

Monitor Digitale Basisvaardigheden

2016 – 2017

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

Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen

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

Deze rapportage bevat de gemiddelde resultaten van bibliotheken die van de Monitor gebruik hebben gemaakt in de periode van september 2016 tot en met 31 augustus 2017.

Belangrijkste bevindingen

Stijging aantal bibliotheken dat gebruik maakt van de Monitor zet door en sterke toename aantal leslocaties

- In de periode 2015-2016 zagen we een flinke stijging van het aantal bibliotheken dat gebruik maakt van de Monitor Digitale Basisvaardigheden. Vergeleken met de periode 2014-2015 maakten toen bijna anderhalf keer zoveel bibliotheken gebruik van de Monitor en deden 23 bibliotheken met in totaal 30 leslocaties (vestigingen) mee. In 2016-2017 zien we dat deze stijging doorzet, met name als het gaat om het aantal vestigingen waar dienstverlening wordt aangeboden. In deze periode maken 30 bibliotheken met in totaal 58 leslocaties gebruik van de Monitor. [»2.1 Bibliotheken en dienstverlening](#)

Bibliotheken werken dienstverlening ook dit jaar weer verder uit

- Vorige jaar zagen we al dat bibliotheken die gebruik maken van de Monitor Digitale Basisvaardigheden steeds vaker zes of meer lessen aanbieden, en deze lessen vaker combineren met een inloopspreekuur, een workshop of het zelfstandig gebruik van pc's in de bibliotheek. De toename van het aantal lessen zien we dit jaar geconsolideerd. Daarbij wordt een cursus dit jaar nog vaker in combinatie met andere vormen van dienstverlening aangeboden en wordt nu ook veel vaker ondersteuning bij oefenen met sociale media aangeboden. Gemiddeld nemen deelnemers hierdoor ook over een wat langere periode deel aan de cursussen voor digitale basisvaardigheden en bezoeken zij de bibliotheek hiervoor ook wat vaker dan een jaar eerder. [»2.1 Bibliotheken en dienstverlening](#)

Nog vaker begeleiding door combinatie bibliotheekmedewerker en vrijwilliger

- De begeleiding bij het oefenen wordt ook dit jaar weer vaker door een combinatie van een bibliotheekmedewerker en een vrijwilliger verzorgd. In eerdere edities van de Monitor

constateerden we al dat deze combinatie effectief is en tot goede resultaten bij deelnemers leidt. [»2.1 Bibliotheken en dienstverlening](#)

Verdere groei aantal eindgebruikers in de Monitor

- Door met name de groei van het aantal bibliotheken en vestigingen waar dienstverlening voor digitale basisvaardigheden wordt gemonitord zien we ook in deze periode weer dat de Monitor door meer eindgebruikers is ingevuld. In totaal werd de Monitor door 766 eindgebruikers ingevuld. In het voorgaande meetjaar, toen het aantal eindgebruikers ook al groeide, werd de Monitor door 579 eindgebruikers ingevuld. [»2.2 Achtergronden van de eindgebruikers](#)

Nog vaker bekend met de dienstverlening via de bibliotheek

- In de vorige editie van de Monitor zagen we al dat deelnemers aan dienstverlening voor digitale basisvaardigheden vaker via de bibliotheek bekend zijn met de dienstverlening. Het UWV heeft een relatief kleinere rol gekregen bij het bereiken van deelnemers. Deze ontwikkeling zet zich dit jaar door. Daarbij zien we dit jaar wel een grotere diversiteit aan andere (loket)organisaties die deelnemers naar de bibliotheek toe leiden. We merken daarbij op dat het UWV juist vaak de mannelijke en wat jongere deelnemers bereikt. [»2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden, deelnameduur en bezoekfrequentie](#)

Minder breed publiek bereikt

- Vorige jaar zagen we dat een wat minder breed publiek wordt bediend met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden en deze trend zet zich door. In deze meting is 70% van de deelnemers vrouw en 84% 55+, tegen respectievelijk 60% en 76% een jaar eerder. [»2.2 Achtergronden van de eindgebruikers](#)

Deelnemers oefenen minder vaak voor werk, vaker met sociale media

- Als gevolg van het relatief beperktere aantal deelnemers dat door het UWV is doorverwezen zien we dit jaar ook een daling van het aandeel deelnemers (-9%-punten) dat oefent om beter een baan te kunnen zoeken. Daarentegen zien we meer deelnemers die voor het privé gebruik van de computer oefenen en meer deelnemers die met sociale media oefenen. [»2.2 Achtergronden van de eindgebruikers](#) [»2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden en deelnameduur](#)

Verbetering zichtbaar op alle basisvaardigheden

- We zien bij eindgebruikers wederom verbetering op alle basisvaardigheden voor de computer, het internet en sociale media. Meestal leren de eindgebruikers de vaardigheden een beetje beheersen, een wat kleiner deel geeft aan de vaardigheden na deelname al goed te beheersen. [»3. Effect op vaardigheden](#)

Ontwikkeling aantal vaardigheden blijft nog achter

- Op een aantal vaardigheden blijft de verbetering wat achter ten opzichte van andere vaardigheden. Het gaat dan om: bijlagen toevoegen aan e-mail, bestanden opslaan en weer openen, tekst schrijven met een tekstverwerker, formulieren invullen, werken met meerdere vensters, en vaardigheden voor het gebruik van sociale media. Het grootste deel van de deelnemers leert deze vaardigheden een beetje of niet terwijl deelnemers de andere besproken vaardigheden vaker goed leren [»3. Effect op vaardigheden](#)

Minder angst en verbetering op attitudes

- Na deelname zijn wat minder deelnemers bang om de computer kapot te maken, bang dat de persoonlijke gegevens niet veilig zijn of bang dat er virussen op de computer komen. Bovendien vinden deelnemers het dit jaar na deelname wat vaker leuk en handig om met internet te leren werken dan voor aanvang. Eerder zagen we hier geen verandering. [»4.1 Effect op attitudes](#) [»4.2 Effect op angst bij het gebruik van internet en de computer](#)

Dienstverlening geeft goede stimulans

- Er gaat een goede stimulans uit van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden. De meeste deelnemers zeggen zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet te zijn gaan oefenen met de computer en het internet. Driekwart van de deelnemers oefent ook thuis met de oefenmaterialen en dat is vaker dan een jaar eerder. Bovendien gebruikt ruim de helft van de deelnemers de bibliotheek ook vaker voor andere dingen door de dienstverlening. Een groot deel van de deelnemers zegt door de ervaringen zin te hebben om nog meer te leren met internet. [»5. Activering](#)

Lichte toename zelfstandig gebruik internet en wat minder sterke toename aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen

- Voor wat het zelfstandig gebruik van internet betreft is het effect (nog) beperkt. Mogelijk doordat direct na afloop van de cursus de laatste meting plaatsvindt. De toename van het aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen door de deelname is dit jaar bovendien wat lager dan vorig jaar toen er juist sprake was van een wat sterkere toename van het aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen. [»5.2 Zelfstandig gebruik internet](#)

Deelnemers nog altijd zeer tevreden

- Net als eerdere jaren zijn de eindgebruikers zelf vrijwel allemaal tevreden over de dienstverlening (97%). [»6.1 Tevredenheid](#)

Aanbevelingen

Breng de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden onder de aandacht van een breder publiek

We zien dat steeds meer deelnemers de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden kennen via de bibliotheek zelf en relatief minder vaak via het UWV. Daarbij zien we ook een toename van het aandeel 55+-ers en vrouwen dat gebruik maakt van de dienstverlening. De dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden biedt echter juist een kans om een bredere doelgroep te bereiken. Hiertoe dient de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden wel onder de aandacht te worden gebracht bij dit bredere publiek. Samenwerking met loketorganisaties zoals UWV is hier een effectief middel voor. Daarnaast bevelen we aan de dienstverlening ook onder de aandacht te brengen van andere organisaties waar mogelijk digibeten te vinden zijn zoals sociale/leer-werkbedrijven, roc's, coa's, en bedrijven met laaggeschoold personeel.

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

Werk met vrijwilligers

Bij een aantal bibliotheken wordt de begeleiding nog verzorgd door alleen een bibliotheekmedewerker. Dit leidt over het algemeen tot benedengemiddelde resultaten (zie Monitor Digitale Basisvaardigheden 2015-2016). Een goede begeleiding van deelnemers vraagt om tot wel één begeleider op drie of vier deelnemers. De inzet van een enkele bibliotheekmedewerker is dan vaak onvoldoende. Vrijwilligers kunnen bijdragen aan de benodigde capaciteit zonder dat de kosten te hoog worden. We herhalen daarom ons eerdere advies om voor de begeleiding samen te werken met vrijwilligers. Daarbij is het wel van belang dat vrijwilligers zelf voldoende digitaal vaardig zijn, worden voorbereid op het werken met de doelgroep en dat er voldoende contactmomenten zijn met de leidinggevende bibliotheekmedewerker.

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

Besteed meer aandacht aan moeilijke vaardigheden

Net als een jaar eerder zien we ook in deze meting dat een aantal vaardigheden minder wordt ontwikkeld door de dienstverlening. De belangrijkste achterblijvers zijn: bijlagen toevoegen aan e-mail, bestanden opslaan en weer openen, tekst schrijven met een tekstverwerker, formulieren invullen, werken met meerdere vensters, en een profiel maken op sociale media. We bevelen aan om in de les meer aandacht te besteden aan deze onderwerpen. Geef voor deze onderdelen bijvoorbeeld ook aanvullende oefeningen als huiswerk.

Tot slot herhalen we een aantal aanbevelingen uit de laatste jaarrapportage (2015-2016) die nog steeds relevant zijn:

Voorkom een te vrijblijvende leeromgeving

We zien dat bibliotheken deelnemers steeds vaker zo veel lessen aanbieden 'als voor deze deelnemers nodig is'. Dat lijkt een goede ontwikkeling maar we zagen eerder dat de resultaten bij deze aanpak sterk variëren en kunnen tegenvallen (Monitor Digitale Basisvaardigheden 2015-2016). Mogelijk kan bij deze aanpak een bepaalde vrijblijvendheid ontstaan, in tegenstelling tot een cursus met een duidelijk begin en een duidelijk einde. Hoewel we deze aanpak niet willen uitsluiten (want er zijn ook zeer goede resultaten mee te behalen) denken wij dat het bij deze aanpak belangrijk is dat de begeleiders goed vinger aan de pols houden bij de deelnemers. Deelnemers moeten worden aangemoedigd om daadwerkelijk zoveel lessen te volgen als voor hen nodig is. In het geval van een cursus met een duidelijk begin en einde bedraagt het optimale aantal lessen (voor een cursus met één van de delen van de *Klik & Tik*-serie van Oefenen.nl) vooralsnog acht.

Probeer maatwerk te bieden, gebruik het Volgsysteem

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

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

Verwijs door naar vervoltrajecten en zorg voor follow-up

De toename in het zelfstandig gebruik van het internet is direct na deelname aan de dienstverlening nog beperkt. Bovendien blijkt dat de meeste deelnemers de behandelde vaardigheden uiteindelijk een beetje leren en vooral het vrije tijds- en informatief gebruik van de computer en internet wat toeneemt. Een manier om deelnemers verder te helpen is hen te verwijzen naar vervolgcursussen. Vier op de vijf deelnemers geeft ook aan zin te hebben om nog meer te leren. Van de begeleider vraagt dit kennis van ander cursusaanbod en van de specifieke behoeften van de deelnemers. Een voorbeeld: Doorverwijzen naar een cursus Digisterker kan deelnemers verder helpen met het leren gebruiken van belangrijke praktische toepassingen. Daarbij zou na verloop van tijd, bijvoorbeeld 6 maanden, een follow-up meting kunnen volgen om een beeld te krijgen van de effectiviteit van de dienstverlening op de langere termijn.

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

Inhoud

Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen	i
Belangrijkste bevindingen.....	i
Aanbevelingen.....	iv
1. Inleiding	2
2. Bibliotheken, opzet dienstverlening en eindgebruikers	4
2.1 Bibliotheken en dienstverlening.....	4
2.2 Achtergronden van de eindgebruikers	7
2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden en deelnameduur.....	8
3. Effect op vaardigheden	12
3.1 Effect op computervaardigheden.....	12
3.2 Effect op internetvaardigheden.....	14
3.3 Basisvaardigheden sociale media	17
4. Effect op attitudes en angst.....	20
4.1 Effect op attitudes	20
4.2 Effect op angst bij het gebruik van internet en de computer	21
5. Activering	22
5.1 Stimulans door de dienstverlening in de bibliotheek	22
5.2 Zelfstandig gebruik internet	23
6. Tevredenheid	26
6.1 Tevredenheid met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden.....	26
Bijlage: Verantwoording	27

1. Inleiding

BURGERS HELPEN DIGITALE BASISVAARDIGHEDEN ONTWIKKELEN

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

RESULTAATGERICHT

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

MONITOR DIGITALE BASISVAARDIGHEDEN

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

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

TWEE RAPPORTAGES

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

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

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

TWEEMAAL PER JAAR

De rapportages worden tweemaal per jaar uitgebracht. Eenmaal als tussenrapportage, over de eerste helft van een meetjaar, en eenmaal als eindrapportage over het gehele meetjaar. Een meetjaar beslaat het tijdvak van 1 september tot en met 31 augustus. Deze rapportage betreft de landelijke eindrapportage van het meetjaar 2016-2017 en gaat over de periode van 1 september 2016 tot en met 31 augustus 2017.

