

Handreiking opzet en begeleiding cursus Klik & Tik in de bibliotheek

Aanbevelingen op basis van de Monitor Digitale Basisvaardigheden

Aanbevelingen bij de opzet en begeleiding van cursussen Klik & Tik in de bibliotheek

Met de Monitor Digitale Basisvaardigheden (voorheen de *Klik & Tik*-monitor) zijn bibliotheken in de periode van 2012 tot en met 2018 ondersteund bij het in beeld brengen van opbrengsten van dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden. In 2019 is deze monitor opgegaan in de nieuwe Effectenmonitor van de Koninklijke Bibliotheek.

Dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden is in genoemde periode veelal opgezet met behulp van de *Klik & Tik* oefenmaterialen van Oefenen.nl (in de vorm van zogenaamde *Klik & Tik*-cursussen). De Koninklijke Bibliotheek heeft hiervoor steeds een landelijke licentie aangeschaft.

In deze handreiking brengen we de in de verschillende rapportages van de Monitor Digitale Basisvaardigheden uitgebrachte aanbevelingen bij de opzet van de *Klik & Tik*-cursussen bij elkaar.

Inhoud

1. Opzet van de cursus	2
2. Werving	2
3. Begeleiding	3
4. Na de cursus	5

1. Opzet van de cursus

1.1 Voorkom een te vrijblijvende leeromgeving, 8 lessen optimaal

Bibliotheken bieden deelnemers soms zo veel lessen aan 'als voor deze deelnemers nodig is'. Dat lijkt een goede ontwikkeling maar we zagen dat de resultaten bij deze aanpak sterk variëren en kunnen tegenvallen. Mogelijk kan bij deze aanpak een bepaalde 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 mee te behalen) denken wij dat het bij deze aanpak belangrijk is dat de begeleiders goed vinger aan de pols houden bij de deelnemers. Deelnemers moeten worden aangemoedigd om daadwerkelijk zoveel lessen te volgen als voor hen nodig is.

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.

1.2 Geef een afzonderlijke cursus voor basisvaardigheden sociale media.

Wanneer deelnemers oefenen met vaardigheden voor het gebruik van sociale media (veelal met *Klik & Tik. Samen op het web*) boeken zij over het algemeen minder vooruitgang dan wanneer zij voor algemene vaardigheden oefenen (veelal met *Klik & Tik. De basis* en *Het internet op*). Een deel van de bibliotheken laat deelnemers in eenzelfde cursus met zowel de algemene vaardigheden als de sociale media oefenen, al dan niet 'wanneer er tijd over is'. Dit is voor wat betreft de vaardigheden voor sociale media geen effectieve aanpak. Wij adviseren voor het gebruik van sociale media een aparte cursus aan te bieden.

Zie voor meer informatie '[Wat kun je als bibliotheek aanbieden](#)' op de website van 'De Bibliotheek en basisvaardigheden'.

2. Werving

2.1 Verbreed de groep eindgebruikers door gerichte werving

Eindgebruikers van de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden zijn vaak vrouw en 55 jaar of ouder. Hoewel de doelgroep digibeten voor een groot deel uit ouderen bestaat kunnen mogelijk meer mannen en jongere deelnemers worden bereikt door gericht te werven. In het verleden is bijvoorbeeld duidelijk geworden dat door samenwerking met het UWV meer mannen en jongere deelnemers bereikt worden. Verbreding is mogelijk ook realiseerbaar door werving en communicatie te richten op mensen met een migratie achtergrond. De groep mensen die nooit of meer dan een jaar geleden internet gebruikte bestaat voor 37% uit mensen met een migratie achtergrond. Met het programma *Klik & Tik. De Start* kunnen deelnemers in het Arabische oefenen.

Zie voor meer informatie '[Lokale partners](#)' en '[Communicatie en PR](#)' op de website van 'De Bibliotheek en basisvaardigheden'.

