ProBiblio | JAARVERSLAG 2012

VOORWOORD

Geachte relatie,

U hebt ons jaarverslag 2012 in handen. Dit beschrijft hoe ProBiblio als netwerkpartner het afgelopen jaar heeft ingespeeld op de vraag en behoeften van bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland.

In nauwe samenwerking met bibliotheken hebben we gewerkt aan vergroting van kennis en deskundigheid van het netwerk. Daarnaast hebben we ons aanbod aan diensten en producten verder toegespitst op de klantbehoefte, ook door dit te versterken met resultaten van samenwerkingstrajecten in eerdere jaren.

In het jaarverslag leest u meer over de activiteiten waarmee wij hebben bijgedragen aan het bibliotheekwerk in beide provincies.

Met vriendelijke groet,

Anne Rube
directeur

VISIE

Toegang tot informatie en cultuur is een universeel recht van mensen. Openbare bibliotheken realiseren dit recht op laagdrempelige wijze voor alle burgers en leveren daarmee een belangrijke bijdrage aan een leefbare en democratische samenleving. Een krachtig bibliotheekstelsel biedt betrouwbare en pluriforme informatie, bevordert leesvaardigheid, ontwikkelt mediawijsheid, stimuleert persoonlijke ontwikkeling en kennis van cultuur. Provinciale serviceorganisaties, dus ook ProBiblio, maken deel uit van dit stelsel.

MISSIE

Bibliotheken ervaren dat zij door de dienstverlening van ProBiblio hun klanten beter van dienst kunnen zijn.

PROBIBLIO IN 2012

ProBiblio is de provinciale serviceorganisatie voor openbare bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland. Beide provincies subsidiëren ProBiblio voor haar netwerktaken: het faciliteren van bibliotheken, overheden en brancheorganisaties bij het realiseren van hun doelstellingen. Met haar partners vertaalt ProBiblio hiertoe maatschappelijke trends en ontwikkelingen in concepten voor vernieuwende dienstverlening. In het verlengde hiervan biedt ProBiblio als full-service dienstverlener een geïntegreerd aanbod van diensten op het gebied van collectie, educatie, informatie, ICT, logistiek, HRM, organisatieontwikkeling, marketing, communicatie en administratie. De ontwikkel- en operationele taken zijn in twee afzonderlijke units ondergebracht.

LANDELIJKE ONTWIKKELINGEN

Werd in 2011 nieuwe bibliotheekwetgeving aangekondigd voor 2013, de beoogde ingangsdatum verschuift in het verslagjaar naar 2015. Duidelijkheid over de inhoud laat nog op zich wachten.

Begin november wordt het tweede kabinet-Rutte beëdigd. Wat het nieuwe kabinet in petto heeft voor het bibliotheekwerk is nog niet geheel te overzien. Wel is duidelijk dat het stellige uitgangspunt dat er per dossier niet meer dan twee bestuurslagen actief zouden moeten zijn, in het nieuwe regeerakkoord niet is overgenomen. Van belang is de voorgenomen opschaling naar grotere eenheden: fusies van gemeenten en samengaan van provincies. Dit voornemen heeft bij uitvoering ongetwijfeld consequenties voor bibliotheken en provinciale serviceorganisaties.

PROVINCIES

ProBiblio ontvangt subsidie van de provincies Noord- en Zuid-Holland. Om de subsidie te verkrijgen, dient ProBiblio in september in het jaar voorafgaand een begroting met activiteitenplan in. Dit activiteitenplan beschrijft in hoofdlijnen welke activiteiten wij zullen uitvoeren en welke resultaten we hiermee beogen. Het komt tot stand in nauw overleg met de bibliotheken in ons werkveld en is afgestemd op het cultuurbeleid van de provincies. Over inhoud en voortgang van deze resultaten overlegt ProBiblio in 2012 regelmatig met zowel de provincies als de bibliotheken.

Er is verschil ontstaan tussen de mate waarin Noord- en Zuid-Holland bijdragen aan de activiteiten die ProBiblio verricht. De dienstverlening in beide provincies is naar rato van het verleende bedrag. Gedeputeerde Staten van Noord-Holland stellen ProBiblio een boekjaarsubsidie beschikbaar van € 2.980.240 voor 2012. Dit bedrag is gespecificeerd over vijf deelgebieden. In 2012 ontvangt ProBiblio hierop een voorschot van 80 procent. Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland stellen ProBiblio voor 2012 een boekjaarsubsidie van maximaal € 5.552.357 beschikbaar. In 2012 wordt het gehele bedrag ontvangen.

Gedeputeerde Staten van de provincie Noord-Holland kondigen in juli een voorgenomen bezuiniging aan van bijna zes ton op de subsidie, ingaande 2014. ProBiblio stelt voor om de bezuiniging niet in één keer te laten ingaan, maar te verdelen over 2014, 2015 en 2016. Zo heeft ProBiblio meer tijd om te anticiperen op de bezuiniging. Het voorstel voor deze 'zachte

landing' krijgt brede steun in Provinciale Staten. Eind november nemen Provinciale Staten hierover een amendement aan.

Ook vanuit de provincie Zuid-Holland krijgen we te maken met een bezuiniging. Hier gaat het om een korting in 2013 van 5,5 ton.

De gedeputeerden van beide provincies brengen een werkbezoek aan ProBiblio. De voorzitters van SOOB en BOZH zijn bij dit bezoek aanwezig. ProBiblio geeft een rondleiding en enkele medewerkers verzorgen een presentatie. De bibliotheekdirecteuren lichten ontwikkelingen in hun branche toe en geven aan welke ondersteuning ProBiblio hen hierbij biedt. Verder komt de commissie Bibliotheken van de provincie Noord-Holland op werkbezoek.

In SPN-verband blijft ProBiblio zich inzetten voor verhoging van de efficiëntie en voor effectiviteit en verlaging van de kosten van de dienstverlening door provinciale organisaties door samen te werken met andere pso's.

PROGRAMMA'S

ProBiblio ondersteunt het netwerk van bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland. Dit gebeurt voor een deel met provinciale subsidies. Sinds 2010 voeren we hiervoor programma's uit, gericht op innovatie van bibliotheekwerk en op het samen ontwikkelen van diensten en producten voor bibliotheken. Een programma bestaat uit concrete en samenhangende projecten. Deze projecten kunnen producten of diensten opleveren die in onze staande dienstverlening worden opgenomen. Maar vaker is een project gericht op versterking van kennis en vaardigheden binnen het netwerk.

Opvallende resultaten in 2012:

- Stichting Bibliotheek.nl (BNL) ontwikkelt de landelijke digitale infrastructuur voor bibliotheken in Nederland. ProBiblio begeleidt de aansluiting van de betrokken bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland, zodat deze in 2012 succesvol worden aangesloten op de landelijke infrastructuur.
- Eind 2012 is een groot aantal innovatieve marketingproducten gereed die in 2013 breed geïmplementeerd worden in het netwerk.
- Formules zoals de Stationsbibliotheek en Airport Library trekken veel nieuwe bezoekers en hebben door onder meer ruime media-aandacht een positief effect op de profilering van de bibliotheek.
- Het programma Professionalisering richt zich op innovatieve opleidingstrajecten

Airport
Library
HOLLAND BOULEVARD - OPEN 24/7
PHILIPS

zoals het Sterrenprogramma, waarbij medewerkers uit een keuzeprogramma van opleidingen een bepaald aantal 'sterren' per jaar moeten halen.
- Werken met nieuwe media neemt sterk toe: 41 bibliotheken werken mee aan vernieuwde dienstverlening op dit terrein.
- De Bibliotheek *op school* is voor veel bibliotheken aanleiding om de educatieve dienstverlening aan te passen of om te bouwen naar structurele samenwerking met gemeenten en scholen om de leesprestaties van kinderen meetbaar te verbeteren.

In het voorjaar van 2012 evalueert ProBiblio de programma's met de Programmaboard, SOOB en BOZH. De belangrijkste uitkomsten zijn:
- focus op implementatie en advies
- ondersteun bij het maken van keuzes uit hetgeen ontwikkeld is
- blijf gericht innoveren
- ga door met het inschakelen van bibliotheekmedewerkers bij ontwikkeling en implementatie (cocreatie)
- zet kennisdeling systematisch in

Dit is een leidraad voor de plannen voor 2013 en de periode daarna. Ook geeft de board het belang aan van commitment van bibliotheken bij de samenwerking en het gezamenlijk formuleren van de effecten, en benadrukt daarmee de toegevoegde maatschappelijke waarde van de activiteiten in de programma's. In 2013 ligt het accent op de implementatie en borging van kennis, kunde, praktijkervaring en innovatie.

PRODUCTEN EN DIENSTEN

In 2012 steekt ProBiblio weer veel energie in het verhogen van de kwaliteit van de producten en diensten, en het in balans brengen van de kosten en opbrengsten van haar niet (langer) gesubsidieerde dienstverlening. Intussen is er goed inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening en de kosten en opbrengsten die hieraan gerelateerd zijn. Op basis hiervan kunnen we in 2013 nog beter passende en marktconforme aanbiedingen aan onze klanten doen. Dit geldt met name voor de financiële, personeels- en salarisadministraties. Voor het eerst in drie jaar bedraagt de jaaromzet meer dan 7 miljoen euro. Ook het percentage gehonoreerde offertes ligt met 80 procent hoger dan in 2011. Hierin vormt managementadvies het terrein met de meeste geaccepteerde offertes.
Er vindt een klanttevredenheidsonderzoek plaats onder de MT-leden van de Noord- en Zuid-Hollandse bibliotheken.

De klanten zijn (zeer) te spreken over de vervoersdienst, accountmanagement, collecties, financiële, salaris- en personeelsadministratie, offertes, en de diensten op het gebied van laaggeletterdheid, mediawijsheid en managementadvies. Het onderzoek levert ook een aantal verbeterpunten op, waaraan ProBiblio vervolgens werkt.

