



## ROLE PROFILE

<b>ROLE TITLE:</b>	Library & Information Assistant (casual cover)
<b>POST ID:</b>	LABL002
<b>GRADE:</b>	BAND D – SCP 9-13 £20,344 - £22,021
<b>HOURS:</b>	To provide casual cover when req'd for leave and sickness
<b>LOCATION:</b>	North Monmouthshire – Abergavenny, Gilwern, Monmouth or other venue as determined appropriate for service needs. In the event of a change in base no relocation or disturbance expenses will be paid.

**WELSH LANGUAGE ASSESSMENT:** Welsh language skills are desirable

**RESPONSIBLE TO:** Community Hub Manager

**Purpose of the service:-**

To provide a local venue within the community for accessing library and information services.

**The Purpose of this Role:-**

To enable customers to access all of the library service resources and in doing so enjoy all of the benefits the service has to offer.

**Expectation and Outcomes of this Role:-**

The successful post holder will be expected to demonstrate excellent customer liaison and communication skills. The successful post holder will be self-motivated and empathetic to the needs of the customers they serve.

The post holder will welcome all customers, identify their needs and actively seek to fulfil their requirements through providing a high quality service.

They will be expected to uphold and demonstrate Monmouthshire County Councils values, promote social inclusion, adhere to safeguarding protocols and law and understand the importance of supporting communities to thrive.

**Your responsibilities are to:-**

- To ensure effective delivery of services to the local community on a day to day basis.
- To provide customers with advice and guidance in the use of self-service resources and equipment.
- To act as the first point of contact for customers, dealing effectively with requests, answering queries, taking responsibility for processing each enquiry to an excellent standard.
- To demonstrate competency in using the library management system (Symphony) and customer reporting platform (MCS)
- To liaise appropriately with colleagues across the organisation where issues may require their assistance.
- Maintain accurate, up to date and appropriate library records and provide clerical and administrative duties as required.
- Deliver an effective and appropriate service to all service users, fairly and without discrimination, maintaining relationships and support with other departments.
- To take payments for overdue books and fines in accordance with the Councils' rules and regulations.
- To respond to all customer enquiries appropriately and with tact, diplomacy and empathy in a positive and calm manner.
- To assist with promotional activities, marketing and display work, and to contribute to the achievement of agreed targets where required.
- To take responsibility for self-development and to participate in learning and development as expected in order to perform the duties required.
- To contribute to the local delivery of the Council's values, Corporate Plans and the Service Plan
- To work in accordance with all necessary safeguarding and well-being policies, protocols and law
- To undertake all physical aspects of the job, including book shelving and counter work.
- To commit to working flexible hours where needed, including evenings and Saturdays.
- Adhere to Health and Safety policy and practice to ensure staff and customers enjoy a safe environment.
- To ensure customer data and records are stored safely and in accordance with General Data Protection rules (GDPR)

**What else do you need to know.....Monmouthshire Values are:**

Openness: We aspire to be open and honest to develop trusting relationships.

Fairness: We aspire to provide fair choice, opportunities and experiences and become an organisation built on mutual respect.

Flexibility: We aspire to be flexible in our thinking and action to become an effective and efficient organisation.

Teamwork: We aspire to work together to share our successes and failures by building on our strengths and supporting one another to achieve our goals.

This role will work with Monmouthshire to achieve these.

**In addition:**

All employees are responsible for ensuring that they act at all times in a way that is consistent with Monmouthshire's Equal Opportunities Policy in their own area of responsibility and in their general conduct.

