



ProBiblio | JAARVERSLAG

20
13







VOORWOORD

Geachte relatie,

U hebt ons jaarverslag 2013 in handen. Hierin leest u hoe ProBiblio in dit verslagjaar als netwerkpartner heeft ingespeeld op de vraag en behoeften van bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland.

In samenwerking met bibliotheken hebben we de afgelopen jaren diverse nieuwe vormen van dienstverlening ontwikkeld. Op basis van gesprekken met alle bibliotheekdirecteuren in Noord- en Zuid-Holland hebben we in 2013 vastgesteld hoe we ieder van hen kunnen ondersteunen bij de invoering ervan.

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.



INHOUD

- ProBiblio in 2013
- Gesubsidieerde activiteiten
- Niet-gesubsidieerde activiteiten
- Sociaal jaarverslag
- Meer...

INTERVIEWS:

Ineke Blom over de Bibliotheek *op school*

Pauline Gmelig Meyling over bedrijfsvoering

Marieke Kerkhof over de Bibliotheek *AntiKraak*

Carla Visser over marketing



Verk

ominar

An abstract graphic on the left side of the page. It features several blue geometric shapes, possibly representing architectural elements or data structures, arranged in a dynamic, overlapping fashion. A prominent red cable or fiber optic strand runs diagonally across the middle of these shapes, adding a vibrant contrast to the blue palette. The overall composition is modern and tech-oriented.

PROBIBLIO IN 2013

ProBiblio is de provinciale serviceorganisatie voor openbare bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland. Beide provincies subsidiëren ProBiblio op basis van de Wet op het specifiek cultuurbeleid, zodat zij de bibliotheeknetwerken kan ondersteunen bij de diensten die deze bieden aan hun gebruikers. Daarnaast levert ProBiblio diensten die niet gesubsidieerd zijn.

Landelijke ontwikkelingen

De ministerraad stemt in september in met een concept-wetsvoorstel dat de samenhang in het stelsel van openbare bibliotheken versterkt. De wet stelt dat de provincies, samen met het ministerie van OCW en de gemeentebesturen, verantwoordelijk zijn voor de bibliotheekvoorziening. Verder regelt de wet dat bij (dreigende) sluiting van de bibliotheekvoorziening in een gemeente overleg moet plaatsvinden over blijvende toegang tot een voorziening voor de betrokken burgers. Ook regelt de wet dat de Koninklijke Bibliotheek (KB) een centrale en coördinerende rol in het bibliotheekstelsel krijgt. Zo moet de KB in overleg met de bibliotheken en provinciale serviceorganisaties vierjaarlijks een gezamen-

lijk collectieplan vaststellen. Dit moet bijdragen aan de samenhang tussen de fysieke en digitale collecties van de bibliotheken. De KB krijgt verder als taak het in stand houden van de landelijke digitale bibliotheek, met de inkoop van digitale informatie hiervoor. Beoogde datum van inwerkingtreding is 1 januari 2015. In een internetraadpleging over de concept-wettekst, roert de branche zich. Bijvoorbeeld over de aparte abonnementen voor de fysieke en digitale bibliotheek. Ministerie en branche verschillen van mening over de vraag hoe de digitale bibliotheek een succes kan worden: los van of juist gekoppeld aan de fysieke bibliotheek. Verder is de vraag hoe ver de inspanningsverplichting van gemeenten gaat om een bibliotheekvoorziening in stand te houden. Er zijn geen sancties opgenomen als een gemeente zou besluiten om alle vestigingen te sluiten.

Het doel van de landelijke organisatie Bibliotheek.nl (BNL) is om een digitale bibliotheek te ontwikkelen en te beheren, en bovendien te zorgen voor content en diensten die via deze infrastructuur worden aangeboden. Zo werkt BNL toe naar één Nationale Bibliotheekcatalogus (NBC+) die het gezamenlijk bezit van de KB en openbare bibliotheken toont. Met hierbij aanvullende informatie zoals recensies en documentaires over auteurs. Daarnaast

kunnen leden straks zelf content toevoegen, bijvoorbeeld leestips.

In 2013 werkt BNL vooral aan e-books uitlenen, doorontwikkeling (widgets toevoegen, het datawarehouse uitbreiden met financiële en HR-gegevens, en digitale collecties opnemen in NBC+), beheer en meer diensten via de digitale infrastructuur. Met ingang van 2015 wordt BNL geïntegreerd in de KB.

Provinciale ontwikkelingen

Provincies

Om subsidie te verkrijgen van de provincies Noord-Holland en Zuid-Holland, dient ProBiblio in september in het jaar voorafgaand een begroting met activiteitenplan in. Dit 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 2013 regelmatig met zowel de provincies als de bibliotheken. Er is verschil tussen de mate waarin Noord- en Zuid-Holland bijdragen aan de activiteiten van ProBiblio. 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 2013. Dit bedrag is gespecificeerd over acht deelgebieden. In 2013 ontvangt ProBiblio hierop een voorschot van 80 procent. Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland stellen ProBiblio voor 2013 een boekjaarsubsidie van maximaal € 5.000.139 beschikbaar. Dit is € 552.218 minder dan 2012. Dit bedrag is gespecificeerd over negen deelgebieden. In 2013 wordt het gehele bedrag ontvangen.

Provinciale bibliotheekpas

In januari start het project Provinciale Pas om bibliotheekgebruik voor burgers in Noord- en Zuid-Holland aantrekkelijker te maken. Met één pas krijgen zij toegang tot alle landelijke en lokale digitale diensten van de bibliotheken in Zuid-Holland en Noord-Holland. Ook de toegang tot de fysieke collectie wordt straks makkelijker: leden kunnen in alle bibliotheken in beide provincies lenen en inleveren. Harmonisatie is gewenst in abonnementstypen, dienstverlening en voorwaarden. Omdat kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening toenemen, zal niet alleen de klanttevredenheid groeien, maar ook het aantal bibliotheekleden. Daarnaast wordt de bibliotheek voor potentiële samenwerkingspartners nog interessanter. In 2013 inventariseert ProBiblio alle abonnementssoorten, tarieven, voorwaarden,

collecties en leengedrag. Op basis hiervan maakt zij voorstellen voor eenvormige leenvoorwaarden en provinciaal collectioneren, inclusief vermelding van consequenties per bibliotheek en voor ProBiblio. De bibliotheken stemmen in met de plannen, en in juli start de voorbereiding voor de realisatie. Deze fase loopt door tot eind 2014. Het project Provinciale Pas vormt de opmaat naar een naadloze aansluiting op de landelijke digitale infrastructuur van Bibliotheek.nl en het project de Nationale Bibliotheek Pas.

Integratie BiSC en ProBiblio

In augustus starten Bibliotheek Service-Centrum Utrecht (BiSC) en ProBiblio een onderzoek naar de manieren waarop beide organisaties verregaand kunnen samenwerken en mogelijk integreren. BiSC en ProBiblio streven ernaar met één werorganisatie de bibliotheken beter van dienst te zijn bij het realiseren van hun missie. De samenwerking of fusie moet leiden tot:

- meer kennis
- sterkere processen van bibliotheken en de nieuwe organisatie (backoffice en frontoffice)
- sterker netwerk dat meer vernieuwing van de branche tot stand brengt
- minder organisatiekosten
- grotere inkoopkracht

Medio 2014 wordt besloten of beide organisaties daadwerkelijk zullen fuseren.

Programma's

2013 is het laatste jaar waarin innovatie is ondergebracht in de afzonderlijke unit Programma's. De bibliotheken hebben in 2012 aangegeven dat zij vooral ondersteuning wensen bij de invoering van nieuw ontwikkelde dienstverlening. In de komende jaren ligt hierop dan ook de nadruk. In de zomer voert ProBiblio gesprekken met de bibliotheken in haar werkgebied over welke ondersteuning zij graag van ProBiblio ontvangen. Het gaat om gesubsidieerde activiteiten. Ondersteuning is vooral gewenst op de volgende gebieden:

- Samenwerking met educatie / de Bibliotheek *op school*
- Marketing
- Mediawijsheid
- Alternatieve inkomsten / kostenreductie
- Laaggeletterdheid / leesbevordering
- Bibliotheek.nl / digitale infrastructuur

Per onderwerp definiëren we een aantal activiteiten in drie hoofdgroepen:

- 1 Individuele ondersteuning bij implementatie van wat de programma's hebben opgeleverd. Denk aan efficiëntie en effectiviteit verhogen, educatieve taken ondersteunen, en marketing-instrumenten invoeren en verfijnen.
- 2 Overkoepelende activiteiten voor (vrijwel) alle bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland. Bijvoorbeeld interbiblio-



'Voor ons staat de Bibliotheek *op school* voor: plezier in lezen stimuleren. Dat is de essentie. Wij gaan er dan ook voor! We willen zoveel mogelijk scholen bedienen en het complete pakket bieden: collecties, leesconsulenten, leesmonitor, de leesplank enzovoort. In de 'oude' dienstverlening werkten we al met veel scholen samen, bijvoorbeeld rond klassenbezoeken, collecties en advies. Door de structurele samenwerking bieden we nu een meerwaarde en verstevigen we de band. Die band was al goed, maar levert nu meer op voor leerlingen doordat alles is gebundeld tot één samenhangend pakket.'

