

# Monitor Klik & Tik in bibliotheken

**3<sup>e</sup> meting**

**september 2014 – augustus 2015**

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

# **Monitor Klik & Tik in bibliotheken**

3<sup>e</sup> meting

september 2014 – augustus 2015

# Belangrijkste bevindingen, conclusies en aanbevelingen

Dit is de derde meting van de *Klik & Tik*-monitor voor bibliotheken. Deze meting is gehouden over de periode september 2014 tot en met augustus 2015.<sup>1</sup> We beschrijven de belangrijkste bevindingen.<sup>2</sup> Afsluitend trekken we enkele conclusies en geven we aanbevelingen. Voor de volledige scores op de in de monitor behandelde onderwerpen verwijzen we naar de betreffende hoofdstukken.

## Belangrijkste bevindingen

### Dienstverlening en deelnemers (H.3)

#### **Nog vaker aanbod in de vorm van een cursus en met meer bijeenkomsten**

- We hebben eerder geadviseerd de begeleiding bij *Klik & Tik* zo veel mogelijk aan te bieden in de vorm van een cursus, en deelnemers in de gelegenheid te stellen zo veel mogelijk hoofdstukken en oefeningen met begeleiding van de bibliotheek te maken. Vorig jaar zagen we al dat dit ook meer gebeurde. We zien nu dat bibliotheken nog vaker begeleiding bij *Klik & Tik* aanbieden in de vorm van een cursus.
- Daarbij worden gemiddeld ook weer meer bijeenkomsten aangeboden dan in de vorige meting. Twee bibliotheken geven cursisten nu zelfs de gelegenheid zo vaak naar een cursusbijeenkomst te komen als nodig is. We zien dan ook dat deelnemers dit jaar gemiddeld ook weer over een wat langere periode gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening rondom *Klik & Tik*.

#### **Nog meer bibliotheken die met een vrijwilliger of stagiair werken**

- In de periode 2012-2013 constateerden we dat veel bibliotheken met alleen een bibliotheekmedewerker als begeleider werkten. We hebben toen benadrukt dat de samenwerking met maatschappelijke stagiairs door deelnemers als prettig wordt ervaren. Vorig jaar werd al vaker met een vrijwilliger of stagiair gewerkt als begeleider en wat minder vaak met alleen een bibliotheekmedewerker. Dit jaar zien we dat er nog vaker voor wordt gekozen om met een maatschappelijk stagiair of vrijwilliger (samen) te werken.

#### **Deelnemers oefenen nog vaker om een baan te vinden**

- De wijze waarop deelnemers hebben gehoord van het *Klik & Tik*-aanbod komt overeen met die van eerdere metingen. De meeste deelnemers hebben hierover via het UWV gehoord (42%), gevolgd door de krant, de bibliotheek en vrienden en bekenden.
- 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. Het jaar

---

<sup>1</sup> De eerste meting is gehouden over de periode september 2012 tot en met augustus 2013. De tweede meting over de periode september 2013 tot en met augustus 2014.

<sup>2</sup> De bevindingen hebben in ieder geval betrekking op de aan de meting deelnemende bibliotheken. De resultaten zijn daarnaast een goede indicatie voor de resultaten die met het gehele landelijke aanbod van *Klik & Tik*-dienstverlening kunnen worden behaald, met name wanneer sprake is van aanbod in de vorm van een cursus (zie Hoofdstuk 2).

daarop zagen we echter een wat hoger percentage mensen dat expliciet aangeeft te oefenen om beter een baan te kunnen vinden (39% tegen 33% daarvoor). Ook dit jaar ligt dat percentage weer wat hoger. 40% geeft nu aan te oefenen om beter een baan te kunnen zoeken.

## **Activering van de deelnemers** (H.4)

### **Deelnemers raken geactiveerd door de ondersteuning bij Klik & Tik in de bibliotheek**

- 58% van de deelnemers zou zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet zijn gaan oefenen met internet. 52% gebruikt door de begeleiding bij *Klik & Tik* de bibliotheek ook vaker voor andere dingen. 63% heeft ook thuis geoefend met *Klik & Tik*. En bijna 80% heeft door *Klik & Tik* zin om nog meer te leren met internet.

### **Weer meer bibliotheekgebruik door dienstverlening rondom Klik & Tik**

- Net als vorig jaar stijgt ook dit jaar het aandeel deelnemers dat zegt door het *Klik & Tik*-aanbod de bibliotheek ook vaker voor andere dingen te gebruiken. Dit jaar is dat 52%, de twee voorgaande jaren was dit 49% en 46%.

### **Zelfstandig gebruik internet neemt sterk toe tijdens de deelname aan Klik & Tik**

- Het aandeel mensen dat minstens een keer per week zelfstandig het internet gebruikt stijgt na deelname van 47% naar 72%. Het aandeel mensen dat nog niet zelfstandig het internet gebruikt neemt tijdens de deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek af van 33% naar 18%.

### **Nog beperkte maar wat grotere toename van het aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen**

- Tijdens de deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek stijgt het gemiddeld aantal internettoepassingen dat zelfstandig wordt gebruikt door deelnemers van 3 naar 5. In totaal werden 17 veelgebruikte toepassingen voorgelegd, dus het gebruik van verschillende toepassingen blijft beperkt.
- Deelnemers gebruiken internet vooral vaker zelfstandig voor het zoeken naar informatie, minder voor praktisch gebruik als internetbankieren, het kopen van producten en het downloaden en versturen van officiële documenten.
- De toename van het aandeel deelnemers dat zelfstandig gebruik maakt van praktische internettoepassingen, zoals internetbankieren, officiële documenten invullen en versturen, en contacten onderhouden, is in deze meting echter wel wat groter dan in de voorgaande jaren (+10%-punten tegenover +5%-punten).

## **Effect op vaardigheden** (H.5)

### **Deelnemers verbeteren hun vaardigheden sterk**

- Bijna alle deelnemers (96%) kunnen na deelname goed of een beetje omgaan met de browser en de zoekmachine. Voor deelname kon ongeveer 58% dit goed of een beetje.

- Het overgrote deel van de deelnemers (87%) kan na deelname goed of een beetje omgaan met invoervelden. Voor deelname kon 31% dit goed of een beetje.<sup>3</sup>
- De meeste deelnemers (86%) kunnen na deelname goed of een beetje omgaan met e-mail. Voor deelname kon 50% dit goed of een beetje. Voor deelname kan 14% goed of een beetje bijlagen in e-mail gebruiken. Na deelname kan 60% dit goed of een beetje.
- Het overgrote deel (77%) van de deelnemers kan na deelname goed of een beetje bestanden opslaan en weer openen. Voor deelname kon 19% dit goed of een beetje. Het percentage deelnemers dat goed of een beetje van internet opgeslagen bestanden kan terugvinden en openen is na deelname aan *Klik & Tik* gestegen van 28% naar 82%.
- Het percentage deelnemers dat goed of een beetje op internet met meerdere vensters kan werken is na deelname aan *Klik & Tik* gestegen van 14% naar 68%.

### **Grotere verbetering vaardigheden informatie zoeken op een website**

- We zien een stijgende lijn als het gaat om de beoordeling van eigen de vaardigheden voor het zoeken van informatie op een website (bijvoorbeeld met een zoekopdracht in de zoekbalk, of met het menu). In de periode 2012-2013 nam het aandeel deelnemers dat dit goed kon met 24%-punten toe, in 2013-2014 met 31% en dit jaar met 39%-punten.

## **Effect op attitudes (H.6)**

### **Deelnemers krijgen wat meer vertrouwen goed te kunnen leren omgaan met internet, maar gaan er niet vaker het nut van inzien**

- Het aandeel deelnemers dat verwacht goed met internet te kunnen leren omgaan stijgt van 55% bij aanvang naar 65% na afloop. 35% verwacht dit niet of twijfelt hier nog aan.
- Ruim de helft (62%) van de deelnemers vindt het bij aanvang handig dat steeds meer zaken via internet kunnen. Dit blijft zo na deelname.

### **Na deelname heeft een beperkt aantal deelnemers minder angst bij het gebruik van internet**

- Het aandeel deelnemers dat bang is dat zij de computer kapot maken wanneer zij deze gebruiken daalt van 35% naar 25%.
- Het aandeel deelnemers dat bang is dat de persoonlijke gegevens niet veilig zijn op internet daalt van 51% naar 39%.
- Het aandeel deelnemers dat bang is dat er virussen op de computer komen wanneer zij deze gebruiken daalt van 52% naar 44%.

---

<sup>3</sup> De vaardigheden voor het gebruik van invoervelden zijn bevestigd op 'het zoeken van informatie op een website met een zoekopdracht in de zoekbalk', 'formulieren invullen' en 'aanmelden met een gebruikersnaam of wachtwoord'. We zijn voor deze totaalbeoordeling uitgegaan van de toepassing met de laagste scores (formulieren invullen).

## Tevredenheid (H.7)

### Vrijwel alle deelnemers zijn tevreden met het Klik & Tik-aanbod in de bibliotheek.

- Ongeveer 95% is over het algemeen tevreden met het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek, de voorzieningen tijdens de begeleiding en de uitleg door de begeleider.
- Ruim een kwart van de deelnemers twijfelt of zij de in *Klik & Tik* behandelde vaardigheden zelfstandig kan toepassen.

## Conclusies

### Bibliotheken helpen digibeten over de drempel

- Met het aanbod van ondersteuning bij het ETV.nl -oefenprogramma *Klik & Tik* dragen bibliotheken substantieel en effectief bij aan de verbetering van de internetvaardigheden van burgers. Immers, ruim de helft van de deelnemers geeft aan niet te zijn gaan oefenen met internet indien dit niet zou worden ondersteund door de bibliotheek.

### Bibliotheken lijken steeds effectievere begeleiding aan te bieden

- We zien dat de bibliotheken die gebruik maken van de *Klik & Tik*-monitor steeds vaker begeleiding aanbieden in de meest effectieve vorm: een meerdaagse cursus waarbij de deelnemers in de gelegenheid worden gesteld zoveel mogelijk oefeningen met begeleiding van de bibliotheek te maken.<sup>4</sup>

### Klik & Tik in de bibliotheek is een goede eerste stap

- Deelnemers verbeteren vervolgens ook daadwerkelijk hun vaardigheden, gaan vaker zelfstandig het internet gebruiken en gebruiken ook meer internettoepassingen. Deze verbeteringen moeten echter wel als een eerste stap worden gezien. Deelnemers leren vooral de meest basale (operationele en formele) vaardigheden en gaan vooral de informatieve en sociale functie van het internet wat meer gebruiken.
- Minder sterk is de toename van het aandeel deelnemers dat internet gebruikt voor praktische toepassingen, zoals internetbankieren, producten kopen, en documenten downloaden en versturen. Mogelijk zullen deelnemers met deze toepassingen aan de slag gaan wanneer zij meer ervaring hebben opgedaan met het gebruik van internet.
- Een deel van de deelnemers kan echter ook nog meer vertrouwen in het eigen kunnen en het gebruik van internet ontwikkelen. Een op de drie deelnemers twijfelt na deelname nog of hij of zij goed kan leren omgaan met internet of verwacht dit helemaal niet te kunnen leren. Eén op de drie deelnemers geeft ook aan het niet per sé handig te vinden dat steeds meer zaken via internet kunnen. Een op de zes deelnemers gebruikt het internet na de deelname aan de dienstverlening rondom *Klik & Tik* helemaal nog niet zelfstandig.

---

<sup>4</sup> Zie 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)

## Aanbevelingen

### Zet verder in op ondersteuning, motivering en maatwerk

- Eerder gaven we het advies om het oefenen met *Klik & Tik* zo veel mogelijk in de vorm van een meerdaagse cursus te ondersteunen (in plaats van een inloopspreekuur of eenmalige workshop). Kijken we naar de bibliotheken die gebruik maken van de *Klik & Tik*-monitor dan zien we dat bijna alle bibliotheken dit nu ook zo doen. Toch zien we dat niet alle deelnemers hun vaardigheden en zelfvertrouwen even goed verbeteren. Dit kan er toe leiden dat een deel van de deelnemers na afloop van de cursus hun vaardigheden niet verder ontwikkelen of de opgedane vaardigheden zelfs nooit zelfstandig zullen gebruiken.
- Bibliotheken die nog steeds minder dan zes bijeenkomsten aanbieden adviseren wij daarom de cursus uit te breiden. Dit jaar zien we zelfs al meer bibliotheken die acht bijeenkomsten organiseren of die de deelnemers zelfs de gelegenheid bieden zo vaak terug te komen als nodig is.
- Ook adviseren wij bibliotheken die dit nog niet doen de praktische kanten van het internet goed te belichten, bijvoorbeeld met behulp van het aanvullende *Klik & Tik*-materiaal dat sinds half 2014 beschikbaar is.
- Daarnaast adviseren wij bibliotheken gebruik te maken van het voor bibliotheken beschikbare Professioneel Plus Account van Oefenen.nl. Hiermee kunnen verschillende leerroutes worden ingezet, deelnemers worden gevolgd, en eventueel op maat oefenmaterialen worden klaargezet.<sup>5</sup>

### Zorg als begeleider dat je op de hoogte bent van ander aanbod op het gebied van internetvaardigheden én van de behoeften van de deelnemers

- Een andere manier om de deelnemers verder op weg te helpen is door hen te verwijzen naar vervolgcursussen of specifieke workshops. Bijna 80% van de deelnemers geeft aan door *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. Van de begeleider vraagt dit zowel kennis van ander cursusaanbod op het gebied van internetvaardigheden als kennis van de behoeften van specifieke deelnemers.

### Geef meer aandacht aan risico's en veiligheid op het internet

- Dit is een aanbeveling die wij ook in de vorige editie van de monitor hebben geformuleerd. Nadrukkelijke herhaling is nodig omdat nog altijd veel deelnemers na deelname bang zijn voor virussen en de veiligheid van persoonlijke gegevens wanneer zij internet gebruiken. 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

---

<sup>5</sup> In de *Klik & Tik*-monitor 2013-2014 constateerden we al dat het standaard *Klik & Tik*-aanbod voor wat betreft opleidingsniveau het meest effectief is voor deelnemers met een mavo/(v)mbo niveau. Deelnemers met een hoger (hbo/wo) of lager niveau (basisonderwijs) leren hier minder van. 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.

gebruik van internet. Belicht daarom hoe risico's kunnen worden beperkt zodat deelnemers weten dat zij hier zelf controle over kunnen hebben.