RAAD VAN COMMISSARISSEN

Op 10 december 2012 voert de Raad van Commissarissen (RvC) van ProBiblio een zelfevaluatie uit. De belangrijkste conclusies zijn:

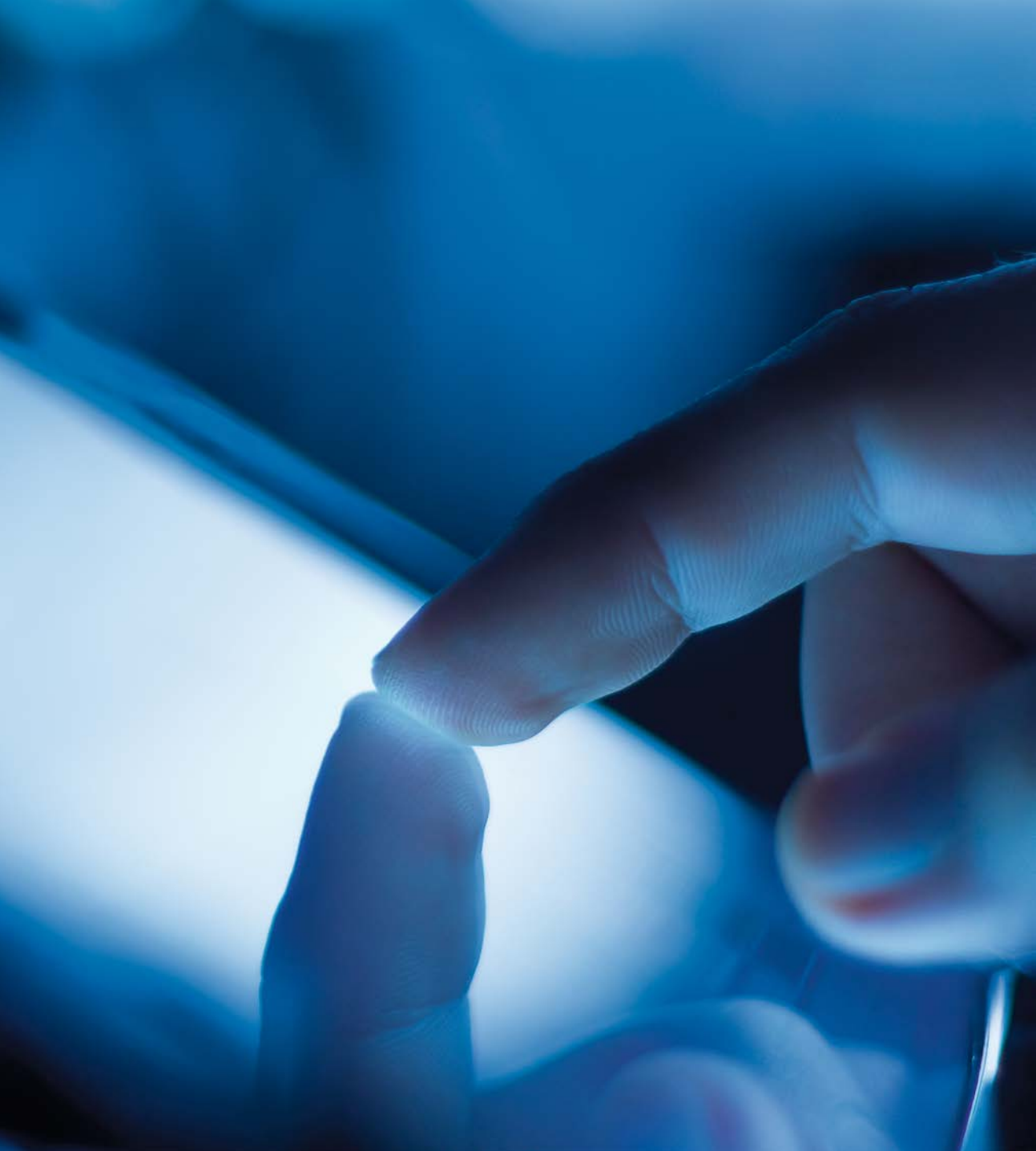
- Over de samenwerking binnen de raad zijn de leden tevreden. Met name de informele sfeer waarin de diverse deskundigheden tot hun recht kunnen komen, wordt zeer gewaardeerd, evenals de werkwijze van de voorzitter. Door een vacaturevervulling een jaar eerder, is er goede financiële deskundigheid aanwezig. Dit heeft mede geleid tot de instelling van een audit-commissie. Verhoging van de honorering vindt de RvC niet passend. Wel wordt hierin enige differentiatie aangebracht voor leden met een bijzondere taak.
- Over het door de RvC uitgeoefende toezicht: de leden zijn van mening dat na alle noodzakelijke aandacht voor de financiële positie van de organisatie, nu ook inhoudelijke keuzes gemaakt moeten worden, met het oog op de toekomst.
- Wat betreft de advies- en klankbordfunctie: de informatievoorziening via de directie is essentieel en adequaat.
- Op het onderdeel directie is er veel waardering voor de diversiteit in kwaliteiten. Binnenkort vindt het jaarlijkse functioneringsgesprek plaats.
- De vergaderstructuur blijft gehandhaafd. Dit betreft het aantal vergaderingen. Wel wordt per vergadering meer tijd uitgetrokken.

ONDERNEMINGSRAAD

De Ondernemingsraad ontvangt in 2012 instemmingsaanvragen over:

- Invoering van een aanwezigheidsregistratiesysteem.
- Toepassing van een Voertuig Volg Systeem voor de chauffeurs.
- Invoering van de regeling Consignatiedienst ICT-incidentmeldingen voor een aantal ICT-medewerkers.

Verder komen in 2012 aan de orde: de beoordelingsregeling, het Handboek HR en levensfasebewust personeelsbeleid. Het hoofdstuk 'Sociaal jaarverslag' gaat nader in op deze onderwerpen.



ONDERSTEUNING BEDRIJFSVOERING

ProBiblio biedt bibliotheken een breed palet aan producten en diensten ter ondersteuning van hun bedrijfsvoering. Het gaat onder meer om het efficiënt vervoeren van bibliotheekmaterialen en het inrichten en onderhouden van een bibliotheekautomatiseringssysteem. Ook bieden we onze klanten uitgebreide dienstverlening op het gebied van financiële administratie, HRM, onderzoek, marketing en kwaliteitszorg. Door hiervan gebruik te maken, profiteren de bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland mee van schaalvoordeel.

PROGRAMMA'S

Met de inzet van provinciale subsidies voert ProBiblio in vier jaar een aantal programma's uit, die het netwerk ontzorgen en een bijdrage leveren aan kennis en vaardigheden van medewerkers en management van bibliotheken. Onder deze programma's 'hangen' meerdere projecten. Het uitvoeren van de samenhangende projecten beoogt als effect: meerwaarde voor én versterking van het netwerk. De huidige programma's lopen door tot eind 2013.

Programma Professionalisering

Het programma Professionalisering omvat sinds najaar 2012 de samenvoeging van de programma's Organisatieontwikkeling en Medewerker up to date. Het ondersteunt bibliotheken in de ontwikkeling van zowel organisatie als medewerkers. In 2012 worden 21 bibliotheken met 13 HRM-instrumenten op de werkvloer begeleid. Denk hierbij aan cultuurverandering, coaching bij projectmatig werken en een talentenwijzer opzetten in cocreatie met een bibliotheek. Daarnaast worden samenwerkingsvormen met andere culturele instellingen onderzocht, zetten bibliotheken competentiemanagement in en werken tien bibliotheken met het online kwaliteitszorgprogramma, de Biblio Monitor.
In 2012 werken 17 bibliotheken aan een actief opleidingsbeleid in de vorm van het Sterrenprogramma. Dit stimuleert medewerkers om zelf verantwoordelijkheid voor hun ontwikkeling te nemen. Zij kunnen kiezen uit een programma van scholingsactiviteiten waarbij bibliotheken gebruikmaken van elkaars kennis en ervaringen. Ruim vierhonderd medewerkers nemen al deel of gaan deelnemen in 2013.

Programma CRM en Online Presence

In 2012 wordt binnen de marketingprogramma's CRM en Online Presence een compleet instrumentarium opgeleverd waarmee bibliotheken hun klantkennis, marketingcommunicatie en relatiebeleid verder kunnen invullen. Het instrumentarium omvat onder meer campagnes voor werving, welkom, loyaliteit en retentie, online rapportages en analyses en een lokaal sociaal platform. Al deze instrumenten ontwikkelt en test ProBiblio in nauwe samenwerking met ruim twintig bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland. In 2013 kunnen alle bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland over deze instrumenten beschikken. Zij krijgen ondersteuning van ProBiblio bij de implementatie. Zo kunnen bibliotheken en ProBiblio ervaring opdoen, het instrumentarium optimaliseren en als belangrijkste: meer klanten interesseren voor het aanbod van de bibliotheek.

Programma Formules

Het programma Formules omvat projecten die verband houden met de vernieuwing van

de fysieke bibliotheek. Er is aandacht voor vernieuwende bibliotheken op bijzondere plaatsen. *De Bibliotheek op het station* in Haarlem die op werkdagen tijdens de spits open is, trekt in 2012 40.000 bezoekers. Airport Library op Schiphol wordt door ruim 315.000 mensen bezocht. Daarnaast wordt gewerkt aan de vernieuwing van bestaande bibliotheken. Elf bibliotheken die meedoen aan het project De Bibliotheek van 100 talenten intensiveren de 100-talentenfilosofie binnen de bibliotheek door de inbreng van kinderen meer en meer te vergroten. Tien bibliotheken formuleren gezamenlijk onder begeleiding van ProBiblio aanbevelingen voor het gehele netwerk voor kostenefficiëntere bibliotheekvoorzieningen in dorpen en stadswijken. Met het in september opgerichte landelijke Retailbureau en de andere provinciale serviceorganisaties zet ProBiblio de eerste stappen naar een goede ondersteuning voor bibliotheken die aan de slag willen – of al bezig zijn – met het invoeren van retailprincipes in organisatie en inrichting.