Op de goede weg

'Vorig jaar zijn we gestart met een pilot op één school. Dit schooljaar zijn daar drie scholen bij gekomen. Op termijn willen we alle scholen in Katwijk aansluiten. Dat zijn er 28. Hiervoor is draagvlak nodig. Dan moet je uitleggen: wat houdt het in, wat hebben we eraan? Kunst van Lezen organiseert hiervoor regionale bijeenkomsten, waarbij ProBiblio ook betrokken is. Maar ik zie dat voor ons niet zo zitten. Scholen gaan niet graag naar een regionale bijeenkomst. Ze willen dat liever lokaal, kleinschaliger. We hebben dus zelf zo'n bijeenkomst georganiseerd, op dezelfde leest geschoeid, en hebben

Ineke Blom,
hoofd Backoffice de Bibliotheek Katwijk

“Goed om te sparren”

hierbij ondersteuning gekregen van ProBiblio. Ik heb in eerste instantie contact gezocht met Caroline Heijer. Met ProBiblio hebben we een programma samengesteld. We hebben ook zelf een bijdrage geleverd, maar ik vond het vooral heel goed om te sparren en na te gaan of we op de goede weg zaten.

Vanuit ProBiblio trad Nicolien de Pater op als dagvoorzitter. Zij deed dat erg goed. De middag was heel succesvol. We kregen veel complimenten voor de organisatie en de sprekers. En dat straalt ook af op ProBiblio.’

Kennisdelen is belangrijk

‘Ook kregen we veel aanmeldingen van scholen die willen meedoen met de Bibliotheek *op school*. Zoveel zelfs, dat een aantal moet wachten tot volgend schooljaar!

Voor dit vervolg gaan we met ProBiblio om tafel. Wij willen met name de mediawijsheid-poot meer gestalte geven. We hebben hier zelf nog onvoldoende ideeën over en willen graag dat ProBiblio hierin een rol speelt. Verder is er veel te doen op het gebied van scholing: kenniscirkels, bijscholing en trainingen rond schoolWise. Voor iedere bibliotheek is dit nieuw. Kennisdelen is dan erg belangrijk. We willen graag van gedachten wisselen en het is goed dat ProBiblio dit coördineert!’

thecair leenverkeer (vervoer, provinciaal collectiebeleid en aansluiting op de landelijke digitale infrastructuur).

- 3 Enkele innovatieve projecten zoals netwerkondersteuning en -versterking (onder andere kennis bevorderen en delen, en samenwerking bevorderen).

Alle bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland ontvangen een overzicht van wat ProBiblio binnen de implementatietrajecten in 2014 voor hun organisatie kan betekenen. Met elke bibliotheek maken we hierover afspraken.

Producten en diensten

Ook in 2013 besteedt ProBiblio energie aan de doorontwikkeling van diverse producten en diensten. Het meest in het oog springend is schoolWise. Op dit schoolbibliotheekstelsel sluit ProBiblio dit jaar in opdracht van bibliotheken 93 scholen aan. Dit betreft niet alleen de vervanging van het verouderde Educat, maar gaat vooral over meer structurele samenwerking met het onderwijs. Dit alles vindt plaats binnen het kader van de Bibliotheek *op school*.

Daarnaast wordt hard gewerkt aan verdere ontwikkeling van marketingproducten, waaronder campagnes en nieuwsbrieven, en van financiële maandrapportages die vanaf 2014 worden aangeboden.





GESUBSIDIEERDE ACTIVITEITEN

De subsidie die ProBiblio van de provincies ontvangt, stelt ons in staat om bibliotheken te ondersteunen bij de bevordering van leesvaardigheid en de aanpak van laaggeletterdheid, de digitale bibliotheek, samenwerking met onderwijs- en (zorg)instellingen, flexibele bibliotheekvormen en cultuurhistorisch erfgoed. In pilotprojecten en samenwerkingsverbanden met klanten en derden ontwikkelen wij op deze terreinen producten en diensten.

Bibliotheekformules

Kleinschalig bibliotheekwerk

Bibliotheken in dorpen en stadswijken staan door de bezuinigingen zwaar onder druk. ProBiblio ondersteunt in 2013 bibliotheken bij vraagstukken rond kleinschalige bibliotheekvoorzieningen. Het gaat meestal om creatieve oplossingen vinden om voorzieningen te behouden, bijvoorbeeld door een vestiging te verkleinen maar tegelijkertijd een nieuwe aansprekende invulling te geven, of door slim kosten te besparen.

Maar soms wordt er ook gewerkt aan voorzieningen voor 'witte vlekken', zoals de originele AntiKraakBieb



in Velsen-Noord. Ook in 2014 worden bibliotheekorganisaties ondersteund, waarbij we naar verwachting wederom nieuwe oplossingen kunnen bedenken die laten zien dat bibliotheken zich ook in tijden van bezuinigingen kunnen vernieuwen.

De Bibliotheek op het station

In juli 2013 eindigt na twee jaar de proef met een bibliotheek op een station, uitgevoerd in Haarlem in nauwe samenwerking met de Bibliotheek Zuid-Kennemerland. De proef moet de vraag beantwoorden of bibliotheekdiensten aanbieden op stations nieuwe leden oplevert en bestaande leden activeert. Bibliotheek Zuid-Kennemerland is zeer tevreden met de resultaten en neemt de verantwoordelijkheid voor de exploitatie van ProBiblio over. Voor bibliotheken in Nederland en Vlaanderen wordt een pilotrapportage opgesteld. Opvallend is de zeer hoge waardering van de leden, vooral vanwege de actuele collectie en het gebruiksgemak. De directeur van Bibliotheek Zuid-Kennemerland noemt met name de positieve bijdrage van de Bibliotheek op het station aan de profilering van haar organisatie, onder meer bij gemeente en politiek.

In 2014 wordt met NS en de betrokken bibliotheekorganisaties verder gewerkt aan de voorbereidingen van bibliotheken, mogelijk op zes grote stations.



‘Wat mij zo enthousiast maakt voor de Bibliotheek *AntiKraak* is het out of the box denken. En de tijd was er precies rijp voor. Het concept wordt breed gedragen, door jong en oud, man en vrouw, links- en rechtsgeoriënteerd... grappig dat je met één concept zoveel mensen kunt aanspreken. Zoiets kun je niet voorzien.’

Kern van het vak

‘Het concept vraagt een andere benadering, terwijl het toch de kern is van het bibliotheekvak: ruilen en delen, informatiemakelaar zijn, mensen verbinden. Het is ook niet nieuw; het draait vooral om luisteren naar klanten. Dat deden we altijd al, maar je geeft hen nu meer regie. Er is veel betrokkenheid, mensen willen graag meewerken. Al moet je zorgen dat de bibliotheek professionaliteit toevoegt, zodat het uitstijgt boven een ‘particulier’ initiatief. Zo bieden mensen bijvoorbeeld aan om een voorleesmiddag te organiseren, hartstikke leuk. Zij moeten dan een cursus krijgen en wij begeleiden dat.’

De boer op

‘We zijn een kleine bibliotheek met grote ambities, maar we kunnen niet alles. In de aanloop naar de AntiKraak-bibliotheek ben ik begonnen met nadenken over hoe je met de bibliotheek meer de boer op kunt. Dat we meer zijn dan een fysiek gebouw en een collectie boeken. Dat we vooral ook nieuwe klantgroepen moeten aanboren. Klanten willen meedenken, meedoen,

Marieke Kerkhof,
senior beleidmedewerker Kwaliteit & Innovatie
de Bibliotheek Velsen

“Klanten willen meedenken, meedoen, meebeslissen”

meebeslissen. We kunnen niet te veel op safe spelen, moeten kijken wat de samenleving van ons vraagt. De klant bepaalt immers of de bibliotheek bestaansrecht heeft.’

