

Monitor Digitale Basisvaardigheden

2015 – 2016

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

Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen

Met de Monitor Digitale Basisvaardigheden krijgen bibliotheken inzicht in de opbrengsten van educatieve dienstverlening voor digitale basisvaardigheden. Bibliotheken die gebruik maken van de Monitor ontvangen een individuele rapportage met daarin de opbrengsten op het niveau van de eigen bibliotheek en een landelijke rapportage met daarin geanonimiseerd en gemiddeld de resultaten van alle bibliotheken die van de monitor gebruik hebben gemaakt.

Deze rapportage bevat de gemiddelde resultaten van alle bibliotheken die van de monitor gebruik hebben gemaakt in de periode van september 2015 tot september 2016.

Belangrijkste bevindingen

Flinke stijging aantal deelnemende bibliotheken en eindgebruikers

- Er is sprake van een flinke stijging van het aantal bibliotheken dat gebruik maakt van de Monitor Digitale Basisvaardigheden. Vergeleken met de periode 2014-2015 maken dit jaar bijna anderhalf keer zoveel bibliotheken gebruik van de monitor. In totaal deden 23 bibliotheken met in totaal 30 leslocaties (vestigingen) mee. »2.1 Bibliotheken en dienstverlening
- De monitor is in deze periode ook door flink veel meer eindgebruikers ingevuld. In totaal hebben 579 deelnemers de vragen van de monitor beantwoord. Ruim een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar. »2.2 Achtergronden van de eindgebruikers

Oefenen.nl belangrijk maar ook metingen rondom andere materialen

- Hoewel de Monitor Digitale Basisvaardigheden vanaf januari 2016 ook breder inzetbaar is hebben de meeste bibliotheken nog gemeten op dienstverlening die is aangeboden rondom materialen van Oefenen.nl. »2.1 Bibliotheken en dienstverlening
- Drie bibliotheken hebben (ook) gemeten op dienstverlening rondom andere materialen. Het gaat dan om zelfontwikkelde oefenmaterialen, materialen van Seniorweb en/of materialen van Steffie.nl. »2.1 Bibliotheken en dienstverlening

Weer meer lessen; onbeperkt aantal lessen echter niet altijd effectief

- Door bijna alle bibliotheken is de dienstverlening aangeboden in de vorm van een cursus. De cursussen bestaan daarbij gemiddeld weer uit meer lessen dan een jaar eerder toen het aantal lessen ook al toenam. »2.1 Bibliotheken en dienstverlening
- De toename van het aantal lessen is een positieve ontwikkeling. Met meer lessen worden over het algemeen betere resultaten behaald. »7. Aanvullende analyse

- Dit jaar bieden ook meer bibliotheken de cursisten zoveel oefentijd als cursisten zelf nodig denken te hebben. De opzet waarbij cursisten zelf bepalen hoeveel lessen ze volgen is echter niet zonder risico. Voor sommige cursisten is dit mogelijk te vrijblijvend en blijven de resultaten juist achter. »7.1 Relatie aantal cursusbijeenkomsten en toename vaardigheden

Weer vaker begeleiding door vrijwilliger(s); resultaten doen daarbij niet onder voor begeleiding door bibliotheekmedewerker

- De begeleiding bij de cursussen wordt ook dit jaar weer vaker verzorgd door een vrijwilliger. »2.1 Bibliotheken en dienstverlening
- Met begeleiding door vrijwilligers kunnen dezelfde resultaten worden behaald als met begeleiding door een bibliotheekmedewerker. »7.3 Vrijwilliger en/of bibliotheekmedewerker?

Bredere bekendheid

- Er is sprake van een bredere bekendheid van het aanbod voor digitale basisvaardigheden in de bibliotheek dan eerdere jaren. Deelnemers worden door een keur aan loketten en organisaties doorverwezen. Het aantal doorverwijzingen vanuit het UWV blijft ongeveer gelijk. »2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden en deelnameduur

Vaker (ook) met sociale media oefenen

- Bijna alle deelnemers oefenen met basis computer- en internetvaardigheden. Dit jaar oefenen echter meer deelnemers (ook) met sociale media. »2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden en deelnameduur

Vaardigheden verbeteren, soms wat minder goed

- Op alle vaardigheden (basis computer-, internet- en vaardigheden voor sociale media) zien we een verbetering door de deelname aan de educatieve dienstverlening. Deelnemers leren de vaardigheden daarbij het vaakst een beetje beheersen. »3. Effect op vaardigheden
- Op een aantal vaardigheden blijft de verbetering wat achter: bijlagen toevoegen aan e-mail, werken met meerdere vensters, aanmelden en een profiel maken op sociale media, en het onderhouden van sociale contacten op sociale media. »3. Effect op vaardigheden

Wat minder angst en wat meer vertrouwen in eigen kunnen

- Door de deelname neemt de angst bij het omgaan met de computer en het internet af bij ongeveer 10% van de eindgebruikers. Het vertrouwen goed te kunnen leren omgaan met internet neemt met 8% toe. »4. Effect op attitudes
- Eindgebruikers vinden de omgang met internet na deelname echter niet vaker leuk of handig. »4.1 Houding tegenover internet

Meer deelnemers over de streep en sterke stimulans door het oefenaanbod

- Driekwart van de deelnemers zou zonder de bibliotheek niet zijn gaan oefenen met internet. Dat is een flinke stijging ten opzichte van een jaar eerder toen ruim de helft van de deelnemers dit aangaf. »5.1 Stimulans door de dienstverlening in de bibliotheek
- Net als een jaar eerder gebruikt ruim de helft van de deelnemers de bibliotheek door het oefenen ook vaker voor andere dingen en krijgt vier op de vijf deelnemers door de ervaringen met het oefenen in de bibliotheek zin om nog meer te leren. »5.1 Stimulans door de dienstverlening in de bibliotheek

Toename zelfstandig gebruik internet en wat sterkere toename in gebruik verschillende internettoepassingen

- Na de deelname aan de dienstverlening gebruiken deelnemers net als een jaar eerder vaker zelfstandig het internet. Eén op de zes deelnemers doet dit dan echter nog niet. »5.2 Zelfstandig gebruik internet
- Na de deelname aan de dienstverlening gebruiken deelnemers wat meer internettoepassingen (+2,3 op 17 voorgelegde toepassingen) dan voor aanvang. Vergeleken met eerdere meetjaren (+1,8 tot +2,0) is de toename dit jaar wat sterker. »5.2 Zelfstandig gebruik internet

Deelnemers zijn nog tevredener

- Hoewel we in eerdere metingen al grote tevredenheid zagen bij de deelnemers zelf is, deze dit jaar nog groter. Niet 95% maar 98% is dit jaar tevreden over het oefenen met digitale vaardigheden in de bibliotheek. Bovendien vinden deelnemers nog vaker dat zij de besproken vaardigheden na deelname zelfstandig kunnen toepassen. »6.1 Tevredenheid met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden

Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen geven we een aantal aanbevelingen die bibliotheken helpen bij het verhogen van de opbrengsten van de educatieve dienstverlening voor digitale basisvaardigheden.

Zoek samenwerking met doorverwijzers

In deze meting zien we dat deelnemers vanuit meer verschillende loketten worden doorverwezen naar de educatieve dienstverlening voor digitale basisvaardigheden in de bibliotheek. Tegelijkertijd zien we dat de doorverwijzing door deze loketten nog beperkt is. Een op de vijf deelnemers is doorverwezen door het UWV en enkele deelnemers zijn doorverwezen vanuit andere gemeentelijke loketten. Een goede samenwerking met verschillende loketten kan tot een substantieel hogere doorverwijzing leiden. Op deze wijze kan bovendien een diverse(re) doelgroep worden bereikt.

Zie voor meer informatie over de samenwerking met doorverwijzers '[Samenwerken met lokale partners](#)' en '[Communicatie en PR](#)' op de website van 'De Bibliotheek en basisvaardigheden'.

Werk met vrijwilligers

Weer meer bibliotheken zetten vrijwilligers in voor de begeleiding van deelnemers maar nog niet alle bibliotheken doen dit. Bij een aantal bibliotheken wordt de begeleiding nog verzorgd door alleen een bibliotheekmedewerker. Dit leidt over het algemeen tot benedengemiddelde resultaten (zie paragraaf 7.3).

Een goede begeleiding van deelnemers vraagt om een behoorlijke personele inzet, tot wel één begeleider op 3 of 4 deelnemers. De inzet van een enkele bibliotheekmedewerker is dan vaak onvoldoende. Vrijwilligers kunnen bijdragen aan de benodigde capaciteit zonder dat de kosten te hoog worden. Daarbij is het wel van belang dat vrijwilligers zelf voldoende digitaal vaardig zijn, worden voorbereid op het werken met de doelgroep en dat er voldoende contactmomenten zijn met de leidinggevende bibliotheekmedewerker.

Zie voor meer informatie over de inzet van vrijwilligers '[Samenwerken met lokale partners](#)', '[Trainingen voor medewerkers en vrijwilligers](#)' en '[Vrijwilligers opleiden](#)' op de website van 'De Bibliotheek en basisvaardigheden'.

Voorkom een te vrijblijvende leeromgeving

In eerdere edities van de monitor hebben we bibliotheken aangemoedigd om in het geval van een cursus met de Klik & Tik-serie van Oefenen.nl minimaal zes bijeenkomsten te organiseren. We zien dat bibliotheken die gebruik maken van de monitor hier ook steeds vaker voor kiezen. Ook zien we dat de aan de monitor deelnemende bibliotheken deelnemers steeds vaker zo veel lessen aanbieden 'als voor deze deelnemers nodig is', soms in combinatie met een open instroom. Dat lijkt een goede ontwikkeling maar we zien dat de resultaten bij deze aanpak sterk variëren en kunnen tegenvallen (zie hoofdstuk 7).

Mogelijk kan bij deze aanpak een vorm van vrijblijvendheid ontstaan (in tegenstelling tot een cursus met een duidelijk begin en een duidelijk einde). Hoewel we deze aanpak niet willen uitsluiten (want er zijn ook zeer goede resultaten met deze aanpak te behalen) denken wij dat het bij deze aanpak belangrijk is dat de begeleiders goed vinger aan de pols houden bij de deelnemers. Zij zullen moeten

worden aangemoedigd om daadwerkelijk zoveel lessen te volgen als voor hen nodig is en het oefenen ook enige tijd achterelkaar vol te houden. In het geval van een cursus met een duidelijk begin en einde bedraagt het optimale aantal lessen (voor een cursus met één van de delen van de Klik & Tik-serie van Oefenen.nl) vooralsnog acht.

Probeer maatwerk te bieden

Een manier om deelnemers gemotiveerd te houden en uitval bij cursussen te voorkomen is het bieden van maatwerk. Uit eerdere metingen van de monitor blijkt dat er niveauverschillen bestaan tussen deelnemers met verschillende achtergronden. Jongere en hoger opgeleide deelnemers zijn vaak al wat vaardiger en minder angstig dan oudere en lager opgeleide deelnemers. Maatwerk kan worden gerealiseerd door deelnemers goed te volgen en zo nodig meer uitleg of extra oefenmateriaal aan te bieden. Wanneer wordt gewerkt met materialen van Oefenen.nl kan het speciaal hiervoor ontwikkelde Volgstelsel worden gebruikt.

Zie voor meer informatie over het Volgstelsel van Oefenen.nl [‘Oefenen.nl \(plus account\)’](#) op de website van *‘De Bibliotheek en basisvaardigheden’*.

Verwijs door naar vervolgtrajecten

Uit de resultaten blijkt dat de meeste deelnemers aan een cursus digitale basisvaardigheden de behandelde vaardigheden uiteindelijk een beetje leren beheersen. Ook is er in de relatief korte periode van de cursus nog maar beperkt sprake van een toename van het gebruik van praktische internettoepassingen. Een manier om deelnemers verder op weg te helpen is hen te verwijzen naar vervolgcursussen of specifieke workshops. Vier op de vijf deelnemers geeft ook aan door de ervaringen met het oefenen in de bibliotheek zin te krijgen om nog meer te leren. Het is daarom belangrijk om van het momentum van het einde van de cursus gebruik te maken en de deelnemers dan verder te helpen naar een vervolgtraject, al dan niet in de bibliotheek. Van de begeleider vraagt dit zowel kennis van ander cursusaanbod als kennis van de specifieke behoeften van de deelnemers.

Een voorbeeld: Doorverwijzen naar een cursus Digisterker kan deelnemers na het leren van de basis verder helpen met het leren gebruiken van belangrijke praktische toepassingen.

Zie voor meer informatie over programma's die door de bibliotheek zelf kunnen worden aangeboden in een vervolgtraject [‘Wat kun je als bibliotheek aanbieden’](#) op de website van *‘De Bibliotheek en basisvaardigheden’*.

Inhoud

Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen	i
Belangrijkste bevindingen.....	i
Aanbevelingen.....	iv
1. Inleiding	2
2. Bibliotheken, opzet dienstverlening en eindgebruikers	4
2.1 Bibliotheken en dienstverlening.....	4
2.2 Achtergronden van de eindgebruikers	6
2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden en deelnameduur.....	8
3. Effect op vaardigheden	11
3.1 Basis computervaardigheden	11
3.2 Basis internetvaardigheden.....	13
3.3 Basisvaardigheden sociale media	16
4. Effect op attitudes.....	20
4.1 Houding tegenover internet.....	20
4.2 Angst bij het gebruik van internet en de computer.....	21
5. Activering	22
5.1 Stimulans door de dienstverlening in de bibliotheek	22
5.2 Zelfstandig gebruik internet	23
6. Tevredenheid	26
6.1 Tevredenheid met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden.....	26
7. Aanvullende analyse	27
7.1 Relatie aantal cursusbijeenkomsten en toename vaardigheden	27
7.2 Relatie aantal cursusbijeenkomsten en toename gebruik verschillende internettoepassingen	28
7.3 Vrijwilliger en/of bibliotheekmedewerker?	28
Bijlage: Verantwoording	30

1. Inleiding

BURGERS HELPEN DIGITALE BASISVAARDIGHEDEN ONTWIKKELEN

Bibliotheken helpen burgers bij het ontwikkelen van kennis en vaardigheden om zich bewust, kritisch en actief te kunnen bewegen in een complexe en veranderlijke informatiemaatschappij. Zo hebben veel bibliotheken in één of meerdere vestigingen educatief aanbod voor digibeten, bijvoorbeeld in het kader van het DigiTaalhuis. Burgers kunnen hier zelfstandig of onder begeleiding oefenen met de computer en zich verschillende digitale basisvaardigheden, zoals het gebruik van de computer, internet, e-mail en een tekstverwerker, eigen maken.

RESULTAATGERICHT

Bibliotheken werken ook steeds meer resultaat gericht. Door opbrengsten en effecten van dienstverlening in beeld te brengen krijgen bibliotheken grip op de kwaliteit van hun dienstverlening en kunnen zij het draagvlak van de bibliotheek als samenwerkingspartner versterken.

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 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?