LEESWIJZER

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

2. Bibliotheken, opzet dienstverlening en eindgebruikers

2.1 Bibliotheken en dienstverlening

WEER STIJGING AANTAL BIBLIOTHEKEN DIE OPBRENGSTEN MONITOREN

In deze rapportage zijn de resultaten opgenomen van 30 bibliotheken die met in totaal 58 vestigingen educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden aanbieden. Dat betekent dat het aantal bibliotheken en vestigingen die opbrengsten monitoren nog steeds een stijgende lijn vertoont. Ten opzichte van het meetjaar 2015-2016 is het aantal bibliotheken met 30% toegenomen. Daarbij worden ook weer meer locaties (vestigingen) ingezet. In het meetjaar 2015-2016 was al een sterke stijging (+50%) zichtbaar van het aantal deelnemende bibliotheken en locaties.

VEEL MEER BIBLIOTHEKEN MONITOREN DIENSTVERLENING RONDOM BASISVAARDIGHEDEN SOCIALE MEDIA

Bij alle deelnemende bibliotheken is de monitor ingezet voor het meten van opbrengsten van educatieve dienstverlening rondom basis computer- en internetvaardigheden. Meer dan driekwart van de aan de monitor deelnemende bibliotheken heeft ook het oefenen met sociale media gemonitord. Dit is veel meer dan in de periode in 2015-2016 toen nog de helft van de bibliotheken dienstverlening rondom sociale media monitorde.

KLIK & TIK, STEFFIE.NL EN ANDERE MATERIALEN

Bibliotheken monitoren net als een jaar eerder vooral nog dienstverlening rondom het programma Klik & Tik van Oefenen.nl. Bibliotheken kunnen middels een landelijk afgesloten licentie gebruik maken van deze materialen. Zes bibliotheken hebben de monitor ook gebruikt voor het meten van de opbrengsten van dienstverlening waarbij (ook) gebruik is gemaakt van andere leermiddelen. Het gaat daarbij om door de bibliotheek zelfontwikkelde materialen, materialen van Steffie.nl en Seniorweb.

VAKER CURSUSSEN IN COMBINATIE MET ANDERE OEFENMOGELIJKHEID

Van de bibliotheken die van de monitor gebruik maken bieden net als een jaar eerder de meeste (22) bibliotheken de dienstverlening aan in de vorm van een cursus (tabel 1, volgende pagina). Vergeleken met de periode 2015-2016, wordt een cursus nu echter vaker in combinatie met andere vormen van dienstverlening aangeboden, zoals een aanvullend inloopspreekuur, zelfstandig gebruik van de pc's in de bibliotheek en/of een losse workshop.

Gemonitorde dienstverlening	N
Cursus	22
Cursus + zelfstandig gebruik pc's	3
Cursus + Inloopspreekuur	1
Cursus + Inloopspreekuur + zelfstandig gebruik pc's	3
Inloopspreekuur + zelfstandig gebruik pc's	1

Tabel 1: Inrichting van de gemonitorde dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden.

CONSOLIDATIE TOENAME AANTAL LESSEN IN CURSUS

We zagen in de periode 2015-2016 dat bibliotheken meer lessen zijn gaan opnemen in de cursussen. Deze toename zien we min of meer geconsolideerd in dit meetjaar. Daarnaast zien we dat een derde van de bibliotheken een cursus van zes lessen aanbiedt. Dit zijn vooral bibliotheken die in 2016-2017 voor het eerst hebben deelgenomen aan de monitor.

Aantal lessen in een cursus	N
Vier	4
Vijf	4
Zes	10
Zeven	1
Acht	1
Tien	2
Twaalf	1
Zoveel als nodig blijkt	6

Tabel 2: Aantal lessen indien dienstverlening in de vorm van een cursus.

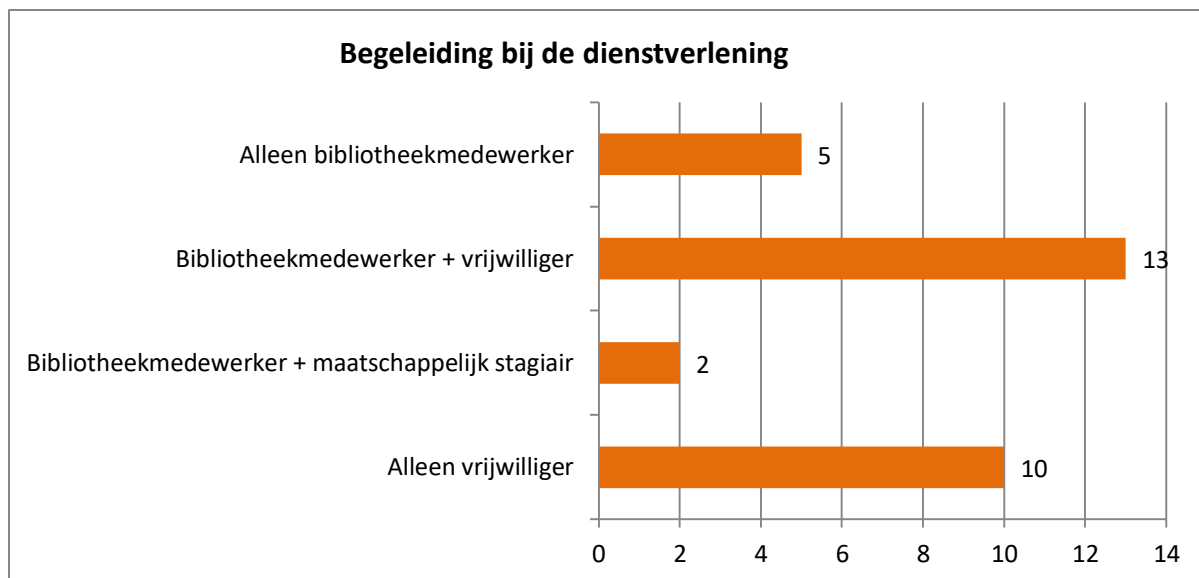
MEESTAL ANDERHALF OF TWEE UUR PER LES

Lessen duren net als vorig jaar meestal anderhalf of twee uur. In drie bibliotheken duurt een les een uur.

BEGELEIDING VAKER DOOR BIBLIOTHEEKMEDEWERKER EN VRIJWILLIGER SAMEN

Vergeleken met de periode 2015-2016 wordt de begeleiding nu vaker door een combinatie van een bibliotheekmedewerker en een vrijwilliger verzorgd (grafiek 1, volgende pagina). Dit zien we als een goede ontwikkeling daar met deze combinatie betere resultaten te behalen zijn. Een goede begeleiding van deelnemers vraagt om een behoorlijke personele inzet, tot wel één begeleider op drie of vier deelnemers. De inzet van een enkele bibliotheekmedewerker is dan vaak onvoldoende. Vrijwilligers kunnen bijdragen aan de benodigde capaciteit zonder dat de kosten te hoog worden.¹ Tegelijkertijd zien we dat nog één op de zes bibliotheken de begeleiding door alleen een bibliotheekmedewerker laten verzorgen.

¹ Zie Monitor Digitale Basisvaardigheden, 2015-2016.



Grafiek 1: Begeleiding bij de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden.

VEEL VARIATIE IN TARIEVEN, WAT HOGER VOOR NIET-LEDEN

Net als in de voorgaande jaren bieden de meeste aan de monitor deelnemende bibliotheken (19 van de 30) de dienstverlening gratis aan leden aan. Iets minder dan de helft van de bibliotheken (14) doet dit ook voor niet-leden. Wanneer kosten worden gerekend lopen deze sterk uiteen. De tarieven voor leden liggen tussen 6 en 42,50 euro en voor niet-leden tussen 2,50 en 45 euro (tabel 3). De tarieven voor niet-leden zijn gemiddeld wat hoger dan in 2015-2016. Toen was het hoogste tarief voor deze groep nog 35 euro.

Kosten deelname aan de dienstverlening	Leden	Niet-leden
	N	N
Gratis	19	14
2,50 euro	-	1
6 euro	1	-
10 euro	1	-
15 euro	3	6
20 euro	1	-
21 euro	-	1
25 euro	2	5
30 euro	2	-
35 euro	-	1
42,50 euro	1	-
45 euro	-	2

Tabel 3: Kosten voor deelname aan de dienstverlening.

2.2 Achtergronden van de eindgebruikers

FLINKE STIJGING AANTAL EINDGEBRUIKERS IN MONITOR

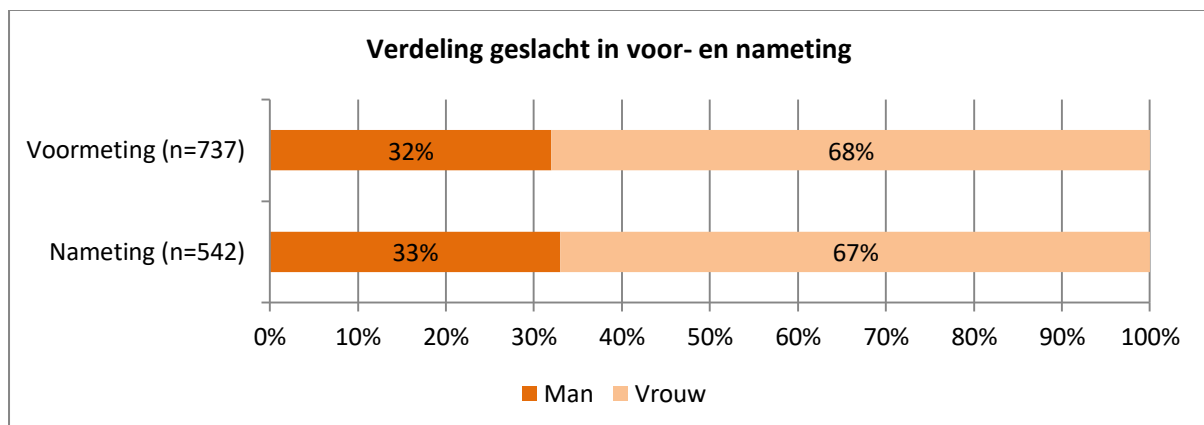
In dit meetjaar hebben 766 deelnemers de vragenlijst voor de voormeting ingevuld en 567 deelnemers de vragenlijst voor de nameting. Dat is een stijging van ongeveer 33% vergeleken met het voorgaande meetjaar. Toen hebben respectievelijk 579 en 371 deelnemers de vragenlijsten ingevuld.

UITVAL

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 tussenrapportage een deel van de cursussen waar al wel voormeting heeft plaatsgevonden nog niet is afgerond, zijn de belangrijkste oorzaken voor dit verschil.

EINDGEBRUIKERS STEEDS VAKER VROUW

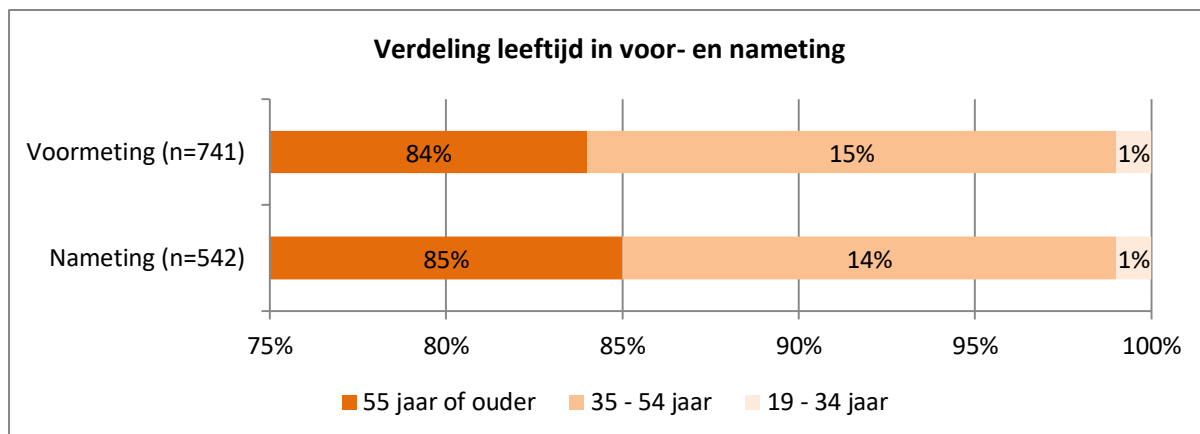
Vorig jaar bleek het aandeel vrouwen onder de deelnemers al groter dan het aandeel mannen. Dit jaar lijkt dit verschil nog groter. Bijna 70% is vrouw (grafiek 2).



