

# DE BIBLIOTHEEK MAAKT JE RIJKER !

jaarverslag 2017

Graafschap bibliotheken





## Inhoud

**De Bibliotheek maakt je rijker!**

**De Bibliotheek Zutphen in de Broederenkerk**

**Goede start met taal**

**Vooruit met taal**

**Digitaal sterker**

**Persoonlijke ontwikkeling**

**Maar er is meer!**

**Opmerkelijk**

**Snelle feiten**

**Bestuur en toezicht**

**Personeel en organisatie**

*omslagfoto:*  
renovatie van de  
Bibliotheek Zutphen  
bijna klaar





## De Bibliotheek maakt je rijker!

Graafschap bibliotheken transformeert van klassieke naar maatschappelijk educatieve bibliotheek. Naast de bestaande vestigingen acteren we op meer plekken dan ooit in de samenleving: op scholen, op kinderdagverblijven en bij laagtaalvaardige gezinnen thuis.

De medewerkers van de Bibliotheek, waaronder ruim 250 vrijwilligers, laten een topprestatie zien: met minder middelen weten we de innovatie met verve op te pakken en scoren met ons werk boven het landelijk gemiddelde. Dit jaarverslag is geen allesomvattend overzicht van onze dienstverlening en activiteiten in het jaar 2017, maar het geeft een goed beeld van de Bibliotheek anno nu.

Veel inwoners van de gemeente Lochem en Zutphen helpen ons daarbij: door lid te zijn, door ons te bezoeken of – zoals we in toenemende mate zien – ons te helpen als taalmaatje, voorleesouder, gastheer/gastvrouw of in andere vormen van vrijwillige inzet. Het draagvlak voor de Bibliotheek in onze gemeenten en bij onze burgers is onverminderd groot. De Bibliotheek is niet alleen voor de burger, de Bibliotheek is van de burger!

Ondanks de huidige prestaties zijn we nog lang niet klaar in beide gemeenten. Er is nog veel werk te verzetten voor onze burgers: het zou een geweldige opsteker zijn als we die geweldige inzet van medewerkers en vrijwilligers verder kunnen uitbouwen. En wij doen dat met heel veel partners in de samenleving. Juist door de verbinding en intensieve samenwerking met al onze partners is de Bibliotheek van grote betekenis en zorgen we voor beweging. De Bibliotheek beweegt! De Bibliotheek maakt je rijker!

Gerard Huis in 't Veld, directeur-bestuurder







## De Bibliotheek Zutphen in de Broederkerk

De openbare bibliotheek in Zutphen behoort tot de acht oudste in Nederland en is inmiddels ruim 110 jaar oud. In 1983 is de Bibliotheek verhuisd vanuit Dat Bolwerck aan de Zaadmarkt naar de Broederkerk.

In de beleving van veel inwoners en toeristen is het de mooiste bibliotheek van Nederland. Voor inwoners van Zutphen is het door de jaren heen een onlosmakelijke twee-eenheid gebleken: Bibliotheek en Broederkerk.

Na het besluit in de gemeenteraad over het niet doorgaan van het cultuurcluster in het Broederenklouster is een nieuw plan voor de vernieuwde functie van de Bibliotheek opgesteld vanuit onze visie: de Bibliotheek beweegt!

De gemeenteraad besloot in 2016 unaniem dat de noodzakelijke vernieuwing van de Bibliotheek een unieke kans bood om tegelijkertijd de uitstraling van de Broederkerk als monument te versterken. InVorm Architecten heeft het plan voor zowel renovatie monument als vernieuwing bibliotheek vormgegeven en binnen één jaar gerealiseerd.