Brede kijk en kennis

‘ProBiblio hebben we om ondersteuning gevraagd. Adviseur Dick van Tol had al veel ervaring met de Bibliotheek *op het station*. Dick heeft een brede kijk en veel kennis. Hij kent veel praktijkvoorbeelden en stelt vragen die helpen door te dringen tot de kern. We hebben het regelmatig gehad over de noodzakelijke voorwaarden en ontdekten dat het vooral draait om interne processen en competenties. Dick heeft ons verwezen naar mensen die ons verder kunnen brengen. Via hem hebben we enorme hulp gekregen van verschillende ProBiblio-adviseurs.’

Evenwicht

‘Het gaat ook om kosten. Een AntiKraak-bibliotheek is goedkoper, omdat je samen optrekt met andere organisaties, zoals de woningcorporatie. In de volgende fase willen we een evenwicht bereiken tussen wat wij investeren en wat mensen zelf doen. Ook moeten we collega’s helpen om in een ander denkpatroon te komen en bekijken welke competenties daarvoor nodig zijn. En de balans bewaken tussen snelheid en vrijheid enerzijds en kwaliteit anderzijds. Dat zijn zaken die ik wil bespreken met ProBiblio.’

Airport Library

In de zomer van 2010 opent Airport Library. De bibliotheek op Schiphol is een initiatief van onder meer ProBiblio en zij zorgt voor de exploitatie die bekostigd wordt uit bijdragen van OCW, OBA en NBD/Biblion. Per 1 juli 2013 wordt het contract met Schiphol verlengd tot 1 mei 2014 en inmiddels tot medio september 2014. Rond die datum moet de bibliotheek wijken voor een grote verbouwing aan de Holland Boulevard. Schiphol wil dat Airport Library in het najaar terugkeert. ProBiblio stelt als voorwaarde dat het opdrachtgeverschap wordt overgenomen door een landelijke speler, maar vangt bot. Mogelijk zet Schiphol onder eigen regie een bibliotheek voort. ProBiblio zal desgevraagd aanbieden de bibliotheek tegen betaling te exploiteren. Eind 2013 noteert Airport Library 1,25 miljoen bezoekers. Bovendien wordt zij dat jaar uitgeroepen tot één van de acht meest ‘sexy’ bibliotheken ter wereld. De zoveelste prijs in de vier jaar dat de bibliotheek open is.

CRM en Online Presence

Campagnemanagement

ProBiblio biedt bibliotheken campagnes aan ter ondersteuning van hun contact met de klant. Er starten diverse pilots waarna de focus voor 2013 gelegd wordt op de welkomst-

campagne. Twaalf bibliotheken starten met deze campagne en eind 2013 zijn acht bibliotheken in de voorbereidende fase van hun start in 2014. De eerste resultaten zijn positief: hoge open- en klikpercentages en een positief effect op het aantal uitleningen ten opzichte van mensen die geen welkomstcampagne ontvingen.

SEA

Search Engine Advertising (SEA) is voor veel bibliotheken een nieuwe manier om zich te profileren. In 2013 stelt ProBiblio met zeventien bibliotheken campagnes op om via Google te adverteren. Deze campagnes richten zich op de werving van leden en verbetering van de online zichtbaarheid van de bibliotheek. De campagneresultaten zijn objectief meetbaar en de kosten zijn relatief laag. De gemiddelde advertentiekosten om een nieuw lid te werven bedragen 15 euro. De bibliotheek heeft direct inzicht in de resultaten en weet welke leden via SEA lid zijn geworden. Een evaluatie van de campagnes staat voor 2014 op het programma.

SEO

Bij een groot aantal bibliotheken voert ProBiblio in 2013 een SEO-quickscan uit. SEO staat voor Search Engine Optimization. Doel is om websites te verbeteren met het oog op zoekmachines. Een transparante site, met goede navigatie en relevante, originele inhoud wordt hoger gewaardeerd door Google en

komt hoger in de zoekresultaten. Bibliotheken krijgen na de quickscan verbeterpunten aangereikt voor hun website. Het aanpakken van deze verbeterpunten is niet alleen goed voor de zoekresultaten, maar ook voor de SEA-campagnes gericht op ledenwerving.

Managementinformatie

De interactieve rapportages gebaseerd op data uit het gezamenlijke Data Collectie Systeem (DCS) worden door ProBiblio verder verbeterd. Eind 2013 zijn er meer dan honderd basisbibliotheken in Nederland die analyses maken van hun aantallen (nieuwe) leden, abonnementen, afhakers en uitleningen, en de resultaten benchmarken met andere bibliotheken. In 2013 is 80 procent van de bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland gekoppeld met het bibliotheeksysteem (Wise of Vubis) aan het DCS. De bibliotheken buiten Noord- en Zuid-Holland betalen voor de dienstverlening en drukken zodoende de kosten die ProBiblio maakt voor de 'eigen' bibliotheken.

BiebPanel

ProBiblio scoort ook in 2013 goed met het online klantenpanel BiebPanel. In 2013 komen er zes bibliotheken bij. Onderzocht worden actuele thema's zoals bibliotheekactiviteiten, personeel, de toekomst van de bibliotheek en er wordt een imago-onderzoek gehouden onder leden en niet-leden. De bibliotheken krijgen rapportages en een infographic die

in één oogopslag de belangrijkste resultaten van het onderzoek presenteert. Tijdens een bijeenkomst in oktober wisselen BiebPanel-bibliotheken kennis uit op het gebied van klantonderzoek. Panelleden spraken zich eerder uit over stellingen als 'De bibliotheek, meer dan alleen boeken' en 'De bibliotheek als inspiratiebron'. De uitkomsten geven voldoende input om door te praten over verbeteringen. De bijeenkomst besteedt verder aandacht aan de mogelijkheden van online marketing. Deelnemers waarderen vooral de uitwisseling van kennis en ervaring. Begin 2014 telt BiebPanel circa 24.000 panelleden van 45 bibliotheken. Ook hier geldt dat de inkomsten van buiten de provincies zorgen voor extra dekking van de activiteiten in Noord- en Zuid-Holland.

Consumer Insights

ProBiblio, SIOB en Cubiss slaan de handen ineen om in 2013 meer samenhang te brengen in de onderzoeksinstrumenten voor klantonderzoek en doelgroepsegmentatie gericht op de (potentiële) gebruiker. Doel van dit gezamenlijke project Consumer Insights is om bibliotheken meer inzicht te geven in de behoeften van gebruikers en niet-gebruikers. Hiermee wil men het aanbod van de bibliotheken en de behoeften van de (potentiële) gebruiker beter op elkaar laten aansluiten. Er wordt een aantal initiatieven genomen, zoals een enquête onder de Nederlandse openbare bibliotheken, de opzet van focusgroepen en

de groep Consumer Insights op de kennisdelingssite BiebtBieb.

Het project loopt door in 2014.


Professionalisering

Lerend werken

Het project Lerend werken wil het lerend vermogen van bibliotheekorganisaties en hun medewerkers ontwikkelen. Medewerkers nemen meer verantwoordelijkheid voor hun eigen ontwikkeling door de inspiratie die een catalogus met gevarieerde trainingsactiviteiten biedt. Deze wordt in 2013 vernieuwd. De bibliotheekmedewerkers van ruim twintig bibliotheken reageren in de evaluatie enthousiast. Het opleidingsbeleid is de afgelopen jaren bij bibliotheken steeds belangrijker geworden. Waar in 2010 bijna de helft van de bibliotheken nog geen opleidingsplan had, beschikt in 2013 al 85 procent over steeds meer strategisch georiënteerde opleidingsplannen. Lerend werken van ProBiblio speelt in op deze opleidingsvraag.

Van A naar Beter

In het project Van A naar Beter gaat het om organisatieontwikkeling in de bredere zin van het woord. De activiteiten in dit project omvatten bijvoorbeeld ondersteuning bij strategische keuzes rond nieuwe ontwikke-



lingen, zoals de Bibliotheek *op school* en het retailconcept. Dit zijn vaak ingrijpende beslissingen. De adviseurs van ProBiblio ondersteunen bibliotheken bij het maken van afwegingen en het doorhakken van knopen.

Kennisdeling

Het project Kennisdeling bereikt in 2013 een aantal goede resultaten. Allereerst levert ProBiblio een moderator voor de landelijke kennisdelingssite van de bibliotheekbranche BiebtotBieb voor een dagdeel per week. Daarnaast benoemen onze collega's een aantal 'quick wins' die het kennisdelen binnen en buiten de organisatie bevorderen. De inzet van Yammer, een sociaal netwerk om interactie binnen een organisatie te bevorderen, is hiervan een voorbeeld.

