiteiten worden georganiseerd;
- volgt trends en maatschappelijke ontwikkelingen in de wijk, stad en regio en maakt hier bij voorkeur onderdeel van uit;
- vertaalt deze kennis en ervaringen naar concrete gevolgen en mogelijkheden in de programmering;
- is actief op sociale media en promoot op authentieke wijze de producten, diensten en activiteiten;
- organiseert en faciliteert bijeenkomsten en activiteiten, verzorgt en/of coördineert de planning en uitvoering van activiteiten, producten en diensten voortkomend uit de beleidspijlers en onderbouwt het belang hiervan vanuit maatschappelijk regionaal en lokaal perspectief;
- is in staat het verhaal van Bibliotheek van VANnU te vertellen aan bezoekers, vertegenwoordigt de bibliotheek en promoot producten en diensten en verwijst externe contacten door naar de Programmamaker.

Resultaatgebied 2. Inhoudelijk advies De Medewerker Informatie & Activiteiten begeleidt en adviseert klanten

- op een prettige, professionele wijze, gericht op het vergroten van de zelfstandigheid van klanten;
- bij de informatiezoektocht en de interpretatie van zoekresultaten volgens afgesproken wijze;
- bij het gebruik van databanken & media en het toepassen van landelijke, (digitale) bibliotheekdiensten;
- signaleert en analyseert klantvragen, waarna een professionele beantwoording volgt en brengt indien nodig de klant in contact met de collega met de juiste kennis en expertise;
- verleidt hen pro-actief gebruik te maken van andere VANnU producten & diensten die passen in de behoefte.

Resultaatgebied 3. Gastvrije omgeving De Medewerker Informatie & Activiteiten zorgt voor een klantgerichte

- inhoudelijke service & informatie aan bezoekers over het dienstenpakket;
- promotie, plaatsing & presentatie en het onder de aandacht brengen van activiteiten, producten en diensten;
- aangename sfeer in de publieke ruimte;
- afhandeling van de klant- & bibliotheekprocessen volgens de afspraken.

Resultaatgebied 4. Signaleren, rapporteren en communiceren De Medewerker Informatie & Activiteiten

- levert tijdig en correct gegevens aan ten behoeve van rapportages;

- signaleert en rapporteert opmerkelijke trends en herhalingen in de aard van wensen en vragen van klanten en de mate van tevredenheid over de aangeboden diensten;
- adviseert de leidinggevende en collega's over zaken die de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren en rapporteert klachten volgens de afspraken rond klachtafhandeling;
- communiceert relevante informatie hierover in het team;
- is mede verantwoordelijk voor de communicatie met externe partijen, institutionele klanten en lokale netwerken en stelt in overleg met de Programmamaker en/of met hulp van een collega uit het team en/of met ondersteuning van de Medewerker Communicatie persberichten en andere communicatie-uitingen op voor de lokale of regionale activiteiten.

Resultaatgebied 5. Overige De Medewerker Informatie & Activiteiten

- neemt na overleg, afhankelijk van de planning, expertise en beschikbare tijd deel aan projecten;
- coacht, begeleidt en adviseert indien nodig betaalde en onbetaalde collega's op het vakgebied bij het gebruik van nieuwe media, databanken, de digitale bibliotheek, het inlichtingenwerk en de klantbenadering;
- zorgt onder verantwoordelijkheid van de Programmamaker voor het onderhoud van de collectie in de vestiging;
- regelt en organiseert op aanwijzing van en in overleg met de Programmamaker de dagelijkse werkzaamheden & geplande activiteiten;
- is, indien gevraagd, in staat de uitvoering binnen het team inhoudelijk te coördineren;
- is mede verantwoordelijk voor de collegiale coaching en begeleiding van betaalde krachten en vrijwilligers met betrekking tot de dagelijkse uitvoering op de vestiging.

Kennis, vaardigheden en ervaring

- aantoonbare kennis- en vaardigheden op MBO-4 niveau
- accuraat en representatief
- parate kennis van relevante projecten, activiteiten, producten & diensten van de beleidspijlers
- algemene en parate kennis van maatschappelijke ontwikkelingen, cultuur en media
- ruime dan wel specifieke kennis van de collectie (fysiek & digitaal)
- actuele kennis van, ervaring en vaardig met digitale (sociale) media, systemen & toepassingen
- kennis van en ervaring met procedures zoals het betaal- & uitleensysteem en klachtafhandeling
- basiskennis van methoden op het gebied van leesbevordering, media- & cultuureducatie
- kennis van landelijke, regionale & gemeentelijke ontwikkelingen in relatie tot de beleidspijlers
- kennis van & vaardig in het organiseren en uitvoeren van activiteiten
- vaardig in het zelfstandig en in teamverband inhoudelijk organiseren en coördineren van voorkomende werkzaamheden en activiteiten

Inschaling

Schaal 6 cao Openbare Bibliotheken