TWEE RAPPORTAGES

Bibliotheken die gebruik maken van de Monitor Digitale Basisvaardigheden ontvangen twee rapportages:

- Een individuele rapportage met daarin de opbrengsten op het niveau van de eigen bibliotheek.
- Een landelijke rapportage met daarin geanonimiseerd en gemiddeld de resultaten van alle bibliotheken die van de monitor gebruik hebben gemaakt.

Aan de hand van de eigen resultaten kunnen bibliotheken bepalen op welke aspecten van de dienstverlening en digitale basisvaardigheden al voldoende resultaten worden geboekt en op welke aspecten mogelijk meer inzet gepleegd moet worden. Daarnaast kunnen bibliotheken de eigen opbrengsten vergelijken met die van het landelijk gemiddelde en zodoende bepalen in hoeverre en op welke punten zij het 'beter' of 'slechter' doen.

TWEEMAAL PER JAAR

De rapportages worden tweemaal per jaar uitgebracht. Eenmaal als tussenrapportage, over de eerste helft van een meetjaar, en eenmaal als eindrapportage over het gehele meetjaar. Een meetjaar beslaat het tijdvak van 1 september tot en met 31 augustus. Deze rapportage betreft de landelijke eindrapportage van het meetjaar 2015-2016 en gaat over de periode van 1 september 2015 tot en met 31 augustus 2016.

AANVULLENDE ANALYSES

In de landelijke jaarrapportage worden steeds enkele aanvullende analyses opgenomen aan de hand waarvan we inzicht krijgen in de effectiviteit van de dienstverlening bij verschillende doelgroepen en verschillende vormen van dienstverlening. In eerdere jaarrapportages zetten we de effecten van de dienstverlening af tegen verschillende leeftijdsgroepen¹ en verschillende opleidingsniveaus² van deelnemers. Dit jaar bekijken we op welke wijze het aantal aangeboden lessen bij deelnemers bijdraagt aan de vaardigheden en het aantal gebruikte internettoepassingen.

LEESWIJZER

- In hoofdstuk 2 beschrijven we de kenmerken van de steekproef in deze rapportage; de aantallen en kenmerken van de respondenten en vormen van educatieve dienstverlening waarop de in deze rapportage beschreven resultaten zijn gebaseerd en betrekking hebben.
- Hoofdstuk 3 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 4 beschrijven we in hoeverre deelnemers vaardigheden ontwikkelen door de deelname aan de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden in de bibliotheek.
- Hoofdstuk 5 geeft weer hoe bij de deelnemers de houding ten opzichte van computers en internet verandert door de deelname aan de dienstverlening.
- In hoofdstuk 6 beschrijven we de tevredenheid van de deelnemers met de dienstverlening.
- Hoofdstuk 7 laat de bevindingen van enkele aanvullende analyses zien.
- In de bijlage geven we een korte verantwoording bij de opzet van de monitor.

¹ Smit, S. (2013). *Monitor Klik & Tik in bibliotheken 2012-2013*. Rotterdam: NextValue Research.

² Smit, S. (2014). *Monitor Klik & Tik in bibliotheken 2013-2014*. Rotterdam: NextValue Research.

2. Bibliotheken, opzet dienstverlening en eindgebruikers

2.1 Bibliotheken en dienstverlening

FLINK MEER BIBLIOTHEKEN MONITOREN OPBRENGSTEN

In deze rapportage zijn de resultaten opgenomen van drieëntwintig bibliotheken die met in totaal dertig vestigingen educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden aanbieden. In dezelfde periode over 2014-2015 namen zestien bibliotheken met in totaal achttien vestigingen deel aan de monitor. We zien in deze periode dus een flinke stijging van het aantal bibliotheken dat gebruik maakt van de monitor. Daarbij worden ook meer cursus- en leslocaties (vestigingen) ingezet.

VOORAL DIENSTVERLENING RONDOM BASIS COMPUTER -EN INTERNETVAARDIGHEDEN GEMONITORD

Bij alle deelnemende bibliotheken is de monitor ingezet voor het meten van opbrengsten van educatieve dienstverlening rondom basis computer- en internetvaardigheden. De helft van de aan de monitor deelnemende bibliotheken heeft ook het oefenen met sociale media gemonitord.

KLIK & TIK, STEFFIE.NL EN ANDERE MATERIALEN

Bibliotheken werken daarbij vooral met materialen van Oefenen.nl, namelijk: 'Klik & Tik. De basis', 'Klik & Tik. Het internet op' en/of 'Klik & Tik. Samen op het web'. Bibliotheken kunnen middels een landelijk afgesloten licentie gebruik maken van deze materialen.

Drie bibliotheken hebben de monitor ook gebruikt voor het meten van de opbrengsten van dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden waarbij gebruik is gemaakt van andere leermiddelen. Het gaat daarbij zowel om door de bibliotheek zelf ontwikkelde materialen als om materialen van Steffie.nl en van Seniorweb.³

VOORAL CURSUSSEN

Op één na bieden alle bibliotheken die van de monitor gebruik maken de educatieve dienstverlening aan in de vorm van een cursus. Eén bibliotheek helpt burgers met het ontwikkelen van digitale basisvaardigheden door middel van een wekelijks inloopspreekuur in combinatie met het zelfstandig gebruik van pc's. Dit beeld is vergelijkbaar met de resultaten over de periode 2014-2015.

BEDUIDEND MEER LESSEN VOOR DEELNEMERS

We zien dat bibliotheken die gebruik maken van de monitor dit jaar meer lessen opnemen in de cursus dan in eerdere jaren. In eerdere metingen was het maximaal aantal lessen acht en

³ De monitor Digitale Basisvaardigheden is de opvolger van de Klik & Tik-monitor. De Monitor Digitale Basisvaardigheden verschilt met name van de Klik & Tik-monitor doordat Klik & Tik-gerelateerde termen zijn vervangen door algemene termen. Zodoende kunnen ook bibliotheken die met andere materialen dan Klik & Tik dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden aanbieden gebruik maken van de monitor. Die nieuwe monitor is sinds januari 2016 landelijk beschikbaar. Hierdoor hebben de metingen in deze rapportage voor een deel nog plaatsgevonden via de oude Klik & Tik-monitor.

organiseerde de meeste bibliotheken zes lessen. In deze meting zien we drie bibliotheken die een cursus van tien lessen aanbieden en een bibliotheek die een cursus van zelfs twaalf lessen aanbiedt. Zes bibliotheken hebben bovendien besloten zoveel lessen aan te bieden als de deelnemers nodig hebben (tabel 1).

Aantal lessen in een cursus	N
Vier	3
Vijf	4
Zes	3
Zeven	1
Acht	1
Tien	3
Twaalf	1
Zoveel als nodig blijkt	6

Tabel 1: Aantal lessen indien dienstverlening in de vorm van een cursus.

MEESTAL ANDERHALF OF TWEE UUR PER LES

Lessen duren in de meeste van de bibliotheken die aan de monitor deelnemen anderhalf of twee uur. In drie bibliotheken duurt een les een uur.

BEGELEIDING VAKER DOOR ALLEEN VRIJWILLIGERS

In zes bibliotheken verzorgt alleen een bibliotheekmedewerker de begeleiding bij dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden. In acht andere bibliotheken worden de bibliotheekmedewerkers ondersteund door een vrijwilliger of een maatschappelijk stagiair. Negen bibliotheken laten het werk echter helemaal aan een vrijwilliger over (grafiek 1). Vergeleken met 2014-2015 wordt de begeleiding bij de dienstverlening vaker verzorgd door alleen een vrijwilliger. Vrijwilligers zijn als begeleider in staat dezelfde resultaten te boeken als bibliotheekmedewerkers die de begeleiding verzorgen (zie paragraaf 7.3).



Grafiek 1: Begeleiding bij de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden.

MEESTAL GRATIS VOOR LEDEN

De meeste bibliotheken bieden de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden gratis aan leden aan (tabel 2). Ook niet-leden kunnen vaak gratis van de dienstverlening gebruik maken. Wanneer wel kosten worden gerekend lopen deze uiteen; de hoogste tarieven zijn 30 euro voor leden en 35 euro voor niet-leden. Gerekende kosten zijn wat hoger dan die in de periode 2014-2015, toen lag voor leden het niet-gratis tarief tussen 5 en 20 euro en voor niet-leden tussen 2,50 euro 25 euro. Anderzijds bieden relatief meer bibliotheken de cursus nu gratis aan.

Kosten deelname aan de dienstverlening	Leden	Niet-leden
	N	N
Gratis	17	13
2,50 euro	-	1
6 euro	1	-
15 euro	1	4
20 euro	1	-
21 euro	-	1
25 euro	2	3
30 euro	1	-
35 euro	-	1

Tabel 2: Kosten voor deelname aan de dienstverlening.

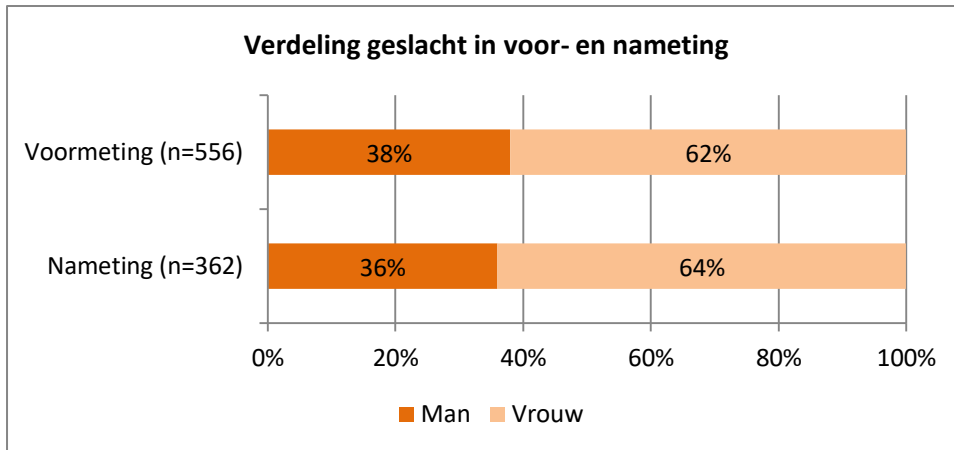
2.2 Achtergronden van de eindgebruikers

VERDUBBELING AANTAL DEELNEMERS

In totaal hebben 579 deelnemers de vragenlijst voor de voormeting ingevuld en 371 deelnemers de vragenlijst voor de nameting. Dat is ruim een verdubbeling vergeleken met de periode 2014-2015. Net als in eerdere metingen is het aantal ingevulde vragenlijsten voor de nameting kleiner dan voor de voormeting. Uitval van deelnemers aan cursussen is de belangrijkste oorzaak voor dit verschil.

DEELNEMER VAKER VROUW, MAN VALT VAKER UIT

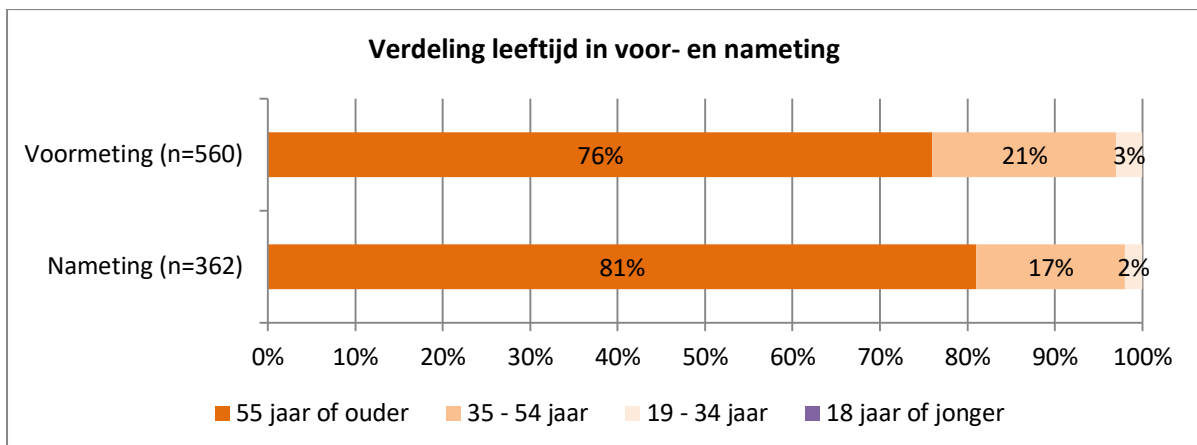
Het aandeel vrouwen onder de eindgebruikers is groter dan het aandeel mannen (grafiek 3, volgende pagina). Ruim 60% is vrouw en iets minder dan 40% man. Mannen vallen wat vaker uit. Zij vullen de nameting minder vaak in dan vrouwen. De verdelingen zijn vergelijkbaar met die van eerdere metingen.



Grafiek 3: Verdeling eindgebruikers naar geslacht in voor- en nameting.

DEELNEMERS OVERWEGEND 55+

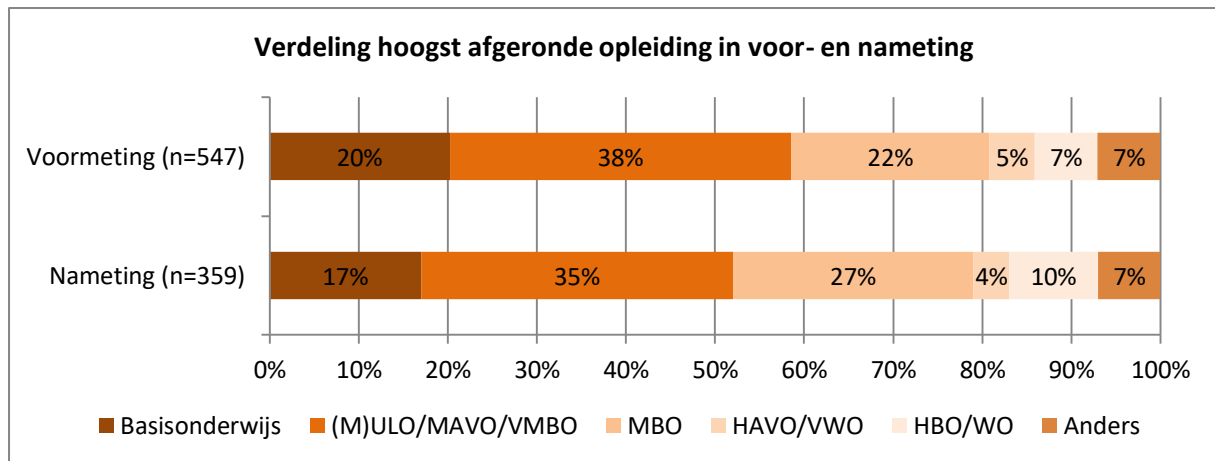
Vrijwel alle deelnemers zijn 35 jaar of ouder (grafiek 4). Ruim drie kwart van de deelnemers is 55 jaar of ouder. Deelnemers zijn daarmee gemiddeld wat ouder dan in eerdere jaren. Jongere deelnemers vullen net als eerdere jaren wat minder vaak ook de nameting in. Mogelijk is bij deze groep vaker sprake van voortijdige uitval.



