

Monitor Klik & Tik in bibliotheken

2013 – 2014

In opdracht van : Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB)
Contactpersoon : Maaïke Toonen

nextvalue
research

 **sectorinstituut**
openbare
bibliotheken

Monitor Klik & Tik in bibliotheken

2013 – 2014

NextValue Research, oktober 2014

In opdracht van Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB)

Conclusies en aanbevelingen

Dit is de tweede meting van de *Klik & Tik*-monitor voor bibliotheken. Deze tweede meting is gehouden over de periode september 2013 tot en met augustus 2014.

Bibliotheken en deelnemers in de meting

WAT MINDER BIBLIOTHEKEN IN DE METING (Bibliotheken en deelnemers, h3)

- Het aantal deelnemende bibliotheken in de periode 1 september 2013 – 31 augustus 2014 is wat kleiner dan in de periode 2012-2013. Dit keer hebben twaalf bibliotheken meegedaan aan de *Klik & Tik*-monitor. Eerder waren dat er vijftien.
- Net als in de periode 2012-2013 bieden de meeste bibliotheken een cursus van vier tot zes bijeenkomsten aan en variëren de kosten voor deelname van gratis tot 25 euro voor niet-leden.

MEER BIBLIOTHEKEN DIE MET EEN VRIJWILLIGER OF STAGIAIR WERKEN

- In de aanbeveling van de rapportage over 2012-2013 constateerden we dat veel bibliotheken met alleen een bibliotheekmedewerker als begeleider werken. We hebben toen benadrukt dat de samenwerking met maatschappelijke stagiairs door deelnemers als prettig wordt ervaren. In de bibliotheken die aan deze meting meedoen wordt al wat vaker met een vrijwilliger of stagiair gewerkt als begeleider en wat minder vaak met alleen een bibliotheekmedewerker dan in de periode 2012-2013.
- Door de bibliotheken die in deze meting zijn opgenomen wordt vaker dienstverlening aangeboden rondom zowel *Klik & Tik. Het internet op* als *Klik & Tik. Samen op 't web*. In de vorige meting werd vaker alleen dienstverlening aangeboden rondom *Klik & Tik. Het internet op*.

MEER DEELNEMERS IN DE METING (Bibliotheken en deelnemers, h3)

- De monitor is in deze periode vaker ingevuld dan in dezelfde periode vorig jaar; 602 keer waarvan 332 voormetingen en 270 nametingen. Vorig jaar deden 275 deelnemers mee aan de voormeting en 204 aan de nameting. Er doen daarmee dit jaar gemiddeld meer deelnemers per bibliotheek mee.
- Deelnemers bestaan net als in de periode 2012- 2013 voor ongeveer de helft uit mannen en de helft uit vrouwen en hebben ongeveer dezelfde leeftjidsverdeling als vorig jaar; bijna twee derde is 55+, een derde 35-54 jaar en een paar procent is 19-34 jaar.
- Deelnemers zijn in deze meting wat vaker hoger opgeleid (hbo/wo) dan in de periode 2012-2013; een stijging van 5 naar 10%.

MEER DEELNEMERS DIE EEN CURSUS VOLGEN EN VAKER OOK OEFENEN MET 'SAMEN OP 'T WEB'

- In de aanbeveling van de rapportage over 2012-2013 benadrukten we dat het belangrijk is dat deelnemers zoveel mogelijk in de gelegenheid worden gesteld oefeningen met begeleiding in de bibliotheek te maken. Dit jaar doen relatief meer mensen mee aan een cursus (in plaats van aan een inloopspreekuur) en zien we dan ook dat deelnemers dit jaar gemiddeld wat langer en vaker

in de bibliotheek hebben geoefend en de hoofdstukken van 'Het internet op' zijn ook wat vaker (allemaal) afgemaakt. Ook zien we beduidend meer deelnemer die met 'Samen op het web' hebben geoefend.

VAKER OEFENEN OM EEN BAAN TE VINDEN

- Het percentage deelnemers dat door het UWV is doorverwezen is in deze meting gelijk aan de periode 2012-2013: 48%.
- In de periode 2012-2013 constateerden we dat lang niet alle deelnemers die door UWV waren doorverwezen ook aangaven om te oefenen om beter een baan te kunnen vinden. Dit jaar zien we echter een wat hoger percentage mensen dat expliciet aangeeft te oefenen om beter een baan te kunnen vinden: 39% tegen 33% vorig jaar (percentage van alle deelnemers).

Resultaten van deelname aan Klik & Tik in de bibliotheek

DEELNEMERS LEREN EEN BEETJE TOT GOED ROUTINES VAN INTERNETVERKEER TOEPASSEN (Effect op vaardigheden, h5)

- Van de *Klik & Tik*-programma's dient vooral een activerende werking uit te gaan en het dient deelnemers in staat te stellen zelf verder te oefenen. Zij dienen hiervoor na deelname de behandelde vaardigheden in ieder geval al een beetje te beheersen. Kijken we naar de resultaten dan zien we dat deelnemers net als vorig jaar met het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek over het algemeen een beetje tot goed routines van internetverkeer leren toepassen. Een aantal vaardigheden wordt hoofdzakelijk een beetje aangeleerd.
 - Vaardigheden die bij aanvang door de meeste deelnemers helemaal nog niet worden beheerst worden na deelname veelal een beetje beheerst.
 - Vaardigheden die bij aanvang door veel deelnemers al een beetje worden beheerst worden na afloop vaker goed beheerst.

BETERE RESULTATEN VOOR MOEILIKERE VAARDIGHEDEN

- In de rapportage over 2012-2013 constateerden we dat vooral de vaardigheden voor het gebruik van formulieren, het opslaan en weer openen van bestanden en e-mail en attachments, en het op internet met meerdere vensters tegelijk werken, achterbleven. De resultaten die dit jaar op vaardigheden worden behaald zijn overwegend vergelijkbaar met die van de vorige editie van de monitor. Op de genoemde punten, behalve het op internet met meerdere vensters tegelijk werken, zijn de resultaten echter positiever dan in 2012-2013.

MEEST EFFECTIEF OP VAARDIGHEDEN VOOR OUDEREN EN DEELNEMERS MET EEN MAVO/VMBO-NIVEAU

- In de vorige editie van de *Klik & Tik*-monitor zagen we dat de oudere deelnemers over het algemeen een lager startniveau hebben en het meeste bijleren door deelname aan *Klik & Tik* voor wat betreft de internetvaardigheden. In deze editie kijken we naar de samenhang met het opleidingsniveau. Het *Klik & Tik*-aanbod is als het gaat om het aanleren van vaardigheden het meest effectief voor deelnemers met een mavo/(v)mbo niveau. Deelnemers met een hoger opleidingsniveau beginnen met meer vaardigheden en leren minder bij.

DEELNEMERS MAKEN WAT VAKER ZELFSTANDIG GEBRUIK VAN HET INTERNET EN OEFENEN OOK

THUIS (Activering van de deelnemers, h4)

- Er gaat net als in 2012-2013 een activerende werking uit van het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek. Na deelname gebruiken meer deelnemers zelfstandig het internet en zij doen dit ook frequenter. Daarbij wordt door een groot deel van de deelnemers ook thuis geoefend met de *Klik & Tik*-materialen.

ACTIVERING OP ZELFSTANDIG GEBRUIK INTERNET WAT BEPERKTER DAN IN VORIGE MEETPERIODE

- De toename in het zelfstandig gebruik van internet en de frequentie daarvan is dit jaar wat minder groot dan in de vorige meting.
 - Na deelname ligt het percentage deelnemers dat zelfstandig gebruik maakt van het internet ongeveer 10%-punten hoger dan voor deelname. In de vorige meting steeg dat percentage met 18%-punten.
 - Ook wordt het internet wat minder frequent zelfstandig gebruikt dan vorig jaar. Het percentage deelnemers dat het internet minstens 1x per week zelfstandig gebruikt stijgt dit jaar na deelname met 11%-punten, vorig jaar met 25%-punten.
- Bijna twee derde van de deelnemers oefent behalve in de bibliotheek ook (wel eens) thuis. In de periode 2012-2013 deed drie kwart van de deelnemers dit.

DEELNEMERS GEBRUIKEN WAT MEER INTERNETTOEPASSINGEN, EN MAKEN MEER GEBRUIK VAN

DE BIBLIOTHEEK (Activering van de deelnemers, h4)

- Deelnemers gebruiken na deelname wat meer internettoepassingen. Voor deelname aan *Klik & Tik* gebruiken deelnemers gemiddeld 4 van de 21 voorgelegde toepassingen, na deelname zijn dit er gemiddeld 6. De toename in het gebruik van verschillende internettoepassingen is licht hoger dan vorig jaar.
- Ongeveer de helft van de deelnemers zegt net als vorig jaar de bibliotheek door het aanbod van *Klik & Tik* ook vaker te gebruiken voor andere dingen.

VOORAL TOENAME OP GEBRUIK VOOR SOCIALE CONTACTEN, HOBBY EN INFORMATIE

- Deelnemers gebruiken internet na deelname vooral vaker voor het onderhouden van sociale contacten, hobby en informatie. De toename in het sociale gebruik is dit jaar duidelijk groter dan die in de periode 2012-2013.
- Daarnaast is er dit jaar ook een sterkere toename van informatief gebruik zichtbaar.
- Het gebruik van DigiD, producten kopen en vacatures zoeken op internet blijft echter wat achter vergeleken met vorig jaar.

ACTIVERING INTERNETGEBRUIK MEEST EFFECTIEF VOOR OUDEREN EN DEELNEMERS MET EEN MAVO/VMBO-NIVEAU

- In de meting 2012-2013 zagen we dat de groep 55+ het meest geactiveerd werd door de deelname aan *Klik & Tik* als het gaat om het zelfstandig gebruik van internet en toepassingen. Dit jaar zien we dat de groep met opleidingsniveau mavo/(v)mbo het sterkst geactiveerd wordt.

- De groep met opleidingsniveau havo/vwo gaat het vaakst meer gebruik maken van de bibliotheek door deelname aan *Klik & Tik*.

DEELNEMERS ONTWIKKELEN DOOR DEELNAME ENIGSZINS POSITIEVERE ATTITUDES (Effect op attitudes, h6)

- Over de periode 2012-2013 constateerden we dat de veranderingen in attitudes (angst bij het gebruik van internet, houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen, en zelfvertrouwen bij het gebruik van internet) beperkt positief of soms zelf negatief waren. Het beeld van deze meting is wat beter.

WAT MINDER VAAK INTERNETANGST

- Deelnemers zijn na deelname wat vaker minder angstig de computer kapot te maken, minder angstig voor virussen en minder angstig voor de veiligheid van persoonlijke gegevens.
- Ongeveer driekwart van de deelnemers is na deelname echter nog bang dat er virussen op de computer komen of dat de persoonlijke gegevens niet veilig zijn.

LICHT EFFECT OP ZELFVERTROUWEN, GEEN OP BELEVING NUT EN NOODZAAK

- Het percentage deelnemers dat zelfvertrouwen heeft bij het leren omgaan met internet stijgt licht door de deelname aan *Klik & Tik* (met ongeveer 10%-punten).
- Deelnemers vinden het na deelname nog niet vaker handig dat steeds meer zaken via internet kunnen. Ook vindt na deelname een even groot deel als voor deelname het niet belangrijk mee te doen aan ontwikkelingen op het gebied van internet en computers.

EFFECT OP ATTITUDES VOORAL BIJ 35-54 JARIGEN EN DEELNEMERS OP MBO-NIVEAU

- In de meting 2012-2013 zagen we dat de deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek voor de leeftijdsgroep 35 – 54 jaar iets meer positief effect heeft op de attitudes dan voor de andere leeftijdsgroepen. Dit jaar zien we dat het effect ook wat groter is bij deelnemers met een mbo-niveau dan bij deelnemers met een ander opleidingsniveau. Deelnemers met alleen basisonderwijs worden juist minder positief als het gaat om de houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen en het zelfvertrouwen hier in de toekomst mee te kunnen omgaan.

VRIJWEL ALLE DEELNEMERS ZIJN TEVREDEN MET DE KLIK & TIK-PROGRAMMA'S EN DE DIENSTVERLENING IN DE BIBLIOTHEEK (Deelnemers over hun tevredenheid, h7)

- Deelnemers zijn, net als vorig jaar, zelf vrijwel allemaal tevreden met de *Klik & Tik*-programma's. Deelnemers geven nog wat vaker dan in de periode 2012-2013 aan dat zij door *Klik & Tik* meer met internet om durven te gaan en zin krijgen om nog meer te leren met internet.
- Deelnemers zijn ook nog wat vaker tevreden over de ondersteuning in de bibliotheek. Dit jaar zijn alle deelnemers over het algemeen tevreden met de ondersteuning en bijna alle deelnemers over de uitleg, tijden en voorzieningen in de bibliotheek.
- Deelnemers zien dit jaar ook nog wat meer toegevoegde waarde in de ondersteuning van de bibliotheek; zij stellen vaker zonder de bibliotheek niet te zijn gaan oefenen met internet en denken wat vaker zonder de bibliotheek niet goed te hebben kunnen oefenen dan in de periode 2012-2013.

Aanbevelingen

We geven enkele aanbevelingen. Het gaat hierbij deels om een herinnering aan aanbevelingen uit de rapportage van de meetperiode 2012-2013 waar we nog geen verbetering constateren of waar nog verbetering mogelijk is.

BIEDT KLIK & TIK AAN IN DE VORM VAN EEN MEERDAAGSE CURSUS/WORKSHOP

- De meeste deelnemers bezitten alle behandelde vaardigheden al minimaal een beetje na deelname aan *Klik & Tik*. Daarbij zijn de resultaten op vaardigheden die vorig jaar minder goed scoorden dit jaar beter dan die van vorig jaar. We zien tegelijkertijd dat dit jaar relatief meer mensen meedoen aan een cursus en deelnemers na deelname meer hoofdstukken van *Klik & Tik. Het internet op af* hebben. Ons advies blijft daarom om *Klik & Tik* in de vorm van een cursus aan te bieden, zodanig dat deelnemers gelegenheid hebben alle hoofdstukken en oefeningen met begeleiding van de bibliotheek te maken.

WERK (OOK) MET STAGIAIRS OF VRIJWILLIGERS ALS BEGELEIDERS

- Relatief meer bibliotheken die aan de monitor meedoen werken dit jaar met een stagiair of vrijwilliger. Uit de eerdere evaluatie van de uitrol van *Klik & Tik* bleek al dat de samenwerking met stagiairs door zowel de bibliotheken als deelnemers als prettig wordt ervaren, mits goede afspraken worden gemaakt met de scholen die de stagiairs leveren. We zien nu dat de inzet van vrijwilligers en stagiairs geen negatieve invloed heeft op de tevredenheid van de deelnemers over de dienstverlening en de begeleiding. Dit jaar is de tevredenheid van de deelnemers zelfs nog wat groter. Het blijft daarom onze aanbeveling voor bibliotheken om inzet te plegen op samenwerking met stagiairs en vrijwilligers. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van de documenten en handvatten in de door SIOB ontwikkelde 'toolkit Klik & Tik'.

GEEF MEER AANDACHT AAN PRAKTISCHE EN BURGERSCHAP GERELATEERDE TOEPASSINGEN VAN INTERNET

- We zagen in de vorige editie dat de deelname aan ontwikkelingen, zoals bankzaken regelen, producten kopen en officiële documenten downloaden, invullen en versturen via internet, achterbleef in de toename van het gebruik door de deelnemers. Toename van het internetgebruik lag vooral bij informatief en sociaal gebruik. Dit jaar wordt wat beter gescoord op internetbankieren en het versturen van ingevulde documenten. Maar vacatures zoeken, inloggen met DigiD en producten kopen scoren juist weer wat minder. 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 toepassingen met betrekking tot 'deelname aan ontwikkelingen' misschien niet direct privé aan de orde komen of realiseerbaar zijn, 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 niet of minder goed bezitten. Het blijft dus aanbevelenswaardig extra aandacht te besteden aan het gebruik van de praktische en strategische toepassingen van internet en de vaardigheden die daarvoor nodig zijn. Stimuleer deelnemers hiermee ook zelfstandig mee aan de slag te gaan.

GEEF MEER AANDACHT AAN VEILIGHEID EN RISICO'S OP HET INTERNET

- Veel deelnemers zijn na deelname nog bang voor virussen en de veiligheid van persoonlijke gegevens wanneer zij internet gebruiken. Naast aandacht voor de diverse gebruiksmogelijkheden raden wij daarom aan ook aandacht te geven aan veiligheid en risico's op het internet. Hierin moet worden belicht hoe risico's kunnen worden beperkt zodat deelnemers begrijpen hoe zij hier zelf ook enige controle over kunnen hebben.

SPEEL IN OP INDIVIDUELE VERSCHILLEN BINNEN DE GROEP DEELNEMERS

- In de vorige editie constateerden we dat jongere deelnemers bij aanvang vaak vaardiger zijn dan wat oudere deelnemers en hierdoor ook minder bijleren. Ook raken de jongere deelnemers wat minder geactiveerd. Tegelijkertijd is het effect op attitudes bij de ouderen weer wat minder. Dit jaar zien we dat het *Klik & Tik*-aanbod wat betreft opleidingsniveau, voor zowel vaardigheden, activering als attitudes, het meest effectief is voor deelnemers met een mavo/(v)mbo niveau. Deelnemers met een hoger (hbo/wo) of lager niveau (basisonderwijs) leren minder bij op deze punten. Jongere en hoger opgeleide deelnemers, kunnen daarom mogelijk met extra oefenmateriaal aan de slag. Oudere en lager opgeleide deelnemers hebben mogelijk juist wat meer uitleg nodig.

Inhoud

Conclusies en aanbevelingen	i
Bibliotheken en deelnemers in de meting	i
Resultaten van deelname aan Klik & Tik in de bibliotheek	ii
Aanbevelingen	v
1. Inleiding	1
2. Achtergronden en opzet	3
2.1 Dienstverlening rondom Klik & Tik in de bibliotheek	3
2.2 Onderzoeksvragen en opzet van de monitor	3
2.3 Validiteit en betrouwbaarheid	5
3. Bibliotheken en deelnemers in deze meting	7
3.1 Bibliotheken en dienstverlening	7
3.2 Deelnemers en kenmerken	9
4. Activering van de deelnemers	14
4.1 Oefenen naast het aanbod in de bibliotheek	14
4.2 Frequentie zelfstandig gebruik internet	14
4.3 Zelfstandig gebruik van internettoepassingen	15
4.4 Gebruik van de bibliotheek	17
4.5 Activering naar opleiding	17
5. Effect op vaardigheden	21
5.1 Operationele vaardigheden (knoppenkennis)	21
5.2 Formele vaardigheden (oriëntatie behouden bij het surfen)	25
5.3 Operationele vaardigheden (knoppenkennis) op sociale media	26
5.4 Vaardigheden naar opleiding	29
6. Effect op attitudes	30
6.1 Houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen	30
6.2 Angst bij het gebruik van internet en de computer	31
6.3 Zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet	32
6.4 Effect op attitudes naar opleidingsniveau	33
7. Deelnemers over hun tevredenheid	36
7.1 Tevredenheid met de serie <i>Klik & Tik</i>	36
7.2 Tevredenheid met de dienstverlening in de bibliotheek	36
7.3 Beoordeling toegevoegde waarde van de bibliotheek	37
Bijlage: Onderwerpen in de Klik & Tik-programma's	38
Index van grafieken en tabellen	40

1. Inleiding

MONITOR *KLIK & TIK*

Om inzicht te krijgen in resultaten van de educatieve dienstverlening rondom de ETV.nl *Klik & Tik*-serie kunnen bibliotheken gebruik maken van de *Klik & Tik*-monitor. Deze monitor laat door middel van een voor- en nameting zien welke vaardigheden en attitudes de eindgebruikers ontwikkelen door deelname aan het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek.

Bibliotheken die deelnemen aan de *Klik & Tik*-monitor ontvangen twee rapportages:

- Een landelijk rapportage met daarin geanonimiseerd en gemiddeld de resultaten van alle bibliotheken die van de monitor gebruik maken.
- Een individuele rapportage met de bevindingen op het niveau van de eigen bibliotheek.

Beide rapportages worden tweemaal per jaar uitgebracht. Eenmaal als (beknopte) tussenrapportage en eenmaal als eindrapportage. Deze rapportage betreft de eindrapportage voor de periode van 1 september 2013 tot en met 31 augustus 2014.

De periode september 2013 tot en met augustus 2014 is het tweede jaar dat de *Klik & Tik*-monitor aan bibliotheken beschikbaar is gesteld. Het eerste jaar betrof de periode september 2012 tot en met augustus 2013. Daarvoor is nog een korte pilot met de monitor gedraaid.

