

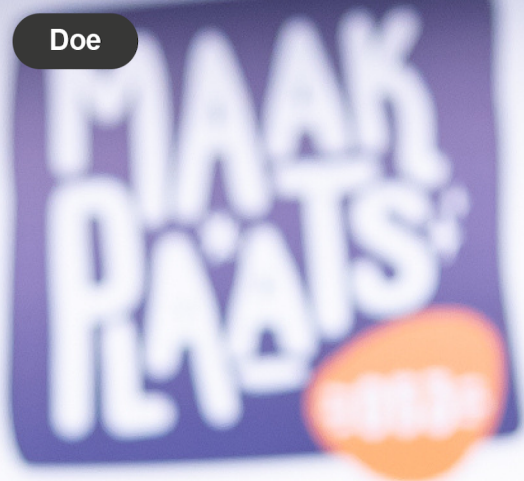
Leer

Vraag

Ontmoet

Lees

Doe



# Jaarverslag 2023

Openbare Bibliotheek Enschede

## Inhoudsopgave

In het jaarverslag beschrijven we de hoogtepunten en belangrijke gebeurtenissen in het jaar 2023. In het hoofdstuk KPI's verantwoorden we de resultaten op de kritische prestatieindicatoren die met de gemeente zijn afgesproken. We sluiten af met de jaarcijfers.

Veel leesplezier!

	pag.
Educatie 0 - 18 jaar: leesplezier & mediawijsheid	3
Educatie 18+: participatie, ontmoeting & debat	5
Bibliotheekvestigingen	7
Klanten & bezoekers	8
Organisatie	9
KPI's	10
Jaarcijfers	11



## Educatie 0 - 18 jaar: leesplezier & mediawijsheid

### De Bibliotheek op school

Kansengelijkheid, rijke teksten, gezinsaanpak en ontleding onder de jeugd: een paar termen die het afgelopen jaar meer dan actueel waren in de onderwijswereld. Team Educatie richtte zich in 2023 op het begeleiden van leerkrachten bij deze actualiteit. Inmiddels doen er 35 scholen in Enschede en Glanerbrug mee aan de Bibliotheek op school. Op al deze scholen zijn er educatiespecialisten van de Bibliotheek actief. Zij begeleiden de school bij leesbevordering in de brede zin, bijvoorbeeld met projecten rondom rijke teksten, het maken van leesbeleid of hun aanpak op gebied van laaggeletterdheid. Daarnaast bereikten we ouders van leerlingen door de aanpak *Taal in school* en voorleesworkshops. Door deze verdieping in kwaliteit staan we naast het docententeam van de school en werken we volop samen ter bevordering van leesplezier.

### BoekStart in de Kinderopvang

De pedagogische medewerkers van twee kinderopvanglocaties in Enschede zijn eind 2023 gestart met de training Voorleescoördinator. Op deze manier trainen en begeleiden we deze BoekStartlocaties bij het maken van een voorleesplan. Daarnaast bezoekt de leesmediaconsulent van de Bibliotheek de locaties maandelijks om voor te lezen. Ook ouders worden betrokken. Samen met de pedagogische medewerkers werken we zo aan een effectieve leesomgeving voor de allerjongsten.

### Nationale Voorleesdagen

Meer dan vijftienhonderd kinderen van 52 kinderopvanglocaties en basisscholen in Enschede werden getraakteerd op een prachtige voorstelling in de Bibliotheek, gebaseerd op het Prentenboek van het Jaar *Maximilian geeft een feestje*. Tijdens de campagne schreven we weer vele kleuters in, die blij naar huis gingen met een cadeaunuffeltje.

### Voorleeswedstrijd

Maar liefst 35 basisscholen in Enschede deden mee aan de Nationale Voorleeswedstrijd. Schoolkampioenen lazen hun favoriete fragment voor tijdens de drie lokale finales. De drie winnaars (Milou, Julia en Thijs) gingen door naar de regiofinale, die ook in de Bibliotheek Enschede plaatsvond.

### Rupsje Nooitgenoeg

Op BoekStartdag (zaterdag 3 juni) hield de Bibliotheek Enschede een feestje. Van 9.30 tot 12.00 uur kregen de allerjongste bezoekers en hun (groot)ouders of begeleiders een extra hartelijk welkom, met slingers, koffie en ranja. Er werd voorgelezen en er was een heuse meet-en-greet met *Rupsje Nooitgenoeg*.



