



Anforderungsprofil

Stand: 7. Oktober 2024
Ersteller/in: Frau Dr. Futterlieb
(BearbeiterZ): WK B L

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

Dienststelle

Bezirksamt Lichtenberg von Berlin

Geschäftsbereich Bezirksbürgermeister, Personal, Finanzen, Wirtschaft, Kultur und Sozialraumplanung
Amt für Weiterbildung und Kultur

Qualitäts-, Veränderungs- und Prozessmanagement
Fachbereich Bibliotheken

1.

Beschreibung des Arbeitsgebietes (ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL):

Der Fachbereich Bibliotheken ist einer von fünf Fachbereichen des Amtes für Weiterbildung und Kultur und verfügt über vier Standorte der Öffentlichen Bibliothek, die als moderne Kultur- und Bildungseinrichtungen ihre Wirkung in den Stadtteilen entfalten. Sie folgen dem gesellschaftlichen Auftrag kostenfreien Zugang zu Medien und Informationen (analog wie digital) zu ermöglichen und bieten ein vielseitiges Kultur- und Bildungsprogramm. Als sog. „Dritte Orte“ sind sie für Bürger*innen aller Altersklassen zugänglich, bieten Raum zum Arbeiten und Lernen, für Begegnung und Austausch. Mit ihrem umfangreichen Angebot ermöglichen sie eine aktive Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Verantwortliches und in höchstem Maße kundenorientiertes Arbeiten erfolgt im Rahmen einer 6-Tage-Öffnung der Bibliotheken.

Gefragt sind Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen der Teamarbeit, der Bestandsarbeit, der Bibliothekspädagogik, der Veranstaltungsarbeit, der Kontaktarbeit und Vernetzung für die zielorientierten und komplexen Aufgabenwahrnehmungen.

Das Arbeitsgebiet umfasst im Wesentlichen folgende Aufgaben:

1. Qualitäts-, Veränderungs- und Prozessmanagement

- Implementierung und laufende Anwendung eines kontinuierlichen Qualitäts- und Prozessmanagements in der Stadtbibliothek
- Entwicklung kunden- und mitarbeiterorientierter Qualitätsstrategien sowie von Instrumenten zur Qualitätssicherung und -kontrolle in der Stadtbibliothek
- Analyse bestehender Prozesse und Verfahren auf Qualität, Effizienz und ihren Beitrag zur Wertschöpfungskette hin
- Ermittlung von Optimierungsbedarf bei Geschäftsprozessen – auch im Hinblick auf die Einführung der Digitalen Akte
- Dokumentation der Prozesse und Verfahren, Erarbeiten von Checklisten und Arbeitsanweisungen

- Steuerung von Veränderungsprozessen
- Mitarbeit bei der Bibliotheksentwicklungsplanung
- Fachliche Begleitung von Bauvorhaben

2. strategisches Projektmanagement

- Konzeption und Planung bibliotheksfachlicher und -technologischer Projekte in der Stadtbibliothek in enger Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Stakeholdern und der Fachbereichsleitung Stadtbibliothek
- Projektmanagement im Rahmen der Projekte der Stadtbibliothek zur Entwicklung innovativer Dienst- und Serviceleistungen mit Koordinierung und Controlling verschiedener Projektpartner
- Aufbereitung und Präsentation der Arbeitsergebnisse
- Publikations- und Vortragstätigkeit zu den Projekten
- Vorbereitung von Vergabeverfahren für die Interne Verwaltung des Amtes für Weiterbildung und Kultur

3. zusätzlich

- Stellvertretende Fachbereichsleitung
- Bibliothekarischer Publikumsdienst, auch online, Samstags- und Spätdienste

Führungsebene (lt. Rdschr. SenFin IV Nr. 27/2019):	4
Unterstellte Mitarbeitende:	ca. 60-65, derzeit 8 unmittelbar unterstellt
Stellenzeichen:	WK B QM
Bewertung des Aufgabengebietes:	EG13 (Bewertungsvermutung)

Text GVPl:

