

Landelijke benchmarkcijfers Monitor Digitale Basisvaardigheden

September 2018 - maart 2019

In opdracht van : De Koninklijke Bibliotheek (KB)
Contactpersoon KB : Maaïke Toonen

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Opzet dienstverlening en achtergronden van de deelnemers	2
2.1 Opzet dienstverlening	2
2.2 Aantal, geslacht, leeftijd en opleidingsniveau deelnemers.....	5
2.3 Bekendheid, motivatie, deelnameduur en bezoekfrequentie	6
3. Effect op vaardigheden	9
3.1 Effect op basis computervaardigheden	9
3.2 Effect op basis internetvaardigheden	11
3.3 Basisvaardigheden sociale media	14
4. Effect op attitudes en angst.....	17
4.1 Effect op attitudes	17
4.2 Effect op angst bij het gebruik van internet en de computer	18
5. Stimulans en activering	19
5.1 Stimulans die van de dienstverlening uitgaat	19
5.2 Activering internetgebruik	20
6. Tevredenheid	22
6.1 Tevredenheid met de dienstverlening	22
Bijlage: Verantwoording	23

1. Inleiding

MONITOR DIGITALE BASISVAARDIGHEDEN

Om inzicht te krijgen in de resultaten van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden kunnen bibliotheken gebruik maken van de Monitor Digitale Basisvaardigheden. De Monitor Digitale Basisvaardigheden richt zich op het beantwoorden van de volgende onderzoeksvragen:

- In hoeverre verbeteren eindgebruikers van educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden in bibliotheken hun digitale basisvaardigheden?
- In hoeverre ontwikkelen eindgebruikers een positieve(re) houding tegenover computers en internet en overwinnen zij angsten bij het gebruik hiervan?
- In hoeverre raken eindgebruikers geactiveerd door de aangeboden dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden in de bibliotheek?
- In hoeverre zijn eindgebruikers zelf tevreden met de educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden in de bibliotheek?

OVERGANG NAAR NIEUWE EFFECTENMONITOR

Per 1 april 2019 wordt de Monitor Digitale Basisvaardigheden opgenomen in de nieuwe landelijke effectenmonitor van de Koninklijke Bibliotheek. Bibliotheken kunnen de opbrengsten van hun dienstverlening dan inzien via een nieuwe portal. Dat betekent dat dit de laatste rapportage in deze vorm is.

BENCHMARKCIJFERS

Omdat de meetperiode die in deze rapportage wordt weergegeven ook een kortere periode bestrijkt (1 september 2018 – 31 maart 2019) presenteren we in deze rapportage de landelijk gemiddelde resultaten alleen als benchmarkcijfers voor het vergelijken van de resultaten van individuele bibliotheken. De laatste conclusies en aanbevelingen op basis van de landelijke resultaten vindt u in de [rapportage over de periode september 2018 – augustus 2019](#). Een samenvatting van alle aanbevelingen voor de opzet en begeleiding van een cursus digitale basisvaardigheden vindt u [hier](#).

LEESWIJZER

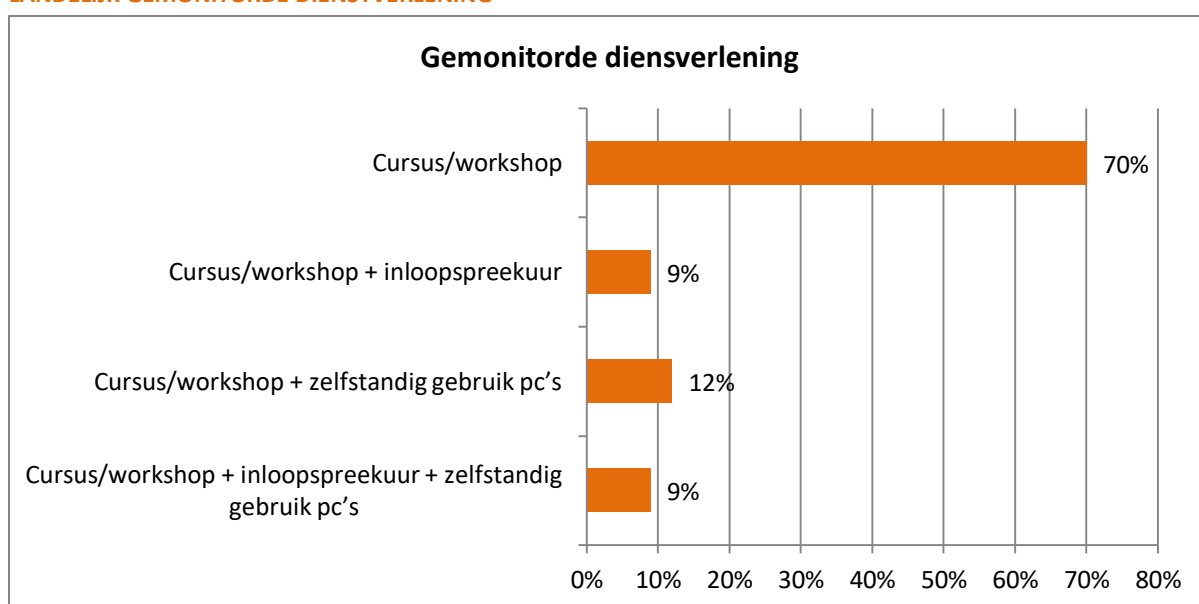
- In hoofdstuk 2 vindt u de kenmerken van de steekproef in deze rapportage: de aantallen en kenmerken van de respondenten en dienstverlening waarop de resultaten zijn gebaseerd.
- In hoofdstuk 3 beschrijven we in hoeverre deelnemers vaardigheden ontwikkelen door de deelname aan de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden.
- Hoofdstuk 4 geeft weer hoe bij de deelnemers de houding ten opzichte van computers en internet verandert door de deelname aan de dienstverlening.
- Hoofdstuk 5 laat zien in hoeverre deelnemers aan de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden zijn geactiveerd door het aanbod van en de deelname aan de dienstverlening.
- In hoofdstuk 6 beschrijven we de tevredenheid van de deelnemers met de dienstverlening.
- In de bijlage geven we een korte verantwoording bij de opzet en validiteit van de monitor.

2. Opzet dienstverlening en achtergronden van de deelnemers

2.1 Aantal deelnemende bibliotheken en opzet dienstverlening

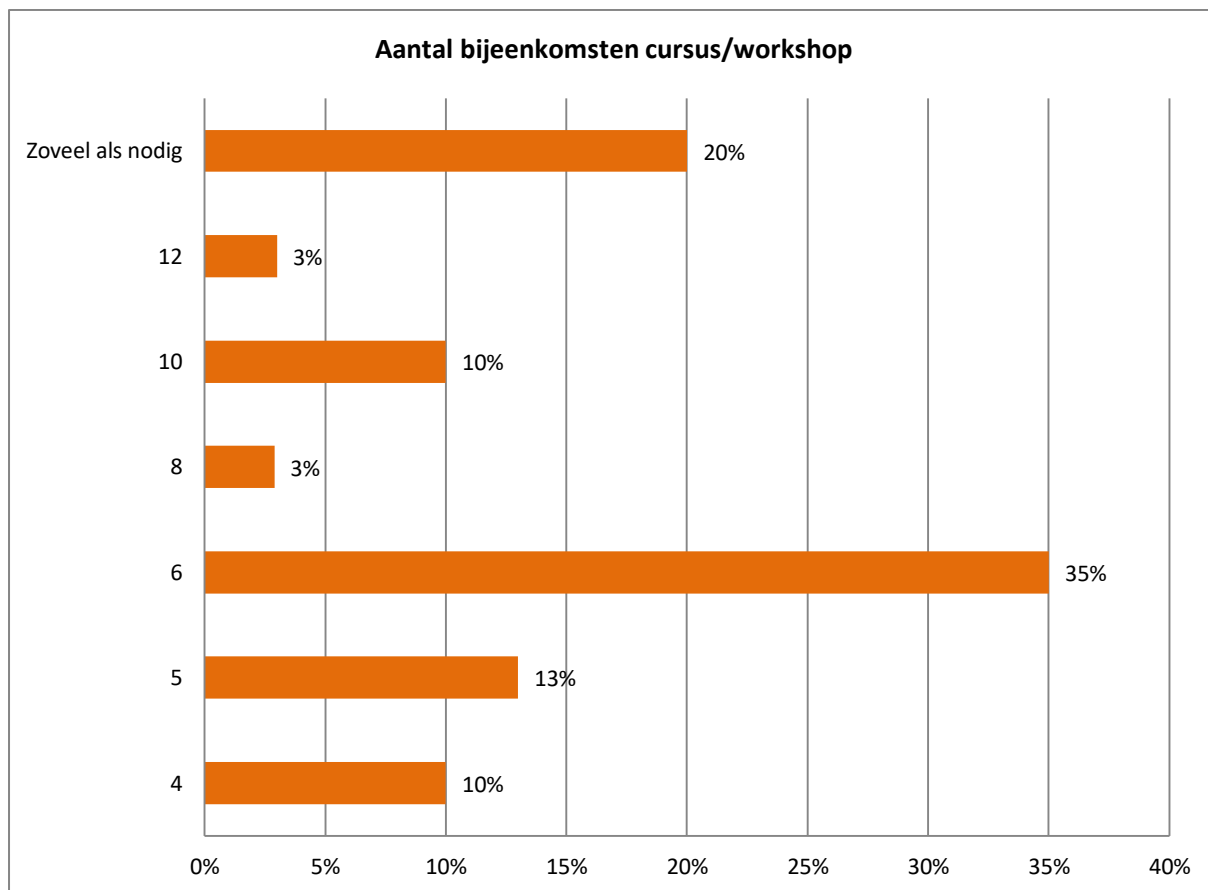
In de periode 1 september 2019 – 31 maart 2020 maakten 43 bibliotheken in 93 vestigingen gebruik van de Monitor Digitale Basisvaardigheden. We beschrijven de dienstverlening in deze bibliotheken.

LANDELIJK GEMONITORDE DIENSTVERLENING



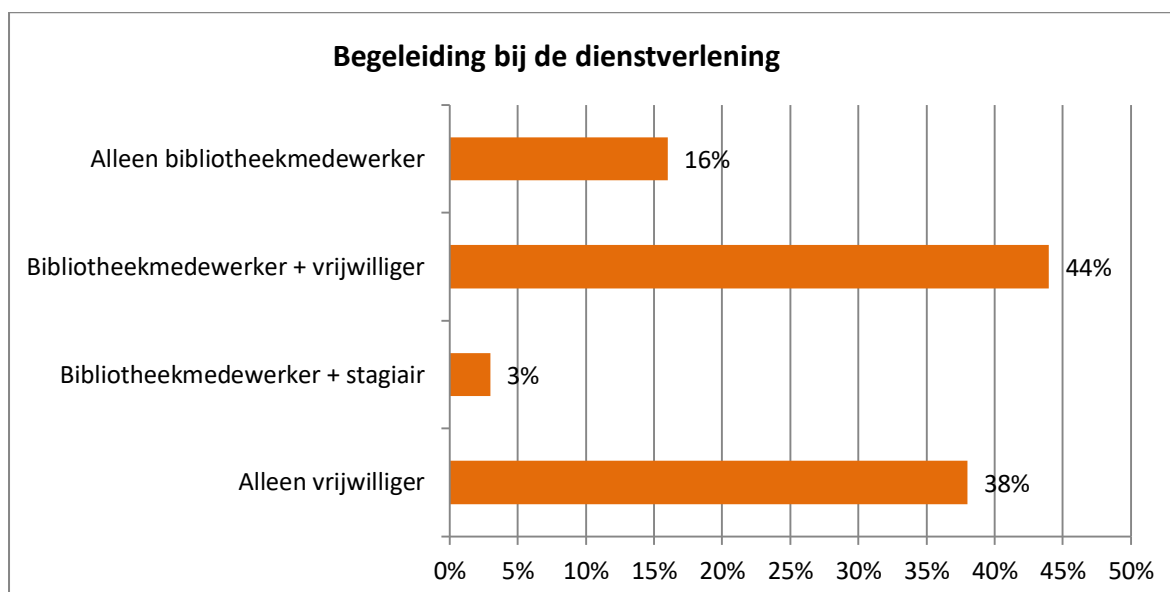
Grafiek 1: Vorm van de dienstverlening waarbij de Monitor is ingezet.