Programma Implementatie Bibliotheek.nl (BNL)

45 bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland schrijven zich in 2010 en 2011 in voor de subsidieregeling van het Ministerie van OCW: Aansluiting op de digitale infrastructuur. Hiermee verplichten zij zich de implementatie uit te voeren, die bestaat uit:

- White Label Website Infrastructure (WLWI), ook bekend als Website as a Service (WaaS). Hierbij wordt bibliotheken een website aangeboden als online dienst, opgebouwd uit widgets
- Nationale Bibliotheekcatalogus (NBC): deze omvat op termijn alle bezit van de Nederlandse bibliotheken
- Het Datawarehouse (DWH): de verzameling data die het mogelijk maakt gegevens van bibliotheken onderling te vergelijken

Dit vormt een eerste, belangrijke stap in de richting van een volledige aansluiting op de landelijke digitale infrastructuur (LDI). ProBiblio ondersteunt in 2012 de 45 bibliotheken bij het tijdig en volledig aansluiten op de LDI:

- 45 bibliotheken worden aangesloten
- Voor 18 verschillende bibliotheeksystemen worden koppelingen gerealiseerd met de landelijke digitale infrastructuur
- De titelbestanden van 45 bibliotheken worden geleverd voor de NBC
- 26 bibliotheekwebsites zijn voorzien van minimaal vier BNL-widgets
- 19 bibliotheken stappen over op het nieuwe website-concept van de WaaS
- Voor het datawarehouse worden de gegevens van 45 bibliotheken geleverd

Het aantal mensen dat via hun mobiel toegang tot internet heeft, neemt nog steeds toe. Met de gratis app 'de Bibliotheek', hebben smartphone-gebruikers overal en altijd toegang tot

de catalogus van hun bibliotheek. ProBiblio sluit in 2012 de bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland aan op deze app. Hiervan maken 33 bibliotheken met het Wise- of Vubis-bibliotheekautomatiseringssysteem gebruik. Begin 2013 zijn er in Nederland 40.880 gebruikers van de app, verdeeld over 103 aangesloten bibliotheken.

OPERATIONELE DIENSTVERLENING

Naast de hiervoor beschreven activiteiten op het terrein van bedrijfsvoering die ProBiblio met provinciale subsidie uitvoert, biedt zij bibliotheken een breed aanbod aan betaalde producten en diensten. Hierbij gaat het om ICT, administraties, managementadvies en de dienstverlening van het samenwerkingsverband tussen Randstad en ProBiblio. Bovendien verzorgt ProBiblio voor bibliotheken het vervoer van media en andere materialen. Deze laatste dienstverlening is gesubsidieerd.

Vervoer

ProBiblio vervoert bibliotheekmaterialen naar, van en tussen bibliotheken. Alle bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland ontvangen de nieuwe materialen van NBD/Biblion via ProBiblio. Ook materialen voor onderling leenverkeer (reserveringen) en interbibliothecair leenverkeer (IBL) distribueert de vervoersdienst.

Daarnaast regelt ProBiblio het vervoer van leeskringkoffers en collecties voor bibliotheken, scholen en zorginstellingen. Verder bezoeken de wagens een aantal andere instellingen, waaronder de Centrale Discotheek Rotterdam.

Voor 2013 staan er vanwege bezuinigingen veranderingen op stapel. Vestigingen worden gesloten of omgebouwd naar servicepunten. Daarom rijdt de vervoersdienst vanaf januari 2013 nieuwe routes. De verwachting is dat deze trend zich verder zal doorzetten.

Wagenpark	**10 Mercedes Benz Sprinter bakwagens**
Bibliotheekvestigingen	**260**
Stops bibliotheken	**600 per week**
Leenverkeer/IBL	**2.500.000 banden per jaar (+ 2.500.000 banden retour)**
Nieuwe boeken	**404.180 kg**
Landelijk vervoer	**66 pallets = 15.674 kg**
Themacollecties	**1.433 kratten (+ 1.433 kratten retour)**
Wisselcollecties	**5.561 dozen (+ 5.561 dozen retour)**
Leeskringkoffers	**4.721 stuks (+ 4.721 koffers retour)**

ProBiblio
Kinderboekenweek 2012:
Hallo Wereld!
3 t/m 14 oktober
de Bibliotheek
DHOLLANDIA
KARHOF
9

ICT

ProBiblio verzorgt verschillende ICT-diensten voor de bibliotheken. Een van de belangrijkste is het beheren van het automatiseringssysteem van de bibliotheek, Bicat. In 2012 wordt de migratie van Bicat naar bicatWise afgerond. Inmiddels werken 31 basisbibliotheken met ruim tweehonderd vestigingen succesvol met bicatWise. Het gaat om ruim 900.000 leners, 5.740.000 exemplaren van 730.000 titels.

Bibliotheken hebben de mogelijkheid hun systeembeheer uit te besteden aan ProBiblio. De bibliotheken die hiervan gebruikmaken, krijgen in 2012 een aanpassing in hun netwerk om 'beheer op afstand' mogelijk te maken. Systeembeheerders van ProBiblio hoeven niet meer ter plekke te zijn om het netwerk te beheren. Dit leidt tot kostenreductie en snellere dienstverlening bij problemen.
De Servicedesk van ProBiblio stelt in 2012 een nieuw meldingenregistratiesysteem in gebruik. Klanten krijgen hiermee inzicht in de status van hun meldingen, vragen en verzoeken.

Administraties

Bibliotheken hebben de mogelijkheid om hun financiële administratie, salaris- en/of personeelsadministratie uit te besteden aan ProBiblio. Voor veel bibliotheken betekent de uitbesteding van deze kritische bedrijfsprocessen een flinke ontlasting waardoor ze zich nog meer kunnen richten op hun kerntaken.

Ruim twintig bibliotheken maken in 2012 gebruik van de financieel-administratieve dienstverlening van ProBiblio. Zij werken met het ERP-systeem Profit dat de mogelijkheden biedt om alle bedrijfsprocessen van de bibliotheek met elkaar te verbinden. Dit systeem voorziet hen van alle relevante stuurinformatie voor de bedrijfsvoering. In 2012 ontwikkelt ProBiblio een nieuwe rapportage waarmee de bibliotheek in een oogopslag haar financiële situatie overziet. De rapportage bevat een balansexploitatie en toelichting, ondersteund met grafieken. Ook cijfers van het voorgaande boekjaar en begroting worden gepresenteerd. In 2013 werkt ProBiblio aan doorontwikkeling van deze rapportage.

Op het gebied van salaris- en personeelsadministratie mag ProBiblio in 2012 nieuwe klanten verwelkomen, waaronder Bibliotheek Almere. Bij de bijna dertig klanten wordt de dienstverlening sterk uitgebreid. Naast de loonbetaling aan medewerkers verzorgt ProBiblio de afdracht van belastingen en pensioenpremies. Belangrijke onderwerpen in 2012 zijn de Werkkostenregeling en de nieuwe regels rond verlof.

Heldere communicatie naar klanten en hun medewerkers – zowel mondeling als in brieven en arbeidsovereenkomsten – is een belangrijk aspect van de dienstverlening. Daarom ontwikkelt ProBiblio in 2012 een nieuwsbrief.

Hierin kunnen klanten kennis nemen van ontwikkelingen rond salaris-, personeels- en financiële administratie én Profit.

Managementadvies

Klantvragen bij de managementadviseurs lopen uiteen van klantonderzoek, risico-inventarisaties, het adviseren op zowel beleidsmatig als operationeel niveau, het opstellen van marketingplannen tot het verzorgen van diverse trainingen. Daarnaast leveren de adviseurs ook een belangrijke bijdrage aan de uitwerking en uitvoering van innovatieve projecten in de programma's. Er treedt in 2012 een aantal nieuwe medewerkers in dienst met specifieke kennis op het gebied van marketing, organisatieontwikkeling en -advies en onderzoek.

Begin 2012 breidt ProBiblio de 'dienstverlening op locatie' verder uit. Op het gebied van operationeel en strategisch HRM en marketing worden onze adviseurs bij diverse bibliotheekorganisaties gedetacheerd. Voor deze organisaties is het vaak financieel onhaalbaar om voor kleine dienstverbanden kwalitatief personeel te werven. Met samenwerking, kostendeling en gezamenlijke werving en selectie, blijkt dit wel mogelijk.

ProBiblio versterkt haar organisatieadvies door de dienstverlening te structureren in drie pijlers: organisatiestructuur, organisatieontwikkeling & -cultuur en certificering. Waar nodig wordt de dienstverlening aangevuld, vernieuwd of aangescherpt. Omdat bibliotheekorganisaties divers zijn, bestaat het aanbod uit een samenhangend pakket van producten en diensten toegespitst op deze verschillende behoeften. Ze ondersteunen de bibliotheek in de omslag naar de 'Bibliotheek van de Toekomst'.

De onderzoeksadviseurs helpen bibliotheken bij het boven tafel krijgen van relevante informatie. Zij geven inzicht in meningen en behoeften van klanten, medewerkers en partners, waarmee bibliotheken hun dienstverlening kunnen verbeteren. Bibliotheken kunnen onder meer gebruikmaken van BiebPanel, klant-, medewerkers- en partnertevredenheidsonderzoeken.
Voor 32 bibliotheken verricht ProBiblio in 2012 onderzoeken. Daarnaast verbetert ProBiblio ook een aantal onderzoeksproducten. Zo wordt het medewerkerstevredenheidsonderzoek samen met Cubiss doorontwikkeld en de vragenlijst van het partnertevredenheidsonderzoek aangescherpt.