Grafiek 2: Verdeling deelnemers naar geslacht in voor- en nameting.

EINDGEBRUIKERS NOG VAKER 55+

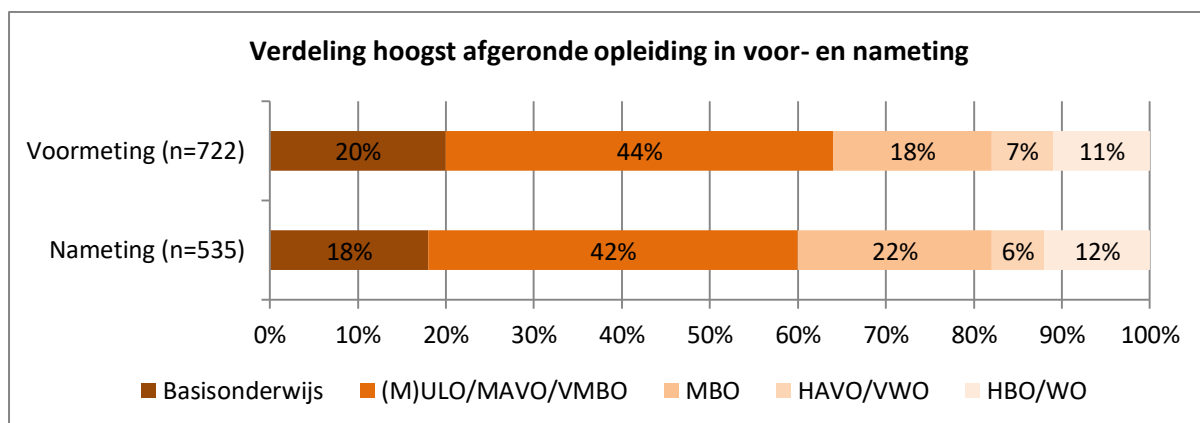
Bijna 85% van de deelnemers is 55 jaar of ouder (grafiek 3, volgende pagina). Deelnemers in de leeftijd van 19 tot 34 jaar zijn het minst vertegenwoordigd (1%). Vergeleken met de periode 2015-2016 is het aandeel 55-plussers gestegen (+8%). In de periode 2015-2016 was ook al sprake van een toename van het aantal ouderen.



Grafiek 3: Verdeling deelnemers naar leeftijd in voor- en nameting.

OVERWEGEND LAGER OF MIDDELBAAR OPGELEID

De meeste deelnemers hebben lager of middelbaar onderwijs afgerond (grafiek 4). De verdeling van het opleidingsniveau is min of meer vergelijkbaar met die over de periode 2015-2016.



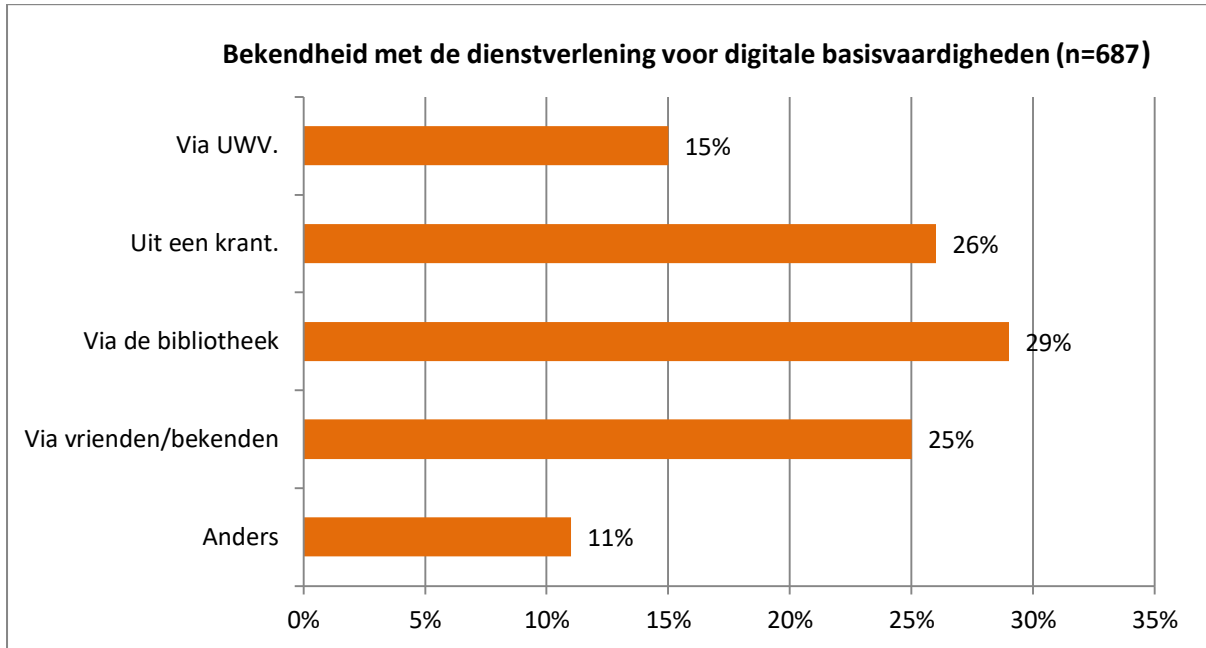
Grafiek 4: Verdeling deelnemers naar hoogst afgeronde opleiding in voor- en nameting.

2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden en deelnameduur

WEER VAKER BEKEND MET DIENSTVERLENING VIA DE BIBLIOTHEEK

De meeste deelnemers (29%) zijn bekend met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden via de bibliotheek (grafiek 5, volgende pagina). Dit is vaker dan in de periode 2015-2016 (25%) toen ook al sprake was van meer bekendheid met de dienstverlening vanuit de bibliotheek zelf.

Tegelijkertijd zien we dat relatief minder deelnemers door het UWV bekend zijn met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden. Deelnemers zijn wat vaker via andere (loket)organisaties bekend met de dienstverlening. Genoemd zijn de gemeente, een buurtcentrum, een zorg- en welzijnsorganisatie, een computerclub, een andere cursus, een bank, een organisatie voor ouderen, een leerwerk bedrijf, een reïntegratiebureau, een huisartsenpraktijk, een vrijwilligersorganisatie, een dorpsondersteuner, en reclame via verschillende media zoals radio, televisie, folders en lokale kranten en nieuwsbladen.



Grafiek 5: Wijze waarop deelnemers bekend zijn met de dienstverlening voor digitale vaardigheden in de bibliotheek.

WEER MINDER VAAK OEFENEN OM BETER BAAN TE KUNNEN ZOEKEN

De meeste deelnemers (77%) zeggen hun digitale basisvaardigheden (ook) te willen verbeteren voor gebruik thuis (grafiek 6). Ruim de helft (56%) doet dit (ook) om zelfstandiger te worden. Deelnemers oefenen dit jaar minder vaak dan in 2015-2016 om beter een baan te kunnen zoeken (-9%-punten) toen ook al een sprake was van een daling van deze groep deelnemers.



Grafiek 6: Motivatie van de deelnemers om te oefenen met digitale basisvaardigheden.

WEER MEER OEFENEN MET SOCIALE MEDIA

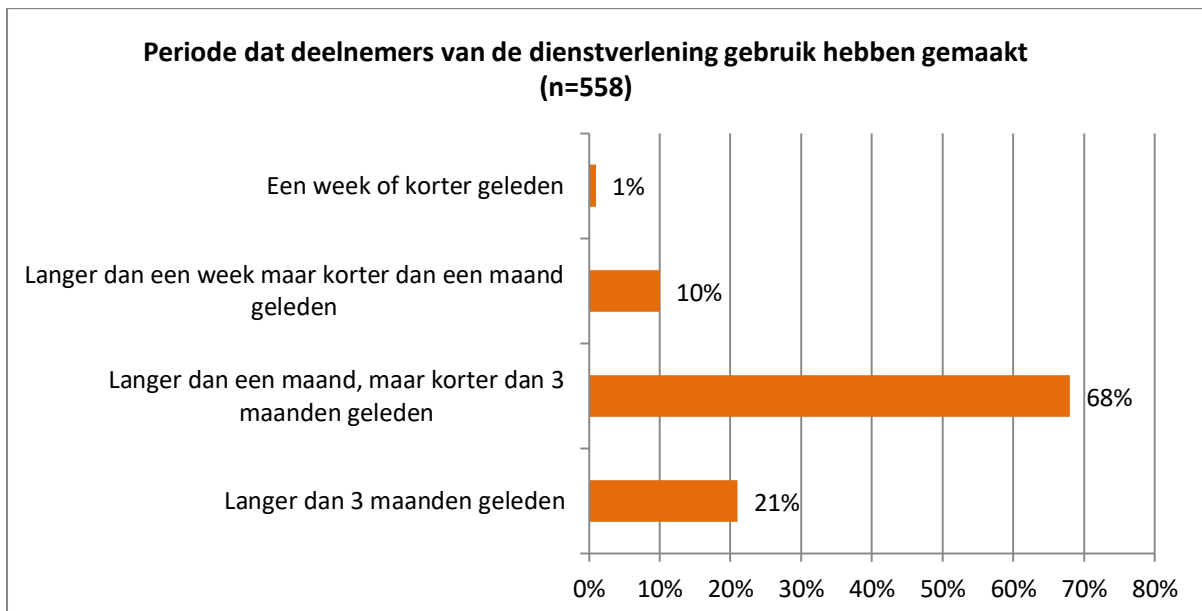
De deelnemers aan de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden die in deze rapportage zijn opgenomen oefenden bijna allemaal (97%) met de algemene basis computer- en internet vaardigheden (tabel 4). Bijna een derde van de eindgebruikers (32%) oefende (ook) met basisvaardigheden voor het gebruik van sociale media. Dit percentage ligt wat hoger dan een jaar eerder 26%, toen ook al meer met sociale media werd geoefend.

Met welke vaardigheden oefenen eindgebruikers?	N	%
Basis computer- en internetvaardigheden	523	68%
Basisvaardigheden sociale media	21	3%
Basis computer- en internetvaardigheden + basisvaardigheden sociale media	222	29%

Tabel 4: Eindgebruikers naar vaardigheden waarmee zij hebben geoefend.

LANGER GEBRUIK VAN DE DIENSTVERLENING

89% van de deelnemers maakt gedurende een maand of langer gebruik van de dienstverlening (grafiek 7). Gemiddeld nemen deelnemers over een wat langere periode deel aan de cursussen voor digitale basisvaardigheden dan in de periode 2015-2016 toen nog 73% van de deelnemers gedurende een maand of langer gebruik maakte van de dienstverlening.

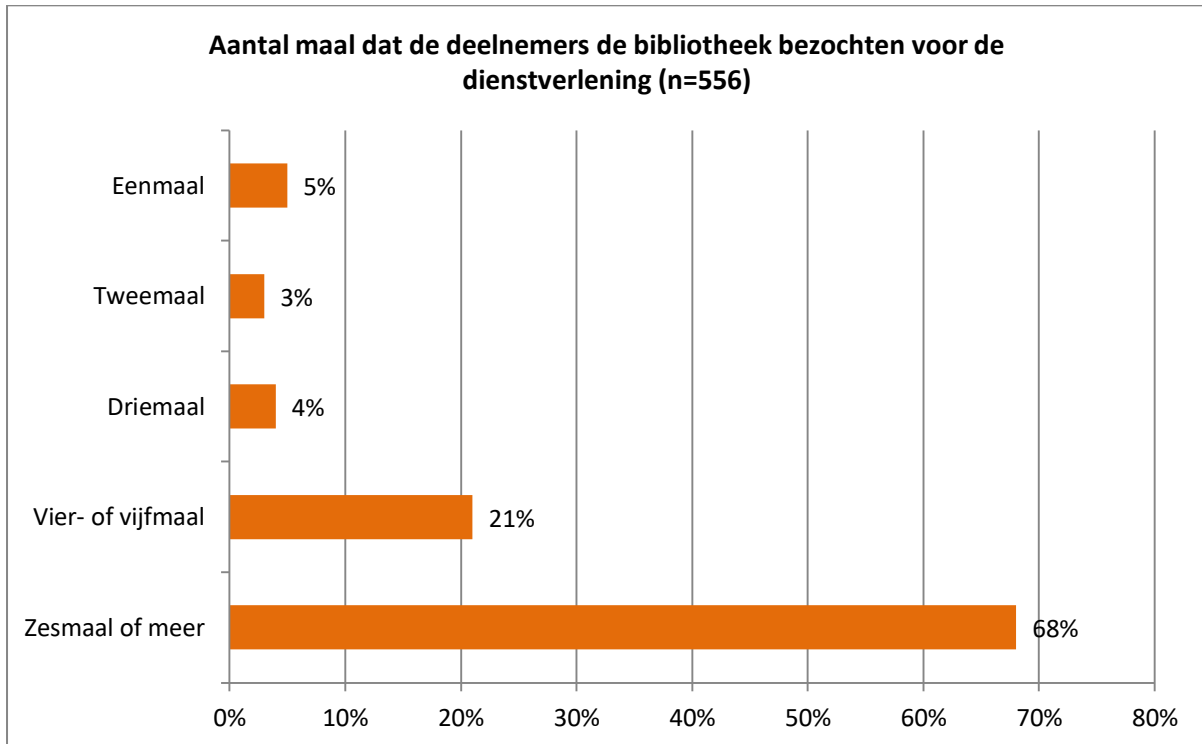


Grafiek 7: Duur van de deelname aan educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden.

