

Functieprofiel Informatiespecialist

Versie 14-10-2020

Organisatie

BiblioPlus is een moderne Bibliotheekorganisatie in het Land van Cuijk en Maasduinen. Met 12 vestigingen, een dekkend netwerk van bibliotheken op basisscholen (BoS) en een sterke focus op het sociaal domein is de organisatie helemaal klaar voor de toekomst. Bij BiblioPlus werken circa 36 betaalde medewerkers en bijna 300 vrijwilligers. Daarnaast zijn nog eens 200 vrijwilligers actief binnen de Bibliotheek op School. De organisatie is in 2016-2017 opnieuw ingericht, heeft een platte, wendbare structuur en een organisatiecultuur die is gebouwd op de kernwaarden laagdrempeligheid, samenwerken en ontwikkelingsgericht.

Het is onze ambitie om het laagdrempelige, lokale informatieknooppunt in het Land van Cuijk en Maasduinen te vormen. Naast de bekende bibliotheekfunctie gericht op leesbevordering en leesplezier krijgt de Bibliotheek landelijk in het bibliotheekconvenant 2020-2023 een sleutelrol bij enkele grote maatschappelijke opgaven. Deze opgaven zijn ten eerste de strijd tegen laaggeletterdheid, zodat Nederlanders beter toegerust zijn om mee te doen in onze participatiesamenleving. In het Land van Cuijk en Maasduinen is 13 tot 16% van de inwoners laaggeletterd. Aanvullend hieraan is de opdracht te werken aan digitale inclusie. Veel zaken worden immers online geregeld en 4 miljoen Nederlanders hebben onvoldoende digitale vaardigheden of kunnen online gewoonweg hun weg onvoldoende vinden. Als derde opgave gaan bibliotheken investeren in programma's gericht op een leven lang leren. Omdat onze samenleving in sneltreinvaart verandert zien overheid en Bibliotheek de noodzaak om mensen op een informele manier de mogelijkheid te bieden om de ontwikkelingen bij te benen. Denk bijvoorbeeld aan de invloed van robotica op het dagelijks leven, de uitdaging die de vergrijzing met zich mee brengt, de impact van nepnieuws of veranderingen in de sociaal-juridische regelgeving.

In de beleidsperiode 2021-2024 ligt het accent in de doorontwikkeling van BiblioPlus op het versterken van de rol van algemeen informatieloket. BiblioPlus wil de eerste halte worden voor vragen waar inwoners met google niet het juiste antwoord op vinden. Of vragen hebben over de informatie die ze wél vinden. Deze dienstverlening gaan we verlenen via het Informatiepunt in de Bibliotheek. Een nieuw loket dat in de periode 2020-2022 wordt voorbereid en opgebouwd. De informatiespecialist bemenst het Informatiepunt en bouwt actief mee aan een succesvolle implementatie.

Functiebeeld/functiedoel

Als informatiespecialist ondersteun je burgers bij het beantwoorden van informatieve vragen. Deze vragen kunnen zeer breed van aard zijn. Veelal zal de ondersteuning gericht zijn op het ontsluiten van digitale informatie via het internet. Dit wil zeggen, je helpt iemand om de juiste website of het juiste online formulier te vinden bij de juiste instantie. Vragen kunnen echter ook gaan over de betrouwbaarheid of interpretatie van gevonden informatie. Voor deze functie is daarom van wezenlijk belang dat je beschikt over sterk ontwikkelde digitale zoekvaardigheden. Daarnaast ken je de sociale kaart van de regio en weet je de weg op relevante overheidswebsites. Hierbij bouw je een netwerk op van contactpersonen waar naartoe je voor specifieke ondersteuning kunt doorverwijzen. Het doel is dat iemand die met een vraag naar het informatiepunt komt altijd geholpen wordt. Ofwel iemand gaat met de juiste informatie naar huis, ofwel er is een afspraak gemaakt met een van de doorverwijspartners. Een derde mogelijkheid is dat klanten van het informatiepunt instromen in het trainings- en cursusaanbod van BiblioPlus of een van haar partners.

Uit dit functiebeeld komt naar voren dat een zeer brede maatschappelijke oriëntatie onontbeerlijk is voor de informatiespecialist. De specialist is altijd op de hoogte van veranderingen in de regelgeving die kunnen leiden tot vragen van burgers. Vanuit een helikopterblik overziet hij of zij trends en ontwikkelingen en anticipeert pro-actief hierop. Het gaat hierbij niet alleen om het ontsluiten van deze informatie naar de individuele klant, maar ook om de vertaling naar praktische workshops of trainingen. Dit maakt de Bibliotheek tot de informele leerplek, waar mensen graag naar toe komen om iets bij te leren.