2.2 Zoek samenwerking met doorverwijzers

Daarbij bevelen we aan de dienstverlening ook onder de aandacht te brengen van andere organisaties waar mogelijk digibeten te vinden zijn zoals leer-werkbedrijven, ROC's, COA's, en bedrijven met laaggeschoold personeel. Een goede samenwerking met verschillende loketten en organisaties kan tot een substantieel hogere doorverwijzing leiden en een diverse(re) doelgroep bereiken.

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

3. Begeleiding

3.1 Werk met vrijwilligers

Een goede begeleiding van deelnemers vraagt om tot wel één begeleider op drie of vier deelnemers. De inzet van een enkele bibliotheekmedewerker bij grotere groepen is dan vaak onvoldoende. Vrijwilligers kunnen bijdragen aan de benodigde capaciteit zonder dat de kosten te hoog worden. We adviseren daarom om voor de begeleiding samen te werken met vrijwilligers. Daarbij is het wel van belang dat vrijwilligers zelf voldoende digitaal vaardig zijn, goed worden voorbereid op het werken met de doelgroep en dat er voldoende contactmomenten zijn met de leidinggevende bibliotheekmedewerker(s).

Zie voor meer informatie '[Lokale partners](#)', en '[Vrijwilligers opleiden](#)' op de website van 'De Bibliotheek en basisvaardigheden'.

3.2 Vergroot het rendement door het leveren van maatwerk

Binnen de groep digibeten die in de bibliotheek komt oefenen met digitale basisvaardigheden is veel niveauverschil. Ook hebben verschillende cursisten verschillende motivaties voor de deelname aan een cursus en interesse in verschillende toepassingen van het internet. Aansluiting van begeleiding en oefenmateriaal bij de startniveaus en wensen en behoeften van deelnemers vergroot de motivatie en het leerrendement.

Geef deelnemers met een lager start- of opleidingsniveau bijvoorbeeld extra begeleiding en extra uitleg bij moeilijkere onderwerpen (zie ook 3.3). Geef deelnemers met een hoger start- of opleidingsniveau extra oefenmateriaal. Probeer door middel van een intake een beeld te krijgen van het startniveau en wensen van deelnemers en volg zo mogelijk de voortgang van deelnemers. Wanneer wordt gewerkt met materialen van Oefenen.nl kan hier het speciaal voor ontwikkelde Volgstelsel worden gebruikt.

Zie voor meer informatie '[Oefenen.nl \(licentie\)](#)' op de website van 'De Bibliotheek en basisvaardigheden'.

3.3 Geef extra aandacht aan moeilijkere vaardigheden

Uit de monitorresultaten blijkt dat een aantal vaardigheden achterblijft voor wat betreft de verbetering van het niveau van de deelnemers:

- Het gebruik van bijlagen in e-mail
- bestanden opslaan en weer openen
- formulieren invullen
- werken met meerdere vensters
- Het schrijven van teksten met een tekstverwerker.

Geef als begeleider extra aandacht aan deze vaardigheden, zo mogelijk met aanvullende oefeningen en materialen. Geef voor deze onderdelen bijvoorbeeld ook aanvullende oefeningen als huiswerk. Het omgaan met een tekstverwerker kan mogelijk als aparte, aansluitende cursus worden aangeboden.

3.4 Geef voldoende aandacht aan risico's en veiligheid op het internet

Veel deelnemers zijn ook na het volgen van een *Klik & Tik*-cursus nog bang zijn voor virussen en de veiligheid van persoonlijke gegevens wanneer zij internet gebruiken. Dit zorgt ervoor dat mensen minder snel zelfstandig verder gaan met oefenen. Hoewel enige zorg hier niet per se slecht is kan angst verder gebruik van internet verhinderen. Deze angst is in principe niet nodig wanneer deelnemers goed leren omgaan met de risico's van het gebruik van internet. Belicht daarom hoe risico's kunnen worden beperkt zodat deelnemers weten dat zij hier zelf controle over kunnen hebben.