Implementatie Bibliotheek.nl

Digitale infrastructuur

ProBiblio biedt alle Noord- en Zuid-Hollandse bibliotheken die zijn aangesloten op de landelijke digitale bibliotheek, begeleiding bij invoering van en werken met Bibliotheek.nl (BNL). Dat gaat soms voor de bibliotheek niet zonder slag of stoot, doordat de lokale en de landelijke digitale infrastructuur niet altijd correct op elkaar aansluiten. ProBiblio vormt de 'linking-pin' tussen de bibliotheken en BNL. Problemen

worden onder de aandacht gebracht bij leveranciers en naar tevredenheid opgelost. Daarnaast voert ProBiblio beheersactiviteiten uit voor landelijke diensten die (verder) worden ontwikkeld, zoals de centrale catalogus (NBC), het gezamenlijke datawarehouse (DWH), het websiteconcept voor bibliotheken (WaaS) en een basisdienst waarmee gebruikers via één inlogprocedure alle diensten van de bibliotheek kunnen gebruiken. Verder neemt ProBiblio het initiatief om het landelijke DWH en het provinciale Data Collectie Systeem (DCS) te integreren.

Aanvragen

Met Aanvragen kunnen bibliotheekleden boeken lenen van een andere bibliotheek. Voor Noord- en Zuid-Holland verzorgt ProBiblio hiervoor het servicemanagement. Vanwege bezuinigingen en reorganisaties zijn er nieuwe bibliotheekmedewerkers voor Aanvragen. ProBiblio helpt hen met hun vragen. Daarnaast hebben veel mensen minder geld om boeken te kopen, wat leidt tot meer bibliotheekbezoek en een groter beroep op Aanvragen. ProBiblio organiseert in 2013 twee overleggen voor bibliotheken. Hier worden onderwerpen besproken als wisselcollecties in vreemde talen, de komst van de NBC+ (de landelijke bibliotheekcatalogus inclusief zoekmachine), een nieuwe vorm van inloggen, vervoer, deskundigheidsbevordering en statistieken.

G!DS

G!DS is de digitale sociale en culturele kaart van Nederland waarover iedere bibliotheek beschikt. Deze landelijke database bevat organisatiegegevens op het terrein van zorg, werk, onderwijs, cultuur en recreatie. Binnen G!ds is landelijk afgesproken dat de provinciale serviceorganisaties het servicemanagement voor bibliotheken verzorgen. Ook ProBiblio doet dit voor beide provincies. Hoewel G!ds landelijk een succes te noemen is, blijven Noord- en Zuid-Holland hierop achter. Zeven van de 42 bibliotheken bieden hun gemeenten een loket met G!ds.

In 2013 gaat G!DS over op een nieuwe versie met widgets. Hierbij organiseert ProBiblio drie trainingen voor 26 bibliotheekmedewerkers. De bibliotheken in beide provincies vinden dat er geen subsidiegeld voor G!DS moet worden ingezet. Daarom besluit ProBiblio om de ondersteuning voor nieuwe loketten op betaalde basis aan te bieden.

Mediawijsheid

ProBiblio ondersteunt de bibliotheken onder andere met workshops voor het publiek over tabletgebruik, met een mediabar of tabletcfé opzetten, 7Dingen (sociale media gebruiken) en Lifehacking (slimmer leven en werken). Met 12 bibliotheken onderzoekt ProBiblio wat

e-reading en sociale media voor bibliotheken betekenen en hoe zij hun lezers beter bij de dienstverlening kunnen betrekken en kennis kunnen delen. Bij dit Nieuwe Lezen staat de profilering van de bibliothecaris centraal. Onder meer via Facebook en fysieke kennis-cirkels wisselen we kennis uit en attenderen we op nieuwe ontwikkelingen. Verder ontwikkelt ProBiblio nieuwe educatieve programma's:

- media-opvoeding voor jonge kinderen (draaiboek voor ouderavonden)
- een lespakket voor kinderen vanaf acht jaar en hun ouders waarmee de bibliotheek kan aansluiten bij de Week van de Mediawijsheid
- een mediawijsheidprogramma voor leerkrachten

ProBiblio werkt mee aan een vereenvoudigde versie van het landelijke programma Klik & Tik voor laaggeletterden en minder digitaal vaardigen. Tot slot wordt aan de bibliotheek-appstore een selectie toegevoegd van nieuwe apps en gebruiksscenario's voor onder meer tabletgebruik in de bibliotheek. Met dit aanbod worden alle bibliotheken bereikt.

De Bibliotheek op school

Het landelijke programma Kunst van Lezen ontwikkelt een doorgaande leeslijn van nul tot 18 jaar. Het gaat om BoekStart, BoekStart in de kinderopvang, de Bibliotheek op school (dBos)

primair onderwijs. dBos voor het vmbo is in voorbereiding. De meerwaarde van samenwerking tussen bibliotheek, kinderopvang en onderwijs wordt steeds meer gezien, om leesplezier en lees- en taalvaardigheid bij kinderen te vergroten. Een sleutel tot succes in leren en leven. Veel bibliotheken gaan dan ook in 2013 met dBos aan de slag; 24 Noord- en Zuid-Hollandse bibliotheken werken structureel samen met 247 basisscholen.

Landelijk worden kennis en faciliteiten opgebouwd ter versterking van de educatieve functie van de bibliotheek. ProBiblio ondersteunt bibliotheken in haar provincies met plannen van aanpak, presentaties aan scholen en gemeenten, begeleiding van leesconsulenten en coördinatoren, subsidieaanvragen en verantwoording, kennisdeling en trainingen. De schoolbibliotheek vormt een belangrijk onderdeel van de samenwerking tussen bibliotheek en onderwijs, en is dan ook een van de bouwstenen van dBos. ProBiblio adviseert bibliotheken over mogelijke vormen van samenwerking op dit terrein en ondersteunt onder meer met de implementatie van het school-bibliotheeksysteem schoolWise. In 2013 sluiten dertien bibliotheken met 93 scholen aan op schoolWise.

In Noord- en Zuid-Holland gebruiken 177 scholen de Monitor de Bibliotheek *op school*. Ruim 1.700 leerkrachten en meer dan 18.600



‘Wij zitten al jaren bij ProBiblio, al heb ik wel eens overwogen om iets anders te doen’, zegt Pauline Gmelig Meyling. ‘Maar ga je met een andere partij in zee, dan moet je veel uitleggen, begeleiden, controleren. Dat kost ook tijd en geld. Wij hebben goede ervaringen met ProBiblio. De medewerkers kennen de markt en spreken mijn taal.’

Structureel

‘Ook in 2013 heeft ProBiblio de dingen gedaan die zij altijd voor ons doet. Zoals vervoer. Daar ben ik heel blij mee en dat kunnen wij niet zelf. Dat geldt ook voor de jaarrekening, boekhouding en de contacten met de accountant. Op het terrein van salaris- en personeelsadministratie is altijd veel aan de hand: wetgeving, sociale premies, flexcontracten, arbo, verzuimbeleid... Dat kun je zelf niet allemaal bijhouden. Profit speelt daarbij ook een belangrijke rol.’

Incidenteel

‘Daarnaast zijn er de incidentele diensten, zoals het partnertevredenheidsonderzoek. Wij zijn een wat kleinere basisbibliotheek met een kleine staf. Dan is het goed dat er een partij is die weet hoe je dit aanpakt en die goede rapportages levert. Zonder vergelijking met andere bibliotheken zeggen cijfers weinig. Daarom is vooral de benchmark heel waardevol, ook voor de gemeente.’

Pauline Gmelig Meyling,
directeur Bibliotheek Huizen-Laren-Blaricum

“De medewerkers kennen de markt en spreken mijn taal”

Korte lijnen

‘Fijn is dat ProBiblio zich bevindt in een bibliotheekomgeving: de medewerkers van de facilitaire diensten van ProBiblio weten wat er omgaat in de branche en dragen voorbeelden aan waarmee wij iets kunnen. Of mijn bestuur vraagt hoe andere bibliotheken iets doen. Dan is een vergelijking snel te maken.

En de medewerkers zitten dicht bij elkaar. Heb ik een vraag op de grens van financiën, salaris- en personeelsadministratie of HR, dan overleggen zij onderling en krijg ik snel antwoord. Soms stel ik de vraag aan de accountmanager. Hij gaat ermee aan de gang en koppelt in één keer terug. Dat is trouwens ook prettig als soms iets even niet helemaal lekker loopt. Dan is het fijn als de accountmanager er tussen zit en de kwestie even voor de bibliotheek oppakt.’

