

# Monitor Digitale Basisvaardigheden

2017 – 2018

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 jaarlijks twee rapportages: 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 2017 tot en met 31 augustus 2018.

## Belangrijkste bevindingen

### Verdere stijging aantal bibliotheken en vestigingen dat gebruik maakt van de Monitor

- De afgelopen jaren zagen we al een gestage toename van het aantal bibliotheken dat gebruik maakt van de Monitor: In de periode 2015-2016 deden 23 bibliotheken in 30 vestigingen mee, in 2016-2017 maakten 30 bibliotheken in 58 vestigingen gebruik van de monitor. In 2017-2018 zet deze stijging door en maakten 34 bibliotheken in 91 vestigingen gebruik van de Monitor. [»2.1 Bibliotheken en dienstverlening](#)

### Monitoring meestal bij dienstverlening in de vorm van (alleen) een cursus

- De afgelopen jaren zijn bibliotheken die dienstverlening in de vorm van een cursus aanbieden en monitoren steeds vaker 6 of meer lesbijeenkomsten gaan organiseren. Dit jaar zien we deze toename niet verder groeien. Net als vorig jaar combineert nog maar één op de drie bibliotheken een cursus of workshop met een inloopspreekuur en/of zelfstandig gebruik van pc's. [»2.1 Bibliotheken en dienstverlening](#)

### Begeleiding meestal door combi bibliotheekmedewerker en vrijwilliger

- De begeleiding bij het oefenen wordt ook dit jaar meestal door een combinatie van een bibliotheekmedewerker en een vrijwilliger verzorgd. Eerder constateerden we al dat deze combinatie effectief is en tot goede resultaten leidt. [»2.1 Bibliotheken en dienstverlening](#)

### Sterke groei aantal eindgebruikers in de Monitor

- Door de groei van het aantal bibliotheken en de sterke groei van het aantal vestigingen waar dienstverlening voor digitale basisvaardigheden wordt gemonitord, zien we dat de Monitor door weer meer eindgebruikers is ingevuld. In totaal werd de Monitor door 1163 eindgebruikers

ingevuld. In de voorgaande twee meetjaren waren dit respectievelijk 766 en 579 eindgebruikers.  
[»2.2 Achtergronden van de eindgebruikers](#)

### **Deelnemers weer vaker 55+, startniveau wat lager**

- De afgelopen jaren zagen we dat een steeds minder breed publiek wordt bediend met de dienstverlening. Deze trend zet ook dit jaar door, voornamelijk wat betreft de leeftijdsverdeling. Vorig jaar was 70% vrouw en 84% 55 jaar of ouder, tegen 60% en 76% een jaar eerder. Dit jaar is 71% vrouw en 91% 55 jaar of ouder. We zien daarbij dat het startniveau van de deelnemers over het algemeen wat lager ligt dan een jaar eerder. [»2.2 Achtergronden van de eindgebruikers](#)

### **Bezoekfrequentie en deelnameduur stabiel**

- De afgelopen jaren zagen we een gestage toename van de periode dat eindgebruikers gebruik maken van de dienstverlening en het aantal maal dat zij hiervoor de bibliotheek bezoeken. Dit jaar zien we dat de deelnameduur en bezoekfrequentie niet verder toenemen. Deze bevinding komt overeen met de bevinding dat dit jaar geen verdere uitbreiding van het aantal lessen in cursussen heeft plaatsgevonden. [»2.2 Achtergronden van de eindgebruikers](#)

### **Vaker uitval laagst en hoogst opgeleiden**

- Middelbaar opgeleide deelnemers ronden de deelname aan een cursus vaker af dan lager of hoger opgeleide deelnemers. Dat betekent dat sprake is van selectieve uitval wat betreft het opleidingsniveau van de deelnemers. [»2.2 Achtergronden van de eindgebruikers](#)

### **Verdere afname bekendheid door UWV, toename bekendheid via krant**

- Het UWV heeft vorig jaar al een relatief kleinere rol gekregen bij het bereiken van deelnemers. Deze ontwikkeling zette dit jaar door. Daarbij zien we dat dit jaar beduidend meer deelnemers bekend zijn met de dienstverlening via een krant. [»2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden, deelnameduur en bezoekfrequentie](#)

### **Deelnemers oefenen weer minder vaak voor werk, en vaker met sociale media**

- Als gevolg van het relatief beperktere aantal deelnemers dat door het UWV is doorverwezen zien we dit jaar ook een verdere daling van het aandeel deelnemers dat oefent om beter een baan te kunnen zoeken (-8%-punten). Tegelijk zien we ook dit jaar weer 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, beheersing nog niet altijd goed**