Qualitäts-, Veränderungs- und Prozessmanagement: Implementierung und laufende Anwendung eines kontinuierlichen Qualitäts- und Prozessmanagements in der Stadtbibliothek; Entwicklung kunden- und mitarbeiterorientierter Qualitätsstrategien sowie von Instrumenten zur Qualitätssicherung und -kontrolle in der Stadtbibliothek; Analyse bestehender Prozesse und Verfahren auf Qualität, Effizienz und ihren Beitrag zur Wertschöpfungskette hin; Ermittlung von Optimierungsbedarf bei Geschäftsprozessen - auch im Hinblick auf die Einführung der Digitalen Akte; Dokumentation der Prozesse und Verfahren, Erarbeiten von Checklisten und Arbeitsanweisungen; Steuerung von Veränderungsprozessen; Mitarbeit bei der Bibliotheksentwicklungsplanung; Fachliche Begleitung von Bauvorhaben. Strategisches Projektmanagement: Konzeption und Planung bibliotheksfachlicher und -technologischer Projekte in der Stadtbibliothek in enger Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Stakeholdern und der Fachbereichsleitung Stadtbibliothek; Projektmanagement im Rahmen der Projekte der Stadtbibliothek zur Entwicklung innovativer Dienst- und Serviceleistungen mit Koordinierung und Controlling verschiedener Projektpartner; Aufbereitung und Präsentation der Arbeitsergebnisse; Publikations- und Vortragstätigkeit zu den Projekten; Vorbereitung von Vergabeverfahren für die Internen Dienste des Amtes für Weiterbildung und Kultur; Stellvertretende Fachbereichsleitung; Bibliothekarischer Publikumsdienst, auch online, Samstags- und Spätdienste



2.

Formale Anforderungen Beamtinnen/Beamte:

- Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für das
der
in der Laufbahnfachrichtung ,‘

 Tarifbeschäftigte :

- abgeschlossene wissenschaftliche Hochschulbildung (z.B. Master, Universitäts-Diplom, Staatsexamen) einer einschlägigen Fachrichtung, z. B. Bibliothekswissenschaft, Bibliotheks- und Informationswissenschaften, Bibliotheks- und Informationsmanagement, Bibliothekswesen, Kulturwissenschaften, Kulturmanagement, Kultur- und Medienmanagement, Projektmanagement oder Public Administration)
- sonstige Beschäftigte, die über nachgewiesene gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen im beschriebenen Aufgabenfeld verfügen
-

Für beide Beschäftigtengruppen gilt:

- mehrjährige Leitungs- und Führungserfahrungen, fundierte Erfahrungen im Qualitätsmanagement, Projektplanung und -management, Erfahrungen in der Strategieentwicklung, Konzeption und operativen Umsetzung von Projekten und Maßnahmen
- fundierte Fachkenntnisse und Berufs- und Leitungserfahrung in einer öffentlichen Bibliothek und/oder Erfahrungen im Bibliotheksmanagement erwünscht



3. Leistungsmerkmale					
3.1	Fachkompetenzen Welche Kenntnisse sind für den Aufgabenbereich erforderlich (Anzahl und Tiefe)?	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.1.1	Kenntnisse und Erfahrungen in der bibliothekarischen Arbeit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Kenntnisse zu Methoden und Instrumenten der Bestandserschließung, -aufbaues und der Bestandspflege vertiefte Kenntnisse des bibliothekarischen Managements didaktische und kundenorientierte Fähigkeiten umfassende Kenntnisse der Benutzungsbedingungen und Entgeltordnung für öffentliche Bibliotheken des Landes Berlin Kenntnisse des Veranstaltungsmanagements 				
3.1.2	Kenntnisse Qualitäts- und Prozessmanagement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Fundierte Kenntnisse im Qualitätsmanagement Kenntnisse im Veränderungs- und Geschäftsprozessmanagement Kenntnisse in betrieblicher Planung und Steuerung Kenntnisse von Steuerungswerkzeugen für den öffentlichen Sektor 				
3.1.3	Organisations- und Managementkompetenzen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Kenntnisse zum Personal- und Organisationsmanagement Kenntnisse zu Wissensmanagement, betriebliches Gesundheitsmanagement und Eingliederungsmanagement Kenntnisse im Tarif- und Dienstrecht, AGG, LGG, PersVG, VV Integration, SGB IX Kenntnisse der Organisationsentwicklung 				
3.1.4	Allgemeine Rechtskenntnisse	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> kennt die zutreffenden Grundlagen und Regelungen des BGB, des Urheberrechts, Lizenzrechts, Preisbindungsgesetz und Medienrechts sowie des Datenschutzgesetzes und des Jugendschutzgesetzes wendet die Kenntnisse fall-/vorgangsbezogen an erkennt und beachtet Schnittstellen zu anderen Fach- und Aufgabengebieten 				
3.1.5	Allgemeine Kenntnisse des Verwaltungsrechts (z.B. Verwaltungsverfahrensgesetz, Verwaltungskostengesetz, Zustellungsgesetz, GGO I)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> kennt die zutreffenden Grundlagen wendet die Kenntnisse fall-/vorgangsbezogen an kennt die Regelungen zum Geschäftsgang (GGO) und wendet sie an erkennt und beachtet Schnittstellen zu anderen Fach- und Aufgabengebieten 				

