



# Functieomschrijving

## Product-/supportmedewerker Digitale bibliotheek

**Cultuurconnect ontwikkelt digitale diensten voor cultuurhuizen in brede zin, en voor culturele centra en openbare bibliotheken in het bijzonder. Voor beide sectoren hebben we een portfolio aan producten gerealiseerd die steeds meer afnemers kennen. Begin 2023 zullen alle Vlaamse openbare bibliotheken gebruik maken van de basisinfrastructuur Digitale bibliotheek. De verwachtingen van bibliotheken naar optimale ondersteuning en nieuwe functionaliteiten zijn hoog: tijd om team Bibliotheek verder uit te bouwen!**

### Wie zoeken we?

We zoeken een gemotiveerde voltijdse (of 4/5) product-/supportmedewerker om ons team Bibliotheken van een dertigtal collega's te versterken. Hij/zij staat zowel het productteam bij om mee de verdere ontwikkeling van de diensten waar te maken, als het serviceteam bij in het implementeren en up and running houden van de diensten. De focus zal in eerste instantie liggen op verbeteringen van het [Bibliotheekstelsel Wise](#) en de vernieuwde dienst Interbibliothecair Leenverkeer (IBL) in het bredere kader van het [vernieuwingstraject bibliotheekdiensten](#).

Als product-/supportmedewerker zorg je ervoor dat:

- Je inhoudelijk meedenkt met de productmanagers over de toekomst van de diensten, nieuwe ontwikkelingen mee test en mee communiceert naar afnemers en het brede publiek.
- Je samenwerkt met de andere supportcollega's van Cultuurconnect en de meer gespecialiseerde vragen voor jouw diensten behandelt (bv. IBL en dienstenmodel).
- Je mee uitdenkt hoe de functionaliteiten en de inrichting van het Bibliotheekstelsel Wise optimaal geïmplementeerd wordt. Ervaring met de dagelijkse werking van een bibliotheek is een pluspunt.
- Je ervoor zorgt dat je de IT-aspecten van de diensten goed in de vingers krijgt zodat je anderen vlot kan helpen. Een specifiek IT-profiel is hierbij geen vereiste.
- Je concrete taken uitvoert die nodig zijn om de dienst goed te laten draaien. Dit kunnen zowel organisatorische, administratieve als inhoudelijke taken zijn.



## Competenties

Naast een sterke analytische geest, een planmatige aanpak, grote zelfstandigheid, sterke communicatievaardigheden en oog voor (kosten)efficiëntie en effectiviteit, beschikt de product-/supportmedewerker over deze vijf '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. 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.

### 3. 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. Je:

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

### 4. Emotiemanagement

Je:

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

## 5. 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 je daar zelf geen voordeel bij hebt.
- uit je positief over prestaties van collega's.
- biedt hulp aan bij problemen of conflicten.

## Werkplek en arbeidsvoorwaarden

Cultuurconnect is gevestigd in centrum Brussel. In coronatijden werkt het volledige team zoveel mogelijk digitaal van thuis uit. Ook na de coronacrisis zullen digitaal werken en thuiswerken belangrijke aspecten zijn van je werkomstandigheden.

Bij Cultuurconnect krijg je een maatschappelijk relevante job in een organisatie die jouw persoonlijke ontwikkeling zeer belangrijk vindt, mogelijkheid tot thuiswerk, een adequate verloning, maaltijdcheques, hospitalisatie- en groepsverzekering, interessante verlofregeling en gratis woon-werkverkeer met het openbaar vervoer. De product-/supportmedewerker wordt ingeschaald in barema B (baremastructuur van de Vlaamse overheid, meer info op <https://overheid.vlaanderen.be/salarisschalen>), rekening houdend met expertise en ervaring.