## Person Specification

**How will we know if you are the right person for the role? As the successful candidate you will have demonstrated:-**

<b>1</b>	Sufficient general education to enable delivery of the requirements of the post.	<b>H</b> <b>App</b> <b>Form</b>	<b>9</b>	Have the ability to establish and maintain effective working relationships with colleagues, community members, volunteers and other stakeholders.	<b>H</b> <b>App</b> <b>Form</b> <b>Int</b>
<b>2</b>	Have evidence of continuing professional development	<b>H</b> <b>App</b> <b>Form</b>	<b>10</b>	Eagerness to take part in new and innovative approaches to service delivery.	<b>H</b> <b>Int</b>
<b>3</b>	To assist and support customers in finding information and accessing resources provided by the library service.	<b>H</b> <b>Int</b>	<b>11</b>	Experience of using information technology and a suite of relevant software to input and extract information and to maintain systems including Symphony and Office	<b>H</b> <b>App</b> <b>Form</b> <b>Int</b>
<b>4</b>	Hold a strong customer focus and commitment to delivering high quality customer care and services	<b>H</b> <b>Int</b>	<b>12</b>	Welsh speaking and listening skills.	<b>M</b> <b>App</b> <b>Form</b>
<b>5</b>	Ability to listen, empathise and inspire confidence with customers and colleagues.	<b>H</b> <b>Int</b>	<b>13</b>	To assist in ensuring the security and safety of the library building where required.	<b>H</b> <b>App</b> <b>Form</b>
<b>6</b>	Be self-motivated and have the ability to motivate others.	<b>H</b> <b>App</b> <b>Form</b>	<b>14</b>	Be open minded about change and new ways of working	<b>H</b> <b>Int</b>
<b>7</b>	Experience of working in services that have a strong focus on customer care.	<b>H</b> <b>App</b> <b>Form</b>	<b>15</b>	Physically fit to shelve, tidy, replace and display resources as required.	<b>H</b> <b>App</b> <b>Form</b>
<b>8</b>	Possess very strong oral communication skills and have the ability to engage with people from a variety of backgrounds and organisations.	<b>H</b> <b>App</b> <b>Form</b> <b>Int</b>	<b>16</b>		

**Closing date: 12pm 05/07/19**

**Should you require any further information regarding this post, please contact:**

**Cheryl Haskell**

**Community Hub Manager & Strategic Library Lead Manager: 07583 032090**

**[cherylhaskell@monmouthshire.gov.uk](mailto:cherylhaskell@monmouthshire.gov.uk) or Abergavenny Library on 01873 735980**



## PROFFIL Y RÔL

**TEITL Y RÔL:** Cynorthwydd Llyfrgell a Gwybodaeth

**RHIF ADNABOD Y SWYDD:** **LABL002**

**GRADD:** BAND D SCP 9-13 £20,344 - £22,021

**ORIAU:** Cymryd lle deiliad y swydd pan fo angen ar gyfer absenoldeb a salwch

**LLEOLIAD:** Gogledd Sir Fynwy- Y Fenni, Gilwern, Trefynwy neu unrhyw leoliad arall fel y penderfynir yn briodol ar gyfer anghenion y gwasanaeth. Os bydd yna newid mewn safle ni fydd unrhyw gostau yn cael ei dalu i chi am adleoli nag aflonyddwch.

**A SESIAD Y GYMRAEG:** Sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol

**YN ATEBOL I:** Rheolwr Hyb Cymunedol

### **Pwrpas y gwasanaeth:-**

Yn darparu safle lleol o fewn y gymuned fel bod modd cynnig gwasanaethau llyfrgell a gwybodaeth.

### **Pwrpas y Rôl:-**

Yn galluogi cwsmeriaid i gael mynediad at adnoddau gwasanaethau llyfrgell, a thrwy hynny'n mwynhau'r holl fanteision sydd gan y gwasanaeth i'w cynnig.

### **Disgwyliadau a Chanlyniadau'r Rôl:-**

Bydd disgwyl i'r deiliad swydd i arddangos sgiliau cyfathrebu a gofal cwsmer ardderchog. Bydd y deiliad swydd yn medru gweithio ar liwt ei hun ac yn deall anghenion y cwsmeriaid y mae'n eu gwasanaethu.

Bydd y deiliad swydd yn croesawu'r holl gwsmeriaid, yn adnabod eu hanghenion ac yn ceisio eu diwallu drwy ddarparu gwasanaeth safon uchel.