- We zien op alle basisvaardigheden voor de computer, het internet en sociale media een verbetering bij eindgebruikers. Net als eerdere jaren beheersen de eindgebruikers de vaardigheden na deelname meestal een beetje. 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 ook dit jaar weer wat achter. Vaardigheden die na deelname nog door meer dan een derde van deelnemers helemaal niet beheerst worden zijn:
  - bijlagen toevoegen aan e-mail;
  - tekst schrijven met een tekstverwerker;
  - werken met meerdere vensters;
  - vaardigheden voor het gebruik van sociale media. [»3. Effect op vaardigheden](#)

## Aantal vaardigheden scoren dit jaar (nog) wat minder

- Mogelijk mede door de oudere deelnemerspopulatie en het lagere startniveau, zien we dat deelnemers na deelname op een aantal vaardigheden ook wat minder goed scoren dan een jaar eerder. Het gaat dan met name om:
  - formulieren invullen;
  - aanmelden met een gebruikersnaam;
  - werken met meerdere vensters;
  - het onderhouden van contacten op sociale media. [»3. Effect op vaardigheden](#)

## Verdere verbetering op attitudes

- In eerdere edities hebben we aangegeven dat de vooruitgang bij deelnemers op het onderwerp 'attitudes', zoals plezier, nut en zelfvertrouwen bij het gebruik van de computer, achterbleef. Vorig jaar zagen we hier een verbetering en deze trend heeft zich voortgezet. Deelnemers vinden het na deelname nog vaker leuk en handig om de computer te gebruiken. [»4.1 Effect op attitudes](#)

## Bibliotheek vaker doorslaggevend om te gaan oefenen

- Er gaat een goede stimulans uit van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden. Deelnemers zeggen dit jaar nog wat vaker dat zij zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet zouden zijn gaan oefenen met de computer en het internet. [»5. Activering](#)

## Weer wat minder toename aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen

- De toename van het aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen door het gebruik van de dienstverlening, is dit jaar net als een jaar eerder weer wat lager. [»5.2 Zelfstandig gebruik internet](#)

## Bijna alle deelnemers tevreden

- Net als eerdere jaren zijn de eindgebruikers zelf vrijwel allemaal tevreden over de dienstverlening (98%). [»6.1 Tevredenheid](#)

## Aanbevelingen

### Verbreed de groep eindgebruikers door gerichte werving.

Eindgebruikers van de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden zijn steeds vaker vrouw en steeds vaker 55 jaar of ouder. Hoewel de doelgroep digibeten voor een groot deel uit ouderen bestaat kunnen mogelijk meer mannen en jongere deelnemers worden bereikt door gericht te werven. In het verleden is bijvoorbeeld duidelijk geworden dat door samenwerking met het UWV meer mannen en jongere deelnemers bereikt worden. Verbreding is mogelijk ook realiseerbaar door werving en communicatie te richten op mensen met een migratie achtergrond. De groep mensen die nooit of meer dan een jaar geleden internet gebruikte bestaat voor 37% uit mensen met een migratie achtergrond.<sup>1</sup> Met het nieuwe programma *Klik & Tik. De Start* kunnen deelnemers in het Arabische oefenen.

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

### Let op het niveau van de deelnemers en pas begeleiding hierop aan.

We zien dat deelnemers dit jaar een wat lager startniveau hebben dan eerdere jaren. Daarbij zien we ook dat uitstroomniveaus wat lager zijn en dat deelnemers op de sowieso al als wat lastiger ervaren onderwerpen nog wat minder goed scoren. Bovendien zien we dat sprake is van een grotere uitval onder de laagst en hoogst opgeleide deelnemers. Mogelijk doordat de oefenmaterialen als te moeilijk of te makkelijk worden ervaren.

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

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

### Geef afzonderlijke cursussen voor basisvaardigheden sociale media.

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

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

---

<sup>1</sup> CBS Statline, 2017

## **Geef extra aandacht aan moeilijke onderwerpen.**

Hoewel de resultaten ook op de wat moeilijkere onderwerpen steeds beter worden zien we ook dit jaar dat de resultaten op een aantal onderwerpen nog achterblijven. Dit jaar gaat het (nog) om het gebruik van bijlagen in e-mail en het schrijven van teksten met een tekstverwerker. Geef als begeleider extra aandacht aan deze onderwerpen, zo mogelijk met aanvullende oefeningen en materialen. Het omgaan met een tekstverwerker kan mogelijk als aparte, aansluitende cursus worden aangeboden.

## **Geef aandacht aan het zelfstandig gebruik van diverse toepassingen**

We zien dat resultaten voor wat betreft het zelfstandig gebruik van toepassingen, waarvan er 18 in beeld worden gebracht in de Monitor, de afgelopen twee jaar wat terugloopt. Mogelijk hangt het teruglopen van deze resultaten samen met de steeds oudere populatie eindgebruikers van de dienstverlening. Geef in de ondersteunende dienstverlening niet alleen aandacht aan het oefenen van de digitale basisvaardigheden maar stimuleer ook het zelfstandig gebruik van verschillende toepassingen, zoals het zoeken van informatie op internet (bijvoorbeeld openbaar vervoer, informatie over ziektekostenverzekeringen), het gebruik van DigiD voor bijvoorbeeld overheidssites, communicatie met bekenden (e-mail, sociale media) enzovoort (zie ook pagina 24 van de rapportage).