Tot nu toe is de *Klik & Tik*-monitor ruim 1200 keer ingevuld in 25 bibliotheken. De resultaten in deze rapportage zijn gebaseerd op 602 metingen in twaalf bibliotheken. In de periode 2012 - 2013 maakten vijftien bibliotheken gebruik van de *Klik & Tik*-monitor en is de monitor 479 keer ingevuld.

INVLOED OPLEIDINGSNIVEAU VAN DE DEELNEMERS

In de landelijke eindrapportage van het vorige meetjaar hebben we bijzondere aandacht gegeven aan de rol van de leeftijd van deelnemers bij de behaalde resultaten. In de eindrapportage van dit jaar kijken we in hoeverre we verschillen vinden wanneer we onderscheid maken naar het opleidingsniveau van de deelnemers. We doen dit voor de mate van activering en voor de ontwikkelde vaardigheden en attitudes (paragraaf 4.5, 5,4 en 6.3).

LEESWIJZER

- In hoofdstuk 2 gaan we kort in op de achtergronden en opzet van de *Klik & Tik*-monitor. We bespreken de inhoud van de *Klik & Tik*-serie, de onderzoeksvragen, de overwegingen bij de ontwikkeling van de monitor en de waarde die we aan de uitkomsten kunnen toekennen.
- In hoofdstuk 3 beschrijven we de onderzoekspopulatie van deze meting. We gaan in op de opzet van de dienstverlening rondom *Klik & Tik* van de deelnemende bibliotheken en we beschrijven de achtergronden en motivatie van de deelnemers die met *Klik & Tik* geoefend hebben.
- Hoofdstuk 4 laat zien in hoeverre deelnemers zijn geactiveerd door deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek. We geven daarbij bijzondere aandacht aan de invloed van het opleidingsniveau op de behaalde resultaten.
- In hoofdstuk 5 beschrijven we in hoeverre deelnemers verschillende internetvaardigheden bezitten voor en na deelname aan *Klik & Tik*. We maken daarbij onderscheid naar operationele

en formele vaardigheden en kijken ook hier naar de invloed van het opleidingsniveau van deelnemers.

- Hoofdstuk 6 gaat in op het effect van de deelname aan de *Klik & Tik*-dienstverlening op de houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen en op angst en zelfvertrouwen bij het gebruik van internet. Ook hier kijken we in een aparte paragraaf naar de invloed van opleiding.
- In hoofdstuk 7 beschrijven we de tevredenheid van de deelnemers met *Klik & Tik* en de dienstverlening daaromheen.

In ieder hoofdstuk vergelijken we de huidige bevindingen met die van de meting over 2012-2013. Conclusies en aanbevelingen zijn voorin de rapportage opgenomen. Achterin de rapportage vindt u een index met alle in grafieken en tabellen opgenomen onderwerpen en verwijzing naar de betreffende pagina.

2. Achtergronden en opzet

2.1 Dienstverlening rondom Klik & Tik in de bibliotheek

BIBLIOTHEKEN ONDERSTEUNEN DIGIBETEN

Met het aanbod van de ETV.nl e-learningserie *Klik & Tik* ondersteunen bibliotheken digibeten bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Bibliotheken stellen *Klik & Tik* beschikbaar op de computers en bezoekers kunnen hier zelfstandig gebruik van maken of deelnemen aan een ondersteunende cursus, workshop of inloopspreekuur.

Cursussen en workshops kunnen door bibliotheken georganiseerd worden in samenwerking met UWV's, gemeenten of andere lokale instellingen. Deze samenwerkingspartners faciliteren in de toestroom van digibeten. De begeleiding van deelnemers aan cursussen en workshops wordt verzorgd door bibliotheekmedewerkers, vrijwilligers en/of stagiairs.

DOELSTELLINGEN KLIK & TIK-AANBOD

De doelstelling van het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek is digibeten:

- standaardroutines van internetverkeer te leren toepassen;
- te stimuleren gebruik te maken van digitale toepassingen in communicatie tussen overheid, bedrijven en burgers;
- te helpen bij het overwinnen van internet- en computerangst en hun deelname aan nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen te vergroten;
- en de toegankelijkheid en het gebruik van de bibliotheek te vergroten.

THUISGEBRUIK

De *Klik & Tik*-programma's kunnen behalve in de bibliotheek ook thuis gebruikt worden door de deelnemers en de programma's hoeven niet lineair doorlopen te worden. Soms doorlopen gebruikers een hele cursus in een bibliotheek, andere keren komt men alleen langs voor vragen.

2.2 Onderzoeksvragen en opzet van de monitor

ONDERZOEKSVRAGEN

De *Klik & Tik*-monitor richt zich op het structureel beantwoorden van de volgende onderzoeksvragen:

- In hoeverre draagt het aanbod van *Klik & Tik* in bibliotheken, en de dienstverlening daaromheen, bij aan de vaardigheid van deelnemers om de routines die in de *Klik & Tik*-oefeningen aan de orde komen correct toe te passen?
- In hoeverre stimuleert het aanbod deelnemers gebruik te maken van (andere) internettoepassingen en zelf verder te oefenen met internet?
- In hoeverre helpt het aanbod deelnemers internetangst te overwinnen en deel te nemen aan nieuwe ontwikkelingen op het gebied van internet?
- In hoeverre draagt het aanbod van *Klik & Tik* bij aan (vervolg)gebruik van de bibliotheek?

- In hoeverre zijn de deelnemers tevreden met de *Klik & Tik*-programma's en de dienstverlening in de bibliotheek daarbij?

Daarnaast verzamelt de monitor enkele achtergrondgegevens van deelnemers en de dienstverlening waaraan zij hebben deelgenomen. Hiermee kan inzicht worden verkregen in de effecten bij verschillende soorten gebruikers en interventies.^{1, 2}

OPZET VAN DE MONITOR

Hoewel observaties en prestatietests de meest nauwkeurige resultaten geven zijn deze te kostbaar en te tijdrovend voor een structurele inzet. Bovendien zijn de *Klik & Tik*-oefenprogramma's vooral bedoeld om deelnemers te stimuleren en het zelfvertrouwen te geven zelf verder te oefenen met de vaardigheden waarmee in de programma's wordt kennisgemaakt. Naast inzicht in de verkregen vaardigheden moet met de monitor daarom ook inzicht worden verkregen in verandering in beleving, houding en attitudes. Ook dient de waardering voor het *Klik & Tik*-aanbod in beeld gebracht te worden. Er is daarom gekozen enquêtes (vragenlijsten) te gebruiken waarbij doormiddel van zelfrapportages naar het (beleefde) vaardigheidsniveau wordt gevraagd.

VOOR- EN NAMETING

Omdat de *Klik & Tik*-monitor in beeld brengt hoe de vaardigheden en attitudes van de eindgebruikers ontwikkelen moeten de deelnemers tweemaal een aantal vragen beantwoorden: eenmaal voor aanvang van deelname aan het *Klik & Tik*-aanbod en eenmaal na afloop.

Er is daarbij besloten de vragenlijsten van de voor- en nameting niet aan elkaar te koppelen op individueel niveau. In het vooronderzoek hebben bibliotheken er op gewezen dat dit de deelnemers mogelijk het gevoel zou geven dat zij aan een test meedoen.

SCHRIFTELIJK OF DIGITAAL

De vragen kunnen zowel schriftelijk als digitaal beantwoord worden. Bij de vormgeving van de enquêtes en de formulering van de vragen is rekening gehouden met de specifieke eigenschap van de doelgroep (digibeten, laaggeletterden).³

OPERATIONALISERING

VAARDIGHEDEN

De vragen met betrekking tot de zelfbeoordeling van het vaardigheidsniveau zijn geoperationaliseerd aan de hand van de onderwerpen die in de *Klik & Tik*-programma's worden behandeld. We toetsen dus in hoeverre deelnemers ervaren dat zij de in de *Klik & Tik*-programma's behandelde vaardigheden aanleren. Omdat in de programma's veel ook kleinere deelvaardigheden worden behandeld en we de vragenlijst in lengte moeten beperken zijn een aantal deelvaardigheden vervat

¹ Zie ook *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.

² Hoewel een doel van de monitor is om ook de effectiviteit van verschillende vormen van dienstverlening in beeld te brengen zijn de aantallen respondenten bij andere vormen van dienstverlening dan een cursus of workshop hiervoor te beperkt. Daarbij merken we op dat uit eerder onderzoek is gebleken dat aanbod in de vorm van een meerdaagse cursus/workshop tot de beste resultaten leidt (Zie de rapportage *Van Kickstart tot cursus. Een kwalitatief onderzoek naar succesfactoren en verbeterpunten bij de inzet van Klik & Tik-materialen bij educatie voor mediawijsheid in bibliotheken*. (NextValue Research 2012)).

³ Zie verder 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 hun bredere hoofdthema. Bij de vragen is steeds een concreet voorbeeld van het gebruik van de betreffende vaardigheid gegeven (zie Hoofdstuk 5).^{4,5}

ACTIVERING

Naast vragen over de vaardigheden zijn vragen opgenomen die een beeld geven van de activering van de deelnemers. Vragen die hierop betrekking hebben zijn de frequentie van het zelfstandig gebruik van internet, het aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen, de mate waarin deelnemers ook thuis met *Klik & Tik* hebben geoefend, de mate waarin deelnemers door de deelname aan *Klik & Tik* zin krijgen nog meer te leren met internet en de mate waarin zij de bibliotheek vaker gebruiken door de deelname aan de *Klik & Tik*-voorziening (zie Hoofdstuk 4). Het zelfstandig gebruik van internettoepassingen is uitgesplitst naar algemeen gebruik/surfen, informatief gebruik, deelname aan ontwikkelingen, strategisch gebruik en sociaal gebruik van internet (zie paragraaf 4.3 voor de verschillende toepassingen). Deelnemers kunnen aangeven of zij een bepaalde toepassing wel of niet zelfstandig gebruiken.

ATTITUDES

Het effect op attitudes met betrekking tot het gebruik van internet wordt getoetst aan de hand van stellingen. Deelnemers kunnen aangeven of zij het wel, een beetje, of niet eens zijn met een stelling. De stellingen hebben betrekking op de algemene beleving van internet, risico's en veiligheid bij het gebruik van internet en zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet (zie Hoofdstuk 6).

TEVREDENHEID

Deelnemers wordt tot slot aan de hand van stellingen gevraagd in hoeverre zij zelf tevreden zijn met de *Klik & Tik*-programma's en de dienstverlening daaromheen. De stellingen hebben betrekking op de algehele tevredenheid, de duidelijkheid van de uitleg in de programma's en van de begeleider, en de mate waarin deelnemers zelf vinden dat zij de behandelde vaardigheden kunnen toepassen (zie Hoofdstuk 7).

2.3 Validiteit en betrouwbaarheid

VALIDITEIT

De *Klik & Tik*-monitor maakt gebruik van zelfrapportages. 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

⁴ Idem.

⁵ Zie de bijlage voor een overzicht met de onderwerpen in *Klik & Tik*.

⁶ Zie verder 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'.

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. De *Klik & Tik*-serie 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.

CONTROLE

Behalve naar een zelfbeoordeling van de vaardigheden wordt in de monitor ook naar het daadwerkelijke gebruik van internet gevraagd. 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 vaardigheden zijn.

Voor de diversiteit van gebruik zou goed samenhangen met de feitelijke digitale vaardigheden. Scores op het gebruik van internet kunnen daarom ter controle vergeleken worden met scores op de zelfbeoordeling van vaardigheden. In principe moet gelden dat hoe groter het aantal internettoepassingen is hoe hoger de zelfbeoordeling van de vaardigheden. Uit de gegevens van de pilot blijkt een positief significant verband te bestaan tussen de scores op deze onderwerpen.⁸ Ook in de meting die in deze rapportage wordt besproken is sprake van een positief significant verband tussen deze waarden. Tot slot vinden we een sterk positief verband tussen het aantal door de deelnemers gemaakte hoofdstukken van *Klik & Tik* en de totaalscore op vaardigheden.⁹

BETROUWBAARHEID

Bibliotheken maken op vrijwillige basis gebruik van de *Klik & Tik*-monitor. Ook de eindgebruikers die de vragen beantwoorden die in de monitor zijn opgenomen doen dit vrijwillig. In de monitor is daarom geen sprake van een aselechte steekproef. De bevindingen hebben in eerste instantie alleen betrekking op de deelnemers die aan de meting hebben deelgenomen.

Dat betekent niet dat de uitkomsten helemaal geen waarde hebben voor wat landelijk met het *Klik & Tik*-aanbod in bibliotheken bereikt kan worden. Op basis van de samenstelling van 'de steekproef' kunnen we in ieder geval indicatieve uitspraken doen voor bibliotheken die op vergelijkbare wijze en voor vergelijkbare groepen *Klik & Tik* aanbieden. De uitkomsten van deze meting zijn een indicatie van de uitkomsten die we bij deze voorzieningen en deelnemers mogen verwachten; in dit geval bij *Klik & Tik*-aanbod in de vorm van een meerdaagse cursus of workshop onder begeleiding van een bibliotheekmedewerker (zie hoofdstuk 3, 'Bibliotheken en deelnemers in deze meting').

⁸ 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.

⁹ Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' is 0,271. Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik' is 0,277. Beide scores zijn significant op het 0,01-niveau (tweezijdig). Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal gemaakte hoofdstukken' is 0,682 en is significant op het 0,01-niveau (tweezijdig).

3. Bibliotheken en deelnemers in deze meting

In dit hoofdstuk beschrijven we de dienstverlening van de bibliotheken die in de periode september 2013 – augustus 2014 aan de monitor hebben deelgenomen en de achtergronden van de deelnemers aan de meting.

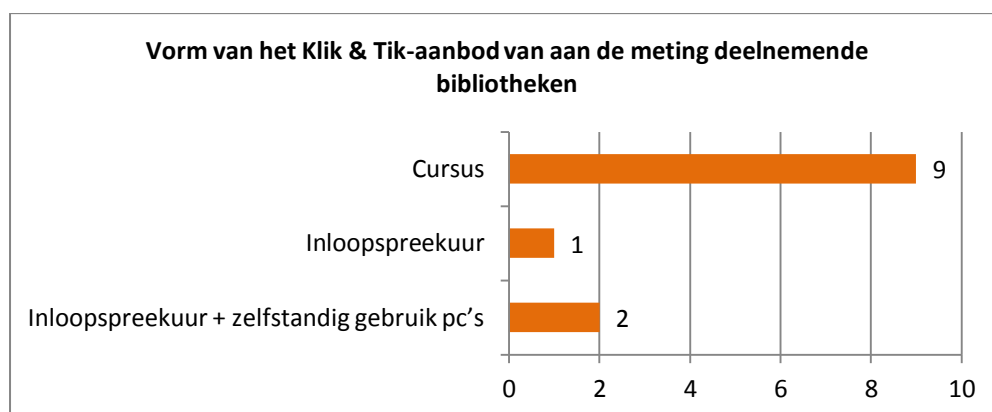
3.1 Bibliotheken en dienstverlening

AANTAL DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN

In deze meting zijn de resultaten van twaalf bibliotheken opgenomen. In de vorige periode (september 2012 - augustus 2013) maakten 15 bibliotheken gebruik van de *Klik & Tik*-monitor.

AANGEBODEN DIENSTVERLENING BIJ *KLIK & TIK*

Negen van de twaalf bibliotheken in deze meting bieden *Klik & Tik* aan in de vorm van een cursus. Eén bibliotheek geeft *Klik & Tik* begeleiding in de vorm van een inlooppreekuur. Twee bibliotheken bieden *Klik & Tik* aan in de vorm van een inlooppreekuur in combinatie met zelfstandig gebruik op de pc's.



Grafiek 1: Vorm van de aangeboden dienstverlening bij *Klik & Tik*.

Als er sprake is van een cursus varieert het aantal bijeenkomsten. In de meeste bibliotheken (vijf van de negen) gaat het om een cursus van zes bijeenkomsten. In alle drie de bibliotheken die gebruik maken van een inlooppreekuur vindt dit spreekuur één keer per week plaats.

Indien cursus: Hoeveel lessen?	N	Indien inlooppreekuur: Hoe vaak?	N
4	2	dagelijks	0
5	1	wekelijks	3
6	5	maandelijks	0
8	1		

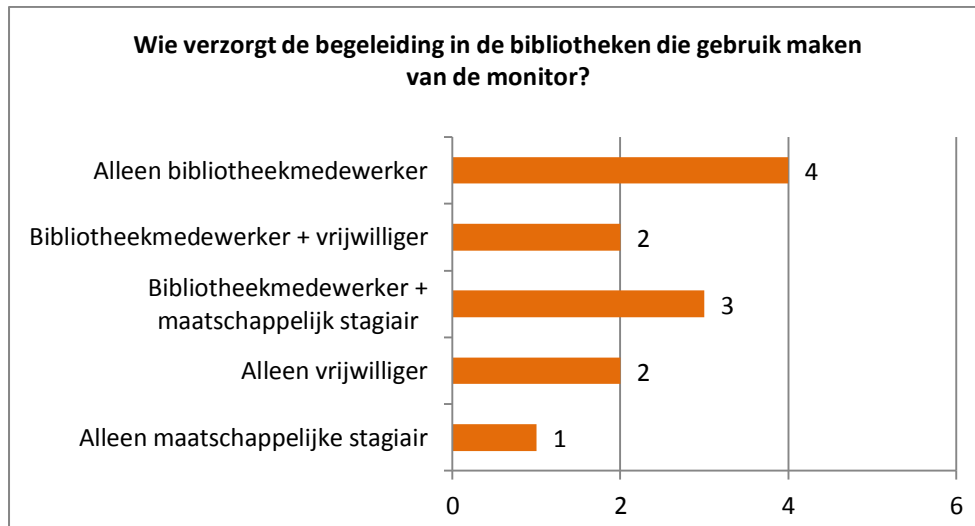
Tabel 1: Aantal bijeenkomsten bij cursus of workshop.

AANBOD DIENSTVERLENING DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN VERGELIJKBAAR MET 2012-2013

De resultaten zijn vergelijkbaar met de bevindingen over de periode 2012-2013, waarbij ook in driekwart van de aan de monitor deelnemende bibliotheken sprake was van een cursus. In 2012-2013 kwamen cursussen van zes bijeenkomsten ook het meest voor.

BEGELEIDING

De begeleiding bij het *Klik & Tik*-aanbod wordt in driekwart van de bibliotheken verzorgd door een bibliotheekmedewerker. In vijf bibliotheken doet de bibliotheekmedewerker dit samen met een maatschappelijk stagiair of een vrijwilliger. In twee bibliotheken wordt de begeleiding verzorgd door alleen een vrijwilliger en in één bibliotheek door alleen een stagiair.



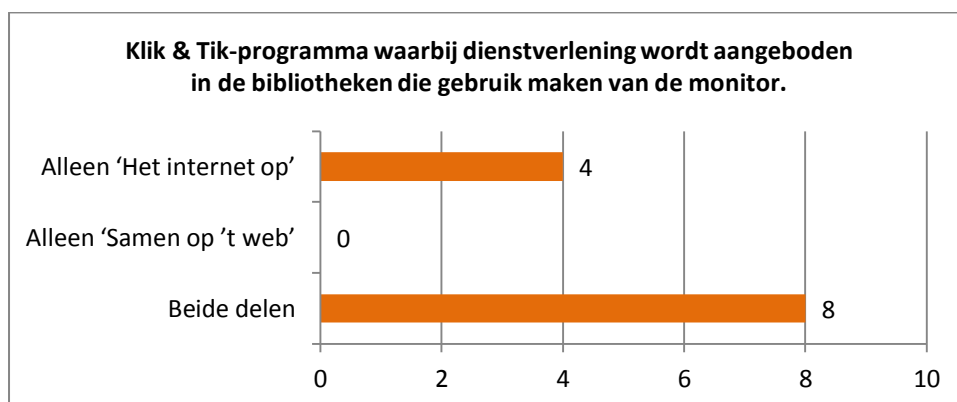
Grafiek 2: Begeleiding bij de dienstverlening rondom *Klik & Tik*.

VAKER VRIJWILLIGER OF STAGIAIR

Vergeleken met 2012-2013 wordt de begeleiding relatief minder vaak verzorgd door alleen een bibliotheekmedewerker en iets vaker (ook) door een vrijwilliger of stagiair.

KLIK & TIK-PROGRAMMA'S WAARMEE WORDT GEWERKT

In alle bibliotheken die aan deze meting meedoen wordt geoefend met *Klik & Tik. Het internet op*. In twee derde (acht) bibliotheken wordt daarnaast ook gewerkt met *Klik & Tik. Samen op 't web*.