Grafiek 4: Verdeling eindgebruikers naar leeftijd in voor- en nameting.

LAGER OPGELEID VALT VAKER UIT

De meeste deelnemers hebben maximaal middelbaar onderwijs afgerond (grafiek 5, volgende pagina). De verdeling van het opleidingsniveau is vergelijkbaar met die over de periode 2014-2015. Lager opgeleide deelnemers vullen minder vaak ook de nameting in dan hoger opgeleide deelnemers. Mogelijk is sprake van meer uitval onder deze groep deelnemers.



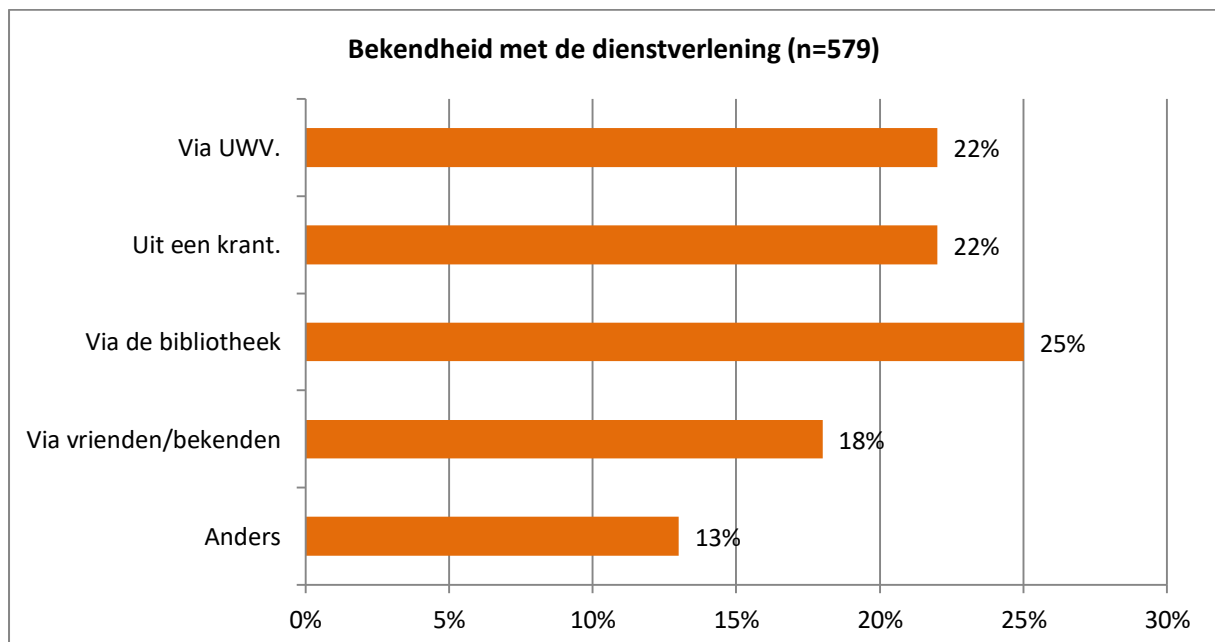
Grafiek 5: Verdeling eindgebruikers naar hoogst afgeronde opleiding in voor- en nameting.

2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden en deelnameduur

BREDERE BEKENDHEID DIENSTVERLENING, VAKER DOOR BIBLIOTHEEK

Deelnemers zijn dit jaar het vaakst (25%) via de bibliotheek bekend met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden (grafiek 6). Vorig was dit nog het vaakst via het UWV.⁴

Sommige deelnemers zijn doorverwezen door de gemeente (3%), een zorg en welzijnsorganisatie (2%), de werkgever (1%), een school (1%), maatschappelijk werk (1%), Arbo begeleiding en integratie (1%), een organisatie voor anderstaligen (1%), een organisatie voor ouderen (1%) of een wooncorporatie (1%). Daarmee lijkt de bekendheid van de educatie voor digitale basisvaardigheden in de bibliotheek breder dan in eerdere jaren.



Grafiek 6: Wijze waarop deelnemers bekend zijn met de dienstverlening voor digitale vaardigheden in de bibliotheek.

⁴ Vergeleken met 2014-2015 zijn in aantal ongeveer even veel deelnemers doorverwezen door het UWV (127, was 118).

OEFENEN VOOR PRIVÉGEBRUIK EN ZOEKEN VAN EEN BAAN

De meeste deelnemers (69%) zeggen hun digitale basisvaardigheden (ook) te willen verbeteren voor privégebruik (grafiek 7). Ongeveer een kwart om beter een baan te kunnen zoeken. Deelnemers oefenen in deze meting relatief wat minder vaak om beter een baan te kunnen zoeken of voor gebruik op het werk dan in de periode 2014-2015, maar de absolute aantallen deelnemers die om deze redenen oefenen zijn ongeveer gelijk gebleven.



Grafiek 7: Motivatie van de deelnemers om te oefenen met digitale basisvaardigheden.

OEFENEN VOOR ALGEMENE DIGITALE BASISVAARDIGHEDEN EN VAKER VOOR SOCIALE MEDIA

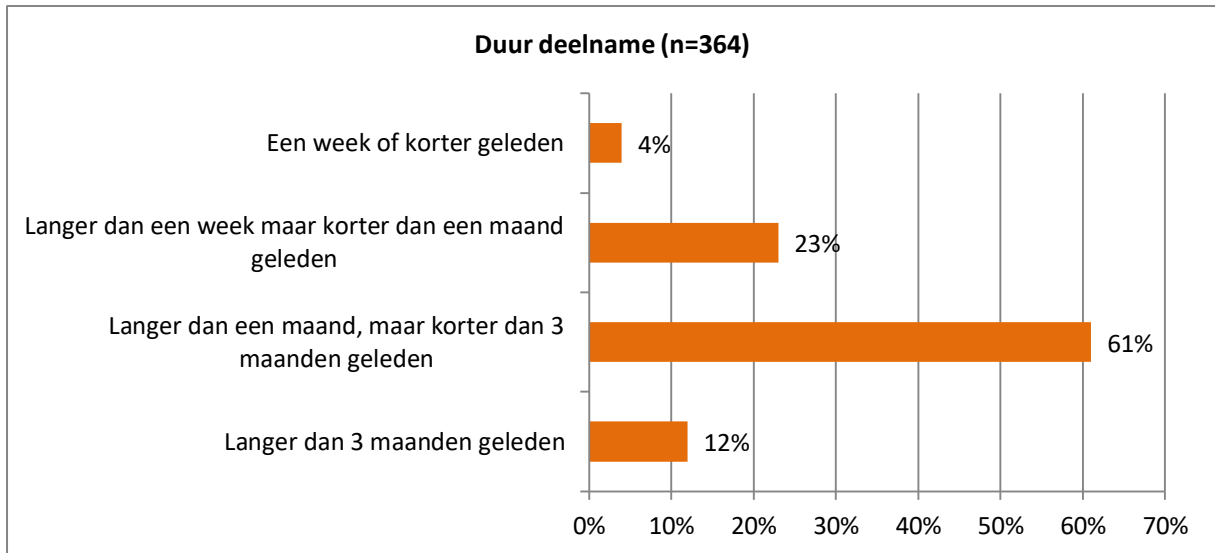
De eindgebruikers van de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden in de bibliotheken die in deze rapportage zijn opgenomen oefenden bijna allemaal (98%) met basis computer- en internetvaardigheden (tabel 3). Ruim een kwart van de eindgebruikers (26%) oefende ook met basisvaardigheden voor het gebruik van sociale media. Daarmee wordt in deze meting vaker geoefend met vaardigheden voor het gebruik van sociale media dan in de periode 2014-2015 (19%).

Met welke vaardigheden oefenen eindgebruikers?	N	%
Basis- computer en internetvaardigheden	570	98%
Basisvaardigheden sociale media	151	26%

Tabel 3: Eindgebruikers naar vaardigheden waarmee zij hebben geoefend.

MEESTAL EEN MAAND OF LANGER GEBRUIK VAN DE DIENSTVERLENING

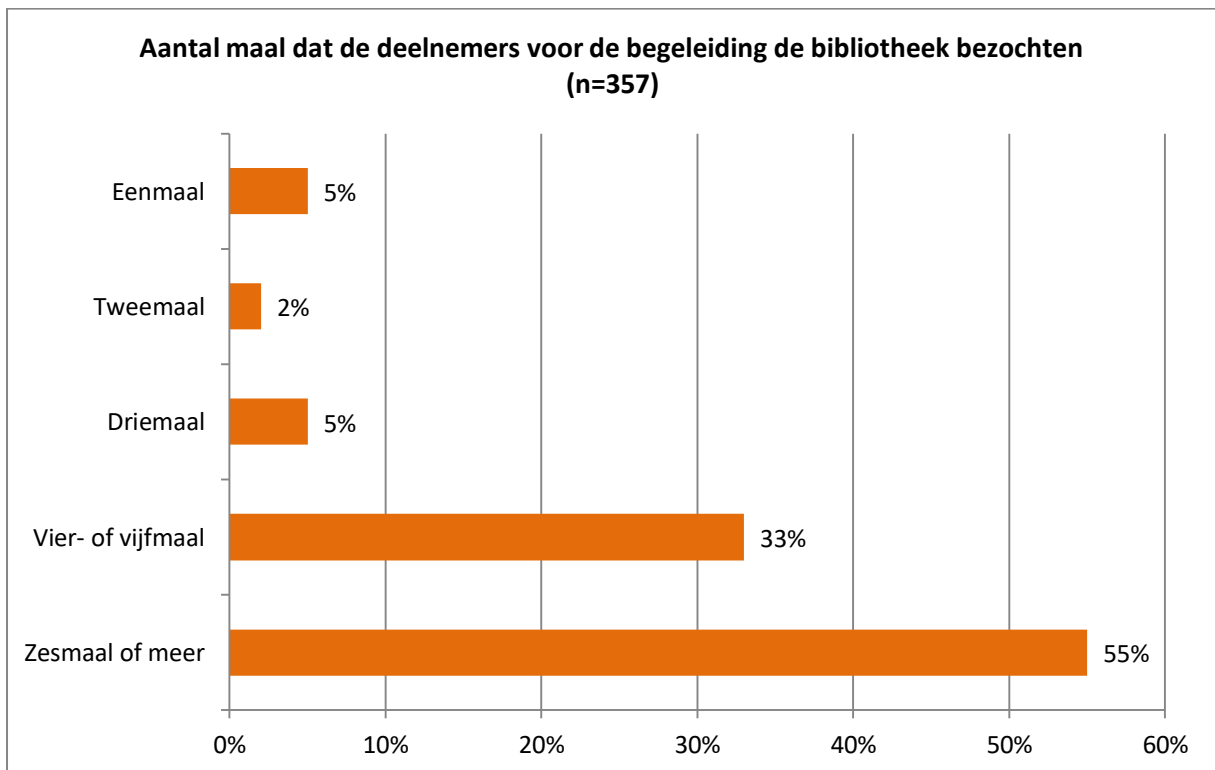
73% van de deelnemers maakt gedurende een maand of langer gebruik van de dienstverlening (grafiek 8, volgende pagina). De gemiddelde duur van de deelname aan de cursussen voor digitale basisvaardigheden is daarmee vergelijkbaar met die over de periode 2014-2015.



Grafiek 8: Duur van de deelname aan educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden.

MEESTAL ZES MAAL OF MEER IN DE BIBLIOTHEEK

Op het moment van de nameting hebben de meeste deelnemers (88%) viermaal of meer keer gebruik gemaakt van de begeleiding in de bibliotheek (grafiek 9). Ruim de helft van de deelnemers (55%) is zesmaal of vaker in de bibliotheek geweest voor de begeleiding. De frequentie van deelname is daarmee vergelijkbaar met de periode 2014-2015 toen we een stijging van de bezoekfrequentie zagen.



Grafiek 9: Frequentie van deelname aan de dienstverlening op moment van de nameting.

3. Effect op vaardigheden

3.1 Basis computervaardigheden

Bijna alle deelnemers (98%) hebben geoefend met basis computervaardigheden. De deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

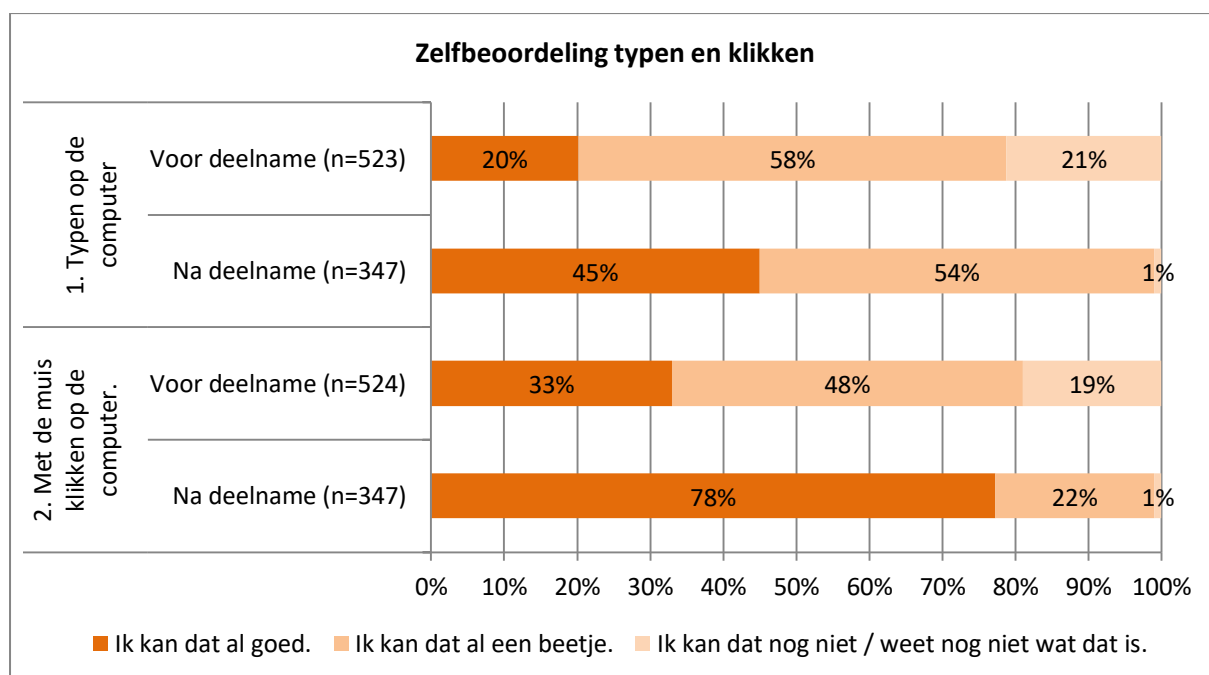
- Typen op de computer.
- Met de muis klikken op de computer.
- E-mail gebruiken.
- Bijlagen toevoegen aan e-mail. (Bijvoorbeeld tekstbestanden of foto's versturen.)
- Een tekstbestand of plaatje van internet opslaan en weer openen op de computer.
- Een tekst schrijven met een tekstverwerker. (Bijvoorbeeld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

BETER TYPEN EN KLIKKEN

Op het moment dat deelnemers voor het eerst gebruik maken van de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden kan ongeveer driekwart (78%) al (een beetje) typen op de computer. Na deelname kan bijna iedereen (99%) dit al een beetje of goed.

