

**Anforderungsprofil**

Stand: 29.09.2025

Ersteller/in (BearbeiterZ):
BiKu L – Fr. Dr. Stephan

Dienststelle:

Amt für Weiterbildung und Kultur

Fachbereich Bibliotheken

Kapitel/Titel/St.-Nr.

3640-42801-50093250

Stellenzeichen

Stabi 12

BesGr/EG

A 11/EG 11

Kurzbezeichnung des Aufgabengebiets**Gruppenleitung Publikumsdienste in der Bezirkszentralbibliothek****1. Beschreibung des Arbeitsgebietes****Leitung des Bereichs Kundenservice in der Bezirkszentralbibliothek (BZB):**

- Leitung des Bereichs Kundenservice der Bezirkszentralbibliothek (Service, Info, Infrastrukturmanagement im Publikumsbereich, Dienstleister/innenbetreuung)
- Strategische und konzeptionelle Weiterentwicklung und Realisierung des Front-Desk-Betriebs der Bezirkszentralbibliothek (Publikumsdienste); Mitarbeit bei der Strategie- und Profilentwicklung der Bibliothek; Fachliche Steuerung der unmittelbar publikumsbezogenen Aktivitäten
- Laufende und projektbezogene Kooperation mit externen Partnern zur Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Veranstaltungen
- Leitung des Kundenzufriedenheitsmanagements; Beschwerde- und Konfliktmanagement im Publikumsbereich; Sicherstellen eines angemessenen Erscheinungsbildes bezüglich Funktionalität, Beschilderung, Ordnung und Hygiene des Publikumsbereichs; Konzipierung und Testung von Maßnahmen zur anhaltenden Steigerung der Aufenthaltsqualität im Publikumsbereich für die vorhandene Nutzerschaft sowie von neuen Zielgruppen
- Leitung, Organisation und Beaufsichtigung des Dienstbetriebs sowie Koordinierung des Arbeitseinsatzes und der Arbeitsabläufe (Personaleinsatz und Urlaubsplanung sowie technische und verwaltungsmäßige Arbeiten) innerhalb des Front-Desk-Betriebes sowie Organisation von Vertretungen in Absprache mit der jeweiligen Hausleitung der anderen Bibliotheksstandorte; Erarbeitung und Aktualisierung von Handlungs- und Arbeitsanweisungen im Zuständigkeitsbereich
- Sicherstellung der Veranstaltungsarbeit sowie der bibliothekarischen Serviceangebote im Publikumsbereich für die Nutzerschaft und beteiligte Bibliotheksbeschäftigte (auch abends und am Wochenende)

Projektarbeit zur Weiterentwicklung bzw. Einführung von Dienstleistungen:

- Konzeptentwicklung für den Ausbau von Dienstleistungen (auch im gesamten Bibliotheksverbund im Rahmen der Fachgruppenarbeit); Setzen von Impulsen für die Weiterentwicklung vorhandener Dienstleistungen bzw. für neue Dienstleistungen im Stadtbezirk
- Zusammenstellen von Publikumsdienst-relevanten Projektgruppen und Leitung von Projektgremien (Servicedienstleistungen, Dritter Ort); Verantwortliche Abstimmung von Projektaktivitäten und Vertreten von Projekthalten und -zielen gegenüber unterschiedlichen Gremien
- Abstimmungen mit internen Stellen und externen Partnern insbesondere zur Klärung der Finanzierung, Koordinierung sowie Evaluierung der Durchführung der Projekte
- Mitarbeit an der zielgruppenorientierten Optimierung und Umsetzung der Projekte zur Vermittlung von Medien-, Informations- und Kulturkompetenz sowie des Kundenservice

Bibliothekarischer Publikumsdienst:

- Auskunft, Beratung und Recherchen für Nutzer/innen mit Hilfe des vorhandenen Medienbestandes, des berlinweiten VÖBB-OPAC, des Internets und weiterer Informationsquellen wie z.B. Datenbanken

**Dienstvorgesetzte/r für die Beschäftigten im einfachen und mittleren Dienst der Ingeborg-Drewitz-Bibliothek****Besonderheiten:** Wechselnde Früh-, Spät- und Samstagsdienste, Teilnahme an Veranstaltungen außerhalb der Öffnungszeiten**2. Formale Anforderungen****Beamteninnen und Beamte:**

Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für das erste Einstiegsamt der Laufbahngruppe 2 (ehemals gehobener Dienst) der Laufbahnfachrichtung wissenschaftliche Dienste – Laufbahnzweig Bibliotheksdienst.

Tarifbeschäftigte:

Abgeschlossenes Hochschulstudium (FH/Bachelor/Diplom) in der Fachrichtung Bibliothekswissenschaft, Bibliotheks- und Informationswissenschaften, Bibliotheks- und Informationsmanagement oder Bibliothekswesen

Für beide gilt: Mindestens zweijährige berufliche Erfahrung in der Personalführung und im Kundenmanagement in einer Bildungs- oder Kultureinrichtung bzw. im Bibliotheksbereich.