De Bibliotheek vond in het eerste halfjaar van 2017 een tijdelijk onderkomen in het voormalig Stedelijk Museum aan de Rozengracht. De officiële heropening vond plaats op zaterdagmiddag 1 juli. In de feestweek vanaf 3 juli werden onze bezoekers met tal van publieksacties verrast en persoonlijk warm welkom geheten met een ferme handdruk door onze (tijdelijke) portier, directeur Gerard. Een geste die door de duizenden bezoekers zeer op prijs werd gesteld. De reacties op de renovatie en herinrichting waren uitermate positief!

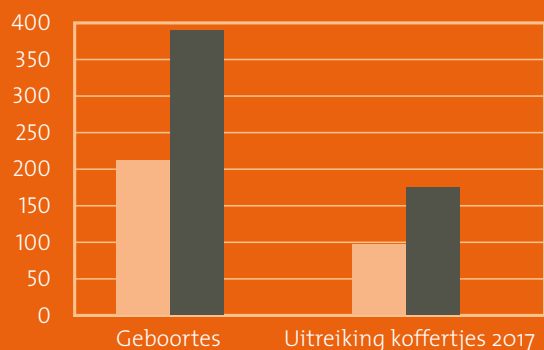
De vernieuwing van de Bibliotheek in de Broederkerk zorgt dat we nog beter onze burgers van dienst kunnen zijn. Bijvoorbeeld door de uitbreiding van individuele werk- en leesplekken en ruimte om de hele dag met groepen te kunnen werken en deze te faciliteren.



# Goede start met taal

## → BoekStart

Ouders met een baby van ongeveer 3 maanden oud krijgen een brief van de Bibliotheek en de gemeente met een waardebon voor het BoekStartkoffertje. Dit kan opgehaald worden in de Bibliotheek. Ouders worden uitgenodigd deel te nemen aan speciale voorleesactiviteiten.



Lochem: 46%    Zutphen: 45%    Landelijk 33%

Lochem  
Zutphen



## → Boekenpret/ BoekStartochtenden

in alle vestigingen en bij de kinderopvang

**ZUTPHEN** **30** kinderen 0-4 jaar en hun ouders p/w

**LOCHEM** **40** kinderen 0-4 jaar en hun ouders p/w

## → Kinderdagverblijven

De Bibliotheek ondersteunt kinderdagverblijven met speciale taalprogramma's en collecties. Financiering vanuit VVE-budgetten gemeenten Lochem en Zutphen.

**ZUTPHEN** **11**  
Kinderdagverblijven  
**600** kinderen/ouders

**LOCHEM** **9**  
Kinderdagverblijven  
**350** kinderen/ouders

## → VoorleesExpress



stimuleert de taalontwikkeling van kinderen en verrijkt de taalomgeving thuis. Twintig weken lang komt een vrijwilliger de ouder ondersteunen bij het voorlezen. Het project richt zich op gezinnen waarbij de kinderen van 2 tot 8 jaar een taalachterstand hebben.

	Lochem	Zutphen
Gezinnen	15	25
Vrijwillige voorlezers	19	30
Voorleessessies	300	500
Kinderen	30	50



## → de Bibliotheek op School

Met de Bibliotheek op school wordt lezen op school stevig gestimuleerd met schoolbibliotheken en leesprogramma's. Het programma is een cofinanciering van scholen en bibliotheek.

ZUTPHEN

11

Scholen van de 20

55%

scholen betalen een jaarlijkse bijdrage (als cofinanciering) van € 2000,00 voor de inzet van leesmediacoach

LOCHEM

16

Scholen van de 16

100%

via Combinatiefunctie scholen betalen geen eigen bijdrage

**Landelijk: 36%**

De collectie in de schoolmediatheek is van de school en ist ook door de school gefinancierd. Indien gewenst levert de Bibliotheek aanvullende collecties op maat.

## → Buurt leest voor 2017

Wekelijks wordt er op locatie school en kinderopvang in diverse groepen door vrijwilligers voorgelezen.