Professioneel

‘ProBiblio levert onze bibliotheek de facilitaire ondersteuning die ik zelf niet heb. Voor onze klanten betekent het dat wij een redelijk volledig pakket kunnen leveren. Voor hen maakt het niet uit of wij alles zelf doen of deels uitbesteden. Het komt professioneel over en daar gaat het mij om.’

kinderen vullen de vragenlijsten in. Na de nulmeting van 2012 zijn de eerste resultaten van het beleid zichtbaar en voor individuele scholen vergelijkbaar met een provinciaal en landelijk gemiddelde. Het effect van de samenwerking tussen bibliotheek en onderwijs wordt zo onderbouwd met cijfers. Deze gaan over leesgedrag, leengedrag, leesvoordeur, informatievaardigheden, de betrokkenheid van ouders bij lezen en activiteiten van leerkrachten. Op basis van deze uitkomsten bespreken bibliotheken met de scholen hoe ze kunnen bijdragen om het leesplezier – en hiermee de taalvaardigheid – van kinderen te kunnen vergroten. Het effect hiervan wordt volgend jaar weer gemeten.

Leesbevordering en laaggeletterdheid

Adviesgesprekken

ProBiblio biedt de bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland in 2013 een adviesgesprek aan over de borging van het beleid en de dienstverlening voor zwakke lezers en laaggeletterden. Dit leidt tot ruim 50 inhoudelijke gesprekken. De meeste klanten willen een algemeen gesprek op strategisch niveau over volwassen laaggeletterden. Zo wordt hulp gevraagd bij nota's schrijven of sparren met een specialist, veelal gevolgd door een gesprek over voor- en

vroegschoolse educatie of het Makkelijk Lezen Plein.

Voorleeswedstrijden

Een recordaantal Noord- en Zuid-Hollandse scholen doet mee aan De Nationale Voorleeswedstrijd, respectievelijk 362 en 473 (2011/12: 266 en 393). Ook organiseert ProBiblio voor twee andere voorleeswedstrijden de provinciale finales.

- De Nationale Voorleeswedstrijd - basisschool
- Read2Me! - brugklas voortgezet onderwijs
- PABO voorleeswedstrijd

Uit de reacties blijkt de waardering van het onderwijs. Scholen zijn zich bewust van de plaats die fictielezen inneemt in het curriculum. De invoering van de referentieniveaus in het voortgezet onderwijs maakt dat voorlezen in het taalplan op steeds meer scholen waardering krijgt.

Taalontwikkeling

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, preventie van laaggeletterdheid, een doorgaande lijn in de dienstverlening aan (jonge) kinderen, betrokkenheid van ouders, scholing van leidsters en ouders, en stimulering van bibliotheekgebruik.

ProBiblio ondersteunt specialisten Voor- en vroegschoolse educatie in hun professionalisering rond (digitale) media voor jonge kinderen. Dit komt tot uiting in het handboek *Kijken en spelen; de mediawereld voor babys, dreumesen en peuters anno 2013*. Met dit draaiboek geven bibliothecarissen of mediathecarissen voorlichting over digitale media aan ouders van jonge kinderen. Daarnaast zijn er gesprekken over de rol die bibliotheken lokaal op zich (dienen te) nemen om voorlichting te geven aan ouders en leidsters over het gebruik van digitale media voor jonge kinderen. Hiermee nemen de bibliotheken de voorlichtende rol op dit gebied van de gemeente over.

Collecties

Met de provinciale collectie zijn Noord- en Zuid-Hollandse bibliotheken in staat om hun eigen collectie te verrijken. Zij kunnen collecties op maat huren bij ProBiblio. Het bibliotheeknetwerk biedt zo tegen lagere kosten een ruimere keuze aan de klant. De collecties komen niet alleen ten goede aan individuele bibliotheekleden, maar ook aan bijvoorbeeld leerlingen van vve-instellingen, primair en voortgezet onderwijs, aan bewoners van zorginstellingen en aan leeskringen. (Zie tabel 1)

TABEL 1	
THEMACOLLECTIES ONDERWIJS	
Aantal geleverde themacollecties	1.150
Aantal deelnemende scholen en educatieve instellingen	308 (+ 6 bibliotheken)
Aantal collecties voor de Kinderboekenweek 'Klaar voor de start'	90
WISSELCOLLECTIES ONDERWIJS	
Aantal geleverde banden	4.309
Aantal deelnemende scholen	26
WISSELCOLLECTIES ZORGINSTELLINGEN	
Aantal geleverde banden	67.925
Aantal deelnemende zorginstellingen	174
WISSELCOLLECTIES BIBLIOTHEKEN	
Aantal geleverde banden	43.010
Aantal deelnemende bibliotheken	35 bibliotheken (142 vestigingen)
LEESKRINGEN	
Aantal uitgeleende koffers	4.644
Aantal deelnemende leeskringen	656

Vervoer

ProBiblio vervoert bibliotheekmaterialen naar, van en tussen bibliotheken. De nieuwe materialen van NBD/ Biblion worden ook door onze vervoersdienst aan de bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland geleverd. (Zie tabel 2)

De waardering van onze klanten voor deze diensten is in 2013 zeer positief.

TABEL 2	
WAGENPARK	
Mercedes Benz Sprinter	10
Mercedes Atego	1
Bibliotheekvestigingen	
Stops bibliotheken	250 vestigingen en 44 basisbibliotheken
Leenverkeer IBL	571 per week
Nieuwe boeken	2.400.000 banden per jaar (+ 2.400.000 banden retour)
Landelijk vervoer	351.215 kg
	57 pallets = 15.674 kg

Bijeenkomsten

Veel kennisuitwisseling binnen het netwerk vindt plaats tijdens bijeenkomsten. ProBiblio faciliteert deze uitwisseling door (vervolg) trainingen, (informatie)bijeenkomsten en kenniscirkels aan te bieden. Deelnemers uit bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland, maar ook daarbuiten, maken veel gebruik van dit aanbod. De waardering voor deze activiteiten is goed. Men noemt ze inspirerend en doet vaak suggesties voor vervolgssessies. Een aantal malen organiseert ProBiblio een extra sessie vanwege overtekening. Ook in 2014 staan diverse bijeenkomsten gepland, waaronder Bibliotheekplaza. (Zie tabel 3)

Bibliotheekplaza

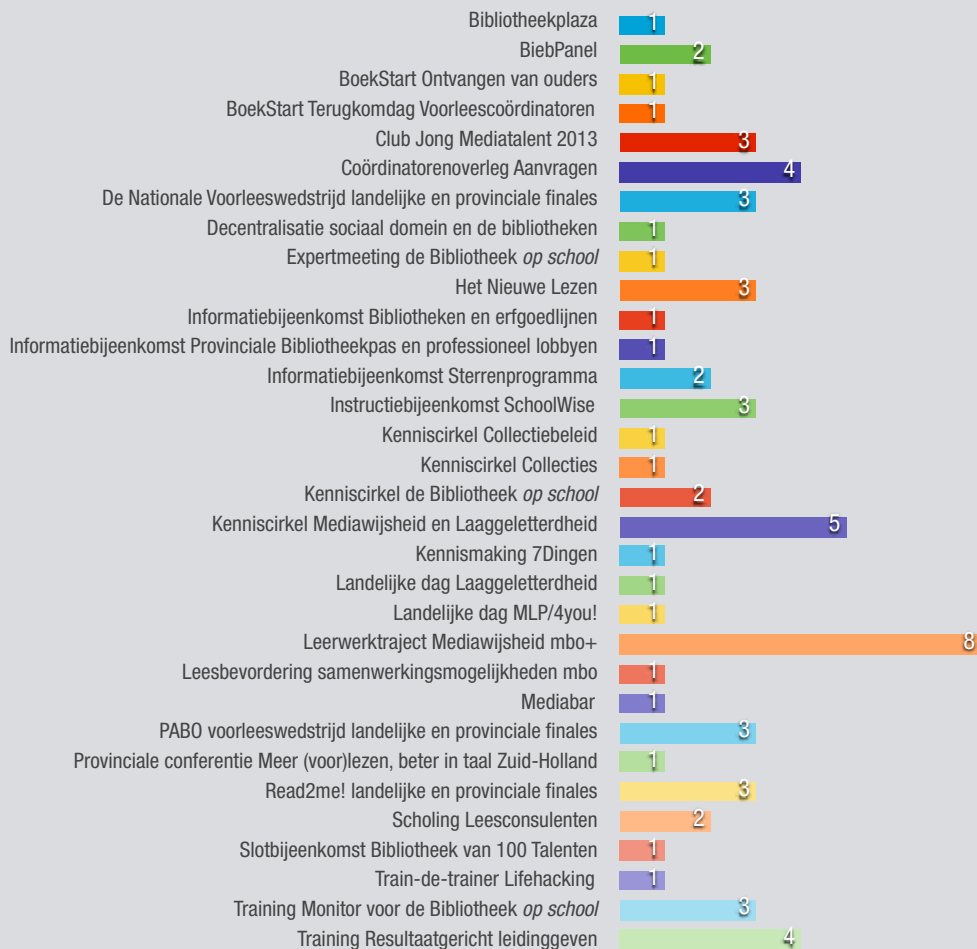
De zevende editie van Bibliotheekplaza heeft als thema The Switch. Wat moeten bibliotheken doen om de draai te maken zodat zij midden in de samenleving blijven staan? Nico Dijkshoorn drukt de deelnemers in zijn wake-up call op het hart om het publiek vooral ook buiten de vertrouwde muren van de bibliotheek tegemoet te treden. 'Bezorg mensen pro-actief boeken, zelfs als ze die niet hebben besteld! Schaduw mensen in boekwinkels, kijk wat ze willen hebben, maar niet kopen. Breng dat felbegeerde boek vanuit de bibliotheek tegen een klein bedrag bij mensen thuis!'