Voor het klikken met de muis zien we eenzelfde positief beeld. Op het moment dat deelnemers voor het eerst gebruik maken van de dienstverlening kan ruim driekwart (81%) al (een beetje) klikken op de computer. Na deelname kan bijna iedereen (99%) dit al een beetje of goed (grafiek 10).

Vergeleken met de periode 2014-2015 is een flinke stijging te zien (+12%) bij deelnemers die zeggen goed met de muis op de computer te kunnen klikken na deelname.

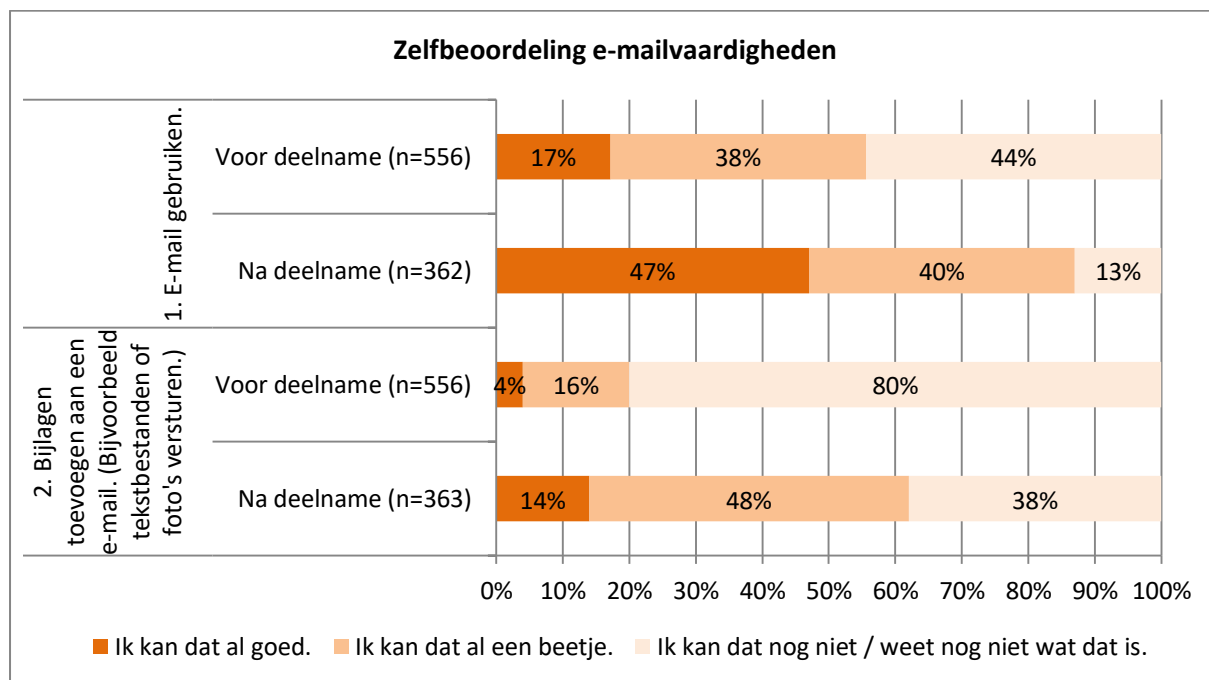


Grafiek 10: Zelfbeoordeling vaardigheden typen en klikken op de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

VAKER GOEDE E-MAIL VAARDIGHEDEN, BIJLAGEN BLIJFT LASTIG

Het aandeel deelnemers dat nog geen e-mail kan gebruiken neemt af van 44% voor deelname naar 13% na deelname (grafiek 11). 47% zegt dan al goed e-mail te kunnen gebruiken. Dat is een sterke stijging en een duidelijke verbetering ten opzichte van de periode 2014-2015 toen na afloop 36% deze vaardigheid zei goed te beheersen.

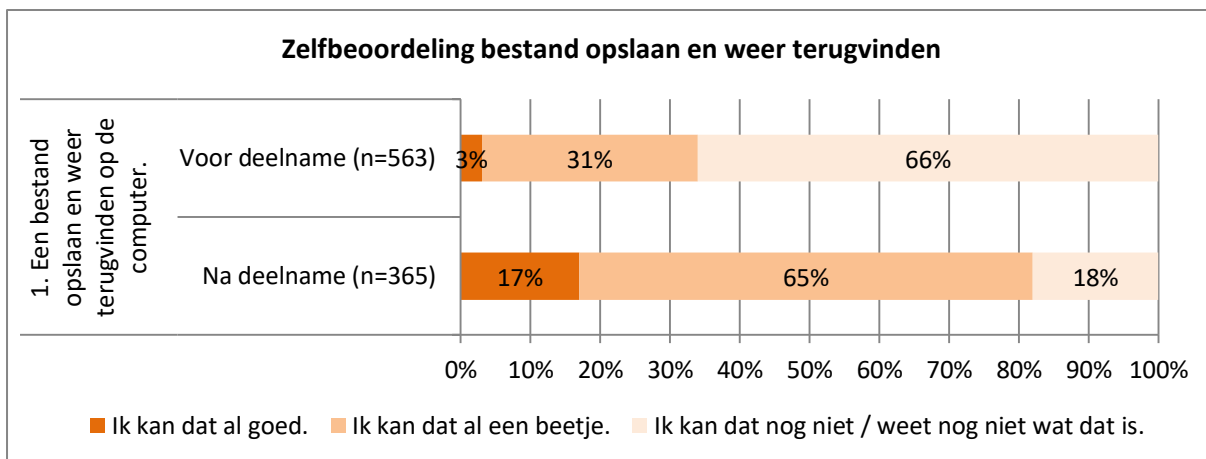
Voor deelname kan 80% geen bijlagen toevoegen aan e-mail. Na afloop kan 14% dit goed en 48% een beetje. 38% kan dit na deelname nog niet. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met die van de periode 2014-2015.



Grafiek 11: Zelfbeoordeling e-mailvaardigheden, voor en na deelname aan de dienstverlening.

AL EEN BEETJE OF GOED BESTANDEN OPSLAAN EN WEER OPENEN

Voor deelname kan 66% van de deelnemers geen bestanden opslaan en weer openen (grafiek 12, volgende pagina). Na deelname kan 18% dit nog niet. 17% kan al goed bestanden opslaan en weer openen en 65% kan dat een beetje. Dit beeld is vergelijkbaar met dat van de meting over de periode 2014-2015.

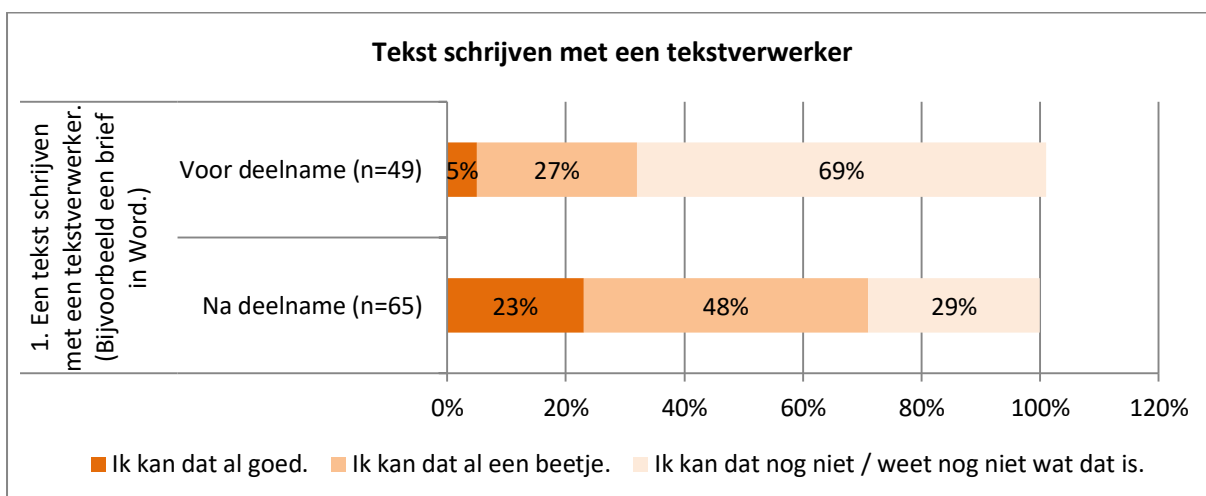


Grafiek 12: Zelfbeoordeling vaardigheden bestand opslaan en weer terugvinden op de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

TEKST SCHRIJVEN MET EEN TEKSTVERWERKER

Bij aanvang kan 5% van de deelnemers goed een tekst schrijven met een tekstverwerker en 27% kan dit een beetje (grafiek 17). Na afloop is het aantal deelnemers dat dit goed of een beetje kan gestegen naar respectievelijk 23% en 48%. Na afloop kan 29% van de deelnemers dit nog niet.

Deze vraag is dit jaar voor het eerst opgenomen en kan daarom nog niet worden vergeleken met eerdere jaren.



Grafiek 17: Zelfbeoordeling vaardigheid tekst schrijven met een tekstverwerker, voor en na deelname aan de dienstverlening.

3.2 Basis internetvaardigheden

Bijna alle deelnemers (98%) hebben geoefend met basis internetvaardigheden. Deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

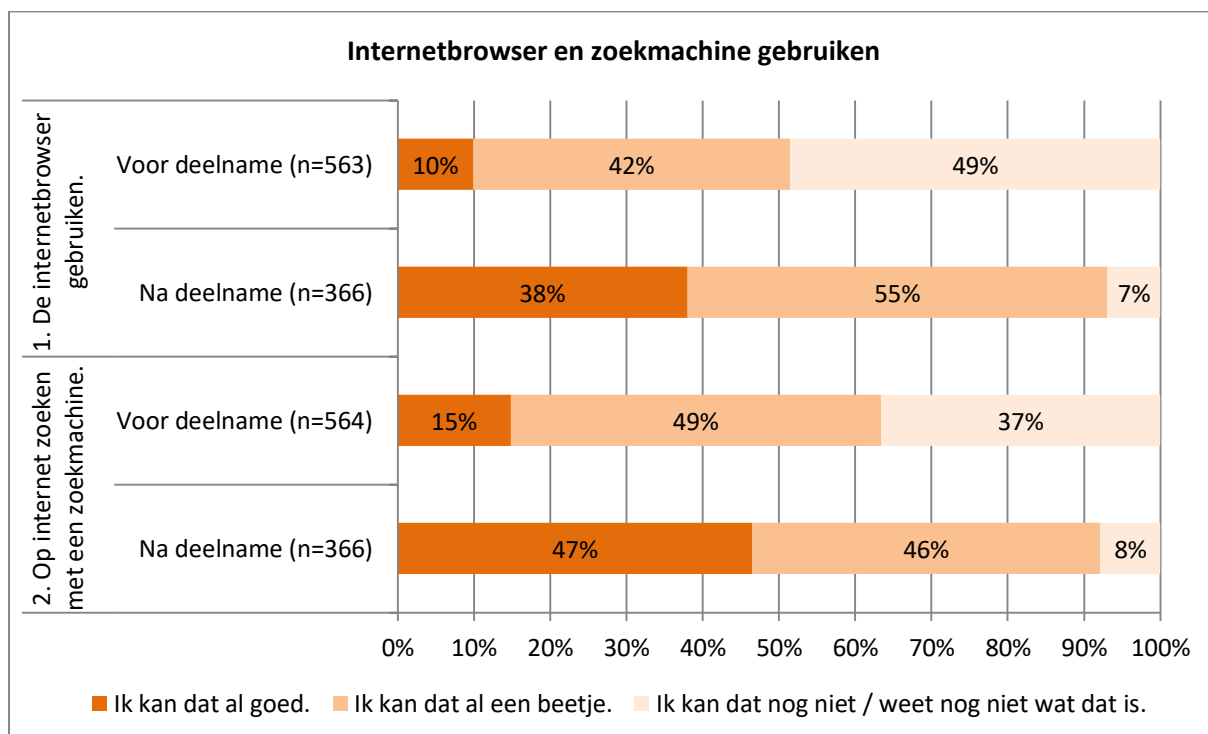
- De internetbrowser gebruiken. (Websites openen en de knoppen van de browser bedienen.)
- Op internet zoeken met een zoekmachine. (Zoekwoorden invullen en de resultaten bekijken, bijvoorbeeld in Google.)

- Formulieren invullen. (Bijvoorbeeld een reis plannen, of u ergens voor aanmelden.)
- Aanmelden met een naam en wachtwoord. (Bijvoorbeeld op Facebook of uw e-mail.)
- Informatie op een website zoeken. (Bijvoorbeeld met een zoekopdracht in de zoekbalk, of met het menu.)
- Op internet met meerdere vensters werken.

DUIDELIJKE VERBETERING INTERNETBROWSER GEBRUIKEN EN ZOEKEN MET DE ZOEKMACHINE

Na deelname zegt 93% van de deelnemers goed of een beetje met de internetbrowser en de zoekmachine te kunnen omgaan (grafiek 13). Voor deelname was dit net iets meer dan de helft. Het aandeel deelnemers dat helemaal niet met de internetbrowser en de zoekmachine kan omgaan daalt van respectievelijk 49% en 37% naar 7% en 8%.

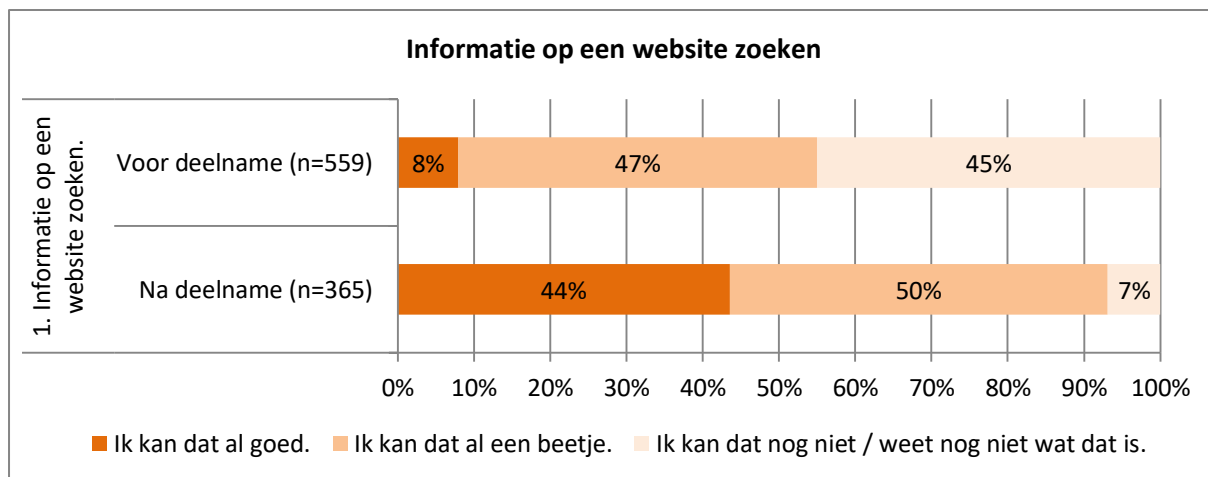
Deze resultaten zijn vergelijkbaar met die van de meting over 2014-2015.