Grafiek 3: *Klik & Tik*-programma waarmee wordt gewerkt.

MEER *KLIK & TIK*. SAMEN OP 'T WEB

In het meetjaar 2012-2013 werd minder vaak geoefend met *Klik & Tik. Samen op 't web*. Dat gebeurde toen maar in een derde van de bibliotheken (vijf van de vijftien).

KOSTEN VAN DE DIENSTVERLENING

De meeste bibliotheken bieden de dienstverlening rondom *Klik & Tik* gratis aan. De hoogste tarieven zijn 20 euro voor leden en 21 euro en 25 euro voor niet-leden. Overige tarieven liggen allemaal onder de 10 euro.

Kosten voor leden	N	Kosten voor niet-leden	N
Gratis	8	Gratis	7
5 euro	1	2,50 euro	1
6 euro	2	6,50 euro	1
20 euro	1	21,00 euro	2
		25 euro	1

Tabel 2: Kosten van de dienstverlening.

De verhouding tussen bibliotheken die wel en geen kosten rekenen is vergelijkbaar met de *Klik & Tik Monitor 2012-2013*.

3.2 Deelnemers en kenmerken

In deze paragraaf geven we een beeld van de deelnemers die in deze meting zijn opgenomen. Het gaat naast het aantal deelnemers om het opleidingsniveau, geslacht, wijze waarop de deelnemers met het aanbod in de bibliotheek bekend zijn geraakt, de aanleiding voor het oefenen, de duur en frequentie van de deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek en het aantal gemaakte hoofdstukken van *Klik & Tik*.

AANTAL DEELNEMERS

332 deelnemers hebben de voormeting ingevuld en 270 deelnemers de nameting.

Aantal deelnemers Klik & Tik-monitor	N
Voormeting	332
Nameting	270

Tabel 3: Aantal deelnemers in de voor- en nameting.

Net als in het vorig meetjaar is het aantal ingevulde vragenlijsten voor de nameting wat kleiner dan voor de voormeting. Uitval van deelnemers is de belangrijkste oorzaken voor dit verschil.

PROGRAMMA'S WAARMEE IS GEOEFEND

De meeste deelnemers (65%) hebben na afloop van de cursus alleen met *Klik & Tik. Het internet op* geoefend. 35% oefende (ook) met *Samen op 't web*. Daarmee werd beduidend meer met *Samen op 't web* geoefend dan in het meetjaar 2012-2013 (12%).

Programma waarmee geoefend is	N	%
Alleen 'Het internet op'	175	65%

Alleen 'Samen op 't web'	25	9%
Beide delen	70	26%

Tabel 4: Verdeling deelnemers naar programma's waarmee is geoefend (op basis nameting).

DEELNEMERS NAAR OPZET VAN DE DIENSTVERLENING

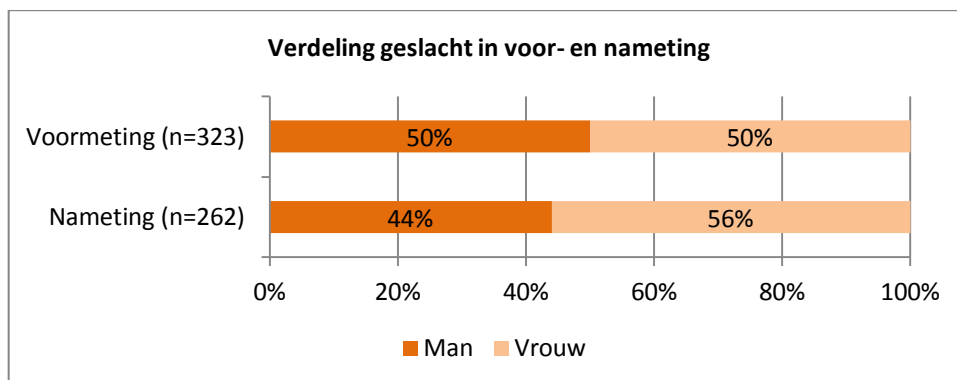
De meeste deelnemers (96%) maken gebruik van de dienstverlening in de vorm van een cursus of een workshop. Dit percentage ligt nog wat hoger dan het percentage in de periode 2012 – 2013 (92% cursus of workshop).

Dienstverlening waarvan gebruik is gemaakt	N	%
Meerdaagse cursus/workshop	321	96%
Inloopspreekuur	2	1%
Inloopspreekuur + zelfstandig gebruik	9	3%

Tabel 5: Verdeling deelnemers naar opzet van de dienstverlening (op basis voormeting).

GESLACHT

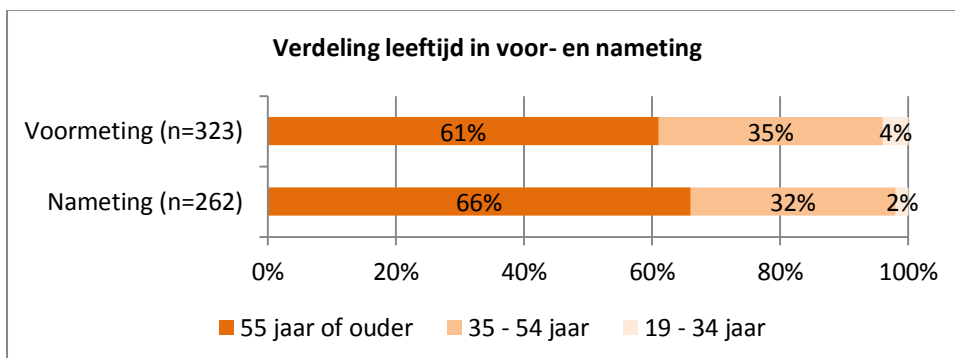
De verdeling naar geslacht is ongeveer fiftyfifty. Het aandeel vrouwen is in de nameting iets groter dan het aandeel mannen. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de meting van 2012-2013.



Grafiek 4: Verdeling geslacht in voor- en nameting.

LEEFTIJD

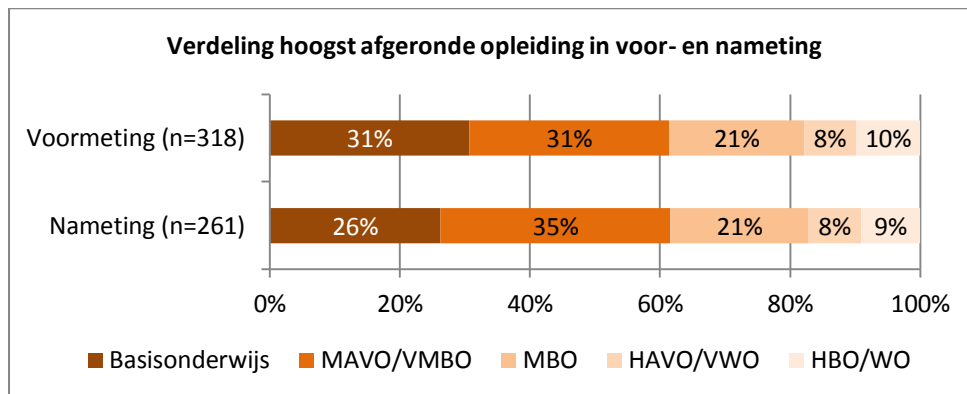
Vrijwel alle deelnemers zijn 35 jaar of ouder (ongeveer 96%). De meeste deelnemers zijn 55 jaar of ouder (61%). De verdeling naar leeftijd komt nagenoeg overeen met die van het vorige meetjaar.



Grafiek 5: Verdeling leeftijd in voor- en nameting.

OPLEIDINGSNIVEAU

De meeste deelnemers hebben maximaal middelbaar onderwijs genoten (82%). 32% van de deelnemers heeft alleen basisonderwijs gevolgd.



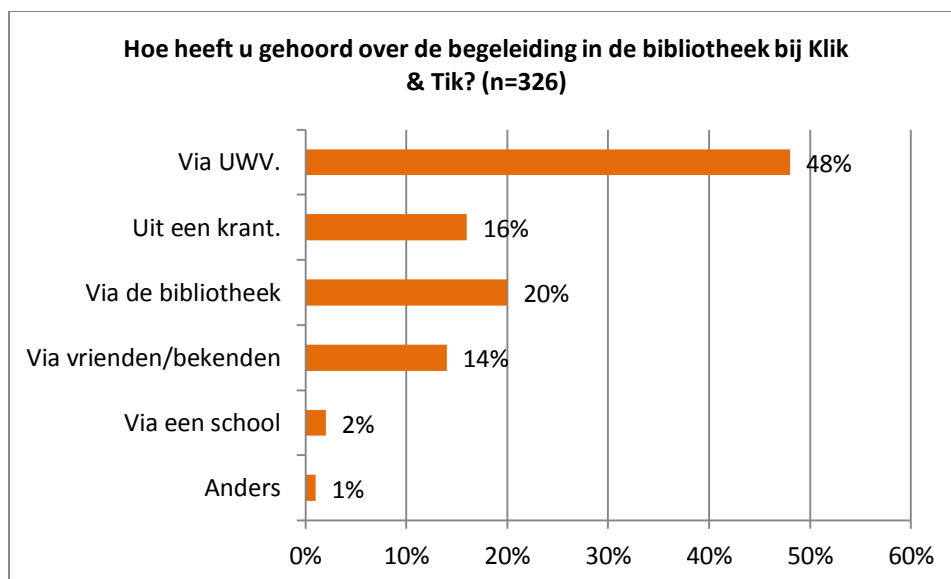
Grafiek 6: Verdeling hoogst afgeronde opleiding in voor- en nameting.

WAT MEER HOGER OPGELEIDEN

Het percentage deelnemers dat minstens basisonderwijs en mavo/vmbo heeft genoten is vergelijkbaar met de bevindingen van het meetjaar 2012-2013. Het aandeel deelnemers met een hbo/wo opleiding is in deze meting iets hoger dan vorig jaar. Ligt dat nu rond de 10%, vorig jaar was dat 5%.

WIJZE WAAROP DEELNEMERS BEKEND ZIJN MET KLIK & TIK

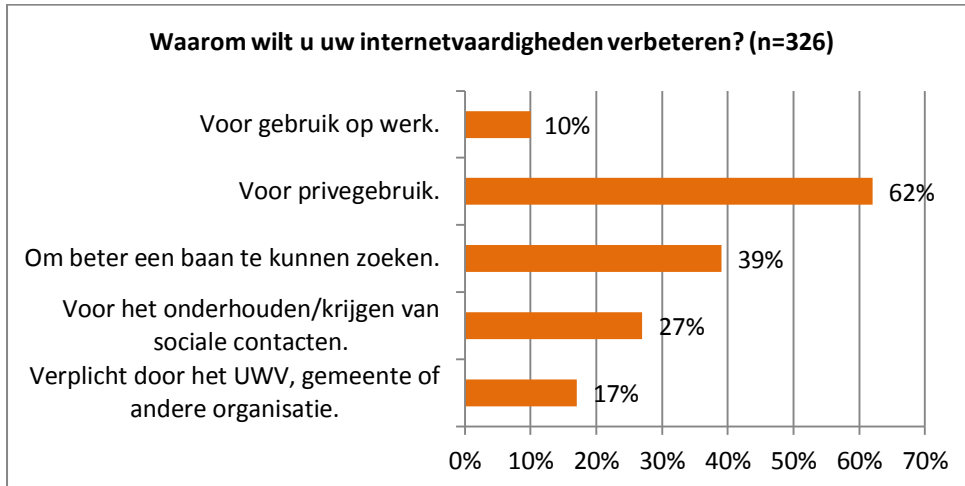
De grootste groep deelnemers (48%) is doorverwezen door het UWV. Dat percentage is gelijk aan het percentage in de meting van 2012-2013. Het absolute aantal deelnemers dat door het UWV wordt doorverwezen is daardoor toegenomen. Naast het UWV zijn deelnemers (ook) bekend met *Klik & Tik* via advertenties in kranten (16%), de bibliotheek (20%) en via vrienden en bekenden (14%).



Grafiek 7: Wijze waarop deelnemers bekend zijn met *Klik & Tik* in de bibliotheek.

MOTIVATIE VAN DE DEELNEMERS

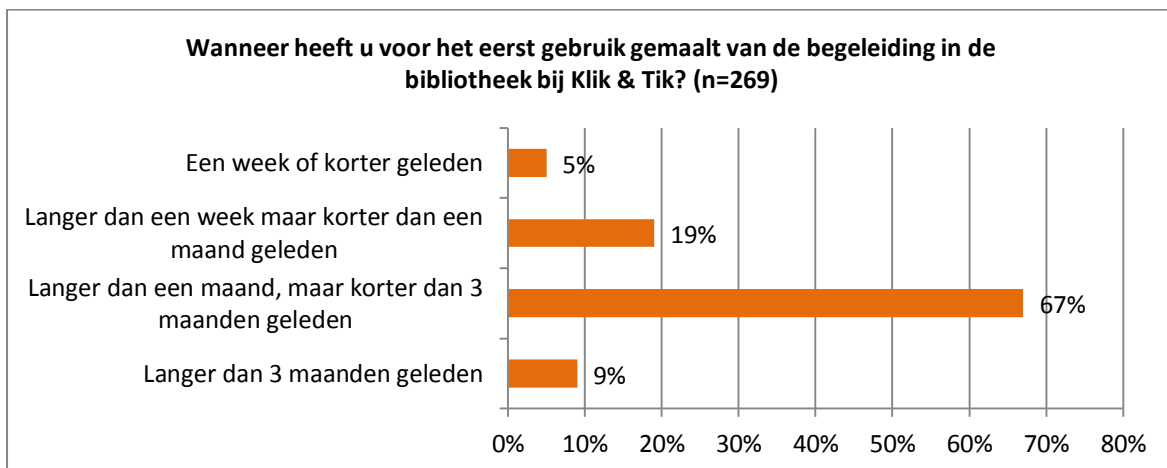
De meeste deelnemers (62%) zeggen hun vaardigheden te willen verbeteren voor privégebruik. In de periode 2012-2013 was dit 66%. Dit jaar zien we wat meer mensen die oefenen om beter een baan te kunnen zoeken; 39% tegen 33% vorig jaar. Daarentegen zien we wat minder mensen die zich verplicht voelen door UWV of een andere loketorganisatie; 17% tegen 20% vorig jaar.



Grafiek 8: Motivatie van de deelnemers om te oefenen met *Klik & Tik*.

DUUR VAN DEELNAME AAN KLIK & TIK

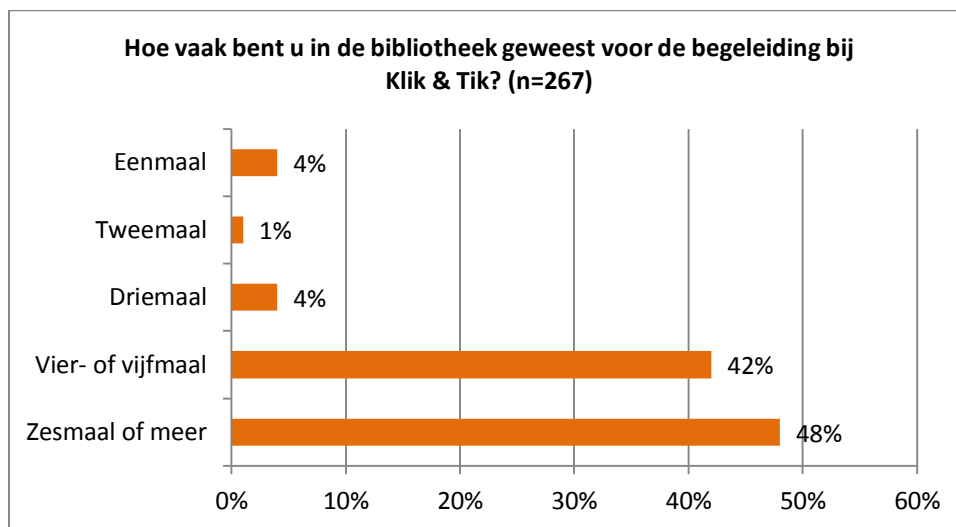
Op het moment van de nameting heeft 67% een maand tot drie maanden geleden geoefend en 19% een week tot een maand. Daarmee lijkt dit jaar wat langer geoefend te zijn dan vorig jaar. Toen had 59% een maand tot drie maanden geleden geoefend en 27% een week tot een maand.



Grafiek 9: Duur deelname aan *Klik & Tik* op het moment van de nameting.

FREQUENTIE VAN DE DEELNAME

Aan het einde van de cursus heeft 48% van deelnemers zesmaal of meer gebruik gemaakt van de begeleiding in de bibliotheek. Dit percentage ligt wat hoger dan in 2012-2013 (43%).



Grafiek 10: Frequentie van deelname aan *Klik & Tik* dienstverlening op moment van de nameting.

AANTAL AFGERONDE HOOFDSTUKKEN

Deelnemers hebben meer hoofdstukken van 'Het internet op' af dan in 2012-2013. Had in die periode 62% alle hoofdstukken af, dit jaar heeft 75% alle hoofdstukken af.

Aantal hoofdstukken deel 1 gemaakt	N	%
Nul	7	4%
Eén	4	4%
Twee	0	1%
Drie	4	3%
Vier	6	4%
Vijf	19	10%
Zes	112	75%

Tabel 6: Aantal gemaakte hoofdstukken *Klik & Tik. Het internet op.*

Van de deelnemers die ook met 'Samen op 't web' hebben geoefend heeft 24% alle zeven hoofdstukken gemaakt. De resultaten zijn vergelijkbaar met vorig jaar.

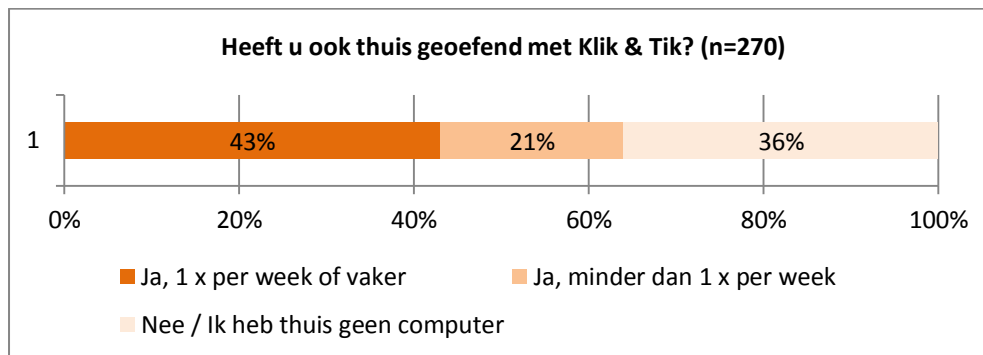
Aantal hoofdstukken 'Samen op 't web' gemaakt	N	%
Nul	7	7%
Eén	3	5%
Twee	1	2%
Drie	5	5%
Vier	14	22%
Vijf	10	20%
Zes	6	13%
Zeven	10	24%

Tabel 7: Aantal gemaakte hoofdstukken *Klik & Tik. Samen op 't web.*

4. Activering van de deelnemers

4.1 Oefenen naast het aanbod in de bibliotheek

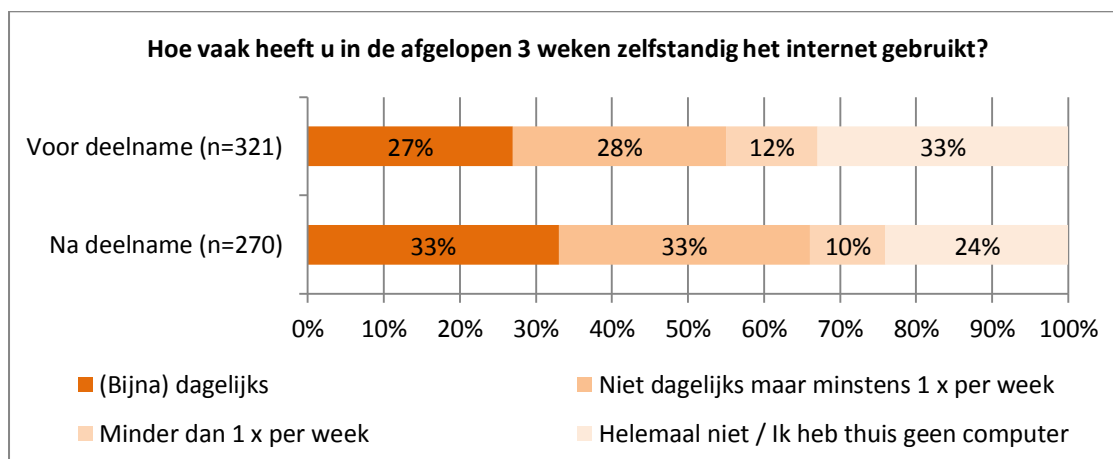
43% van de deelnemers heeft naast het *Klik & Tik* aanbod in de bibliotheek ook minstens een keer per week thuis met het programma geoefend. In 2012-2013 lag dit percentage hoger (54%).