Amarens Schuurmans was actief betrokken bij Alpe d'HuZes. Alle activiteiten worden uitgevoerd en bekostigd door de deelnemers, die zelf sponsors zoeken voor hun klim naar de top van Alpe d'Hues. In zeven jaar tijd groeide het nettoresultaat naar ruim 32 miljoen euro. Het draait om twee factoren: een anti-strijk-stokbeleid en de deelnemer centraal stellen. Vooral dit laatste geeft de doorslag. Alpe d'HuZes faciliteert elke deelnemer met een eigen pagina op een website, bijeenkomsten, inspiratiesessies en trainingsweekenden.

Gene Tan, directeur van de National Library in Singapore, gaat eerst terug in de tijd. Tan presenteert het Singapore Memory Project, waarbij de bibliotheken fungeren als plek voor verbeelding en herinnering. Vervolgens vraagt Tan hoe de bibliotheek van de toekomst eruit zal zien: een cultuurpaleis zoals de OBA of een eenvoudige zoekmachine zoals Google? Tan vermoedt dat de bibliotheek een plek van onthaasting kan zijn. Gecombineerd met het eerste deel van zijn verhaal, komt hij dicht bij het betoog van Amarens: de bibliotheek van de toekomst wordt door de lokale community gerund.

Pepijn Lagerwey en Joop Bonekamp nemen de deelnemers in sneltreinvaart mee in het gedachtegoed van het omdenken. De bereidheid om het 'ja-maar'-denken te vervuilen voor het 'ja-en'-denken was al groot. Maar vervol-

TABEL 3 BIJEENKOMSTEN 2013 (GESUBSIDIEERDE ONDERWERPEN)



gens komt het neer op het toepassen. Een aantal cases rond problemen helpt hierbij: de groepen weten deze zeer snel te kantelen naar een uitdaging!

Volgens Eppo van Nispen tot Sevenaer, directeur CPNB, vormen jongeren een overschatte doelgroep, onmogelijk en onnodig om hen te binden. Wie dan wel? Er wordt meer gelezen dan ooit, minder boeken, maar meer kennis en informatie. Het draait om de nieuwe generatie: jonge kinderen hebben een smartphone; whatsappen is opgenomen in de Van Dale. Iedereen is verbonden en uitlenen is in. En wie was de eerste? De Bibliotheek! Draag dat uit!

Elk probleem is al eens opgelost. Succesvolle organisaties passen *best practices* uit andere branches toe. Branchemarking, noemt Rob Adams van Six Fingers dit. Vernieuwen is idee-

en van elders slim combineren. Geloof in eigen kunnen is hierbij essentieel. Probeer niet de beste, maar uniek te zijn. Toch is vernieuwen geen fluitje van een cent. Voorwaarde is dat je in staat bent de dominante logica te doorbreken. Vanzelfsprekendheden worden dan opnieuw geproblematiseerd. En dit kan leiden tot nieuwe oplossingen voor problemen en tot nieuwe vragen en denkrichtingen.

Ernst-Jan Pfauth werkt aan een nieuwe krant om kennis te delen: niet alleen beschrijven wát er gebeurt, maar vooral ook waaróm. Hij noemt een aantal waarden die ook voor bibliotheken interessant zijn. Bijvoorbeeld: Maak *expliciet* waar je voor staat. Mensen krijgen al zoveel informatie. Bied *gemak* met een app voor alleen abonnees, waarmee zij kunnen delen. Laat lezers *bijdragen*. Onder de krantenabonnees weten duizend artsen samen meer dan

Bibliotheekplaza The Switch



Bibliotheekplaza The Switch



één medisch redacteur. De klant neemt lezers serieus. Bibliotheken kunnen dat ook!

Bijeenkomst Decentralisaties sociaal domein en de bibliotheek

Samen met BiSC, de provinciale service-organisatie in Utrecht, organiseert ProBiblio de bijeenkomst Decentralisaties sociaal domein en bibliotheek. Het management van bibliotheken krijgt informatie over de decentralisaties van de Wet maatschappelijke ondersteuning, werk en jeugdzorg. Wat betekent dit voor gemeenten, welke knelpunten ervaren zij hierbij en hoe kan de bibliotheek de gemeente behulpzaam zijn? Daarnaast zorgt de bijeenkomst dat bibliotheken elkaar beter kunnen vinden voor *best practices* en voorbeelden van allianties met lokale organisaties. De 100 deelnemers beoordelen het congres met een 7,9. De grote meerderheid ziet graag een vervolg

op de conferentie. BiSC en ProBiblio organiseren daarom in juni 2014 een nieuwe editie.

Training Resultaatgericht leidinggeven

Voor bibliotheken die te maken krijgen met grote veranderingen zoals het invoeren van de retailformule, organiseert ProBiblio eind 2013 de training Resultaatgericht leidinggeven. De deelnemers leren dit veranderproces te sturen. De training combineert bewustwording van eigen kwaliteiten en drijfveren, met vaardigheden als medewerkers motiveren, omgaan met weerstanden en feedback geven. Gericht oefenen en een werkbezoek buiten de branche onderstrepen de praktijkgerichte benadering. De deelnemers waarderen met 8,4 vooral de gesprekstechnieken, handvatten en het resultaatgericht sturen en ervaringen uitwisselen.

De Nationale Voorleeswedstrijd Noord-Holland



De Nationale Voorleeswedstrijd Zuid-Holland





NIET-GESUBSIDIEERDE ACTIVITEITEN

ProBiblio biedt bibliotheken een breed palet aan producten en diensten. Naast het deel dat met subsidie wordt uitgevoerd, levert zij ondersteunende diensten – met name op het terrein van bedrijfsvoering – tegen marktconform tarief en zonder winstoogmerk. ProBiblio ondersteunt bibliotheken met deze dienstverlening – die in het verleden wel met inzet van subsidie werd uitgevoerd – op een wijze die andere aanbieders niet kunnen realiseren. Bovendien blijft de organisatie met deze dienstverlening diep verankerd in het netwerk. Het gaat hierbij om onder meer marketing- en HR-activiteiten, onderzoek, diensten op het gebied van collectioneren, ICT en administraties.



Managementadvies

Marketingdienstverlening op locatie

Versillende bibliotheken halen een jaar lang een marketingadviseur van ProBiblio in huis. De adviseurs werken op locatie op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De bibliotheek beschikt zo over specifieke expertise op marketinggebied en van de bibliotheekbranche. Anderzijds is het voor onze marketingadviseurs nuttig om de dagelijkse praktijk van onze klanten mee te maken. In 2014 groeit het aantal bibliotheken dat gebruikmaakt van deze dienstverlening.

Voordeel met je Biebpas

Voordeel met je Biebpas is een loyaliteitsprogramma waaraan steeds meer bibliotheken meedoen. Ook grote partners zoals het filmmuseum EYE en Sanoma sluiten zich aan en bieden samen met andere partners zo'n 200 Noord- en Zuid-Hollandse voordelen voor bibliotheekleden. Behalve de provincie Groningen doen in 2013 alle Nederlandse provincies mee. Om ons te (blijven) onderscheiden van andere loyaliteitsprogramma's wordt het aanbod vanaf 2014 overzichtelijker gepresenteerd. Partners bevinden zich dan in de categorieën: Kunst & cultuur, Educatie en Natuur.