Verder verricht een onderzoeksadviseur bij het SIOB enkele maanden onderzoek naar het collectiebeleid en de Bibliotheek *op school*. Ook vindt een evaluatieonderzoek plaats in opdracht van het SIOB naar de subsidieregeling Aangepast Lezen.

Technology has to
serve the people.
So do libraries.

Het online klantenpanel BiebPanel beleeft een goed jaar met 36 deelnemende bibliotheken. Aan de vier onderzoeken in 2012 nemen 20.507 panelleden deel. Van de deelnemers is 36 procent erg positief en 9 procent zeer kritisch over de bibliotheek.

Randstad/ProBiblio

Randstad/ProBiblio verzorgt voor bibliotheken de werving en selectie bij vacatures. Hierbij kan het gaan om een structurele, een tijdelijke of een vacature op oproepbasis. Daarbij verzorgen wij voor een aantal bibliotheken de payrol-administratie. Bibliotheken gebruiken deze dienst wanneer zij het juridisch werkgeverschap willen uitbesteden, kosten willen besparen (bijvoorbeeld niet hoeven doorbetalen bij ziekte) of tijd willen besparen (bijvoorbeeld het laten plannen van flexibel personeel).
Daarnaast bemiddelt Randstad/ProBiblio actief voor informatiespecialisten bij bibliotheken, archieven en informatiecentra van commerciële en publieke bedrijven in Noord- en Zuid-Holland.
In 2012 werkt Randstad/ProBiblio samen met 26 bibliotheken en 14 bedrijven of instellingen. Gemiddeld werken er 69 mensen per week via Randstad/ProBiblio bij deze organisaties.

Om bibliotheken ook in tijden van bezuinigingen te kunnen blijven helpen, kijken we goed naar betere inzet van de dienstverlening. Bijvoorbeeld door het bieden van een 'flexibele schil' (meer medewerkers die op flexibele basis inzetbaar zijn), maar ook het verder bemiddelen van boventallige kandidaten. Hierbij legt Randstad/ProBiblio zich ook steeds meer toe op werving en selectie van informatiespecialisten, archivarissen en dergelijke profielen voor bedrijven buiten de bibliotheekbranche.

Solution
uccess
Quality

ONDERSTEUNING BIBLIOTHEEKWERK

ProBiblio biedt naast diensten voor de bedrijfsvoering van bibliotheken, ook dienstverlening voor bibliotheekinhoudelijk werk. Het gaat onder meer om bevordering van leesvaardigheid en de aanpak van laaggeletterdheid, de digitale bibliotheek, samenwerking met onderwijs- en (zorg)instellingen, flexibele bibliotheekvormen en cultuurhistorisch erfgoed. Voor deze programma's zet ProBiblio een groot deel van de provinciale subsidie in. Hiermee draagt zij bij aan innovatie, kennisdeling en versterking van het bibliotheeknetwerk in Noord- en Zuid-Holland. Dit gebeurt in pilotprojecten en samenwerkingsverbanden met klanten en derden. De kennis en de producten die erop gebaseerd zijn, maakt ProBiblio vervolgens op kostendekkende basis toepasbaar voor alle bibliotheken in beide provincies. Dit aanbod maakt deel uit van de operationele dienstverlening.

PROGRAMMA'S

De looptijd van de programma's op bibliotheek-inhoudelijk terrein bedraagt vier jaar. De huidige programma's lopen daarmee door tot eind 2013. De provinciale subsidies die ProBiblio hiervoor ontvangt, zet zij in om samen met bibliotheken kennis en ervaring op te doen en deze vervolgens te delen met en ter versterking van het Noord- en Zuid-Hollandse bibliotheeknetwerk.

Programma Leesbevordering en laaggeletterdheid

ProBiblio werkt ook in 2012 aan leesbevordering en de aanpak van laaggeletterdheid. Alle bibliotheken in haar werkgebied nemen deel aan een of meer activiteiten op dit terrein.
In samenwerking met andere provinciale service-organisaties organiseert ProBiblio een landelijke bibliotheekconferentie over laaggeletterdheid. Het ochtendprogramma richt zich nadrukkelijk ook op bibliotheekdirecties. Ruim honderdtachtig mensen verdiepen zich in onder andere de bestuurlijke samenwerking en de rol van de bibliotheek bij de aanpak van laaggeletterdheid.
ProBiblio ondersteunt twintig bibliotheken die gebruikmaken van de landelijke stimuleringssubsidie voor samenwerking met sociale werkbedrijven of extra faciliteiten voor laaggeletterden in de bibliotheek.

Op landelijk niveau wordt gesproken over de wijze waarop het Makkelijk Lezen Plein (MLP, een concept voor zwak lezende kinderen) en 4you! (concept voor laaggeletterde jongeren) onderdeel kunnen worden van de Bibliotheek *op school*. Dit krijgt in 2013 zijn beslag.
Op vijf locaties ontvangen 68 MLP- en jeugdspecialisten een training van ProBiblio om zelf scholing aan bibliotheekcollega's te geven of informatie-avonden te organiseren voor ouders, leerkrachten of schoolteams. Doel is om jonge zwakke lezers maximaal te begeleiden.

Daarnaast ondersteunt ProBiblio een groeiend aantal bibliotheken bij landelijke leesbevorderingsprojecten, zoals De Nationale Voorleeswedstrijd voor primair onderwijs, Read2Me! voor brugklassers en de Voorleeswedstrijd voor pabo's. Noord- en Zuid-Holland behalen een uitstekend resultaat: de winnaars van de twee eerste wedstrijden komen uit Zuid-Holland en Noord-Holland levert de winnaar van de derde wedstrijd.

Voor nul- tot vierjarigen draagt ProBiblio bij aan taalontwikkeling en leesplezier, onder meer door bibliotheken te ondersteunen bij subsidieaanvragen en implementatie van beleid. Uitgangspunten zijn structurele samenwerking met voorschoolse instellingen, een doorgaande lijn in de dienstverlening aan (jonge) kinderen, betrokkenheid van ouders, scholing van leidsters en ouders, en stimulering van bibliotheekgebruik. In 2012 ontwikkelt ProBiblio samen met Bram de Goeij de boek-O-matic: een digitaal boek, door jonge kinderen zelf gemaakt. Spelenderwijs vergroten kinderen

zo onder meer hun verhaalbegrip. Bovendien stimuleert de boek-O-matic het enthousiasme om andere fysieke en digitale boeken te lezen.

Programma Mediawijsheid

In 2012 wordt de lijn van 2011 voortgezet, waarbij ProBiblio praktische ondersteuning biedt bij het ontwikkelen en invoeren van activiteiten rond mediawijsheid. De Mediabar is een instrument waarmee een bibliotheek nieuwe toepassingen op mediagebied kan laten zien. De Mediabar omvat zowel fysieke ruimte als een activiteitenaanbod om bezoekers te betrekken bij nieuwe media en hardware. In 2012 start de Mediabar bij zeven bibliotheken. Het succesvolle e-learning programma 7 Dingen beleeft een nieuwe reeks waaraan tien bibliotheken deelnemen.

Nieuw in 2012 is de leesclub óver lezen Het Nieuwe Lezen. Met zes bibliotheken onderzoekt de club nieuwe manieren van lezen, en welke rol de bibliotheek hierin heeft en kan nemen. Een Kickstart Manual presenteert de uitkomsten van het onderzoek en geeft een concrete voorzet om aan de slag te gaan met de 'nieuwe lezer' in de bibliotheek. De manual beschrijft vier lezersprofielen en biedt uitgewerkte projectvoorstellen. Doel is om huidige en nieuwe klanten aan te spreken, passend bij hun manier van lezen.

Tijdens de Tablet Tour bezoeken adviseurs van ProBiblio zes bibliotheken om praktische uitleg te geven over de tablets en besturingssystemen die op de markt zijn. Door zelf met de tablets te werken, maken medewerkers kennis met de verschillen in bediening en gebruik, zodat zij vragen van klanten beter kunnen beantwoorden.

In 2012 is Club Jong Mediatalent weer actief als platform voor talenten uit de branche die hun ideeën willen realiseren met en voor het netwerk. De deelnemers uit zeven bibliotheken bepalen dit jaar de volledige invulling, met als resultaat een inspiratiekalender die alle bibliotheken in het netwerk ontvangen.

Het landelijke programma de Bibliotheek *op school* in het primair onderwijs krijgt in Noord- en Zuid-Holland veel navolging. Het belang van structurele samenwerking tussen bibliotheek, onderwijs en gemeente om taal- en leesresultaten te verbeteren, wordt breed onderschreven. In het verslagjaar inventariseren twee kwartiermakers de belangstelling voor dit concept en zij ondersteunen vijftien bibliotheken bij voorbereiding en start. Dertig medewerkers krijgen een training in het gebruik van het landelijk ontwikkelde meetinstrument. In de kenniscirkel in het najaar worden *good practices* uitgewisseld. Hieruit blijkt dat veel lokale projecten passen in het landelijke model voor de Bibliotheek *op school*.

Het project Biebsearch beoogt een structurele samenwerking tussen voortgezet onderwijs en bibliotheek. Hierbij draait het om:

Books will always be cool.

- een zoekvenster in de elektronische leeromgeving van de school met de catalogus en digitale bestanden van de bibliotheek
- een bibliotheeklidmaatschap voor alle leerlingen en docenten
- de mogelijkheid om gratis materialen te reserveren die op school worden afgeleverd
- een programmalijn leesbevordering, informatievaardigheden en/of mediawijsheid

Voor een bibliotheek bestaat Biebsearch uit drie fases: de oriëntatie-, de acquisitie- en de implementatiefase. Bij elke fase ondersteunt ProBiblio de bibliotheken. Samen met twee pilotbibliotheken en de Stichting Biebsearch zijn er voor iedere fase producten opgeleverd: onder andere een plan van aanpak, een promotiefilm, PowerPoint-presentaties voor gebruik op scholen, een verkooptraining voor specialisten en directeuren, model-contract en e-learning-instructie voor leerlingen.