**Zutphen**

Aantal locaties kinderopvang	5
Aantal groepen	12
Aantal scholen	5
Aantal groepen	18
Aantal vrijwillige voorlezers	47

**Lochem**

Aantal locaties kinderopvang	9
Aantal vrijwillige voorlezers	14

## → Aan de slag op AZC Voorsterallee Zutphen

Basisschool De Waaier op AZC is een Bibliotheek op school-locatie voor kinderen van 4 tot 12 jaar, betaald door gemeente Zutphen, de Bibliotheek en school. Én een BoekStart-locatie voor kinderen van 0 tot 4 jaar en hun ouders. Financiering door gemeente, de Bibliotheek en kinderopvangorganisaties Zutphen en uit bijdragen van Rabobank Noord- en Oost-Achterhoek en Maatschappelijke Stichtingen Zutphen.



# Vooruit met taal



## → Leesclubs laaggeletterden

Minder-taalvaardige burgers kunnen terecht in de Bibliotheek om samen te lezen en met elkaar te spreken. Vrijwilligers begeleiden de leesclubs.

Lochem		Zutphen	
Aantal keren p/w	2	Aantal keren p/w	6
Deelnemers	10	Deelnemers	50



## → Taaltraining

### → Taalkit Dutch/Welcome

Taaltraining is bedoeld voor minder-taalvaardige burgers om te oefenen met Nederlands. Taalkit Dutch/Welcome op Oefenen.nl is starten met Nederlands voor asielzoekers.

Zutphen	
Taaltraining	14
Taalkit Dutch/Welcome	20

## → Taalhuis Lochem-Zutphen

Het Taalhuis is een netwerk waarin taalpartners met elkaar werken aan een grote maatschappelijke opgave: te veel niet-taalvaardige volwassenen zijn kwetsbaar in de samenleving. Zo is bijvoorbeeld 10% van de beroepsbevolking laaggeletterd. Door het aanbieden van taalondersteuning op maat versterken zij hun positie en worden zij zelfredzamer. Graafschap bibliotheken is mede-oprichter en aanjager van dit netwerk, waarin dertien partners samenwerken. Zo bieden wij onderdak aan de taaldocent/coördinator en bieden wij ruimte voor ondersteuning van de taalvragers in groepen alsook individueel door taalondersteuners.

In 2017 volgen 77 nieuwe taalvragers een taaltraject binnen het Taalhuis, begeleid door 69 gecertificeerde vrijwilligers, opgeleid door het Taalhuis. Via bemiddeling van de Taalhuisdocent hebben daarnaast vele taalvragers een ondersteuning op maat gevonden bij bijvoorbeeld Gilde Zutphen, Vluchtelingenwerk, Graafschap bibliotheken, TopTaal en ROC Aventus.

De Taalhuisdocent heeft contacten gelegd met vele partners en organisaties met als doel bewustwording van de problematiek van laaggeletterden. Tevens zijn trainingen verzorgd hoe de laaggeletterden te vinden en vervolgens te motiveren hun taalvaardigheid te vergroten.



# Digitaal sterker

## → Klik & Tik

Klik & Tik is een computercursus voor beginners via Oefenen.nl en bestaat uit drie delen: de basis; het internet op; samen op 't web. Deelnemers kunnen elke week terecht in de Bibliotheek om te oefenen onder begeleiding van vrijwilligers.

Lochem

Aantal cursisten 41

Zutphen

Aantal cursisten 50



## → Digisterker

De overheid doet steeds meer via het internet en vraagt dat ook van de burger. Veel mensen zijn hier nog niet (voldoende) digitaal vaardig in.

Met de cursus Digisterker (4 dagdelen) helpt de Bibliotheek mensen op weg met de digitale overheid. De cursus wordt gegeven door bibliotheekmedewerkers.



Lochem

Aantal cursussen 2

Aantal cursisten 18

Zutphen

Aantal cursussen 2

Aantal cursisten 23

## → Zomer- en Winterschool

Digitale vaardigheden moet je bijhouden. Daarom organiseert de bieb opfriscursussen in de zomer en de winter. Onderwerpen zijn: DigiD en overheid, mappenstructuur, websites en catalogus van de Bibliotheek en digitale veiligheid. Inschrijven kan per module. De cursus wordt gegeven door bibliotheekmedewerkers.