## Maakplaats053

Sinds vrijdag 10 november is Enschede een creatieve broedplaats rijker: Maakplaats053 werd onder toezienend oog van zo'n 40 mensen geopend in de Bibliotheek Enschede. Er werd geproost en het logo werd onthuld, waarna de aanwezige kinderen en jongeren meededen aan vier miniworkshops.

In de Maakplaats organiseren de Bibliotheek (en partners) activiteiten op het gebied van media, maken en techniek. Kinderen en jongeren maken er kennis met technologische ontwikkelingen en leren tegelijk belangrijke vaardigheden zoals samenwerken, creativiteit, veerkracht.



## Educatie 18+: participatie, ontmoeting & debat

### Opening Ontwikkelplein

In de Bibliotheek in het centrum van Enschede kunnen inwoners vanaf juni 2023 hun vragen stellen op het Ontwikkelplein. Wethouder Vedder onthulde onder toezicht van zo'n vijftig geïnteresseerden de letters van de nieuwe plek. Je vindt er dagelijks spreekuren en andere initiatieven om inwoners te helpen bij onderwerpen zoals taal, digitale vaardigheden, werk en talentontwikkeling. Bestaande en nieuwe initiatieven zijn hiermee samengebracht op één fysieke plek. Het plein wordt gerund door verschillende organisaties, zoals Alifa, M-Pact, Leerwerkloket, Ervaar het OV, Belastingspreekuur, Seniorweb en de Bibliotheek zelf met het Informatiepunt Digitale Overheid.



### Huis voor Taal & Meedoen

De coördinatie van het Huis voor Taal & Meedoen is in 2023 in handen komen te liggen van de Bibliotheek. Samen met de partners (Alifa, Bibliotheek, Gemeente Enschede, Leerwerkloket, M-Pact, Power, ROC van Twente, SIVE en St. Lezen & Schrijven) zetten we de schouders eronder om het bereik te vergroten, de kwaliteit te bevorderen en bewaken en de ketenaanpak te verbeteren.



### Aanbod 'Digitaal Meedoen' vernieuwd

Voor het eerst heeft de Bibliotheek Enschede een eigen cursusboekje met een vernieuwd aanbod op het gebied van digitale vaardigheden. Samen met Seniorweb hebben we kritisch naar het aanbod gekeken en is er een selectie gemaakt van de belangrijke en populaire cursussen. In meerdere vestigingen bieden we vanaf het najaar 2023 de volgende cursussen en workshops: Digisterker, Klik&Tik, DigiVitaler en Windows 11. Daarnaast is er wekelijks een computerspreekuur in één van de bibliotheken en is er een maandelijkse themasessie waar bezoekers extra begeleiding kunnen krijgen.



### Living Library

In maart 2023 gingen zo'n 50 bezoekers in gesprek met 'levende boeken'; mensen met een bijzonder verhaal. Na een persoonlijk gesprek van een half uurtje werden taboes doorbroken, vooroordelen omver geworpen en inkijkjes verschaft in levens waar de meesten normaliter ver vanaf staat. Een groot succes. De 2e editie (in november) kon niet uitblijven.

### Stories@Stanislaus

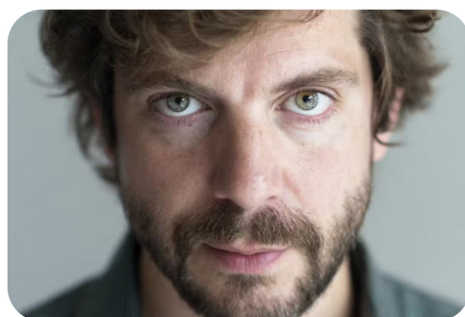
Nergens worden zoveel sterke verhalen uitgewisseld als in de kroeg. Sinds 2022 nodigen de Bibliotheek en Stanislaus Brewskovitch bekende mensen uit om hun verhaal te delen. De brewpub was het intieme decor waar 240 bezoekers vier avonden genoten van interviews met Gerard Kemkers (schaatscoach), Yorick van Norden (singer/songwriter), Theo de Rooij (wielercoach) en Splinter Chabot (schrijver).

### Literair Enschede

De Boekenweek is niet compleet zonder het Enschedees Boekenfestijn. Nico Dijkshoorn, Stine Jensen en Gijs Wilbrink namen plaats op de sofa in het Metropool Muziekcafé voor een gesprek met presentator Jeroen van Kan. Er viel in 2023 meer te genieten van literatuur. Ramsey Nasr en René Appel hielden op uitnodiging van Stichting Literaire Manifestaties Enschede lezingen en Saskia Goldschmidt kwam tijdens de campagne Nederland Leest naar de Bibliotheek voor een levendige presentatie.