WEER VAKER BEZOEK AAN DE BIBLIOTHEEK VOOR DIENSTVERLENING

Op het moment van de nameting heeft een grote meerderheid van de deelnemers (89%) viermaal of meer keer gebruik gemaakt van de dienstverlening in de bibliotheek. Twee van de drie deelnemers zijn zesmaal of vaker in de bibliotheek geweest (grafiek 8, volgende pagina). De bezoekfrequentie is

daarmee hoger dan die in de periode 2015-2016 toen ook al sprake was van een stijging van de bezoekfrequentie.



Grafiek 8: Aantal maal dat de deelnemers de bibliotheek bezochten om gebruik te maken van de dienstverlening op moment van de nameting.

3. Effect op vaardigheden

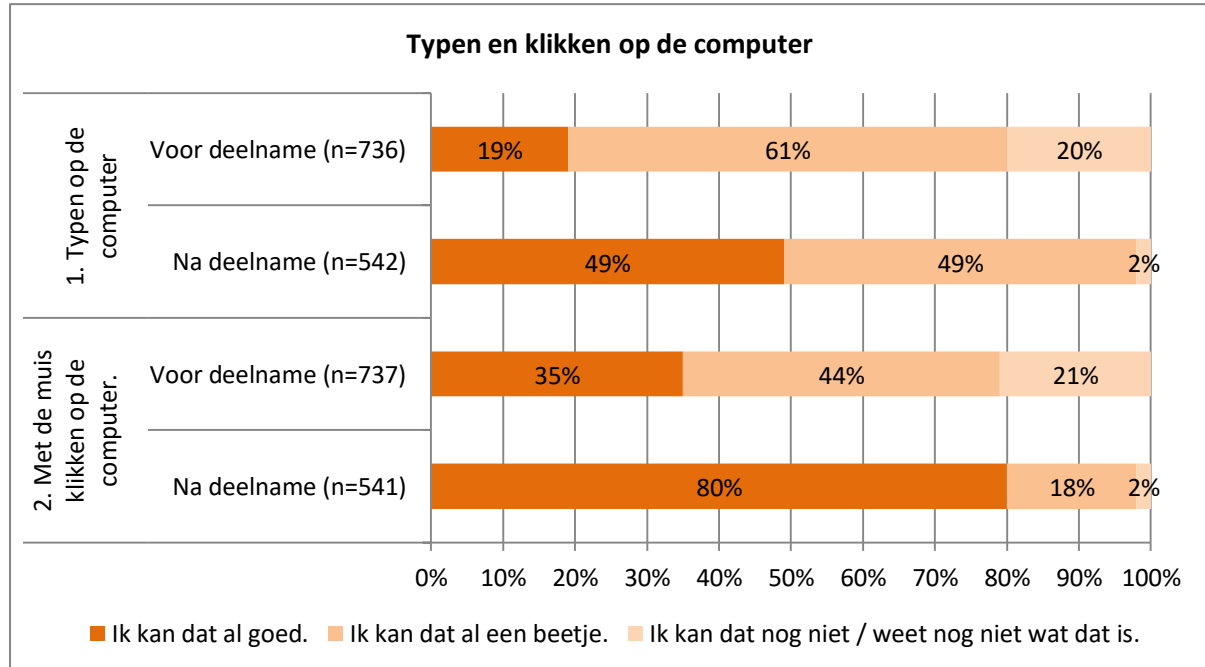
3.1 Effect op computervaardigheden

Bijna alle deelnemers (97%) hebben geoefend met basis computervaardigheden. De deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

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

BETER TYPEN EN KLIKKEN

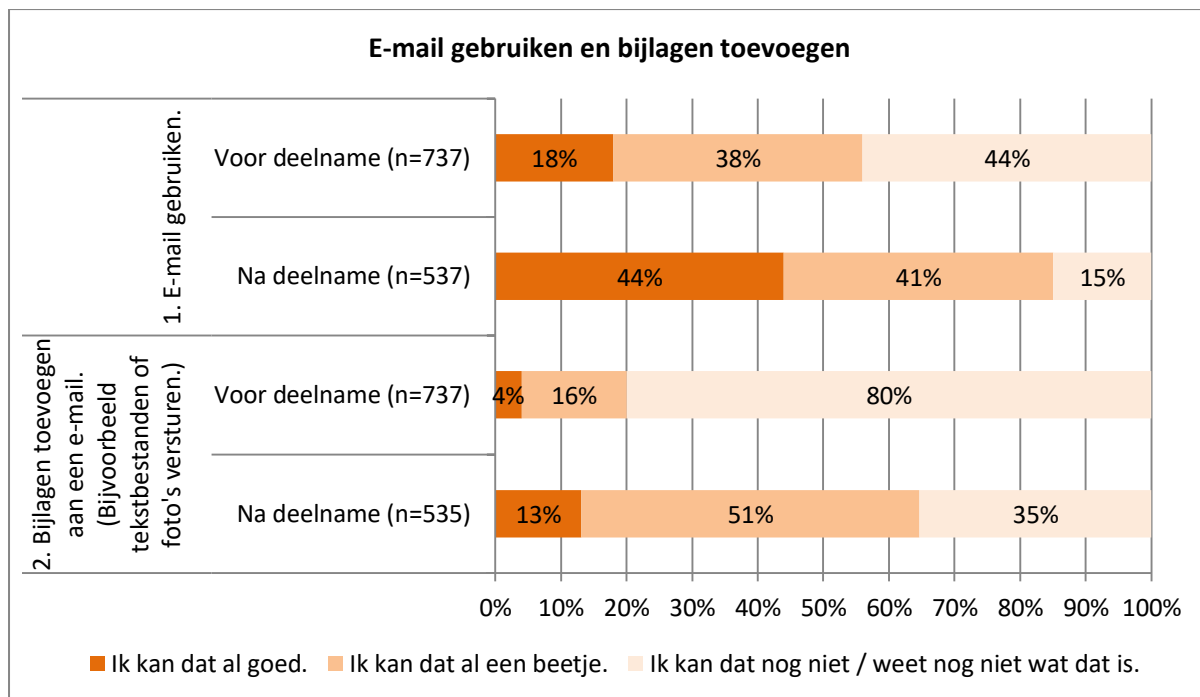
Op het moment dat deelnemers voor het eerst gebruik maken van de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden kan ruim driekwart (80%) al (een beetje) typen en klikken op de computer. Na deelname kan bijna iedereen (98%) dit al een beetje of goed (grafiek 9). Dit beeld is vergelijkbaar met de resultaten in de periode 2015-2016.



Grafiek 9: Zelfbeoordeling vaardigheden typen en klikken op de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

VAKER GOEDE E-MAIL VAARDIGHEDEN, BIJLAGEN TOEVOEGEN BLIJFT LASTIG

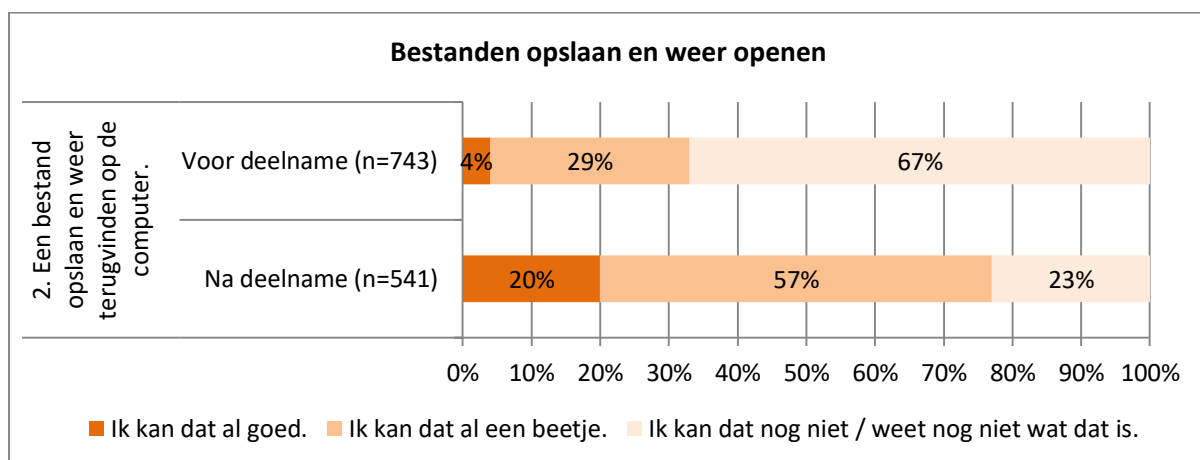
Het aandeel deelnemers dat goed e-mail kan gebruiken stijgt van 18% naar 44% na deelname (grafiek 10). Voor deelname kon 44% nog geen e-mail gebruiken, na deelname 15%. Voor deelname kan 80% geen bijlagen toevoegen aan een e-mail. Na deelname kan een derde (35%) van de deelnemers dit nog steeds niet en 51% een beetje. Dit beeld is vergelijkbaar met dat van eerdere metingen.



Grafiek 10: Zelfbeoordeling e-mailvaardigheden, voor en na deelname aan de dienstverlening.

EEN BEETJE BESTANDEN OPSLAAN EN WEER OPENEN

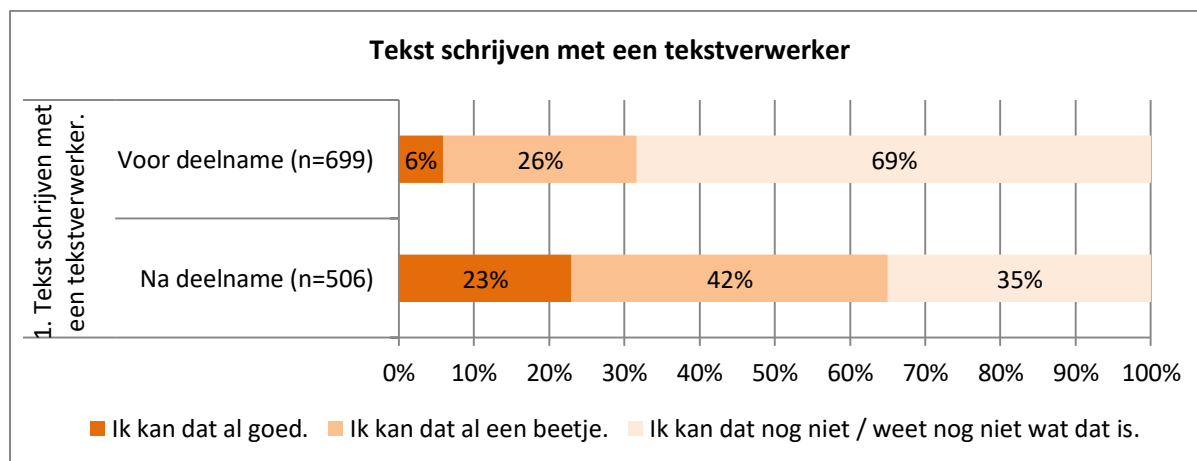
Voor deelname kan 33% al goed of een beetje bestanden opslaan en weer terugvinden op de computer (grafiek 11), na deelname is dat 77%. De meeste deelnemers (59%) kunnen dit echter nog maar een beetje (57%) en 23% kan dit na deelname helemaal nog niet. Dit beeld is vergelijkbaar met eerdere metingen.