3.1.6	Kenntnisse und Erfahrungen im Umgang mit der Bibliotheksfachsoftware (aDIS/BMS) sowie MS-Office	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • kennt und nutzt eingesetzte Hard- und Software sicher • setzt Kenntnisse und Erfahrungen im Umgang mit Informationstechnologie zielgerichtet ein • beachtet die datenrechtlichen Bestimmungen 				

3.2	Persönliche Kompetenzen	Gewichtungen *			
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen 	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.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • bewältigt den Arbeitsanfall in schwierigen Situationen und behält den Überblick • stellt sich schnell auf neue bzw. veränderte Aufgaben, Situationen, Anforderungen, Methoden und Bedingungen ein • hinterfragt und optimiert eigene Arbeitsabläufe • ist in der Lage, kreativ, systematisch, vernetzt und prozessorientiert zu denken/handeln 				

3.2.2	Organisationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • strukturiert seine Arbeitsabläufe effizient und systematisch und denkt prozessorientiert • Überblickt Gesamtzusammenhänge und stimmt unterschiedliche Arbeitsabläufe / eigene Aktivitäten aufeinander ab • baut Informationsnetzwerke auf und pflegt sie • stellt notwendige Informations- und Kommunikationswege sicher 				

3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ▶ Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • koordiniert und strukturiert Arbeitsprozesse ergebnis- und zielorientiert • setzt sich realistische Ziele / entwickelt Schwerpunkte • setzt Ressourcen (Zeit, Arbeitskraft, Kosten, Arbeitsmittel) ökonomisch ein • klärt die Erwartungen anderer an den eigenen Aufgabenbereichen 				



3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • überblickt Gesamtzusammenhänge und berücksichtigt Folgewirkungen • Bezieht alle zur Verfügung stehenden Informationen in Entscheidungsprozesse mit ein, wägt Alternativen ab • trifft klare und rechtzeitige Entscheidungen mit sachlicher Begründung und übernimmt Verantwortung dafür • macht Entscheidungen adressatenorientiert transparent 				

3.3	Sozialkompetenzen ▶ Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1

3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • ist in der Lage, situations- und personenbezogen zu argumentieren • beschafft sich Informationen und gibt sie weiter • tauscht Informationen auf sachlicher Ebene zeitnah, aktuell, umfassend, gezielt und verständlich aus • äußert sich in Wort und Schrift strukturiert, flüssig, verständlich und adressatenorientiert 				

3.3.2	Kooperationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragbare Lösungen anzustreben	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • erkennt, wodurch Konflikte entstehen und strebt Lösungen an • arbeitet partnerschaftlich und auf Augenhöhe mit Anderen, unabhängig von der Hierarchieebene • unterstützt andere mit Informationen/der Weitergabe von Wissen • trifft verlässliche Aussagen und handelt entsprechend 				

3.3.3	Dienstleistungsorientierung ▶ Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • versteht sich als Dienstleister:in für den internen und externen Kunden • berät Kundinnen und Kunden bedarfsgerecht • ist in der Lage, Sachverhalte verständlich (kundenfreundlich) und nachvollziehbar zu erläutern • geht auf Anfragen, Anliegen und Beschwerden angemessen ein, nimmt diese ernst, überprüft und handelt 				

3.3.4	<p>Diversity-Kompetenz</p> <p>► 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • berücksichtigt die Förderung von Vielfalt in der Aufgabenwahrnehmung, nimmt bestehende strukturelle Barrieren wahr und wirkt darauf hin, diese abzubauen • ist fähig zum Perspektivwechsel • zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen (Wertschätzung von Vielfalt) • ist bereit, gewohntes Denken und eigene Verhaltensweisen zu hinterfragen und zu verändern 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.5	<p>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</p> <p>► umfasst gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG die Fähigkeit, bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können, die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.</p> <ul style="list-style-type: none"> • weiß um und berücksichtigt die besonderen Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte, die z.B. durch prekäre Aufenthaltssituation, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit usw. geprägt sein kann • lehnt Diskriminierung und Ausgrenzung ab und möchte diese überwinden • ist offen und respektvoll gegenüber Menschen unterschiedlicher Herkunft und Prägung • berücksichtigt im Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen deren spezifische Konzepte der Wahrnehmung, des Denkens, Fühlens und Handelns 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.4	<p>Führungskompetenzen</p> <p>(wenn sie im Aufgabengebiet erforderlich sind)</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen 	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.4.1	<p>Strategische Kompetenz</p> <p>► 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.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