### Ontmoeten, informeren en debatteren

Samen met Pakhuis Oost, Twente Circulair, Filosofiecafé en Saxion hebben we doorlopend in het jaar aandacht besteed aan actuele en maatschappelijk relevante onderwerpen. Meer dan 500 mensen bezochten de evenementen, die in verschillende vormen werken georganiseerd. Denk aan inhoudelijke en interactieve evenementen van Pakhuis Oost (met gasten als Midas Dekkers en Joris Luyendijk), de evenementen van Saxion-studenten onder de noemer 'Social Rebel' of de maandelijkse filosofoermiddagen op zondag.



Lezing: Zoönosen, de virusoverdracht van dier naar mens

11 mei 2023  
19:30



## Bibliotheekvestigingen

### Bibliotheek Prismare is terug in Roombeek

De Bibliotheek heeft een nieuwe plek op de begane grond van wijkvoorziening Prismare en werd feestelijk geopend op Burendag. Bij binnenkomst valt direct de aantrekkelijke en speelse inrichting op, met een collectie gericht op de jeugd. Ook de centrale hal van de wijkvoorziening heeft een make-over gekregen. Hier vind je de leestafel met kranten en tijdschriften, uitgestalde nieuwe titels en een gezellig terras voor een hapje en drankje.



### Bibliotheek Tweekelerveld & Glanerbrug

Medewerkers en cliënten van zorgorganisatie Estinea die bij de wijkbibliotheek Tweekelerveld in Enschede werkten, namen op 1 juli afscheid van de Bibliotheek. Sinds 2010 draaide de Bibliotheek met ondersteuning van mensen met een (verstandelijke) beperking of afstand tot de arbeidsmarkt en hun begeleiders. De Bibliotheek wil vanwege haar maatschappelijke en educatieve functie in alle vestigingen verder met goed opgeleid personeel.



Net als Tweekelerveld is Glanerbrug een werkgebied waar de Bibliotheek extra aandacht voor heeft. Vanuit onze maatschappelijke functie kunnen we veel betekenen voor de wijk en het dorp. Om die reden hebben we twee aanvragen ingediend voor landelijke SPUK-subsidie (Specifieke Uitkering Bibliotheken) en vanwege de profielen van de wijk (o.a. veel laaggeletterdheid) zijn deze aanvragen goedgekeurd. De Bibliotheek heeft tot 2025 de tijd om met extra middelen een vernieuwde en verbeterde dienstverlening neer te zetten.

### Huisvesting in de stad

In 2023 ketste de verhuizing naar het Muziekkwartier af. De afgelopen jaren is er door veel mensen met enthousiasme gewerkt aan het huisvestingsplan 'Huiskamer van de Stad'. Het was dus ook pijnlijk voor alle betrokkenen dat het uiteindelijk niet door is gegaan. Na het nieuws in september kijkt de Bibliotheek vooruit om een nieuw perspectief te maken.



## Klanten & bezoekers

### Bezoekersaantallen in de lift

Met het versterken van onze educatieve, maatschappelijke rol zien we een verscheidenheid aan partners en een toename in het aantal activiteiten. Dit resulteert in 18% meer bezoekers! We meten deze cijfers in drie vestigingen. In 2023 brachten 269.000 mensen een bezoek aan de Bibliotheek Enschede Centrale, 73.000 mensen aan Bibliotheek Zuid en zo'n 13.500 mensen aan Bibliotheek Glanerbrug. Het bezoekersaantal in Twekkelerveld en Prismare gaan we vanaf 2024 meten.

### Leden & uitleningen

We hebben ons ten doel gesteld om het aantal leden te laten stijgen en dit lukt. We groeiden in 2023 naar 27.614 jeugdleden, een groei van 29%. Met deze impuls, die mede wordt ingegeven door de inschrijvingen via de Bibliotheek *op school*, zijn we er nog niet. We spannen ons in om gezinnen naar de Bibliotheek te laten komen, onder andere door veelvuldig te communiceren met ouders via de scholen en de activiteiten te promoten. Ook onder volwassen leden zien we in 2023 een mooie stijging van 1,2%.

De ruim 38.000 leden leenden samen 533.238 boeken en andere materialen. Over de gehele linie is dit een daling van 2% ten opzichte van 2022. We zien wel een stijging bij de Bibliotheek *op school* (+48,5%). Sinds de heropening van Bibliotheek Prismare half september zijn 5.000 titels geleend. Ook de Online Bibliotheek noteert een plus van 3%.