Lochem

Aantal deelnemers Winterschool  
(Zomerschool vervallen) 11

Zutphen

Aantal deelnemers  
Zomer- en Winterschool 20





# Persoonlijke ontwikkeling

De vraag van de klant staat centraal en de Bibliotheek levert maatwerk. We werken nauw samen op 13 locaties met 102 vrijwilligers en 38 partners om aan alle vragen tegemoet te komen.

## → Lezingen

Het lezingenprogramma biedt een breed scala aan auteurs en onderwerpen, van literatuur tot poëzie en van natuur tot kunst en cultuur. Waar dat mogelijk is wordt een lezing gecombineerd met muziek, foto's, film of iets culinairs.

Lochem/Gorssel	
Literair op locatie	11x (631 gasten)
Over de natuur	2x (46 gasten)
Over kunst en cultuur	2x (46 gasten)
Literair in de bibliotheek	2x (46 gasten)
<b>Totaal 747 gasten</b>	

15X

Zutphen/Warnsveld	
Literair op locatie	10x (437 gasten)
Over de natuur	1x (20 gasten)
Over kunst en cultuur	2x (130 gasten)
Literair in de bibliotheek	2x (55 gasten)
<b>Totaal 642 gasten</b>	

15X

## → Cursussen en workshops

Bij de cursussen en workshops staat steeds een thema centraal dat om interactieve deelname vraagt. De deelnemers gaan na een goede inleiding vooral zelf aan de slag met het onderwerp door literatuur te lezen, informatie op het web te zoeken, proeven te doen en vragen te stellen. Alles onder begeleiding van ervaren docenten.

Lochem/Gorssel	
Leeskring digitaal	4x (30 gasten)
Robotica (NLL)	1x (15 gasten)
Mad Science voor de jeugd	8x (56 gasten)
Weekend van de wetenschap	1x (45 gasten)
<b>Totaal 146 gasten</b>	

14X

Zutphen/Warnsveld	
Literatuur	6x (92 gasten)
Robotica (NLL)	1x (15 gasten)
Mad Science voor de jeugd	8x (71 gasten)
<b>Totaal 178 gasten</b>	

15X



## → Spreekuren

Naast spreekuren van andere organisaties die in de bibliotheek plaatsvinden (zoals het Vrijwilligerssteunpunt, Yunio, gemeente Lochem en het Taalhuis) is er wekelijks of maandelijks een inloopspreekuur in elke

vestiging en in de Buurtbieb voor vragen over digitale zaken. Deze spreekuren worden uitgevoerd door 19 vrijwilligers en 2 medewerkers die gebruik kunnen maken van de faciliteiten van Seniorweb.

### Extra info over inloopspreekuren

- 71% van de vragen worden gesteld door vrouwen en 29% door mannen
- 87% van de vragers is ouder dan 60 jaar

#### Lochem/Gorsseel

Open inloop Seniorweb	2x (48 deelnemers)	96 vragen beantwoord
Maandelijks inloopmiddag	60x (108 deelnemers)	216 vragen beantwoord
Wekelijkse inloopmiddag	52x (156 deelnemers)	260 vragen beantwoord
E-booksambassadeur	6	
<b>Totaal</b>	<b>114 x (312 deelnemers)</b>	572 vragen beantwoord

#### Zutphen/Warnsveld

Open inloop Seniorweb	2x (52 deelnemers)	104 vragen beantwoord
Maandelijks inloopmorgen	12x (36 deelnemers)	72 vragen beantwoord
Wekelijkse inloopmorgen	52x (269 deelnemers)	302 vragen beantwoord
E-booksambassadeur	18	
<b>Totaal</b>	<b>66 x (357 deelnemers)</b>	478 vragen beantwoord



# Persoonlijke ontwikkeling

## → Maar er is meer!

Dienstverlening op maat bestaat uit diensten en activiteiten voor individuele en groepen klanten die een specifieke vraag hebben. Ze kunnen bijvoorbeeld niet zelfstandig naar de Bibliotheek komen, of niet meer zelf lezen. Voor leeskringen bieden we ruimte, collectie en informatie. Voor veel dienstverlening op maat worden naast vaste medewerkers ook vrijwilligers ingezet.