Grafiek 13: Zelfbeoordeling vaardigheden internetbrowser en zoekmachine gebruiken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

BETER INFORMATIE OP EEN WEBSITE ZOEKEN

We zien na deelname een sterke verbetering in vaardigheden voor wat betreft 'Informatie op een website zoeken'. Voor aanvang kan 8% van de deelnemers dit goed terwijl na deelname 44% dit goed kan (grafiek 14, volgende pagina). Na deelname kan 7% dit nog niet, tegen 45% voor aanvang. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met die over de periode 2014-2015.



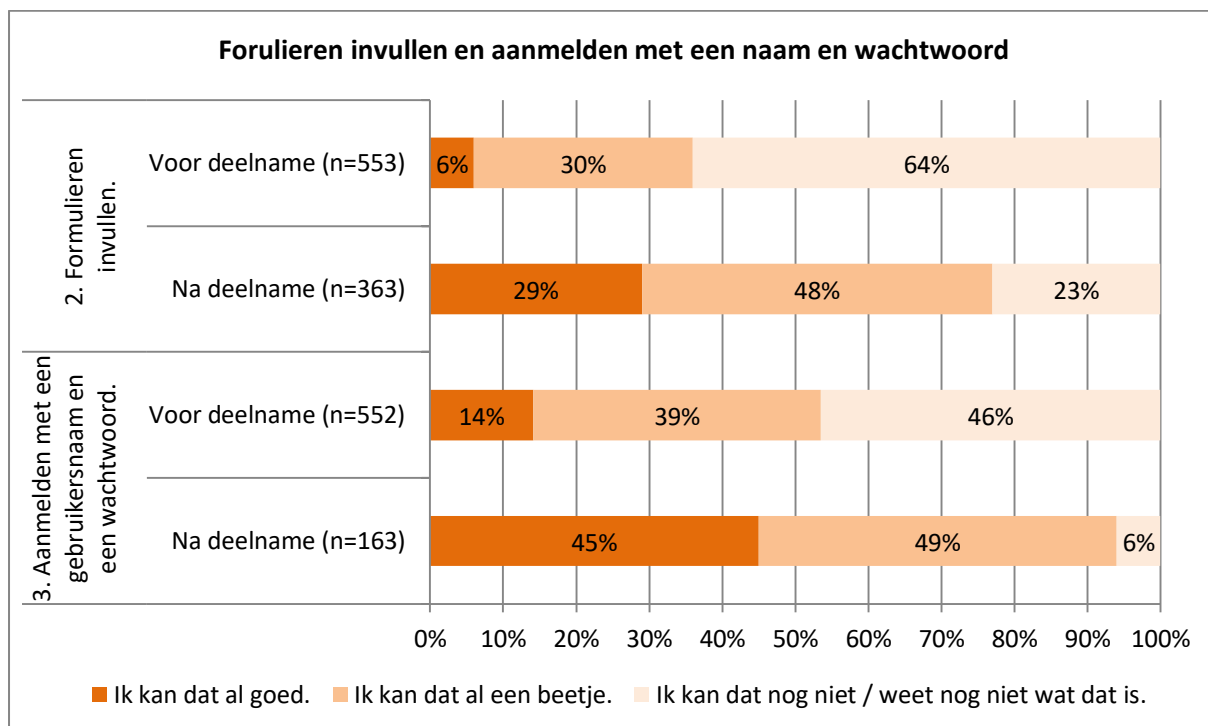
Grafiek 14: Zelfbeoordeling vaardigheid informatie op een website zoeken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

BETER FORMULIEREN INVULLEN EN AANMELDEN MET EEN NAAM EN WACHTWOORD

Voor aanvang kan 6% van de deelnemers goed formulieren invullen op internet, na afloop is dit 29%. 23% kan dit na afloop nog niet, tegen 64% voor aanvang (grafiek 15).

14% kan bij aanvang aanmelden met een gebruikersnaam en wachtwoord. Na deelname kan bijna de helft (45%) dit goed. 6% kan dit na deelname nog helemaal niet, tegen 46% voor aanvang.

Deze resultaten zijn vergelijkbaar met die van de meting over 2014-2015.

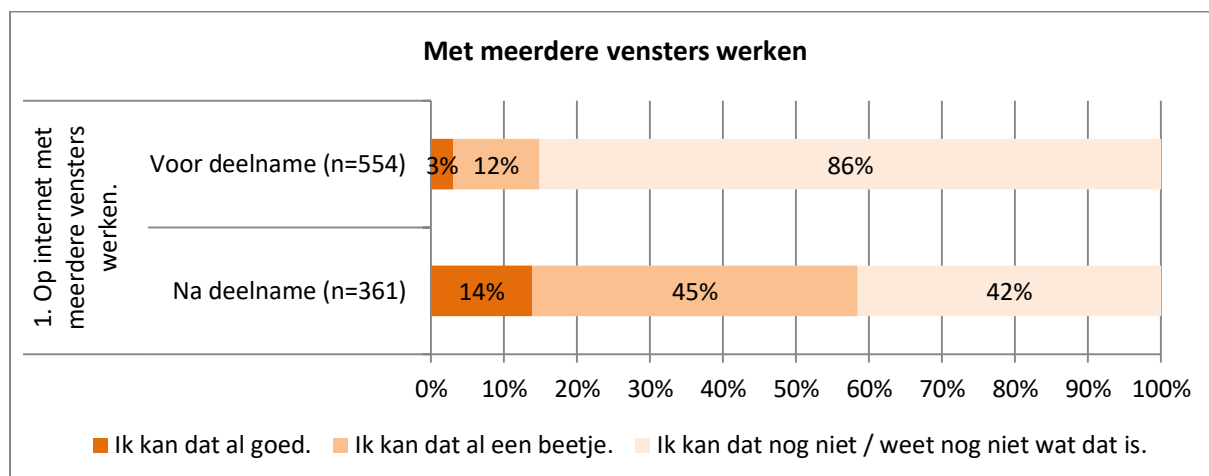


Grafiek 15: Zelfbeoordeling vaardigheden formulieren invullen en aanmelden met een naam en wachtwoord, voor en na deelname aan de dienstverlening.

EEN BEETJE BETER MET MEERDERE VENSTERS WERKEN

Bij aanvang kan 86% van de deelnemers niet op internet met meerdere vensters tegelijk werken, na afloop kan nog 42% van de deelnemers dit nog niet (grafiek 16). Deelnemers kunnen na deelname vooral een beetje (45%) met meerdere vensters werken.

De resultaten zijn op dit onderdeel, vergeleken met de periode 2014-2015, wat minder goed. Het aandeel deelnemers dat na deelname aangeeft nog niet met meerdere vensters te kunnen werken bedraagt dit jaar 42% tegen 32% een jaar eerder.



Grafiek 16: Zelfbeoordeling vaardigheid op internet met meerdere vensters werken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

3.3 Basisvaardigheden sociale media

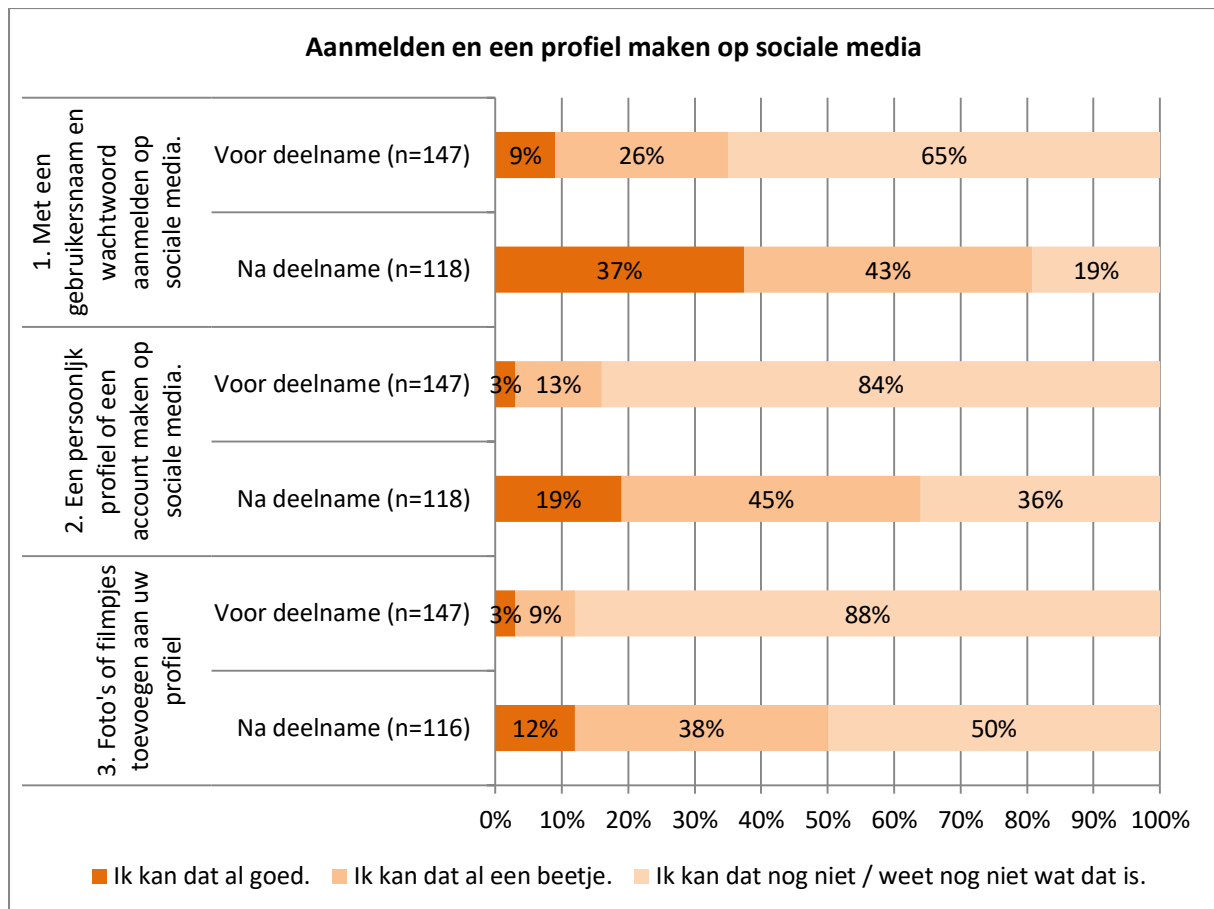
26% van de deelnemers heeft in deze periode geoefend met basisvaardigheden voor het gebruik van sociale media. Deze deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

- 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.)

WAT MINDER GOEDE VERBETERING VAARDIGHEDEN AANMELDEN EN PROFIEL MAKEN

Een groot deel van de deelnemers is na deelname beter in het aanmelden en het aanmaken van een profiel op sociale media (grafiek 18, volgende pagina). Het aandeel mensen dat deze vaardigheden nog helemaal niet bezit is na deelname met 38 tot 48 %-punten gedaald.

De resultaten zijn daarmee wat minder goed dan die over de periode 2014-2015. Toen daalde het aandeel deelnemers dat de vaardigheden niet beheerste met 43 tot 54 %-punten.

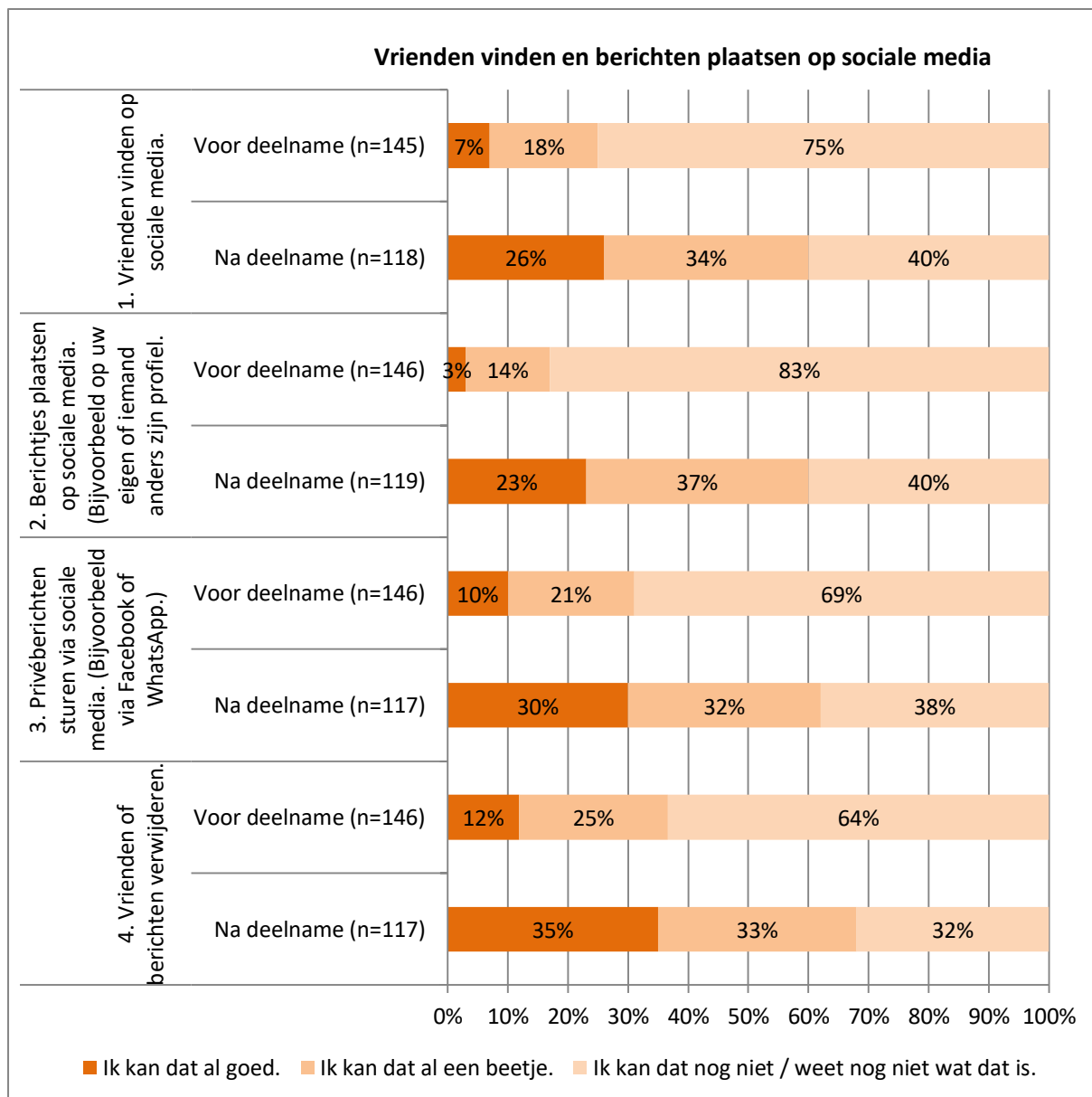


Grafiek 18: Zelfbeoordeling vaardigheden voor het aanmelden op sociale media en het maken van een profiel, voor en na deelname aan de dienstverlening.