Uiteraard zijn sterk ontwikkelde sociaal, communicatieve vaardigheden van belang. De informatiespecialist kan zijn of haar wijze van communiceren goed afstemmen op de taal en belevingswereld van de klant. Op momenten dat er geen klanten zijn voor het Informatiepunt verricht de informatiespecialist tijdens ingeroosterde uren ook taken die vallen binnen het taakveld van de klantenadviseur. Deze taken zijn gericht op het ondersteunen van klanten bij de collectie-uitleen, aanverwante dienstverlening en balietaken.

Positie van de functie

De informatiespecialist werkt zelfstandig onder eindverantwoordelijkheid van de integraal manager en rapporteert aan deze manager. Binnen de programmastructuur van BiblioPlus is de functie van informatiespecialist primair verbonden aan het programma Leven lang leren.

Binnen het programma Leven lang leren werkt de Informatiespecialist samen in een team met een regisseur, andere informatiespecialist, klantadviseurs en vrijwilligers. De regisseur Leven lang leren is de drijvende kracht binnen het programma team, verzorgt de inhoudelijke aansturing en coaching en bewaakt de gezamenlijke jaardoelen.

De informatiespecialist werkt primair in vestigingen waar een Informatiepunt is. Samenwerking gebeurt grotendeels op basis van zelfsturing in een team met betaalde krachten en vrijwilligers. Hierbij wordt op vestigingsniveau multidisciplinair gewerkt.

Resultaatgebieden/aard van de werkzaamheden /verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Bemensing en lid projectteam Informatiepunt

- werkt actief mee aan de voorbereiding en doorontwikkeling van het Informatiepunt in de plus-bibliotheken;
- staat op klantgerichte wijze open voor vragen betreffende het Informatiepunt;
- achterhaalt snel de vraag achter de vraag bij de klanten van het Informatiepunt en kan hierop binnen een afgebakende tijd een antwoord op formuleren;
- adviseert en ondersteunt klanten bij het zo zelfstandig mogelijk uitvoeren van de gevraagde handelingen, indien de vraag om een actie vraagt van de vraagsteller;
- registreert wélke vragen er bij het Informatiepunt zijn gesteld en op welke instanties de vragen betrekking hebben;
- bouwt aan een systeem van FAQ, om de kennisbasis van het informatiepunt steeds verder te vergroten;
- deelt actief kennis en ervaringen met collega's en samenwerkingspartners;
- volgt lokale ontwikkelingen en vertaalt deze naar gevolgen en mogelijkheden voor het Informatiepunt en de programmering van de bibliotheek;
- kent de actuele sociale kaart van het werkgebied en weet de weg naar de juiste contactpersoon;
- kent de netwerkpartners in het onderwijs en de culturele omgeving.

Organiseren activiteiten

- organiseert met ondersteuning/advisering van de programmamakers bijeenkomsten en trainingen die een inhoudelijke link hebben met het Informatiepunt;
- coördineert en faciliteert de planning en uitvoering samen met vrijwilligers;
- verbindt relevante trainingen en workshops van partners aan de dienstverlening vanuit het Informatiepunt.

Gastvrije omgeving en proactieve klantbenadering

- faciliteert en ondersteunt de vrijwillige gastvrouwen/gastheren bij het creëren van een gastvrije en aangename sfeer in de publieke ruimte van de bibliotheek waar de klant/bezoeker graag verblijft;
- heeft een proactieve klantbenadering;
- geeft waar nodig praktische ondersteuning bij de zelfbediening uitleen en inname zodat de klant/bezoeker zelfredzaam wordt;
- zorgt voor uitleg en promotie van de producten, diensten en activiteiten;
- brengt de bibliotheek onder de aandacht van de doelgroepen in de samenleving.

Inschaling op basis van de CAO

De Informatiespecialist is ingedeeld in schaal 7.

Algemene functie eisen

- Kennis en ervaring op HBO niveau.
- Werkervaring binnen het sociale domein is een pre.
- Vermogen om snel vertrouwen te winnen en zich af te stemmen op de klant.
- Goede handelingssnelheid en doorvraagtechnieken.
- Uitstekende digitale zoekvaardigheden en algemene digitale vaardigheden.
- Uitstekend mondeling en schriftelijk uitdrukkingsvermogen.
- Kennis van en affiniteit met de collectie, diensten en producten van de bibliotheek.

Kernwaarden BiblioPlus door vertaald naar competenties

Competentie	Score
Laagdrempelig	3
Samenwerken	2
Ondernemerschap	3
Ontwikkelingsgericht	2
Open/loyaliteit	2
Resultaatgerichtheid	2