LANDELIJK BEELD AANTAL BIJEENKOMSTEN



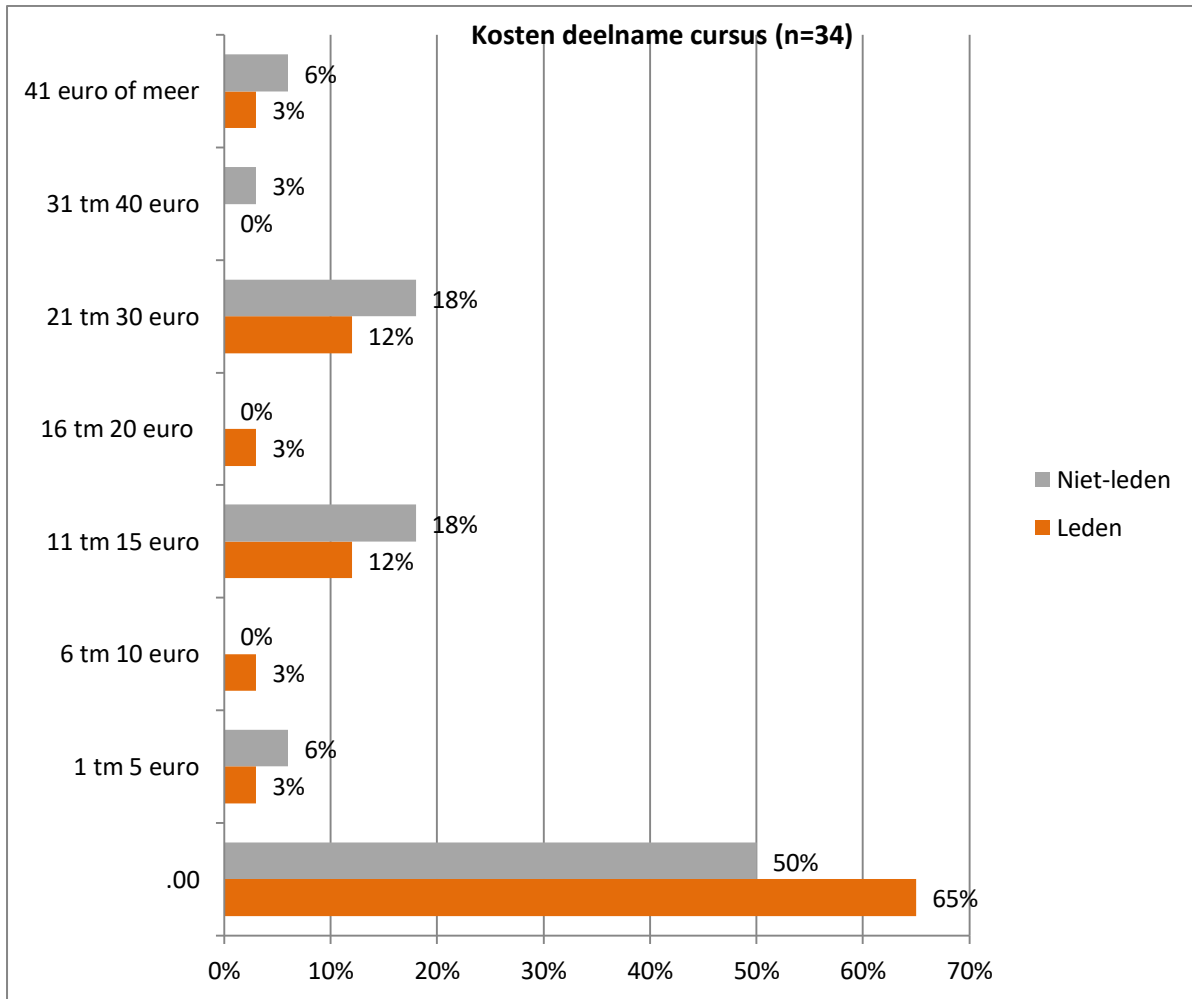
Grafiek 2: Aantal lessen indien cursus/workshop.

LANDELIJK BEELD BEGELEIDING



Grafiek 3: Begeleiding bij de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden.

LANDELIJK BEELD KOSTEN



Grafiek 4: Kosten voor deelname aan de dienstverlening.

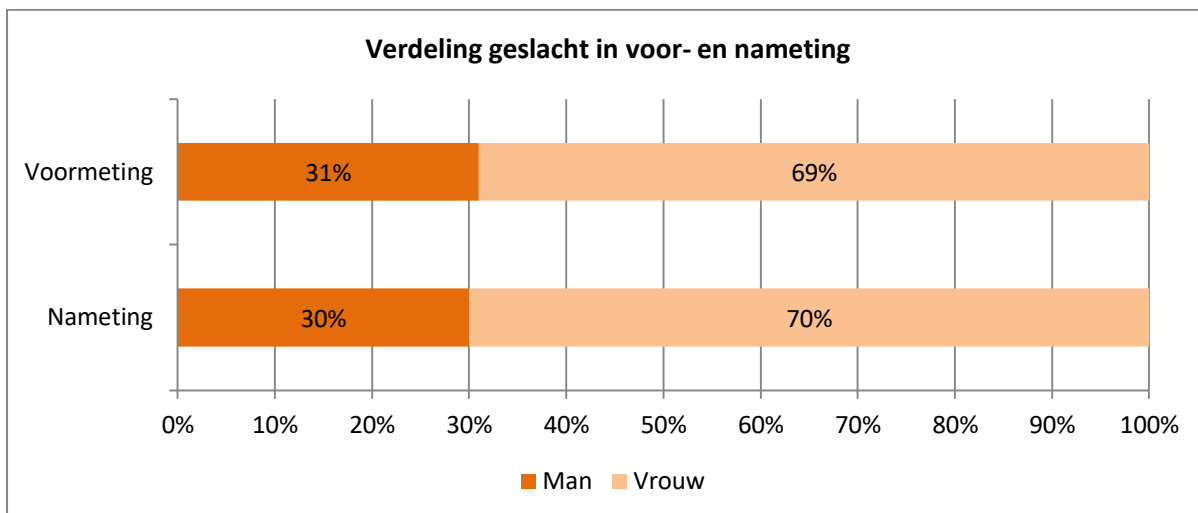
2.2 Aantal, geslacht, leeftijd en opleidingsniveau deelnemers

AANTAL DEELNEMERS WAAROP DE METING IS GEBASEERD

	Voormeting	Nameting
	N	N
Landelijk totaal	945	463

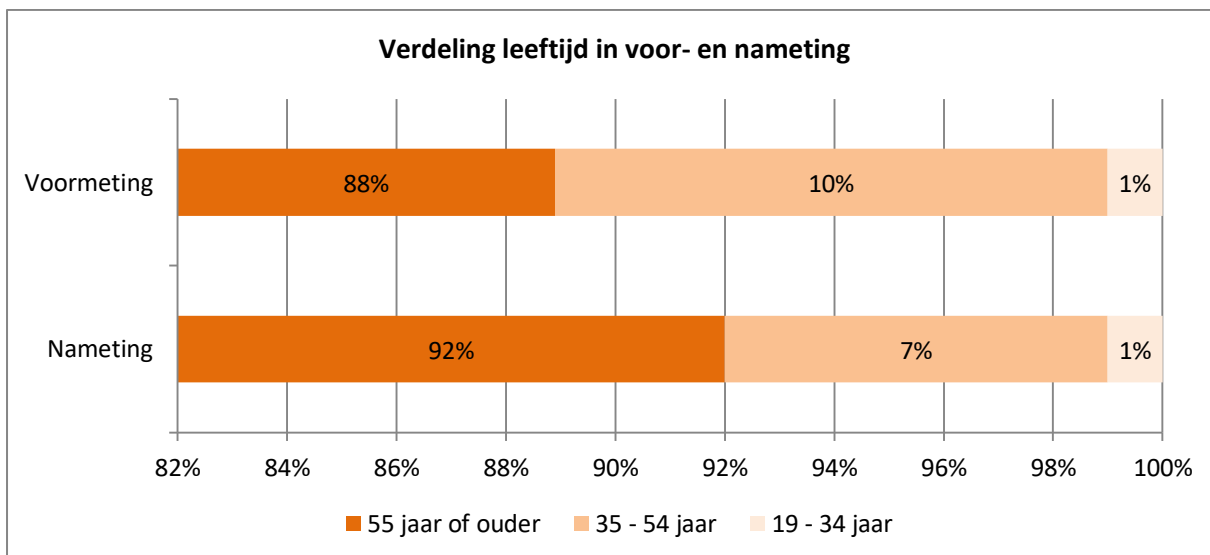
Tabel 1: Aantal deelnemers per meting.

LANDELIJK BEELD GESLACHT



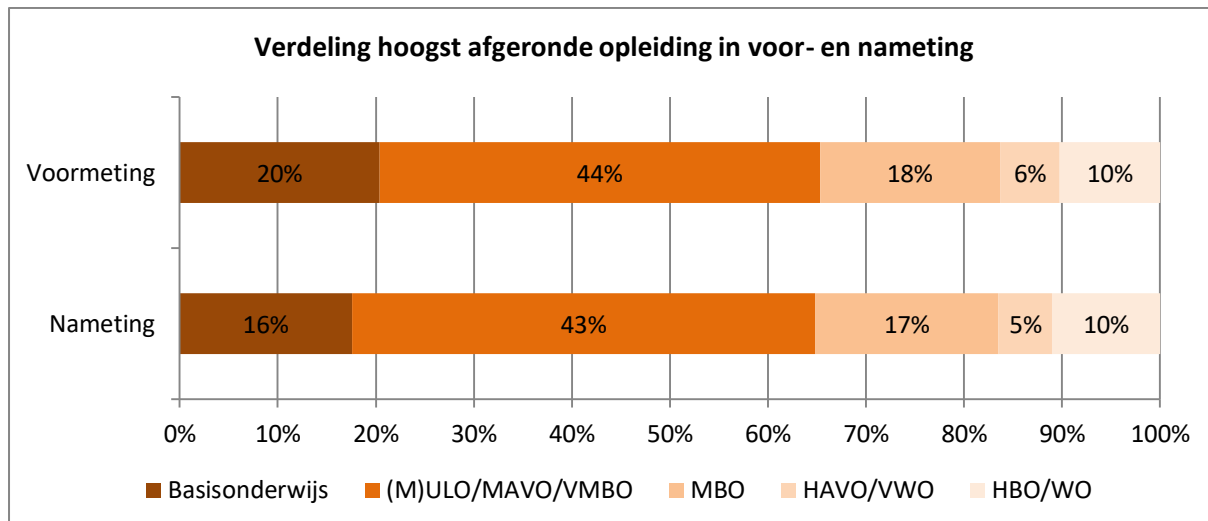
Grafiek 5: Verdeling geslacht in voor- en nameting.

LANDELIJK BEELD LEEFTIJD



Grafiek 6: Verdeling leeftijd in voor- en nameting.

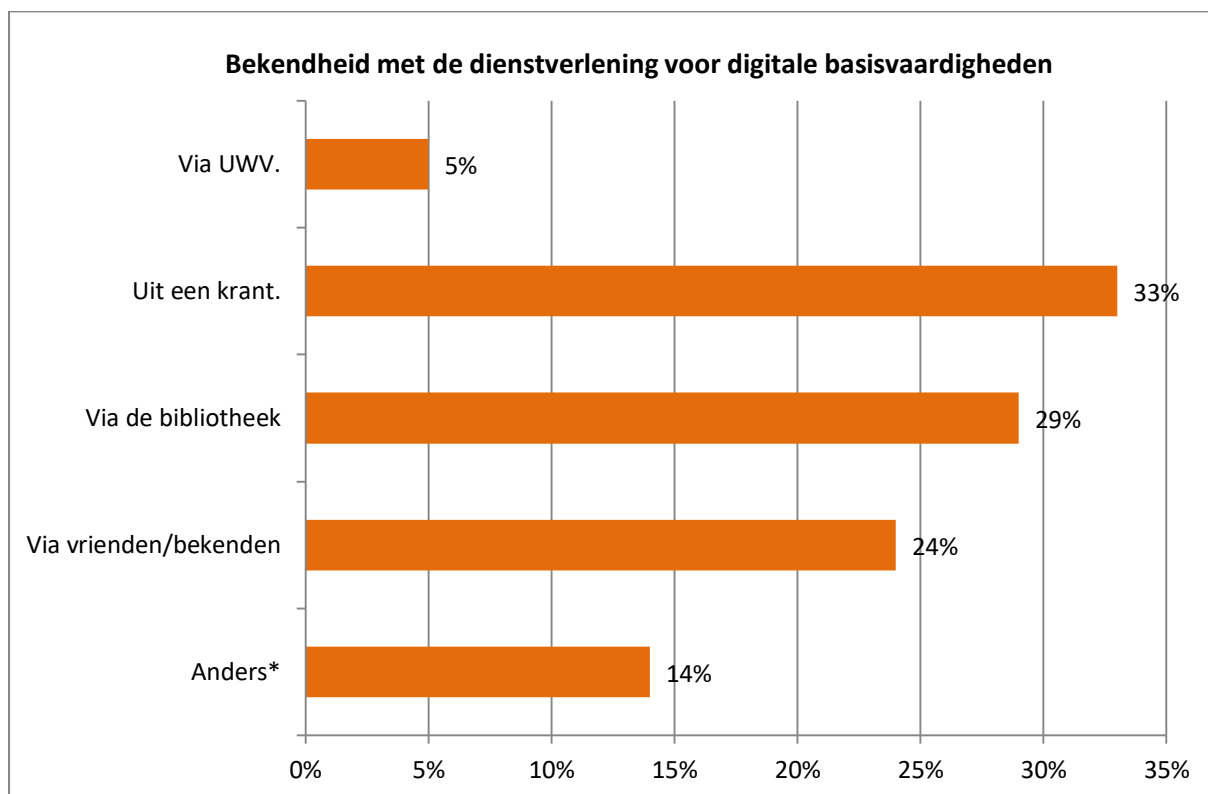
LANDELIJK BEELD OPLEIDINGSNIVEAU



Grafiek 7: Verdeling opleidingsniveau in voor- en nameting.