HR-dienstverlening

Onze managementadviseurs spelen in 2013 een belangrijke rol bij bibliotheken als het gaat om advisering bij reorganisaties, functieprofielen herzien en functiewaardering. Ook de adviezen



'Wij zijn geen grote bibliotheek, dus ik zeg altijd: we kunnen nooit genoeg eigen kennis in huis hebben. In een paar jaar tijd is marketing steeds belangrijker geworden en kunnen we niet meer zonder. Met een aantal bibliotheken boven het Noordzeekanaal hebben we gekeken of we vanuit ProBiblio gezamenlijk een marketeer konden inzetten. Vanwege de bezuinigingen moesten sommige bibliotheken zich terugtrekken en ging dit functie delen niet door. Wij hebben toen bij ProBiblio een marketingadviseur ingehuurd, eerst voor vier uur per week en sinds een jaar voor acht uur per week.'

Eerdere ervaringen

'Een jaar of vier daarvoor hadden we al eens een marketingplan laten maken door ProBiblio. Dat heeft ons heel veel gebracht. We konden op basis daarvan onze acties gericht uitvoeren en beter met de cijfers omgaan. In de loop der jaren hebben we vaker marketingwerkzaamheden aan ProBiblio uitbesteed. We hadden wel veel verschillende medewerkers over de vloer, maar we waren tevreden over het resultaat. Bovendien is het handig om iemand uit de regio te hebben. ProBiblio weet wat er speelt bij de bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland. En het datawarehouse ligt daar ook. Het zou onlogisch zijn om ergens anders heen te gaan. Andere leveranciers hebben we dan ook niet overwogen.'

Carla Visser,
directeur Bibliotheek IJmond-Noord

“Vooral het analyseren en evalueren helpen ons”

Vaste marketingadviseur

‘Onze vaste marketingadviseur Liesbeth Ulijn heeft in 2013 gewerkt met het operationeel marketingplan dat er lag. Over de samenwerking zijn wij erg tevreden. Vooral het analyseren en evalueren helpen ons.

Voor het marketingplan 2014 heeft de adviseur onderzocht wat er goed en minder goed ging in 2013. Op basis hiervan hebben we weer een goed plan voor 2014. Hierin zijn de acties bijgesteld ten opzichte van 2013. Een mooi voorbeeld is BoekStart. Terwijl wij hieraan in alle gemeenten meedoen, bleven we steeds achter bij de landelijke percentages. Wij zagen niet goed waaraan dat lag. Liesbeth heeft hier de vinger op gelegd en heeft de marketingacties bijgesteld. Nu loopt het wel goed.’

Tweeledige kennis

‘Het belangrijkste is de kennis die een adviseur meebrengt, zowel van marketing als van de bibliotheekbranche. Liesbeth denkt met ons mee en begrijpt onze organisatie. Ook handig is dat zij dicht bij het vuur zit bij ProBiblio. Door het contact met haar zijn de lijnen korter en zijn wij net iets sneller op de hoogte van wat er kan en wat eraan komt.’

op arbeidsrechtelijk terrein, op het gebied van verzuimmanagement en het strategisch HR-beleid blijven voor bibliotheken van toegevoegde waarde.

In 2013 kan Randstad/ProBiblio vlot inspelen op verzoeken om deskundig personeel. Niet alleen vanuit de bibliotheekbranche maar ook voor werving en selectie van informatiespecialisten, archivarissen en dergelijke profielen voor bedrijven buiten de bibliotheekbranche. Hierbij gaat het om structurele, tijdelijke en vacatures op oproepbasis.

Onderzoek

In 2013 zet ProBiblio het medewerkersonderzoek dat zij samen met Cubiss ontwikkelde, verder in de markt. Na een gezamenlijke marketingactie laten acht basisbibliotheken in 2013 onderzoek uitvoeren onder hun medewerkers. Het klanttevredenheidsonderzoek voert ProBiblio in 2013 uit voor meerdere bibliotheken en voor een centrum voor kunst en cultuur. Het partnertevredenheidsonderzoek wordt ook verbeterd.

Voor alle drie de onderzoeken komt een landelijke benchmark beschikbaar. Hiermee kunnen bibliotheken hun eigen uitkomsten vergelijken met het landelijk gemiddelde en zo hun resultaten in perspectief zetten.

Alles in 1-collectioneren

In 2013 komt ProBiblio met een nieuwe dienstverlening: Alles in 1-collectioneren. Hiermee besteedt de bibliotheek het collectioneren uit op basis van

een jaarlijks aan te passen eigen collectieprofiel. Alles in 1-collectioneren werkt met een geautomatiseerd besteladvies dat wordt gegenereerd uit het bibliotheekautomatiseringssysteem van de bibliotheek. Het voorziet onder meer in titelspreiding over de vestigingen, mogelijkheden voor 'couleur locale' en regelmatig overleg met de collectioneur van ProBiblio. Komend jaar volgt een pilot bovenlokaal collectioneren. Hierin onderzoeken we opties voor tarifiering bij samenwerking op grotere schaal.

ICT

All in one-pc voor zelfbediening

In 2013 realiseert ProBiblio op diverse locaties een zelfbedieningsoplossing. De zogenaamde All in one-pc is zeer geschikt voor service-, ophaal- en inleverpunten maar ook voor bijvoorbeeld scholen met schoolWise. De oplossing is relatief goedkoop en de apparatuur neemt weinig ruimte in.

SEPA

ProBiblio voert het nieuwe Europese betalingssysteem SEPA door in het bibliotheeksysteem en de administraties van haar klanten. Al deze bibliotheken ontvangen informatie op maat over de nieuwe manier van werken en over de gevolgen voor de eigen dienstverlening. In opdracht van een aantal bibliotheken informeert ProBiblio de bibliotheekleden over de nieuwe wettelijke regels voor incasso van het lidmaatschapsgeld.

Administraties en Profit

ProBiblio verzorgt in 2013 voor 27 bibliotheken dienstverlening op het terrein van financiële, salaris- en personeelsadministratie. Er komen nieuwe klanten bij die de voordelen zien van het werken met het ERP-systeem Profit dat de mogelijkheden biedt om alle bedrijfsprocessen van de bibliotheek met elkaar te verbinden.

In 2013 komen steeds meer standaardformulieren in digitale vorm beschikbaar. Een aantal klanten neemt de workflow voor inkoopfacturen in gebruik.

Voor de 14 klanten die Employee Self Service afnemen, wordt in 2013 de medewerkerportal Profitweb vervangen door het nieuwe InSite. Ook de klanten die alleen de workflow inkoopfacturen gebruiken, worden naar InSite overgezet. InSite wordt verder gebruikt voor CRM, intranet voor medewerkers en contractbeheer.

Per 1 januari 2014 worden zeven nieuwe klantomgevingen in gebruik genomen.

TABEL 4 BIJEENKOMSTEN 2013 (NIET-GESUBSIDIEERDE ONDERWERPEN)





SOCIAAL JAARVERSLAG

De gevolgen van de bezuinigingen onderstrepen de behoefte aan 'meer doen met minder'. Ontwikkeling van medewerkers en organisatie is hierbij onontbeerlijk. ProBiblio besteedt hieraan dan ook veel aandacht. Zo versterken we het klimaat waarin we de bibliotheken zo goed mogelijk kunnen bijstaan.

Onze mensen

Ook in 2013 zijn er personele verschuivingen. Het herplaatsen van een aantal medewerkers in de organisatie vergt aandacht en zorgvuldigheid van de HR-collega's. Ook het invullen van ontstane vacatures is een intensief traject. Werving en selectie vindt steeds meer online plaats, dus ProBiblio zorgt voor goede online zichtbaarheid, door online advertising en het gebruik van sociale media. Het aanbod is groot, mede vanwege de lastige situatie op de arbeidsmarkt. Toch kost het tijd om de juiste mensen te vinden die voldoen aan het profiel en passen bij de cultuur en professionaliteit van de organisatie. In 2013 verwelkomen wij zeven nieuwe collega's.



Professionalisering

Groei en professionalisering van medewerkers zijn van groot belang in een organisatie als ProBiblio. Dit onderwerp komt dan ook aan de orde in de jaarlijkse cyclus van beoordelings- en functioneringsgesprekken. Van onze mensen wordt verwacht dat ze nadenken over hun eigen toekomst en wat ze hiervoor nodig hebben. Daarnaast staan opleiding en ontwikkeling ook altijd in het teken van wat nodig is voor de huidige functie van de medewerker. In 2013 vinden op een aantal afdelingen functiespecifieke trainingen plaats.