Grafiek 11: Zelfbeoordeling vaardigheden bestand opslaan en weer terugvinden op de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

BIJNA EEN DERDE KAN NOG GEEN TEKST SCHRIJVEN MET EEN TEKSTVERWERKER

Voor deelname kan 69% nog geen tekst schrijven met een tekstverwerker (grafiek 12). Na deelname kan 35% dit nog niet en 42% een beetje. Dit resultaat is vergelijkbaar met het resultaat over de periode 2015-2016.



Grafiek 12: Zelfbeoordeling vaardigheid tekst schrijven met een tekstverwerker, voor en na deelname aan de dienstverlening.

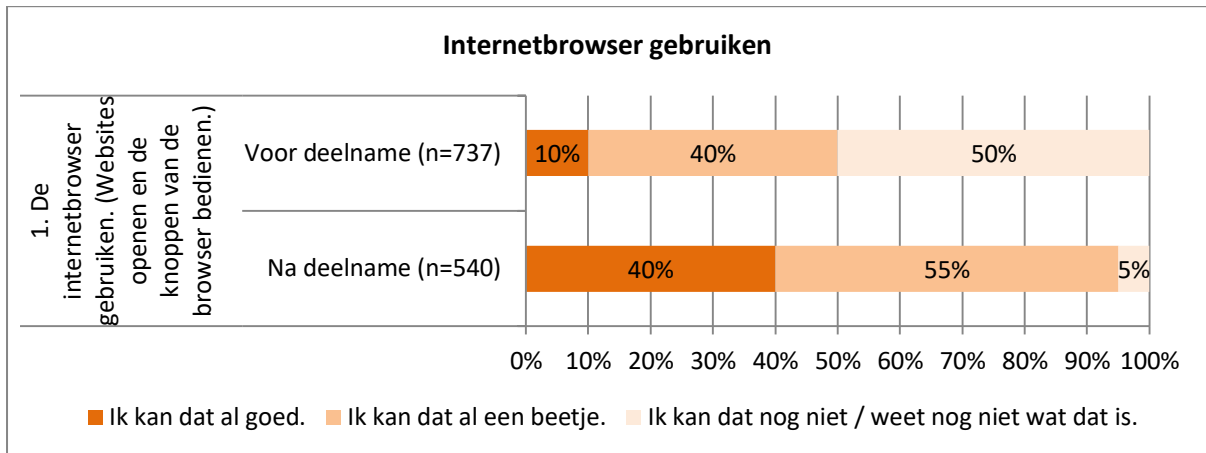
3.2 Effect op internetvaardigheden

Bijna alle deelnemers (97%) hebben geoefend met basis internetvaardigheden. Deelnemers is voor en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

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

STERKE VERBETERING INTERNETBROWSER GEBRUIKEN

We zien wederom een duidelijke verbetering in het gebruik van de internetbrowser. Na deelname zegt 95% van de deelnemers goed of een beetje de internetbrowser te kunnen gebruiken (grafiek 13, volgende pagina). Voor deelname is dat nog maar de helft (50%). Het aandeel deelnemers dat helemaal geen internetbrowser kan gebruiken daalt van 50% naar 5%. De meting over de periode 2015-2016 toont een vergelijkbaar beeld.

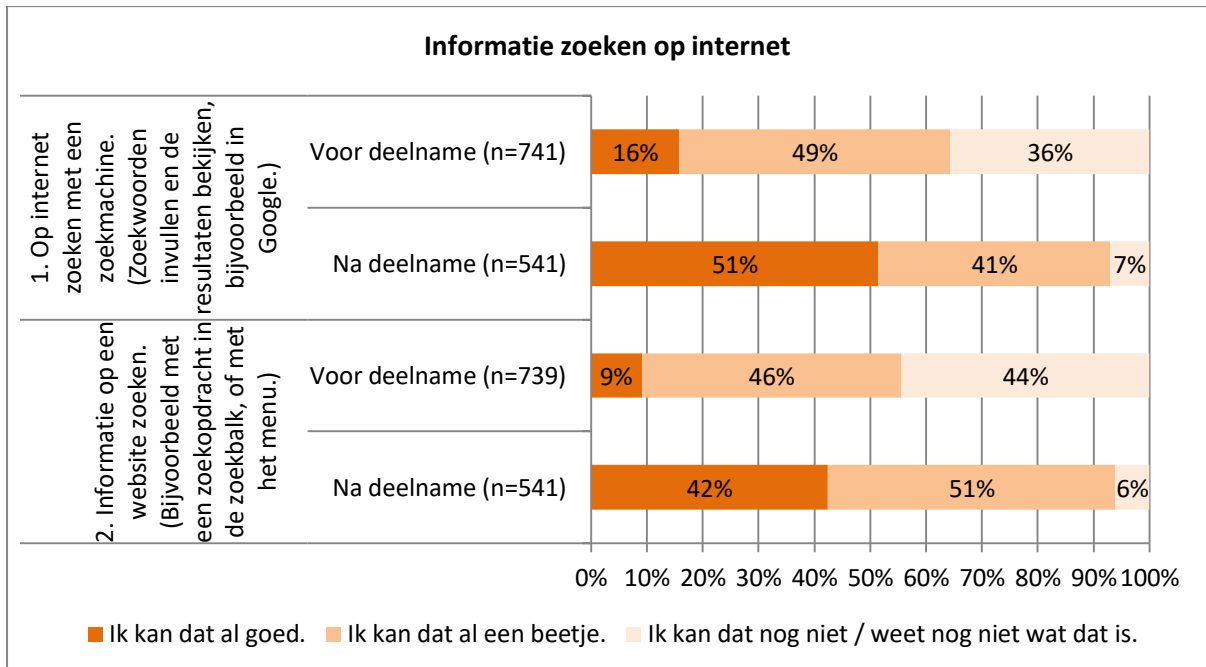


Grafiek 13: Zelfbeoordeling vaardigheden internetbrowser gebruiken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

EEN BEETJE TOT GOED INFORMATIE ZOEKEN OP INTERNET

Ook als het gaat om het zoeken van informatie op internet is een duidelijke verbetering in vaardigheden zichtbaar (grafiek 14). Voor deelname kan 16% van de deelnemers goed op internet zoeken met een zoekmachine, na deelname is dit ruim de helft (51%).

Voor deelname kan 9% van de deelnemers goed informatie op een website zoeken, na deelname stijgt dit aandeel naar 42%. Na deelname kan 6% nog helemaal geen informatie zoeken op een website en 51% een beetje. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de periode 2015-2016.

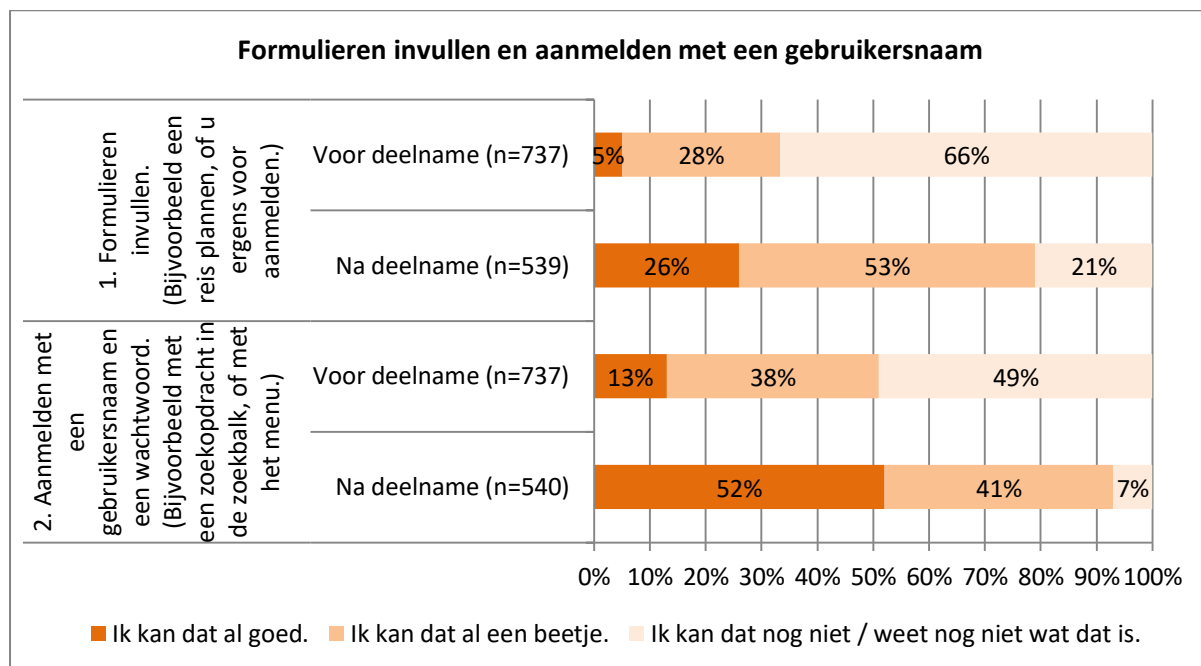


Grafiek 14: Zelfbeoordeling vaardigheden informatie op internet zoeken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

GOED AANMELDEN MET GEBRUIKERSNAAM, FORMULIEREN INVULLEN BLIJFT ACHTER

Voor aanvang kan 5% van de deelnemers goed formulieren invullen op internet. Na afloop kan 26% dit goed. 21% kan dit na afloop nog helemaal niet en 53% een beetje (grafiek 15).

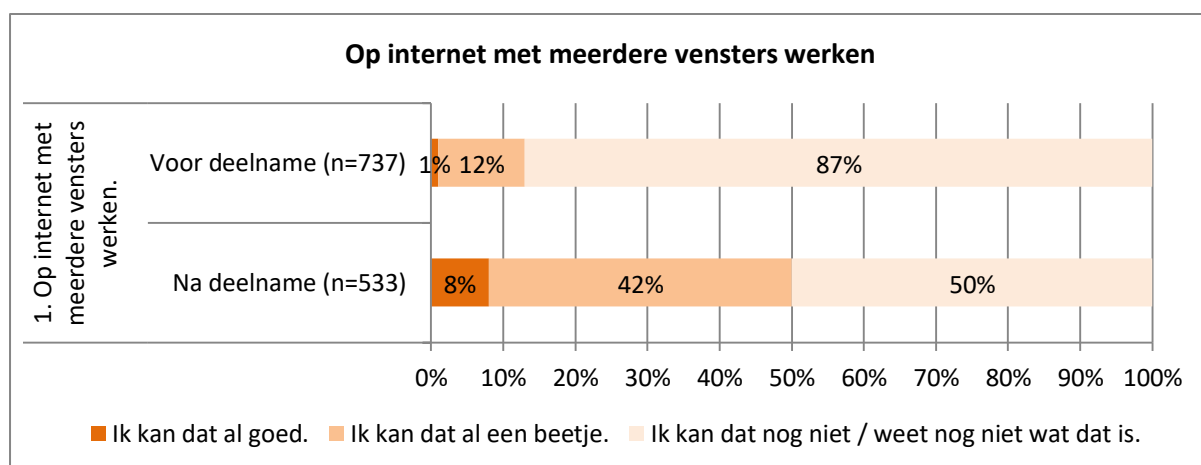
13% kan bij aanvang aanmelden met een naam en wachtwoord, Na deelname kan ruim de helft (52%) dit goed. 7% kan dit na deelname nog helemaal niet, tegen 49% voor aanvang. De resultaten zijn wat beter dan over de periode 2015-2016.



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

EEN BEETJE BETER MET MEERDERE VENSTERS WERKEN

Op internet met meerdere vensters tegelijk werken lukt na afloop 50% van de deelnemers nog niet. 45% kan dit dan een beetje (grafiek 16). Deze resultaten zijn wat minder goed dan over de periode 2015-2016, toen de resultaten ook al wat minder goed waren dan het jaar daarvoor.