### Biebpanel

We hebben een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder bibliotheekleden en bezoekers. Jaarlijks meten we de Net Promotor Score onder hen, waarmee we inzichtelijk maken in welke mate bezoekers de Bibliotheek Enschede zouden aanbevelen. Deze NPS-score was in 2023 maar liefst 44.

Ook zijn de panelleden gevraagd om hun feedback over medewerkers. De medewerkers worden over het algemeen als klantvriendelijk en behulpzaam ervaren. Een aandachtspunt: de zichtbaarheid van de medewerkers. In 2023 optimaliseren we de roosters en openingstijden, zodat we vaak open zijn én klanten het grootste deel van de dag goed geholpen kunnen worden. Medewerkers worden hierin bijgestaan door de 100+ vrijwilligers.

Klantfeedback blijft ook in 2024 van belang. We maken een nieuw beleidsplan voor 2025 en nodigen klanten en partners uit om samen de toekomst van de Bibliotheek te schetsen.





## Organisatie

### Actieve, betrokken en blije medewerkers

In 2023 lieten we een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitvoeren door een onafhankelijk bureau. Het managementteam, de ondernemersraad en twee medewerkers stelden samen de vragenlijst op. Deze werd door 70% van de medewerkers ingevuld. De uitkomsten zijn naderhand met de teams en het onderzoeksbureau besproken. We zijn direct aan de slag gegaan met de gewenste verbeterpunten. In verschillende werksessies werkten we bijvoorbeeld aan de interne communicatie.

De resultaten nemen we ook mee in het nieuwe beleidsplan en de organisatieontwikkelingen. Medewerkers krijgen een actieve rol in het programma 'Samen Vooruit' van Toekomstkracht, waarmee we het nieuwe beleidsplan gezamenlijk gaan vormgeven. Ook gaan we in 2024 bezig met een aangepaste organisatiestructuur.

### Deskundigheidsbevordering

Het team Programmering, dat op de vloer staat om klanten te helpen en te adviseren, heeft de training Informatiepunt Digitale Overheid gevolgd. De nieuwe leesmediaconsultanten van het team Educatie hebben de benodigde opleiding hiervoor gevolgd. Ook worden er medewerkers opgeleid om trainingen te kunnen geven aan bijvoorbeeld pedagogisch medewerkers in de kinderopvang. De training voor projectmatig werken hebben we in 2023 voortgezet. Inmiddels zijn nagenoeg alle medewerkers voor wie het relevant is getraind. Alle medewerkers hebben de jaarlijkse BHV cursus gevolgd. De jaarlijkse studiedag was dit jaar Bibliotheek Neude (Utrecht) en zorgde voor veel inspiratie.



## KPI's

### De Bibliotheek Enschede levert aan het einde van het jaar een verantwoording op onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's).

Eind 2023 zijn 22 bibliotheekmedewerkers getraind voor het Informatiepunt Digitale Overheid.

- *Met succes voltooid.*

Alle medewerkers volgens jaarlijks een BHV (opfris)cursus.

- *Met succes voltooid.*

Alle leesmediaconsulenten hebben de training voor leesmediaconsulent gevolgd.

- *Met succes voltooid.*

Twee specialisten en leesmediaconsulenten volgen de training Open Boek en train-de-trainer Boekstart.

- *De medewerkers hebben de BoekStart - training gevolgd. De training Open Boek is nog niet afgerond.*

Eind 2023 hebben alle medewerkers voor wie het relevant is de training projectmatig werken gevolgd en werken we binnen de gehele organisatie op deze wijze.

- *Met succes voltooid.*

In de eerste helft van 2023 gaan we een MTO opstellen en uitvoeren.

- *Met succes voltooid.*

In 2023 organiseren we een inhoudelijke en informatieve bijeenkomst voor klanten en partners.

- *Er is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In 2024 wordt dit onderzoek opgevolgd voor kwalitatief onderzoek, met gesprekken met klanten met klanten.*

We streven naar een stijging van het bezoekersaantal met 5-10%.

- *In 2022 zijn er bezoekerstellers geïnstalleerd in drie vestigingen. In 2023 is het aantal bezoekers in deze vestigingen met 18% toegenomen.*

In 2022 organiseerden we zelf ruim 350 activiteiten. Dit staat los van het aantal activiteiten waar we een bijdrage aan leverden. In 2023 gaan we 400 unieke activiteiten organiseren.

- *Bibliotheek Enschede organiseerde in 2023 in totaal 883 activiteiten binnen de vijf wettelijke bibliotheekfuncties. Deze activiteiten zijn vrijwel altijd in samenwerking met andere organisaties.*

De Bibliotheek Enschede heeft de ambitie om het ledenaantal boven de 30.000 te houden. Ondanks een dalende landelijke trend zetten we hierop in.