Bewust belonen

ProBiblio hanteert de regeling Bewust belonen voor het toekennen van een 'financiële schouderklop' voor een bijzondere prestatie. Iedere medewerker kan een collega gemotiveerd voordragen. Na de drie jaar dat de regeling bestaat, zorgt ProBiblio voor evaluatie en aanpassing ervan. Zo moet duidelijk zijn dat het gaat om een prestatie die het eigen werk overstijgt. Uit de medewerkers die in 2012 een beloning ontvingen, wordt de commissie benoemd voor de voordrachten over 2013. De commissie buigt zich over 14 voordrachten. De vijf medewerkers die de commissie vervolgens voordraagt bij de directeur, ontvangen een beloning.

Ondernemingsraad

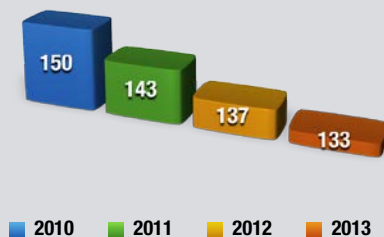
In 2013 worden twee nieuwe leden gekozen in de Ondernemingsraad (OR) van ProBiblio. De opkomst van 81 procent bij de OR-verkiezing is hoog. Medewerkers kunnen in 2013 via een enquête hun mening kenbaar maken over Levensfasebewust personeelsbeleid. Conclusies zijn onder meer dat medewerkers behoefte hebben aan duidelijk beleid voor thuiswerken, flexibeler werktijden, afwisselender werkzaamheden, betere individuele regelingen voor kortere werktijden en prepensioen. De OR ontvangt een adviesaanvraag over een verandering in de organisatiestructuur. De OR is positief over het laten vervallen van de unit Programma's mits het herplaatsen van betrokken medewerkers in goed overleg gebeurt. Tijdens alle overlegvergaderingen in 2013 is er nieuws over het samenwerkingstraject met BiSC. Na verloop van tijd blijkt dat dit tot een fusie kan leiden. De OR maakt kennis met een afvaardiging van het personeel van BiSC. De plannen worden in 2014 verder uitgewerkt.

Enkele cijfers

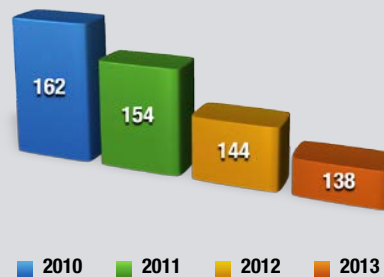
TABEL 5						
LEEFTIJDOPBOUW	AANTAL	%	INSTROOM	%	UITSTROOM	%
tot 25 jaar	0	0,0	1	10,0	1	5,6
25-29	5	3,3	2	20,0	1	5,6
30-34	12	7,8	1	10,0	1	5,6
35-39	13	8,5	4	40,0	1	5,6
40-44	16	10,5	0	0,0	3	16,7
45-49	17	11,1	0	0,0	3	16,7
50-54	29	19,0	1	10,0	2	11,1
55 of ouder	61	39,9	1	10,0	6	33,3
Leeftijd gemiddeld	49,8		36,8		47,5	

TABEL 6				
DIENTJAREN	AANTAL	%	UITSTROOM	%
tot 5 jaar	35	22,9	10	55,6
5-9	34	22,2	4	22,2
10-14	24	15,7	3	16,7
15-19	16	10,5	1	5,6
20 of meer	44	28,8	0	0,0
Dienstjaren gemiddeld	14,8		5,8	

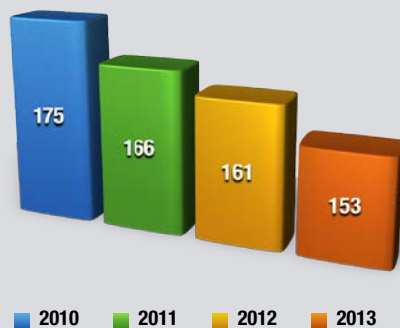
AANTAL FORMATIEPLAATSEN OP 31-12



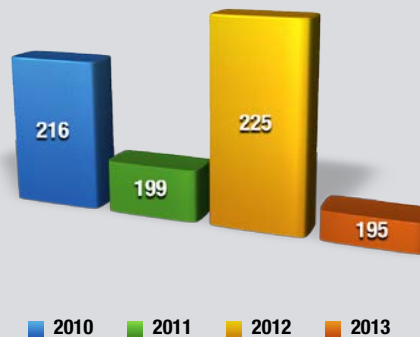
AANTAL MEDEWERKERS IN VASTE DIENST OP 31-12



AANTAL MEDEWERKERS OP 31-12



AANTAL ZIEKMELDINGEN TOT EN MET 31-12







MEER...

Governance Code Cultuur

ProBiblio onderschrijft de Governance Code Cultuur.

Raad van Commissarissen (sinds 1 januari 2014 Raad van Toezicht)

Profielschets

De Raad van Toezicht ziet erop toe dat de volgende velden vertegenwoordigd zijn:

- Openbaar bestuur
- Bibliotheeksector
- Bedrijfsleven

en dat de Raad van Toezicht competent is op de volgende aandachtsgebieden:

- HR / P&O
- Financiën
- ICT / informatica
- (Fiscaal-)juridische zaken
- Nieuwe media, innovatie en marketing

Samenstelling

Stand van zaken per 31 december 2013:

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

Leden en nevenfuncties

De heer J. Brandenbarg

- Voorzitter Wetenschappelijke Raad in Zeeland
- Vice-voorzitter Rooseveltstichting (Middelburg/New York)
- Jurylid Zeeuwse Boekenprijs
- Regent Hendrik Mullers Vaderlandsch Fonds in Den Haag
- Bestuurslid Museum Bredius in Den Haag
- Secretaris bestuur Watersnoodmuseum in Ouwerkerk
- Voorzitter commissie Het beste van twee werelden van Fonds Cultuurparticipatie in Utrecht
- Lid platform Media en toekomstige informatievoorziening
- Lid Maatschappij der Nederlandse Letterkunde in Leiden
- Procesbegeleider namens OCW van het integratieproces SIOB en BNL in de KB
- Lid van de Raad van Toezicht Film by the Sea

De heer W. Castricum

- Partner RSM Niehe Lancee Kooij Accountants NV
- Bestuurslid RSM Nederland BV
- Penningmeester Stichting Vrijwilligers Terminale Zorg IJmond
- Penningmeester Stichting Vrienden van het Bijna Thuis Huis Velsen

De heer P. Kok

- Commissaris OSR Juridische opleidingen bv in Utrecht
- Directeur grootaandeelhouder Rake Rigging bv te Medemblik
- Directeur Pekingharinghaven bv te Medemblik
- 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
- Voorzitter Werkgroep oprichting Sociaal Fonds Politie (landelijk)

Mevrouw J. Verwijs

- Bestuurslid Stichting Bibliotheek Innovatie Prijs

Mevrouw A. Rube, directeur/bestuurder

- Bestuurslid CPNB
- Secretaris/penningmeester SPN

Afkortingen

BiSC	Bibliotheek ServiceCentrum Utrecht
BNL	Stichting Bibliotheek.nl
BOA	Beleidsoverleg Automatisering
BOZH	Bibliothekenoverleg Zuid-Holland
CPNB	Stichting Collectieve Propaganda van het Nederlandse Boek
CRM	Customer Relations Management
DBos	De Bibliotheek <i>op school</i>
DCS	Data Collectie Systeem
DWH	Datawarehouse
ERP	Enterprise Resource Planning
GOA	Gebruikersoverleg Automatisering
HR	Human Resources
IBL	Interbibliothecair leenverkeer
KB	Koninklijke Bibliotheek
LDI	Landelijke digitale infrastructuur
MLP	Makkelijk Lezen Plein, Punt of Plek
NBC / NBC+	Nationale Bibliotheekcatalogus / inclusief zoekmachine
OBA	Openbare Bibliotheek Amsterdam
OCW	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (Ministerie van)
OR	Ondernemingsraad
PSO	Provinciale serviceorganisatie
SEA	Search Engine Advertising
SEO	Search Engine Optimization
SEPA	Single Euro Payments Area
SIOB	Sectorinstituut Openbare Bibliotheken
SOOB NH	Stichting Overleg Openbaar Bibliotheekwerk Noord-Holland
VOB	Vereniging Openbare Bibliotheken
VVE	Voor- en vroegschoolse educatie
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
www.probiblio.nl

© ProBiblio, 2014

Oplage: 500 exemplaren

Redactie: Annemarie Clay, Karin Ottenhoff

Vormgeving: Franz Berendsen

foto Pauline Gmelig Meyling: Steven van Noort

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.



