Cultuurconnect

Functieomschrijving Projectmedewerker Digitaal Podium (voltijds of 80%)

Wat doen we?

Cultuurconnect informeert, inspireert en helpt de cultuursector om mee te gaan in digitale innovatie. Technologie en digitalisering hebben steeds meer impact op het dagelijkse leven van mensen én op hun cultuurbeleving. In opdracht van de Vlaamse overheid stimuleert Cultuurconnect de digitale innovatie in de sector van lokale bibliotheken en podiumhuizen. Ze slaat een brug tussen lokale cultuurhuizen, overheden, technologiespelers en artistieke initiatieven om bottom-up vernieuwing in de digitale dienstverlening te incuberen en op te schalen.

Door samenwerking en schaalvergroting doen wij méér met minder middelen, ontzorgen we podiumhuizen en bibliotheken van IT-beslommeringen en optimaliseren we hun werkprocessen. Zo hebben zij meer ruimte voor hun maatschappelijke opdrachten.

We hebben de afgelopen jaren heel wat projecten ontwikkeld en gelanceerd tot digitale diensten waarop podiumhuizen kunnen intekenen, zoals:

- **Digitaal Podium**: samen met 3 pilootgroepen werkt Cultuurconnect aan de implementatie van een digitale basisinfrastructuur op maat. Ticketing vormt het vertrekpunt bij de ontwikkeling.
- **Voor De Show**: een digitaal theaterspel om leerlingen warm te maken voor de schoolvoorstelling in het cultuurcentrum.
- **Livestreaming naar zorgcentra**: cultuurpartners livestreamen met ondersteuning van Cultuurconnect een voorstelling naar zorgcentra in hun stad of gemeente.
- **Lopende innovatieprojecten**: Videomarketing, Digital on stage (Creative Europe aanvraag), Voor De Show voor kleuters, For Real festival en Talkpoeder.

- **Vanuit de innovatieagenda** 2024-2025 worden vanuit drie thema's (interne processen, communiceren en programmeren) nog andere experimenten en projecten opgestart.

Lees meer over onze diensten en projecten voor podiumhuizen.

Wie zijn wij?

Cultuurconnect is sinds haar oprichting in 2016 uitgegroeid tot een gedreven en geëngageerde organisatie met een 50-tal enthousiaste collega's.

Als Projectmedewerker Digitaal Podium ben je deel van het team Podium: zo'n 11 collega's die werken aan de dienstverlening van Cultuurconnect voor cultuurcentra, gemeenschapscentra en kunstenorganisaties met een podiumwerking in Vlaanderen en Brussel. Samen met de podiumhuizen werken zij aan de (door)ontwikkeling en het beheer van de producten (dingen beter doen), innovatie (dingen anders doen) en de ontwikkeling van nieuwe praktijken (andere dingen doen). Cultuurconnect realiseert dit in coöperatie met de deelnemende podiumhuizen.

Maak kennis met ons team

Wat doe jij?

Voor Team Podium zoekt Cultuurconnect een tijdelijke Projectmedewerker Digitaal Podium.

We zoeken een projectmedewerker (voltijds of 80%) tot minstens eind 2025 voor de ondersteuning van de verdere uitrol van Digitaal Podium. Dit betekent podiumhuizen ondersteunen voor- en na de implementatie, vragen beantwoorden, best practices uitwerken en meer …

Voor podiumhuizen is de verkoop van tickets voor voorstellingen één van de belangrijkste processen. Cultuurconnect helpt de huizen bij het ontwikkelen en ondersteunen van een gebruiksvriendelijke gemeenschappelijke digitale basisinfrastructuur.

Onze pilootprojecten in 3 samenwerkingen (stad Gent, regio Zuidwest en regio Zender) namen in een vliegende start in 2023. Na een uitgebreide evaluatie bij de piloten en in de rest van de sector gaf de Vlaamse Overheid Cultuurconnect de opdracht om het project Digitaal Podium verder op te schalen naar andere samenwerkende podiumhuizen in Vlaanderen.

Cultuurconnect

Als projectmedewerker maak je deel uit van het team Podium. Samen met je collega's werk je aan digitale diensten en producten voor podiumhuizen. We werken binnen dit team multidisciplinair en versterken elkaar om de beste resultaten te halen voor onze doelgroep.

Specifiek voor het project van Digitaal Podium werk je samen met:

- de projectmanager, de twee implementatiemanagers en een collega projectmedewerker om het ticketingsysteem te implementeren en te ondersteunen met een klantvriendelijke support.
- de collega's van de eerstelijns servicedesk van Cultuurconnect bij wie alle functionele, informatieve en/of technische vragen binnenkomen. Samen met hen zorgen voor een vlotte afhandeling van de vragen in ons servicedesksysteem (Zendesk).

Over Digitaal Podium

Cultuurconnect bouwt in opdracht van de Vlaamse Overheid een digitale basisinfrastructuur uit op maat van cultuurhuizen in Vlaanderen en Brussel. Met het gedeeld ticketingsysteem willen we cultuurhuizen laten innoveren, hen ontzorgen, een CRM uitbouwen en hen makkelijk laten samenwerken met andere organisaties in de regio. Na een succesvol pilootproject met 3 groepen van podiumhuizen in stad Gent, regio Zuidwest en regio ZENDER, werken we verder aan een gedeeld ticketingsysteem.