2.3 Bekendheid, motivatie, deelnameduur en bezoekfrequentie

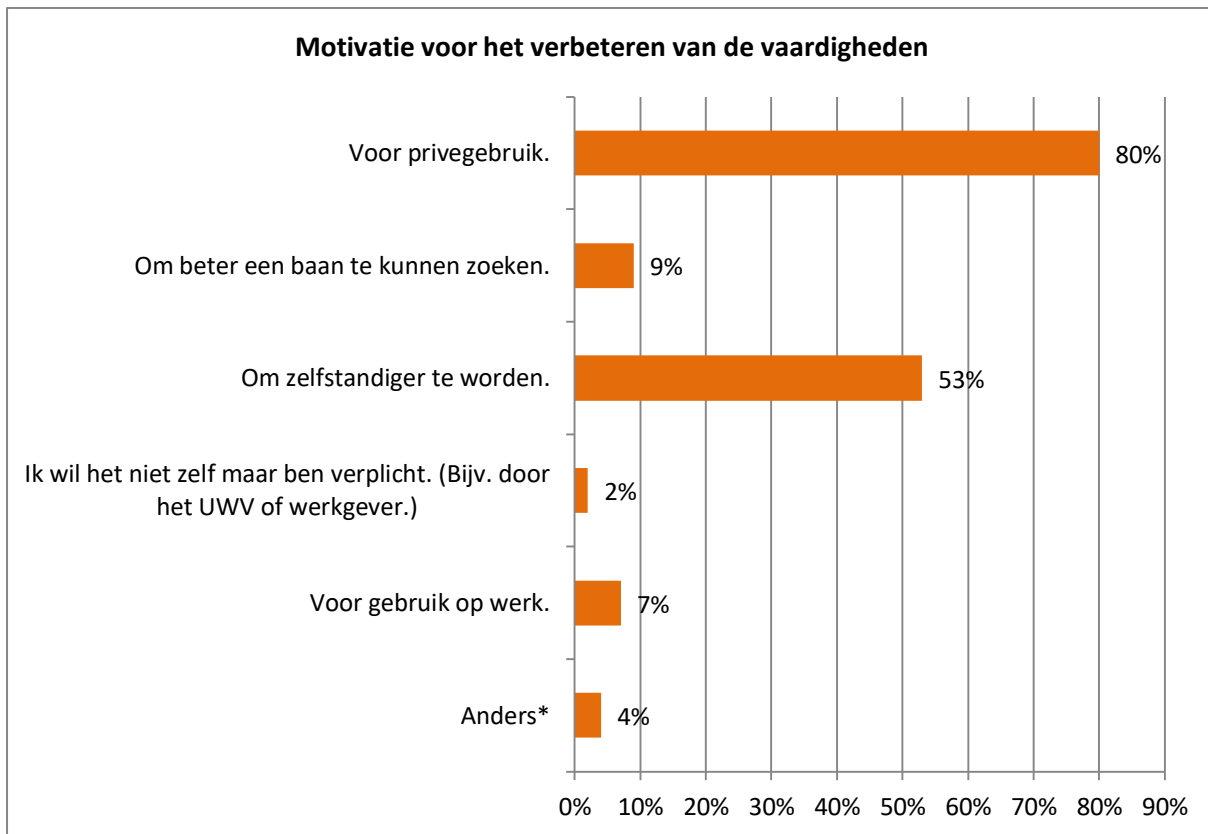
LANDELIJK BEELD BEKENDHEID



Grafiek 8: Bekendheid met de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden.

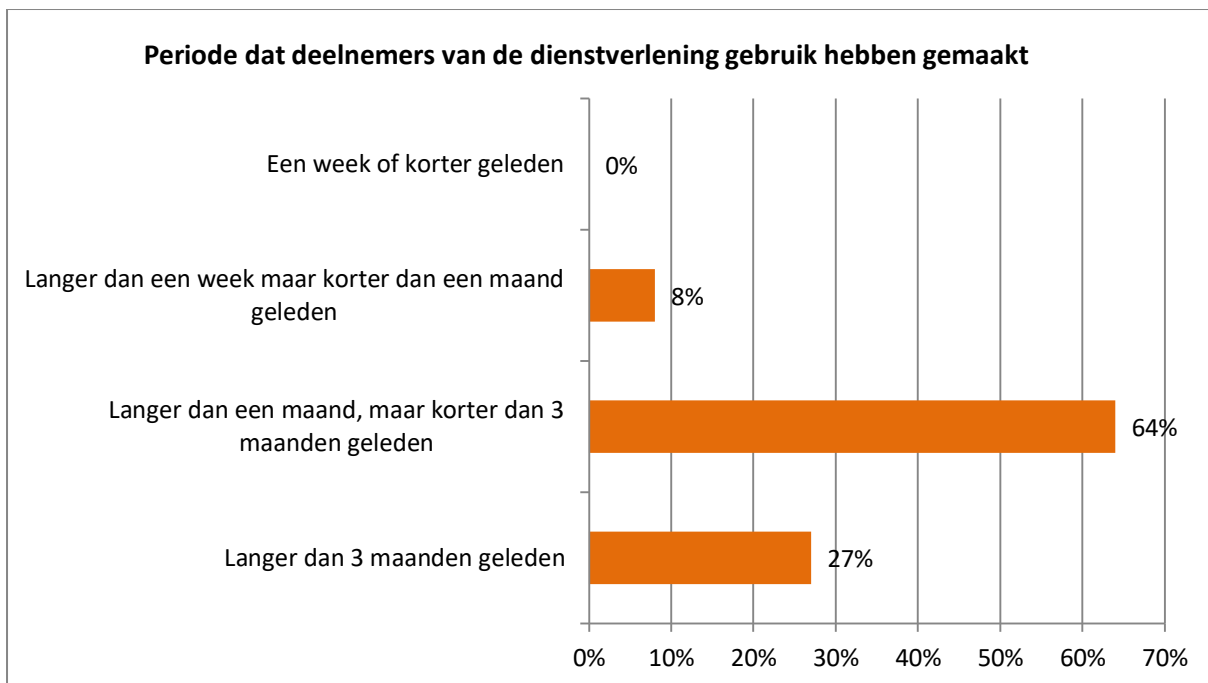
*Anders, namelijk: via Participatiefabriek (1%) en via een wijkteam (3%).

LANDELIJK BEELD MOTIVATIE



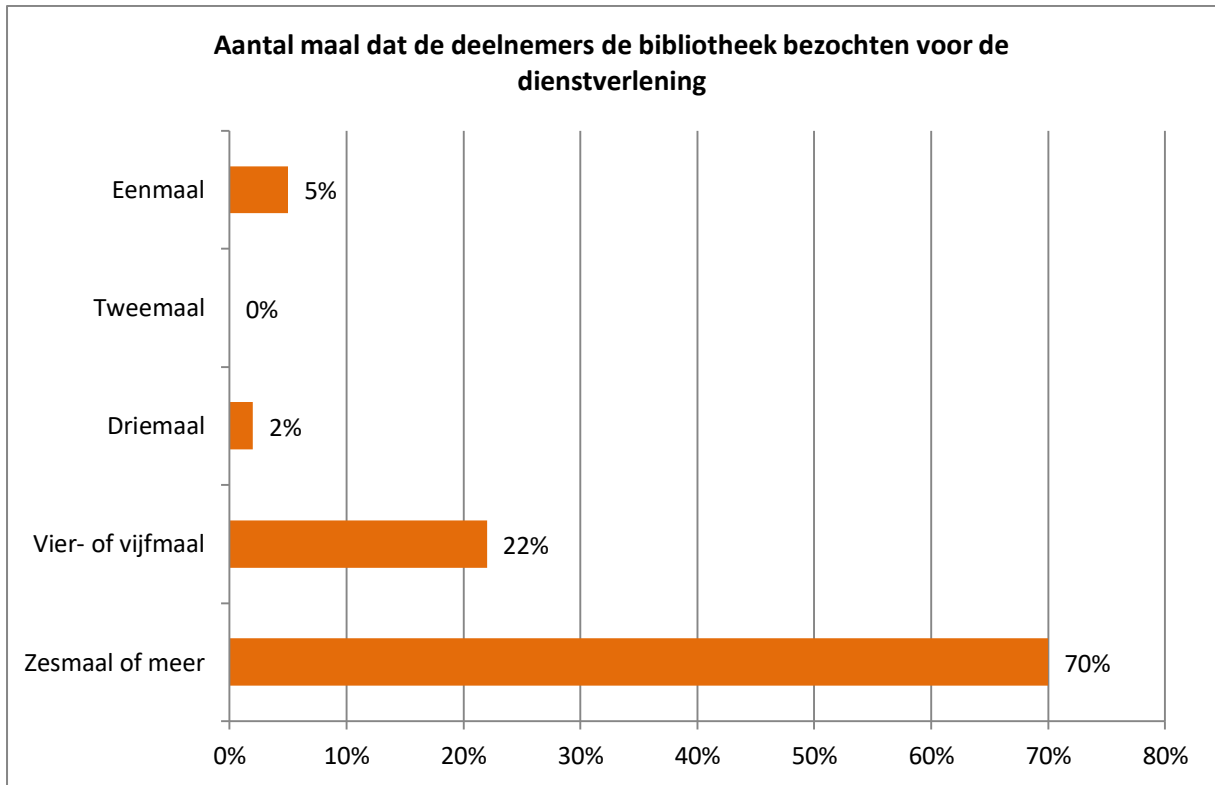
Grafiek 9: Motivatie voor het verbeteren van de vaardigheden.

LANDELIJK BEELD DEELNAMEDUUR



Grafiek 10: Periode dat deelnemers hebben geoefend in de bibliotheek.

LANDELIJK BEELD BEZOEKFREQUENTIE



Grafiek 11: Aantal maal dat deelnemers de bibliotheek bezochten om gebruik te maken van de dienstverlening.