**Tot slot enkele aanbevelingen uit de eerdere edities van de Klik & Tik-monitor**

- Organiseer de begeleiding in samenwerking met vrijwilligers of digistagiars.
- Werk samen met loketorganisaties (zoals UWV) voor de toestroom van deelnemers.
- Maak gebruik van de toolkit op De Bibliotheek & *basisvaardigheden* (<http://digivaardig.bibliotheek.nl/bibliotheken/toolkit.html>).



## Inhoud

<b>Belangrijkste bevindingen, conclusies en aanbevelingen .....</b>	<b>i</b>
Belangrijkste bevindingen.....	i
Conclusies .....	iv
Aanbevelingen.....	v
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Achtergronden en opzet.....</b>	<b>3</b>
2.1 Dienstverlening rondom Klik & Tik .....	3
2.2 Onderzoeksvragen en opzet van de monitor .....	3
2.3 Validiteit en betrouwbaarheid .....	6
<b>3. Dienstverlening en deelnemers .....</b>	<b>8</b>
3.1 Dienstverlening.....	8
3.2 Deelnemers .....	10
3.3 Bekendheid, motivatie en duur van de deelname.....	12
<b>4. Activering van de deelnemers .....</b>	<b>15</b>
4.1 Stimulans door de dienstverlening in de bibliotheek .....	15
4.2 Thuis oefenen en zelfstandig gebruik internet en toepassingen.....	16
<b>5. Effect op vaardigheden .....</b>	<b>19</b>
5.1 Operationele vaardigheden (knoppenkennis).....	19
5.2 Formele vaardigheden .....	23
5.3 Operationele vaardigheden op sociale media.....	23
<b>6. Effect op attitudes.....</b>	<b>26</b>
6.1 Houding tegenover internet.....	26
6.2 Angst bij het gebruik van internet en de computer.....	27
<b>7. Tevredenheid .....</b>	<b>28</b>
7.1 Tevredenheid met het Klik & Tik-aanbod.....	28
<b>Bijlage: Onderwerpen in de Klik &amp; Tik-programma's.....</b>	<b>29</b>



# 1. Inleiding

## **BIBLIOTHEKEN ONDERSTEUNEN BURGERS BIJ HET ONTWIKKELEN VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN**

Bibliotheken spelen met hun dienstverlening een belangrijke rol bij het bevorderen van de digitale vaardigheden van de inwoners van de gemeente. Dat gebeurt op verschillende manieren: bijvoorbeeld met gerichte workshops, zoals over internetbankieren, met iPad- of tablecaffés waar mensen leren meer met hun tablet te doen, door toegang tot te verlenen tot online ICT-cursussen zoals van de Hema academie, door burgers te ondersteunen bij het omgaan met de e-overheid en door mensen te helpen bij het invullen van online formulieren.

Daarnaast zijn ook externe organisaties zoals Seniorweb in de bibliotheek actief met een eigen cursusaanbod gericht op digitale vaardigheden, al dan niet voor specifieke doelgroepen. En om digibeten te helpen bij het aanleren van digitale basisvaardigheden bieden bibliotheken onder andere ondersteuning bij het oefenen met de ETV.nl e-learningserie *Klik & Tik*.

## **MONITOR BIJ DIENSTVERLENING RONDOM *KLIK & TIK***

In het kader van het opbrengstgerichte werken worden bibliotheken aangemoedigd om resultaten van hun dienstverlening zoveel mogelijk inzichtelijk te maken. Om inzicht te krijgen in resultaten bij eindgebruikers van de ondersteuning rondom *Klik & Tik* kunnen bibliotheken gebruik maken van de door de Koninklijke Bibliotheek aangeboden *Klik & Tik*-monitor. Deze monitor laat door middel van een voor- en nameting zien welke vaardigheden en attitudes de eindgebruikers ontwikkelen door deelname aan de dienstverlening rondom *Klik & Tik*.

Bibliotheken die deelnemen aan de monitor ontvangen twee rapportages:

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

Beide rapportages worden tweemaal per jaar uitgebracht. Eenmaal als tussenrapportage en eenmaal als eindrapportage. In de eindrapportage zijn alle meetresultaten van het voorliggende jaar opgenomen. Deze rapportage betreft de eindrapportage van de derde meting en gaat over de periode van 1 september 2014 tot en met 31 augustus 2015.

## **LEESWIJZER**

- In hoofdstuk 2 gaan we kort in op de achtergronden en opzet van de *Klik & Tik*-monitor.
- In hoofdstuk 3 vindt u de kenmerken van de bibliotheken en respondenten die hebben deelgenomen aan deze meting.
- Hoofdstuk 4 laat zien in hoeverre de deelnemers zijn geactiveerd door het aanbod van en de deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek.
- In hoofdstuk 5 beschrijven we in hoeverre deelnemers verschillende internetvaardigheden bezitten voor en na deelname aan de dienstverlening rondom *Klik & Tik*.
- Hoofdstuk 6 geeft weer hoe deelnemers voor en na deelname aan de dienstverlening denken over internet.

- In hoofdstuk 7 beschrijven we de tevredenheid van de deelnemers met de dienstverlening rondom *Klik & Tik*.

In de verschillende hoofdstukken vergelijken we de uitkomsten van de meting steeds met die van de vorige jaren. Wanneer sprake is van duidelijke verschillen of trends worden deze benoemd.

## 2. Achtergronden en opzet

### 2.1 Dienstverlening rondom Klik & Tik

#### DIGITALE BASISVAARDIGHEDEN

Met het aanbieden van ondersteuning bij de ETV.nl e-learningserie *Klik & Tik* helpen bibliotheken digibeten bij het ontwikkelen van digitale basisvaardigheden. Bibliotheken stellen hiervoor computers in de bibliotheek beschikbaar zodat bezoekers zelfstandig of onder begeleiding gebruik kunnen maken van de *Klik & Tik*-oefenmaterialen. Begeleiding vindt meestal plaats in de vorm van een ondersteunende cursus of workshop of een inloopspreekuur.

#### SAMENWERKING

Cursussen, workshops en inloopspreekuren rondom *Klik & Tik* worden door bibliotheken vaak georganiseerd in samenwerking met UWV's, gemeenten of andere lokale instellingen en loketten. Deze samenwerkingspartners faciliteren dan in de toestroom van digibeten of zijn zelfs een locatie waar de bibliotheek de begeleiding verzorgt (bijvoorbeeld bij het UWV). De begeleiding van deelnemers wordt verzorgd door bibliotheekmedewerkers, vrijwilligers en/of stagiairs. Ook bij de inzet van vrijwilligers en/of stagiairs kan sprake zijn van samenwerking met andere instellingen of organisaties.

#### THUISGEBRUIK, VOLGSYSTEEM EN INTRODUCTIEFILM

De verschillende *Klik & Tik*-programma's kunnen behalve in de bibliotheek ook thuis gebruikt worden door de deelnemers, en de oefenmaterialen hoeven niet lineair doorlopen te worden. Soms doorlopen gebruikers een hele cursus in een bibliotheek, andere keren komt men alleen langs voor vragen. Bibliotheken kunnen bij de dienstverlening rondom *Klik & Tik* gebruik maken van het Professioneel Plus Account van Oefenen.nl. Dit account biedt de mogelijkheid deelnemers te volgen en (aanvullende) oefenmaterialen klaar te zetten. Bij *Klik & Tik* is ook een introductiefilm gemaakt. Daarin wordt uitgelegd wat internet is, waar je het voor kunt gebruiken en waar de programma's van *Klik & Tik* over gaan.

#### DOELSTELLINGEN KLIK & TIK-AANBOD

De doelstelling van de ondersteuning bij het *Klik & Tik*-aanbod door 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 digitale ontwikkelingen te vergroten;
- en de toegankelijkheid en het gebruik van de bibliotheek te vergroten.

### 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.<sup>6,7</sup>

### 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).<sup>8</sup>

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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)).

<sup>8</sup> 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'.

## 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. Deze richten zich primair op het gebruik van internet. In het bijzonder op de zogenaamde operationele vaardigheden (knoppenkennis) en op formele vaardigheden (navigeren en oriëntatie behouden).<sup>9</sup> Omdat in de programma's veel kleinere deelvaardigheden worden behandeld en we de vragenlijst in lengte moeten beperken, zijn een aantal deelvaardigheden vervat in hun bredere hoofdthema. Bij veel van de vragen is steeds een concreet voorbeeld van het gebruik van de betreffende vaardigheid gegeven (zie Hoofdstuk 5).<sup>10, 11</sup>

### 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 *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, en de mate waarin deelnemers zelf vinden dat zij de behandelde vaardigheden kunnen toepassen (zie Hoofdstuk 7).

---

<sup>9</sup> In de literatuur wordt onderscheid gemaakt naar vier dimensies van digitale (internet)vaardigheden: operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden. Informatievaardigheden hebben betrekking op het kunnen vinden en gebruiken van informatie door het kiezen van de juiste zoeksystemen, -woorden en informatiebronnen. Strategische vaardigheden hebben betrekking op het in staat zijn om voordeel te behalen met het behulp van internet door het oriënteren op een doel en het nemen van de juiste acties om dat doel te behalen. (Zie o.a. Van Deursen en van Dijk (2008). *Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers. Een prestatiemeting van operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden bij het gebruik van overheidswebsites*. Enschede: Universiteit Twente.)

<sup>10</sup> 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'.

<sup>11</sup> Zie de bijlage voor een overzicht met de onderwerpen in de *Klik & Tik*-programma's.

## 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.<sup>12</sup> Ook kunnen met zelfrapportages goed groepen en momenten binnen een onderzoekspopulatie worden vergeleken.<sup>13</sup>

### 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. 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 deze monitor blijkt een dergelijk positief verband sterk en significant aanwezig tussen de scores op deze onderwerpen.<sup>14</sup> Ook in de meting die in deze rapportage wordt besproken is sprake van een dergelijk sterk positief significant verband tussen deze waarden.<sup>15</sup>

### 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 zuivere aselecte steekproef. De bevindingen hebben daarom in eerste instantie alleen betrekking op de deelnemers die aan de meting hebben deelgenomen.

### GOEDE INDICATIE

Dat betekent niet dat de uitkomsten geen waarde hebben voor wat landelijk met het *Klik & Tik*-aanbod in bibliotheken bereikt kan worden. We kunnen op basis van de samenstelling van 'de steekproef' 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 goede

<sup>12</sup> 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'.

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> Pearson's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' is 0,472. Pearson's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik' is 0,364. Pearson's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' is 0,725. Alle scores zijn significant op het 0,01-niveau (tweezijdig).



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 (zie hoofdstuk 3, 'Dienstverlening en deelnemers').<sup>16</sup>

---

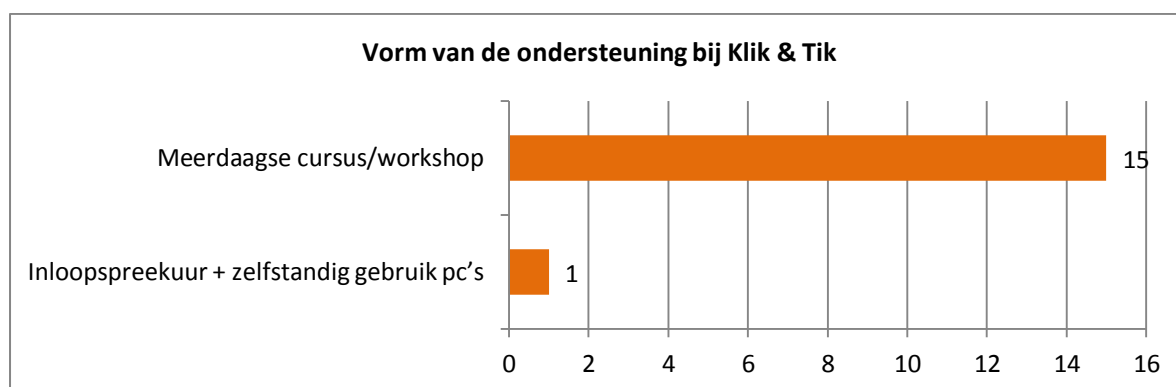
<sup>16</sup> Ter illustratie: In de periode september 2013-september 2014 deden 332 deelnemers mee aan de voormeting en 270 aan de eindmeting van de monitor. Daarbij was in 2014 sprake van 1.989 gebruikers van *Klik & Tik* in de bibliotheek (Jaarverslag 2014 Stichting Expertisecentrum ETV.nl). In geval van een zuivere aselechte steekproef onder alle deelnemers aan *Klik & Tik* in de bibliotheek, zouden deze aantallen leiden tot een foutenmarge van ongeveer 5.5% voor het totale landelijke beeld (bij een betrouwbaarheidsinterval van 95%).

## 3. Dienstverlening en deelnemers

### 3.1 Dienstverlening

#### AANTAL DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN EN OPZET DIENSTVERLENING

In deze meting zijn de resultaten van zestien bibliotheken opgenomen. Dat zijn vier bibliotheken meer dan in de meting over 2013-2014. Vijftien van deze bibliotheken begeleiden het oefenen met *Klik & Tik* in de vorm van een meerdaagse cursus of workshop (grafiek 1). Eén bibliotheek doet dit in de vorm van een twee wekelijks inloopspreekuur in combinatie met zelfstandig gebruik van de pc's.



Grafiek 1: Vorm van de *Klik & Tik*-begeleiding van de aan de meting deelnemende bibliotheken.

#### VARIËREND AANTAL BIJENKOMSTEN CURSUS/WORKSHOP

De lengte van de aangeboden cursussen varieert van vier tot acht bijeenkomsten (tabel 1). In twee bibliotheken is geen sprake van een vast aantal cursusbijeenkomsten. De cursist kan komen zolang dat nodig is. Cursusbijeenkomsten duren vrijwel altijd 2 uur per keer.