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
3.1. Fachkompetenzen		4	3	2	1
3.1.1	Kenntnisse über den Aufbau der Berliner Verwaltung sowie der Verwaltungsreform				X
3.1.2	Kenntnisse des Antidiskriminierungsrechts und entsprechender Fördergesetze (AGG, LADG, VV-Inklusion behinderter Menschen, PartMigG, LGG, LGBG, UntSexIdGIG, etc.)			X	
3.1.3	Kenntnisse von Personalführungs- und Managementmethoden (insb. Qualitäts-, Projekt-, Prozess- und Veränderungsmanagement)	X			
3.1.4	Fundierte bibliothekarische Fachkenntnisse, auch neuerer fachlicher Bibliotheksentwicklungen und -Konzeptionen sowie aktueller bibliothekspolitischer Themen		X		
3.1.5	Fundierte Kenntnisse von Recherche- und Archivierungstechniken in Print- und Non-Printmedien, inkl. Internet und Datenbanken, gründliche Kenntnisse der Methoden und Instrumente der Bestandserschließung und -nachweise sowie der Inhalte relevanter Bestände		X		
3.1.6	Kenntnisse und Erfahrungen im analogen und digitalen Medien- und Informationsmarkt, Kenntnisse bibliothekarischer Regelwerke		X		
3.1.7	Fundierte Kenntnisse der für das Aufgabengebiet notwendigen Module der Bibliothekssoftware aDIS/BMS			X	
3.1.8	Kenntnisse über Aufbau, Gremien und Dienstleistungen des Verbundes der Öffentlichen Bibliotheken Berlins (VÖBB)			X	
3.1.9	Gute Kenntnisse in bibliotheksrelevanten Rechtsgebieten (Urheberrecht, Datenschutzrecht Zivilrecht (bes. Leihrecht), und dem Berliner eGovernment-Gesetz)		X		
3.1.10	Kenntnisse des Haushalts- und Vergaberechts und der Kosten- und Leistungsrechnung insbesondere hinsichtlich der Grundsätze des Budgetierungsverfahrens				X
3.1.11	Kenntnisse zeitgemäßer Informations- und Kommunikationstechnologie sowie sichere Anwendung der Standard-Office- und E-Mail-Software			X	



3.2 Persönliche Kompetenzen		Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit ► Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen engagiert zu arbeiten, den Handlungsrahmen auszufüllen und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen und neue Kenntnisse zu erwerben.		X		
	<ul style="list-style-type: none"> bewältigt wechselnde Arbeitsinhalte und -situationen stellt gewohnte Arbeitsmethoden bzw. -ziele in Frage ist aufgeschlossen gegenüber neuen Ideen und Ansätzen und für neue, unkonventionelle Wege und Lösungen 				
3.2.2	Organisationsfähigkeit ► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.	X			
	<ul style="list-style-type: none"> stellt notwendige Informations- und Kommunikationswege sicher koordiniert Arbeitsabläufe sach-, zeit- und personengerecht richtet die Arbeitsorganisation auf die zu erreichende Ziele aus 				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.		X		
	<ul style="list-style-type: none"> moderiert Diskussionen zielgerichtet und zielsicher wägt Kosten und Qualitätskriterien gegeneinander ab nutzt vorhandene Informationen, Vergleichsdaten, Kontakte und Fachwissen 				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.		X		
	<ul style="list-style-type: none"> prüft verschiedene Optionen und wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen bzw. Alternativen ab erkennt Schnittstellen und Einflussfaktoren bezieht alle zur Verfügung stehenden und erforderlichen Informationen in die Entscheidungsvorbereitung ein 				
3.2.5	Flexibilität ► Fähigkeit, sich rasch auf veränderte Umfeldbedingungen, neue Anforderungen und andere Menschen einzustellen		X		
	<ul style="list-style-type: none"> hält das eigene Wissen auf dem neusten Stand löst sich von gewohnten Denk- und Handlungsweisen stellt sich rasch auf neue Situationen ein 				

3.3 Sozialkompetenzen					
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.	X			
	<ul style="list-style-type: none"> baut Kontakte bzw. Netzwerke auf und pflegt sie stellt Gedanken schriftlich und mündlich präzise, flüssig und strukturiert dar fragt nach anderen Meinungen und würdigt sie 				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.		X		
	<ul style="list-style-type: none"> verhält sich offen, transparent und hilfsbereit erkennt Konflikte und thematisiert sie; trägt aktiv zur Konfliktlösung bei geht auf andere zu und integriert sie in Prozesse bzw. Verfahren 				



		Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.3.3	Dienstleistungsorientierung ► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen. • äußert sich verständlich und adressatenbezogen • begreift Arbeit als Dienstleistung • fragt gezielt nach Anliegen der Kundschaft, nimmt diese ernst, überprüft und handelt	X			
3.3.4	Diversity-Kompetenz ► Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u. a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und geschlechtlicher Identität, chronischer Krankheit, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen. • wendet Kenntnisse des Antidiskriminierungsrechts und entsprechender Fördergesetze an (AGG, LADG, VV Inklusion behinderter Menschen, PartMigG, LGG, LGBG, UntSexldGlG etc.), • ist fähig zum Perspektivwechsel, • berücksichtigt die Förderung von Vielfalt in der Aufgabenwahrnehmung, nimmt bestehende strukturelle Barrieren wahr und wirkt darauf hin, diese abzubauen.		X		
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz ► umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können ► Fähigkeit, die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabebehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden ► Fähigkeit insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln. • weiß um die strukturelle Benachteiligung von Menschen mit Migrationsgeschichte und wendet Kenntnisse über Instrumente zu deren Abbau an, • lehnt Diskriminierung und Ausgrenzung ab und möchte diese überwinden, • berücksichtigt die Belange der Menschen mit Migrationsgeschichte und richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus.			X	



3.4 Führungskompetenzen (Ebene 4)		Ausprägung **)			
		4	3	2	1
3.4.1 Strategische Kompetenz	► Fähigkeit, das eigene Denken und Handeln auf langfristige Ziele auszurichten, Entwicklungen und Probleme frühzeitig zu erkennen, folgerichtig zu beurteilen und denkbare Lösungen unter Berücksichtigung von Gesamtinteressen zu finden.				X
	• überblickt Gesamtzusammenhänge und nimmt gedanklich Entwicklungen vorweg				
	• plant vorausschauend und schafft handlungsleitende Konzepte und Rahmenbedingungen				
	• liefert logisch schlüssige und realisierbare Lösungsmöglichkeiten sowie konkrete Umsetzungsschritte				
3.4.2 Personalentwicklungskompetenz	► Fähigkeit, die Potenziale und Motive der Beschäftigten zu erkennen, zu erhalten und so zu fördern, dass ein optimales Verhältnis zwischen den Bedarfen und Zielen der Organisation und den Bedarfen und Zielen der Beschäftigten entsteht.	X			
	► Fähigkeit, die gesetzliche Verpflichtung zur Förderung von Frauen und Gleichstellung aus § 3 Abs. 1 LGG im Umgang mit weiblichen Beschäftigten anzuwenden (Frauenförderkompetenz).				
	• erhält und fördert gezielt die Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter				
	• begreift die Vielfalt von Menschen als Bereicherung für ihr/sein Team und sorgt für Gleichberechtigung und Gleichbehandlung				
	• spricht Anerkennung und Kritik konstruktiv aus, gibt individuelles Feedback				
	• integriert Menschen mit Behinderung in den Alltag des Teams, setzt sich für die Schaffung der erforderlichen Rahmenbedingungen ein und berücksichtigt die Belange Schwerbehinderter gem. § 164 Abs. 2 und 4 Satz 1 Nr. 1 und 2 SGB IX				
3.4.3 Selbstentwicklungskompetenz	► Bereitschaft und Fähigkeit, das eigene Verhalten zu reflektieren, Stärken und Grenzen realistisch einzuschätzen sowie sich persönlich und fachlich zu motivieren und weiterzuentwickeln.		X		
	• reflektiert eigene Stärken und Entwicklungsbedarfe				
	• zeigt sich gegenüber neuen Herausforderungen aufgeschlossen sowie lernbereit und nimmt an Angeboten der Qualifizierung teil				
	• greift Anregungen, Kritik und neue Ideen auf und bezieht sie in das eigene Handeln ein				
3.4.4 Innovationskompetenz	► Fähigkeit, veränderte Anforderungen aktiv anzunehmen, Veränderungen zielgerichtet einzuleiten bzw. umzusetzen und kreativ neue Ideen zu entwickeln.				X
	• initiiert Veränderungs- und Verbesserungsprozesse				
	• verfolgt Entwicklungen und erkennt Veränderungsbedarfe				
	• greift Anregungen, Kritik und neue Ideen auf und bezieht sie in das eigene Handeln ein				
3.4.5 Repräsentations- und Netzwerkkompetenz	► Fähigkeit, die eigene Organisation und das Land Berlin nach außen überzeugend zu vertreten, mit Partnerinnen und Partnern innerhalb und außerhalb der eigenen Organisation offen und zielbezogen neue Kontakte zu knüpfen und so zu pflegen, dass nachhaltige Vorteile für alle Beteiligten entstehen.				X
	• tritt vor Personengruppen sicher und adressatengerecht auf				
	• vertritt die eigene Organisation und das Land Berlin positiv nach außen				
	• stellt sich schnell auf das Gegenüber in unterschiedlichen Interaktionen ein				
	• fördert die ressortübergreifende Zusammenarbeit				