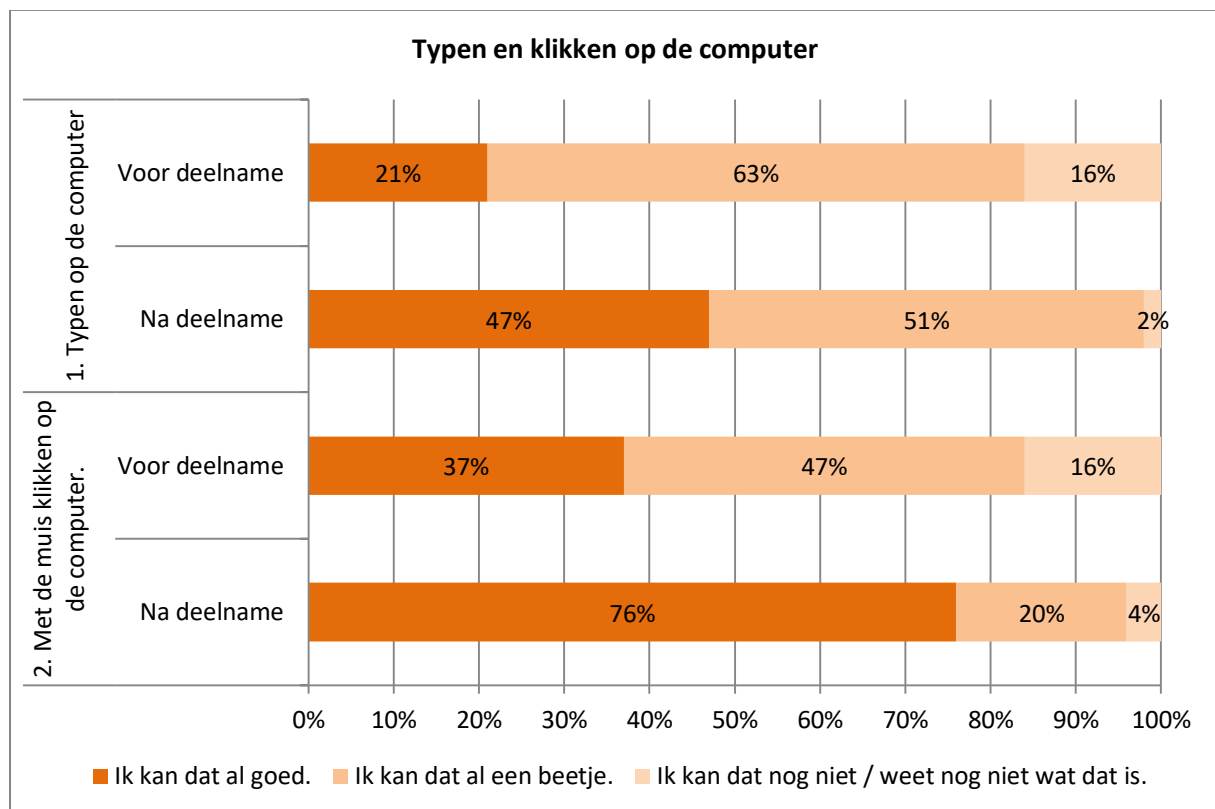
3. Effect op vaardigheden

3.1 Effect op basis computervaardigheden

Alle deelnemers hebben geoefend met basis computervaardigheden. De deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij zelf vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

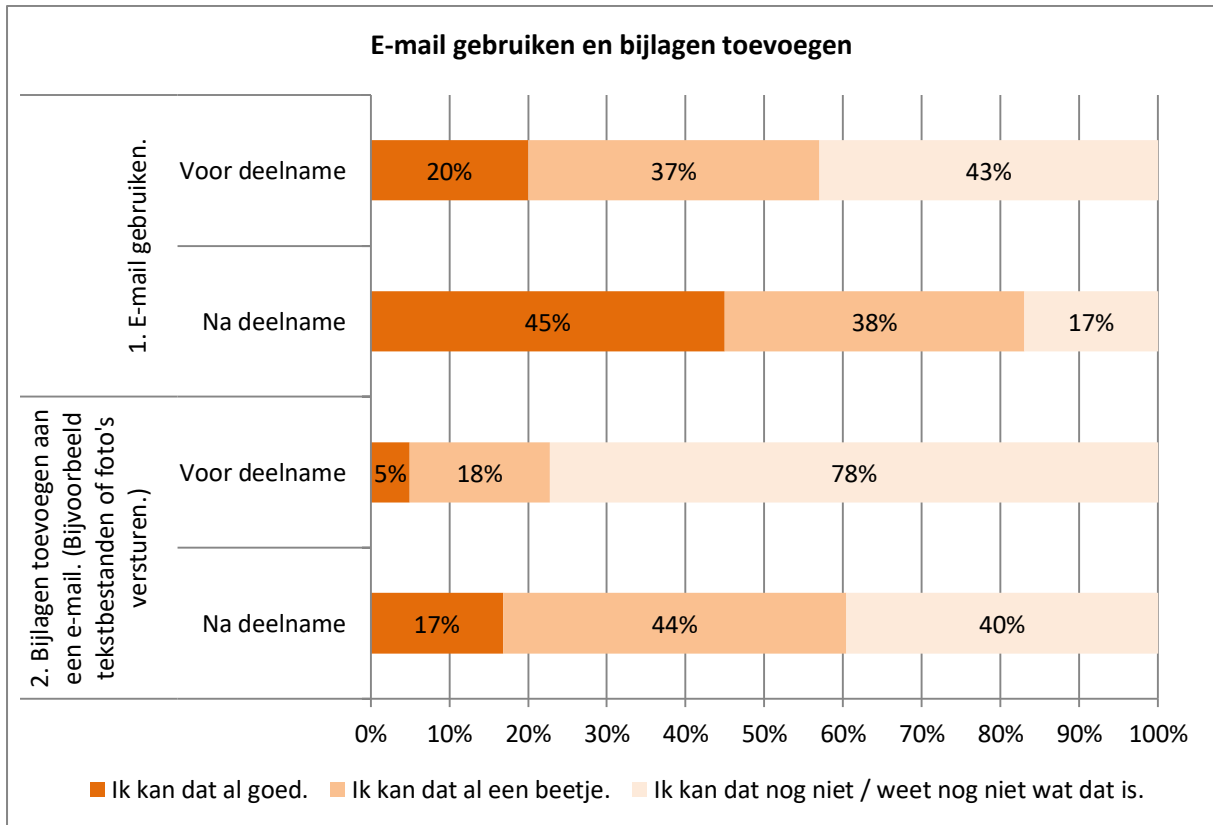
- Typen op de computer.
- Met de muis klikken op de computer.
- E-mail gebruiken.
- Bijlagen toevoegen aan e-mail. (Bijvoorbeeld tekstbestanden of foto's versturen.)
- Een tekstbestand of plaatje van internet opslaan op de computer.
- Een opgeslagen bestand terugvinden en weer openen op de computer.
- Een tekst schrijven met een tekstverwerker.

LANDELIJK BEELD TYPEN EN KLIKKEN



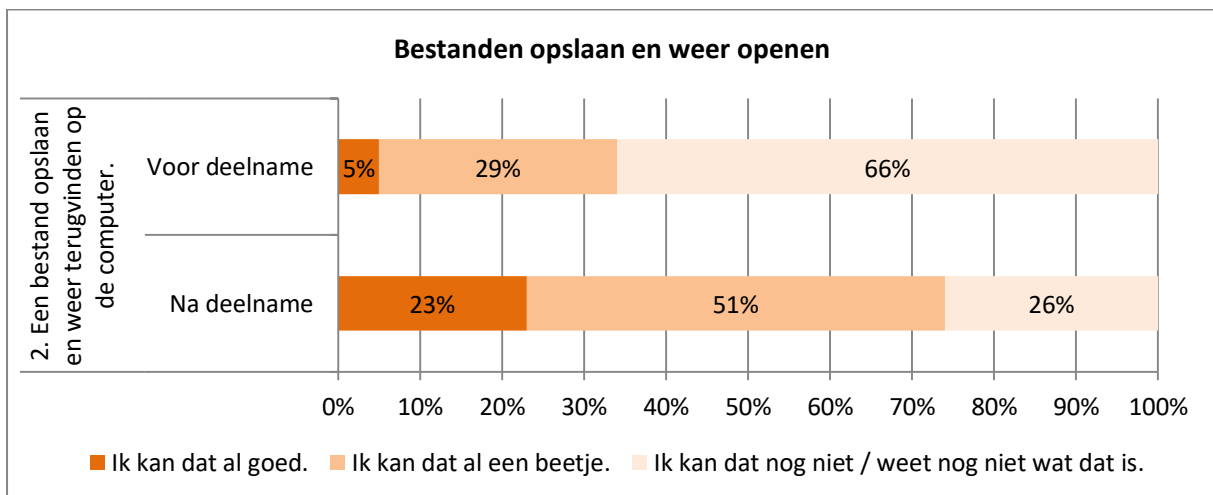
Grafiek 12: Zelfbeoordeling vaardigheden typen en klikken op de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

LANDELIJK BEELD E-MAILVAARDIGHEDEN



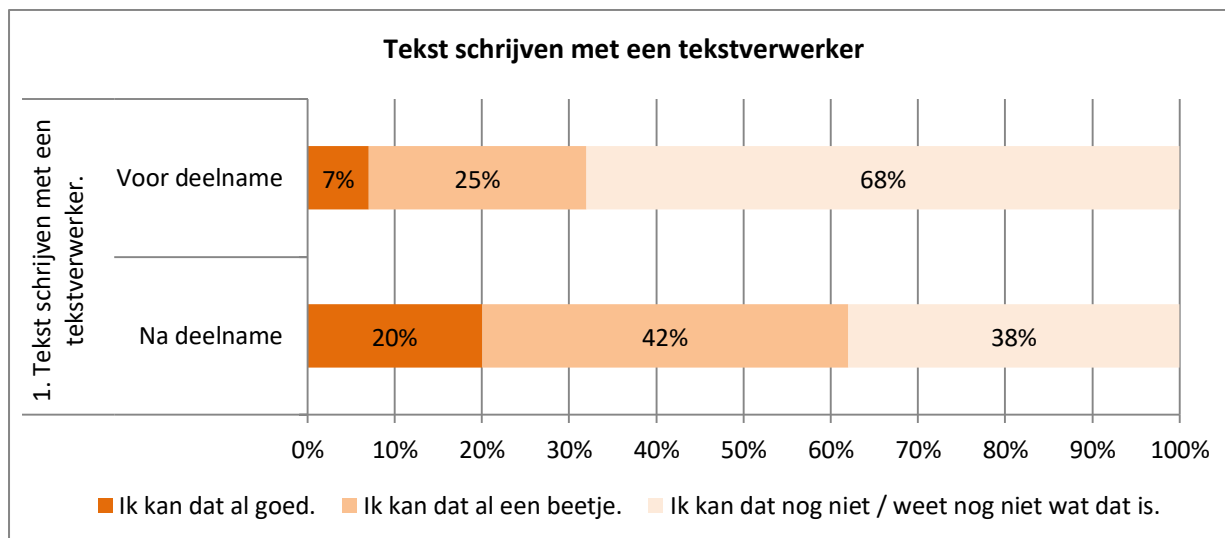
Grafiek 13: Zelfbeoordeling e-mailvaardigheden, voor en na deelname aan de dienstverlening.

LANDELIJK BEELD MET BESTANDEN WERKEN



Grafiek 14: Zelfbeoordeling vaardigheden bestanden opslaan en weer openen, voor en na deelname aan de dienstverlening.

LANDELIJK BEELD TEKSTVERWERKEN



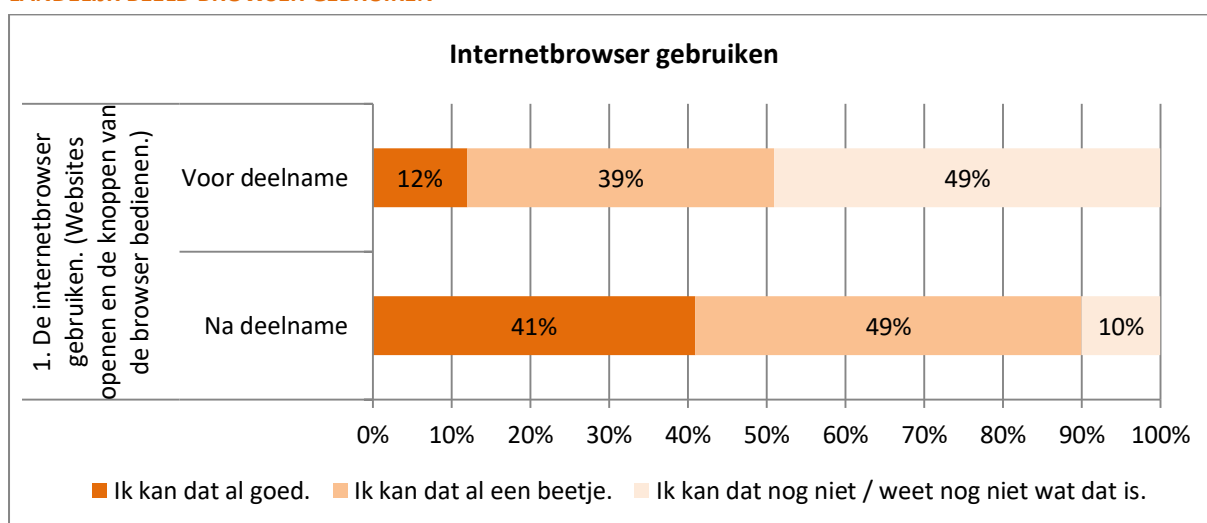
Grafiek 15: Zelfbeoordeling vaardigheid tekst schrijven met een tekstverwerker, voor en na deelname aan de dienstverlening.