Bydd disgwyl iddynt gynnal ac arddangos gwerthoedd Cyngor Sir Fynwy, hyrwyddo cynhwysiant cymdeithasol, cydymffurfio gyda phrotocolau diogelu a chyfreithiol a'n deall y pwysigrwydd o gefnogi cymunedau i ffynnu.

### **Bydd eich cyfrifoldebau yn cynnwys:-**

- Yn sicrhau bod gwasanaethau effeithiol yn cael eu darparu i'r gymuned leol yn ddyddiol.
- Yn darparu cyngor a chyfarwyddyd i gwsmeriaid wrth ddefnyddio adnoddau a chyfarpar hunan-wasanaethu.
- Yn gweithredu fel y pwynt cyswllt cyntaf ar gyfer cwsmeriaid, yn delio yn effeithiol gyda cheisiadau, yn ateb ymholiadau, yn cymryd cyfrifoldeb ar gyfer prosesu pob ymholiad i safon ardderchog.
- Yn arddangos cymhwysedd wrth ddefnyddio'r system rheoli llyfrgell (Symphony) a'r system adrodd cwsmeriaid (MCS)
- Yn cydweithio gyda chydweithwyr ar draws y mudiad pan fydd angen.
- Yn cynnal cofnodion llyfrgell cywrain, cyfredol a phriodol a'n darparu dyletswyddau clerigol a gweinyddol fel sydd angen.
- Darparu gwasanaeth effeithiol a phriodol o'r holl ddefnyddwyr gwasanaeth, a hynny'n deg heb wahaniaethu, yn cynnal perthnasau a chefnogaeth gydag adrannau eraill.
- Derbyn taliadau dirwyon am y llyfrau sydd wedi eu dychwelyd yn hwyr yn unol gyda rheolau a rheoliadau'r Cyngor.
- Yn ymateb i'r holl ymholiadau gan gwsmeriaid yn briodol a gyda thact, sgiliau diplomyddol ac empathi, a hynny mewn modd positif a phwylllog
- Cynorthwyo gyda'r gweithgareddau hyrwyddo, marchnata ac arddangos a'n cyfrannu at gyflawni'r targedau cytunedig lle mae angen.
- Yn cymryd cyfrifoldeb am hunan-ddatblygu a chymryd rhan mewn dysgu a datblygu yn ôl y disgwyl fel bod modd ymgymryd â'r dyletswyddau sydd angen.
- Yn cyfrannu at gyflenwi gwerthoedd, Cynlluniau Corfforaethol a Chynllun Gwasanaeth y Cyngor
- Gweithio yn unol gyda'r holl bolisiâu, protocolau a chyfreithiau diogelu a lles
- Yn ymgymryd ag holl agweddau corfforol y swydd, gan gynnwys gosod llyfrau ar y silffoedd a gweithio ar y cownter.
- Yn ymrwmo i weithio oriau hyblyg fel sydd angen, gan gynnwys gyda'r hwyr ac ar ddydd Sadwrn.
- Yn cydymffurfio gyda pholisi a phraxis lechyd a Diogelwch er mwyn sicrhau bod staff a chwsmeriaid yn mwynhau awyrgylch diogel.
- Yn sicrhau bod data a chofnodion cwsmeriaid yn cael eu storio yn ddiogel ac yn unol gyda'r Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol (GDPR)

### **Beth arall sydd angen i chi wybod.....Dyma Werthoedd Cyngor Fynwy:**

Tryloywder: Rydym am geisio bod yn agored ac onest er mwyn datblygu perthynas lle y mae pobl yn medru ymddiried yn ei gilydd.

Tegwch: Rydym am geisio cynnig dewis teg, cyfleoedd a phrofiad ac i ddod yn fudiad lle y mae'r naill yn parchu'r llall.

Hyblygrwydd: Rydym am geisio bod yn hyblyg wrth feddwl a gweithredu er mwyn dod

yn fudiad effeithiol ac effeithlon.

Gwaith tîm: Rydym am geisio gweithio gyda'n gilydd er mwyn rhannu ein llwyddiannau a'n methiannau drwy adeiladu ar ein cryfderau a chefnogi ein gilydd er mwyn cyflawni ein hamcanion.