WAT MINDER GOEDE VERBETERING CONTACTEN ONDERHOUDEN OP SOCIALE MEDIA

Deelnemers is op vier onderdelen gevraagd in hoeverre zij vaardigheden voor het onderhouden van contacten op sociale media bezitten. Ook hier zien we op alle onderdelen een verbetering na deelname (grafiek 19, volgende pagina). Het aandeel mensen dat deze vaardigheden nog helemaal niet bezit is na deelname met 31 tot 43 %-punten gedaald.

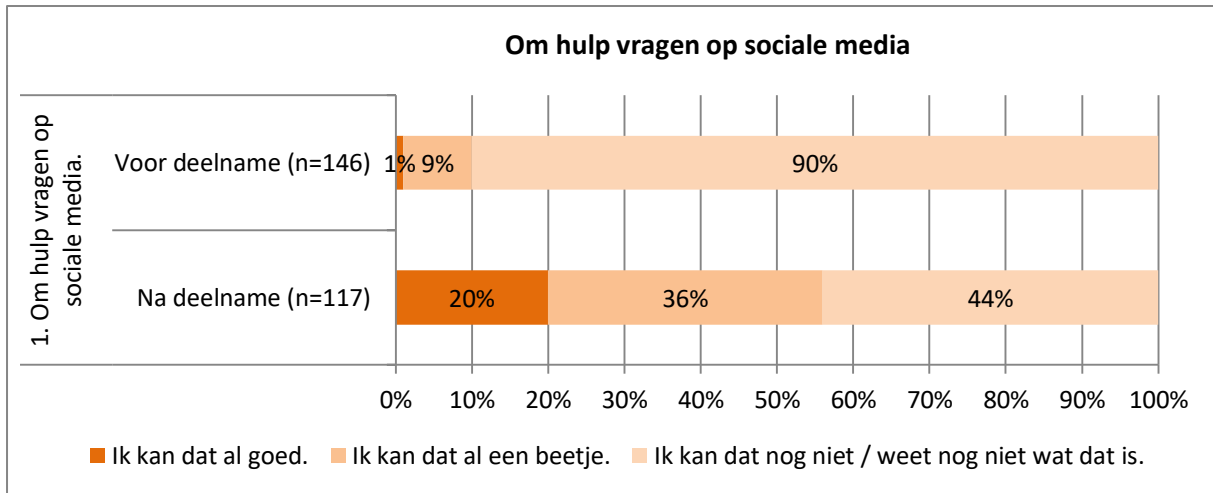
Daarmee zijn de resultaten wat minder goed dan een jaar eerder toen het aandeel deelnemers dat de vaardigheden nog helemaal niet bezit met 50 tot 55 %-punten daalde.



Grafiek 19: Zelfbeoordeling vaardigheden voor het vinden en verwijderen van vrienden en het plaatsen en verwijderen van berichten, voor en na deelname aan de dienstverlening.

WAT BETER OM HULP VRAGEN OP SOCIALE MEDIA

Deelnemers die met vaardigheden voor sociale media hebben geoefend zijn na deelname aan de dienstverlening in de bibliotheek wat vaker in staat om zelf hulp te vragen op sociale media (bijvoorbeeld met 'help' op Facebook) Bij aanvang kan 90% dit nog niet, na afloop 44% (grafiek 20, volgende pagina). Deze resultaten zijn vergelijkbaar met die over de periode 2014-2015.



Grafiek 20: Zelfbeoordeling vaardigheden voor het om hulp vragen op sociale media, voor en na deelname aan de dienstverlening.

4. Effect op attitudes

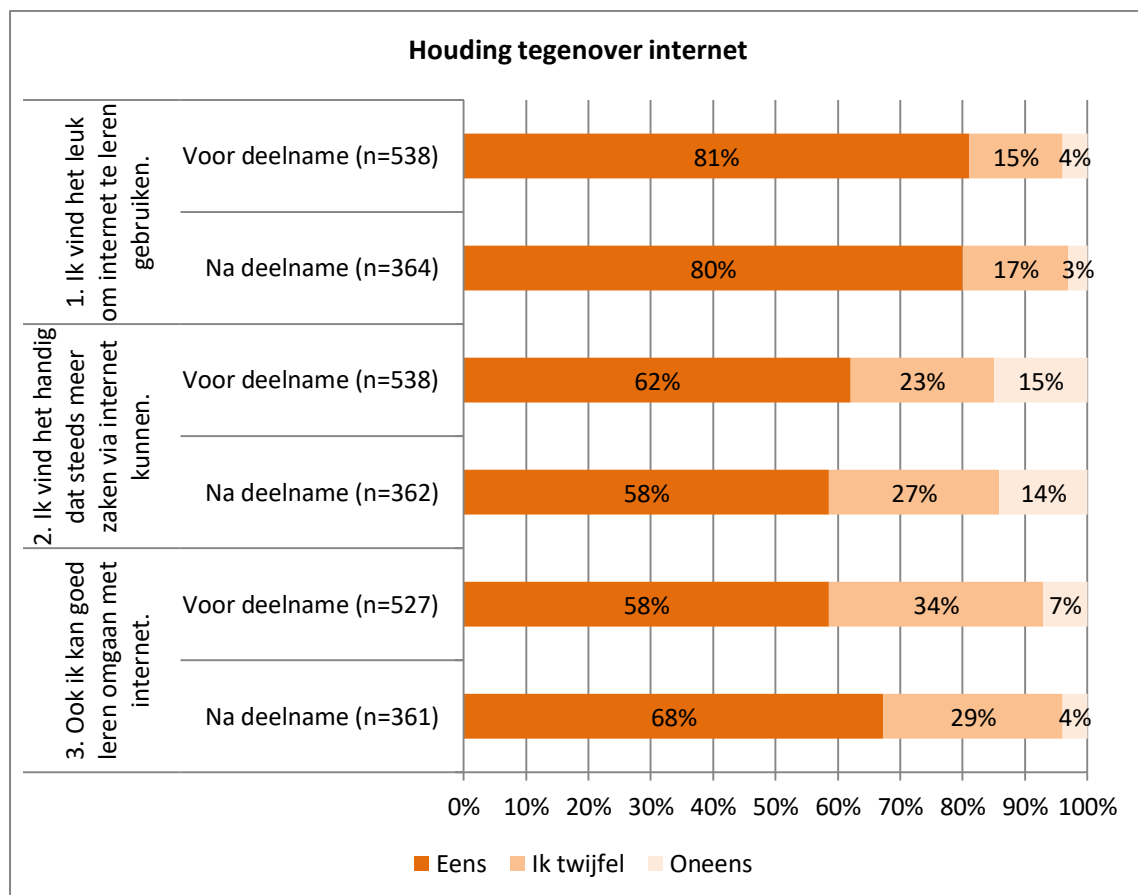
4.1 Houding tegenover internet

Voor het bepalen van het effect van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden op de houding tegenover internet zijn deelnemers voor en na deelname 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.

NIET LEUKER OF HANDIGER, WEL VAKER ZELFVERTROUWEN

Na deelname vinden nog evenveel deelnemers het leuk om internet te leren gebruiken (grafiek 21). Wat meer deelnemers twijfelen dan of het handig dat steeds meer zaken via internet kunnen. In de meting over de periode 2014-2015 nam het aandeel deelnemers dat het leuk vindt om internet te leren gebruiken en hier het praktisch nut van inzien juist nog wat toe door de deelname. Deelnemers krijgen wel meer zelfvertrouwen. Het aandeel deelnemers dat positief antwoordt op de stelling 'Ook ik kan goed leren omgaan met internet.' neemt met 10% toe. Dit effect is vergelijkbaar met de meting over de periode 2014-2015.



Grafiek 21: Houding tegenover internet, voor en na deelname aan de dienstverlening.

4.2 Angst bij het gebruik van internet en de computer

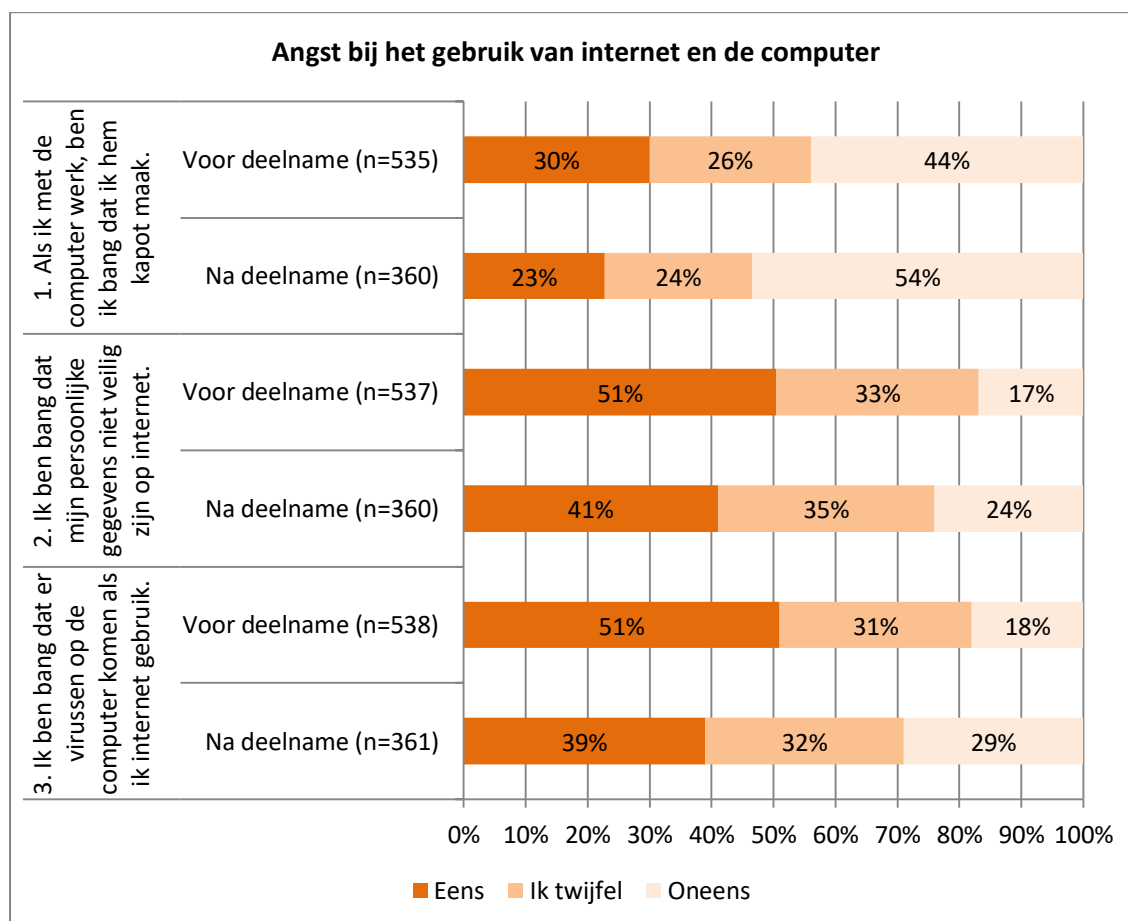
Om te bepalen in hoeverre de dienstverlening er toe bijdraagt dat deelnemers minder angst hebben bij het gebruik van internet en computers is deelnemers voor en na deelname gevraagd in hoeverre zij het met deze stellingen eens zijn:

- 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.

LICHT POSITIEF EFFECT OP ANGST

Na deelname aan de dienstverlening zijn wat minder deelnemers bang om de computer kapot te maken (grafiek 22). Bij aanvang is 30% het eens met de stelling, na afloop daalt dit naar 23%. Bij aanvang is ruim de helft van de deelnemers (51%) bang dat de persoonlijke gegevens niet veilig zijn op internet. Na afloop is 41% hier nog bang voor. Na afloop zijn ook wat minder deelnemers bang dat er virussen op de computer komen: 51% bij aanvang en 39% na afloop.

De bevindingen laten ongeveer eenzelfde beeld zien als de resultaten over de periode 2014-2015.



Grafiek 22: Angst bij het gebruik van internet en de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

5. Activering

5.1 Stimulans door de dienstverlening in de bibliotheek

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

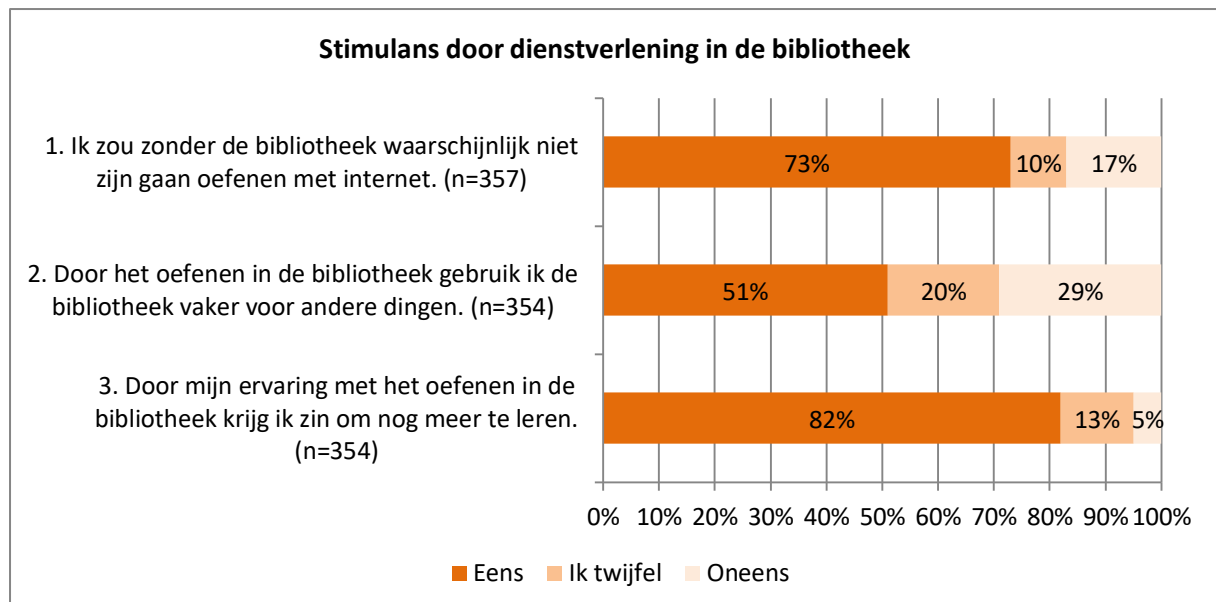
- Ik zou zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet zijn gaan oefenen met internet.
- Door het oefenen in de bibliotheek gebruik ik de bibliotheek ook vaker voor andere dingen.
- Door mijn ervaring met het oefenen in de bibliotheek krijg ik zin om nog meer te leren.