Aantal bijeenkomsten indien cursus	N
4	4
5	1
6	4
7	1
8	3
Zoveel als nodig is	2

Tabel 1: Aantal bijeenkomsten bij cursus of workshop.

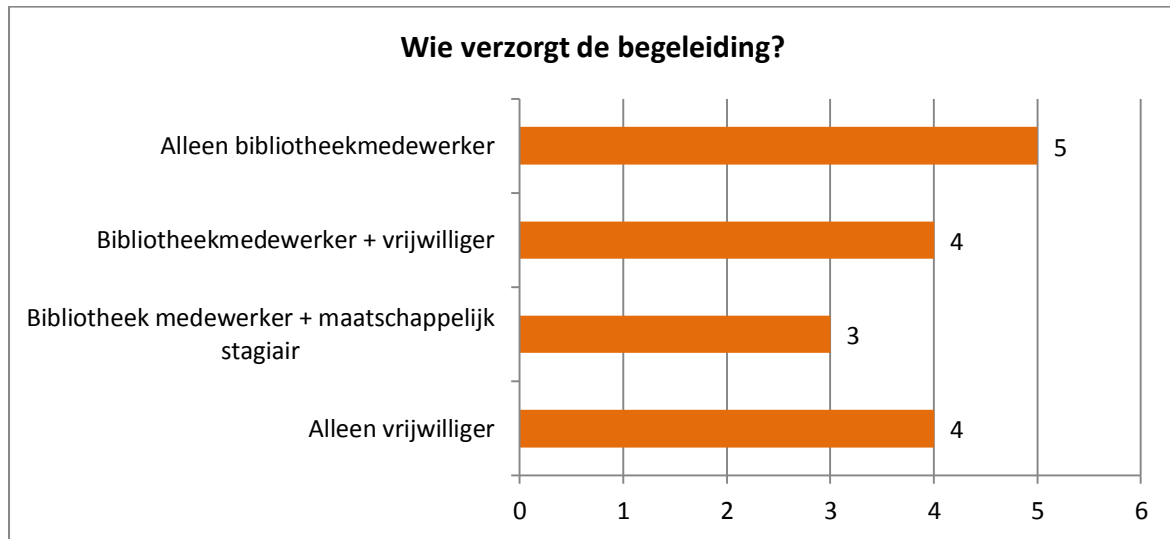
#### MEER CURSUSSEN IN DE METING EN MEER BIJENKOMSTEN

In vergelijking met de meting over de periode 2013-2014, wordt het oefenen met *Klik & Tik* vaker begeleid in de vorm van een cursus. Geen van de aan de monitor deelnemende bibliotheken begeleid *Klik & Tik* nog alleen met een inloopspreekuur. Het gemiddeld aantal bijeenkomsten per cursus ligt ook wat hoger in deze meting.

#### BEGELEIDING

De begeleiding bij *Klik & Tik* wordt in driekwart van de bibliotheken die aan deze meting meedoen verzorgd door een bibliotheekmedewerker (grafiek 2, volgende pagina). In iets minder dan de helft van deze bibliotheken doet de bibliotheekmedewerker dit samen met een maatschappelijk stagiair of

een vrijwilliger. In een kwart van alle aan de meting deelnemende bibliotheken wordt de begeleiding verzorgd door alleen vrijwilliger.



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

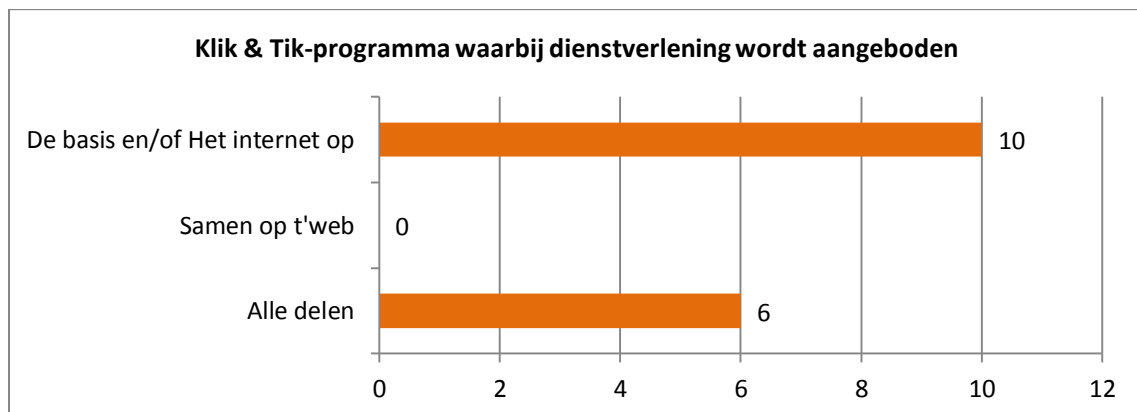
#### WEER VAKER VRIJWILLIGER

Vergeleken met de periode 2013-2014 wordt in deze meting de begeleiding relatief iets minder vaak verzorgd door alleen een bibliotheekmedewerker en vaker (ook) door een vrijwilliger. In de meetperiode 2013-2014 was ook al vaker sprake van inzet van een vrijwilliger bij de begeleiding.

In het geval van een cursus of workshop geeft de begeleider meestal alleen aan het begin van de eerste les van de cursus of workshop een plenaire uitleg. Vervolgens is de begeleider er vooral om vragen te beantwoorden. In een enkele bibliotheek geeft de begeleider aan het begin van iedere les plenair uitleg over een onderwerp.

#### **KLIK & TIK-PROGRAMMA'S WAARBIJ BEGELEIDING IS AANGEBODEN**

In alle bibliotheken die aan deze meting meedoen is begeleiding aangeboden bij *Klik & Tik. Het internet op* en/of *Klik & Tik. De basis*. In zes bibliotheken wordt daarnaast ook geoefend met *Klik & Tik. Samen op 't web* (grafiek 3). Geen van de bibliotheken laat de deelnemers met alleen '*Samen op 't web oefenen*'. Dit was in de meetperiode 2013-2014 ook al het geval.



Grafiek 3: *Klik & Tik*-programma waarbij dienstverlening wordt aangeboden.

### KOSTEN VAN DE DIENSTVERLENING

Twee derde van de bibliotheken in deze meting biedt 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 per deelnemer (tabel 2). De gerekende kosten zijn vergelijkbaar met die in de periode 2013-2014.

Kosten voor leden	N	Kosten voor niet-leden	N
Gratis	10	Gratis	9
5 euro	1	2,50 euro	1
6 euro	2	6,50 euro	1
15 euro	1	14,50 euro	1
20 euro	1	15,00 euro	1
		21 euro	2
		25 euro	1

Tabel 2: Kosten voor deelname aan de dienstverlening rondom *Klik & Tik*.

## 3.2 Deelnemers

### AANTAL DEELNEMERS

Voor deze meting hebben 278 deelnemers de vragenlijst voor de voormeting ingevuld en 183 deelnemers de vragenlijst voor de nameting. Dat zijn wat minder metingen dan in de periode 2013-2014. Toen was sprake van een flinke stijging van het aantal deelnemers ten opzichte van 2012-2013. Het huidige aantal deelnemers is nu weer op het niveau van de periode 2012-2013.

### MINDER NAMETINGEN

Net als in eerdere metingen is het aantal ingevulde vragenlijsten voor de nameting kleiner dan voor de voormeting. Uitval van deelnemers en het gegeven dat op het moment van de rapportage een deel van de cursussen waar al wel voormeting heeft plaatsgevonden nog niet is afgerond, zijn de belangrijkste oorzaken voor dit verschil. Navraag bij de deelnemende bibliotheken leert dat vooral de laatst genoemde reden een rol speelt. Een aantal bibliotheken is pas laat in het meetjaar met het *Klik & Tik*-aanbod begonnen en heeft hierdoor nog nametingen kunnen inzenden. Daarnaast geeft een bibliotheek aan door de geïntroduceerde wekelijkse instroommogelijkheid nu minder grip op het moment van uitstroom van deelnemers te hebben. Deelnemers 'verdwijnen' soms zonder een eindvragenlijst te hebben ingevuld.

### MINDER VAAK MET SAMEN OP 'T WEB GEOEFEND

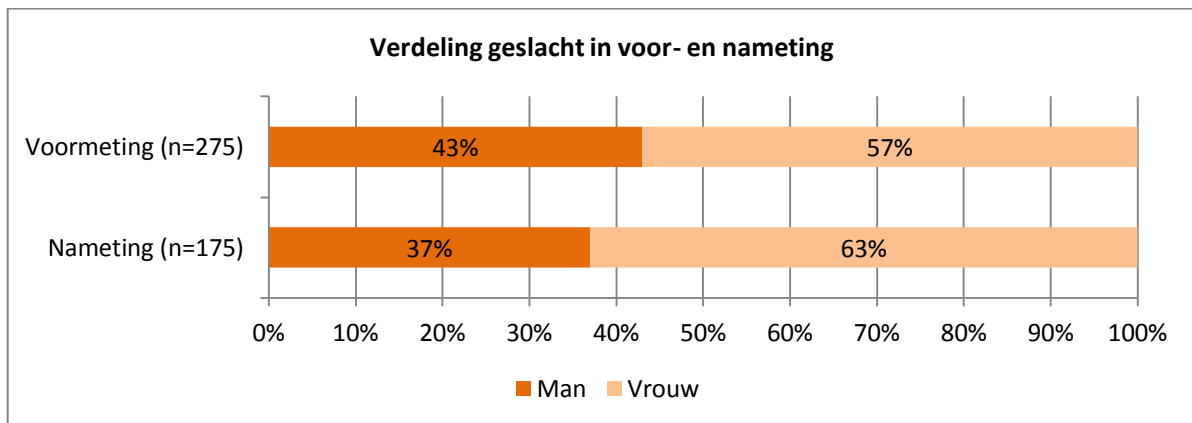
De meeste deelnemers in de meting (81%) oefenden met *Klik & Tik. De basis* en *Klik & Tik. Het internet op* (tabel 3, volgende pagina). 19% van de deelnemers in deze meting oefende ook met *Samen op 't web*. Dat is minder vaak dan in de meting van vorig jaar toen 35% van de deelnemers ook met *Samen op 't web* oefende. Mogelijk hangt dit samen met de introductie van *Klik & Tik. De basis* welke goed gecombineerd kan worden met *Klik & Tik. Het internet op*. Mogelijk komen hierdoor minder deelnemers toe aan het oefenen met *Samen op 't web*. Slechts één deelnemer oefende enkel met *Samen op 't web*.

Programma waarmee geoefend is.	Respondenten in nameting	
	N	%
De basis en/of Het internet op	226	81%
Samen op 't web	1	0,4%
Alle delen	51	18%

Tabel 3: Aantal deelnemers naar programma's waarmee is geoefend.

### GESLACHT

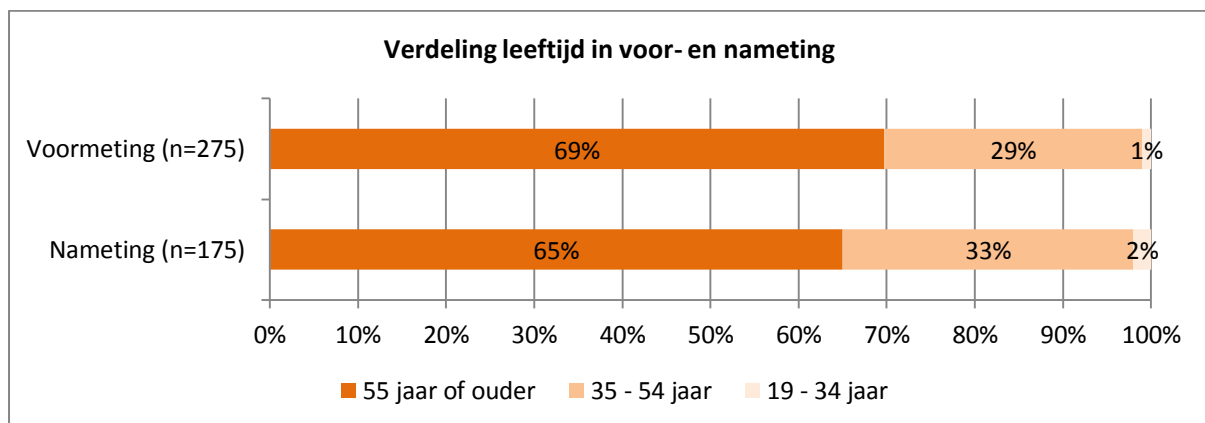
Er zijn meer vrouwelijke (57%) dan mannelijke (43%) deelnemers in deze meting. In voorgaande jaren was de verdeling ongeveer gelijk. Vrouwen vullen daarbij dit jaar ook wat vaker de nameting in dan de mannen (grafiek 4).



Grafiek 4: Verdeling geslacht in voor- en nameting.

### LEEFTIJD

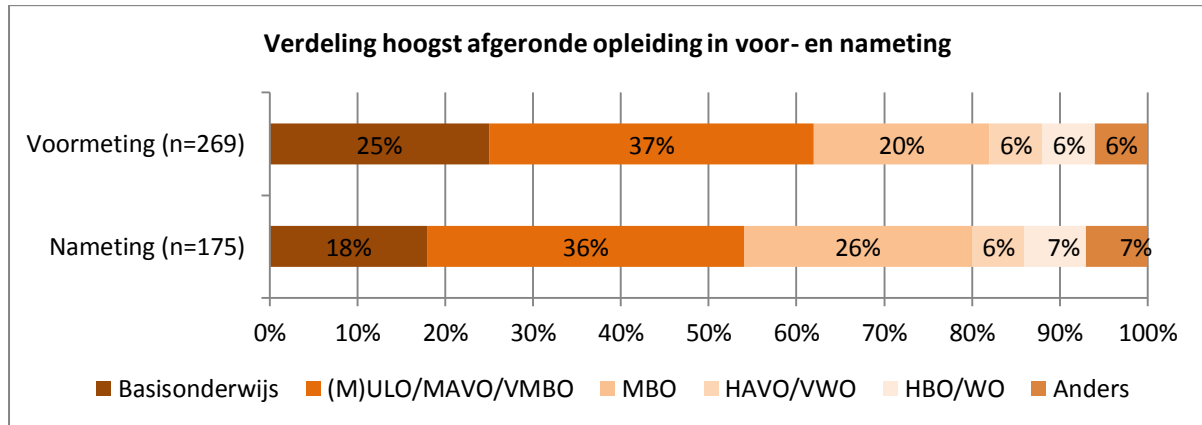
Alle deelnemers in deze meting zijn 35 jaar of ouder. De meeste deelnemers zijn 55 jaar of ouder (grafiek 5). De verdeling naar leeftijd komt overeen met die van voorgaande meetjaren.