- *Het ledenaantal is in 2023 doorgegroeid van 31.652 naar 38.019.*

In 2023 starten we naast de huidige twee locaties nog twee Boekstart locatie in de kinderopvang op.

- *Met succes voltooid.*

We reiken tenminste 200 Boekstartkoffertjes uit, doordat we nu bij de consultatiebureaus meer zichtbaar zijn.

- *Met succes voltooid.*

In 2023 bedienen we 50 gezinnen die gekoppeld zijn aan vrijwilligers.

- *De VoorleesExpress heeft vanwege de andere prioriteiten en het beperkte aantal beschikbare uren stilgelegen in 2023.*

Eind 2023 beschikken 35 scholen in Enschede (primair en voortgezet) over de Bibliotheek op school en bereiken we 6200 leerlingen en ruim 1.000 leerkrachten in het basisonderwijs.

- *Met succes voltooid.*

In 2023 komen er 450 bezoekers bij het Informatiepunt Digitale Overheid, die we helpen met hun vraag of doorverwijzen naar de juiste instantie.

- *In totaal zijn er 318 bezoekers geweest bij het Informatiepunt Digitale Overheid, een toename van 24% ten opzichte van 2022. Het beoogde aantal van 450 is niet gehaald.*

We bereiken via Swoesj (Kids) 25 NT1-ers.

- *De cursus Swoesj is in 2023 niet van start kunnen gaan, vanwege de te hoge kosten voor scholen.*

## Jaarcijfers

	2022	2023	%
<b>Inwoners</b>	<b>160.640</b>	<b>161.235</b>	+0,4
<b>Leden</b>	<b>31.652</b>	<b>38.019</b>	+20,1
Leden 0 - 18 jaar	21.368	27.614	+29
Leden 18+	10.284	10.405	+1,2
<b>Bezoekers</b>	<b>301.253</b>	<b>356.162</b>	+18,1
Centrale	225.753	269.399	+19,3
Glanerbrug	15.500	13.682	-11,7
Zuid	60.000	73.081	+21,8
<b>Uitleningen (excl. verlengingen)</b>	<b>544.290</b>	<b>533.238</b>	-2
Centrale	255.314	234.379	-8,2
Glanerbrug	29.867	29.324	-1,8
Prismare	0	5.160	
Stadsveld	18.633	18.592	-0,2
Tweckelerveld	16.177	14.708	-9,1
Zuid	114.359	102.021	-10,8
Boek aan Huis	9.296	7.860	-15,4
De Bibliotheek <i>op school</i>	38.228	56.772	+48,5
Online Bibliotheek	62.416	64.422	+3,2

In 2022 is de Bibliotheek Enschede overgegaan op een nieuw bibliotheekstelsel. Na deze migratie is de data opgeschoond, waardoor de tellingen van uitleningen en ledenaantallen op een aantal punten herzien zijn. Sommige aantallen verschillen daardoor met eerder gerapporteerde cijfers in het jaarverslag 2022.

De bezoekersaantallen van Bibliotheek Prismare, Stadsveld en Tweckelerveld worden niet geteld.

	2022	2023
<b>Kennis &amp; Informatie</b>		
Activiteiten	15	64
Deelnemers	253	112
<b>Educatie &amp; Ontwikkeling</b>		
Activiteiten	48	602
Deelnemers	644	6.861
<b>Lezen &amp; Literatuur</b>		
Activiteiten	231	181
Deelnemers	3.881	10.281
<b>Ontmoeting &amp; Debat</b>		
Activiteiten	26	19
Deelnemers	1.150	4.213
<b>Kunst &amp; Cultuur</b>		
Activiteiten	45	17
Deelnemers	2.684	2.275



De activiteiten zijn ingedeeld volgens de vijf wettelijke functies van de Bibliotheek. De meegetelde activiteiten en de manier waarop ze geclusterd zijn, verschillen iets ten opzichte van het vorige jaar.

Ter illustratie: per functie een aantal activiteiten die in 2023 zijn meegeteld:

- Kennis & Informatie: bijv. voorlichtingsavonden, belastingspreekuren
- Educatie & Ontwikkeling: bijv. activiteiten t.b.v. verbeteren basisvaardigheden
- Lezen & Literatuur: bijv. workshops in het onderwijs, literaire activiteiten
- Ontmoeting & Debat: bijv. grote evenementen in de stad, debatten rondom maatschappelijke thema's
- Kunst & Cultuur: bijv. exposities, kunstcursussen