3.2 Effect op basis internetvaardigheden

Alle deelnemers hebben geoefend met basis internetvaardigheden. Deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

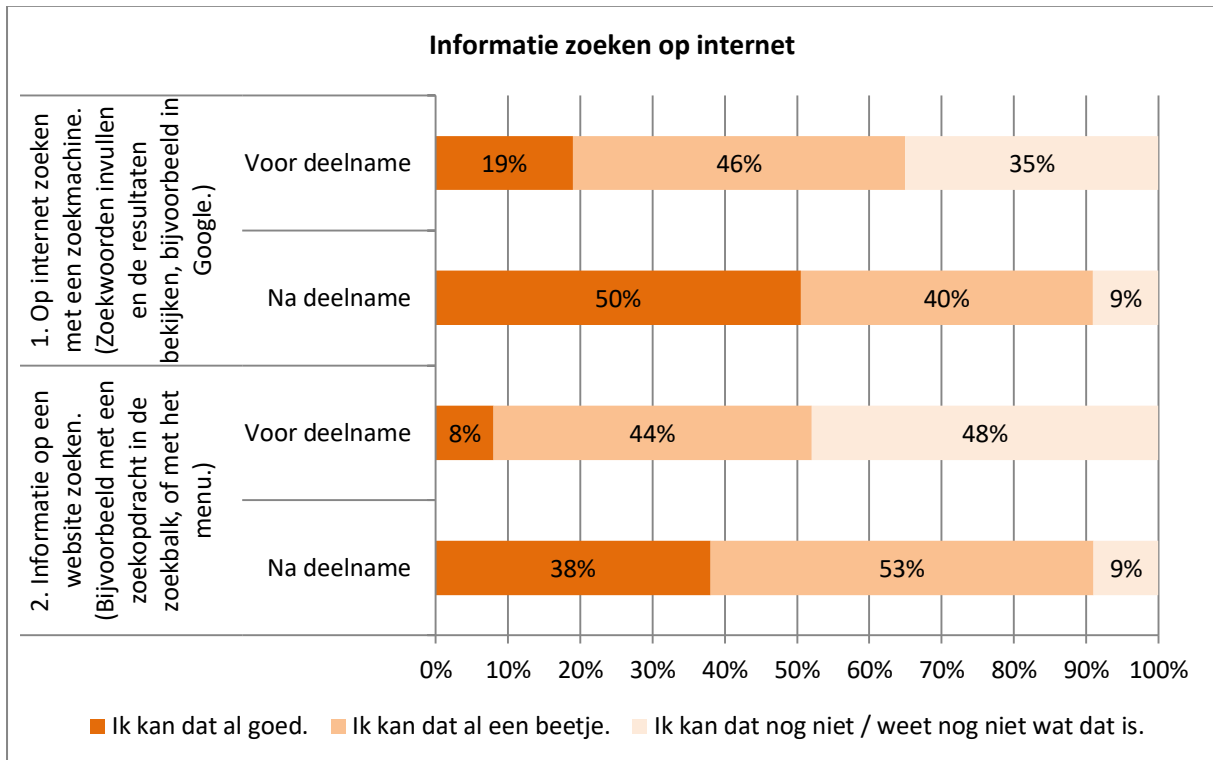
- De internetbrowser gebruiken. (Websites openen en de knoppen van de browser bedienen.)
- Op internet zoeken met een zoekmachine. (Zoekwoorden invullen en de resultaten bekijken, bijvoorbeeld in Google.)
- Informatie op een website zoeken. (Bijvoorbeeld met een zoekopdracht of in de zoekbalk, of met het menu.)
- Formulieren invullen. (Bijvoorbeeld een reis plannen, of u ergens u ergens voor aanmelden.)
- Aanmelden met een naam en wachtwoord. (Bijvoorbeeld op Facebook of uw e-mail.)
- Op internet met meerdere vensters werken. (U heeft bijvoorbeeld twee websites geopend.)

LANDELIJK BEELD BROWSER GEBRUIKEN



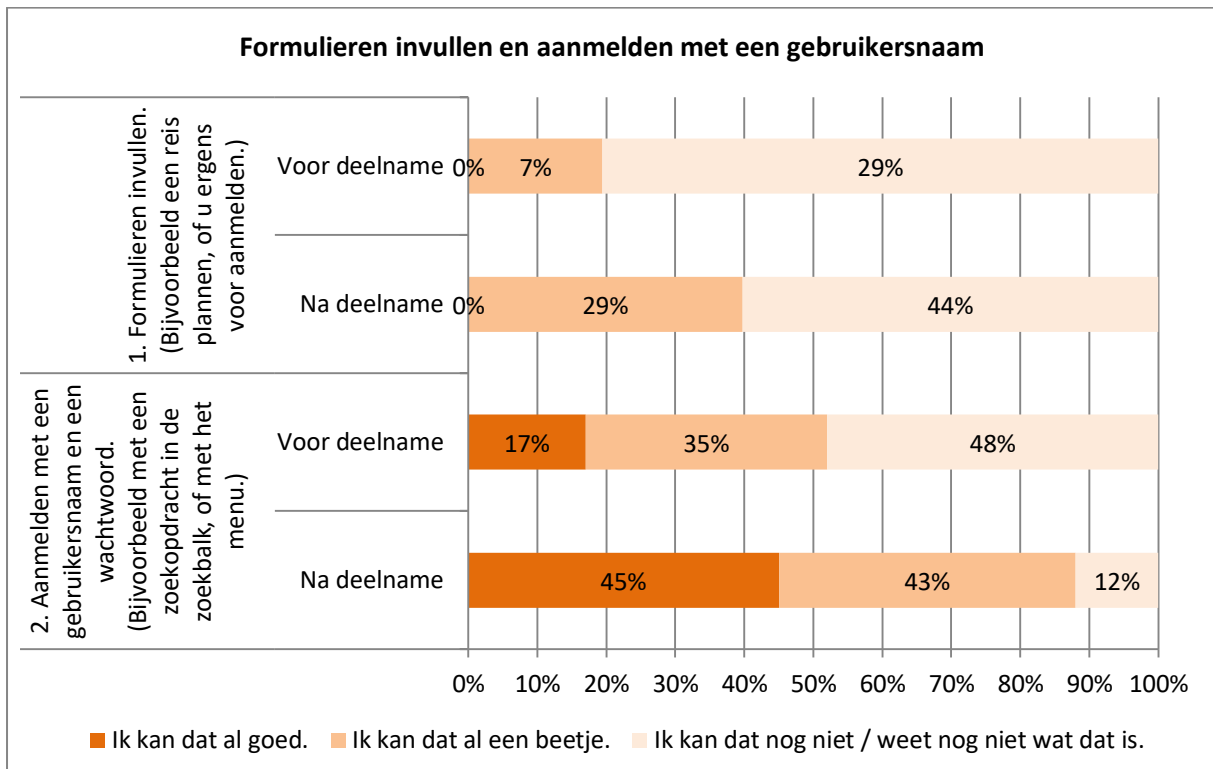
Grafiek 16: Zelfbeoordeling vaardigheden internetbrowser gebruiken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

LANDELIJK BEELD INFORMATIE ZOEKEN



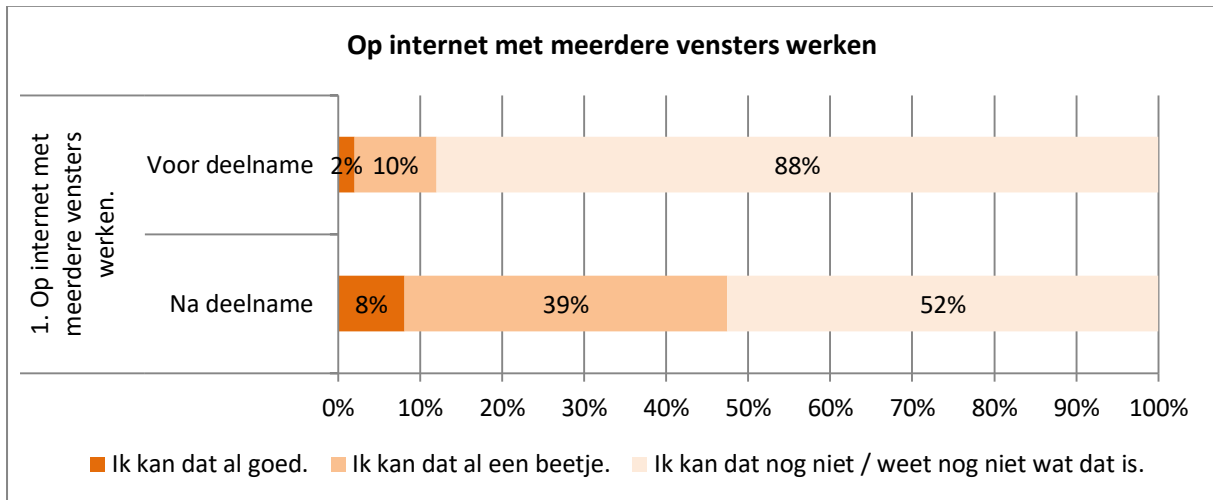
Grafiek 17: Zelfbeoordeling vaardigheden informatie op internet zoeken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

LANDELIJK BEELD INVOERVELDEN GEBRUIKEN



Grafiek 18: Zelfbeoordeling vaardigheden formulieren invullen en aanmelden met een gebruikersnaam, voor en na deelname aan de dienstverlening.

LANDELIJK BEELD MET VENSTERS WERKEN



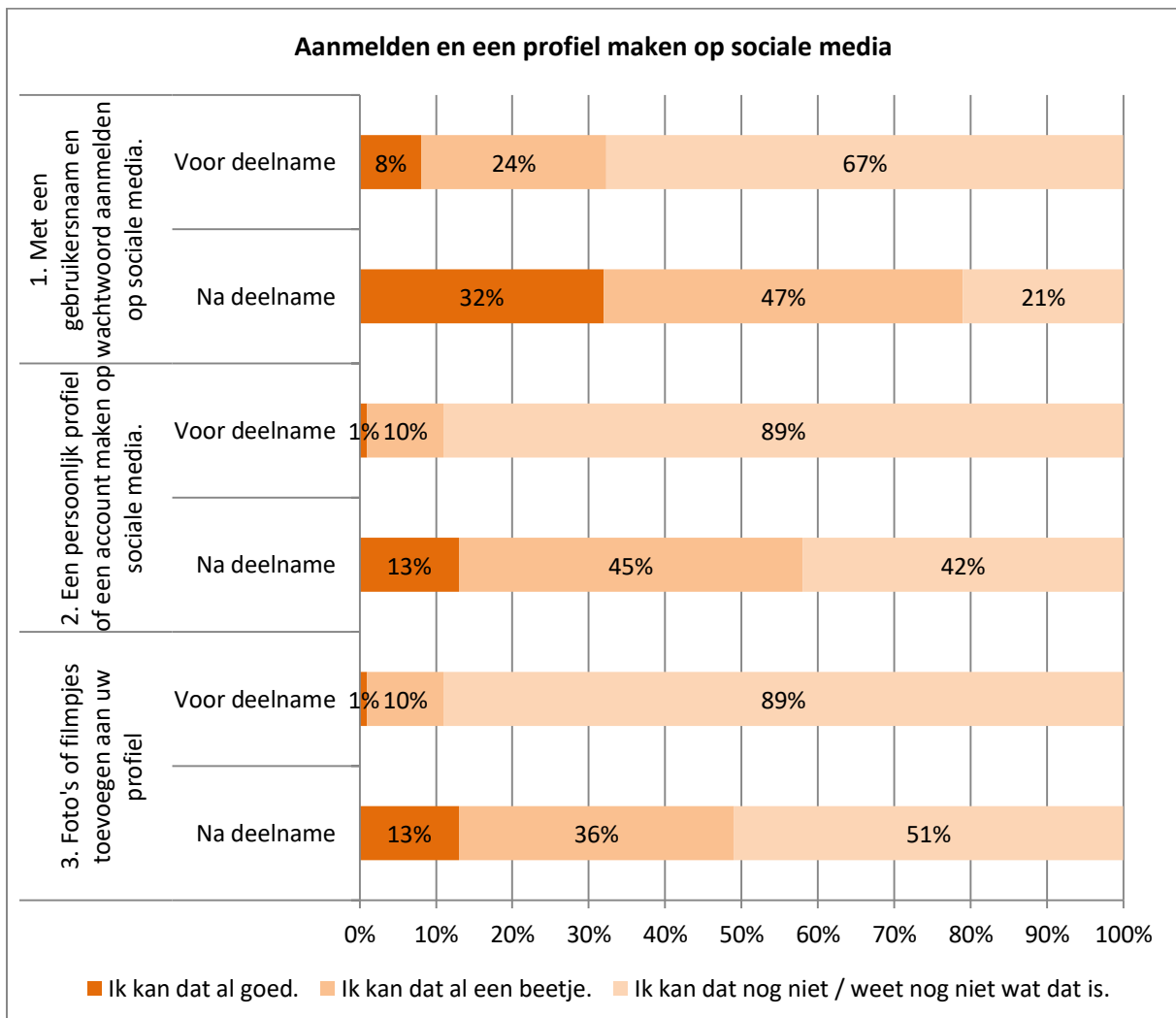
Grafiek 19: Zelfbeoordeling vaardigheid op internet met meerdere vensters werken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