Grafiek 5: Verdeling leeftijd in voor- en nameting.

### OPLEIDINGSNIVEAU

De meeste deelnemers hebben maximaal middelbaar onderwijs genoten (grafiek 6). De verdeling van het opleidingsniveau is vergelijkbaar met die van de twee voorgaande meetjaren.<sup>17</sup> Deelnemers met alleen basisonderwijs lijken wat minder vaak ook de nameting in te vullen. Mogelijk is bij deze groep vaker sprake van voortijdig uitval.

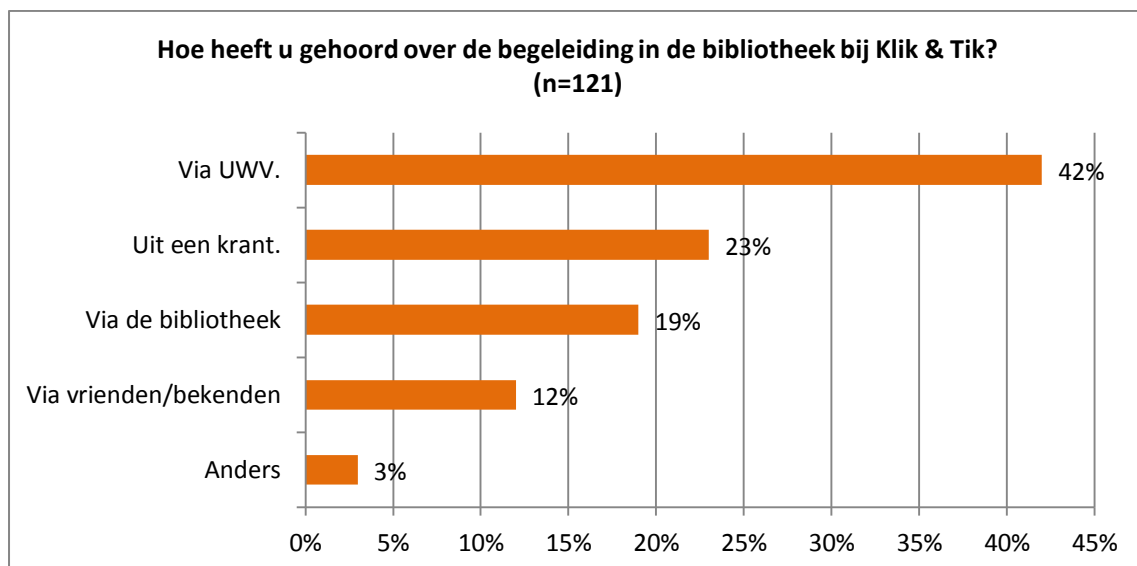


Grafiek 6: Verdeling hoogst afgeronde opleiding in voor- en nameting.

### 3.3 Bekendheid, motivatie en duur van de deelname

#### WIJZE WAAROP DEELNEMERS BEKEND ZIJN MET DE DIENSTVERLENING RONDOM KLIK & TIK

De grootste groep deelnemers (42%) is naar de bibliotheek doorverwezen door het UWV (grafiek 7, volgende pagina). Daarnaast zijn deelnemers ook vaak bekend met het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek via de krant (23%), de bibliotheek (19%) en via vrienden en bekenden (12%). Daarnaast zijn enkele deelnemers (3%) naar de bibliotheek doorverwezen door maatschappelijk werk of de Gemeentelijke Sociale Dienst. Deze resultaten komen overeen met de metingen 2012-2013 en 2013-2014.



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

<sup>17</sup> Deelnemers die aangaven een andere hoogst behaalde opleiding te hebben dan de voorgelegde opleiding volgden veelal lager beroepsonderwijs of hadden geen enkele opleiding afgerond. Eén deelnemer deed het gymnasium.

### MOTIVATIE VAN DE DEELNEMERS

Ook de motivatie van de deelnemers toont een vergelijkbaar beeld met dat van de meetperiode 2013-2014. De meeste deelnemers (61%) zeggen hun vaardigheden (ook) te willen verbeteren voor privégebruik (grafiek 8). Daarnaast is er een grote groep (40%) die aangeeft de vaardigheden te willen verbeteren om beter een baan te kunnen zoeken. 19% voelt zich min of meer verplicht door het UWV.



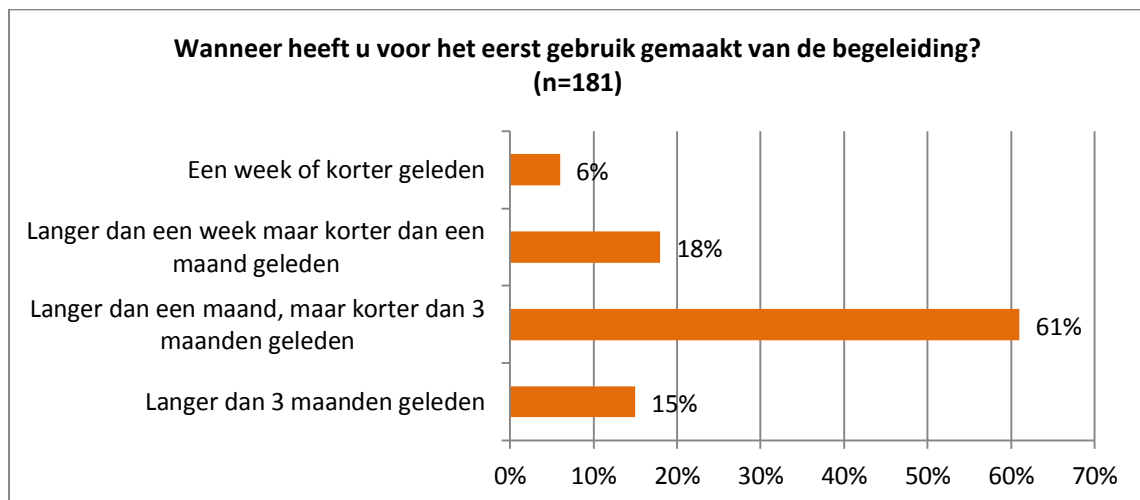
Grafiek 8: Motivatie om te oefenen met *Klik & Tik*.

### WEER VAKER OEFENEN VOOR WERK

De groep deelnemers die oefent om beter een baan te kunnen zoeken is weer wat groter dan het vorige meetjaar toen deze groep ook al gegroeid was.

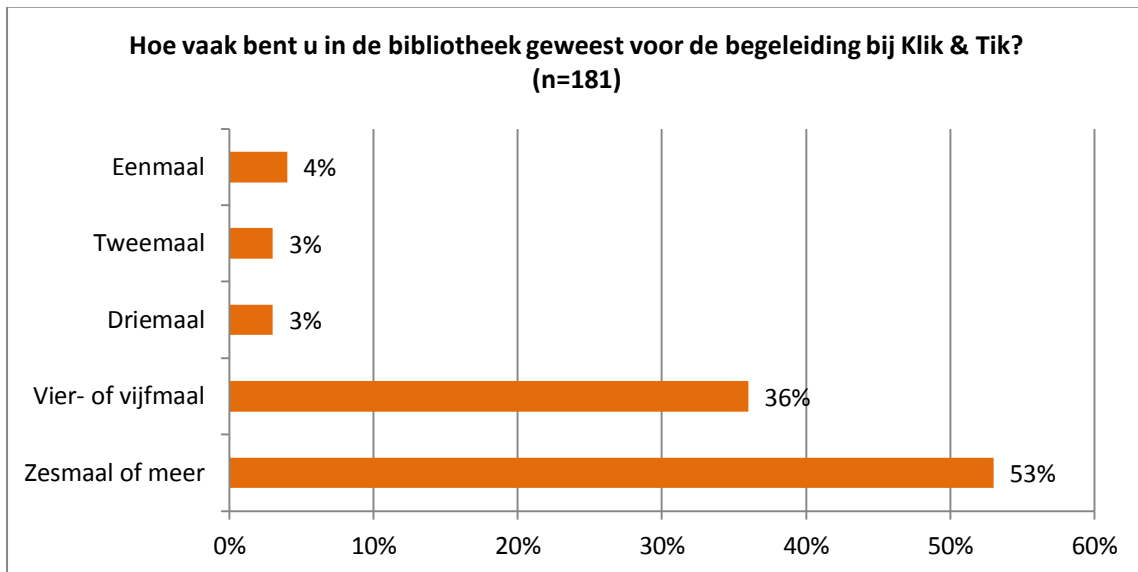
### DUUR EN FREQUENTIE VAN DEELNAME AAN KLIK & TIK

Op het moment van de nameting heeft ruim de helft van de deelnemers (61%) een maand of langer geoefend. 15% van de deelnemers heeft langer dan drie maanden geoefend (grafiek 9).



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

Op het moment van de nameting hebben de meeste deelnemers (89%) viermaal of meer keer gebruik gemaakt van de begeleiding in de bibliotheek (grafiek 10). Ruim de helft (53%) van de deelnemers heeft zelfs zesmaal of meer in de bibliotheek geoefend.



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

#### WEER LANGER EN VAKER OEFENEN IN DE BIBLIOTHEEK

De duur van de deelname aan de dienstverlening rondom *Klik & Tik* is gemiddeld weer wat langer dan in de periode 2013-2014 toen de deelnameduur ook al wat verlengt was ten opzicht van het jaar daarvoor. De frequentie van deelname is daarmee ook weer wat groter dan in de periode 2013-2014, toen de frequentie ook al wat groter leek ten opzicht van het jaar daarvoor.



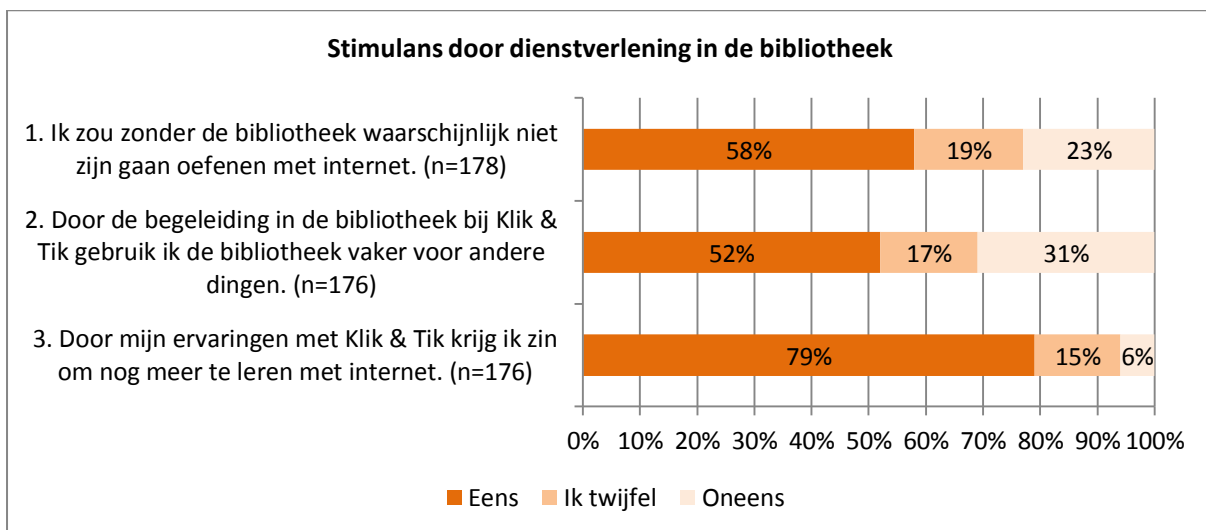
## 4. Activering van de deelnemers

### 4.1 Stimulans door de dienstverlening in de bibliotheek

De stimulans die van de educatieve dienstverlening in de bibliotheek uitgaat is in beeld gebracht op basis van drie stellingen:

1. Ik zou zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet zijn gaan oefenen met internet.
2. Door de begeleiding in de bibliotheek bij *Klik & Tik* gebruik ik de bibliotheek vaker voor andere dingen.
3. Door mijn ervaringen met *Klik & Tik* krijg ik zin om nog meer te leren met internet.

Er gaat een stimulerende werking uit van de dienstverlening rondom *Klik & Tik*. Veel deelnemers (58%) zeggen zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet te zijn gaan oefenen met *Klik & Tik*. De helft (52%) gebruikt de bibliotheek ook vaker voor andere dingen na deelname aan de *Klik & Tik*-dienstverlening. En een aanzienlijk deel van de deelnemers (79%) zegt door de ervaringen met *Klik & Tik* zin te hebben om nog meer te leren met internet (grafiek 11).



Grafiek 11: Stimulerende werking die van het aanbod in de bibliotheek uitgaat.