In 2012 nemen 41 Noord- en Zuid-Hollandse bibliotheken deel aan mediawijsheidactiviteiten van of via ProBiblio. Wat betreft de Bibliotheek *op school* is 15 procent van de bibliotheken intensief bezig, 50 procent richt zich op onderdelen ervan en eenderde is er om uiteenlopende redenen niet mee bezig.
Ook in 2013 zetten we successen uit de afgelopen jaren voort, zoals de Mediabar, Tablet Tour, Club Jong Mediatalent, kenniscirkels en 7 Dingen. De leesclub Het Nieuwe Lezen toetst in pilots hoe de bibliotheek de vier gedefinieerde lezersprofielen van dienst kan zijn.

Voor de Bibliotheek *op school* wil ProBiblio in 2013 bibliotheken ondersteunen bij lokale en regionale vraagstukken op strategisch niveau, bij beleidsontwikkeling en operationele vragen. Verder voeren we pilots uit voor zwakke lezers in het vmbo en ontwikkelen we activiteiten ter ondersteuning van leerkrachten rond mediawijsheid in het onderwijs.

Programma Erfgoed en geschiedenis

In 2012 wordt het Zuid-Hollandse project Historie in de Bibliotheek afgerond. Vier jaar hebben bibliotheken met archieven, historische verenigingen en musea gewerkt aan het toegankelijk maken van lokale geschiedenis voor een breed publiek. Dit resulteert in de opzet van meer dan tien Historische Ontmoetingsplekken in bibliotheken, vijftien multitouch-tafels met foto's rond historische thema's, het digitaliseren van historisch filmmateriaal, geschiedenis-games en andere projecten voor het onderwijs. Daarnaast bouwen bibliotheken waardevolle contacten op met erfgoedinstellingen. In november vindt in Delft de slotbijeenkomst plaats van Historie in de Bibliotheek. Al is het project bij ProBiblio beëindigd, uit de evaluaties van bijna alle projecten blijkt dat de partijen de activiteiten op dit terrein willen voortzetten.
Sommige projecten blijken zo aantrekkelijk, dat andere bibliotheken deze kunnen 'vertalen' naar hun eigen situatie. ProBiblio wil in 2013 de ervaringen uit de projecten dan ook graag delen met bibliotheken binnen de provincie.

Samen met het Erfgoedhuis Zuid-Holland geeft ProBiblio vorm en inhoud aan het historische themajaar van de provincie: Over-levende Monumenten. Een educatieprogramma 'Out of the Box!' wordt ingezet vanuit een rondreizende themabus. In dit programma denken schoolklassen na over herbestemming van een spraakmakend monument in de buurt.

Vijftig jaar geleden maakte de blauwe tram zijn laatste rit. Voor veel mensen is deze tram, die tussen de jaren dertig en zestig door Zuid-Holland reed, een symbool van hun jeugd. ProBiblio organiseert samen met de bibliotheken langs de oorspronkelijke route en het Historisch Genootschap De Blauwe Tram het gelijknamige project. De bibliotheken van Leiden, Wassenaar, Voorschoten, Den Haag, Bollenstreek, Katwijk, Leidschendam en Voorburg zetten de blauwe tram centraal met onder meer een fietstocht, lezingen en exposities. De animo van het publiek geeft aan dat de achterliggende doelen zijn bereikt: de rol van de bibliotheek als kennispunt voor lokale historie versterken, nieuwe samenwerkingspartners leren kennen en nieuw publiek bereiken.

OPERATIONELE DIENSTVERLENING

Op bibliotheekinhoudelijk terrein voert ProBiblio niet alleen de hiervoor beschreven programma's uit. Daarnaast biedt zij de bibliotheken in haar werkgebied betaalde producten en diensten op dit gebied. De dienstverlening omvat advisering en fysieke producten, en is deels gebaseerd op de resultaten uit de programma's.

Collecties

Bibliotheken, onderwijs- en zorginstellingen kunnen thema- en wisselcollecties huren bij ProBiblio. Het aantal afgenomen banden daalt in 2012 als gevolg van bezuinigingen bij bibliotheken en instellingen. Het aantal aanvragen voor interbibliothecair leenverkeer stijgt wel aanzienlijk. Dit voorziet in aanvragen van individuele leners naar materialen die in de eigen bibliotheek niet voorhanden zijn.
ProBiblio levert ook op collectiegebied een bijdrage aan de Stationsbibliotheek in Haarlem en de Airport Library op Schiphol. Verder onderzoekt ProBiblio een nieuwe en complete vorm van collectioneren als dienst aan bibliotheken. Dit resulteert in een nieuw aanbod aan bibliotheken voor 2013: Alles-in-1-collectioneren.

Themacollecties van ProBiblio zijn collecties op maat over onderwerpen die aan de orde komen op scholen en bij instellingen voor vroeg- en voorschoolse educatie. Een bibliotheek kan hiermee aan de vraag voldoen zonder haar eigen collectie te hoeven aanspreken. Voor het thema van de Kinderboekenweek 'Hallo wereld' worden 139 collecties geleverd.

- Aantal geleverde themacollecties 2012: 1.433
- Aantal deelnemende scholen en educatieve instellingen in 2012: 407

Met een wisselcollectie beschikt een school of educatieve instelling permanent over een collectie aantrekkelijke, geschikte leesboeken. Ook deze collecties worden op maat gemaakt. Elk half schooljaar worden ze gewisseld.

- Aantal geleverde banden in 2012: 7.245
- Aantal deelnemende scholen in 2012: 27

Veel bewoners van zorginstellingen kunnen niet meer zelf de bibliotheek bezoeken. Voor deze mensen zijn er wisselcollecties op maat. De bibliotheek kan hen hiermee steeds een actuele collectie bieden en in hun leesbehoefte voorzien. De wisselcollecties omvatten vooral groteletterboeken, maar ook romans in gewone druk, platenboeken en gesproken boeken.

- Aantal geleverde banden in 2012: 79.535
- Aantal deelnemende zorginstellingen in 2012: 203

Om ook aan kleine groepen lezers met speciale leeswensen voldoende keus te kunnen bieden, kunnen bibliotheken bij ProBiblio aanvullende wisselcollecties huren, met bijvoorbeeld groteletterboeken, buitenlandse romans en gesproken boeken. Zo heeft men de beschikking over een regelmatig wisselende, actuele collectie voor een aantrekkelijke prijs.

- In 2012 huren 35 basisbibliotheken wisselcollecties voor 146 vestigingen
- Aantal geleverde banden in 2012: 52.250

Leeskringen hebben behoefte aan meer exemplaren per titel. Met een leeskringkoffer van ProBiblio komt de bibliotheek hieraan tegemoet, zonder de eigen collectie uit te putten en zonder veelgevraagde titels bij andere bibliotheken te reserveren.

- In 2012 maken 659 leeskringen actief gebruik van de dienstverlening
- Aantal uitgeleende koffers 2012: 4.721

Collectiemanagement

ProBiblio en bibliotheken in haar werkgebied werken aan grotere effectiviteit van het collectiegebruik en efficiëntere processen rond collectievorming. Zo begeleidt ProBiblio het integraal collectioneringsproces bij drie bibliotheekorganisaties in Zuid-Holland. Daarnaast houdt zij een pilot centraal collectioneren met bibliotheken in Noord-Holland. Als resultaten van deze activiteiten komen voor alle bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland beschikbaar:

- een model voor het uitvoeren van regionaal/provinciaal collectioneren
- een model voor geautomatiseerd collectioneren voor (een groep) basisbibliotheken in Noord- en Zuid-Holland. Benchmarking in collectieprofielen en geautomatiseerde aanschafadviezen gebaseerd op het gebruik van de collectie, maken hiervan deel uit.

Ook besteedt ProBiblio samen met het netwerk in 2012 aandacht aan het verhogen van de kwaliteit van de (provinciale) collectie. Een stagiaire onder-

zoekt de behoefte aan een provinciaal bewaarbeleid in Noord- en Zuid-Holland. De conclusies uit dit onderzoek worden getoetst bij collectiespecialisten. Zij zien weinig in bewaren om het bewaren, maar staan in meerderheid positief tegenover het bewaren van titels die al wat ouder zijn, maar nog wel worden geleend. In 2013 komt ProBiblio dan ook met een voorstel op dit gebied.

Overige activiteiten:

- deskundigheidsbevordering van collectiespecialisten op het gebied van provinciaal collectiebeleid, inclusief werken met managementrapportages
- een kenniscirkel Collectiebeleid, bezocht door 27 bibliotheekorganisaties, waarin zij *best practices* uitwisselen en reageren op stellingen
- presentatie van collectierapportages uit het Data Collectie Systeem bij bijeenkomsten over marketingdienstverlening

Laaggeletterdheid

Het Makkelijk Lezen Plein (MLP) voor zwak lezende kinderen maakt niet alleen deel uit van het – door de provincies gesubsidieerde – programma Leesbevordering en laaggeletterdheid. Ook de operationele dienstverlening van ProBiblio omvat producten en diensten voor het MLP in haar werkgebied. In 2012 nemen bovendien twee Belgische provincies het Nederlandse MLP in gebruik, met enkele aanpassingen aan de Vlaamse situatie. De MLP-adviseur van ProBiblio verzorgt de trainingen van Vlaamse bibliotheekmedewerkers.