Grafiek 11: Frequentie van het thuis oefenen met *Klik & Tik*.

4.2 Frequentie zelfstandig gebruik internet

Voor aanvang gebuikte 33% internet helemaal niet zelfstandig. Na afloop is dit nog 24%.



Grafiek 12: Frequentie zelfstandig gebruik van het internet.

MINDER STERKE TOENAME ZELFSTANDIG INTERNETGEBRUIK

In 2012-2013 was er een grotere toename in frequentie van het internetgebruik na deelname aan de *Klik & Tik* dienstverlening. Het aantal deelnemers dat internet helemaal niet gebruikte daalde toen van 35% naar 17%. Na afloop steeg bovendien het zelfstandige internetgebruik per week meer dan in de huidige meting.

4.3 Zelfstandig gebruik van internettoepassingen

GEMIDDELD AANTAL GEBRUIKTE INTERNETTOEPASSINGEN

De deelnemers aan de monitor zijn voor en na deelname 21 veelgebruikte internettoepassingen voorgelegd. Het gemiddeld aantal door de deelnemers gebruikte internettoepassingen stijgt in deze meetperiode van 4,1 toepassingen voor deelname naar 6,1 toepassingen na deelname. In de vorige meetperiode was een iets kleinere stijging zichtbaar: het gebruik steeg van 3,7 toepassingen bij aanvang naar 5,5 toepassingen na deelname.

	Gemiddeld aantal gebruikte internet toepassingen	N
Voor deelname	4,1	332
Na deelname	6,1	270

Tabel 8: Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen.

GEBRUIK VAN VERSCHILLENDE INTERNETTOEPASSINGEN

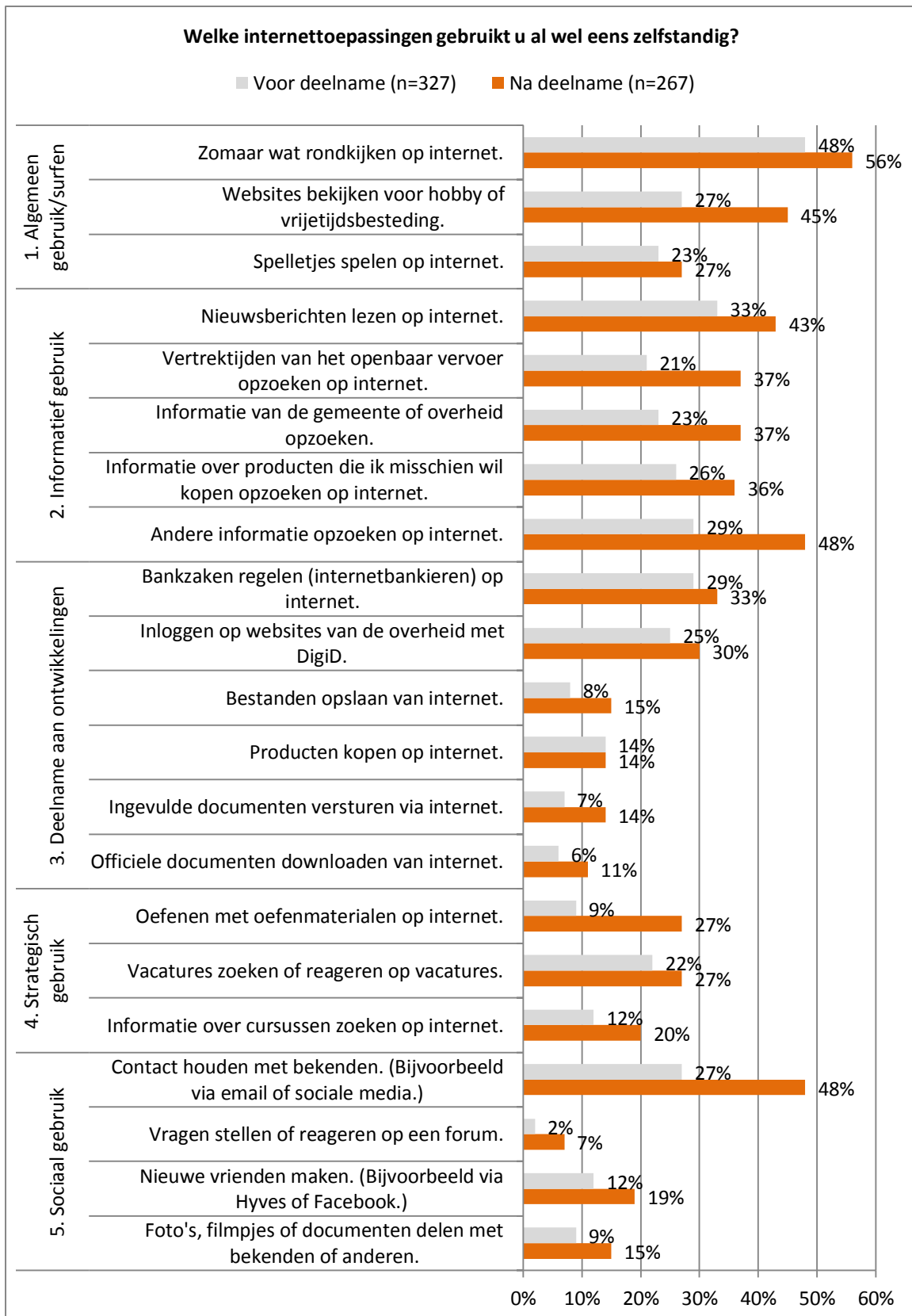
Aan de deelnemers is tevens gevraagd aan te geven van welke internettoepassingen zij zelfstandig gebruik maken (zie grafiek 13 volgende pagina). Daarbij maken we onderscheid naar:

1. Algemeen gebruik/surfen.
2. Informatief gebruik.
3. Deelname aan ontwikkelingen.
4. Strategisch gebruik.
5. Sociaal gebruik.

Bijna alle toepassingen worden na deelname door wat meer mensen zelfstandig gebruikt. Gemiddeld neemt het gebruik met zo'n 10%-punten toe. De toename is het grootst voor het houden van contact met vrienden en bekenden. Na deelname doet 48% van de deelnemers dit (+21%). Het gebruik van internet voor het bekijken van websites voor hobby en vrijetijdsbesteding en voor het verzamelen van informatie neemt toe met respectievelijk 18 en 19%-punten. DigiD wordt door 15% meer deelnemers gebruikt na de deelname. (Zie grafiek 13 volgende pagina.)

MEER SOCIAAL EN INFORMATIEF GEBRUIK VAN INTERNET, MINDER DEELNAME AAN ONTWIKKELINGEN.

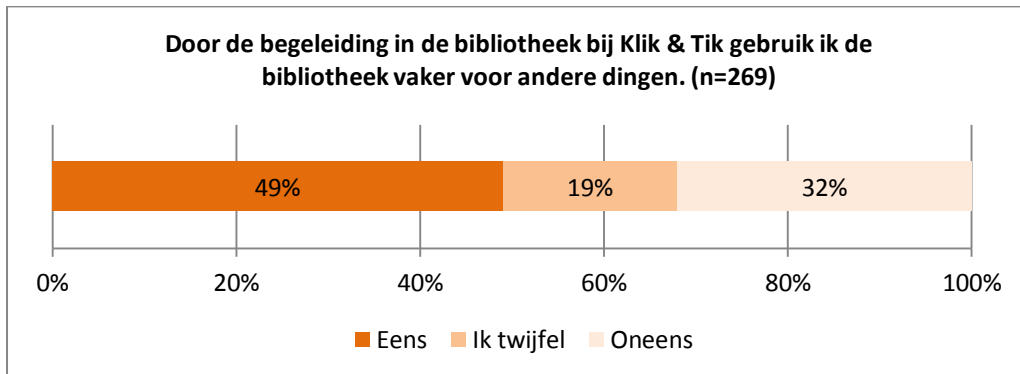
In de *Klik & Tik Monitor 2012-2013* was voor sommige toepassingen een minder grote en voor andere toepassingen een grotere toename in het gebruik te zien dan in de huidige meting het geval is. Meest opvallend is de grotere toename van het aantal gebruikers dat sociale contacten onderhoud met internet; dit jaar +21%, vorig jaar +6%. Daarnaast is er dit jaar ook een sterkere toename van informatief gebruik zichtbaar. De deelname aan ontwikkelingen (internetbankieren, DigiD gebruiken en producten kopen op internet) blijft echter wat achter vergeleken met vorig jaar.



Grafiek 13: Zelfstandig gebruik van internettoepassingen.

4.4 Gebruik van de bibliotheek

Bijna de helft (49%) van de deelnemers geeft aan de bibliotheek ook vaker voor andere dingen te gebruiken door deelname aan de *Klik & Tik*-dienstverlening. Dit percentage is vergelijkbaar met de bevindingen van 2012-2013.



Grafiek 14: Gebruik van de bibliotheek na de *Klik & Tik*-dienstverlening.

4.5 Activering naar opleiding

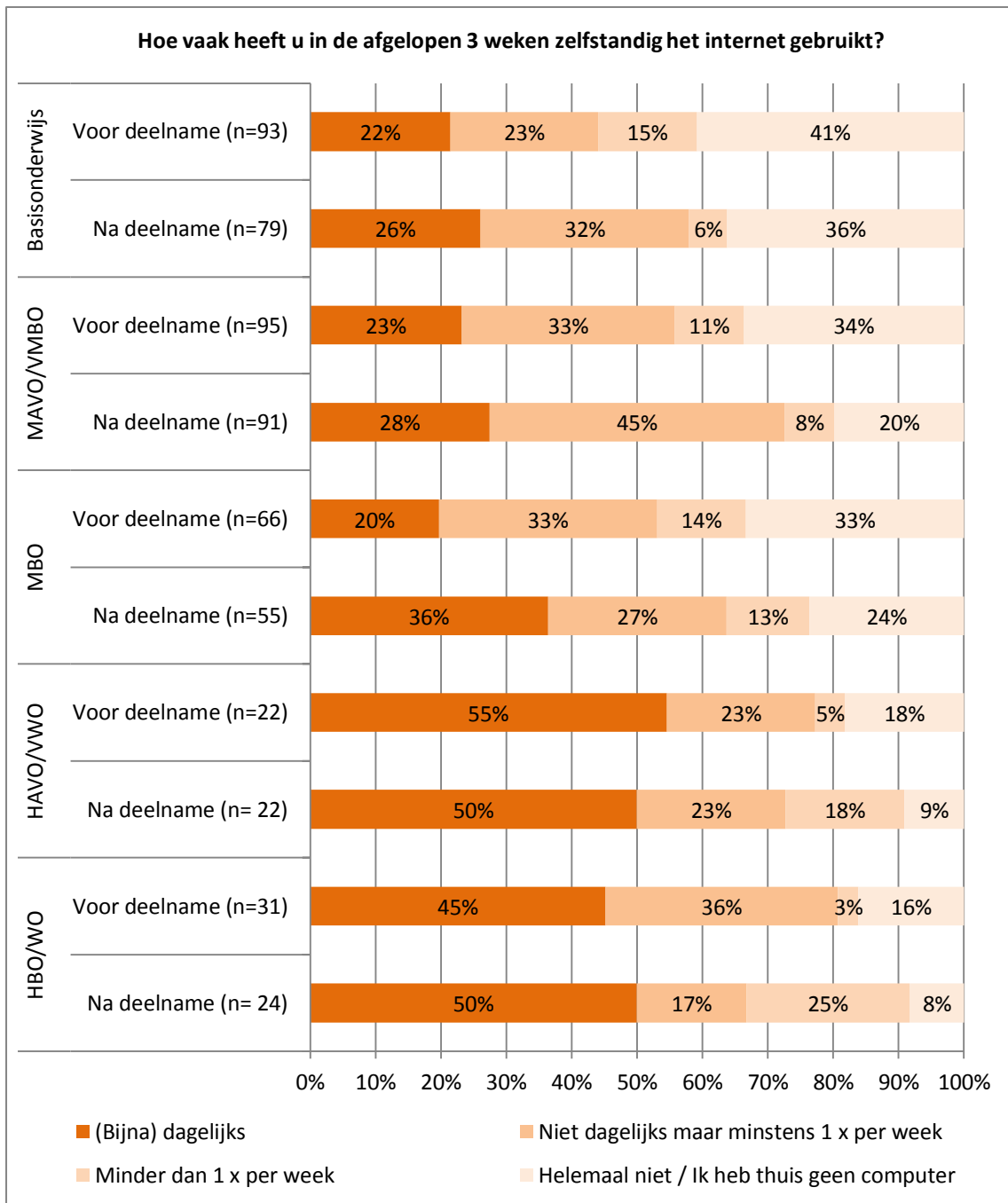
ZELFSTANDIG GEBRUIK VAN INTERNET NAAR OPLEIDING

De groep deelnemers met mbo als hoogste opleiding laat in deze meting de grootste toename in frequentie van het internetgebruik zien (zie grafiek 15, volgende pagina). Dit is ook de groep die voor deelname het internet nog het minst vaak (bijna) dagelijks gebruikt. Voor deelname gebruikt 20% van deze groep het internet (bijna) dagelijks, na deelname is dat 36%.

De groep deelnemers met mavo/vmbo als hoogste opleiding laat de grootste toename in frequentie van het internetgebruik zien als we uitgaan van 'minimaal 1x per week'. Voor deelname gebruikt 56% van deze groep het internet minimaal 1x per week, na deelname is dat 73%. Ook bij de groep met alleen basisonderwijs zien we een redelijke toename op deze categorie (+13%).

MEEST EFFECTIEF VOOR MAVO/(V)MBO-NIVEAU

De groepen met havo/vwo en hbo/wo als hoogste opleiding laten geen toename in het gebruik van internet zien. Het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek lijkt daarmee het meest effectief voor deelnemers met een opleidingsniveau mavo/vmbo tot mbo.



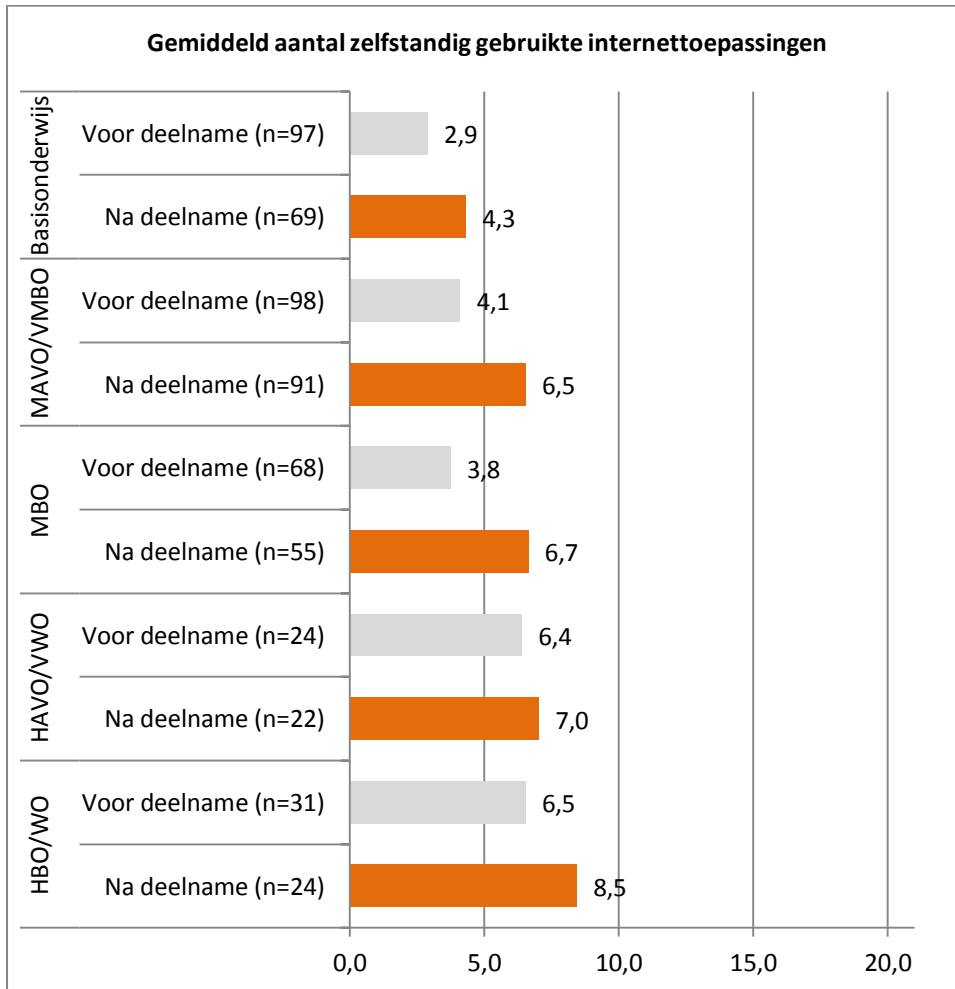
Grafiek 15: Frequentie zelfstandig gebruik van het internet naar opleidingsniveau.

ZELFSTANDIG GEBRUIK VAN INTERNETTOEPASSINGEN NAAR OPLEIDING

Wanneer we het aantal gebruikte internettoepassingen voor- en na deelname per opleidingsgroep bekijken zien we een aantal duidelijke verschillen. Hoe hoger het opleidingsniveau hoe meer toepassingen men gebruikt. Dit geldt zowel voor aanvang als na afloop van deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek.

MEEST EFFECTIEF VOOR MAVO/(V)MBO-NIVEAU

De toename van het aantal gebruikte internettoepassingen is het grootst bij de groep met mbo als hoogste opleiding (+2,9) gevolgd door de groep met mavo/vmbo als hoogste opleiding (+2,4).

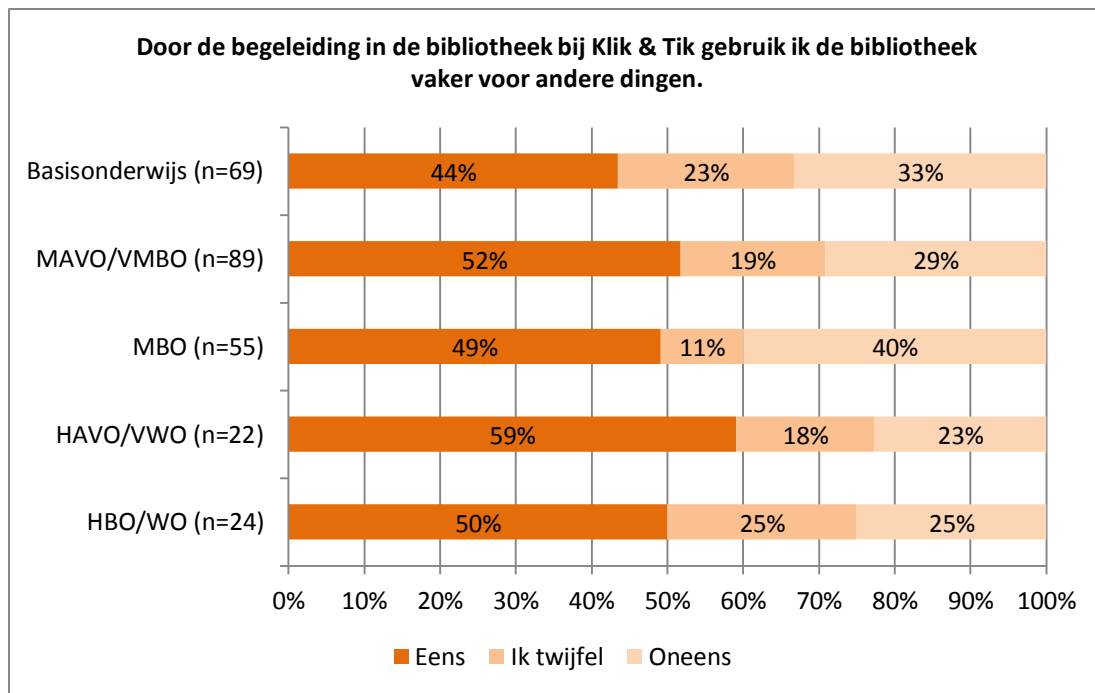


Grafiek 16: Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen naar opleidingsniveau.

EFFECT OP GEBRUIK VAN DE BIBLIOTHEEK NAAR OPLEIDING

MEEST EFFECTIEF VOOR HOGER OPLEIDINGSNIVEAU

Wanneer het effect van de dienstverlening rondom *Klik & Tik* op het gebruik van de bibliotheek uitzetten tegen het opleidingsniveau valt op dat het effect het grootst is bij de deelnemers met een havo/vwo of hbo/wo opleidingsniveau (op de antwoordcategorieën ‘eens’ en ‘ik twijfel’ samen). Kijken we alleen naar de mensen die het eens zijn met de stelling dan scoort de groep met havo/vwo het best.



