



Functieomschrijving

Supportmedewerker

Bibliotheekstelsysteem

(voltijds)

Over Cultuurconnect

[Cultuurconnect](#) wil met investeringen in kansen, middelen en mensen op het terrein het werkveld helpen om het digitale op een kritische manier te omarmen en er innovatief mee aan de slag te gaan in functie van een toekomstbestendige cultuurpraktijk. In labo-omgevingen gaat Cultuurconnect samen met het werkveld op zoek naar concrete oplossingen. Projecten die hun potentieel in een labo-omgeving hebben aangetoond, schaalbaar op tot bovenlokale diensten waarop het brede werkveld kan intekenen.

Een aantal van deze diensten voor bibliotheken zijn recent gebundeld in de **Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek**:

- **Bibliotheekstelsysteem**: Exemplaren bestellen, invoeren, uitlenen, innemen, leners inschrijven... dagelijkse kost voor elke bibliotheek. Het bibliotheekstelsysteem zorgt dat dit vlot verloopt. Elke bibliotheek heeft op dit moment een lokaal of provinciaal bibliotheekstelsysteem. Cultuurconnect zal al deze systemen van 2018 tot 2022 gefaseerd consolideren in een nieuw Eengemaakt Bibliotheekstelsysteem. Een ambitieus project dat grote betrokkenheid vraagt van elke bibliotheek en bibliotheekmedewerker (<http://www.cultuurconnect.be/diensten/eengemaakt-bibliotheekstelsysteem>)
- **Bibliotheekwebsites**: Elke maand zoeken honderdduizenden bibliotheekgebruikers titels op in de catalogus, reserveren ze 30.000 titels en verlengen ze meer dan 700.000 uitleningen. De bibliotheekwebsites die momenteel worden vernieuwd, zijn de toegangspoort tot de online diensten van bijna alle openbare bibliotheken in Vlaanderen (<http://www.cultuurconnect.be/diensten/bibliotheekwebsites>).

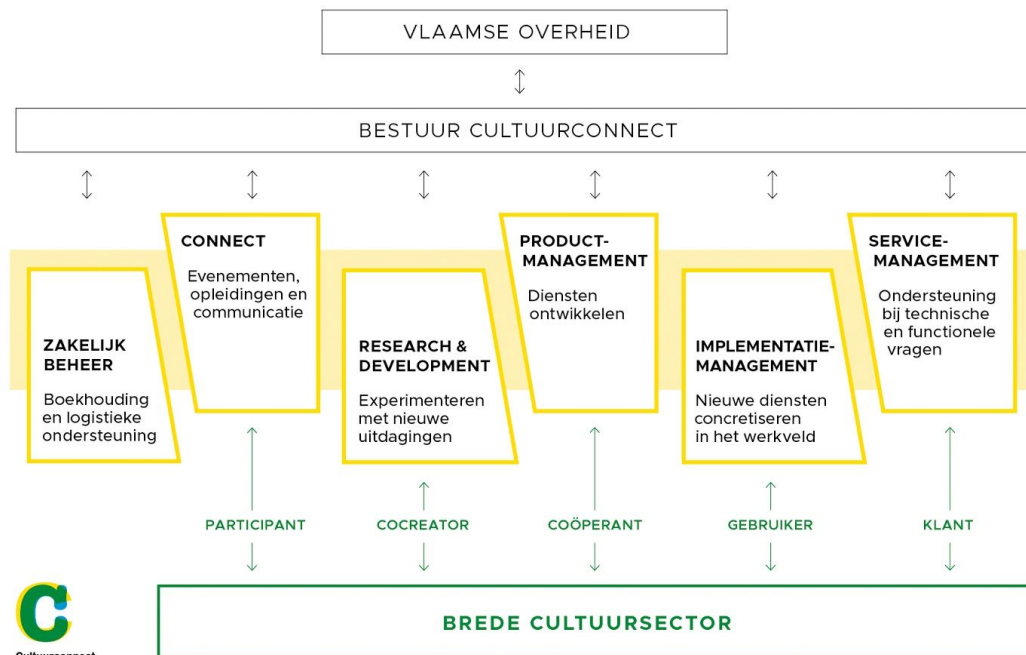


- **Open Vlacc:** Open Vlacc is de centrale bibliografische databank met titelbeschrijvingen van materialen die typisch zijn voor openbare bibliotheekcollecties. Je vindt er beschrijvingen van boeken, cd's, dvd's, games... . Alle beschrijvingen kunnen bibliotheken kopiëren naar hun eigen bibliotheekstelsel, zodat ze niet elke publicatie die ze aankopen zelf hoeven te beschrijven.
(<http://www.cultuurconnect.be/diensten/centrale-catalografie-open-vlacc>)