	Lochem/Gorsstel		Zutphen/Warnsveld	
Nationale Voorleeslunch	2x (60 deelnemers)	} 98x	Nationale Voorleeslunch	2x (55 deelnemers)
Voorlezen aan ouderen	72x (216 deelnemers)		Voorlezen aan ouderen	72x (288 deelnemers)
Bibliotheek aan huis	12 vrijwilligers (24 klanten)		Bibliotheek aan huis	6 vrijwilligers (18 klanten)
Ondersteuning leeskringen	5x (40 deelnemers)		Ondersteuning leeskringen	3x (24 deelnemers)
Groepsontvangsten jeugd	19x (352 deelnemers)		Groepsontvangsten jeugd	26x (551 deelnemers)
<b>Totaal</b>	<b>692 deelnemers</b>		<b>Totaal</b>	<b>936 deelnemers</b>

Binnen deze programmalijn zijn er ook activiteiten voor de jeugd waarin we samen met diverse partners een grote groep kinderen bereiken tussen de 4 en 12 jaar. De bibliotheek staat op festivals als Mañana Mañana en de Zwarte Cross, maakt een feest van de Kinderboekenweek en organiseert de kwartfinales van de Nationale Voorleeswedstrijd.



# Opmerkelijk

## → Subsidie per inwoner voor bibliotheekwerk

Graafschap bibliotheken zou van de gemeente Zutphen € **263.000** meer subsidie krijgen als de gemeente volgens het landelijk gemiddelde financiert. Voor de gemeente Lochem zou het € **146.304** meer zijn.

	Lochem
Subsidie per inwoner	€ 19,60
	Zutphen
Subsidie per inwoner	€ 18,39
	Landelijk
Subsidie per inwoner	€ 23,96

## → Leden betalen flink mee

Bijdrage/gebruikersinkomsten per lid in € in 2017

Graafschap bibliotheken	€ 19,59
Landelijk gemiddelde	€ 16,82

## → Ledenbestand

percentage van de bevolking

	18+	18-
in 2017		
Graafschap bibliotheken	13,1%	69,4%
Landelijk	10,4%	67%

## → Vrijwilligers bij de bibliotheek

In 2017 is het aantal betaalde fte's 16; het aantal vrijwilligersuren omgerekend in onbetaalde fte's is 11.

	2017	2014
gemeente Zutphen	150	86
gemeente Lochem	133	55

In 3 jaar tijd is het aantal vrijwilligers verdubbeld.



# Snelle feiten

## → Aandeel e-books in uitleningen

	Aantal uitleningen
e-books	21.849
boeken en andere materialen	407.193 (95,2%)
totaal	429.042
% uitleningen e-books	5,1%
landelijk	6,4%

E-books zijn een aanvulling maar geen vervanging van uitlenen van boeken.

## → Bezoekersaantallen

aantal bezoeken per inwoner in 2017: **4,29**  
Bezoekersaantallen landelijk: **3,13**

Gorssel	38.572
Lochem	67.539
Warnsveld	62.134
Zutphen	179.652
totaal	347.897

## → Per vestiging

gemeente Lochem	Gorssel (incl. Buurtbib)	Lochem
uitleningen en verlengingen	48.357	119.004
bezoekers	38.572	67.539
jeugdleden	1.304	2.662
volwassen leden	936	2.011
openingsuren	40	45

gemeente Zutphen	Warnsveld	Zutphen
uitleningen en verlengingen	133.253	228.134
bezoekers	62.134	179.652 *
jeugdleden	2.045	5.116
volwassen leden	1.437	4.406
openingsuren	40	38