Grafiek 17: Gebruik van de bibliotheek na de *Klik & Tik*-dienstverlening naar opleidingsniveau.

5. Effect op vaardigheden

5.1 Operationele vaardigheden (knoppenkennis)

DE INTERNETBROWSER BEDIENEN

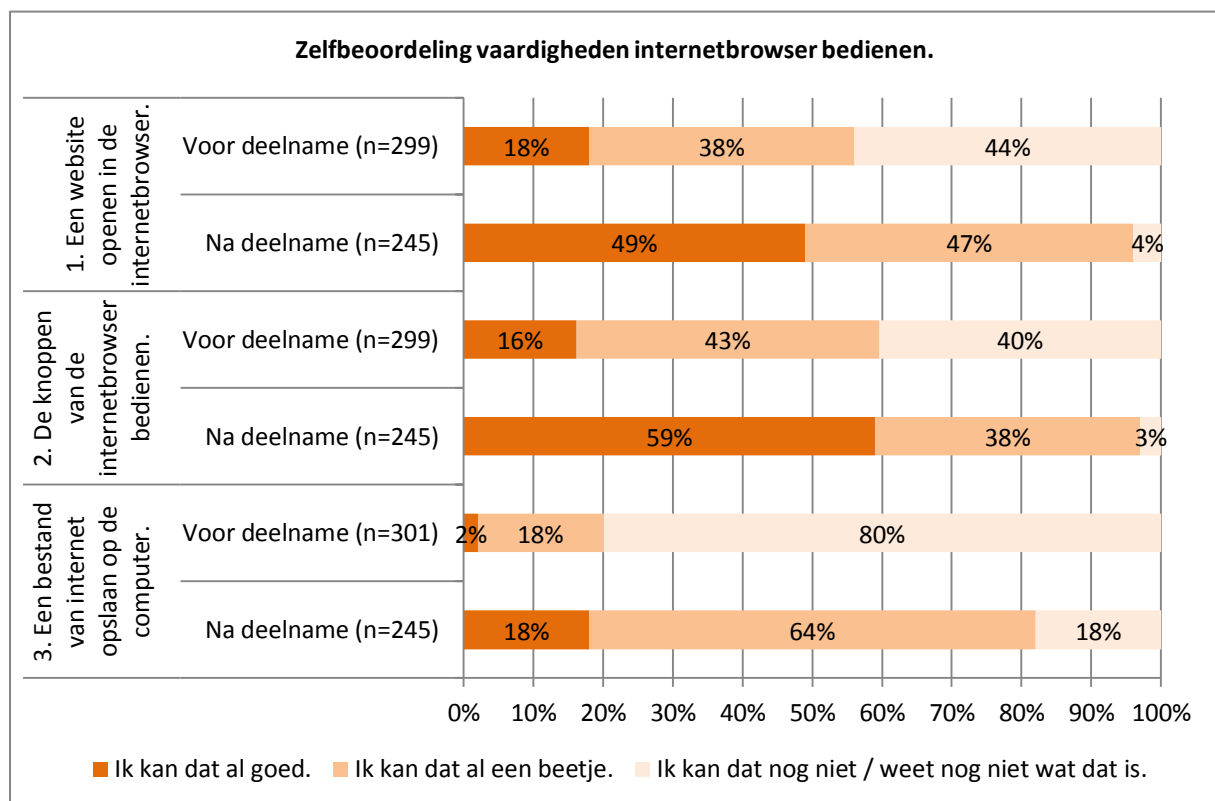
We bekijken het bedienen van de internetbrowser op drie onderdelen:

1. Een website openen. (Bijvoorbeeld door het adres in de adresbalk te typen.)
2. De knoppen van de browser bedienen. (Bijvoorbeeld vooruit of terug gaan door op de pijltjesknoppen te klikken.)
3. Een bestand van internet opslaan op de computer. (Bijvoorbeeld een PDF of een foto.)

Bijna de helft van de deelnemers kan na deelname goed een website openen in de internetbrowser, tegen 19% van de deelnemers bij aanvang. 4% kan dit helemaal nog niet na deelname. In 2012-2013 waren nagenoeg dezelfde percentages zichtbaar.

Het percentage deelnemers dat de knoppen van de internetbrowser goed kan bedienen stijgt van 16% bij aanvang naar 59% na afloop. 3% kan dit helemaal nog niet na deelname. In 2012-2013 was nagenoeg hetzelfde beeld te zien.

Een bestand van internet opslaan op de computer lukt na deelname goed bij 18% van de deelnemers tegen 2% bij aanvang. 18% kan dit helemaal nog niet na deelname; in de periode 2012-2013 was dit nog 35%.



Grafiek 18: Zelfbeoordeling vaardigheden internetbrowser bedienen.

ZOEKMACHINES BEDIENEN

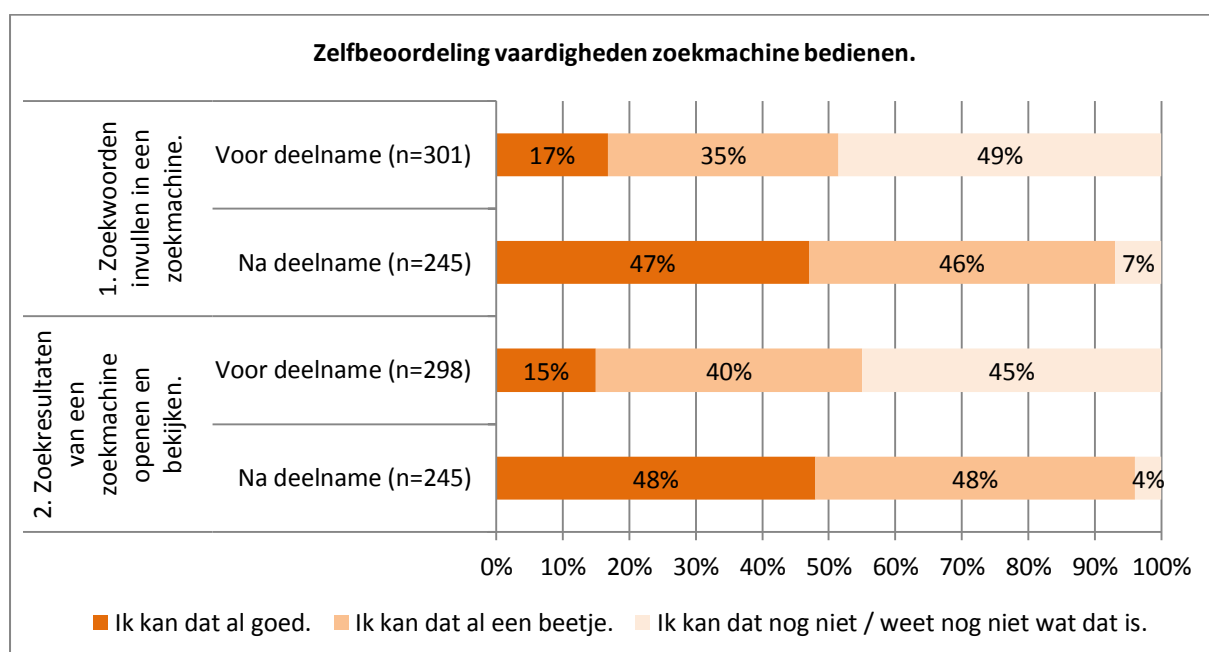
We bekijken het bedienen van zoekmachines op twee onderdelen:

1. Zoekwoorden invullen in een zoekmachine. (Bijvoorbeeld in Google of Bing.)
2. Zoekresultaten van een zoekmachine openen en bekijken. (Bijvoorbeeld van Google.)

Bij aanvang kan de helft van de deelnemers nog geen zoekwoorden invullen in een zoekmachine. Na afloop kan 7% dit nog niet. Zoekresultaten van een zoekmachine openen en bekijken kan 45% van de deelnemers nog niet voor deelname tegen 4% bij aanvang.

GROTERE TOENAME VAARDIGHEDEN ZOEKRESULTATEN OPENEN EN BEKIJKEN

In de periode 2012-2013 zien we bijna dezelfde resultaten. In 2012-2013 was de toename op het onderdeel 'zoekresultaten van een zoekmachine openen en bekijken' echter iets lager. Toen kon 40% dit goed na deelname tegen 14% bij aanvang.



Grafiek 19: Zelfbeoordeling vaardigheden zoekmachine bedienen.

INVOERVELDEN GEBRUIKEN

De vaardigheden voor het gebruik van invoervelden worden op drie punten in beeld gebracht:

1. Informatie op een website zoeken met een zoekopdracht.
2. Formulieren invullen op internet. (Bijvoorbeeld een reis met het openbaar vervoer plannen, of ergens voor aanmelden.)
3. Inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord. (Bijvoorbeeld op Hyves of e-mail.)

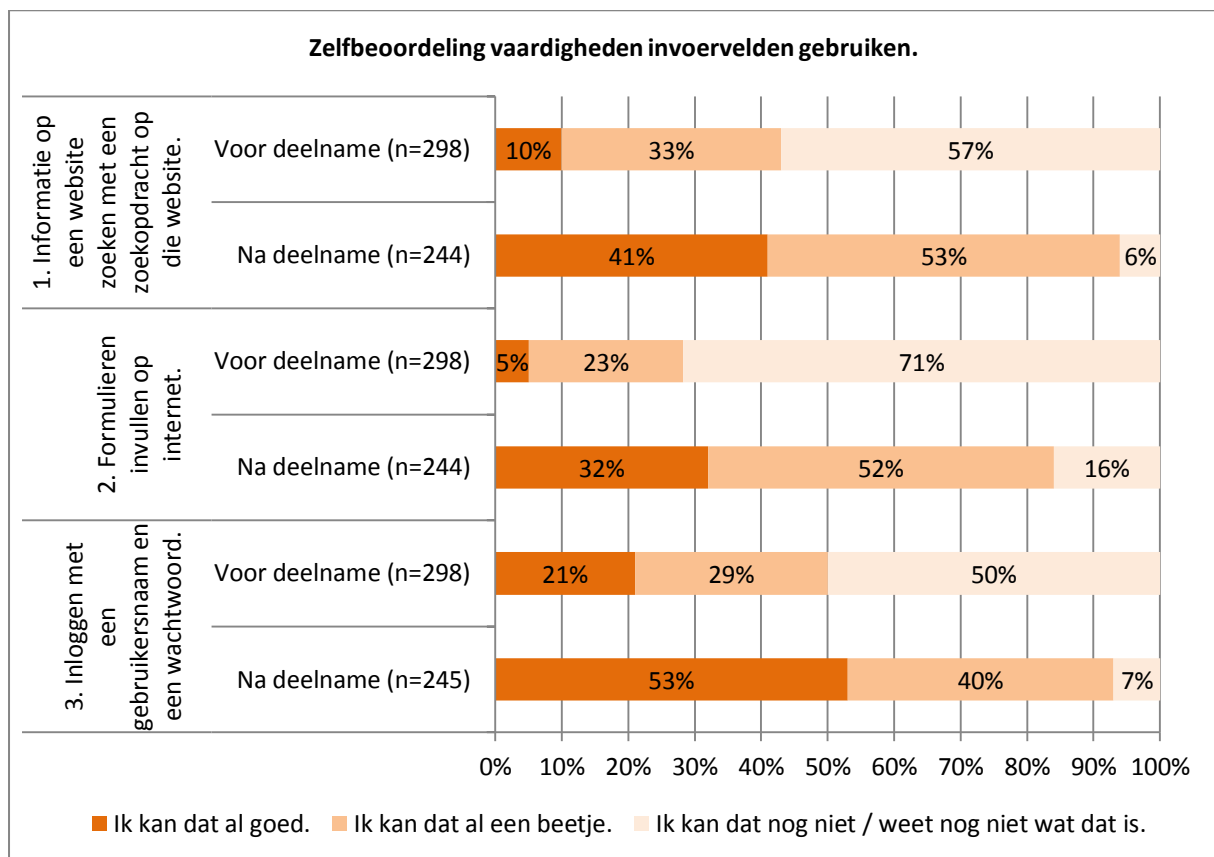
Voor aanvang kan 10% van de deelnemers informatie zoeken op een website met een zoekopdracht terwijl na deelname 41% dit goed kan. 6% kan dit na afloop nog helemaal niet.

Voor aanvang kan 5% van de deelnemers formulieren invullen op internet. Na afloop kan 32% van de deelnemers dit. Na afloop beheerst 16% deze vaardigheid helemaal nog niet.

21% kan bij aanvang inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord. Na deelname kan iets meer dan de helft (53%) dit goed. 7% kan dit na deelname helemaal nog niet kan.

BETER FORMULIEREN INVULLEN

In 2012-2013 zien we een vergelijkbaar beeld. De verschillen op het onderdeel formulieren invullen waren toen wel kleiner. Voor deelname kon 3% dit goed, na deelname 25%.



Grafiek 20: Zelfbeoordeling vaardigheden invoervelden gebruiken.

E-MAIL VAARDIGHEDEN

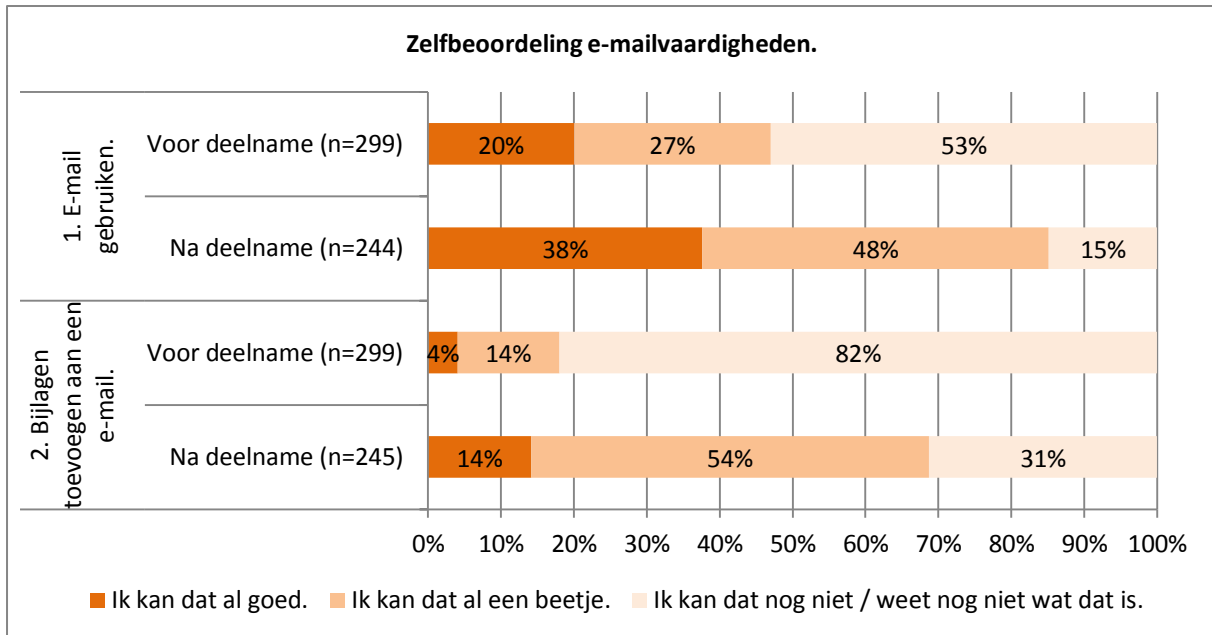
Vaardigheden voor e-mail gebruiken zijn in beeld gebracht voor:

1. E-mail gebruiken. (Bijvoorbeeld e-mails beantwoorden of versturen.)
2. Bijlagen toevoegen aan een e-mail. (Bijvoorbeeld tekstbestanden of foto's versturen.)

Het aantal deelnemers dat e-mail goed of een beetje kan gebruiken neemt toe van 47% voor deelname naar 86% na afloop. 15% kan dit na deelname nog niet (grafiek 21, volgende pagina).

Voor deelname kan 16% goed of een beetje bijlagen toevoegen aan e-mail. Na afloop kan 68% dit goed of een beetje. 31% kan dit na deelname nog niet (grafiek 21, volgende pagina).

In 2012-2013 waren nagenoeg dezelfde verschillen te zien.

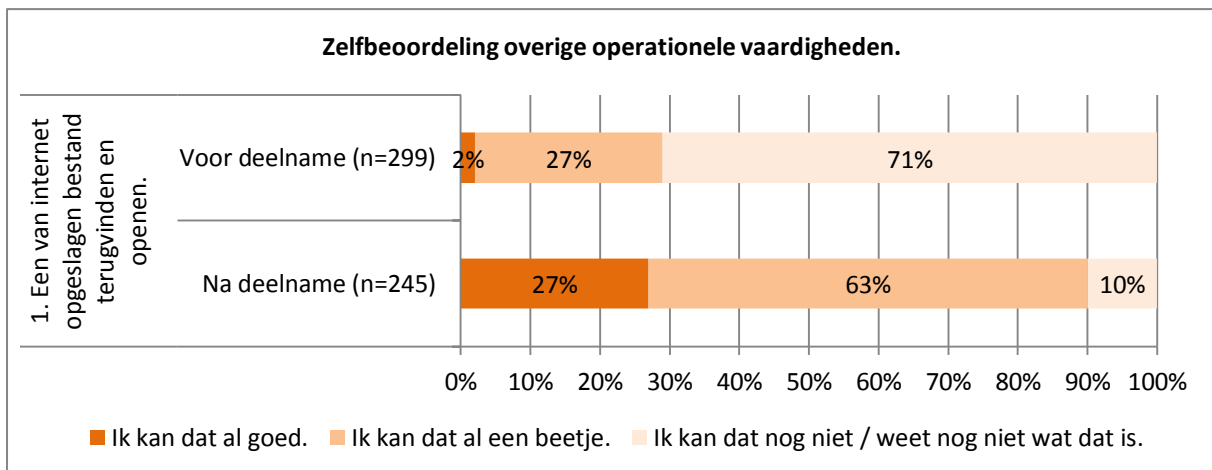


Grafiek 21: Zelfbeoordeling e-mailvaardigheden.

OVERIGE OPERATIONELE VAARDIGHEDEN

VAKER IN STAAT EEN OPGESLAGEN BESTAND TE OPENEN

Voor aanvang kan 27% een beetje een opgeslagen bestand van internet openen en kan 2% dit goed. Na afloop kan 27% dit goed en 63% een beetje. Na deelname kan 10% dit nog niet. Dit laatste percentage ligt duidelijk lager dan in 2012-2013 (23%).



Grafiek 22: Zelfbeoordeling overige operationele vaardigheden.

5.2 Formele vaardigheden (oriëntatie behouden bij het surfen)

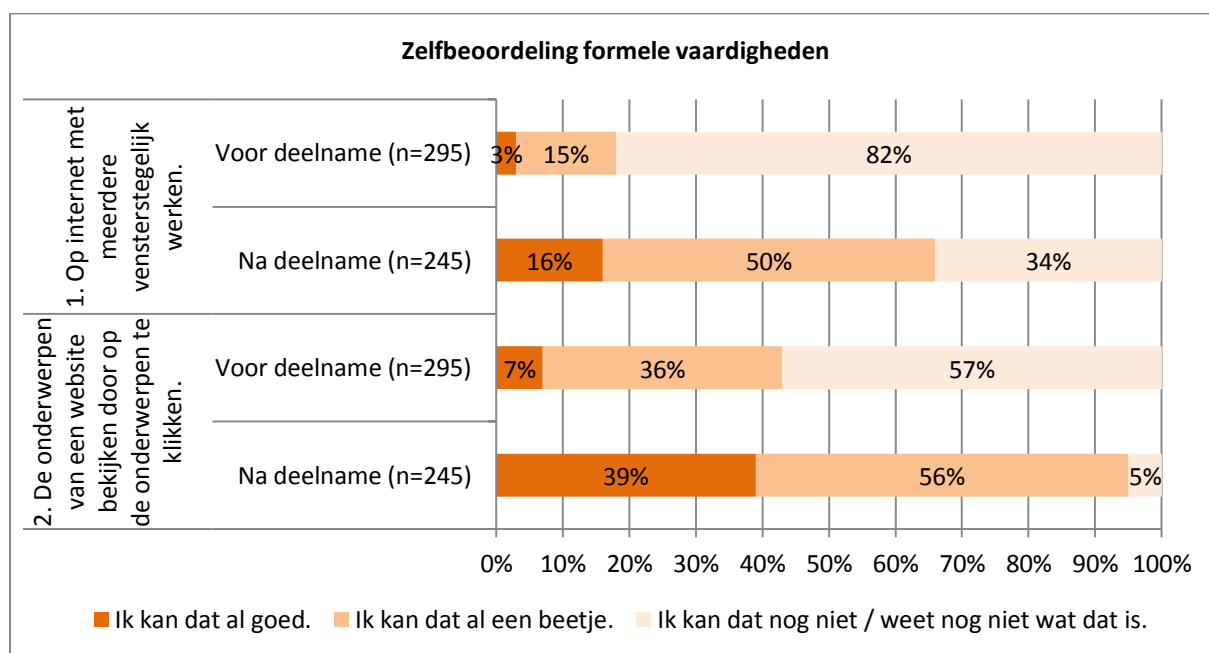
De *Klik & Tik*-programma's geven naast de operationele vaardigheden ook aandacht aan formele vaardigheden, zij het in beperktere mate en minder expliciet dan de operationele vaardigheden.