EVENEMENTEN

ProBiblio organiseert bijeenkomsten en evenementen voor bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland. Deze zijn gericht op versterking van het netwerk van bibliotheken en op de vernieuwing en verdere professionalisering van het bibliotheekwerk. Nieuwe ontwikkelingen vormen dan ook een belangrijk onderdeel. De nadruk ligt op het uitwisselen van kennis en ervaring en het aanbieden van concepten die in (pilot)bibliotheken hun waarde hebben bewezen en die zo ten goede komen aan het gehele bibliotheeknetwerk. Verder ondersteunt ProBiblio de bibliotheken bij landelijke campagnes zoals De Nationale Voorleeswedstrijd, de Kinderboekenweek en Nederland Leest.

neek

ProBiblio organiseert in 2012 in totaal 115 externe bijeenkomsten:

- 101 kenniscirkels en (informatie)bijeenkomsten
- 14 trainingen

Dit zijn 84 verschillende evenementen met 31 herhalings- of vervolgbijeenkomsten. Binnen de programma's vinden veel bijeenkomsten plaats om kennis te delen en vernieuwende concepten te ontwikkelen voor bibliotheekwerk.
Ook voor 2013 staan diverse bijeenkomsten gepland, inclusief een nieuwe editie van Bibliotheekplaza.

BIBLIOTHEEKPLAZA 2012: BITS EN BRICKS

Jaarlijks pakt ProBiblio echt uit: met Bibliotheekplaza. Het organiseren van dit evenement past goed in de rol van ProBiblio als ondersteuner van het bibliotheeknetwerk. Op 10 april 2012 vindt Bibliotheekplaza voor de zesde keer plaats. Ook deze editie is ruim van tevoren uitverkocht: alle 350 plaatsen zijn bezet. De deelnemers geven Bibliotheekplaza 2012 het rapportcijfer 8,4. Hiermee slaagt ProBiblio erin om het succes van de vorige edities te evenaren.

Met Frénk van der Linden als dagvoorzitter onderzoekt Bibliotheekplaza 2012 de vraag of 'digitaal' in de plaats komt van 'fysiek'. Voor subsidieverleners is de digitale bibliotheek wellicht aanleiding om te korten op de budgetten, want gebouwen zijn dan niet meer nodig en openingstijden zijn irrelevant: alles wordt 7 dagen in de week en 24 uur per dag bereikbaar. Sprekers uit andere branches en landen belichten hun zoektocht naar de juiste verhouding tussen digitale en fysieke dienstverlening, vanuit het perspectief van de aanbieder en dat van de klant. Rode draad hierbij is: kan de fysieke winkel de digitale winkel versterken of is er juist sprake van verzwakking? Het programma bestaat uit vijf plenaire en acht themasessies.

Nalden, oprichter van WeTransfer, een gratis online dienst om bestanden uit te wisselen, trekt parallellen met de bibliotheek: technologie moet het ons gemakkelijk maken en zo tot een gezonde vorm van nieuwsgierigheid naar de mogelijkheden ervan leiden. Door na te denken over toepassing van technologie kan de bibliotheek gebruikers bij elkaar brengen en voor hen een ervaring creëren.

De nieuwe generatie groeit 'digitaal' op. Tegelijkertijd verlangt zij naar werkelijke emoties: automatisering kan menselijke interactie niet vervangen. Patricia Martin, CEO Litlamp Communication, spreekt zelfs van een nieuw sensualisme: alleen wat ons via de zintuigen bereikt, is waar. Stel dus de gebruiker centraal en leer van wat deze kan toevoegen aan de eigen bibliotheek.

Petra Lubbers, unitmanager Boeken bij Bol.com, verwacht dat de digitale leesmarkt zal blijven groeien en dat de reader het fysieke boek zal inhalen. Innovatie van de hardware, prijsbeleid en nieuwe businessmodellen zijn belangrijke factoren. Na haar lezing doet zij ter plekke de toezegging voor overleg tussen Bol.com en bibliotheken over mogelijke samenwerking.

Wie is expert in het vinden, selecteren en toepassen van kennis en informatie? Het is niet de overheid, politie of kerk. Ben Hammersley, Prime Minister's Ambassador of TechCity at 10 Downing Street, pleit ervoor om de bibliotheek opnieuw uit te vinden en ons te leren omgaan met informatie. Angst en onzekerheid zijn hierbij begrijpelijk. Die tonen dat we op de goede weg zijn: *'If you are completely in control, you are going too slow'.*

Het aantal verbindingen in de hersenen blijft levenslang hetzelfde, maar bij het ouder worden krijgen de verbindingen pas betekenis. We moeten weggooien om tot de essentie te komen. Mark Mieras, wetenschapsjournalist en auteur, waarschuwt: kinderen leven in een wereld waarin alles informatie is. Zij worden te weinig uitgedaagd om dingen weg te gooien. Het is de missie van de bibliotheek om mensen verhalen te laten vertellen om zo tot de kern en tot ontwikkeling te komen.

PROVINCIALE VOORLEESWEDSTRIJD

In april organiseert ProBiblio in Amsterdam en Zoetermeer de provinciale finales van de negentiende Nationale Voorleeswedstrijd. De kinderen lezen een fragment voor uit een zelf gekozen boek. In totaal doen een kleine twintigduizend Noord-Hollandse leerlingen van 263 basisscholen aan de voorrondes mee. Tien van hen strijden om de provinciale eer.
Zuid-Holland weet bijna dertigduizend kinderen op de been te brengen, van wie er twaalf doorgaan naar de provinciale finale. De twee finalisten vertegenwoordigen hun provincie tijdens de landelijke finale in Utrecht. De Zuid-Hollandse Roan Pronk uit Voorburg mag zich landskampioen noemen.
De Nationale Voorleeswedstrijd is een initiatief van Stichting Lezen in samenwerking met SIOB en CPNB. De betrokken organisaties willen met deze wedstrijd een breed publiek laten zien dat voorlezen niet alleen belangrijk, maar vooral ook erg leuk is.

VERKOOPTRAINING BIBLIOTHEEK EN ONDERWIJS

Voor de bibliotheek is het onderwijs een belangrijke partner: beide hebben doelstellingen rond leesbevordering en mediawijsheid. Om scholen op dit terrein te ondersteunen, kunnen bibliotheken beschikken over diverse producten en diensten. Ondanks de bijna vanzelfsprekende relatie die bibliotheken hebben met het primair onderwijs, is het vaak lastig om deze producten te verkopen. Bij het voortgezet onderwijs geldt dit zelfs nog sterker.
ProBiblio geeft daarom in 2012 de praktijkgerichte verkooptraining Bibliotheek en onderwijs waarin specialisten en (account)managers hun verkoopvaardigheden vergroten. De training slaat aan: deze wordt vijf keer herhaald en ruim driekwart van de deelnemers waardeert de training met een 8 of hoger.

SCHRIJVEN VOOR SOCIALE MEDIA

ProBiblio organiseert in 2012 zes keer de tweedaagse workshop Schrijven voor sociale media. Veel bibliotheekmedewerkers zijn enthousiast gestart met het integreren van sociale media in de communicatie met de klant. Dit blijkt nog niet zo makkelijk. Niet altijd is er een duidelijk beeld waarom, met welk resultaat en voor wie zij willen communiceren. Hierdoor zijn de resultaten wisselend. De workshop ondersteunt dan ook bij het effectief inzetten van sociale media, en is interactief en praktisch van aard.
Aan de orde komen schrijftechnieken voor media als Twitter, blogs, Hyves, LinkedIn en Facebook en handvatten voor het selecteren van onderwerpen.
De eerste edities worden tegen gesubsidieerd tarief aangeboden vanuit het programma Mediawijsheid en zijn bestemd voor bibliotheekmedewerkers in Noord- en Zuid-Holland.

BIJEENKOMSTEN 2012	
Training Interactief voorlezen terugkomdag	
Training Voorleescoördinator BoekStart	9 bijeenkomsten
Bijeenkomst BiebPanel	2 bijeenkomsten
Plug-in Bibliotheek Rotterdam	
Instructiebijeenkomst Klik&Tik	
Bijeenkomst Kinderboekenweek-festival 2012	
Klantbijeenkomst Randstad/ProBiblio	
Workshop Leeskr8! (4you!)	
Cultuurdag	
Bijeenkomst Voordeel met je Biebpas	4 bijeenkomsten
Workshop Schrijven voor sociale media	6 bijeenkomsten
Kenniscirkel Mediawijsheid	4 bijeenkomsten
Kenniscirkel Laaggeletterdheid Volwassenen en Workshop Leesclub	
Club Jong Mediatalent	5 bijeenkomsten
Mentorentraining Frontoffice Bibliotheken	2 bijeenkomsten
Terugkomdag training Ontvangen van groepen	
Read2me! finale Noord-Holland	
Studiereis Bologna 2012 (meerdaags)	
Bijeenkomst Migratie Wise	2 bijeenkomsten
Read2me! finale Zuid-Holland	
Vieren & Verder, Erfgoededucatie en Canonkaravaan Zuid-Holland	

BIJEENKOMSTEN 2012	
PABO voorleeswedstrijd finale Zuid-Holland	
Startbijeenkomst themabus 2012	
Leerwerktraject Mediawijsheid mbo+	6 bijeenkomsten
PABO voorleeswedstrijd finale Noord-Holland	
Workshop Aangepast lezen	
Kenniscirkel Kleinschalige bibliotheekvoorzieningen	
Bibliotheekplaza 2012	
Startbijeenkomst De Blauwe Tram	
Centraal Overleg Aanvragen	4 bijeenkomsten
Informatiebijeenkomst Profit competentiemanagement	2 bijeenkomsten
De Nationale Voorleeswedstrijd finale Noord-Holland	
De Nationale Voorleeswedstrijd finale Zuid-Holland	
Verkooptraining Bibliotheek en onderwijs	2 bijeenkomsten
Workshop Welke klant is úw koningin?	
Training Frontoffice bibliotheken	12 bijeenkomsten
Introductiebijeenkomst Zwakke lezers en laaggeletterden	
Informatiebijeenkomst Collecties	
Training Maak je eigen app	2 bijeenkomsten
Pilotbijeenkomst 7 Dingen	