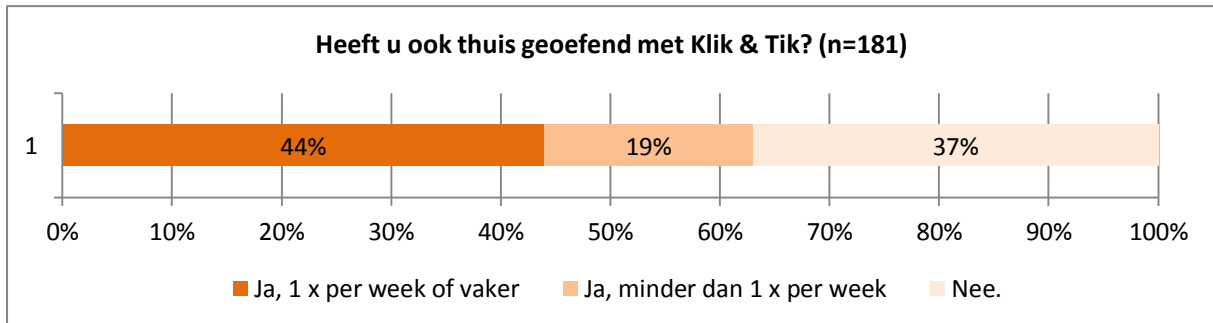
#### VAKER MEER BIBLIOTHEEKGEBRUIK DOOR KLIK & TIK-AANBOD

Het aandeel deelnemers dat door de begeleiding in de bibliotheek deze ook vaker voor andere dingen gebruikt neemt voor het tweede jaar op rij toe (van 46% naar 49% en 52%). Wel is er na een stijging vorig jaar een lichte daling van het aandeel deelnemers dat zonder de bibliotheek niet zou zijn gaan oefenen en door de deelname zin krijgt om nog meer te leren met internet. Percentages op deze onderdelen zijn weer vergelijkbaar met de periode 2012-2013.

## 4.2 Thuis oefenen en zelfstandig gebruik internet en toepassingen

### THUIS OEFENEN

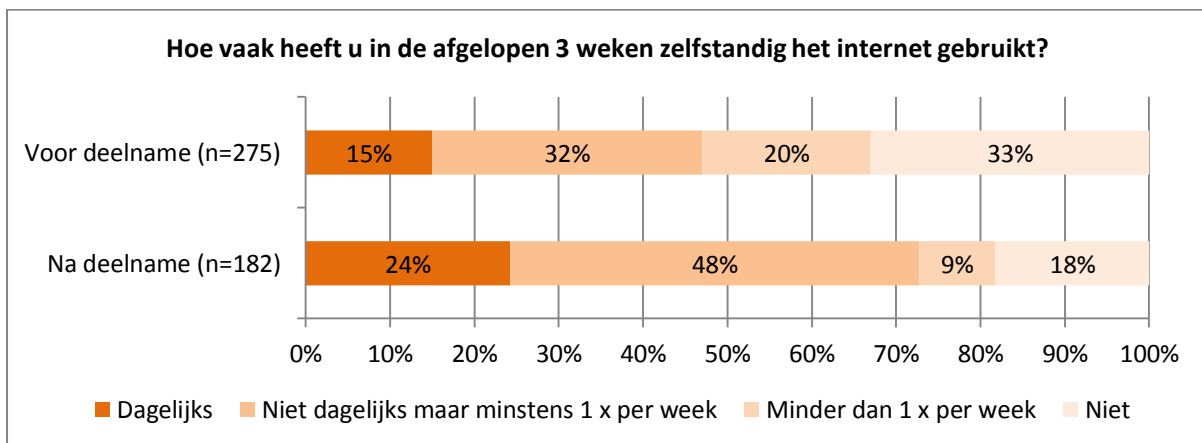
Ruim de helft (63%) van de deelnemers heeft ook thuis geoefend naast het *Klik & Tik* aanbod in de bibliotheek. 44% daarvan heeft minstens één keer per week thuis met het programma geoefend (grafiek 12). Deze percentages zijn vergelijkbaar met die van de vorige periode.



Grafiek 12: Frequentie van het thuis oefenen met *Klik & Tik*.

### ZELFSTANDIG GEBRUIK INTERNET

Voor aanvang gebruikte 33% het internet helemaal niet zelfstandig. Na afloop is dit nog maar 18% (grafiek 13). Deelnemers die wel zelfstandig gebruik maken van internet doen dit na deelname vaker. Voor deelname gebruikt 47% het internet minstens 1x per week. Na deelname is dat 72%. Deze toename van het zelfstandig gebruik van internet is vergelijkbaar met die van vorige meetjaren.



Grafiek 13: Frequentie zelfstandig gebruik van het internet.

### GEBRUIK VAN INTERNETTOEPASSINGEN

Aan de deelnemers is gevraagd aan te geven welke van 17 voorgelegde internettoepassingen zij zelfstandig gebruiken. Het gaat om toepassingen met betrekking tot:

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

#### GEMIDDELD AANTAL GEBRUIKTE INTERNETTOEPASSINGEN STIJGT LICHT

Na deelname aan de begeleiding in de bibliotheek worden alle toepassingen door meer deelnemers zelfstandig gebruikt. Toch worden de meeste toepassingen nog maar door een beperkt deel van de deelnemers gebruikt. Er is sprake van een stijging van gemiddeld en afgerond 3 toepassingen voor deelname naar 5 toepassingen na deelname (tabel 4). In de voorgaande metingen zagen we een vergelijkbare toename van het gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen. Mogelijk gaan deelnemers op de langere termijn meer toepassingen gebruiken.

	<b>Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen (van 17)</b>	<b>N</b>
Voor deelname	2,9	278
Na deelname	4,7	183

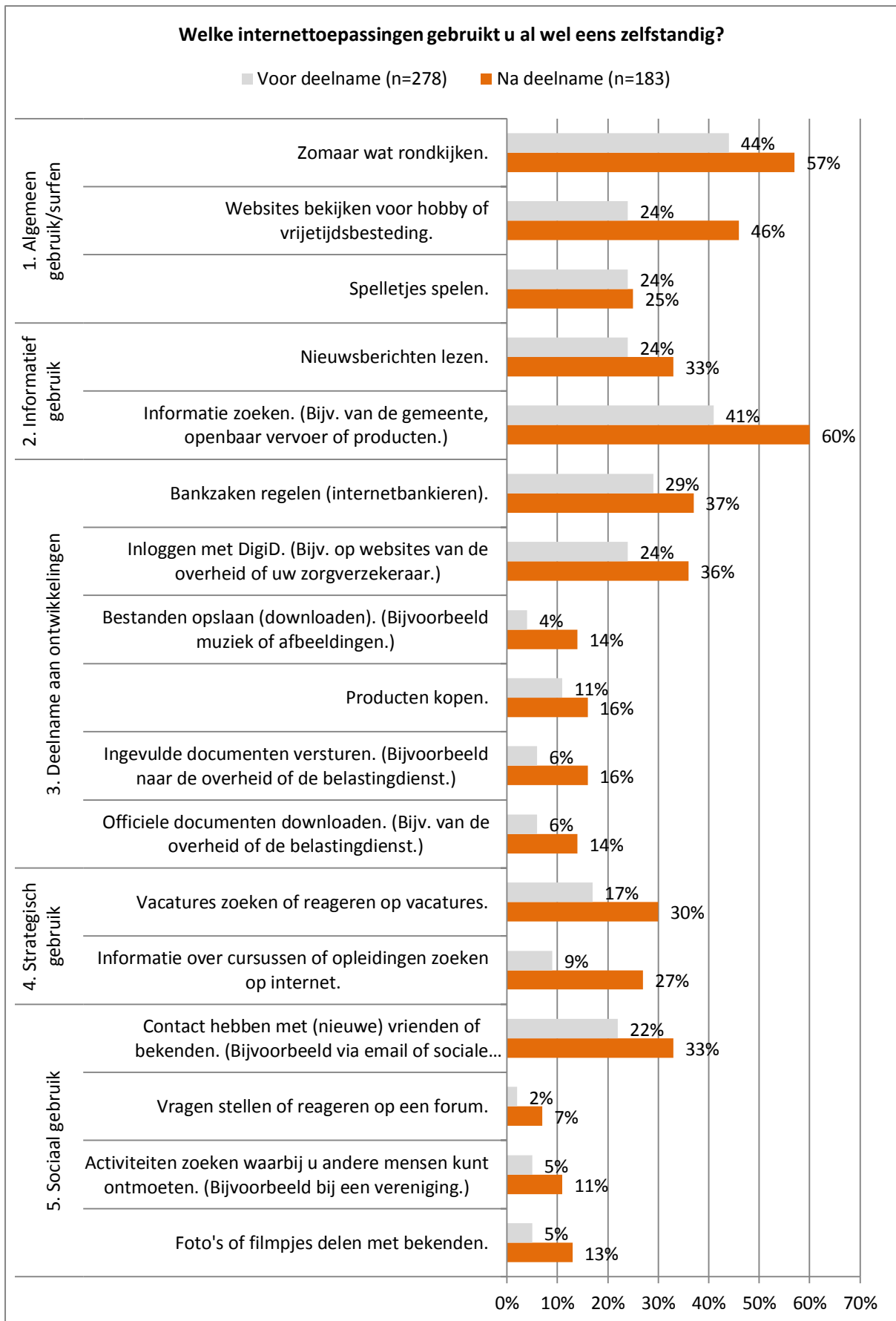
Tabel 4: Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen.

#### VOORAL TOENAME INFORMATIEF GEBRUIK

Het grootst is de toename van het aandeel deelnemers dat het internet gebruikt voor informatieve doeleinden, zoals het zoeken van informatie van de gemeente, het openbaar vervoer, cursussen of van producten en het bekijken van websites in het kader van een hobby (grafiek 14, volgende pagina). Na deelname is het aandeel deelnemers die op deze manier het internet gebruikt met ongeveer 20%-punten gestegen. Deze toename is vergelijkbaar met die van eerdere jaren.

#### BEPERKTE MAAR GROEIENDE TOENAME 'PRAKTISCH' GEBRUIK

Het aandeel deelnemers dat het internet voor meer praktische toepassingen gebruikt, zoals internetbankieren, officiële documenten invullen en versturen, en contacten onderhouden neemt beperkt toe in de periode dat de deelnemers de cursus volgen. Gemiddeld stijgt het aandeel deelnemers dat van deze mogelijkheden gebruik maakt met ongeveer 10%-punten. Deze stijging is daarmee wel hoger dan in de voorgaande jaren toen het aandeel deelnemers dat van deze praktische toepassingen gebruik maakte ongeveer met 5%-punten toenam door de deelname aan *Klik & Tik*.



Grafiek 14: Zelfstandig gebruik van internettoepassingen.

## 5. Effect op vaardigheden

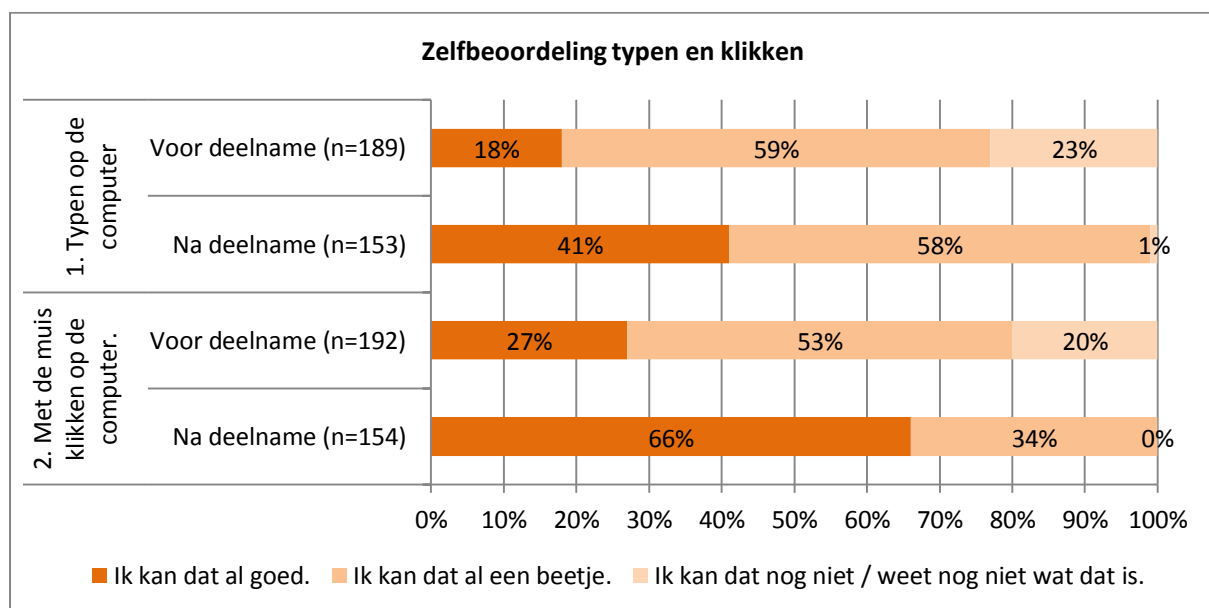
### 5.1 Operationele vaardigheden (knoppenkennis)

#### TYPEN EN KLIKKEN

Met de toevoeging van het deel 'de Basis' aan de *Klik & Tik*-serie zijn de vaardigheden 'typen' en 'klikken' aan de monitor toegevoegd. Deelnemers aan de dienstverlening rondom *Klik & Tik* in de bibliotheek is zowel voor als na de deelname gevraagd in hoeverre zij zelf vinden dat zij al kunnen typen en klikken op de computer.<sup>18</sup>

We zien dat bijna alle deelnemers na deelname aangeven goed of een beetje te kunnen typen (99%). Voor deelname gaf 23% aan dit helemaal nog niet te kunnen. Het aandeel deelnemers dat aangeeft al goed te kunnen typen op de computer stijgt met de deelname van 18% naar 41%.

Deelnemers geven bij aanvang vaker aan al goed te kunnen klikken met de muis dan goed te kunnen typen. 27% zegt bij aanvang al goed te kunnen klikken. Na deelname geven alle deelnemers aan al goed of een beetje te kunnen klikken terwijl voor deelname 20% nog aangaf helemaal niet te kunnen klikken met de muis.



Grafiek 15: Zelfbeoordeling vaardigheden klikken en typen.

<sup>18</sup> De nieuwe vragen zijn in november 2014 aan de vragenlijst toegevoegd terwijl de meting van september tot september loopt. Hierdoor, en doordat sommige bibliotheken niet meteen met de nieuwe vragenlijst aan de slag zijn gegaan, liggen de aantallen respondenten bij dit onderdeel wat lager dan bij de overige besproken operationele en formele vaardigheden.