(bezoekers juli-december 2017 Broederenkerk x 2;  
geen telling 1e halfjaar in tijdelijke locatie)

## → Percentage lid

Graafschap bibliotheken 2017: **25%**  
Landelijk 2017: **22%**

## → Uitleningen per lid

2017:  $528748 / 19865 = 26,6$   
landelijk: **20,7**  
Graafschap bibliotheken 2016: **30,5**





Bibliotheek Gorssel



Bibliotheek Lochem



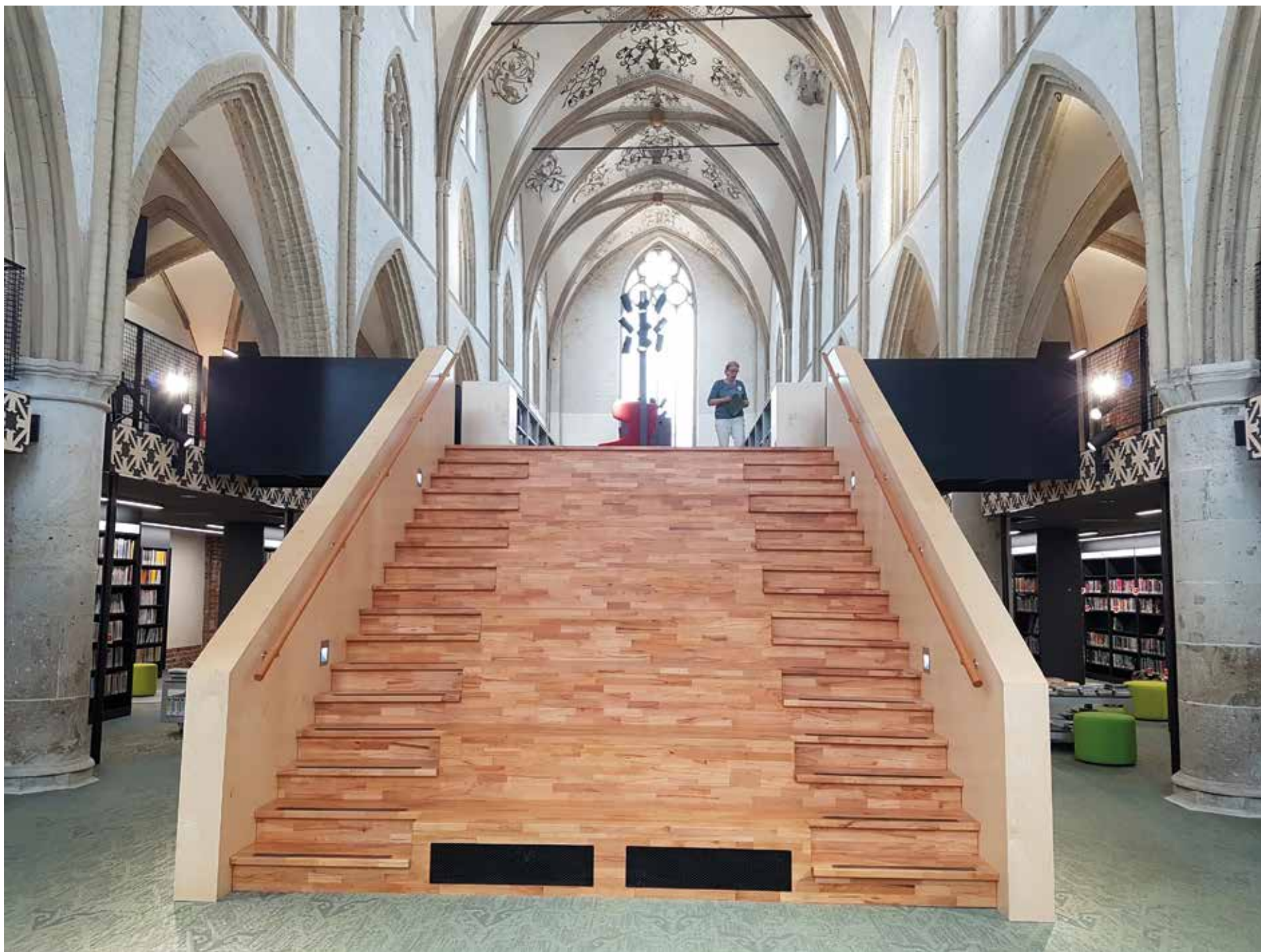
Bibliotheek Warnsveld



Bibliotheek Lochem







Bibliotheek  
Zutphen







# Bestuur en toezicht

Het bestuur van Stichting Graafschap bibliotheken bestaat statutair uit de directeur-bestuurder, Gerard Huis in 't Veld.

## Raad van toezicht

De raad van toezicht houdt integraal toezicht op het beleid van de directeur-bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen de stichting. Zij staat de directeur-bestuurder met advies terzijde en treedt op als sparringpartner. De raad van toezicht onderschrijft de Code Cultural Governance en handelt volgens de code. Jaarlijks komt de code terug op de bestuurstafel ter evaluatie.

Het lidmaatschap van de Raad van toezicht kent geen financiële vergoeding. De raad van toezicht van Graafschap bibliotheken is per 31 december 2017 als volgt samengesteld:

- Martin Langbroek (voorzitter)
- Elles Reusen
- Gelfke Lootsma – van Dijk; aftredend op 1-1-2018
- Manuela Spaninks (tevens lid auditcommissie); aftredend op 1-1-2018
- Martin Rommers (tevens lid auditcommissie)

De raad van toezicht kwam in 2017 zeven keer bijeen. De belangrijkste thema's naast de reguliere taken waren:

- Het verstevigen van een goede positionering van het bibliotheekwerk voor de komende jaren.