Formele vaardigheden zijn in beeld gebracht voor:

1. Op internet met meerdere vensters tegelijk werken.
2. De onderwerpen van een website bekijken door op de onderwerpen te klikken. (Bijvoorbeeld in het menu van de website.)

34% van de deelnemers kan na deelname nog niet met meerdere vensters tegelijk werken of weet niet wat dit is. Bij aanvang is dit 82%. Dat dit een lastig onderdeel is blijkt ook uit de *Klik & Tik Monitor* 2012-2013. De percentages waren toen nagenoeg hetzelfde. Na afloop kon 38% dit nog steeds niet tegen 87% bij aanvang.

Na afloop kunnen bijna alle deelnemers (95%) goed of een beetje de onderwerpen van een website bekijken. Bij aanvang kan 43% dit goed of een beetje. In 2012-2013 was hetzelfde beeld te zien.



Grafiek 23: Zelfbeoordeling formele vaardigheden.

5.3 Operationele vaardigheden (knoppenkennis) op sociale media

Een aantal deelnemers heeft ook met *Klik & Tik. Samen op 't web* geoefend. In dit programma worden operationele vaardigheden voor het gebruik van sociale media behandeld. In de meetperiode 2012-2013 zijn nog geen resultaten in beeld gebracht op dit onderdeel.

AANMELDEN EN EEN PROFIEL MAKEN OP SOCIALE MEDIA

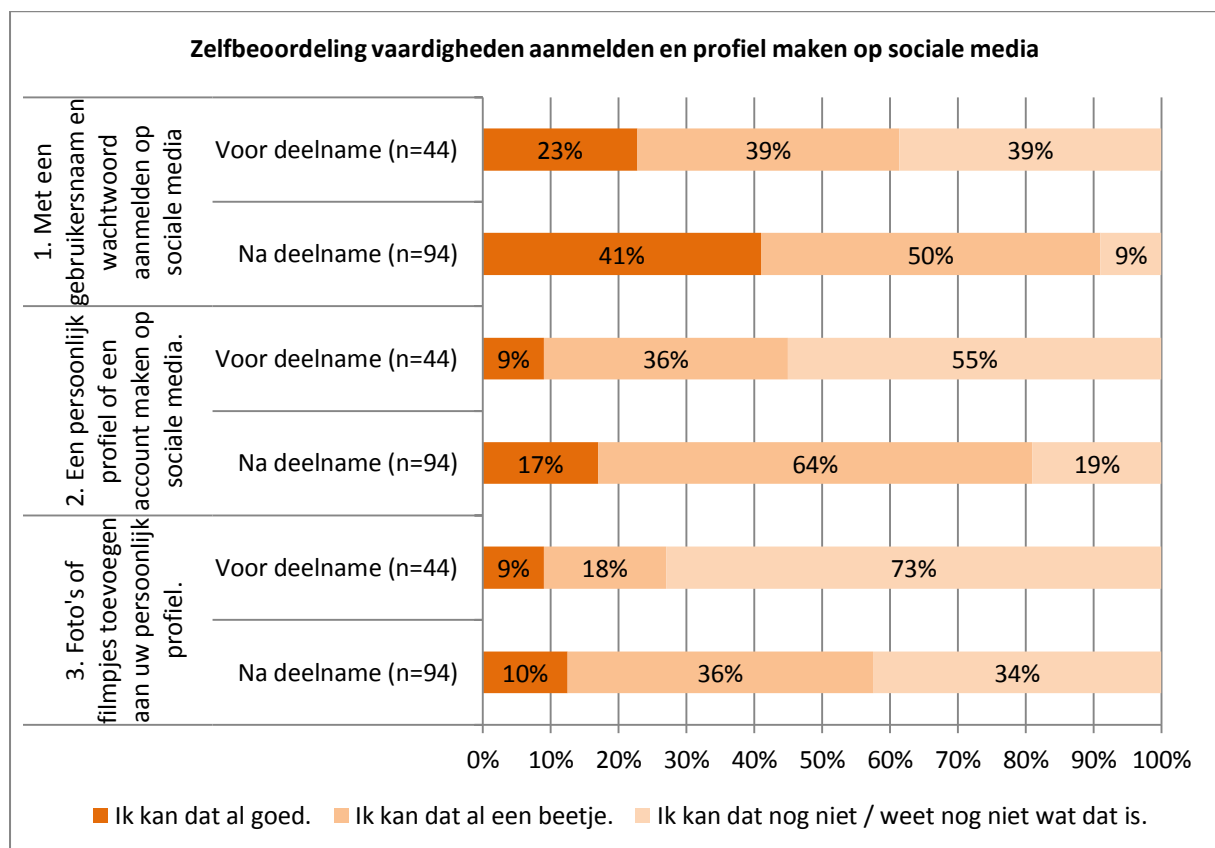
De volgende vaardigheden zijn in beeld gebracht:

1. Met een gebruikersnaam en wachtwoord aanmelden op sociale media.
2. Een persoonlijk profiel of een account maken op sociale media.
3. Foto's of filmpjes toevoegen aan een persoonlijk profiel.

39% kan bij aanvang nog niet aanmelden op sociale media. Na deelname is dit teruggebracht tot 9%. Deze vaardigheid wordt dan door 41% van de deelnemers goed en door 50% een beetje beheerst.

55% kan bij aanvang nog geen profiel of account maken op sociale media. Na deelname is dit teruggebracht tot 19%. Deze vaardigheid wordt dan door 17% goed en door 64% een beetje beheerst.

73% kan bij aanvang nog geen foto's of filmpjes toevoegen aan het profiel. Na deelname is dit teruggebracht tot 34%. Deze vaardigheid wordt dan door 10% goed en door 36% een beetje beheerst.



Grafiek 24: Zelfbeoordeling vaardigheden aanmelden en profiel maken op sociale media.

CONTACTEN ONDERHOUDEN OP SOCIALE MEDIA

De volgende vaardigheden zijn in beeld gebracht:

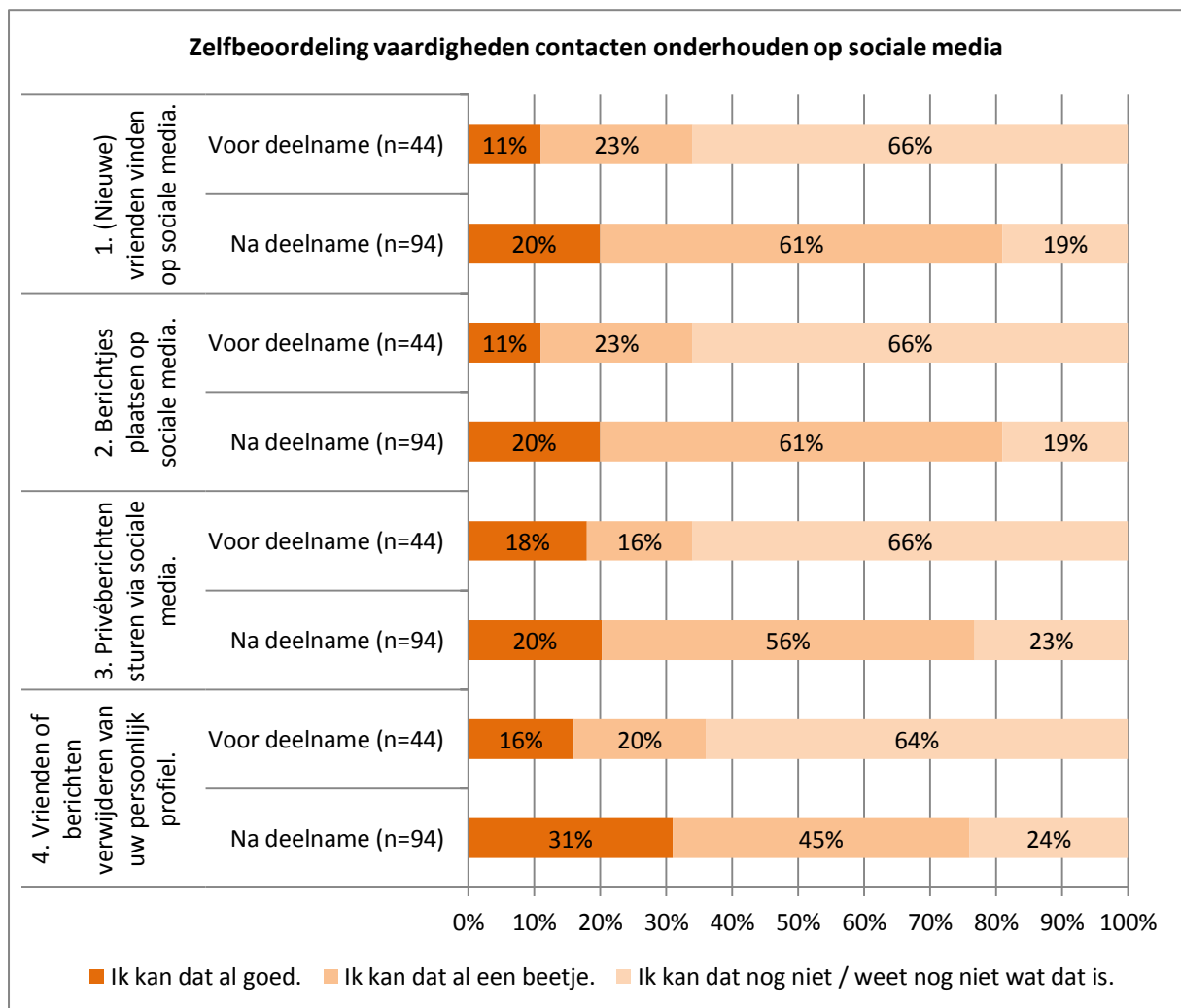
1. Nieuwe vrienden vinden op sociale media.
2. Berichtjes plaatsen op sociale media.
3. Privéberichten sturen via sociale media.
4. Vrienden of berichten verwijderen van een persoonlijk profiel.

66% kan bij aanvang nog geen nieuwe vrienden maken. Na deelname is dit teruggebracht tot 19%. Deze vaardigheid wordt dan door 20% goed en door 61% een beetje beheerst.

66% kan bij aanvang nog geen berichten plaatsen op sociale media. Na deelname is dit teruggebracht tot 19%. Deze vaardigheid wordt dan door 20% goed en door 61% een beetje beheerst.

66% kan bij aanvang nog geen privéberichten sturen. Na deelname is dit teruggebracht tot 23%. Deze vaardigheid wordt dan door 20% goed en door 56% een beetje beheerst.

64% kan bij aanvang nog geen vrienden of berichten verwijderen. Na deelname is dit teruggebracht tot 24%. Deze vaardigheid wordt dan door 31% goed en door 45% een beetje beheerst.



Grafiek 25: Zelfbeoordeling vaardigheden contacten onderhouden op sociale media.

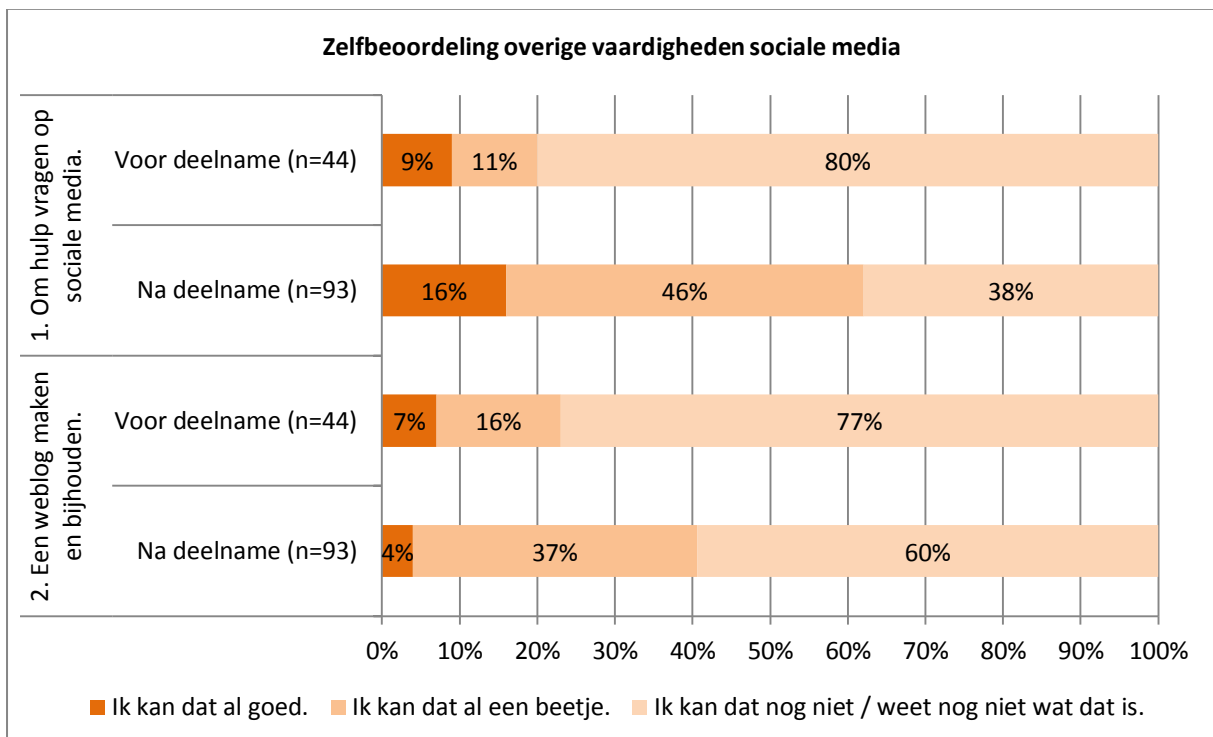
OVERIGE VAARDIGHEDEN OP SOCIALE MEDIA

De volgende vaardigheden zijn in beeld gebracht:

1. Om hulp vragen op sociale media.
2. Een weblog bijhouden op sociale media.

80% kan bij aanvang nog geen hulp vragen op sociale media. Na deelname is dit teruggebracht tot 38%. Deze vaardigheid wordt dan door 16% goed en door 46% een beetje beheerst.

77% kan bij aanvang nog geen weblog bijhouden. Na deelname is dit teruggebracht tot 60%. Deze vaardigheid wordt dan door 4% goed en door 37% een beetje beheerst.



Grafiek 26: Zelfbeoordeling overige vaardigheden op sociale media.

5.4 Vaardigheden naar opleiding

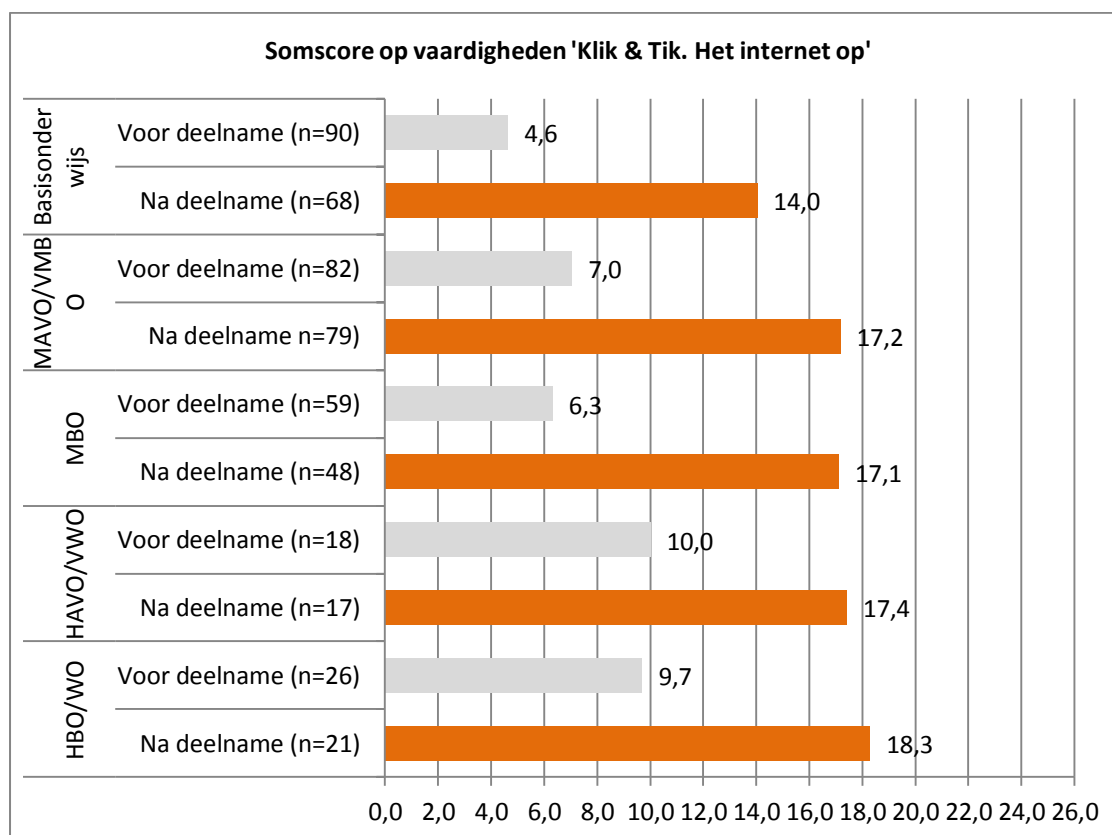
Om een beeld te krijgen van verschillen in effecten van deelname aan de *Klik & Tik*-voorziening naar opleidingsniveau, vergelijken we voor vijf opleidingsgroepen de gemiddelde totaalscore op de vaardigheden voor- en na deelname aan de *Klik & Tik*-voorziening in de bibliotheek.

De totaalscore is de som van de scores op de in de twee voorgaande paragrafen besproken vaardigheden. Deelnemers krijgen nul punten voor iedere vaardigheid die zij zeggen nog niet te beheersen of waarvan zij nog niet weten wat die vaardigheid inhoudt, één punt wanneer zij een vaardigheid zeggen een beetje te beheersen en twee punten wanneer zij zeggen een vaardigheid al goed te beheersen. De maximale score bedraagt 26 punten.

AANBOD 'HET INTERNET OP' MEEST EFFECTIEF VOOR MAVO/(V)MBO-NIVEAU

Overall het algemeen zien we voor de vaardigheden die in het programma *Klik & Tik. Het internet op*¹⁰ behandeld worden dat mensen met een hoger opleidingsniveau zowel een hoger begin- als een hoger eindniveau hebben.

Als het gaat om hoeveel mensen bijleren van de deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek zien we het beste resultaat voor de mensen met een mbo-niveau, gevolgd door mensen met mavo/vmbo en basisonderwijs. Mensen met een hoger opleidingsniveau (havo/vwo, hbo/wo) beginnen met meer vaardigheden en leren minder bij.



Grafiek 27: Somscore op vaardigheden 'Het internet op' naar opleidingsniveau.

¹⁰ Het aantal deelnemers dat met *Klik & Tik. Samen op 't web* heeft geoefend is te beperkt om een onderverdeling naar opleidingsniveau te maken.

6. Effect op attitudes

6.1 Houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen

Voor de houding tegenover internet en ontwikkelingen zijn deelnemers drie stellingen voorgelegd:

1. Ik vind het leuk om internet te leren gebruiken.
2. Ik vind het handig dat steeds meer zaken via internet kunnen.
3. Ik hoef niet zo nodig mee te doen aan ontwikkelingen op het gebied van internet en computers.