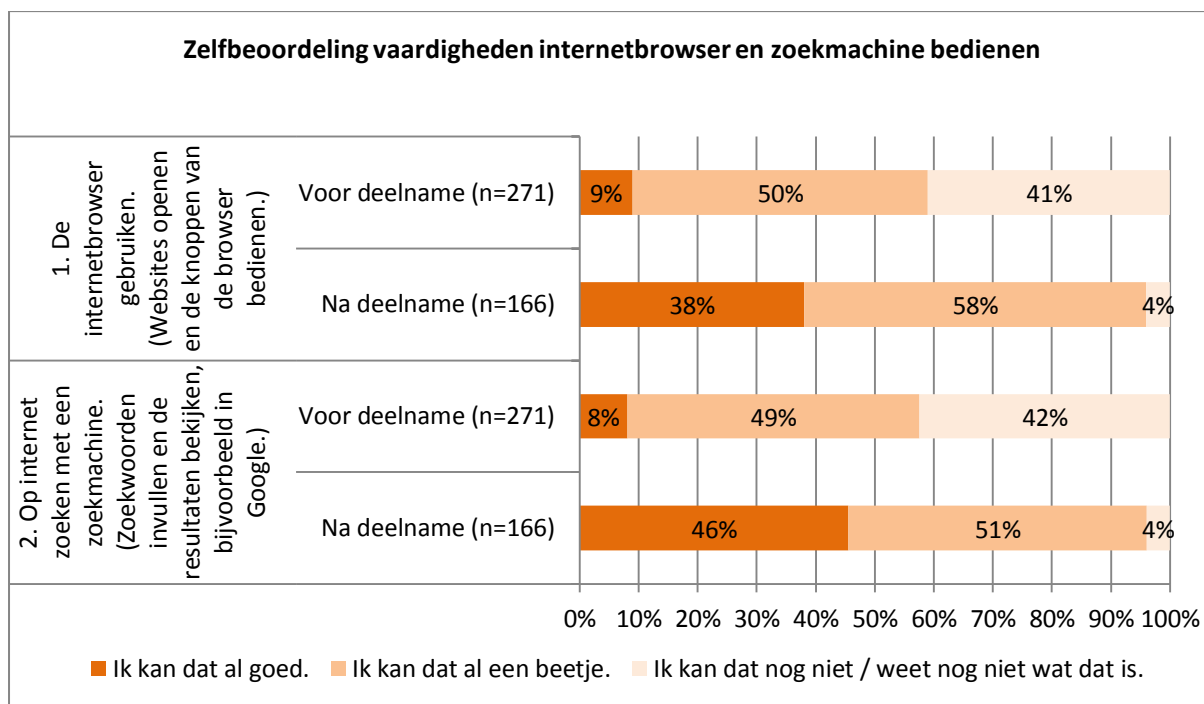
### DE INTERNETBROWSER EN DE ZOEKMACHINE BEDIENEN

Deelnemers is vervolgens gevraagd hoe goed ze met de internetbrowser en de zoekmachine kunnen omgaan (grafiek 16).

Na deelname zegt ruim een derde van de deelnemers (38%) goed met de internetbrowser overweg te kunnen. Voor deelname is dit nog minder dan één op de tien deelnemers (9%). De meeste deelnemers (58%) zeggen na deelname de internetbrowser een beetje te kunnen bedienen. 4% kan dit dan nog helemaal niet.

Na deelname zegt bijna de helft van de deelnemers (46%) goed met de zoekmachine overweg te kunnen. Voor deelname is dit één op de twaalf deelnemers (8%). De meeste deelnemers (51%) zeggen na deelname de zoekmachine een beetje te kunnen bedienen. 4% kan dit dan nog niet.

De resultaten voor wat betreft het gebruik van de internetbrowser en de zoekmachine zijn vergelijkbaar met die van eerdere metingen.



Grafiek 16: Zelfbeoordeling vaardigheden internetbrowser gebruiken.

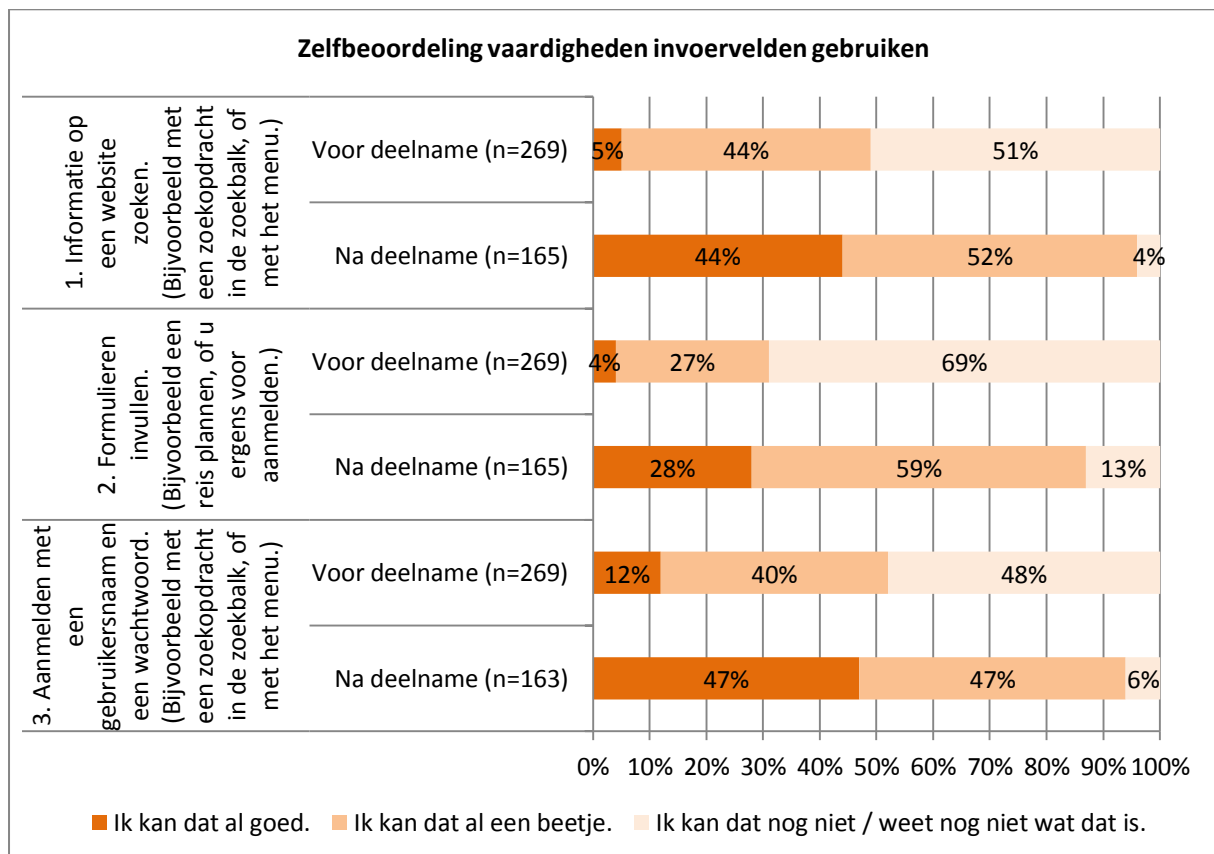
### INVOERVELDEN GEBRUIKEN

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

1. Informatie op een website zoeken. (Bijvoorbeeld met een zoekopdracht in de zoekbalk, of met het menu.)
2. Formulieren invullen op internet. (Bijvoorbeeld een reis plannen, of ergens voor aanmelden.)
3. Aanmelden met een gebruikersnaam en een wachtwoord. (Bijvoorbeeld met een zoekopdracht in de zoekbalk, of met het menu.)

De sterkste verbetering in vaardigheden zien we op het onderdeel ‘Informatie op een website zoeken’. Voor aanvang kan 5% van de deelnemers goed informatie zoeken op een website terwijl na deelname 44% dit goed kan. 4% kan dit na afloop nog helemaal niet (grafiek 17).

Voor aanvang kan 4% van de deelnemers goed formulieren invullen op internet. Na afloop kan 28% van de deelnemers dit goed. Na afloop beheerst 13% deze vaardigheid nog helemaal niet. 12% kan bij aanvang aanmelden met een gebruikersnaam en wachtwoord. Na deelname kan bijna de helft (47%) dit goed. 6% kan dit na deelname nog helemaal niet.



Grafiek 17: Zelfbeoordeling vaardigheden invoervelden gebruiken.

#### VERBETERING VAARDIGHEDEN MET EEN ZOEKOPDRACHT INFORMATIE ZOEKEN OP EEN WEBSITE

Kijken we naar de voorgaande metingen dan zijn we een stijgende lijn als het gaat om de beoordeling van eigen de vaardigheden voor het zoeken van informatie op een website. In de periode 2012-2013 nam het aandeel deelnemers dat dit goed kon met 24%-punten toe, in de periode 2013-2014 met 31% en dit jaar met 39%-punten.

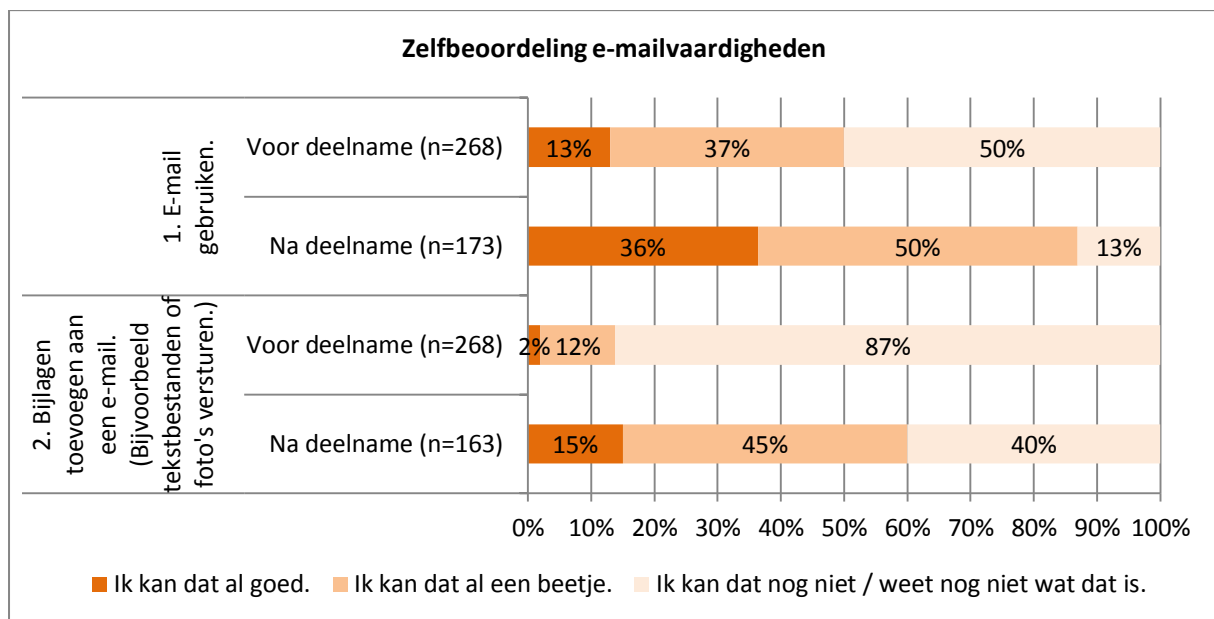
### E-MAIL VAARDIGHEDEN

E-mail vaardigheden zijn in beeld gebracht voor:

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

Het aandeel deelnemers dat e-mail goed kan gebruiken neemt toe van 13% voor deelname naar 36% na afloop. Na deelname kan 86% dit goed of een beetje en 13% nog niet.

Voor deelname kan slechts 14% goed of een beetje bijlagen toevoegen aan e-mail. Na afloop kan 60% dit al goed of een beetje. Nog 40% zegt na deelname dit niet te kunnen (grafiek 18).



Grafiek 18: Zelfbeoordeling e-mailvaardigheden.

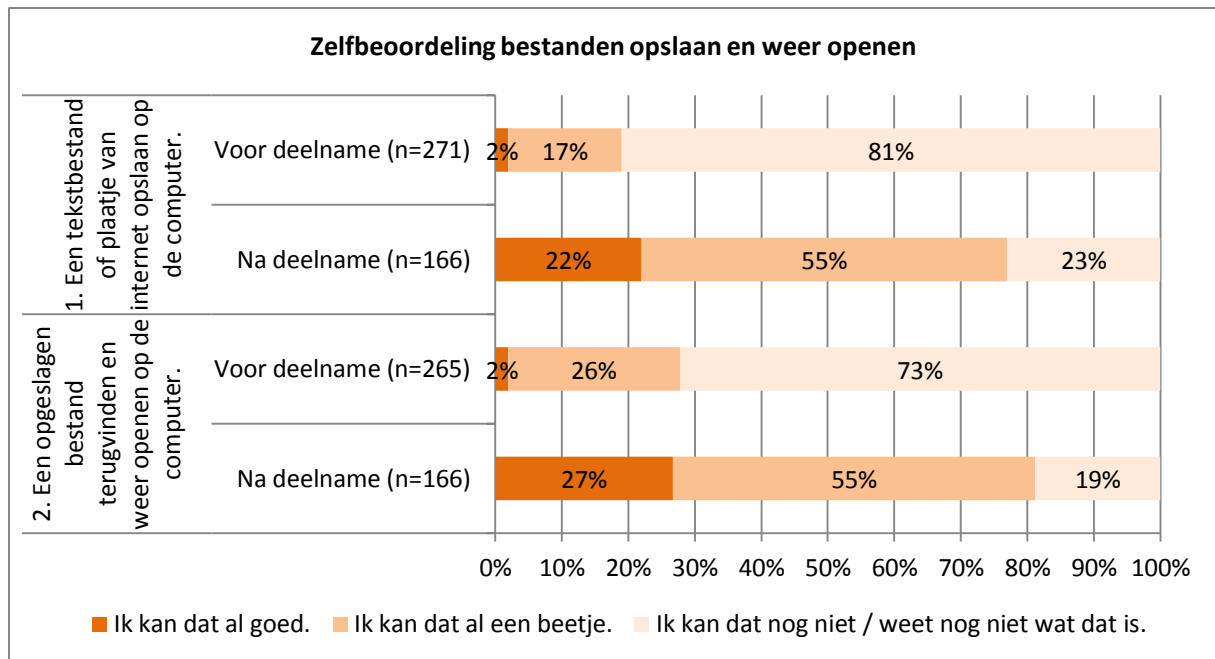
### BESTANDEN OPSLAAN EN WEER OPENEN

Deelnemers is gevraagd in hoeverre zij bestanden van internet kunnen opslaan en kunnen terugvinden en openen (grafiek 19, volgende pagina). Voor deelname kan respectievelijk 19% en 28% dit goed of een beetje, na deelname is dat respectievelijk 77% en 82%. Rond de 20% kan na deelname nog geen bestanden opslaan en/of weer openen.