Het beheer van deze en andere bovenlokale diensten wordt opgenomen door drie teams:

- (1) het team **productmanagement** focust op de functionele analyse, (door)ontwikkeling, opschaling, business modelling, release management, ... van onze bovenlokale diensten.
- (2) het team **implementatiemanagement** realiseert implementatieprojecten zoals conversies, configuraties, opleidingen, ... bij onze klanten.
- (3) het team **servicemanagement** staat in voor de servicedesk, algemeen klantenbeheer, monitoring en service level management.

ORGANISATIESTRUCTUUR





Wij zoeken

Na de implementatie van het Bibliotheekstelsysteem in de eerste dertig bibliotheken zoeken we versterking van een tweedelijns supportmedewerker (voltijds) voor het team servicemanagement.

De supportmedewerker neemt, in afstemming met de servicemanager, de tweedelijns support op zich van het nieuwe Eengemaakt Bibliotheekstelsysteem (Wise) en staat de eerstelijns collega's bij in hun taken, dit onder andere door de verdere uitbouw van de kennisbank op zich te nemen, en het opnemen van de complexere problemen.

De projectmedewerker werkt nauwgezet en klantvriendelijk, en heeft kennis van bibliotheeksoftware. Ervaring in een supportomgeving is een pluspunt.

De projectmedewerker maakt deel uit van het team servicemanagement en rapporteert aan de teamcoach servicemanagement.

De projectmedewerker wordt ingeschaald in barema B (waarbij kan rekening gehouden worden met ervaring en expertise, zie [Salarissimulator Vlaamse Overheid](#))

Competenties

Naast een sterke analytische geest, een planmatige en nauwkeurige aanpak, sterke communicatievaardigheden en oog voor (kosten)efficiëntie en effectiviteit op taakniveau, beschikt de projectmedewerker over volgende 'zachte' competenties:

Klantgerichtheid

Onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van klanten. Hoge prioriteit geven van servicebereidheid en klantentevredenheid.

- Bouwt aan 'partnership' met de klanten.
- Zoekt actief naar mogelijke wensen en behoeften van klanten, vraagt door en neemt actie om de tevredenheid van de klanten te verhogen.
- Vertaalt klantenwensen naar de organisatie.
- Houdt rekening met de mogelijkheden/wensen van de klanten.

Omgevingsbewustzijn

Kennis hebben van - voor de organisatie relevante - maatschappelijke, politieke en technologische ontwikkelingen en daar consequenties uit trekken



voor het eigen functioneren of dat van anderen (het team, het management, de sector).

- Kent de trends en de ontwikkelingen die spelen in het vakgebied en/of sector.
- Schat de haalbaarheid van acties of besluiten in.
- Signaleert ontwikkelingen en gebeurtenissen en schat de consequenties voor de organisatie in.

Zelfsturing

Effectief het eigen werk organiseren door het formuleren van doelstellingen en het plannen van activiteiten; beschikbare tijd en energie richten op de hoofdzaken en acute problemen.

- Stelt voor het eigen werk prioriteiten.
- Weet zelf de 'scope' te bepalen van zijn inbreng.
- Plant tijd voor voorbereiding en onverwachte zaken.
- Behoudt het overzicht over de zaken waarvoor hij verantwoordelijk is.
- Werkt nauwgezet en grondig.

Emotiemanagement

- Neemt verantwoordelijkheid voor je eigen welzijn.
- Is zich ook bewust van je eigen emoties en gaat er zorgzaam mee om.
- Kan emoties van anderen snel herkennen en maakt deze bespreekbaar ten voordele van de relatie en de voortgang.
- Gaat conflicten niet uit de weg maar pakt ze aan.
- Is zich bewust van wat energie geeft en wegneemt en gaat daar op een proactieve manier mee om.

Samenwerking

Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.

- Stelt gezamenlijke doelen boven het eigen belang.
- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort als het erom gaat tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- Levert een bijdrage, idee of voorstel voor een groepstaak, ook wanneer hij daar zelf geen voordeel bij heeft.
- Uit zich positief over prestaties van collega's.
- Biedt hulp aan bij problemen of conflicten.



Voorstel procedure

We werken met een open procedure. Na een selectie op basis van cv en motivatiebrief, volgt een test en een jurygesprek met een viertal kandidaten.