- Realisatie plan verbouwing en renovatie Broederenkerk.
- Financieel meerjarenperspectief, risico-inventarisatie en bijbehorende beheersmaatregelen.

- Specifieke aandacht voor slechte financiële positie van de bibliotheken in gemeente Zutphen.
- Invullen twee vacatures via een open wervingsprocedure. Aanstelling per 1-1-2018 Frank van der Linden en Isabel van Dijk.
- In het kader van Cultural Governance: jaargesprek met ondernemingsraad, jaargesprek met directeur-bestuurder, zelfevaluatie raad van toezicht, gesprek met accountant.

De raad van toezicht is onder de indruk van de geweldige inspanning, die geleverd is met betrekking tot het succesvol realiseren van de verbouwing en renovatie van de Bibliotheek Zutphen in het Broederen klooster.

Martin Langbroek  
Voorzitter raad van toezicht





# Personeel en organisatie

## In beweging

De uitwerking van de vernieuwde visie “De Bibliotheek beweegt!” heeft grote impact op de medewerkers. In vervolg op de in 2016 gewijzigde organisatiestructuur met een aangepast functiehuis en vernieuwde competenties, is in 2017 de volgende stap gezet: “onderzoek naar de duurzame inzetbaarheid van medewerkers”. De huidige én de benodigde competenties zijn in beeld gebracht. De logische vervolgstap is het gesprek met de medewerkers over de kansen, mogelijkheden en benodigde scholing voor de komende jaren. Het onderzoek geeft inzicht in de eigen rol, talenten en leerbehoefte, maar ook in de vraag in hoeverre de eigen ontwikkelwensen passen binnen het toekomstbeeld van de organisatie. De uitkomsten van de gesprekken worden begin 2018 vastgelegd in zogenoemde persoonlijke ontwikkelingsplannen.