#### WAT VAKER NOG NIET IN STAAT BESTANDEN OP TE SLAAN EN WEER TE OPENEN

Vergeleken met de meting over 2013-2014 kunnen minder mensen na deelname al (een beetje) bestanden opslaan en weer openen. In dat jaar waren de scores sterk verbeterd. De huidige scores zijn echter nog wel wat beter dan die in de periode 2012-2013.

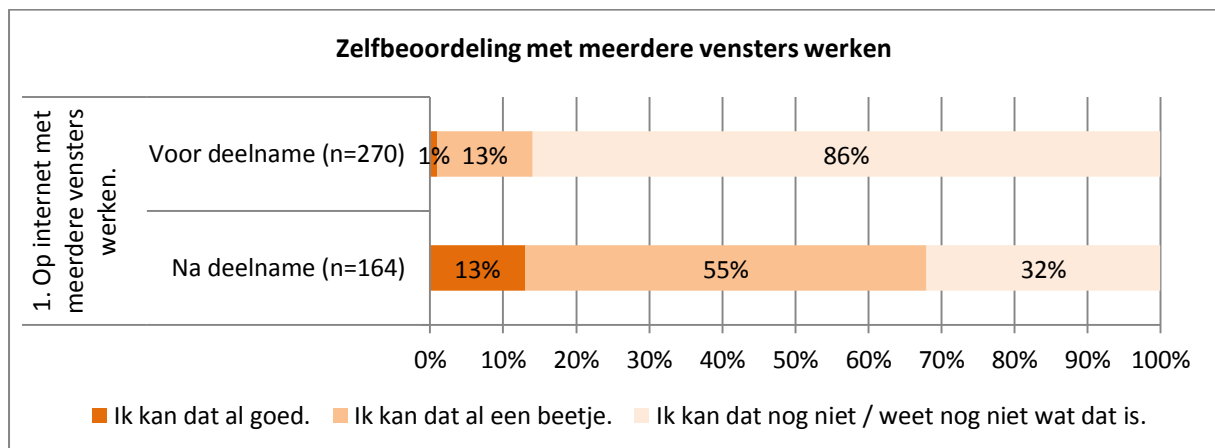




Grafiek 19: Zelfbeoordeling bestanden opslaan en weer openen.

## 5.2 Formele vaardigheden

Het gaat bij formele vaardigheden om het kunnen navigeren op internet, zoals met menu's en links, en het behouden van een gevoel van de oriëntatie bij het surfen. Formele vaardigheden zijn in beeld gebracht voor het op internet met meerdere vensters werken. Dit lukt na afloop 32% van de deelnemers nog niet (grafiek 20). Bij aanvang is dit echter nog 86%.



Grafiek 20: Zelfbeoordeling met meerdere vensters tegelijk werken.

## 5.3 Operationele vaardigheden op sociale media

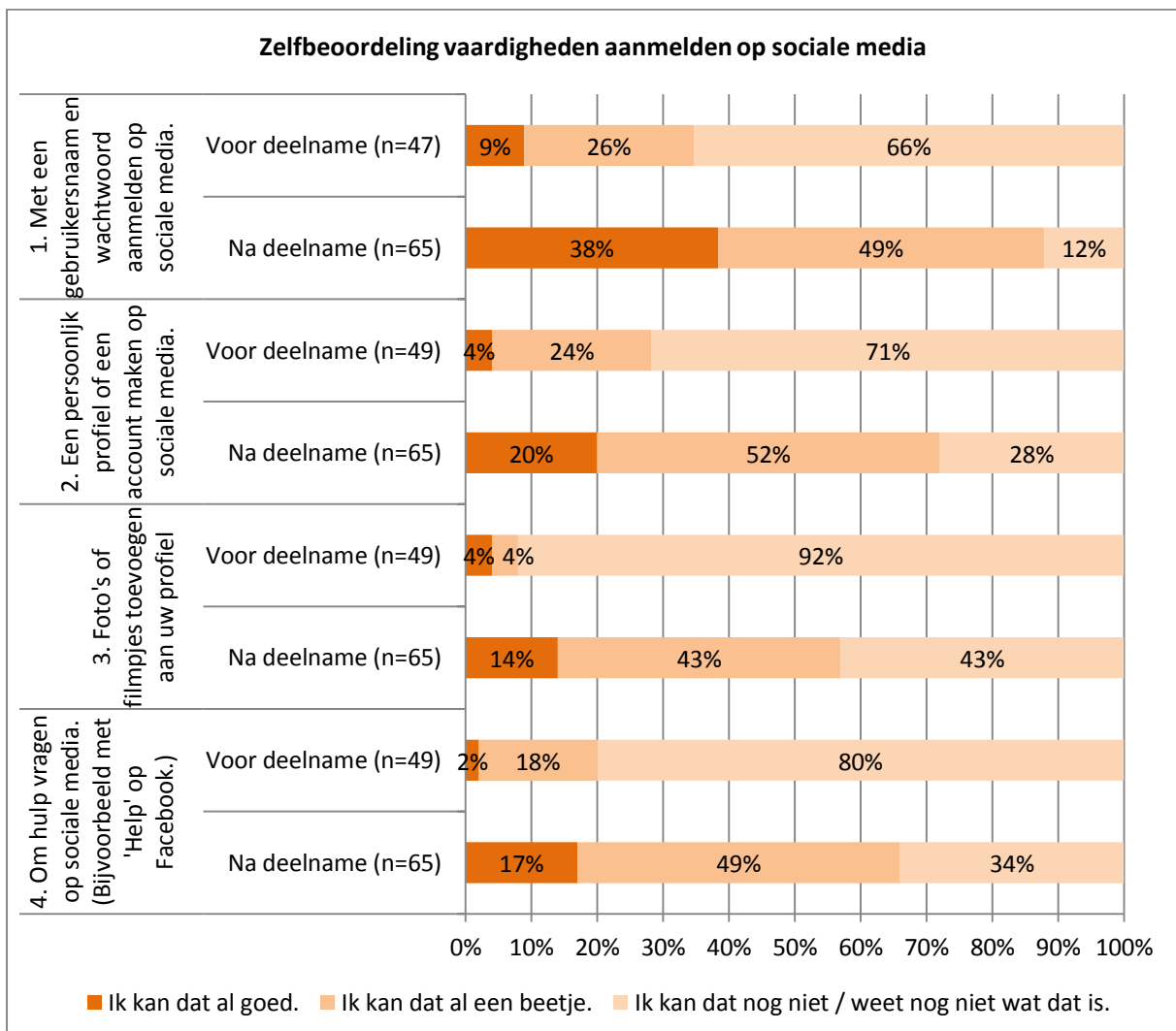
Een aantal deelnemers heeft ook met *Klik & Tik. Samen op 't web* geoefend. In dit programma worden operationele vaardigheden voor het gebruik van sociale media behandeld. We beschrijven de resultaten op twee onderdelen, aanmelden op sociale media en contacten onderhouden op sociale media. We merken daarbij op dat de aantallen op deze onderdelen laag zijn. De resultaten geven een indicatie voor het gerealiseerde leereffect maar moeten ruim worden geïnterpreteerd.

### 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.
4. Om hulp vragen op sociale media. (Bijvoorbeeld met 'Help' op Facebook.)

66% kan zich bij aanvang van deelname aan *Klik & Tik* nog niet aanmelden op sociale media (grafiek 21). Na deelname is dit teruggebracht tot 12%. 71% kan bij aanvang nog geen profiel of account maken op sociale media. Na deelname is dit teruggebracht tot 28%. 92% kan bij aanvang nog geen foto's of filmpjes toevoegen aan het profiel. Na deelname is dit teruggebracht tot 43%. Bij aanvang weet 80% van de deelnemers nog niet hoe zij op sociale media om hulp kunnen vragen. Na het oefenen met *Klik & Tik. Samen op 't web* kan nog maar 34% dit niet.



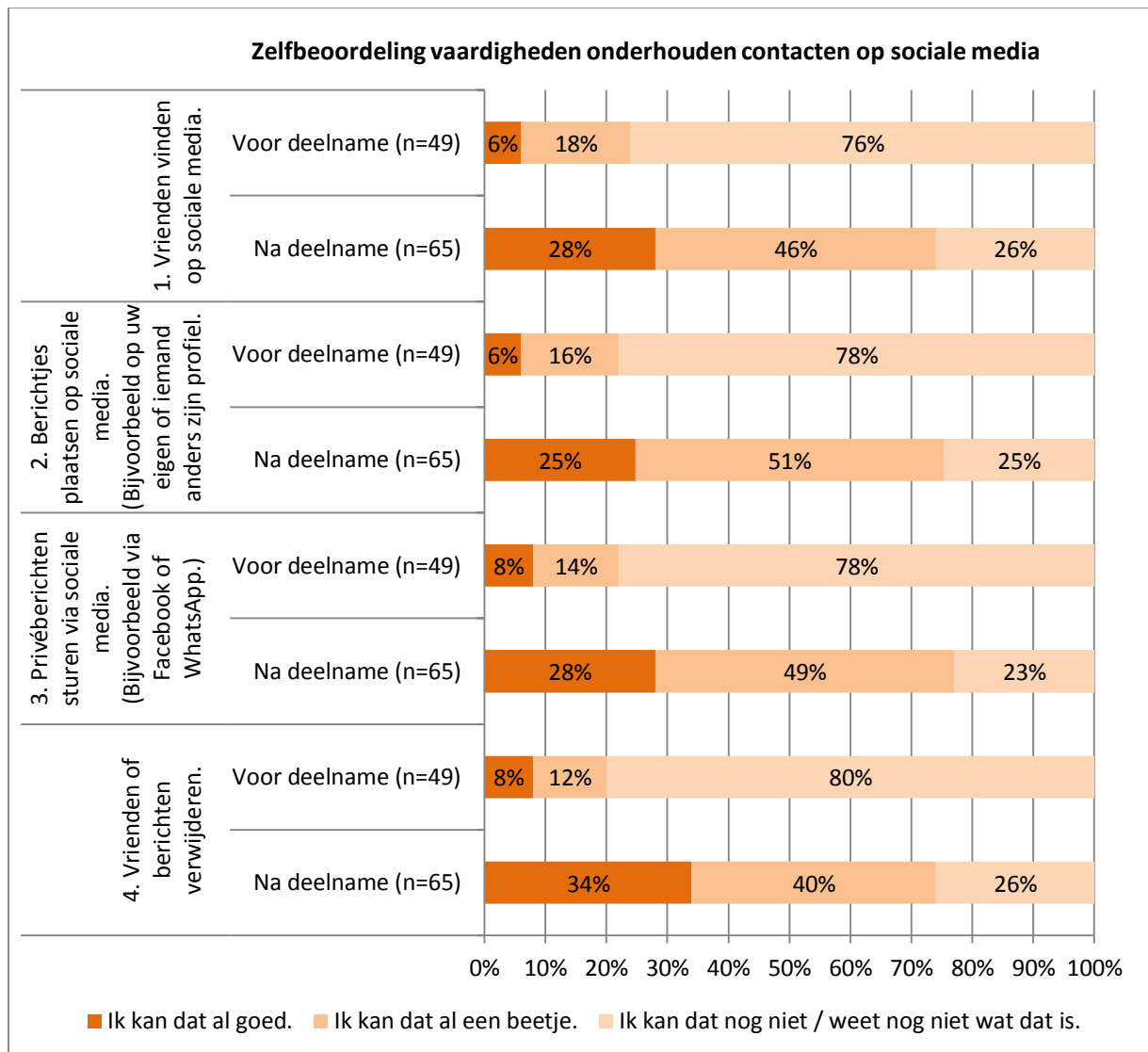
Grafiek 21: Zelfbeoordeling aanmelden sociale media.

### CONTACTEN ONDERHOUDEN OP SOCIALE MEDIA

De volgende vaardigheden voor het onderhouden van contacten op sociale media zijn in beeld gebracht:

1. Vrienden vinden op sociale media.
2. Berichtjes plaatsen op sociale media. (Bijvoorbeeld op uw eigen of iemand anders zijn profiel.)
3. Privéberichten sturen via sociale media. (Bijvoorbeeld via Facebook of WhatsApp.)
4. Vrienden of berichten verwijderen.

Ruim driekwart (76%) van de deelnemers kan bij aanvang nog geen vrienden vinden op sociale media (grafiek 22). Na deelname is dit teruggebracht tot een kwart (26%) van de deelnemers. Ook kan ruim driekwart (78%) van de deelnemers bij aanvang nog geen berichten plaatsen op sociale media. Na deelname is ook dit aandeel teruggebracht tot een kwart (25%) van de deelnemers. Hetzelfde geldt voor de vaardigheden 'Privéberichten sturen via sociale media' en 'Vrienden of berichten verwijderen'. Ruim driekwart (resp. 78% en 80%) van de deelnemers kan dit bij aanvang nog niet. Na deelname is dit teruggebracht tot ongeveer een kwart (resp. 23% en 26%) van de deelnemers.



Grafiek 22: Zelfbeoordeling onderhouden contacten op sociale media.