3.5 Stimuleer het gebruik van praktische toepassingen, eventueel in een vervolgcursus

Deelnemers aan *Klik & Tik*-cursussen maken na afloop van de cursus nog maar beperkt meer gebruik van praktische internettoepassingen zoals bankzaken regelen, producten kopen, DigiD gebruiken en officiële documenten downloaden, invullen en versturen. Toename van het internetgebruik ligt vooral bij informatief en sociaal gebruik. Ook zien we dat het enthousiasme voor de praktische kanten van het internet en een gevoel van noodzaak hiervan gebruik te kunnen maken, niet toeneemt door de deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek.

Hoewel een aantal praktische toepassingen misschien niet direct privé aan de orde komt of realiseerbaar is, zijn dit wel de toepassingen die belangrijk zijn voor het moderne burgerschap. Voor deze toepassingen zijn bovendien vaardigheden nodig die deelnemers na deelname aan *Klik & Tik* vaker nog minder goed bezitten. Het is dus aanbevelenswaardig extra aandacht te besteden aan het gebruik van de praktische toepassingen van internet en de vaardigheden die daarvoor nodig zijn. Stimuleer deelnemers hiermee thuis zelfstandig mee aan de slag te gaan.

4. Na de cursus

4.1 Verwijs door naar vervolgtrajecten en zorg voor follow-up

De toename in het zelfstandig gebruik van het internet is direct na deelname aan de dienstverlening nog beperkt. De meeste deelnemers leren de behandelde vaardigheden uiteindelijk een beetje, en vooral het vrije tijds- en informatief gebruik van de computer en het internet neemt toe. 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 te helpen, is hen te verwijzen naar vervolgcursussen. Bijna 80% van de deelnemers geeft aan door het oefenen met *Klik & Tik* zin te hebben om nog meer te leren met internet. Het is daarom belangrijk om van het 'momentum' van het einde van de cursus gebruik te maken en de deelnemer dan verder te helpen naar een vervolgcursus, al dan niet in de bibliotheek. Daarbij zou na verloop van tijd, bijvoorbeeld 6 maanden, een follow-up meting kunnen volgen om een beeld te krijgen van de effectiviteit van de dienstverlening op de langere termijn.

4.2 Zorg dat begeleiders kennis hebben van ander cursusaanbod

Doorverwijzen vraagt dat begeleider kennis hebben van ander cursusaanbod en van de specifieke behoeften van de deelnemers. Een voorbeeld: Doorverwijzen naar een cursus Digisterker kan deelnemers 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'.

Bronnen

Smit, S & Camo, D. (2012). *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*. Rotterdam: NextValue. [\(download\)](#)

Smit, S. (2013). *Monitor Klik & Tik in bibliotheken 2012-2013*. Rotterdam: NextValue. [\(download\)](#)

Smit, S. (2014). *Monitor Klik & Tik in bibliotheken 2013-2014*. Rotterdam: NextValue. [\(download\)](#)

Smit, S. (2015). *Monitor Klik & Tik in bibliotheken, 3^e meting, september 2014 – augustus 2015*. Rotterdam: NextValue. [\(download\)](#)

Smit, S. (2016). *Monitor Klik & Tik in bibliotheken 2015-2016*. Rotterdam: NextValue. [\(download\)](#)

Smit, S. & Camo, D. (2017). *Monitor Digitale Basisvaardigheden, 2016-2017*. Rotterdam: NextValue. [\(download\)](#)

Smit, S. & Camo, D. (2018). *Monitor Digitale Basisvaardigheden, 2017-2018*. Rotterdam: NextValue. [\(download\)](#)

COLOFON

Titel : Handreiking opzet en begeleiding cursus *Klik & Tik* in de bibliotheek.
Aanbevelingen op basis van de Monitor Digitale Basisvaardigheden.
Auteurs : Sander Smit.
Uitgave : Rotterdam: NextValue Research, maart 2019.

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

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