Deelnemers is gevraagd in hoeverre zij het met deze stellingen eens zijn. Daarnaast is deelnemers gevraagd of zij ook thuis geoefend hebben met de computer en internet.

GROTERE STIMULANS

Er gaat een grote stimulans uit van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden. Veel deelnemers (73%) zeggen zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet te zijn gaan oefenen met de computer en het internet (grafiek 23). Dit is een beduidend hoger percentage dan in de meting over 2014-2015 toen nog 58% aangaf zonder de bibliotheek niet te zijn gaan oefenen.

Ruim de helft van de deelnemers (51%) gebruikt de bibliotheek bovendien ook vaker voor andere dingen door de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden. En groot deel van de deelnemers (82%) zegt door de ervaringen ook meer zin te hebben om nog meer te leren met internet.

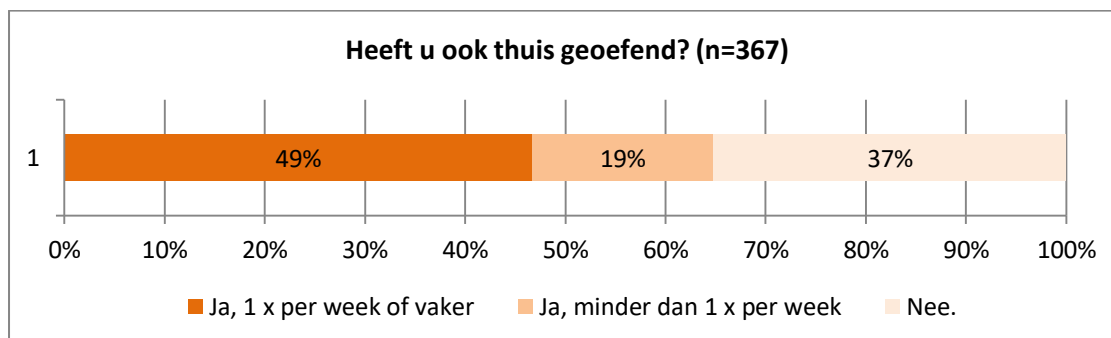


Grafiek 23: Stimulans die van het aanbod rondom digitale basisvaardigheden in de bibliotheek uitgaat.

HELFT OEFENT OOK THUIS

Deelnemers worden ook gestimuleerd om thuis met de oefenmaterialen aan de slag te gaan. Twee op de drie de deelnemers (68%) heeft dat gedaan (grafiek 24, volgende pagina). Bijna de helft van de

deelnemers (49%) heeft minstens één keer per week thuis geoefend. Dit beeld is vergelijkbaar met de meting over de periode 2014-2015.

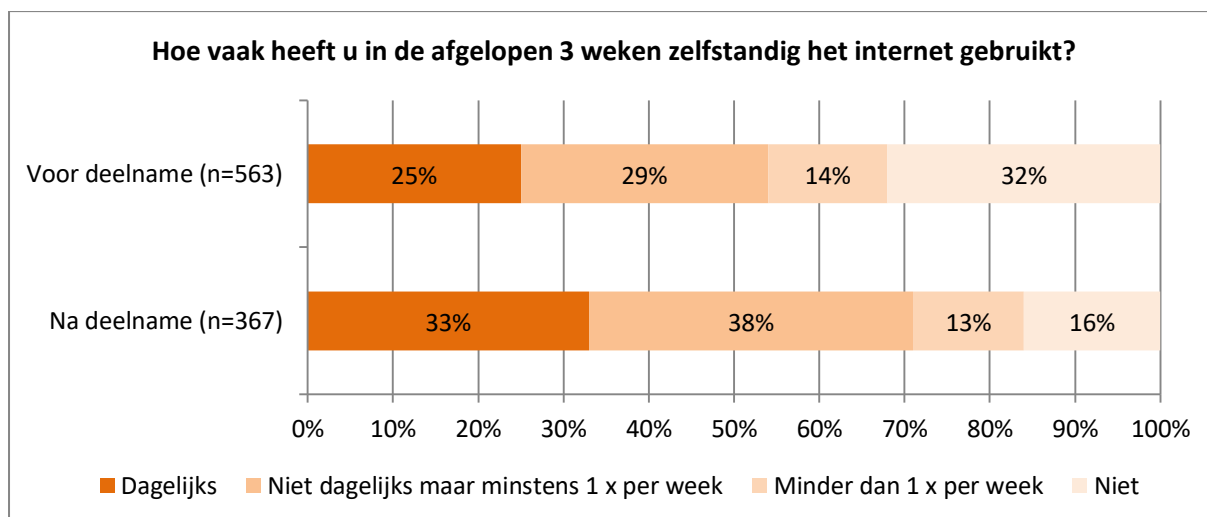


Grafiek 24: Frequentie van het thuis oefenen.

5.2 Zelfstandig gebruik internet

VAKER ZELFSTANDIG INTERNET GEBRUIKEN

Deelnemers is voor en na deelname aan de dienstverlening gevraagd hoe vaak zij in de afgelopen drie weken zelfstandig het internet gebruikten. Voor aanvang gebruikte 32% internet nog helemaal niet zelfstandig. Na afloop is dit nog 16% (grafiek 25). Deelnemers gebruiken het internet na deelname ook vaker dan voor deelname. Voor deelname gebruikt 29% het internet minstens 1x per week. Na deelname is dat 38%. Deze opbrengsten zijn vergelijkbaar met de resultaten van de meting over de periode 2014-2015.



Grafiek 25: Frequentie zelfstandig gebruik van het internet, voor en na deelname aan de dienstverlening.

GROTERE STIJGING AANTAL GEBRUIKTE INTERNETTOEPASSINGEN

Aan de deelnemers is gevraagd welke van 17 voorgelegde internettoepassingen zij zelfstandig gebruiken (zie grafiek 26, pagina 25). Daarbij is onderscheid gemaakt naar toepassingen met betrekking tot:

- Algemeen gebruik/surfen.
- Informatief gebruik.

- Deelname aan ontwikkelingen.
- Strategisch gebruik.
- Sociaal gebruik.

LICHTE STIJGING GEMIDDELD AANTAL ZELFSTANDIG GEBRUIKTE INTERNETTOEPASSINGEN

Het gemiddeld aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen stijgt: van gemiddeld 2,3 toepassingen voor deelname naar 5,5 toepassingen na deelname (tabel 4). Dit is een grotere toename dan in eerdere jaren. Toen zagen we dat deelnemers gemiddeld 1,8 tot 2,0 meer toepassingen gebruikten.

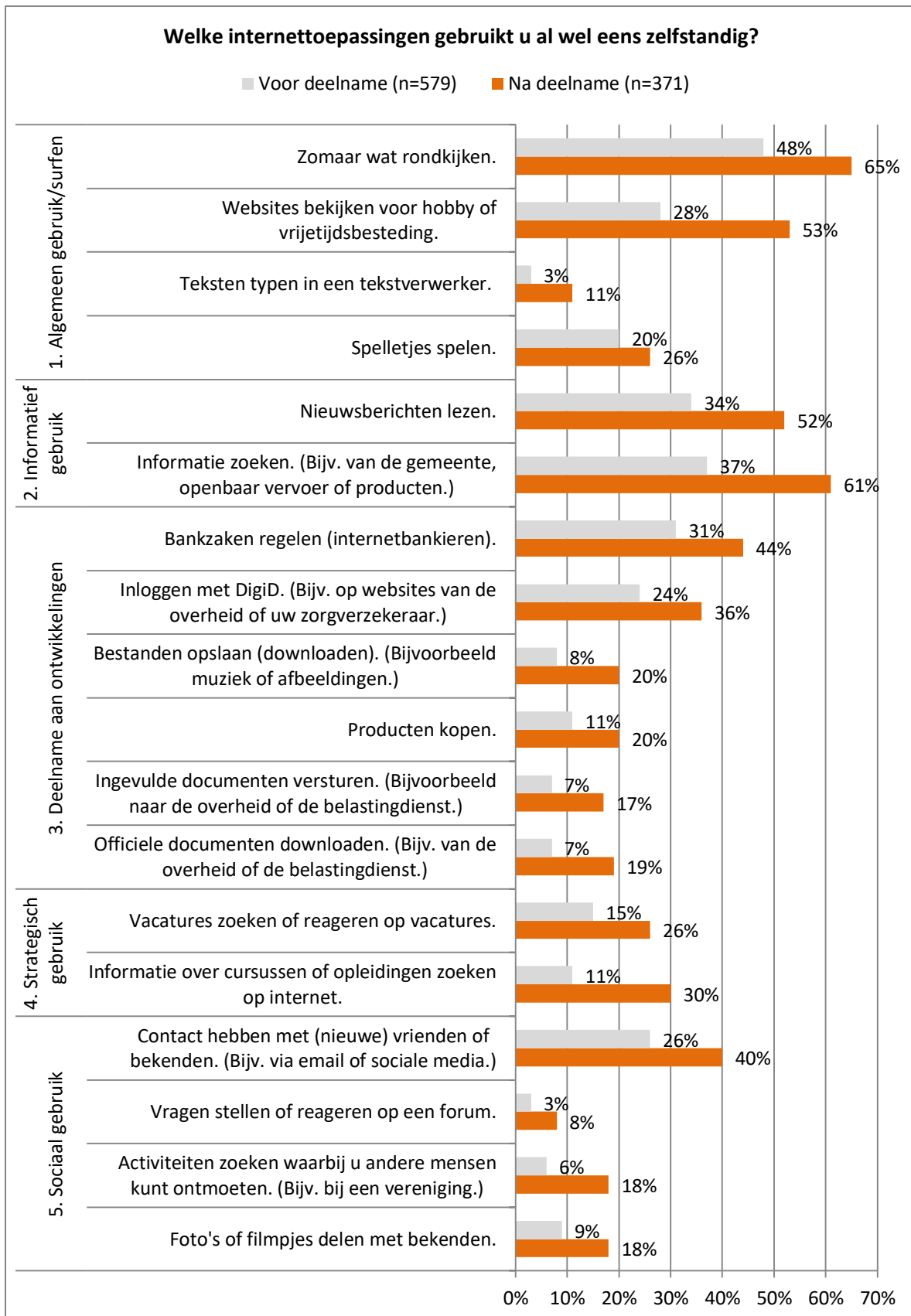
Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen van 17	
Voor deelname	3,2 (n=579)
Na deelname	5,5 (n=371)

Tabel 4: Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen, voor en na deelname aan de dienstverlening.

VOORAL MEER (STRATEGISCH) INFORMATIEF GEBRUIK

Deelnemers gebruiken het internet daarbij vaker zelfstandiger over de hele breedte van de voorgelegde internettoepassingen (grafiek 26, volgende pagina). De stijging van het zelfstandig gebruik is het sterkst bij eenvoudige toepassingen zoals het bekijken van websites voor hobby's (+25 %-punten), het zoeken van informatie (+24 %-punten) en het lezen van nieuwsberichten (+18 %-punten). De informatieve functie van het internet wordt daarbij ook vaker strategisch benut, zoals voor het vinden van informatie over cursussen of opleidingen (+19 %-punten) of het zoeken van en reageren op vacatures (+11 %-punten).

De toename in het gebruik van (complexere) praktische toepassingen, zoals internetbankieren, het inloggen met DigiD, officiële documenten downloaden en het versturen van ingevulde documenten blijft wat achter op de hier boven beschreven eenvoudigere toepassingen (een toename van +10 tot +13 procentpunten).



Grafiek 26: 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 rondom digitale basisvaardigheden

Na deelname zijn aan de deelnemers stellingen voorgelegd met betrekking tot hun tevredenheid met de dienstverlening. De stellingen gaan over:

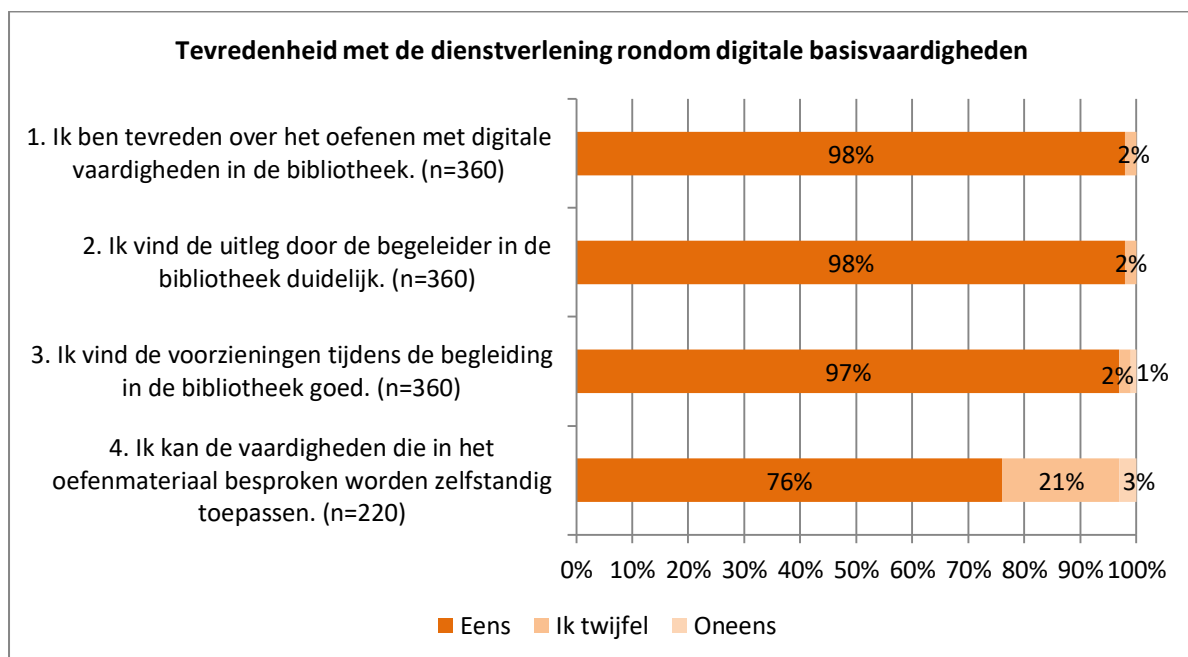
- De algemene tevredenheid.
- De uitleg door de begeleider.
- De voorzieningen tijdens de begeleiding.
- Het zelfstandig kunnen toepassen van de vaardigheden die worden besproken.

NOG MEER DEELNEMERS TEVREDEN

Vrijwel alle deelnemers (98%) zijn tevreden met het oefenen met digitale vaardigheden in de bibliotheek (grafiek 27). Slechts 6 van 360 deelnemers die de stellingen beantwoordden twijfelt of hij of zij tevreden is en slechts 1 van deze deelnemers zegt niet tevreden te zijn. En ook de uitleg door de begeleider/docent en de voorzieningen tijdens de begeleiding worden door vrijwel alle deelnemers positief gewaardeerd (resp. 98% en 97%). Deze resultaten zijn nog wat beter dan over de periode 2014-2015 toen al 94 - 95% positief was over deze aspecten.