## 6. Effect op attitudes

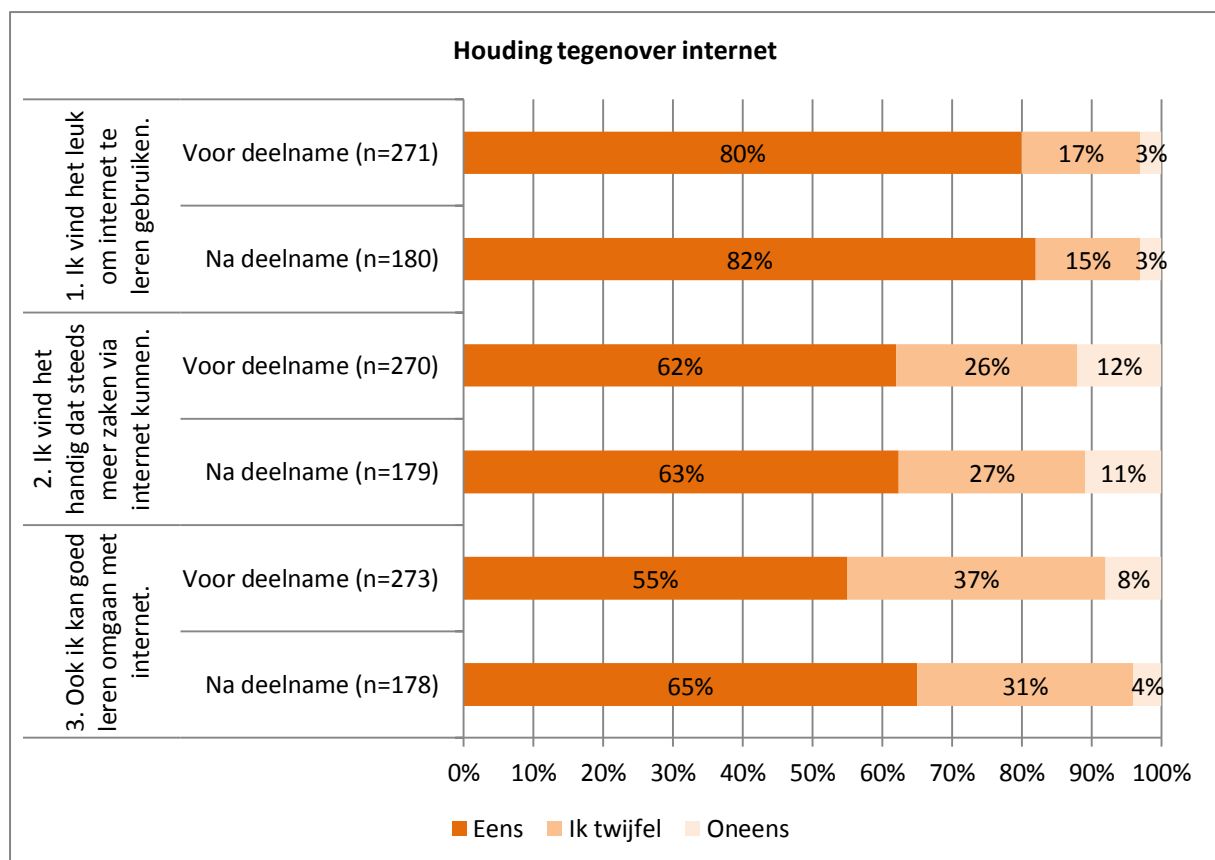
### 6.1 Houding tegenover internet

Voor het bepalen van effecten op de houding tegenover internet zijn respondenten 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. Ook ik kan goed leren omgaan met internet.

Veel deelnemers (80%) lijkt het bij aanvang al leuk om internet te leren gebruiken (grafiek 23). De deelname aan het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek stelt hen daar niet in teleur. Na afloop vindt 82% het leuk om internet te leren gebruiken.

Deelnemers zien voor aanvang beperkt het nut van internet in. Slechts 62% van de deelnemers vindt het dan handig dat steeds meer zaken via internet kunnen. Dit verandert niet door de deelname aan *Klik & Tik*. Na de deelname vindt 63% het handig dat steeds meer zaken via internet kunnen. We zien wel dat het vertrouwen dat men goed kan leren omgaan met internet toeneemt door de deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek. Het aandeel deelnemers dat positief antwoord op de stelling 'Ook ik kan goed leren omgaan met internet.' neemt toe van 55% naar 65%. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met die van de eerdere metingen.



Grafiek 23: Houding tegenover internet.

## 6.2 Angst bij het gebruik van internet en de computer

Voor het meten van angst bij het gebruik van internet en computers zijn drie stellingen voorgelegd:

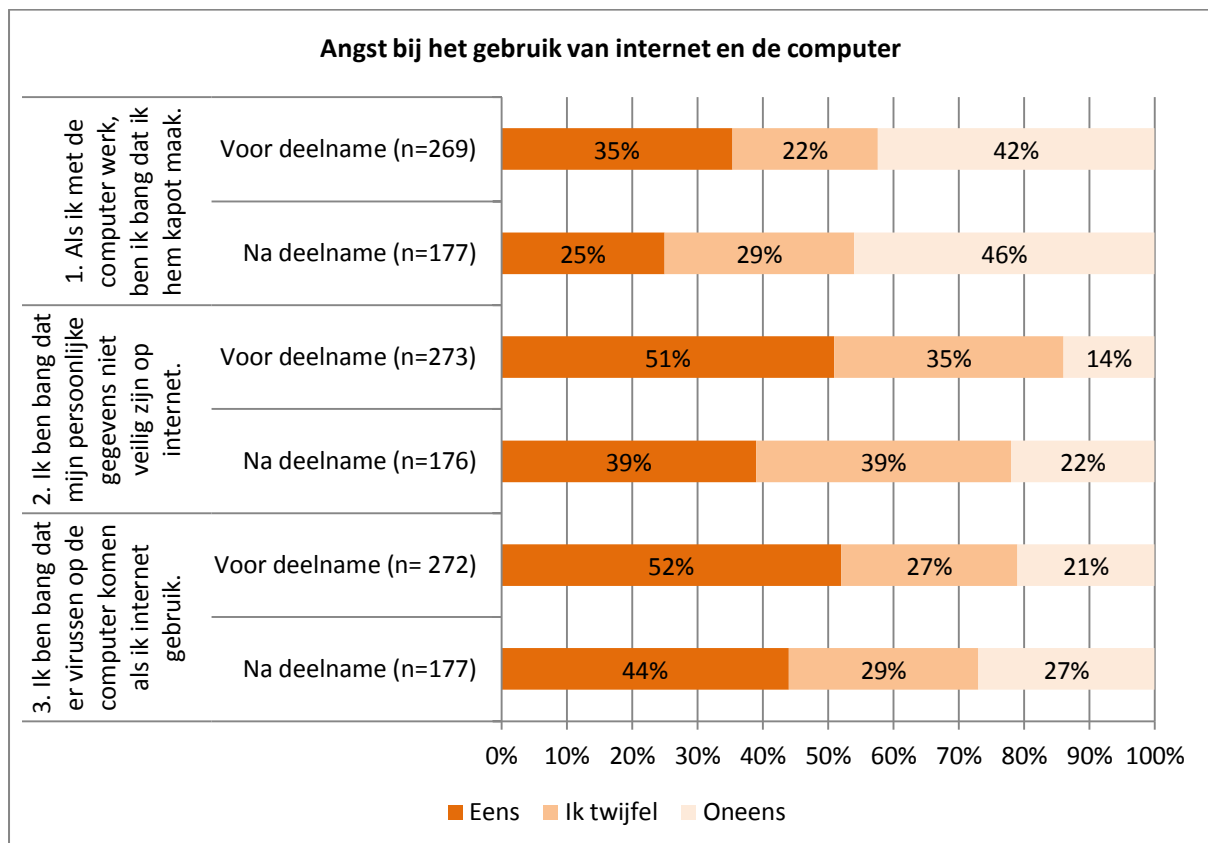
1. Als ik met de computer werk ben ik bang dat ik hem kapot maak.
2. Ik ben bang dat mijn persoonlijke gegevens niet veilig zijn op internet.
3. Ik ben bang dat er virussen op de computer komen als ik internet gebruik.

Na deelname zijn wat minder deelnemers bang om de computer kapot te maken. Bij aanvang is 35% hier bang voor, na afloop daalt dit naar 25% (grafiek 24). Nog eens 29% twijfelt hier dan nog aan. Bij aanvang is de helft van de deelnemers (51%) bang dat de persoonlijke gegevens niet veilig zijn op internet. Na afloop is nog 39% hier nog bang voor. Nog eens 39% twijfelt hier dan nog aan.<sup>19</sup>

Tot slot zijn na afloop zijn wat minder deelnemers bang voor virussen op de computer: het aandeel dat hier bang voor is daalt van 52% bij aanvang naar 44% na afloop. Nog eens 29% twijfelt hier dan nog aan.<sup>20</sup>

WAT MEER DEELNEMERS BLIJVEN ANGSTIG DE COMPUTER KAPOT TE MAKEN.

Dit jaar lijken relatief wat meer deelnemers na de cursus nog bang om de computer kapot te maken. Eerder lag het aandeel deelnemers dat hier na afloop *niet* bang voor was rond de 60%, nu is dat 46%. Mogelijk speelt het lagere startniveau van de deelnemers in deze meting daarbij een rol.



Grafiek 24: Angst bij het gebruik van internet.

<sup>19</sup> In het licht van de actuele berichtgevingen rondom de veiligheid van persoonlijke gegevens op het internet (ook wanneer deze veiligheid in eerste instantie wel gegarandeerd lijkt) lijkt enige blijvende twijfel hier gerechtvaardigd.

<sup>20</sup> Idem voor wat betreft virussen, hacks, malware e.d.

## 7. Tevredenheid

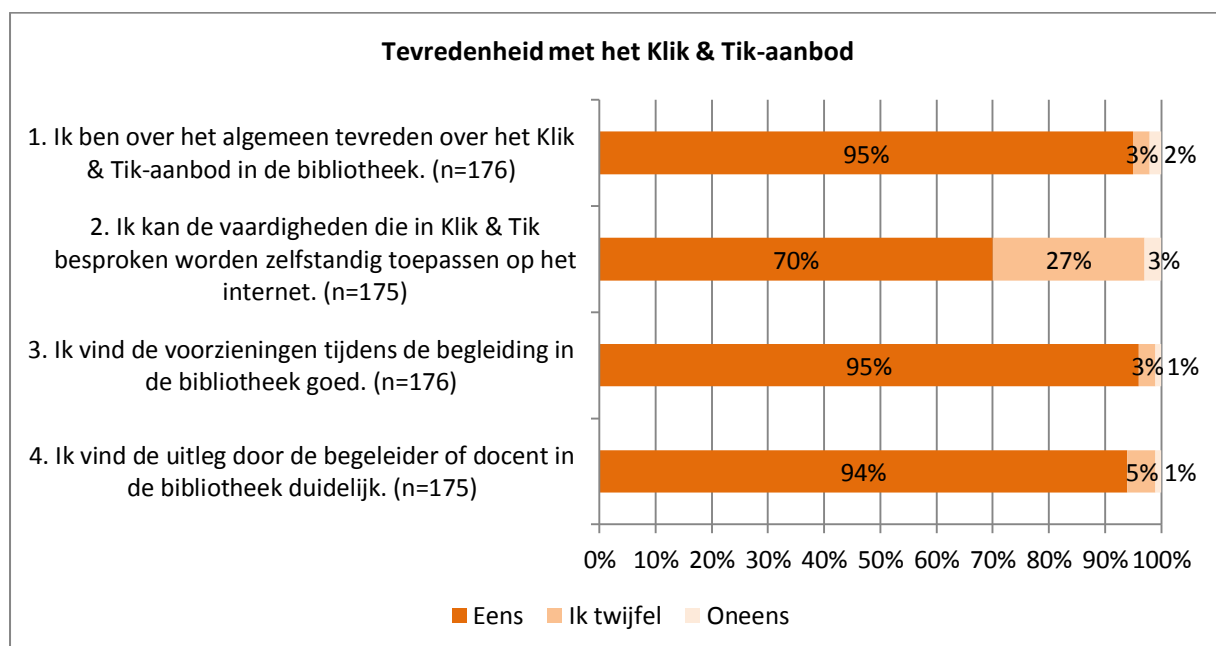
### 7.1 Tevredenheid met het Klik & Tik-aanbod

Stellingen over de tevredenheid gaan over de algemene tevredenheid over het *Klik & Tik*-aanbod, het zelfstandig kunnen toepassen van de vaardigheden die in *Klik & Tik* worden besproken, de voorzieningen tijdens de begeleiding en de uitleg door de begeleider.

We zien dat, evenals de voorgaande jaren, vrijwel alle deelnemers tevreden zijn (95%) met het *Klik & Tik*-aanbod, met de voorzieningen tijdens de begeleiding (95%) en met de uitleg door de begeleider (94%) (grafiek 25). Minder vaak vinden deelnemers echter dat zij de vaardigheden die in *Klik & Tik* worden besproken zelfstandig kunnen toepassen (70%).

#### WAT VAKER NIET ZEKER OVER ZELFSTANDIG KUNNEN TOEPASSEN VAN VAARDIGHEDEN

Het aandeel deelnemers dat denkt de vaardigheden niet zelf te kunnen toepassen of hieraan twijfelt (30%) is wat groter dan in de voorgaande jaren. In de periode 2012-2013 was dit 27% en in de periode 2013-2014 was dit 23%. Mogelijk hangt dit samen met het wat lagere startniveau van de huidige groep deelnemers.



Grafiek 25: Tevredenheid met het *Klik & Tik*-aanbod.

## 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.



## COLOFON

Titel : Monitor *Klik & Tik* in bibliotheken. 3e meting, september 2014 – augustus 2015.  
Auteur : drs. ing. Sander Smit.  
Uitgave : NextValue Research, oktober 2015.

De monitor '*Klik & Tik* in bibliotheken' wordt uitgevoerd door NextValue Research, in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek.

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