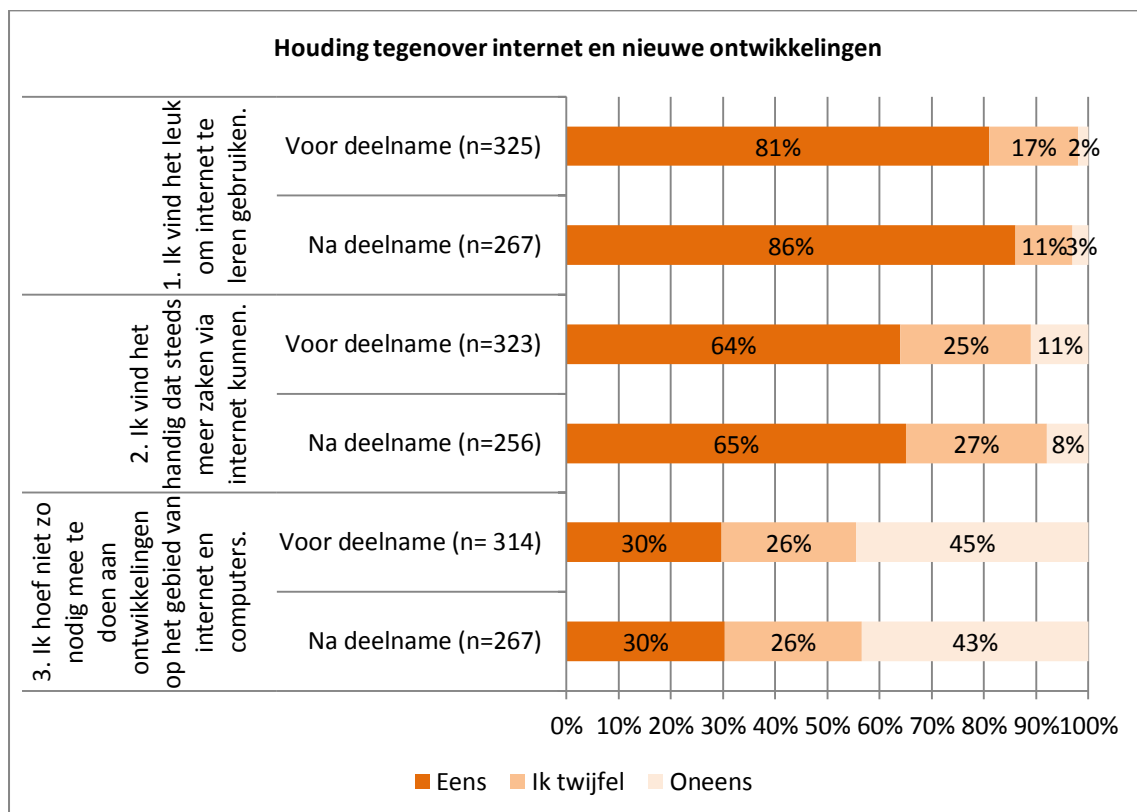
Na afloop vinden iets meer deelnemers het leuk om internet te leren gebruiken; 86% na afloop tegen 81% bij aanvang. Het percentage is dus al hoog bij aanvang.

Het aantal deelnemers dat het handig vindt dat steeds meer zaken via internet kunnen blijft bijna hetzelfde in voor-en nameting, respectievelijk 64% en 65%.

Het aantal deelnemers dat het niet nodig vindt om aan nieuwe internetontwikkelingen mee te doen blijft ook hetzelfde in voor- en nameting: 30% bij aanvang en 30% na afloop.

KLEINE VERBETERING TEN OPZICHTE VAN 2012-2013

Het beeld van deze meting is iets beter dan vorig jaar, met name op stelling twee. In 2012-2013 zagen deelnemers na afloop het nut van internet juist minder vaak in (55%) dan bij aanvang (59%).



Grafiek 29: Algemene houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen.

6.2 Angst bij het gebruik van internet en de computer

Voor het meten van angst voor het gebruik van internet en computers zijn de deelnemers drie stellingen voorgelegd:

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

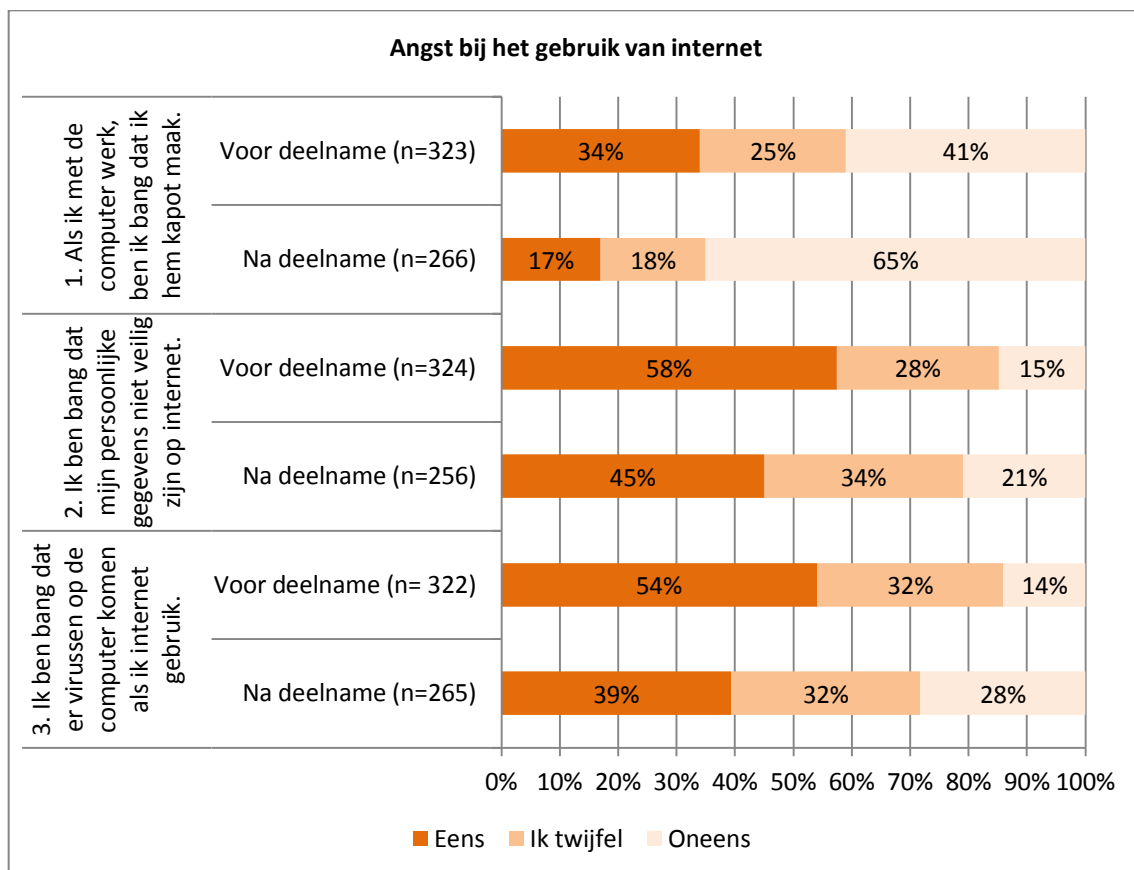
Na deelname zijn minder deelnemers bang om de computer kapot te maken. Bij aanvang is 34% het eens met de stelling, na afloop daalt dit naar 17%.

Bij aanvang is ruim de helft van de deelnemers (58%) bang dat de persoonlijke gegevens niet veilig zijn op internet. Na afloop is nog altijd 45% hier nog bang voor.

Na afloop zijn wat minder deelnemers bang voor virussen: het aantal daalt van 54% bij aanvang naar 39% na afloop.

VERBETERING TEN OPZICHTE VAN 2012-2013

Ten opzicht van 2012-2013 zien we een duidelijk groter positief effect op dit onderdeel. In 2012-2013 zijn na afloop ook minder deelnemers bang om de computer kapot te maken. Toen was sprake van een afname van 25% naar 12%. Het percentage deelnemers dat bang was voor de veiligheid van persoonlijke gegevens bleef toen echter nagenoeg gelijk en leek zelfs iets te zijn toegenomen. En ook waren toen na afloop nauwelijks minder deelnemers bang voor virussen.



Grafiek 30: Angst bij het gebruik van internet.

6.3 Zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet

Voor het meten van zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet zijn drie stellingen voorgelegd:

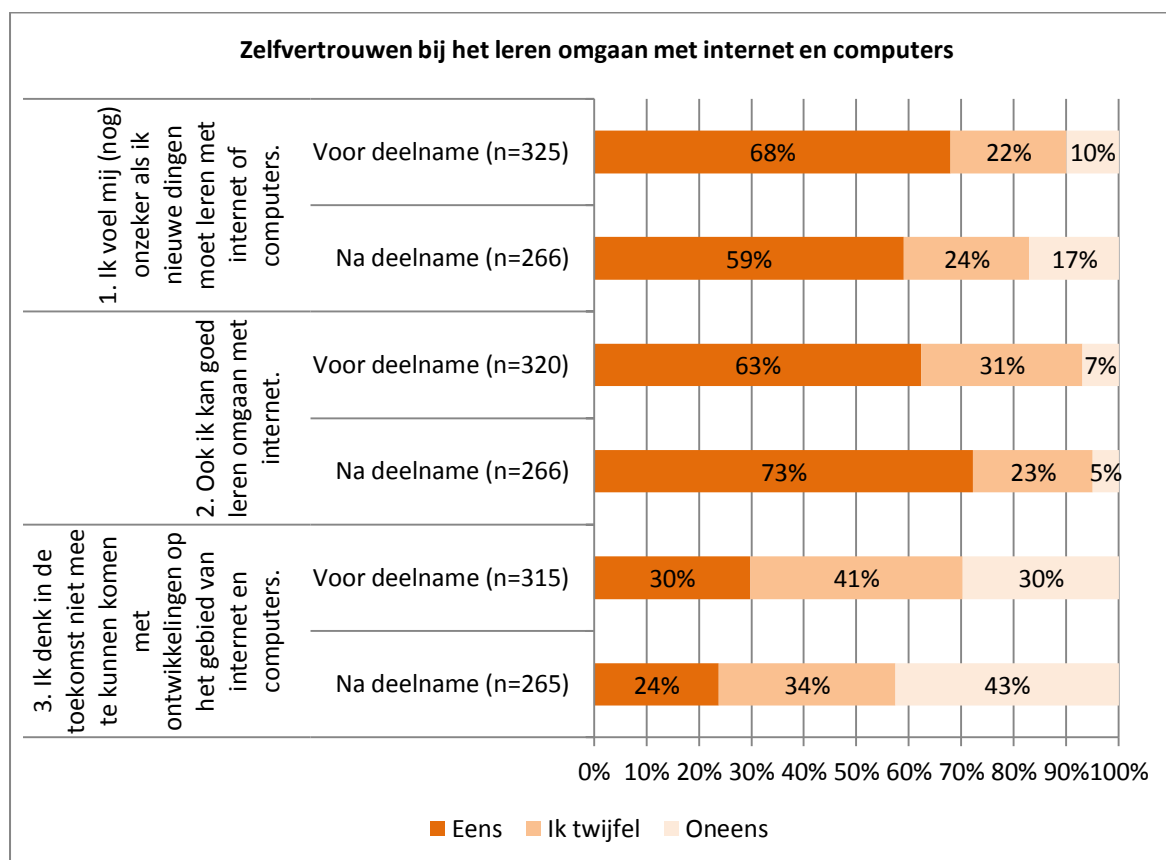
1. Ik voel mij (nog) onzeker als ik nieuwe dingen moet leren met internet of computers.
2. Ook ik kan goed leren omgaan met internet.
3. Ik denk in de toekomst niet mee te kunnen komen met ontwikkelingen op het gebied van internet en computers.

Na deelname zijn minder deelnemers (59%) onzeker over het leren van nieuwe dingen met internet en computers dan voor deelname (68%). Het percentage deelnemers dat nog onzeker is blijft echter redelijk hoog.

Bijna driekwart van de deelnemers (73%) denkt na afloop echter wel goed met internet te kunnen leren omgaan. Bij aanvang is dat 63%, we zien dus een lichte stijging in het vertrouwen de vaardigheden (uiteindelijk) wel te kunnen leren.

Ook denken wat meer mensen mee te kunnen komen met toekomstige ontwikkelingen op het gebied van internet en computers. Bij aanvang denkt 30% van de deelnemers in de toekomst niet goed mee te kunnen komen met de ontwikkelingen. Na afloop is dit nog 24%.

Deze bevindingen zijn vergelijkbaar met die van de periode 2012-2013.



Grafiek 31: Zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet en computers.

6.4 Effect op attitudes naar opleidingsniveau

We vergelijken de in de vorige drie paragrafen besproken effecten op de attitudes voor de verschillende opleidingsniveaus van de deelnemers. Deelnemers scoren nul punten op een attitude wanneer zij een antwoord geven dat een negatieve attitude impliceert, één punt wanneer zij twijfelen tussen een positief en een negatief antwoord, en twee punten wanneer zij een positief antwoord geven. De maximale score is steeds zes punten.

HOUDING TEGENOVER INTERNET NAAR LEEFTIJD

De totale score is de som van de scores op de in paragraaf 6.1 afzonderlijk besproken attitudes:

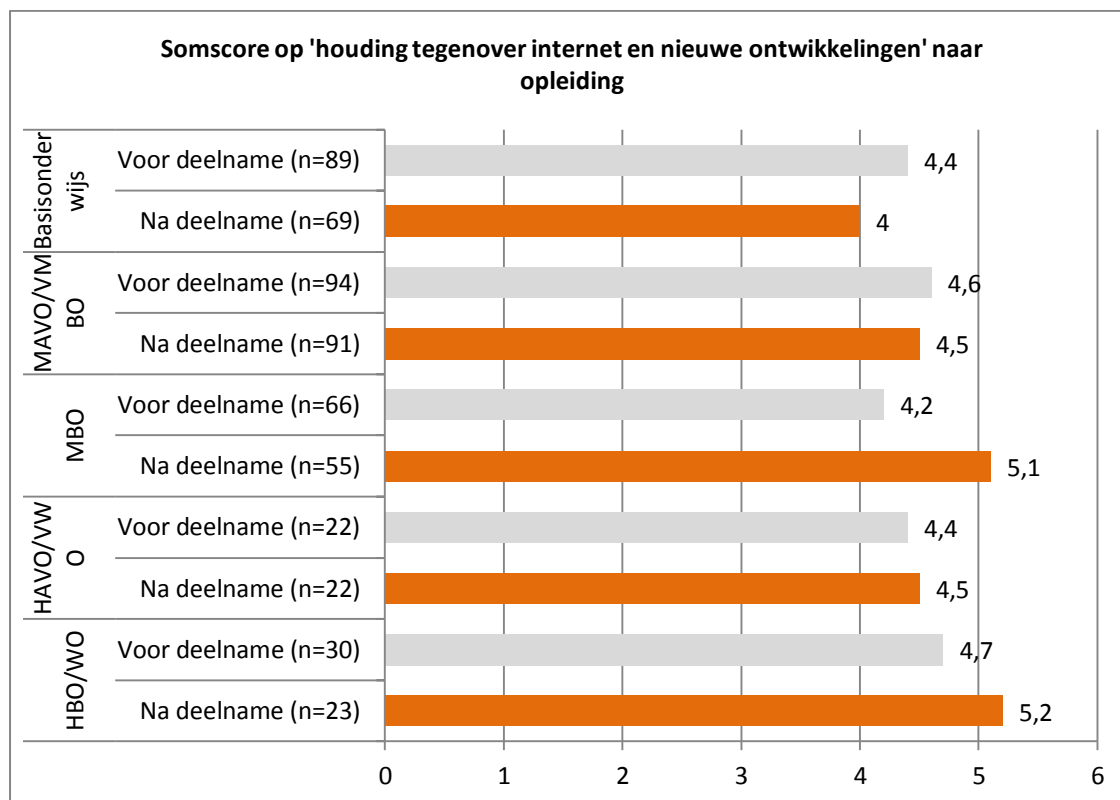
1. Ik vind het leuk om internet te leren gebruiken.
2. Ik vind het handig dat steeds meer zaken via internet kunnen.
3. Ik hoef niet zo nodig mee te doen aan ontwikkelingen op het gebied van internet en computers.

Hoe hogere de score hoe positiever de houding tegenover internet en ontwikkelingen op het gebied van internet en computers.

MEEST EFFECTIEF VOOR MBO-NIVEAU, NEGATIEF EFFECT LAGER OPGELEIDEN

We zien geen duidelijk verband tussen de start- of eindhouding en het opleidingsniveau van de deelnemers. Ook zien we geen duidelijke lijn in het verschil tussen start- en eindhouding naar opleidingsniveau.

Het verschil tussen start- en eindhouding is het grootst voor de groep met een mbo opleidingsniveau. Bij een hoger opleidingsniveau zien we een kleinere toename in positiviteit, bij lagere opleidingsniveaus juist een afname.



Grafiek 32: Somscore op 'houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen' naar opleiding.

ANGST BIJ HET GEBRUIK VAN INTERNET NAAR LEEFTIJD

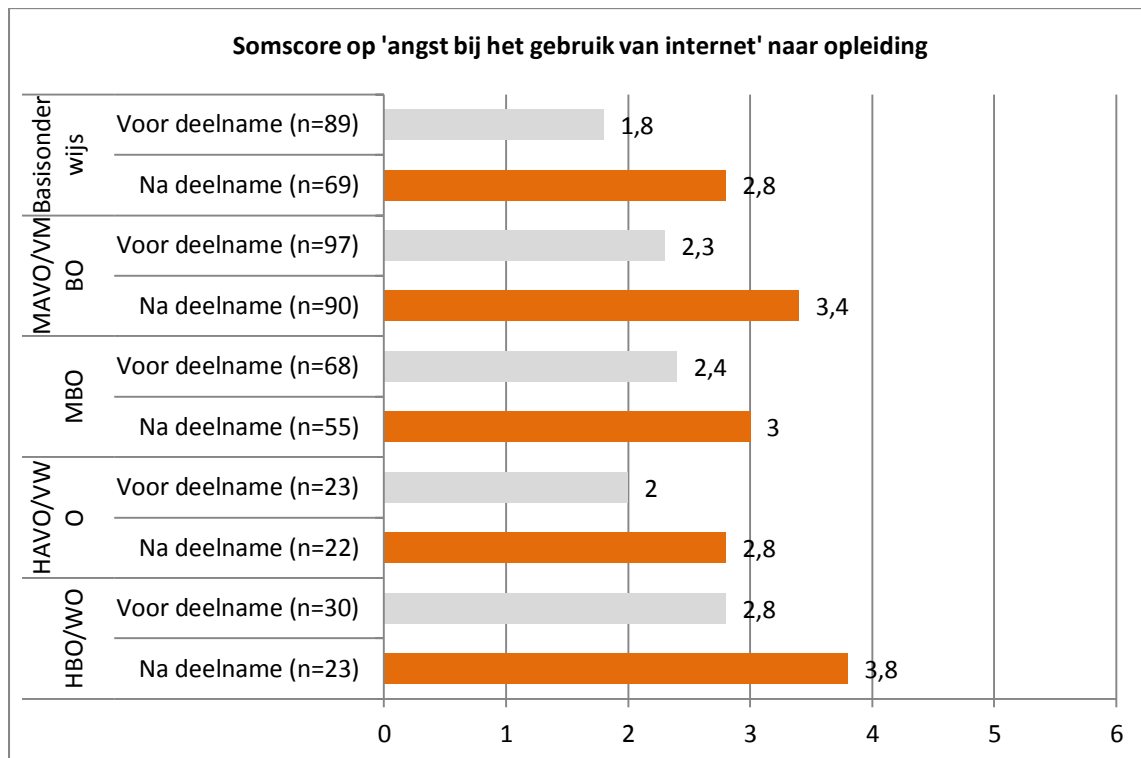
De totale score is de som van de scores op de in paragraaf 6.2 afzonderlijk besproken attitudes:

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

Hoe hoger de score hoe minder angst bij het gebruik van internet.

MEEST EFFECTIEF VOOR LAGER EN HOOGSTOPGELEIDEN

We zien bij aanvang van de deelname aan *Klik & Tik* dat naarmate het opleidingsniveau hoger is de angst voor het gebruik van internet wat kleiner is. Na deelname zien we deze lijn wat minder. De afname van angst lijkt het grootst bij de groepen met een laag (basisonderwijs en mavo/vmbo) of juist een hoog (hbo/wo) opleidingsniveau. Mogelijk speelt bij de laatste groep mee dat het hier vaker ouderen betreft.



Grafiek 33: Somscore op 'angst bij het gebruik van internet' naar opleiding.