## Vrijwilligers onmisbaar

De inzet van vrijwilligers is van grote toegevoegde waarde en dus onmisbaar in onze organisatie. Het aantal vrijwilligers is inmiddels gegroeid tot meer dan 250! Er zijn vrijwilligers in verschillende rollen: gastvrouwen/-heren in de vestigingen, begeleider bij leesclubs laaggeletterden, deskundige voorlichter bij de inloopspreekuren digitale bibliotheek, bezorger van de Bibliotheek aan huis, of voorlezers op kinderopvang en basisscholen.

Het in korte tijd enorm toegenomen aantal vrijwilligers zorgt voor een knelpunt: de coördinerende werkzaamheden voor en ondersteuning van de vrijwilligers moet geborgd worden in de personeelsformatie. Het vrijwilligersbeleid is nader uitgewerkt. Er zal in 2018 personele formatie vrijgemaakt moeten worden om de vrijwilligers beter te ondersteunen en de coördinatie te versterken.

Wij ervaren dat onze vrijwilligers bij uitstek dé ambassadeurs van Graafschap bibliotheken zijn!

Enkele gegevens:

- 27 medewerkers in vaste dienst, samen 16,5 fte. Daarnaast werken 6 vaste medewerkers een aantal uren voor de uitvoering van projecten.
- 7 invalmedewerkers op afroep inzetbaar bij “piek en ziek”, deze zijn ondergebracht bij het uitzendbureau @work van Rijnbrink, de provinciale serviceorganisatie.
- Daarnaast zijn 3 medewerkers gedetacheerd via Delta, de sociale werkvoorziening.
- Inmiddels zijn bovendien rond 250 vrijwilligers betrokken bij onze organisatie.

- Er was geen in- en uitstroom van medewerkers in vaste dienst.
- Leeftijdsopbouw medewerkers vaste dienst:
  - 60+ 7
  - tussen 50 en 60 jaar 18
  - tussen 40 en 50 jaar 2
- Ziekteverzuimpercentage: 11,24%. Landelijk 2016 4,1%. Ziekmeldingsfrequentie per medewerker 0,96%. Dit wordt gezien als een hoge meldingsfrequentie. Mede vanwege enkele langdurige ziektegevallen door externe oorzaken is het verzuimpercentage ruim boven het landelijk gemiddelde over 2016.

## Ondernemingsraad

Graafschap bibliotheken heeft een ondernemingsraad, bestaande uit drie medewerkers. De or vergaderde 10 keer waarvan 4 keer met de directeur-bestuurder. De or voerde in het najaar het jaargesprek met een delegatie van de raad van toezicht.

## Facilitaire zaken

De facilitaire en administratieve werkzaamheden zijn zo veel als mogelijk is uitbesteed. Dat geldt bijvoorbeeld voor de ICT-dienstverlening, het bibliotheekautomatiseringssysteem, personeels- en salarisadministratie, onderhoud, transport. Bij veel bibliotheekinhoudelijke werkzaamheden wordt samengewerkt met Gelderse bibliotheken, bijvoorbeeld bij collectievorming en het aanvragen van media. In 2017 is de vervanging van de ICT, met name de hardware, afgerond. De cashless bibliotheek doet zijn intrede, hetgeen betekent dat in alle vestigingen zogenoemde intelligente boekenkasten zijn geplaatst en de betaalautomaten zijn vernieuwd.

Het servicebureau bewijst zijn grote waarde doordat de vragen van klanten via mail en telefoon efficiënter en effectiever centraal beantwoord worden. De medewerkers in de vestigingen kunnen zich daardoor gericht toeleggen op de directe dienstverlening.



# Colofon

## *Tekst en redactie*

Barbara Deuss  
Gerard Huis in 't Veld  
Ine Kamp  
Jody Hagenbeek  
Martin Langbroek

## *Vormgeving*

Frank de Wit

## *Foto's*

Tim Wengelaar  
Graafschap bibliotheken