BIJEENKOMSTEN 2012	
Train-de-trainer MLP voor jeugdspecialisten	6 bijeenkomsten
PR-cursus Historie in de Bibliotheek	
Programmagroepbijeenkomst Tour d'horizon	
Training de Bibliotheek op school voor domeinspecialisten Jeugd	
Bijeenkomst eenjarig bestaan *de Bibliotheek op het station*	
Lancering bureau Retail	
Training Strategisch verkopen voor directeuren	
Kenniscirkel de Bibliotheek *op school*	
Kenniscirkel Historie in de Bibliotheek	
Training Monitor Leesbevordering van de Bibliotheek op school	2 bijeenkomsten
Landelijke dag Laaggeletterdheid	
Training Een flinke duit in het zakje	
Training Datalijnen	2 bijeenkomsten
Bibliothekenoverleg Retailbureau	2 bijeenkomsten
Slotbijeenkomst Historie in de Bibliotheek	
Informatiebijeenkomst Planning4	
Leerwerktraject Mediawijsheid mbo+,	4 bijeenkomsten

In 2012 beginnen de gevolgen van de bezuinigingen overal sterker voelbaar te worden, waardoor de behoefte bestaat meer te doen met minder. De medewerkers van ProBiblio zetten zich zeer gemotiveerd in om ook in deze financieel lastige tijden bibliotheken zo goed mogelijk te bedienen. Dit vraagt om een klimaat waarin medewerkers en organisatie zich (blijven) ontwikkelen. Concrete maatregelen, met name op het terrein van persoonlijke ontwikkelplannen en gesprekscycli, helpen dit klimaat versterken.

ARBEIDSMARKT

De Nederlandse arbeidsmarkt kenmerkt zich in 2012 door een afname van werkgelegenheid en een verdere daling van het aantal vacatures. De beroepsbevolking groeit daarentegen door toename van de arbeidsparticipatie van jongeren, ouderen en vrouwen. Het toenemend aantal werkzoekenden leidt tot meer reacties op vacatures. Toch is het niet altijd eenvoudig om de juiste kandidaat voor een openstaande functie te vinden. ProBiblio stelt hoge eisen aan nieuwe medewerkers op het gebied van opleiding, ervaring, competenties en persoonlijkheid. In 2012 verwelkomen we zestien nieuwe medewerkers.

REORGANISATIE EN BEZUINIGINGEN

De laatste gevolgen van de in 2010 ingezette reorganisatie worden in 2012 afgerond. Begin 2012 zijn er van de tien medewerkers die boventallig waren, nog drie in dienst. ProBiblio begeleidt hen ook in 2012 intensief bij het vinden van een andere baan. Twee van hen nemen in 2012 afscheid van ProBiblio en een van hen volgt een omscholingstraject met afspraken over het einde van het dienstverband. We kijken terug op een intensief en voor alle betrokkenen soms pijnlijk traject.
De komende jaren zullen we opnieuw te maken krijgen met bezuinigingen. Hierbij streven wij ernaar om medewerkers zo veel mogelijk aan het werk te houden. Dit betekent wel dat van hen flexibiliteit, ontwikkelbereidheid en blijvende inzetbaarheid verwacht wordt. Het opleidings- en ontwikkelplan voor 2013 en verder is onder meer hierop gericht.

BEWUST BELONEN

In 2012 gaat de regeling Bewust belonen het tweede jaar in. De regeling heeft het karakter van een incidentele financiële schouderklop voor een bijzondere prestatie. Iedere medewerker (uitgezonderd leidinggevenden) kan een collega of team gemotiveerd voordragen. De medewerkers die in 2011 via deze regeling een beloning ontvingen, nemen in 2012 zitting in de commissie, die zich eind 2012 buigt over de voorgedragen collega's. Vervolgens beoordeelt en honoreert de directeur de voordrachten. Acht collega's ontvangen een beloning voor hun prestaties in het afgelopen jaar.

BEOORDELINGSREGELING

De gesprekscyclus tussen medewerker en leidinggevende is een belangrijk instrument om de ontwikkeling van medewerkers en de organisatie te borgen. In 2012 voert ProBiblio een beoordelingsregeling in, als onderdeel van de gesprekscyclus Plannen, Presteren, Belonen en Ontwikkelen. Hierbij wordt een planning met resultaatafspraken voor het komend jaar vastgesteld, waarna aan het eind van het jaar een beoordelingsgesprek volgt. De Ondernemingsraad stemt in met de beoordelingsregeling, op voorwaarde dat we er eerst een jaar mee proefdraaien. Omdat beoordelen nieuw is in onze organisatie, worden de MT-leden, afdelingsmanagers en HR-adviseurs getraind om goed en eenduidig beoordelingsgesprekken te voeren.
Begin 2013 evalueert ProBiblio de regeling en neemt de verbeterpunten mee in de cyclus voor 2013.

OPLEIDINGEN

In 2012 maakt ProBiblio een start met de verdere professionalisering van medewerkers. In onze visie zijn medewerkers zelf verantwoordelijk voor hun ontwikkeling, inzetbaarheid en loopbaan. Meer dan in voorgaande jaren vragen wij de medewerkers eigen leerdoelen te formuleren als onderdeel van een opleidingsplan voor de afdeling. In Persoonlijke Ontwikkel Plannen (POP) stellen zij zich duidelijke doelen voor de richting waarin zij zichzelf en de functie willen ontwikkelen, al dan niet ondersteund door specifieke opleidingen en trainingen.
Als werkgever investeert ProBiblio primair in leeractiviteiten die een toegevoegde waarde leveren aan de resultaten van de organisatie. We zoeken dan ook nadrukkelijk naar de relatie tussen leerdoelstellingen en toegevoegde waarde voor functioneren en inzetbaarheid voor een langere periode. Naast individuele scholing zijn centraal georganiseerde activiteiten in 2012 trainingen ter verbetering van de adviesvaardigheden en schrijven voor sociale media.

PROFESSIONALISERING BEDRIJFSVOERING

In 2012 ligt de focus sterk op het analyseren en beschrijven van de processen binnen ProBiblio, als aanloop naar een interne audit voor ISO 9001-2008. Deze interne audit wordt eind 2012 voor een deel van de organisatie uitgevoerd en in het voorjaar van 2013 geheel afgerond. Op basis van de voorlopige uitkomsten in het najaar is de conclusie dat ProBiblio nog niet klaar is om op te gaan voor certificering voor ISO 9001-2008. Streven is om in 2013 in aanmerking te komen voor dit certificaat.

Daarnaast voert ProBiblio in 2012 grotendeels de eerder geformuleerde verbeterplannen binnen een aantal deelprogramma's uit. Zo wordt het documentmanagement voor de organisatie opgezet en ingericht, en worden afspraken gemaakt over inkoop en leveranciers met de procuratieregeling. Verdere uitvoering en afronding van deze deelprogramma's vindt plaats in 2013.

VERTROUWENSPERSOON

ProBiblio heeft twee vertrouwenspersonen, een vrouwelijke en een mannelijke collega. Hun taak is de eerste opvang van collega's die psychosociale arbeidsbelasting ervaren. Hieronder vallen alle factoren die stress bij het werk veroorzaken, zoals agressie en geweld, arbeidsconflicten, seksuele intimidatie, pesten en werkdruk. De gevolgen hiervan kunnen veel klachten en ziekteverschijnselen veroorzaken.

In 2012 voeren de vertrouwenspersonen twaalf gesprekken die gemiddeld een uur duren. Dat zijn er zes minder dan in 2011. Bij een enkele collega is sprake van ervaren intimidatie; bij anderen gaat het om stress als gevolg van ervaren werkdruk of conflictsituaties. Het is goed dat de collega's de weg vinden naar de vertrouwenspersonen. Dit betekent aanwezigheid van wederzijds vertrouwen. Meestal is een eerste gesprek voldoende om de taken weer op te pakken. Soms zijn vervolggesprekken nodig.
In 2013 formuleert ProBiblio nieuw beleid met richtlijnen over hoe we op een gezonde, respectvolle wijze met elkaar kunnen omgaan. De nadruk ligt in eerste instantie op preventie. Het fungeren als aanspreekpunt en het opvangen van collega's blijft ook in 2013 een belangrijke taak.

ONDERNEMINGSRAAD

De Ondernemingsraad (OR) ontvangt in 2012 diverse malen een instemmingsaanvraag van de bestuurder. De instemmingsaanvraag voor invoering van het aanwezigheidsregistratiesysteem levert een aantal kritische kanttekeningen en vragen op van zowel OR als medewerkers. Daarnaast vraagt de OR om een demonstratie van het systeem. Een en ander resulteert in het terugtrekken van de instemmingsaanvraag.
Ook voor het toepassen van een Voertuig Volg Systeem voor de chauffeurs van ProBiblio ontvangt de OR een instemmingsaanvraag. De OR laat zich uitgebreid informeren door de bestuurder over doel en werkwijze van het systeem en de omgang met de verkregen gegevens. Vervolgens stemt de OR in met de aanvraag.
De volgende instemmingsaanvraag betreft de regeling Consignatiedienst ICT-incidentmeldingen voor de medewerkers van de ICT-servicedesk en Systeembeheer. De regeling is al voorbesproken met de betrokken medewerkers. De door hen aangedragen suggesties zijn in de regeling verwerkt. De bestuurder beantwoordt de vragen van de OR en na behandeling hiervan stemt de OR in met de aanvraag. De beoordelingsregeling staat in 2012 diverse keren op de agenda van de OR-overlegvergaderingen.
De OR signaleert per afdeling verschillen in de manier waarop de gesprekken worden gevoerd. In september evalueert de OR samen met de bestuurder de stand van zaken tot dan toe.
De OR vindt het belangrijk dat er een levensfasebewust personeelsbeleid komt en start in 2012 met de opzet van een onderzoek hiernaar. Dit onderzoek onder de medewerkers vindt in 2013 plaats. De voorzitter en de ambtelijk secretaris van de OR verlaten ProBiblio in de loop van 2012. De algemene verkiezingen in mei leveren helaas geen nieuwe leden op, waardoor twee van de zeven zetels onbezet blijven. Eind 2012 geeft een medewerker aan belangstelling te hebben voor de OR. Hierop wordt besloten om tussentijdse verkiezingen uit te schrijven. Deze staan gepland voor 2013.