	<ul style="list-style-type: none"> • überblickt Gesamtzusammenhänge und nimmt gedanklich Entwicklungen vorweg • liefert logisch schlüssige und realisierbare Lösungsmöglichkeiten sowie konkrete Umsetzungsschritte • schafft handlungsleitende Konzepte und Rahmenbedingungen • richtet Handeln an langfristigen Zielen aus und wägt dabei Grenzen und Möglichkeiten ab • organisiert Arbeitsabläufe zielorientiert, strukturiert und nach Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten • delegiert Aufgaben und Verantwortung situations-, sach- und personengerecht 				
<p>3.4.2</p>	<p>Personalentwicklungskompetenz</p> <p>► 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.</p> <p>► Fähigkeit, die gesetzliche Verpflichtung zur Förderung von Frauen und Gleichstellung aus § 3 Abs. 1 LGG im Umgang mit weiblichen Beschäftigten anzuwenden (Frauenförderkompetenz).</p> <ul style="list-style-type: none"> • erhält und fördert gezielt die Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter • begreift die Vielfalt von Menschen als Bereicherung für ihr/sein Team und sorgt für die 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 und 2 SGB IX • kennt und nutzt Personalentwicklungsmethoden, -instrumente sowie -maßnahmen • kennt und nutzt Personalentwicklungsmethoden, -instrumente sowie -maßnahmen • ist sich der Führungsrolle bewusst und verhält sich integer • sorgt für die Implementierung eines nachhaltigen Mitarbeiter:innen-, Work-Life-Balance-, gesundheitsorientierten Führungsverhaltens (z.B. Jahresgespräche, PM-Konzept, Gesundheitskonzept, BEM) • versteht es, durch die Sicherstellung des Informationsflusses auf die Motivation der Mitarbeiter*innen positiv Einfluss zu nehmen 	☒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>3.4.3</p>	<p>Selbstentwicklungskompetenz</p> <p>► Bereitschaft und Fähigkeit, das eigene Verhalten zu reflektieren, Stärken und Grenzen realistisch einzuschätzen sowie sich persönlich und fachlich zu motivieren und weiterzuentwickeln.</p>	<input type="checkbox"/>	☒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	<ul style="list-style-type: none"> • reflektiert eigene Stärken und Entwicklungsbedarfe • zeigt sich gegenüber neuen Herausforderungen aufgeschlossen sowie lernbereit und nimmt an Angeboten zur Qualifizierung teil • zeigt Problembewusstsein, Eigeninitiative und Engagement • greift Anregungen, Kritik und neue Ideen auf und bezieht sie in ihr/sein Handeln ein • geht mit Widerständen und Kritik sicher um und passt Handlungsstrategien den veränderten Bedingungen an • ist in der Lage, ihre bzw. seine eigene Arbeitssituation unter Gesundheitsaspekten selbst zu reflektieren • zeigt sich aktiv in der Entwicklung von Problemlösungen • stellt sich schnell auf neue Situationen ein und um • übernimmt Verantwortung für das eigene Handeln 				
3.4.4	<p>Innovationskompetenz</p> <p>► Fähigkeit, veränderte Anforderungen aktiv anzunehmen, Veränderungen zielgerichtet einzuleiten bzw. umzusetzen und kreativ neue Ideen zu entwickeln.</p> <ul style="list-style-type: none"> • initiiert Veränderungs- und Verbesserungsprozesse • verfolgt Entwicklungen und erkennt Veränderungsbedarfe • stellt gewohnte Verfahren, Denkmuster und Entscheidungen bei Bedarf in Frage • bezieht Mitarbeiter:innen in Veränderungsprozesse ein • fördert und unterstützt Mitarbeiter*innen in der aktiven Mitgestaltung von Veränderungsprozessen • steht informationstechnologisch bedingten und erforderlichen Veränderungen aufgeschlossen gegenüber (Digitalisierungsfähigkeit) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.4.5	<p>Repräsentations- und Netzwerkkompetenz</p> <p>► 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • tritt vor Personengruppen sicher und adressatengerecht auf • vertritt die eigene Organisation und das Land Berlin positiv nach außen • organisiert und pflegt informelle, bereichsübergreifende Zusammenarbeit • stellt sich flexibel auf unterschiedliche Gesprächspartner*innen ein • pflegt Kontakte nachhaltig • richtet die Dienstleistungserbringung an den Leistungsempfänger:innen aus 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>