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

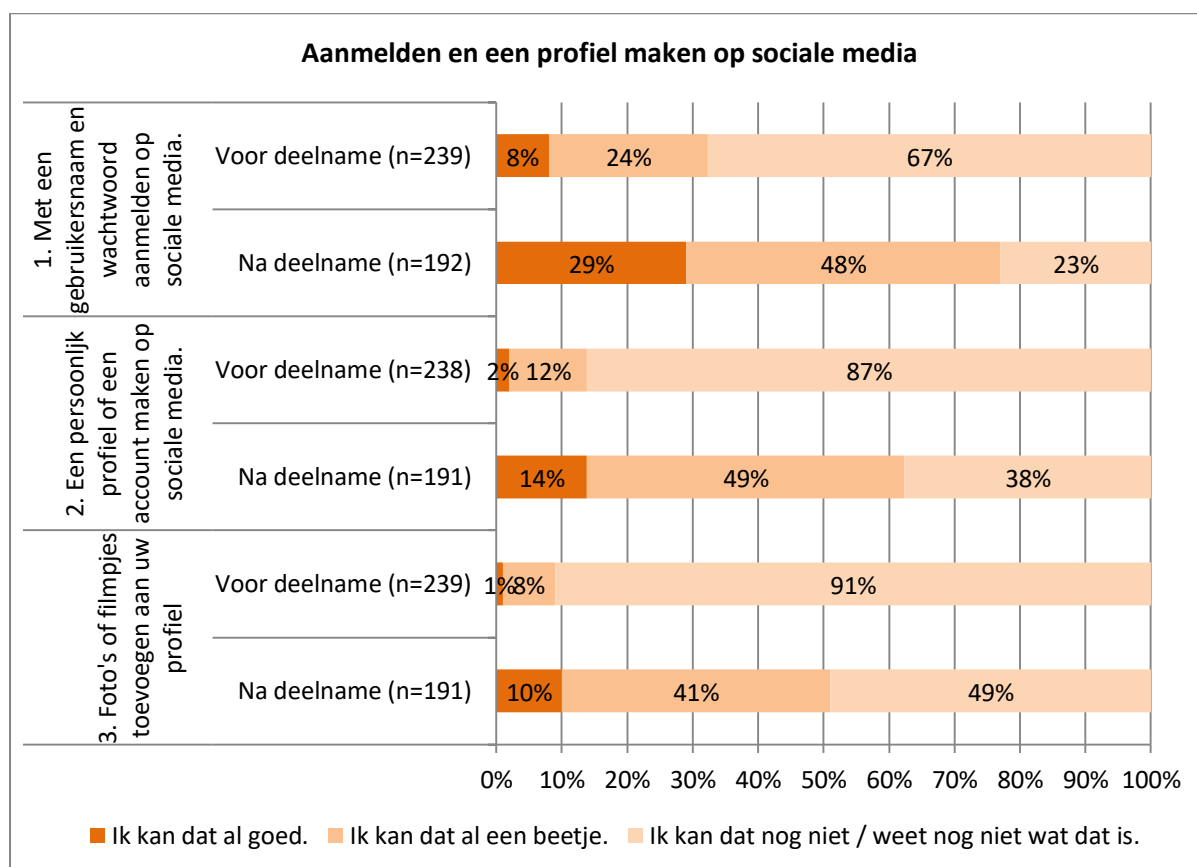
3.3 Basisvaardigheden sociale media

32% van de deelnemers heeft in deze periode geoefend met basisvaardigheden voor het gebruik van sociale media. Dat is wat meer dan een jaar eerder. Deze deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

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

VERBETERING VAARDIGHEDEN AANMELDEN EN PROFIEL MAKEN MAAR VAAK NOG (TE) MOEILIK

Op alle vaardigheden voor het aanmelden en het aanmaken van een profiel zien we een verbetering (grafiek 17). Het aandeel mensen dat deze vaardigheden nog helemaal niet bezit is na deelname met ruim 40%-punten gedaald. Toch is er nog een aanzienlijk deel dat de vaardigheden na deelname nog helemaal niet beheerst (23-49%) en maar een beperkt deel dat de vaardigheden al goed beheerst (10-29%). De resultaten zijn wat minder goed dan in de periode 2015-2016.

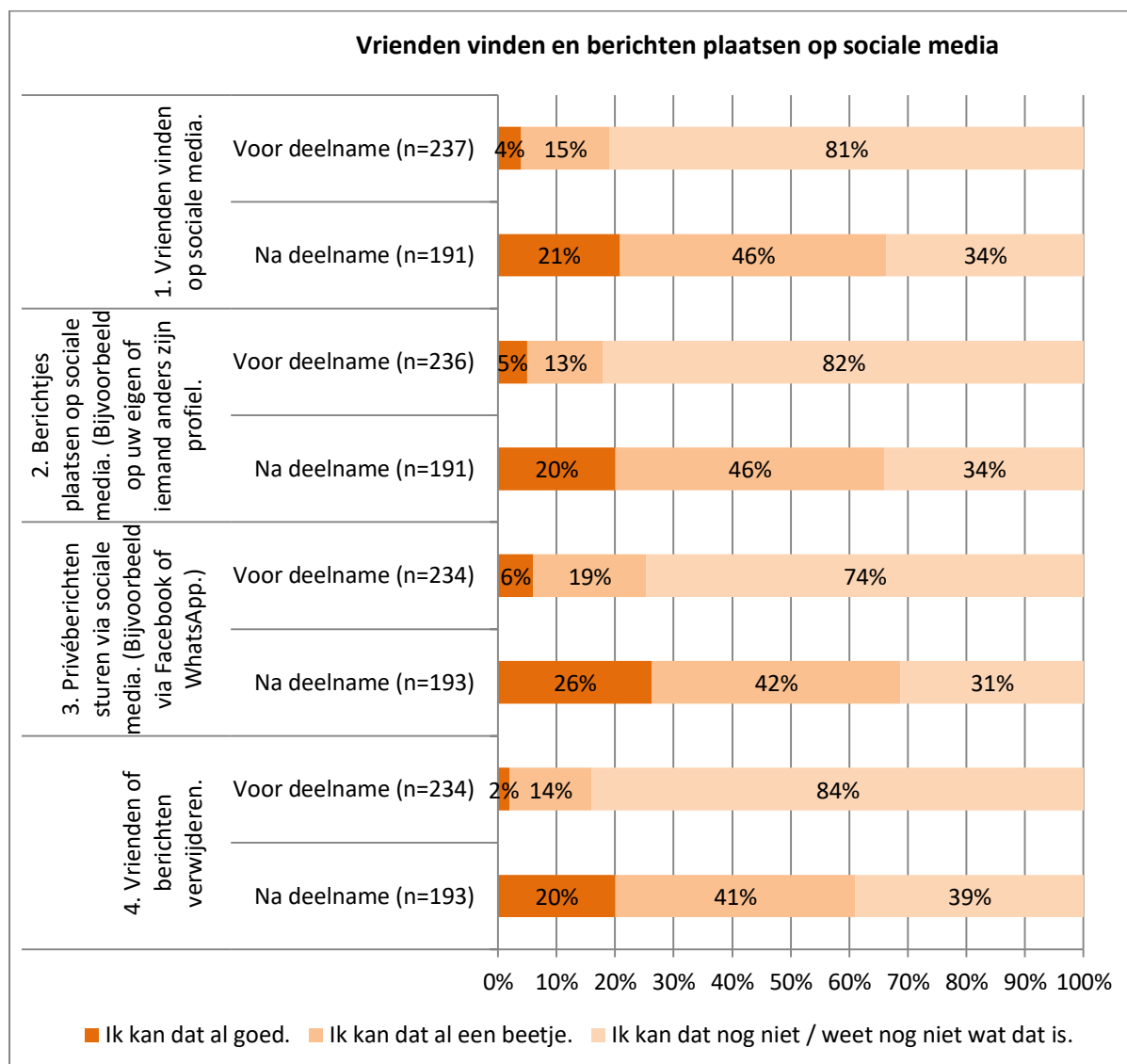


Grafiek 17: Zelfbeoordeling vaardigheden voor het aanmelden op sociale media en het maken van een profiel, voor en na deelname aan de dienstverlening.

VERBETERING VAARDIGHEDEN CONTACTEN ONDERHOUDEN OP SOCIALE MEDIA

Deelnemers is op vier onderdelen gevraagd in hoeverre zij vaardigheden voor het onderhouden van contacten op sociale media bezitten. Ook hier zien we op alle onderdelen een duidelijke verbetering (grafiek 18). Het aandeel mensen dat deze vaardigheden nog helemaal niet bezit is na deelname met ruim 43%-punten gedaald.

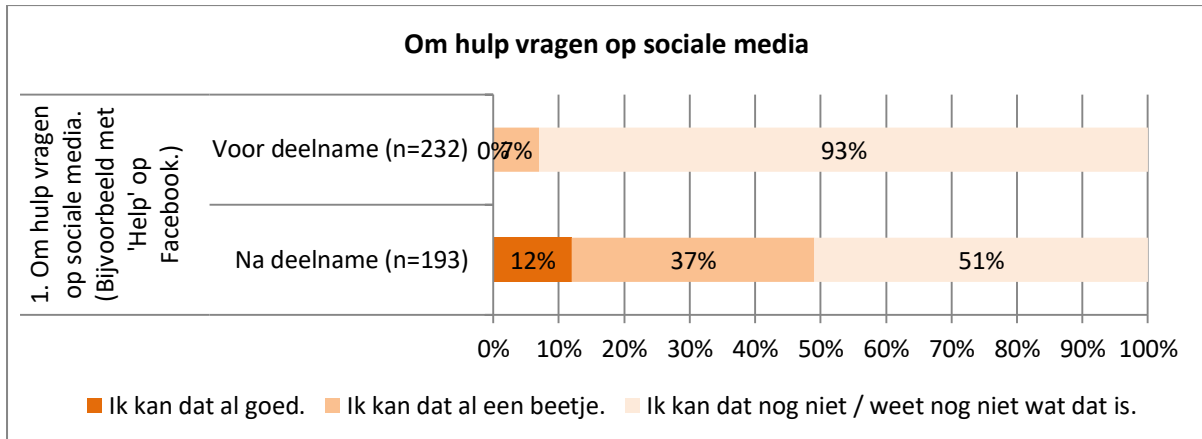
Toch bezit ongeveer een op de drie eindgebruikers de vaardigheden na deelname helemaal nog niet (29-33%). En maar een beperkt deel beheerst de vaardigheden al goed (10-26%). De resultaten zijn vergelijkbaar met de periode 2015-2016.



Grafiek 18: Zelfbeoordeling vaardigheden voor het vinden en verwijderen van vrienden en het plaatsen en verwijderen van berichten, voor en na deelname aan de dienstverlening.

WAT BETER OM HULP VRAGEN OP SOCIALE MEDIA

Deelnemers die met vaardigheden voor sociale media hebben geoefend zijn na deelname aan de dienstverlening ook wat vaker in staat om zelf om hulp te vragen op sociale media (bijvoorbeeld met 'Help' op Facebook) (grafiek 19). Het aandeel deelnemers dat dit helemaal niet kan daalt van 93% voor deelname naar 51% na afloop. Dit beeld is wat minder goed dan over de periode 2015-2016.



Grafiek 19: Zelfbeoordeling vaardigheden voor het om hulp vragen op sociale media, voor en na deelname aan de dienstverlening.

4. Effect op attitudes en angst

4.1 Effect op attitudes

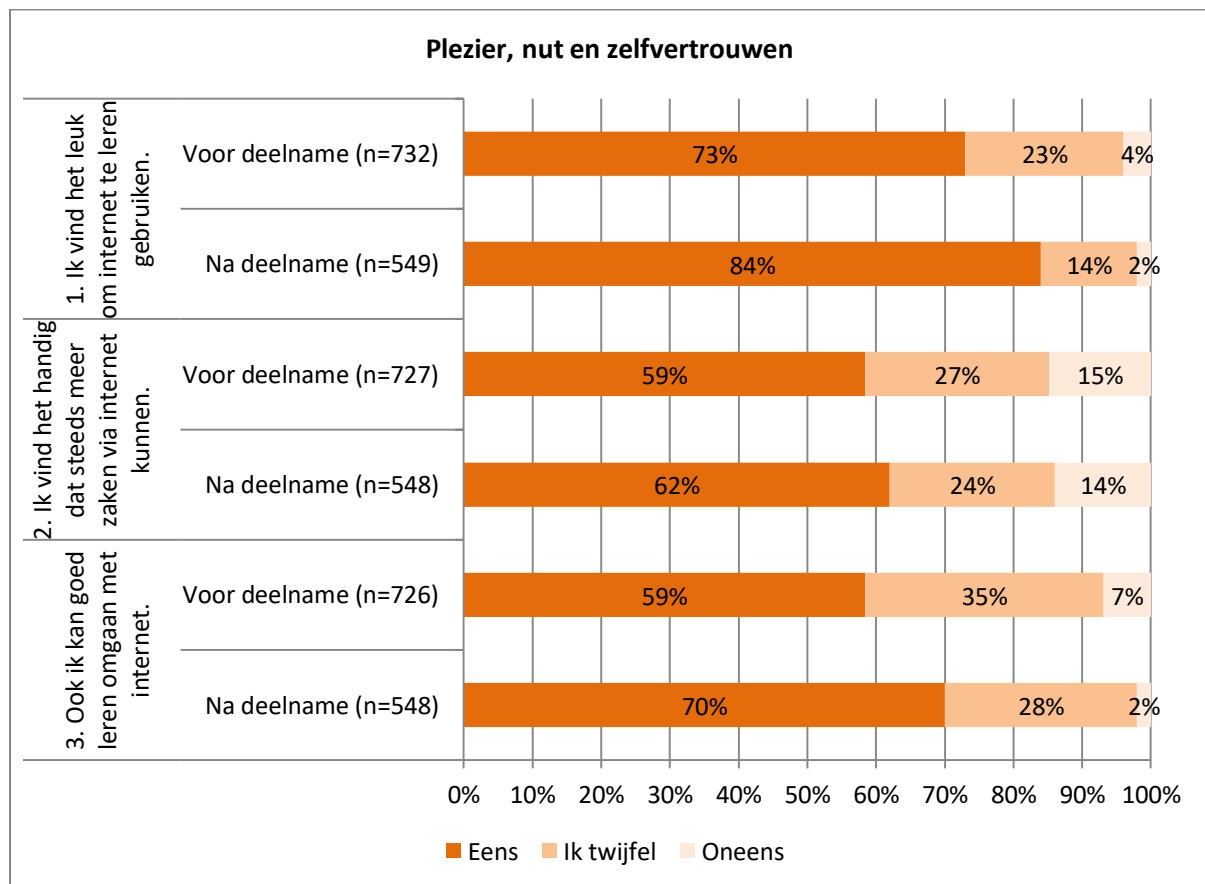
Voor het bepalen van het effect van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden op de houding tegenover internet zijn deelnemers voor en na deelname drie stellingen voorgelegd:

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

STERKERE VERBETERING OP ATTITUDES

Na deelname vinden deelnemers het vaker leuk om internet te leren gebruiken; 84% tegen 73% bij aanvang (grafiek 20). Ook vinden meer deelnemers het handig dat steeds meer zaken via internet kunnen. Na deelname 62%, tegen 59% bij aanvang. En bijna driekwart van de deelnemers (70%) vindt na afloop dat ook zij goed kunnen leren omgaan met internet. Bij aanvang was dit nog 59%.