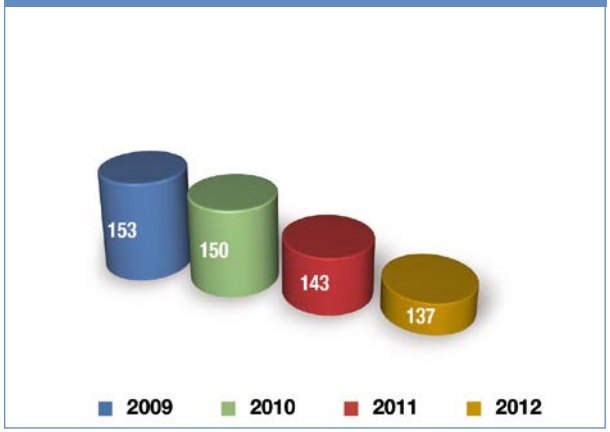
TABEL 1: LEEFTIJDSOPBOUW MEDEWERKERS OP 31-12

LEEFTIJDSOPBOUW	AANTAL	%	INSTROOM	%	UITSTROOM	%
tot 25 jr	2	1,2	0	0,0	0	0,0
25-29	3	1,9	3	18,8	1	4,8
30-34	13	8,1	4	25,0	2	9,5
35-39	11	6,8	1	6,3	2	9,5
40-44	19	11,8	1	6,3	1	4,8
45-49	23	14,3	5	31,3	2	9,5
50-54	29	18,0	2	12,5	5	23,8
55 of ouder	61	37,9	0	0,0	8	38,1
Gemiddeld	49,4		39,6		50,5	

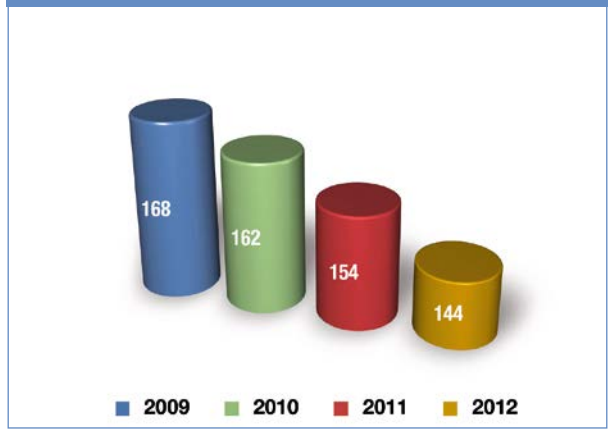
TABEL 2: DIENSTJAREN OP 31-12

DIENSTJAREN	AANTAL	%	UITSTROOM	%
tot 5 jr	42	26,1	6	28,6
5-9	33	20,5	1	4,8
10-14	30	18,6	3	14,3
15-19	11	6,8	6	28,6
20 of meer	45	28,0	5	23,8
Gemiddeld	13,8		14,6	

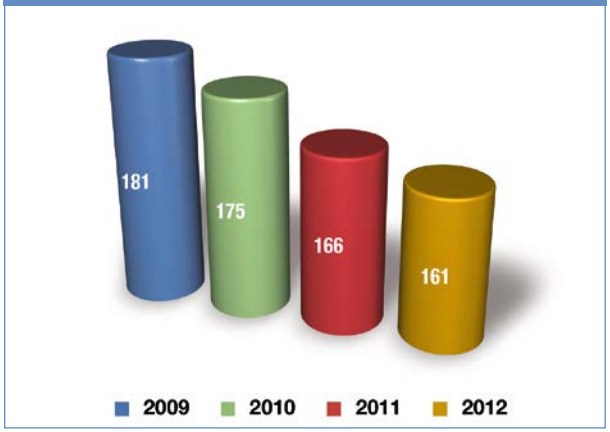
AANTAL FORMATIEPLAATSEN OP 31-12



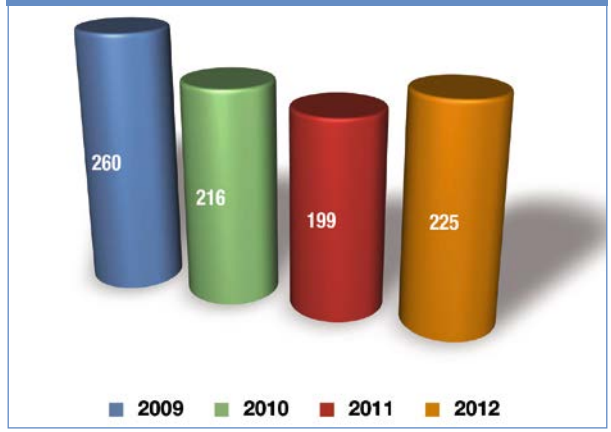
AANTAL MEDEWERKERS IN VASTE DIENST OP 31-12



AANTAL MEDEWERKERS OP 31-12



AANTAL ZIEKMELDINGEN TOT EN MET 31-12



PERSONALIA

Stand van zaken per 31 december 2012

Samenstelling Raad van Commissarissen
Mevrouw T. van der Stroom-van Ewijk (voorzitter)
De heer J.A. Brandenbarg
De heer W.J.O. Castricum
De heer P. Kok
Mevrouw J.J. Verwijs

De heer Brandenbarg wordt per november lid van de raad.
De heer R. Scheeres treedt per juli af na de maximale twee zittingstermijnen van vier jaar (conform de statuten van ProBiblio).

Directeur-bestuurder
Anne Rube

Nevenfuncties commissarissen en directeur-bestuurder

De heer J. Brandenbarg
- Voorzitter Raad voor de Cultuur in Zeeland
- Voorzitter Wetenschappelijke Raad in Zeeland
- Vice-voorzitter Rooseveltstichting
- Jurylid Zeeuwse Boekenprijs
- Regent Hendrik Mullers Vaderlandsch Fonds in Den Haag
- Bestuurslid Museum Bredius in Den Haag
- Secretaris van bestuur Watersnoodmuseum in Ouwerkerk
- Lid Raad van Toezicht Sectorinstituut Openbare Bibliotheken in Den Haag
- Voorzitter commissie Het beste van twee werelden van Fonds Cultuurparticipatie in Utrecht
- Lid platform Media en toekomstige informatievoorziening
- Adviseur Vereniging van Openbare Bibliotheken in Den Haag
- Lid Vereniging De Haagsche Schouw in Wassenaar
- Lid Maatschappij der Nederlandse Letterkunde in Leiden

De heer W. Castricum
- Partner RSM Niehe Lancee Kooij Accountants NV
- Bestuurslid RSM Nederland BV
- Penningmeester Stichting Vrienden van het Bijna Thuis Huis Velsen

De heer P. Kok
- Commissaris bij OSR Juridische opleidingen bv in Utrecht
- Directeur grootaandeelhouder Rake Rigging bv te Medemblik
- Directeur Pekelharinghaven bv te Medemblik
- Voorzitter JIC STIR in Amsterdam
- Lid organisatiecomité Delta Lloyd Regatta in Medemblik
- Bestuurslid Stichting Toeristisch Platform Medemblik

Mevrouw T. van der Stroom-van Ewijk
- Voorzitter Stichting Sociaal Fonds Politie Midden Nederland
- Voorzitter Bezwaarschriftencommissie Personele Aangelegenheden Veiligheidsregio Kennemerland
- Lid Klachtencommissie Politie Midden Nederland
- Lid Algemeen bestuur Waterschap De Stichtse Rijnlanden

Mevrouw J. Verwijs
- Bestuurslid Stichting Certificering Openbare Bibliotheken
- Bestuurslid Stichting Bibliotheek Innovatie Prijs

Mevrouw A. Rube, directeur-bestuurder
- Bestuurslid CPNB
- Lid oprichtingsbestuur Library School
- Bestuurslid SPN

AFKORTINGEN

BNL	Stichting Bibliotheek.nl
BOZH	Bibliothekenoverleg Zuid-Holland
DCS	Data Collectie Systeem
DWH	Datawarehouse
LDI	Landelijke digitale infrastructuur
MLP	Makkelijk Lezen Plein, Punt of Plek
NBC	Nationale Bibliotheekcatalogus
OCW	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (Ministerie van)
PSO	Provinciale serviceorganisatie
SIOB	Sectorinstituut Openbare Bibliotheken
SOOB NH	Stichting Overleg Openbaar Bibliotheekwerk Noord-Holland
VOB	Vereniging Openbare Bibliotheken
WaaS	Website as a Service
WLWI	White Label Website Infrastructure

COLOFON

Uitgave
ProBiblio
Opaallaan 1180
2132 LN Hoofddorp
Postbus 485
2130 AL Hoofddorp
T 023 55 46 100
E communicatie@probiblio.nl
W www.probiblio.nl

Oplage
600 exemplaren

Redactie
Annemarie Clay, Karin Ottenhoff

Vormgeving
Franz Berendsen

© ProBiblio, 2013

De ondersteuning van het openbarebibliotheekwerk door ProBiblio in Noord- en Zuid-Holland is mede mogelijk dankzij substantiële subsidie van de Provincie Noord-Holland en de Provincie Zuid-Holland.

20
WWW.PROBIBLIO.NL