MEER DEELNEMERS KUNNEN DE VAARDIGHEDEN ZELFSTANDIG TOEPASSEN

Ook geven dit jaar meer deelnemers aan de in de cursussen/inloopsprekuren besproken vaardigheden zelfstandig te kunnen toepassen (grafiek 27). Over de periode 2015-2016 zegt ruim driekwart (76%) dit te kunnen waar dat een jaar eerder 70% was.



Grafiek 27: Tevredenheid met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden na deelname.

7. Aanvullende analyse

Dit jaar doen beduidend meer bibliotheken mee dan eerdere metingen. Daarbij varieert de lengte van door de bibliotheken aangeboden cursussen nu van vier bijeenkomsten tot 12 of meer. Hierdoor kunnen we in beeld brengen hoe de relatie tussen het aantal bijeenkomsten en de toename op vaardigheden en aantal gebruikte internettoepassingen eruitziet.

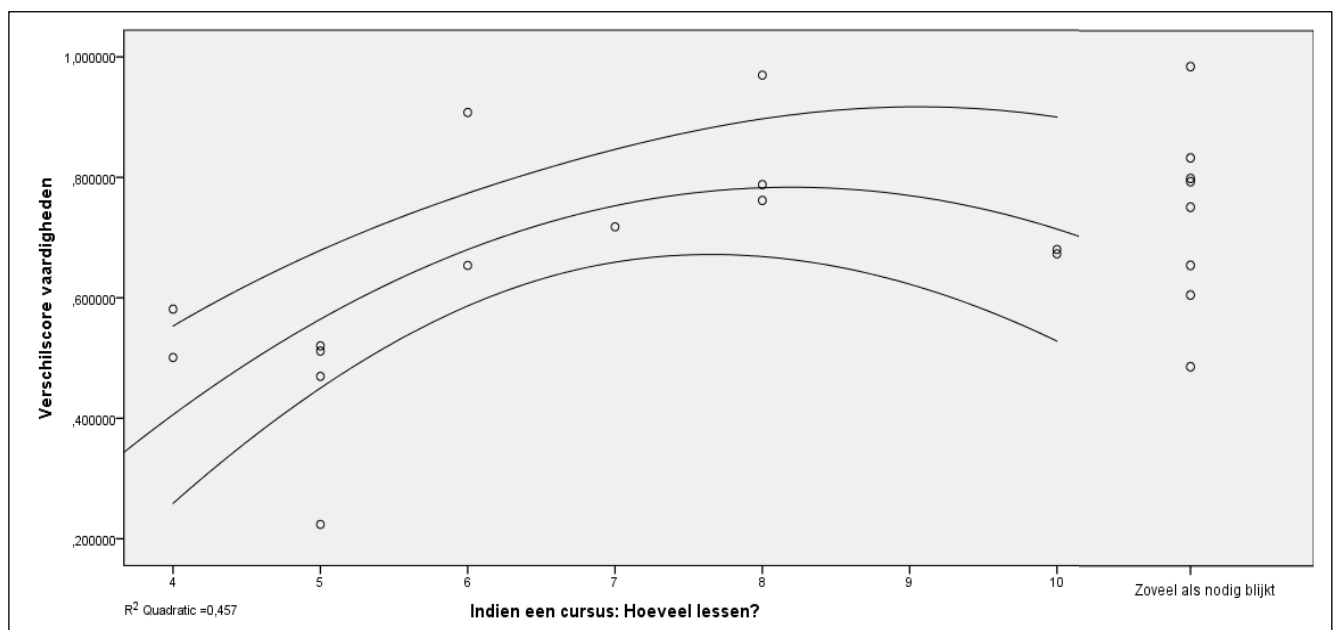
7.1 Relatie aantal cursusbijeenkomsten en toename vaardigheden

ACHT LESSEN LIJKT OPTIMAAL

Kijken we naar de relatie tussen het aantal lessen en de toename van de vaardigheden (grafiek 28), dan zien we dat het optimale aantal lessen (bij deze groep bibliotheken) rond de acht lessen ligt. De bibliotheken die in deze meting 10 lessen aanbieden halen geen betere resultaten. Aan de grafiek zien we ook dat er best nog wat variantie (spreiding) is in de resultaten van bibliotheken met een gelijk aantal lessen. Deze variantie kan mogelijk worden verklaard door het niveau van de deelnemers bijvoorbeeld ook door de kwaliteit van de begeleiding, de lesduur en de hoeveel stof die wordt behandeld.

'ZOVEEL LESSEN ALS NODIG BLIJKT' MOGELIJK SOMS TE VRIJBLIJVEND

Bibliotheken die zoveel lessen aan de deelnemers aanbieden als zij nodig hebben kunnen wél nog betere resultaten behalen dan bibliotheken die acht lessen aanbieden maar juist ook minder goede resultaten. Mogelijk haken deelnemers bij deze open aanpak soms te snel af. Begeleiders zullen deelnemers bij een dergelijke aanpak daarom goed moet volgen en hen zo nodig moeten motiveren meer lessen te volgen. De aanpak kan anders mogelijk te vrijblijvend zijn.



Grafiek 28: Relatie aantal lessen en toename score op vaardigheden met 95%-betrouwbaarheidsinterval.

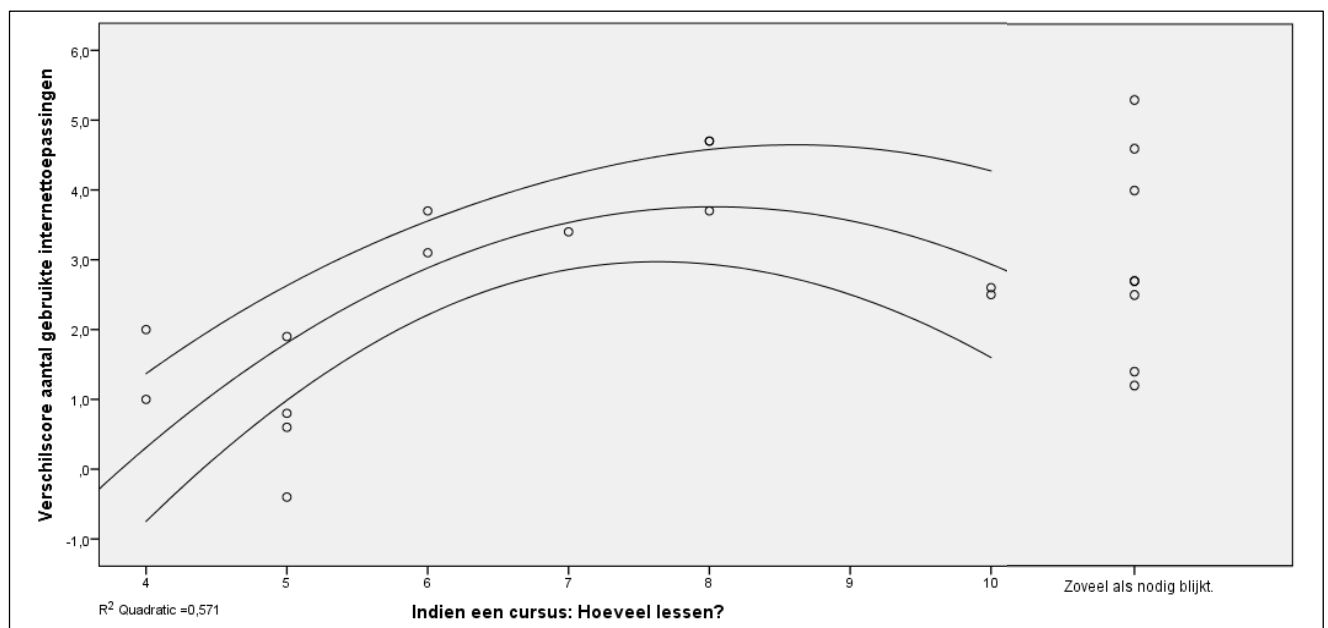
7.2 Relatie aantal cursusbijeenkomsten en toename gebruik verschillende internettoepassingen

NOG DUIDELIJKER VERBAND

Kijken we naar de relatie tussen het aantal lessen en de toename in het gebruik van verschillende internettoepassingen dan is het verband dat we in de vorige paragraaf beschreven nog wat sterker. Deelnemers die deelnemen aan cursussen met vier tot vijf bijeenkomsten gebruiken na deelname gemiddeld hooguit twee internettoepassingen meer dan toen zij aan de cursus begonnen. Bij acht bijeenkomsten zien we dat cursisten in één bibliotheek gemiddeld al tot ruim vier toepassingen meer gebruiken. Wanneer cursisten zoveel lessen kunnen volgen als zij willen loopt dit in één bibliotheek zelfs op tot gemiddeld ruim vijf toepassingen meer per deelnemer. Een langere cursusduur geeft deelnemers mogelijk de gelegenheid om ook daadwerkelijk met verschillende internettoepassingen aan de slag te gaan.

BIBLIOTHEKEN MET ONBEPERKT AANTAL BIJeenKOMSTEN ZEKER NIET ALTIJD EFFECTIEVER

Anderzijds zien we ook weer dat de aanpak van 'zoveel lessen als de cursist nodig heeft' ook contraproductief kan werken. In ruim de helft van de bibliotheken die volgens deze aanpak werkt is de toename van het aantal gebruikte internettoepassingen niet hoger dan in de bibliotheken die cursussen met vier of vijf bijeenkomsten organiseren.



Grafiek 29: Relatie aantal lessen en toename aantal gebruikte internettoepassingen met 95%-betrouwbaarheidsinterval.

7.3 Vrijwilliger en/of bibliotheekmedewerker?

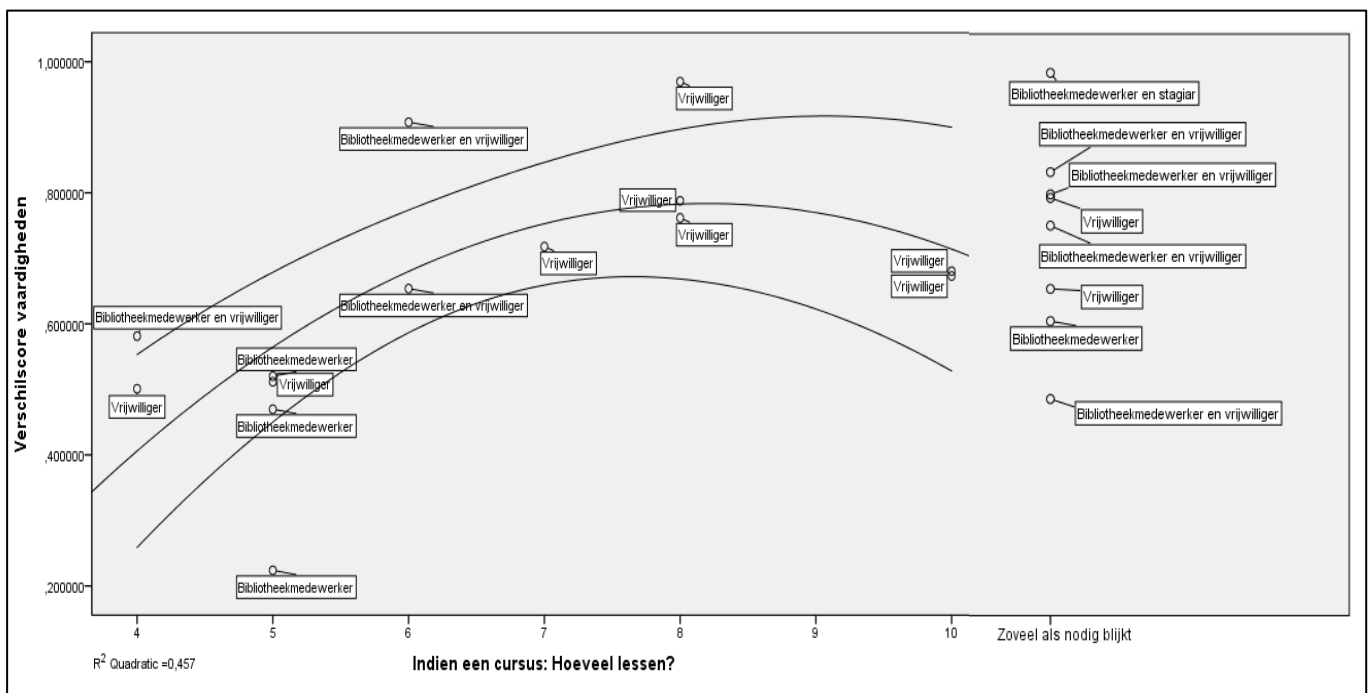
BEGELEIDING DOOR BIBLIOTHEEKMEDEWERKER NIET PER SE BETER DAN VRIJWILLIGER

Kijken we naar de begeleiding die is ingezet (bibliotheekmedewerker en/of vrijwilliger) (grafiek 30, volgende pagina) dan vinden we geen duidelijke verschillen in de opbrengsten voor wat betreft de

vaardigheden van deelnemers. Het is dus niet zo dat vrijwilligers het per definitie beter of slechter doen dan bibliotheekmedewerkers of een combinatie van bibliotheekmedewerkers en vrijwilligers.

Wel zien we dat wanneer we bij een gelijk aantal lessen de resultaten van verschillende bibliotheken bekijken de begeleiding door alleen een bibliotheekmedewerker wat vaker aan de onderkant van de spreiding van behaalde resultaten zit. Het lijkt er dus op dat begeleiding door alleen een bibliotheekmedewerker minder effectief is.

Mogelijk spelen hier echter nog andere factoren een rol. Wat we in ieder geval kunnen stellen is dat er geen aanleiding is te vermoeden dat vrijwilligers onder doen voor de bibliotheekmedewerkers als het gaat om de begeleiding bij het oefenen met digitale vaardigheden.



Grafiek 30: Relatie aantal lessen en toename score op vaardigheden met 95%-betrouwbaarheidsinterval, gelabeld naar begeleiding.

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.⁵ 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.⁶ Ook kunnen met zelfrapportages goed groepen en momenten binnen een onderzoekspopulatie worden vergeleken.⁷

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.⁸ 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.⁹ Ook in de meting die

⁵ De gebruikte vragenlijsten zijn te bekijken via <https://survey.nextvalue.nl/pagina/monitor-digitale-basisvaardigheden-voor-bibliotheken>.

⁶ Observaties en prestatietests geven de meest nauwkeurigste 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'.

⁷ 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.

⁸ 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'

⁹ 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.¹⁰

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.

¹⁰ Bij deelnemers die alleen met basis- computer en internetvaardigheden hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,672 (n=603), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,637 (n=593) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,591 (n=667).

Bij deelnemers die alleen met vaardigheden voor sociale media hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,766 (n=13), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,772 (n=13) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,774 (n=13).

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' 0,748 (n=242), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,650 (n=237) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,653 (n=250).

COLOFON

Titel : Monitor Digitale Basisvaardigheden, 2015 – 2016.
Auteurs : Sander Smit en Dzenita Camo.
Uitgave : Rotterdam: NextValue Research, december 2016.

Uit deze uitgave mag worden geciteerd met vermelding van titel, auteurs 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*.



Resultaten van de monitor zijn verwerkt en geanalyseerd in IBM SPSS Statistics versie 23.0.0.0.

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