3.3 Basisvaardigheden sociale media

Deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

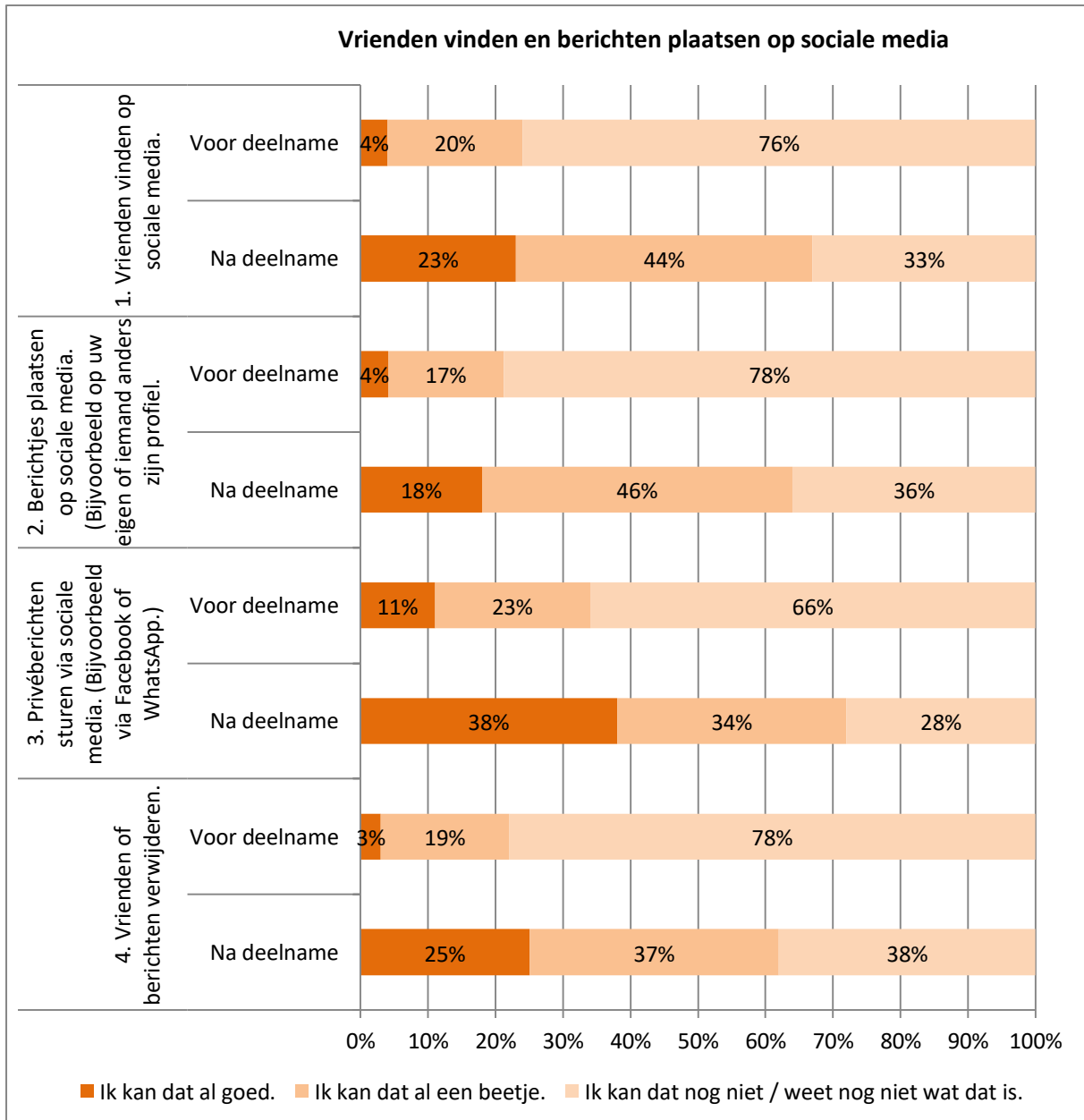
- Met een gebruikersnaam en wachtwoord aanmelden op sociale media.
- Een persoonlijk profiel of een account maken op sociale media.
- Foto's of filmpjes toevoegen aan uw profiel.
- Vrienden vinden op sociale media.
- Berichtjes plaatsen op sociale media. (Bijvoorbeeld op uw eigen of iemand anders zijn profiel.)
- Privéberichten sturen via sociale media. (Bijvoorbeeld via Facebook of WhatsApp.)
- Vrienden of berichten verwijderen.
- Om hulp vragen op sociale media. (Bijvoorbeeld met 'Help' op Facebook.)

LANDELIJK BEELD AANMELDEN EN PROFIEL MAKEN



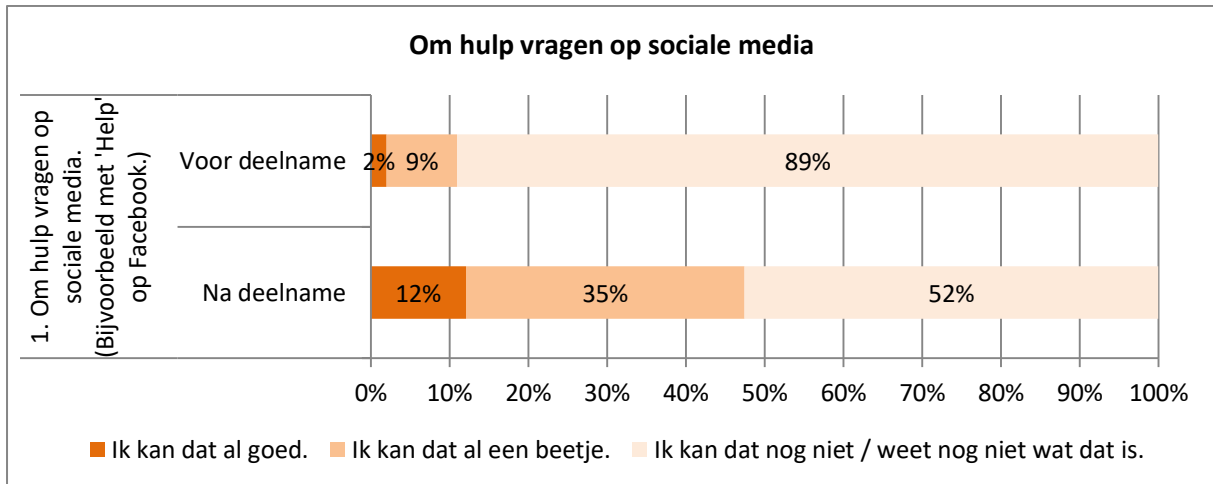
Grafiek 20: Zelfbeoordeling vaardigheden voor het aanmelden op sociale media en het maken van een profiel, voor en na deelname aan de dienstverlening.

LANDELIJK BEELD CONTACTEN ONDERHOUDEN OP SOCIALE MEDIA



Grafiek 21: Zelfbeoordeling vaardigheden voor het vinden en verwijderen van vrienden en het plaatsen en verwijderen van berichten, voor en na deelname aan de dienstverlening.

LANDELIJK BEELD OM HULP VRAGEN OP SOCIALE MEDIA



Grafiek 22: Zelfbeoordeling vaardigheden voor het om hulp vragen op sociale media, voor en na deelname aan de dienstverlening.

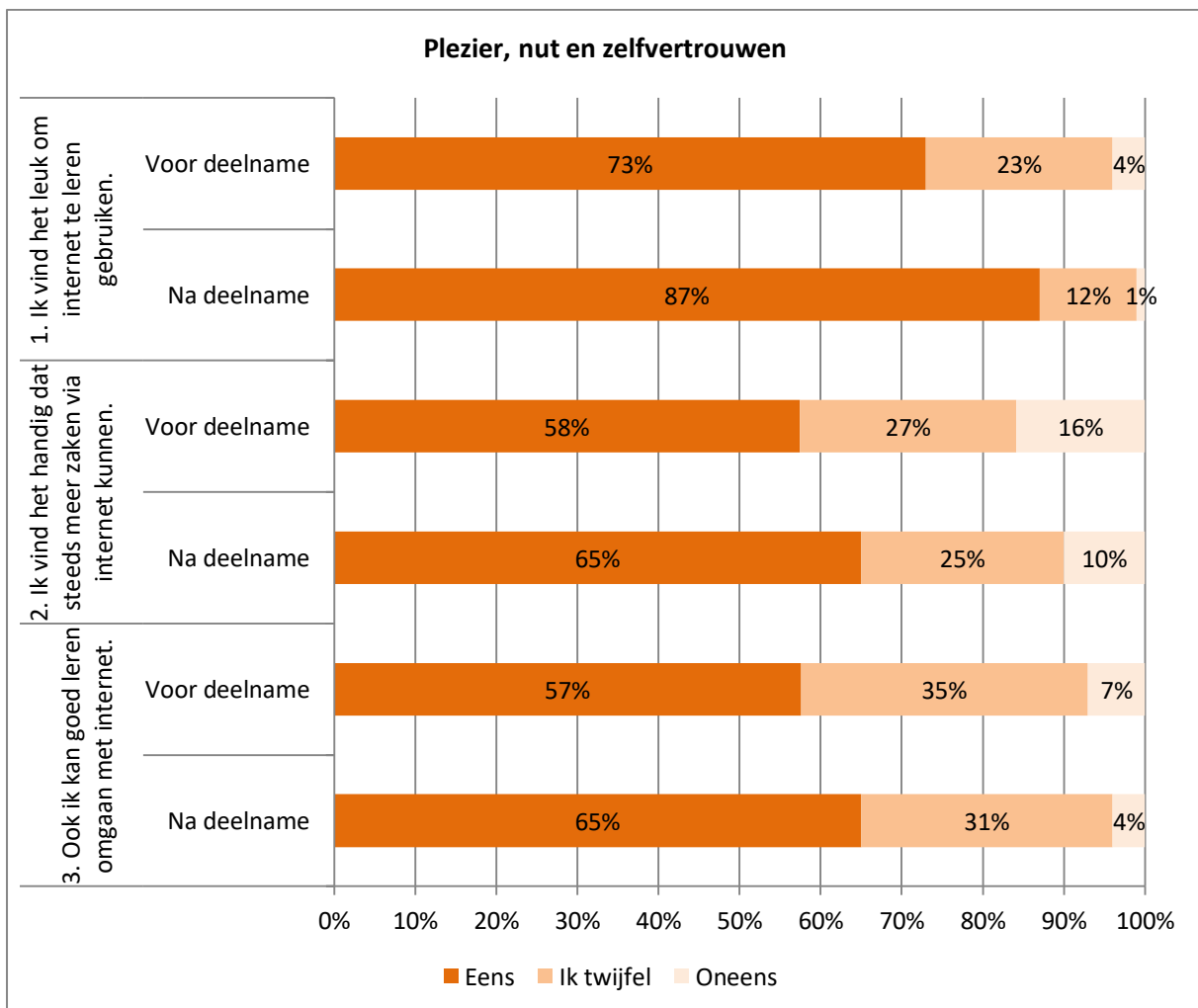
4. Effect op attitudes en angst

4.1 Effect op attitudes

Voor het bepalen van het effect van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden op attitudes met betrekking tot het gebruik van internet zijn respondenten drie stellingen voorgelegd:

- Ik vind het leuk om internet te leren gebruiken.
- Ik vind het handig dat steeds meer zaken via internet kunnen.
- Ook ik kan goed leren omgaan met internet.