We zien hiermee een lichte verbetering ten opzichte van de periode 2015-2016. Toen vonden deelnemers het na afloop juist wat minder vaak leuk en handig om internet te leren gebruiken.



Grafiek 20: Plezier, nut en zelfvertrouwen bij het gebruik van internet, voor en na deelname aan de dienstverlening.

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

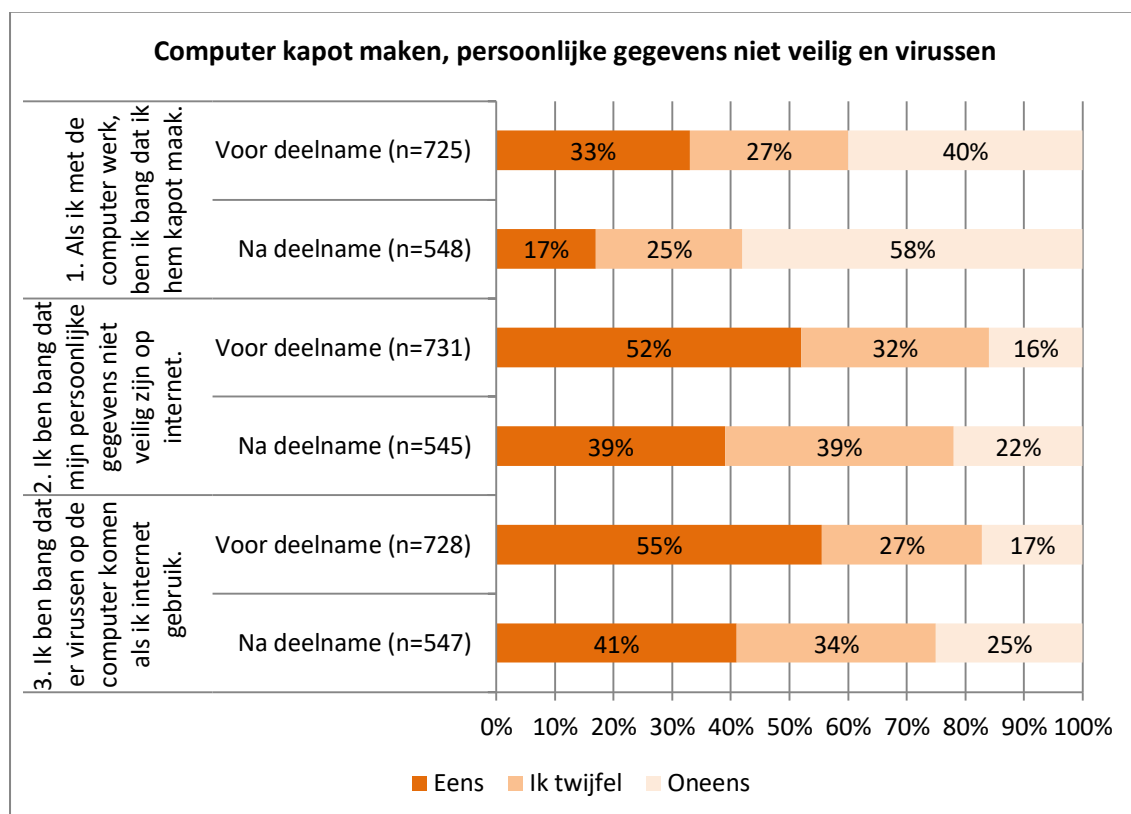
Om te bepalen in hoeverre de dienstverlening er toe bijdraagt dat deelnemers minder angst hebben bij het gebruik van internet en computers is deelnemers voor en na deelname gevraagd in hoeverre zij het met de volgende stellingen eens zijn:

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

LICHT POSITIEF EFFECT OP ANGST

Na deelname zijn wat minder deelnemers bang om de computer kapot te maken (grafiek 21). Bij aanvang is 33% het eens met de stelling, na afloop 17%. Bij aanvang is bijna de helft van de deelnemers (52%) bang dat de persoonlijke gegevens niet veilig zijn op internet. Na afloop is nog 39% hier bang voor. Na afloop zijn ook wat minder deelnemers bang dat er virussen op de computer komen: het aandeel dat het eens is met de stelling daalt van 55% bij aanvang naar 41% na afloop.

De resultaten zijn vergelijkbaar met die over de periode 2015-2016.



Grafiek 21: Angst bij het gebruik van internet en de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

5. Activering

5.1 Stimulans door de dienstverlening in de bibliotheek

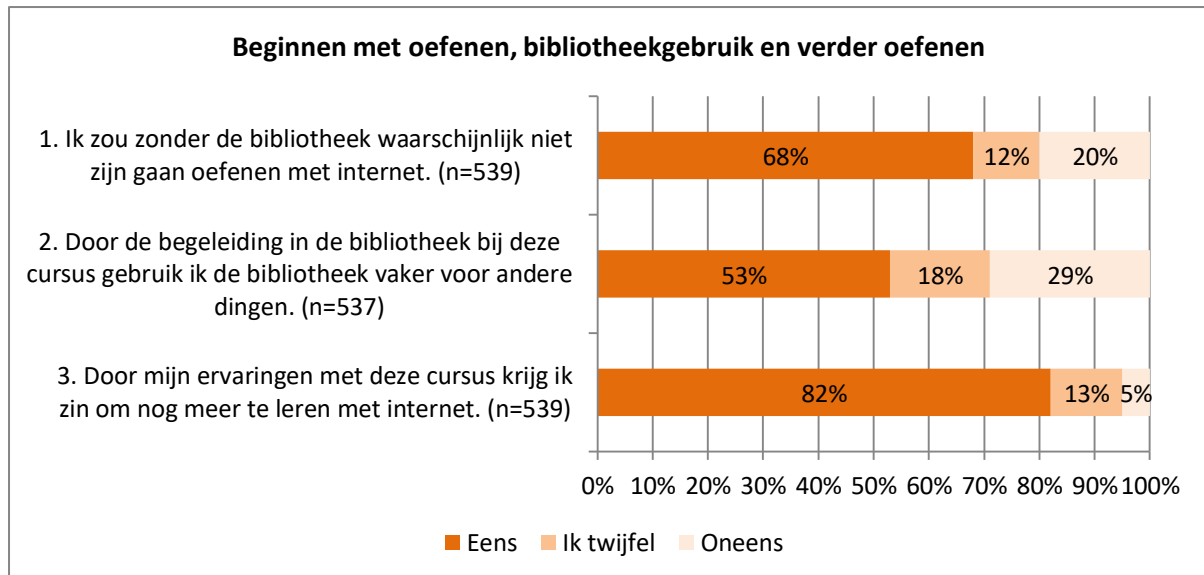
De stimulans die van de door de bibliotheek aangeboden dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden uit gaat is in beeld gebracht op basis van drie stellingen:

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

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

ZIN OM NOG MEER TE LEREN EN MEER BIBLIOTHEEKGEBRUIK

Er gaat een sterke stimulans uit van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden. Twee derde van de deelnemers (68%) zegt zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet te zijn gaan oefenen met de computer en het internet (grafiek 22). Ruim de helft van de deelnemers (53%) gebruikt de bibliotheek bovendien ook vaker voor andere dingen door de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden. Een groot deel van de deelnemers (83%) zegt door de ervaringen ook meer zin te hebben om nog meer te leren met internet. Dit beeld is vergelijkbaar met de meting over de periode 2015-2016.

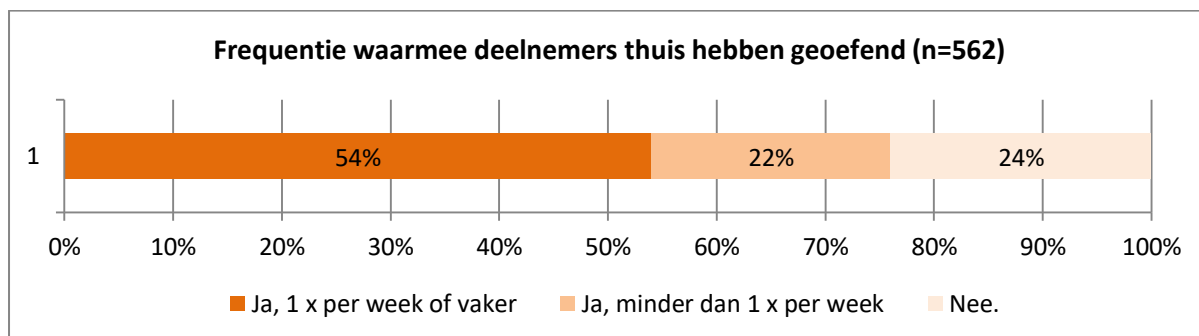


Grafiek 22: Stimulans die van het aanbod rondom digitale basisvaardigheden in de bibliotheek uitgaat.

VAKER OOK THUIS GEOEFEND

Deelnemers worden ook gestimuleerd om thuis met de oefenmaterialen aan de slag te gaan. Drie op de vier deelnemers (76%) heeft dat gedaan (grafiek 23). Ruim de helft van de deelnemers (54%)

heeft minstens één keer per week thuis geoefend. Deze resultaten zijn beter dan in de meting 2015-2016. Toen oefende 68% van de deelnemers thuis.

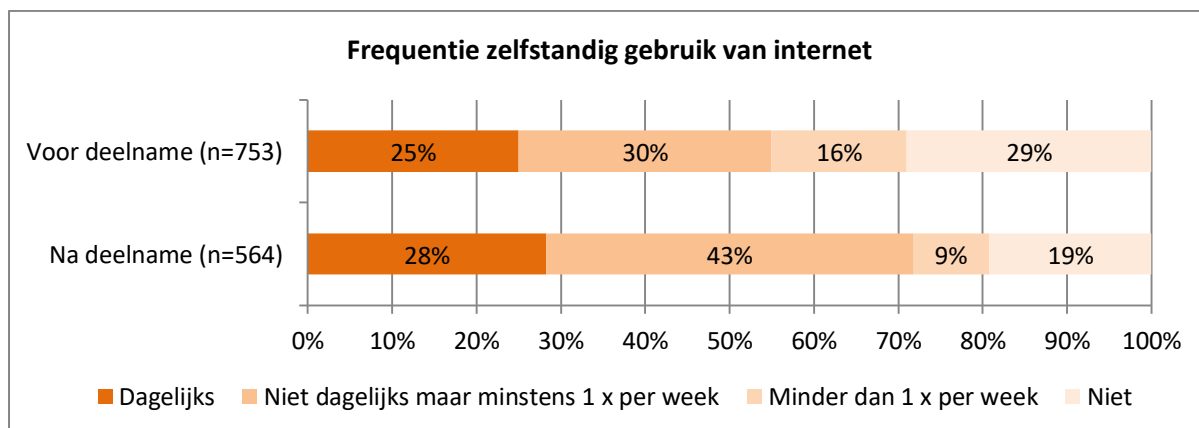


Grafiek 23: Frequentie waarmee deelnemers thuis hebben geoefend.

