

FUNCTIEOMSCHRIJVING:

1. GRAAD/ FUNCTIETITEL

Bibliotheclaris Dienstverlening en Uitbating

2. DOEL VAN DE FUNCTIE

Door intern en extern georiënteerde activiteiten het strategisch publieksbeleid van de bibliotheek voorbereiden en de publieksprocessen coördineren, ten einde een klantgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening en publiekswerking te verzekeren.

3. GRAAD/ NIVEAU/ WEDDENSCHAAL

Graad: Bibliotheclaris Dienstverlening en Uitbating

Niveau: A

Weddenschaal: A1a-A2a

4. PLAATS IN DE ORGANISATIE

Cluster: Cultuur

Dienst: Bibliotheek

Funciefamilie: Leidinggevend Intermediair

Rapporteert hiërarchisch en functioneel aan: de directeur - bibliotheclaris

Evaluatoren: de directeur – bibliotheclaris en bibliotheclaris - coördinator

5. RESULTAATGEBIEDEN

- **Resultaatgebied 1: Beleidsontwikkeling van de dienstverlening en publiekswerking van de bibliotheek**

Doel: Het ondersteunen, ontwikkelen en formuleren van het beleid van de bibliotheek

Deelactiviteiten:

- Concretiseert maatschappelijke behoeften naar de bibliotheek in de vorm van vernieuwende doelstellingen en acties op het vlak van dienstverlening en publiekswerking;
- Ontwikkelt een plan voor dienstverlening en publiekswerking met oog voor kwaliteitscriteria en service levels voor de verschillende vestigingen en publieksfuncties;
- Ondersteunt de beleidsontwikkeling en evaluatie van de participatie, de dienstverlening en de publiekswerking binnen het kader van de globale bibliotheekvisie;
- Organiseert en neemt deel aan intern en extern beleidsoverleg inzake maatschappelijke thema's (b.v. levenslang leren, digitale kloof, geletterdheid, kindvriendelijke stad...), in het bijzonder m.b.t. dienstverlening en publiekswerking;
- Volgt nieuwe ontwikkelingen in de bibliotheeksector en de bibliotheekomgeving op en bevordert de doorstroming ervan in de organisatie.

- **Resultaatgebied 2: Organiseren van de dienstverlening en publiekswerking**

Doel: Het zodanig ondersteunen van de organisatie, dat de in het beleid geformuleerde doelstellingen gerealiseerd worden

Deelactiviteiten:

- Coördineert de organisatie en de operationele opvolging van de dienstverlening en de publiekswerking;
- Coördineert de mondelinge en schriftelijke klachtenbehandeling en bewaakt de opvolging ervan;
- Voert onderzoek naar de tevredenheid en verwachtingen van de gebruikers en vertaalt die naar acties die tot verbetering en vernieuwing leiden;
- Formuleert de behoeften i.v.m. dienstverlening en publiekswerking i.f.v. budget en meerjarenplanning;
- Neemt deel aan externe projecten en sectoraal overleg over de ontwikkeling en organisatie van het bibliotheekwerk;

- Bereidt dossiers voor het College en de Gemeenteraad voor binnen het eigen domein;
- Ondersteunt de ontwikkeling van veiligheids- en evacuatieprocedures.

- **Resultaatgebied 3: Leidinggeven aan de verschillende publieksteams**

Doel: Op een efficiënte manier de medewerkers inzetten in de verschillende werkprocessen en locaties om zo een goed werkklimaat te creëren.

Deelactiviteiten:

- Geeft leiding aan het middenkader dat verantwoordelijk is voor de publieksteams in elke vestiging;
- Coacht naar resultaten via een gepaste organisatiecultuur met een juiste taakafbakening;
- Motiveert de medewerkers in functie van klantgerichte publieksprocessen;
- Zorgt voor verbinding en draagvlak in de organisatie door integratie met het strategisch niveau en de andere organisatieprocessen;
- Staat in voor een gepaste interne communicatie en werkoverleg en stimuleert feedback en participatie bij de besluitvorming;
- Stimuleert de deskundigheidsbevordering, in het bijzonder m.b.t. dienstverlening en publiekswerking;
- Bewaakt de dienstverzekering en de efficiënte inzet van medewerkers in de verschillende werkprocessen en locaties;
- Ondersteunt bij het opvolgen van personeelsbewegingen, -evaluaties en andere personeelsgebonden activiteiten.

- **Resultaatgebied 4: Taken eigen aan de functie**

Doel: via de parate kennis en een teamgerichte ingesteldheid bijdragen tot een vlotte en kwaliteitsvolle werking van de dienst.

Deelactiviteiten:

- Neemt actief deel aan werkoverleg en andere besprekingen;
- Neemt deel aan interne en externe vormingsactiviteiten en informatieve vergaderingen;
- Verzorgt de dienstregeling van de vervangingen en vlinderdiensten bij afwezigheid van de verantwoordelijke;
- Verzorgt de tweedelijnsbehandeling van klachten;
- Vervangt bij afwezigheid de directeur-bibliotheclaris of de bibliotheclaris-coördinator;
- Representeert de bibliotheek bij eigen activiteiten, die van andere culturele actoren en bij officiële aangelegenheden.

6. FUNCTIONERINGSCRITERIA

- **Kennis:**
 - Beschikt over een degelijke beleidsvisie m.b.t. de publieksfunctie van het openbaar bibliotheekwerk en de verschillende vormen waarin deze geconcretiseerd kan worden;
 - Is op de hoogte van relevante en actuele ontwikkelingen in de samenleving en in de Brugse regio;
 - Is op de hoogte van recente ontwikkelingen in de bibliotheeksector en bibliotheekbeheer;
 - Heeft een relevante kennis van informatica- en bibliotheektoepassingen;
- **Kerncompetenties:**
 - Kwaliteitsvol werken (niv.3): Draagt zorg voor de kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen;
 - Respectvol werken (niv.3): Speelt actief in op gevoelens en behoeften van anderen;
 - Vooruitstrevendheid (niv. 3): Werkt actief mee aan het vernieuwen van de werking van de dienst;
 - Verantwoordelijk (niv. 3): Handelt in het belang van de organisatie.
- **Competenties functiefamilie:**
 - Plannen en organiseren (niv. 2): Structuur aanbrengen in eigen werk en dat van anderen, coördineren;
 - Leidinggeven (niv. 2): Middellange termijn, resultaat- en ontwikkelingsgericht;
 - Samenwerken (niv. 2): Op eigen initiatief met anderen werken aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten de eigen dienst (andere diensten, projectgroepen, werkgroepen);
 - Klantgerichtheid (niv. 3): Proactief en structureel werken aan een klantgerichte dienstverlening, anderen stimuleren om klantgericht te werken;
 - Adviseren (niv. 3): Complexe analyses maken, bevorderen van het omgevingsbewustzijn, kennis produceren.