LANDELIJK BEELD ATTITUDES MET BETREKKING TOT INTERNET



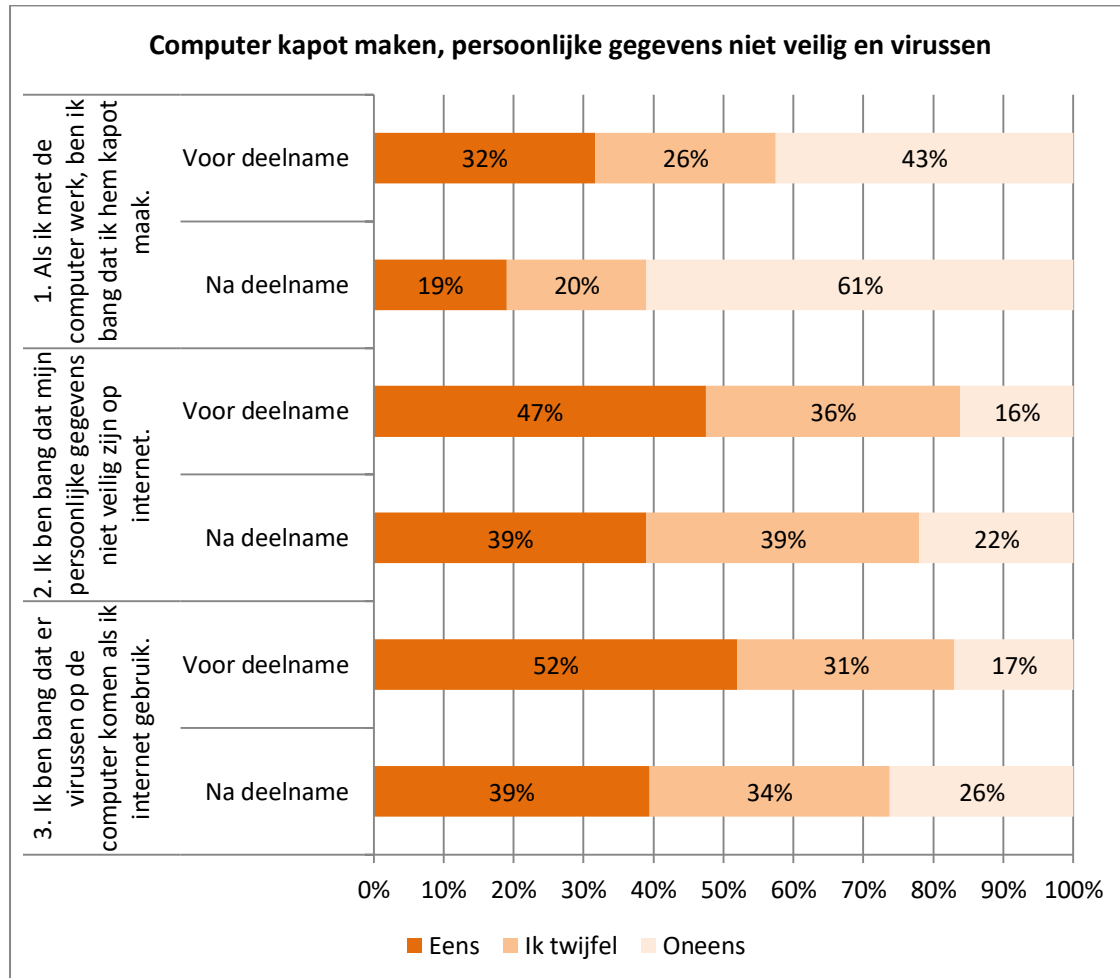
Grafiek 23: Plezier, nut en zelfvertrouwen bij het gebruik van internet, voor en na deelname aan de dienstverlening.

4.2 Effect op angst bij het gebruik van internet en de computer

Om te bepalen in hoeverre de dienstverlening er toe bijdraagt dat deelnemers minder angst hebben bij het gebruik van internet en computers zijn deelnemers drie stellingen voorgelegd:

- Als ik met de computer werk ben ik bang dat ik hem kapot maak.
- Ik ben bang dat mijn persoonlijke gegevens niet veilig zijn op internet.
- Ik ben bang dat er virussen op de computer komen als ik internet gebruik.

LANDELIJK BEELD ANGST BIJ HET GEBRUIK VAN INTERNET EN DE COMPUTER



Grafiek 24: Angst bij het gebruik van internet en de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

5. Stimulans en activering

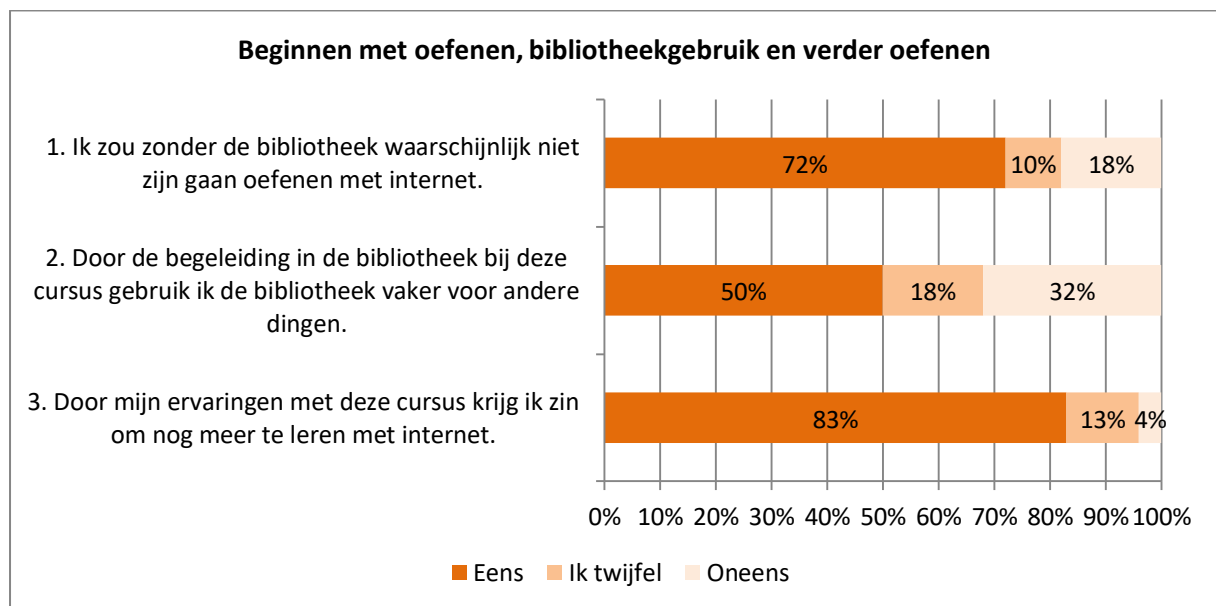
5.1 Stimulans die van de dienstverlening uitgaat

De stimulans die van de door de bibliotheek aangeboden dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden uit gaat is in beeld gebracht op basis van drie stellingen:

- Ik zou zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet zijn gaan oefenen met internet.
- Door het oefenen in de bibliotheek gebruik ik de bibliotheek ook vaker voor andere dingen.
- Door mijn ervaring met het oefenen in de bibliotheek krijg ik zin om nog meer te leren.

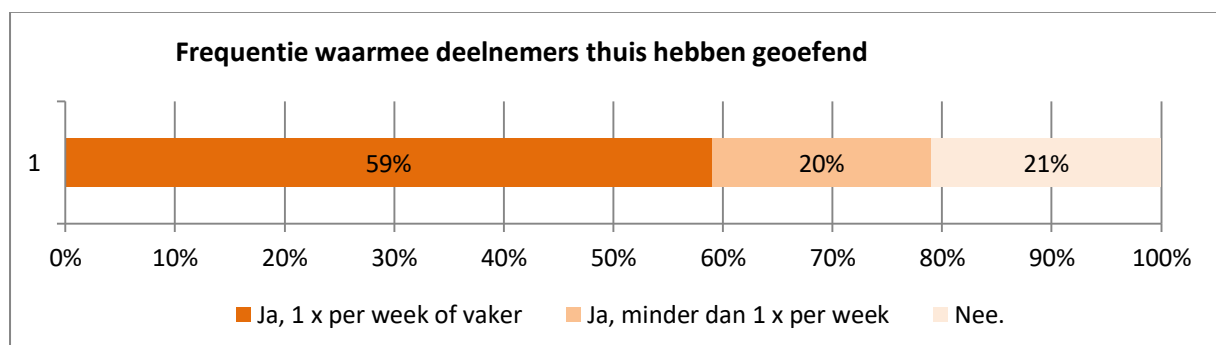
Daarnaast is deelnemers gevraagd of zij ook thuis geoefend hebben met de computer en het internet.

LANDELIJK BEELD STIMULANS DOOR DIENSTVERLENING



Grafiek 25: Stimulans die van het aanbod rondom digitale basisvaardigheden in de bibliotheek uitgaat.

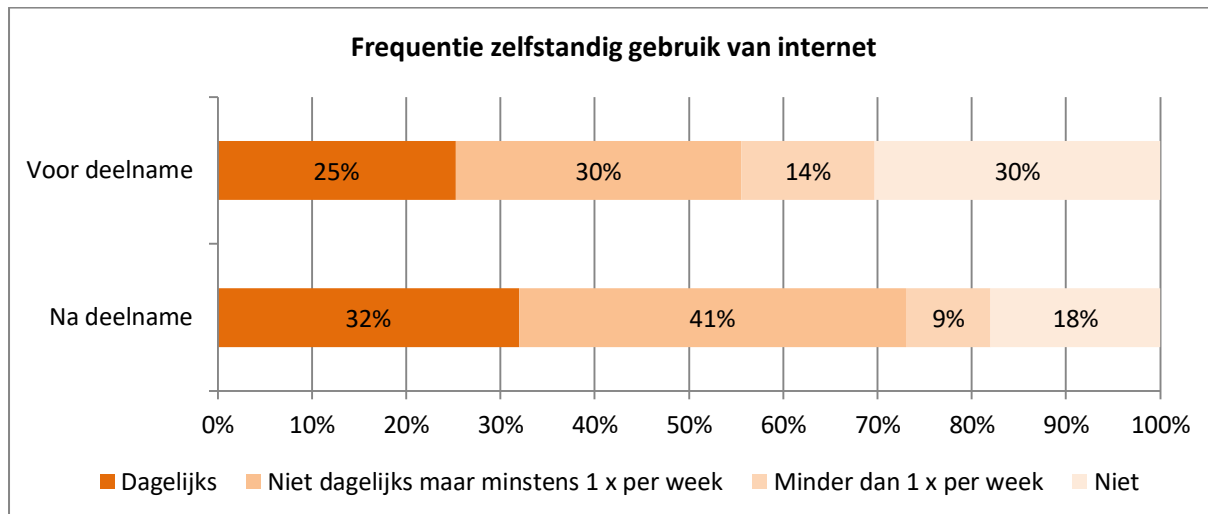
LANDELIJK BEELD THUIS OEFENEN



Grafiek 26: Frequentie waarmee deelnemers thuis hebben geoefend.

5.2 Activering internetgebruik

LANDELIJK BEELD FREQUENTIE INTERNETGEBRUIK



Grafiek 27: Frequentie zelfstandig gebruik van het internet, voor en na deelname aan de dienstverlening.