Cultuurconnect werkt binnen de digitale agenda van de Vlaamse overheid. Om haar opdrachten te realiseren werkt Cultuurconnect in een coöperatief model samen met de sector. In dit coöperatieve bestuursmodel worden de bibliotheken en podiumhuizen als coöperanten nauw betrokken bij de strategische lijnen en praktijk van de dienstverlening. Podiumhuizen hebben inspraak in de verschillende diensten van Cultuurconnect via een strategische stuurgroep, projectgroepen, productgroepen en werkgroepen.

Lees meer over Digitaal Podium

Je begeleidt mee de implementaties en verzorgt de (eerstelijns- en) tweedelijnssupport-vragen van de podiumhuizen over het ticketingsysteem. Je analyseert samen met je collega's de vragen en issues die binnenkomen en hoe deze opgelost kunnen worden. Je werkt samen met de supportmedewerkers van eerstelijns servicedesk en zorgt voor een goede afstemming tussen eerste- en tweedelijn. Je denkt mee na over het verbeteren van de interne processen om dit vlot te laten verlopen.

Naast het oplossen en analyseren van vragen ben je mee verantwoordelijk voor het documenteren van de kennis van en over het ticketingsysteem, veel voorkomende vragen en processen. Dit zowel om de kennis te borgen intern als in functie van kennisdeling met de podiumhuizen.

Je bent een brugfiguur tussen eerstelijnssupport, de projectmanager en implementatiemanagers. Je neemt een ondersteunende rol op in het project, de productontwikkeling en -beheer. Je voert voornamelijk concrete taken uit die nodig zijn om de dienst goed te laten draaien. Dit kunnen zowel organisatorische, administratieve als inhoudelijke taken zijn.

Je ondersteunt de opleidingen (aan de podiumhuizen) en/of bent bereid deze zelf te geven. Je helpt de kennis uit de opleidingen te vertalen naar het leerplatform en dit verder te ontwikkelen.

De projectmedewerker Digitaal Podium wordt ingeschaald in barema B111 (baremastructuur van de Vlaamse overheid), rekening houdend met expertise en ervaring.

Wie ben jij?

We zijn op zoek naar iemand die zich herkent in volgend profiel:

- je kan de functionele aspecten van de diensten goed in de vingers krijgen zodat je anderen vlot kan helpen (support, opleiding). Op basis van meldingen en feedback stel je verbeteringen en bugfixes voor
- je bent klantvriendelijk en vindt kwaliteit belangrijk
- je hebt kennis van testing (bugs, nieuwe functionaliteiten) en kan mee zoeken naar technische oplossingen
- je neemt graag initiatief
- je kan zelfstandig werken maar werkt ook graag in teamverband
- je bent communicatief, zowel verbaal als schriftelijk

- je bent flexibel en kan omgaan met een dosis onzekerheid eigen aan IT-trajecten
- kennis van ticketingsystemen is een plus
- kennis van de podiumsector is een plus

Competenties

Naast bovenstaande competenties en kwaliteiten, zoeken we bij nieuwe collega's volgende 'zachte' competenties:

1. Klantgerichtheid

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

- 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.

2. Zelfmanagement

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. Je:

- stelt voor het eigen werk prioriteiten.
- weet zelf de 'scope' te bepalen van je eigen inbreng.
- plant tijd voor voorbereiding en onverwachte zaken.
- behoudt het overzicht over de zaken waarvoor je verantwoordelijk bent.

3. Emotiemanagement

Je:

- neemt verantwoordelijkheid voor je eigen welzijn.
- bent je 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.
- je bent je bewust van wat je energie geeft en wegneemt en gaat daar op een proactieve manier mee om.

4. Samenwerking

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

- 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.

5. 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). Je:

- 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.

Wat hebben we jou te bieden?

Bij Cultuurconnect kom je terecht in een warm team van gemotiveerde collega's met een hart voor de cultuursector én voor elkaar. Als Projectmedewerker Digitaal Podium krijg je de kans om in een gemotiveerd team de dienstverlening van Cultuurconnect voor podiumhuizen verder uit te bouwen. Impact verzekerd! Cultuurconnect stimuleert cocreatieve experimenten en ondernemingszin. Creatieve denkers en enthousiaste cultuurbelevers vinden bij ons beslist hun gading!

Naast al dat inhoudelijk en collegiaal moois bieden we jou de mogelijkheid om thuis te werken, een adequate verloning, maaltijdcheques, hospitalisatie- en groepsverzekering, een interessante verlofregeling en gratis woon-werkverkeer met het openbaar vervoer.

Ons hoofdkantoor bevindt zich op de vierde verdieping van De Krook in Gent. Voor team Podium en overleg met de coöperatie is er ook een uitvalsbasis en aanvullende werkplek in Muntpunt in Brussel. We verwachten dat jij, naast

voldoende aanwezigheid in de Krook, twee dagen per week in Muntpunt of op verplaatsing werkt.

Als Projectmedewerker word je ingeschaald in barema B111 (baremastructuur van de Vlaamse overheid, meer info op https://overheid.vlaanderen.be/salarisschalen), rekening houdend met expertise en ervaring. De functie is tijdelijk (minstens tot eind 2025), maar kan worden verlengd afhankelijk van de verdere uitrol van het project.