ZELFVERTROUWEN BIJ HET LEREN OMGAAN MET INTERNET NAAR LEEFTIJD

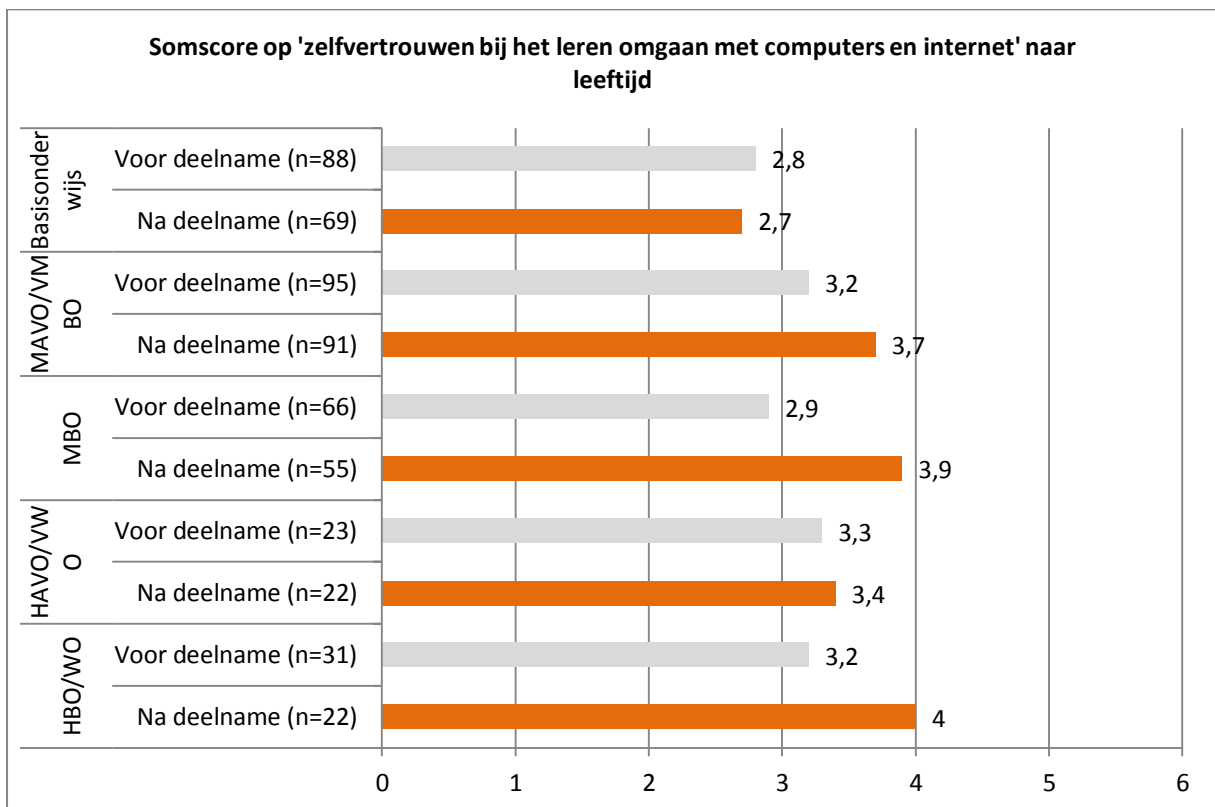
De totale score is de som van de scores op de in paragraaf 6.3 afzonderlijk besproken attitudes:

1. Ik voel mij (nog) onzeker als ik nieuwe dingen moet leren met internet of computers.
2. Ook ik kan goed leren omgaan met internet.
3. Ik denk in de toekomst niet mee te kunnen komen met ontwikkelingen op het gebied van internet en computers.

Hoe hoger de score hoe meer zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet en computers.

MEEST EFFECTIEF VOOR MBO-NIVEAU, NEGATIEF EFFECT BIJ DEELNEMERS MET BASISONDERWIJS

We zien zowel bij aanvang als na afloop van de deelname aan *Klik & Tik* geen duidelijk verband tussen de hoogte de opleiding en het zelfvertrouwen bij het leren omgaan met computers en internet. Het zelfvertrouwen is na deelname echter duidelijk het meest toegenomen bij de groep met een mbo-niveau.



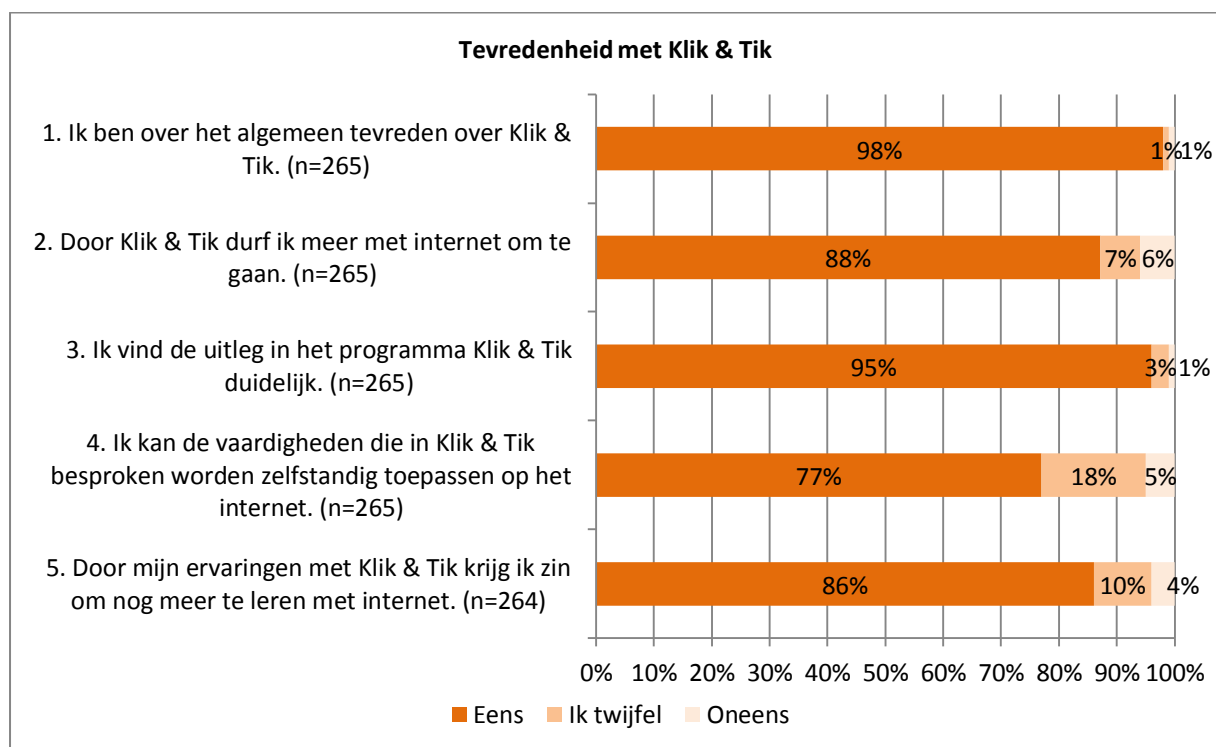
Grafiek 34: Somscore op 'zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet' naar opleiding.

7. Deelnemers over hun tevredenheid

7.1 Tevredenheid met de serie *Klik & Tik*

Stellingen over de tevredenheid met *Klik & Tik* gaan over de algemene tevredenheid over *Klik & Tik*, de invloed op het zelfvertrouwen, de duidelijkheid van de uitleg in het programma, het zelfstandig kunnen toepassen van de vaardigheden die in *Klik & Tik* worden besproken en de invloed van deelname op de zin om meer te leren.

Vrijwel alle deelnemers zijn tevreden over de serie *Klik & Tik*. De tevredenheid is op alle punten nog wat hoger dan in de *Klik & Tik Monitor 2012-2013*.

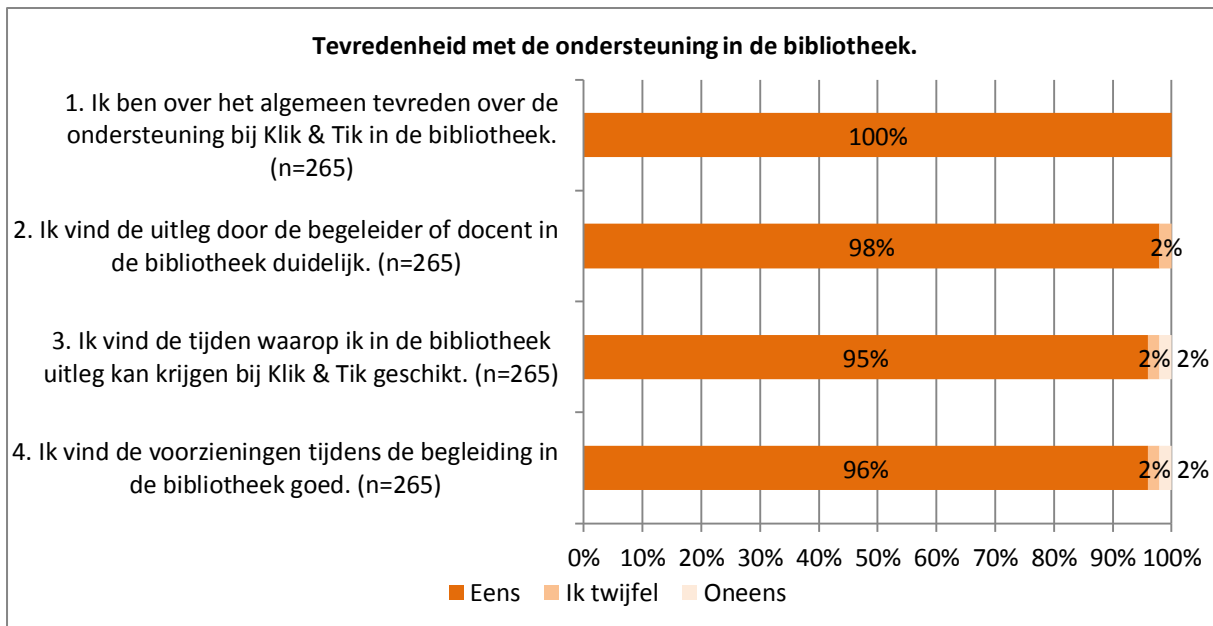


Grafiek 35: Tevredenheid met *Klik & Tik*.

7.2 Tevredenheid met de dienstverlening in de bibliotheek

Stellingen over de dienstverlening in de bibliotheek gaan over de algemene tevredenheid, de duidelijkheid van de uitleg van de begeleider, de tijden waarop men uitleg kan krijgen en de voorzieningen in de bibliotheek tijdens de begeleiding.

Vrijwel alle deelnemers zijn tevreden over deze aspecten (grafiek 36, volgende pagina). De tevredenheidspercentages zijn nog wat hoger dan die van de *Klik & Tik Monitor 2012-2013*.



Grafiek 36: Tevredenheid met de dienstverlening in de bibliotheek.

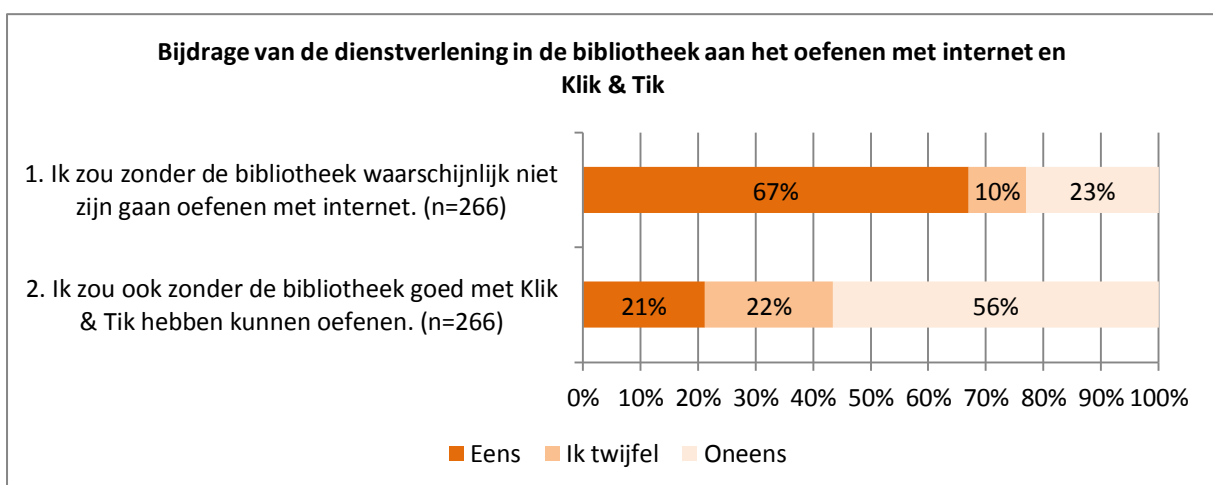
7.3 Beoordeling toegevoegde waarde van de bibliotheek

Om te beoordelen in hoeverre de educatieve dienstverlening van de bibliotheek rondom de Klik & Tik-programma's toegevoegde waarde heeft voor de deelnemers is hen gevraagd of zij ook zonder de begeleiding in de bibliotheek zouden zijn gaan oefenen met internet en of ze zonder de begeleiding in de bibliotheek hadden kunnen oefenen met *Klik & Tik*.

Op basis van deze vragen lijken de meeste deelnemers (56-67%) positief over de toegevoegde waarde van de bibliotheek.

LICHTE VERBETERING

67% van de deelnemers zegt zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet te zijn gaan oefenen met internet. In de vorige meetperiode was dit 61% van de deelnemers.

Grafiek 37: Bijdrage van de dienstverlening in de bibliotheek aan het oefenen met *Klik & Tik*.

Bijlage: Onderwerpen in de Klik & Tik-programma's

Klik & Tik. De basis behandelt de volgende onderwerpen:

- Klikken op de computer.
- Typen.
- Naar internet.
- Naar een website.
- Een website bekijken.
- Inloggen.
- Werken op Oefenen.nl.
- Stoppen.
- Fouten verbeteren.
- Slepen.
- Resultaten bekijken en scrollen.
- Kopen op internet.
- Klant worden op internet.
- Betalen via internet.
- Een formulier invullen.
- Een tekst typen en veranderen.
- Een tekst bewaren, terugvinden en printen.
- Een e-mail openen en beantwoorden.
- Een e-mail sturen.

Klik & Tik. Het internet op behandelt de volgende onderwerpen:

- De browser.
 - Het internetadres.
 - Scrollen en vensterknoppen.
- Navigeren.
 - Opbouw van de website en het menu.
 - Links in de tekst en in plaatjes.
 - Vensters en pop-ups.
 - Een zoekopdracht geven.
- Zoeken.
 - Zoeken met Google.
 - Informatie en afbeeldingen zoeken.
 - Zoekresultaten bekijken.
- Invullen.
 - Gegevens invullen in invoervelden.
 - Een treinreis plannen.
 - Registreren met een wachtwoord.
- E-mail.
 - Ontvangen, versturen en beantwoorden.
 - Bijlagen openen en versturen.
- Downloaden.

- Pdf bestand, Word bestand, foto en programma downloaden.
- Een gedownload bestand terugvinden op de computer.

Klik & Tik. Samen op 't web behandelt:

- Sociale media.
 - 'Kliks'.
 - Aanmelden.
 - Gebruikersnaam en wachtwoord.
 - Gebruikersvoorwaarden.
 - Sociale mediasites.
- Rondkijken en reageren.
 - Websites en forums.
 - Sociale netwerksites.
 - Beoordeling geven.
 - Reageren in 'Kliks'.
- Sociale netwerksites.
 - Rondkijken.
 - Profielen, profiel maken.
 - Vrienden vinden en maken.
 - Lid worden van clubs.
 - Vrienden accepteren.
- Berichten en reacties.
 - Korte berichtjes plaatsen (updates).
 - Reageren op updates.
 - Privéberichten sturen.
 - Praatjes maken.
 - Chatten.
- Foto's en video's.
 - Profielfoto en fotoboekje.
 - Foto's in berichten.
 - Foto's uploaden.
 - Filmpjes kijken en embedden.
- Weblogs.
 - Een weblog maken.
 - Filmpjes en links in weblogs plaatsen.
- En verder.
 - Online hulp vragen.
 - Berichten en vrienden verwijderen of blokkeren.
 - Account stopzetten.

Index van grafieken en tabellen

Grafiek 1: Vorm van de aangeboden dienstverlening bij <i>Klik & Tik</i>	7
Tabel 1: Aantal bijeenkomsten bij cursus of workshop.	7
Grafiek 2: Begeleiding bij de dienstverlening rondom <i>Klik & Tik</i>	8
Grafiek 3: <i>Klik & Tik</i> -programma waarmee wordt gewerkt.	8
Tabel 2: Kosten van de dienstverlening.	9
Tabel 3: Aantal deelnemers in de voor- en nameting.....	9
Grafiek 4: Verdeling geslacht in voor- en nameting.	10
Grafiek 5: Verdeling leeftijd in voor- en nameting.	10
Tabel 4: Verdeling deelnemers naar programma's waarmee is geoefend.	10
Tabel 5: Verdeling deelnemers naar opzet van de dienstverlening	10
Grafiek 6: Verdeling hoogst afgeronde opleiding in voor- en nameting.	11
Grafiek 7: Wijze waarop deelnemers bekend zijn met <i>Klik & Tik</i> in de bibliotheek.	11
Grafiek 8: Motivatie van de deelnemers om te oefenen met <i>Klik & Tik</i>	12
Grafiek 9: Duur deelname aan <i>Klik & Tik</i> op het moment van de nameting.	12
Tabel 6: Aantal gemaakte hoofdstukken <i>Klik & Tik. Het internet op</i>	13
Tabel 7: Aantal gemaakte hoofdstukken <i>Klik & Tik. Samen op 't web</i>	13
Grafiek 10: Frequentie van deelname aan <i>Klik & Tik</i> dienstverlening.....	13
Grafiek 11: Frequentie van het thuis oefenen met <i>Klik & Tik</i>	14
Grafiek 12: Frequentie zelfstandig gebruik van het internet.	14
Tabel 8: Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen.....	15
Grafiek 13: Zelfstandig gebruik van internettoepassingen.	16
Grafiek 14: Gebruik van de bibliotheek na de <i>Klik & Tik</i> -dienstverlening.....	17
Grafiek 15: Frequentie zelfstandig gebruik van het internet naar opleidingsniveau.	18
Grafiek 16: Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen naar opleidingsniveau.	19
Grafiek 17: Gebruik van de bibliotheek na de <i>Klik & Tik</i> -dienstverlening naar opleidingsniveau.....	20
Grafiek 18: Zelfbeoordeling vaardigheden internetbrowser bedienen.	21
Grafiek 19: Zelfbeoordeling vaardigheden zoekmachine bedienen.....	22
Grafiek 20: Zelfbeoordeling vaardigheden invoervelden gebruiken.	23
Grafiek 21: Zelfbeoordeling e-mailvaardigheden.	24
Grafiek 22: Zelfbeoordeling overige operationele vaardigheden.	24
Grafiek 23: Zelfbeoordeling formele vaardigheden.	25
Grafiek 24: Zelfbeoordeling vaardigheden aanmelden en profiel maken op sociale media.	26
Grafiek 25: Zelfbeoordeling vaardigheden contacten onderhouden op sociale media.	27
Grafiek 26: Zelfbeoordeling overige vaardigheden op sociale media.	28
Grafiek 27: Somscore op vaardigheden 'Het internet op' naar opleidingsniveau.	29
Grafiek 29: Algemene houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen.	30
Grafiek 30: Angst bij het gebruik van internet.	31
Grafiek 31: Zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet en computers.	32
Grafiek 32: Somscore op 'houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen' naar opleiding.....	33
Grafiek 33: Somscore op 'angst bij het gebruik van internet' naar opleiding.....	34
Grafiek 34: Somscore op 'zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet' naar opleiding.	35
Grafiek 35: Tevredenheid met <i>Klik & Tik</i>	36
Grafiek 36: Tevredenheid met de dienstverlening in de bibliotheek.	37
Grafiek 37: Bijdrage van de dienstverlening in de bibliotheek aan het oefenen met <i>Klik & Tik</i>	37

COLOFON

Titel : Monitor *Klik & Tik* in bibliotheken 2013 – 2014.
Auteur : Drs. ing. Sander Smit.
Bureauondersteuning : Drs. Dzenita Camo.
Uitgave : NextValue Research, oktober 2014.

De monitor '*Klik & Tik* in bibliotheken' wordt uitgevoerd door NextValue Research, in opdracht van het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB).

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

nextvalue
research

Lloydstraat 5
3024 EA Rotterdam
Telefoon: 010 84 01 725
info@nextvalue.nl
www.nextvalue.nl

 **sectorinstituut**
openbare
bibliotheken

Koninginnegracht 14
2514 AA Den Haag
Telefoon: 070 30 90 299
infosio@siob.nl
www.siob.nl