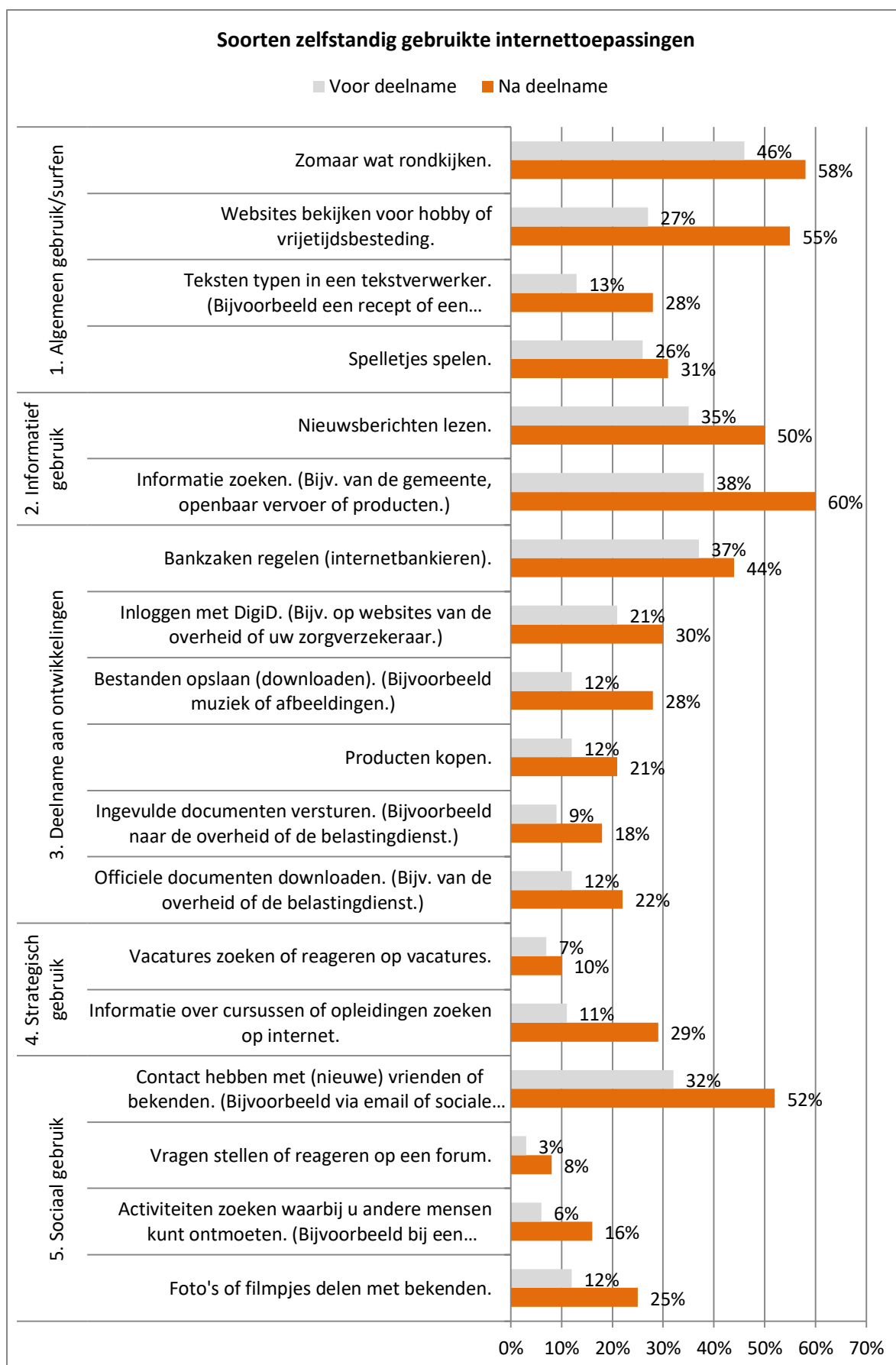
LANDELIJK BEELD AANTAL EN SOORT GEBRUIKTE INTERNETTOEPASSINGEN

Aan de deelnemers is gevraagd welke van 18 voorgelegde internettoepassingen zij zelfstandig gebruiken. Daarbij is onderscheid gemaakt naar toepassingen met betrekking tot:

- Algemeen gebruik/surfen.
- Informatief gebruik.
- Deelname aan ontwikkelingen.
- Strategisch gebruik.
- Sociaal gebruik.

Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen van 18	
Voor deelname	3,6
Na deelname	5,9

Tabel 2: Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen, voor en na deelname aan de dienstverlening.



Grafiek 28: Aandeel deelnemers dat zelfstandig gebruik maakt van internettoepassingen, voor aanvang en na afronding van de deelname aan de dienstverlening.

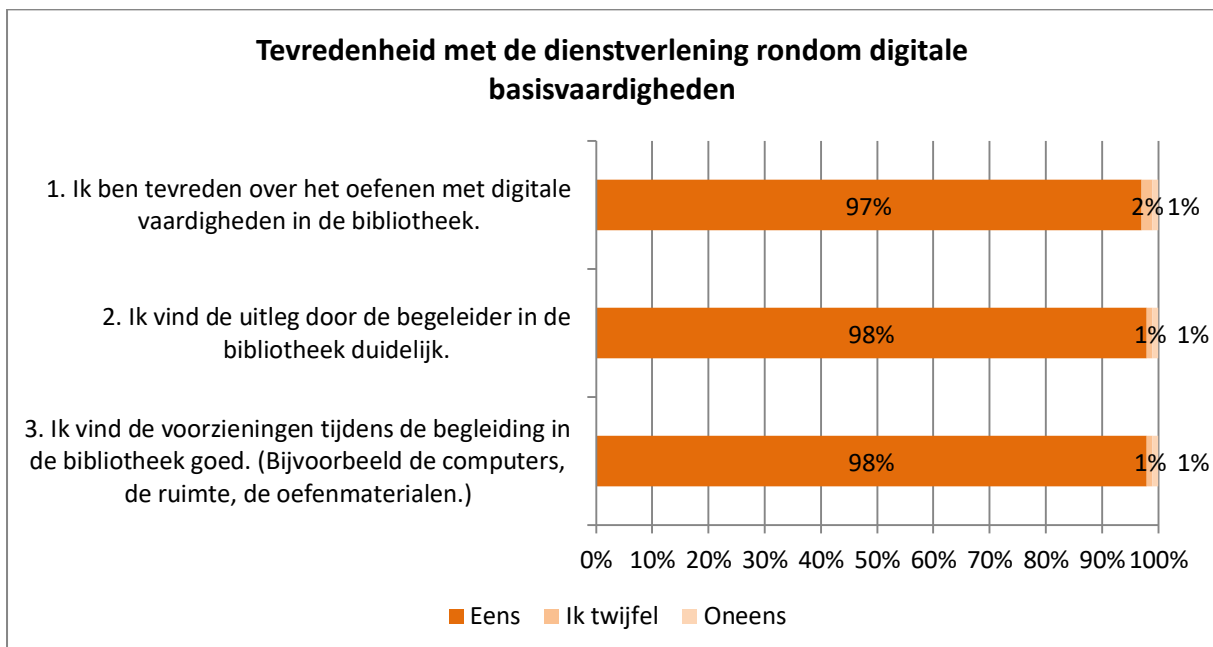
6. Tevredenheid

6.1 Tevredenheid met de dienstverlening

Stellingen over de tevredenheid met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden hebben betrekking op:

- De algemene tevredenheid.
- De uitleg door de begeleider.
- De voorzieningen tijdens de begeleiding.
- Het zelfstandig kunnen toepassen van de vaardigheden die worden besproken.

LANDELIJK BEELD TEVREDENHEID



Grafiek 29: Tevredenheid met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden na deelname.

Bijlage: Verantwoording

VOOR EN NAMETING

De in de inleiding beschreven onderzoeksvragen worden beantwoord aan de hand van een voor- en nameting middels vragenlijsten onder de eindgebruikers van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden in de aan de Monitor Digitale Basisvaardigheden deelnemende bibliotheken. Met de voormeting wordt het beginniveau van de eindgebruikers in beeld gebracht. Met de nameting het eindniveau.

ZELFRAPPORTAGES

De monitor maakt daarbij voor de onderdelen 'vaardigheden' en 'attitudes' gebruik van zelfrapportages.¹ Hoewel de resultaten van zelfrapportages van vaardigheden geen 100% zuivere voorspeller voor de daadwerkelijke vaardigheden zijn, kan deze methode wel als benadering worden gebruikt, met name voor operationele en formele internetvaardigheden.² Ook kunnen met zelfrapportages goed groepen en momenten binnen een onderzoekspopulatie worden vergeleken.³

CONTROLE

Behalve naar een zelfbeoordeling van de vaardigheden wordt in de monitor ook naar het daadwerkelijke zelfstandig gebruik van internet gevraagd. Dit voor zowel de frequentie van dit zelfstandige internetgebruik als voor het gebruik van verschillende internettoepassingen.

Uit de literatuur blijkt dat verondersteld mag worden dat hoe vaker men internet gebruikt en hoe groter de diversiteit van het gebruik daarbij is, hoe groter de daadwerkelijke vaardigheden zijn.⁴ Vooral de diversiteit van het internetgebruik zou goed samenhangen met de daadwerkelijke digitale vaardigheden. Scores op het gebruik van internet (frequentie, diversiteit) kunnen daarom ter controle vergeleken worden met scores op de zelfbeoordeling van vaardigheden. In principe moet gelden dat hoe groter het aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen is en hoe hoger de frequentie van het internetgebruik, hoe hoger de zelfbeoordeling van de vaardigheden is. Uit de gegevens van de pilot met de eerder ontwikkelde *Klik & Tik*-monitor blijkt een dergelijk positief verband sterk en significant aanwezig tussen de scores op deze onderwerpen.⁵ Ook in de meting die

¹ De gebruikte vragenlijsten zijn te bekijken via <https://survey.nextvalue.nl/pagina/monitor-digitale-basisvaardigheden-voor-bibliotheken>.

² Observaties en prestatietests geven de meest nauwkeurige resultaten maar zijn deze te kostbaar en te tijdrovend voor een structurele inzet. Zie verder 'Meetinstrument Klik & Tik in bibliotheken. Verslag van de ontwikkeling van een meetinstrument voor het inzichtelijk maken van effecten bij deelnemers aan Klik & Tik in bibliotheken. NextValue, 2012'.

³ Een bijkomstig gegeven is dat een hogere zelfbeoordeling van vaardigheden (*self-efficacy*) een voorspeller is voor het daadwerkelijk *toepassen* van bepaalde handelingen. Personen zijn sneller gemotiveerd voor een handeling als zij het idee hebben dat zij de bekwaamheid hebben om deze met succes te verrichten. Het educatieve bibliotheekaanbod rondom digitale basisvaardigheden is voor een groot deel gericht op het vergroten van het zelfvertrouwen van deelnemers en hen te stimuleren internet te gebruiken en zo verder te oefenen.

⁴ Zie 'Meetinstrument Klik & Tik in bibliotheken. Verslag van de ontwikkeling van een meetinstrument voor het inzichtelijk maken van effecten bij deelnemers aan Klik & Tik in bibliotheken. NextValue, 2012'

⁵ Zie de rapportage *Meetinstrument Klik & Tik in bibliotheken. Verslag van de ontwikkeling van een meetinstrument voor het inzichtelijk maken van effecten bij deelnemers aan Klik & Tik in bibliotheken. NextValue, 2012.*

in deze eindrapportage wordt besproken is sprake van een dergelijk sterk positief significant verband tussen deze waarden.⁶

OPBRENGSTEN INDIVIDUELE BIBLIOTHEKEN

Bibliotheken die gebruik maken van de Monitor Digitale Basisvaardigheden laten de monitor veelal door zoveel mogelijk, zo niet alle, eindgebruikers van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden invullen. Zodoende krijgen individuele bibliotheken inzicht in de opbrengsten en resultaten van de eigen dienstverlening en zijn zij in staat hun dienstverlening te verbeteren en te verantwoorden.

OPBRENGSTEN ALLE DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN

Daarnaast ontstaat, door deze landelijke rapportage, inzicht in de opbrengsten van de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden van alle bibliotheken *die gebruik hebben gemaakt van de monitor*. Bibliotheken maken op eigen initiatief gebruik van de monitor. Er is daarom geen sprake van een landelijke aselechte steekproef onder bibliotheken die educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden aanbieden. We doen in deze landelijke rapportage dus ook geen uitspraken over de opbrengsten van het gehele landelijke aanbod aan dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden.

LANDELIJKE INDICATIEF EN BENCHMARK

De resultaten in de landelijke rapportage zijn echter wel indicatief voor de opbrengsten zoals we die kunnen verwachten bij bibliotheken die dienstverlening aanbieden die vergelijkbaar is met de aan de monitor deelnemende bibliotheken. Zodoende kunnen bibliotheken die voor het eerst (willen) beginnen met het aanbod van dienstverlening rondom digitale vaardigheden of nog geen inzicht hebben in de opbrengsten hiervan, de landelijke resultaten gebruiken bij eventuele verantwoording naar stakeholders. Bovendien kunnen bibliotheken de eigen opbrengsten vergelijken met die van het gemiddelde van alle bibliotheken die gebruik maken van de monitor en zodoende bepalen in hoeverre en op welke punten zij het 'beter' of 'slechter' doen dan anderen.

⁶ Bij deelnemers die alleen met basis- computer en internetvaardigheden hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,702 (n=718), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,644 (n=700) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,618 (n=757).

Bij deelnemers die alleen met vaardigheden voor sociale media hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,711 (n=42), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,341 (n=42) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,577 (n=57).

Bij deelnemers die zowel met basis- computer en internetvaardigheden als met vaardigheden voor sociale media hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,743 (n=4618), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,632 (n=4525) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,593 (n=499).

COLOFON

Titel : Landelijke benchmarkcijfers Monitor Digitale Basisvaardigheden. September 2018 – maart 2019.
Auteurs : Sander Smit
Uitgave : Rotterdam: NextValue Research, april 2019.

Uit deze uitgave mag worden geciteerd met vermelding van titel, auteur en uitgave.

De Monitor Digitale Basisvaardigheden wordt uitgevoerd in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek en is onderdeel van het landelijk programma De Bibliotheek *en basisvaardigheden*.



nextvalue
research

Lloydstraat 5
3024 EA Rotterdam
Telefoon: 010 8401725
info@nextvalue.nl
www.nextvalue.nl

KB Koninklijke Bibliotheek
Nationale bibliotheek van Nederland

Prins Willem-Alexanderhof 5
2595 BE Den Haag
Telefoon: 070 3140310
info@kb.nl
www.kb.nl