A bydd y rôl hon yn gweithio gyda Sir Fynwy er mwyn cyflawni hyn.

**Yn ychwanegol at hyn:**

Mae'r holl weithwyr yn gyfrifol am sicrhau eu bod yn ymddwyn bob tro mewn ffordd sydd yn gyson â Pholisi Cyfle Cyfartal Sir Fynwy yn eu meysydd perthnasol ac yn eu hymddygiad cyffredinol.

## Manyleb Person

**Sut fyddwn yn gwybod os mai chi yw'r person cywir ar gyfer y rôl hon? Fel yr ymgeisydd llwyddiannus, byddwch wedi arddangos y canlynol:-**

<b>1</b>	Wedi derbyn addysg gyffredinol addysgol er mwyn medru diwallu anghenion y rôl.	<b>H</b> <b>Ffurf Gais</b>	<b>9</b>	Yn meddu ar y gallu i sefydlu a chynnal perthnasau gwaith effeithiol gyda chydweithwyr, aelodau o'r gymuned, gwirfoddolwyr a budd-ddeiliaid eraill.	<b>H</b> <b>Ffurf Gais</b> <b>Cyf</b>
<b>2</b>	Yn meddu ar dystiolaeth o ddatblygiad proffesiynol parhaus	<b>H</b> <b>Ffurf Gais</b>	<b>10</b>	Yn frwdfrydig i gymryd rhan mewn dulliau newydd ac arloesol tuag at ddarparu gwasanaethau.	<b>H</b> <b>Cyf</b>
<b>3</b>	Yn cynorthwyo ac yn cefnogi cwsmeriaid i ganfod gwybodaeth a chael mynediad at adnoddau sydd yn cael eu darparu gan y gwasanaeth llyfrgell.	<b>H</b> <b>Cyf</b>	<b>11</b>	Profiad o ddefnyddio technoleg gwybodaeth ac ystod o feddalwedd er mwyn mewnbynnu a thynnu gwybodaeth a chynnal systemau megis Symphony ac Office	<b>H</b> <b>Ffurf Gais</b> <b>Cyf</b>
<b>4</b>	Yn meddu ar ffocws cwsmer cryf ac ymroddiad at ddarparu gofal cwsmer a gwasanaethau safon uchel	<b>H</b> <b>Cyf</b>	<b>12</b>	Sgiliau siarad a gwrando yn y Gymraeg.	<b>M</b> <b>Ffurf Gais</b>
<b>5</b>	Yn medru gwrando, dangos empathi ac ysbrydoli hyder ymhlith cwsmeriaid a chydweithwyr.	<b>H</b> <b>Cyf</b>	<b>13</b>	Yn cynorthwyo i sicrhau bod adeilad y llyfrgell yn ddiogel.	<b>H</b> <b>Ffurf Gais</b>
<b>6</b>	Yn medru ysgogi eich hun a'r gallu i ysgogi eraill.	<b>H</b> <b>Ffurf Gais</b>	<b>14</b>	Yn agored eich meddwl am newid a ffyrdd newydd o weithio.	<b>H</b> <b>Cyf</b>
<b>7</b>	Profiad o weithio mewn gwasanaethau sydd yn ffocysu'n gryf ar ofal cwsmeriaid.	<b>H</b> <b>Ffurf Gais</b>	<b>15</b>	Yn ddigon ffit yn gorfforol er mwyn gosod llyfrau ar sillfoedd, tacluso, cyfnewid ac arddangos adnoddau fel sydd angen.	<b>H</b> <b>Ffurf Gais</b>
<b>8</b>	Yn meddu ar sgiliau cyfathrebu llafar cryf iawn a'r gallu i ymgysylltu gyda phobl o amryw o gefndiroedd a mudiadau.	<b>H</b> <b>Ffurf Gais</b> <b>Cyf</b>	<b>16</b>		

**Dyddiad cau: 12pm 05/07/19**

**Os ydych angen unrhyw wybodaeth bellach am y rôl hon, cysylltwch os gwelwch yn dda gyda:**

**Cheryl Haskell: 07583 032090**