5.2 Zelfstandig gebruik internet

VAKER ZELFSTANDIG INTERNET GEBRUIKEN

Deelnemers is voor en na deelname gevraagd hoe vaak zij in de afgelopen drie weken zelfstandig het internet gebruikten. Voor aanvang gebruikte 29% internet helemaal niet zelfstandig. Na afloop is dit nog 19% (grafiek 24). Deelnemers die wel zelfstandig gebruik maken van internet doen dit na deelname vaker. Voor deelname gebruikt 55% het internet minstens 1x per week. Na deelname is dat 71%. Deze opbrengsten zijn vergelijkbaar met die van de meting in de periode 2015-2016.



Grafiek 24: Frequentie zelfstandig gebruik van het internet, voor en na deelname aan de dienstverlening.

GROTERE STIJGING AANTAL GEBRUIKTE INTERNETTOEPASSINGEN

Aan de deelnemers is gevraagd welke van 18 voorgelegde internettoepassingen zij zelfstandig gebruiken (zie grafiek 25, pagina 25). Daarbij is onderscheid gemaakt naar toepassingen met betrekking tot:

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

LICHTE STIJGING GEMIDDELD AANTAL ZELFSTANDIG GEBRUIKTE INTERNETTOEPASSINGEN

Het gemiddeld aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen stijgt: er is sprake van een stijging van gemiddeld 2 door de deelnemers gebruikte internettoepassingen: van gemiddeld 3,6 toepassingen voor deelname naar gemiddeld 5,6 toepassingen na deelname (tabel 5). Deze toename is wat lager dan de toename van het aantal gebruikte internettoepassingen in de meting van vorig jaar.

Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen van 18	
Voor deelname	3,6 (n=766)
Na deelname	5,6 (n=567)

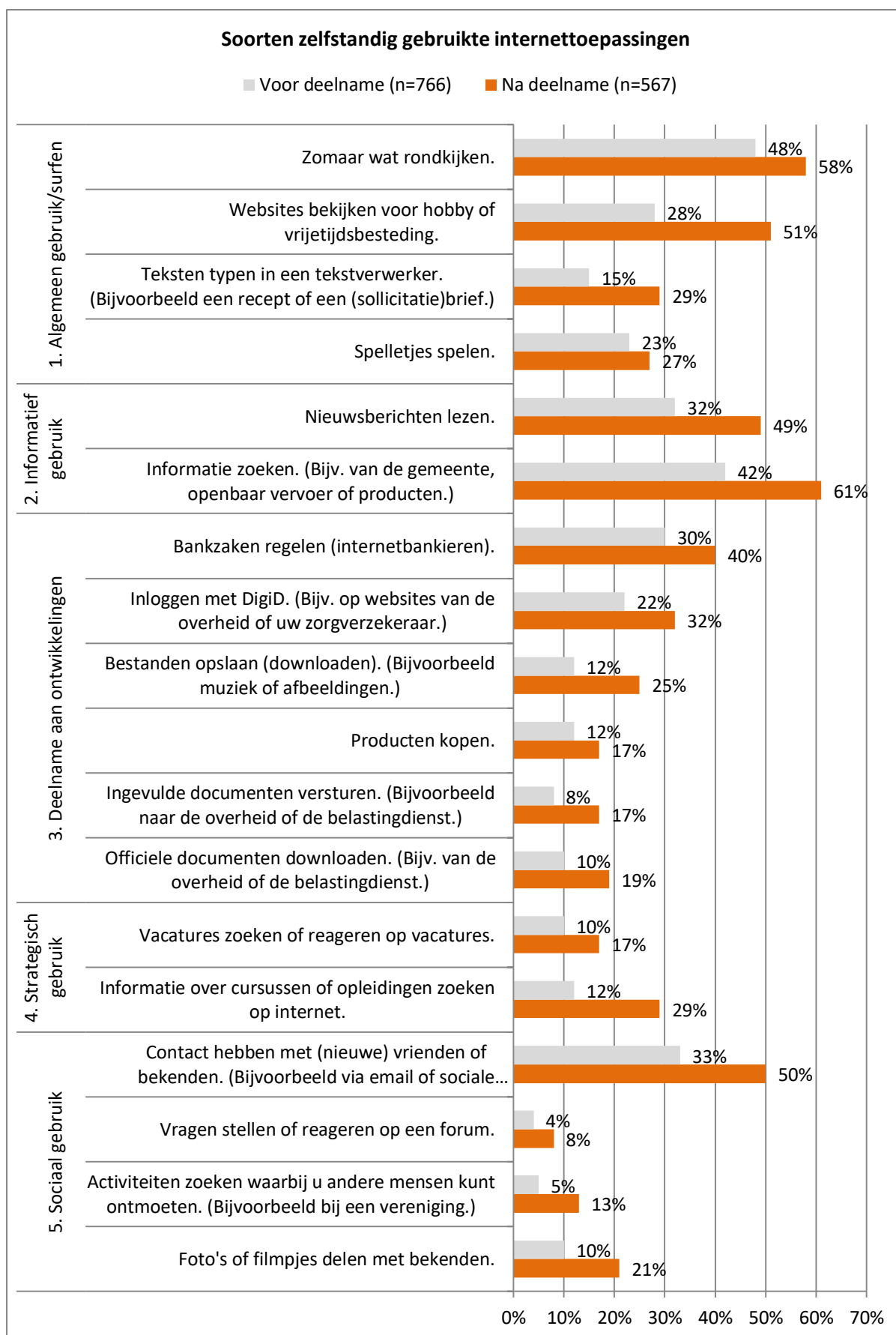
Tabel 5: Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen, voor en na deelname aan de dienstverlening.

VOORAL MEER VRIJE TIJDS- EN (STRATEGISCH) INFORMATIEF GEBRUIK

Deelnemers gaan vooral de vrijetijds- en informatiefunctie van het internet vaker gebruiken. De informatieve functie van het internet wordt daarbij na deelname ook vaker strategisch gebruikt, voor het vinden van informatie over cursussen of opleidingen. Het aandeel deelnemers dat het internet hiervoor gebruikt neemt met 17%-punten toe (grafiek 25, volgende pagina).

Naast de informatieve functie gebruiken de deelnemers ook de sociale functie van het internet vaker, zoals voor het onderhouden van contacten met bekenden (+17%-punten) en het delen van foto's of filmpjes met bekenden (+11%-punten). Deze toename van het gebruik van de sociale functie is daarmee groter dan die over de periode 2015-2016.

Het totale beeld voor wat betreft het aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen is over de hele linie wat minder goed dan in de periode 2015-2016.



Grafiek 25: Aandeel deelnemers dat zelfstandig gebruik maakt van internettoepassingen, voor aanvang en na afronding van de deelname aan de dienstverlening.

6. Tevredenheid

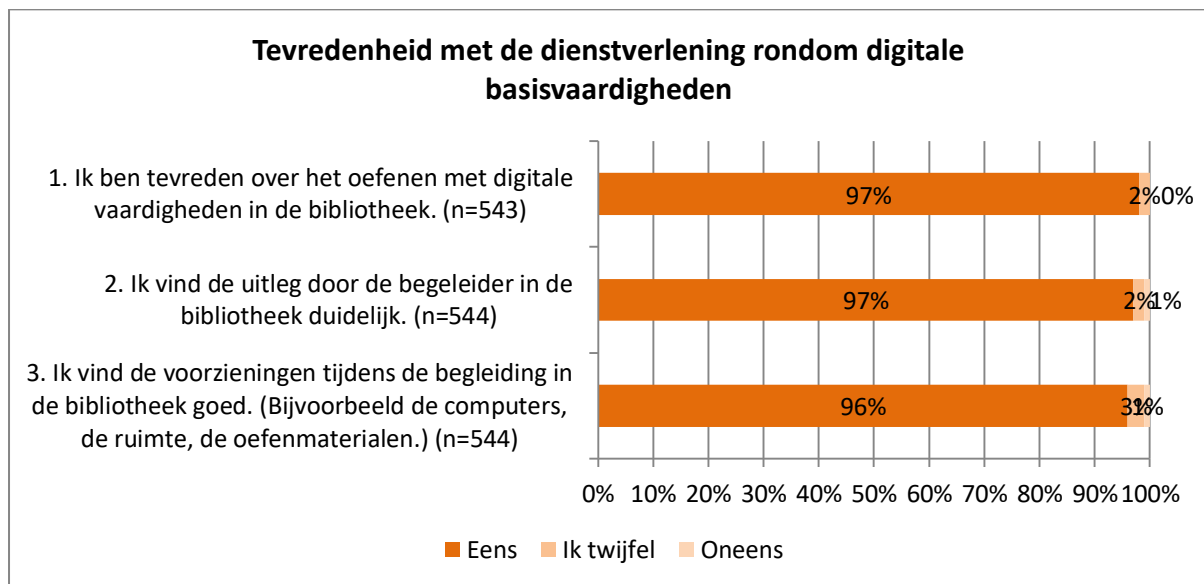
6.1 Tevredenheid met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden

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

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

DEELNEMERS NOG ALTIJD ZEER TEVREDEN

Vrijwel alle deelnemers (97%) zijn tevreden met het oefenen met digitale basisvaardigheden in de bibliotheek (grafiek 26). Slechts 2% van de deelnemers twijfelt of hij of zij tevreden is. En ook de uitleg van de begeleider/docent en de voorzieningen worden door vrijwel iedereen (resp. 97% en 96%) positief gewaardeerd. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de voorgaande periode.



Grafiek 26: Tevredenheid met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden na deelname.

Bijlage: Verantwoording

VOOR EN NAMETING

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

ZELFRAPPORTAGES

De monitor maakt daarbij voor de onderdelen 'vaardigheden' en 'attitudes' gebruik van zelfrapportages.² 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.³ Ook kunnen met zelfrapportages goed groepen en momenten binnen een onderzoekspopulatie worden vergeleken.⁴

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.⁵ Vooral de diversiteit van het internetgebruik zou goed samenhangen met de daadwerkelijke digitale vaardigheden. Scores op het gebruik van internet (frequentie, diversiteit) kunnen daarom ter controle vergeleken worden met scores op de zelfbeoordeling van vaardigheden. In principe moet gelden dat hoe groter het aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen is en hoe hoger de frequentie van het internetgebruik, hoe hoger de zelfbeoordeling van de vaardigheden is. Uit de gegevens van de pilot met de eerder ontwikkelde *Klik & Tik*-monitor blijkt een dergelijk positief verband sterk en significant aanwezig tussen de scores op deze onderwerpen.⁶ Ook in de meting die

² De gebruikte vragenlijsten zijn te bekijken via <https://survey.nextvalue.nl/pagina/monitor-digitale-basisvaardigheden-voor-bibliotheken>.

³ Observaties en prestatietests geven de meest nauwkeurige resultaten maar zijn deze te kostbaar en te tijdrovend voor een structurele inzet. Zie verder 'Meetinstrument Klik & Tik in bibliotheken. Verslag van de ontwikkeling van een meetinstrument voor het inzichtelijk maken van effecten bij deelnemers aan Klik & Tik in bibliotheken. NextValue, 2012'.

⁴ Een bijkomstig gegeven is dat een hogere zelfbeoordeling van vaardigheden (*self-efficacy*) een voorspeller is voor het daadwerkelijk toepassen van bepaalde handelingen. Personen zijn sneller gemotiveerd voor een handeling als zij het idee hebben dat zij de bekwaamheid hebben om deze met succes te verrichten. Het educatieve bibliotheekaanbod rondom digitale basisvaardigheden is voor een groot deel gericht op het vergroten van het zelfvertrouwen van deelnemers en hen te stimuleren internet te gebruiken en zo verder te oefenen.

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

⁶ Zie de rapportage *Meetinstrument Klik & Tik in bibliotheken. Verslag van de ontwikkeling van een meetinstrument voor het inzichtelijk maken van effecten bij deelnemers aan Klik & Tik in bibliotheken. NextValue, 2012.*

in deze eindrapportage wordt besproken is sprake van een dergelijk sterk positief significant verband tussen deze waarden.⁷

OPBRENGSTEN INDIVIDUELE BIBLIOTHEKEN

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

OPBRENGSTEN ALLE DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN

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

LANDELIJKE INDICATIEF EN BENCHMARK

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

⁷ Bij deelnemers die alleen met basis- computer en internetvaardigheden hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,651 (n=864), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,568 (n=857) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,591 (n=886).

Bij deelnemers die alleen met vaardigheden voor sociale media hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,411 (n=42), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,342 (n=41) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,625 (n=42).

Bij deelnemers die zowel met basis- computer en internetvaardigheden als met vaardigheden voor sociale media hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,756 (n=355), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,570 (n=350) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,636 (n=389).

COLOFON

Titel : Monitor Digitale Basisvaardigheden, 2016-2017.
Auteurs : Sander Smit en Dzenita Camo.
Uitgave : Rotterdam: NextValue Research, december 2017.

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

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



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

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