Aansluitend een aanbeveling uit eerdere rapportages die nog steeds relevant is:

## **Verwijs door naar vervolgtrajecten**

Ook de toename in het zelfstandig gebruik van het internet is direct na deelname aan de dienstverlening nog beperkt. De meeste deelnemers leren de behandelde vaardigheden uiteindelijk een beetje, en vooral het vrije tijds- en informatief gebruik van de computer en het internet neemt toe. Een manier om deelnemers verder te helpen is hen te verwijzen naar vervolgcursussen. 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.

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

# Inhoud

<b>Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen .....</b>	<b>i</b>
Belangrijkste bevindingen.....	i
Aanbevelingen.....	iv
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Bibliotheken, opzet dienstverlening en eindgebruikers .....</b>	<b>3</b>
2.1 Bibliotheken en dienstverlening.....	3
2.2 Achtergronden van de eindgebruikers .....	6
2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden en deelnameduur.....	7
<b>3. Effect op vaardigheden .....</b>	<b>10</b>
3.1 Effect op basis computervaardigheden .....	10
3.2 Effect op basis internetvaardigheden .....	12
3.3 Basisvaardigheden sociale media .....	15
<b>4. Effect op attitudes en angst.....</b>	<b>18</b>
4.1 Effect op attitudes .....	18
4.2 Effect op angst bij het gebruik van internet en de computer .....	19
<b>5. Activering .....</b>	<b>20</b>
5.1 Stimulans door de dienstverlening in de bibliotheek .....	20
5.2 Zelfstandig gebruik internet .....	21
<b>6. Tevredenheid .....</b>	<b>24</b>
6.1 Tevredenheid met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden.....	24
<b>Bijlage: Verantwoording .....</b>	<b>25</b>

# 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.



### 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

#### STERKE STIJGING AANTAL VESTIGINGEN WAARIN DIENSTVERLENING WORDT GEMONITORD

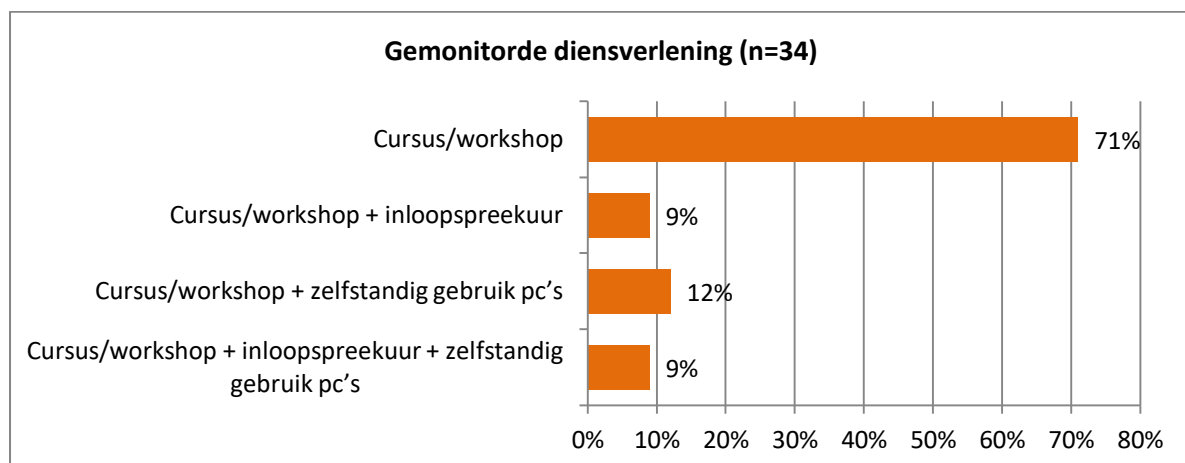
In deze rapportage zijn de resultaten opgenomen van 34 bibliotheken die met in totaal 91 vestigingen educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden aanbieden. Een jaar eerder waren dit nog 30 bibliotheken met 58 vestigingen. Dat betekent dat het aantal bibliotheken dat opbrengsten monitort een stijgende lijn vertoont, zeker als het gaat om het aantal vestigingen waarin de dienstverlening wordt aangeboden.

#### AFVLAKKING TOENAME AANTAL AAN MONITOR DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN

In meetjaren 2015-2016 en 2016-2017 was ook al een stijging zichtbaar van het aantal deelnemende bibliotheken (respectievelijk +50% en +30%). De stijging van het aantal deelnemende bibliotheken vakt wel af (nu +10%).

#### MONITORING BIJ DIENSTVERLENING IN DE VORM VAN EEN CURSUS

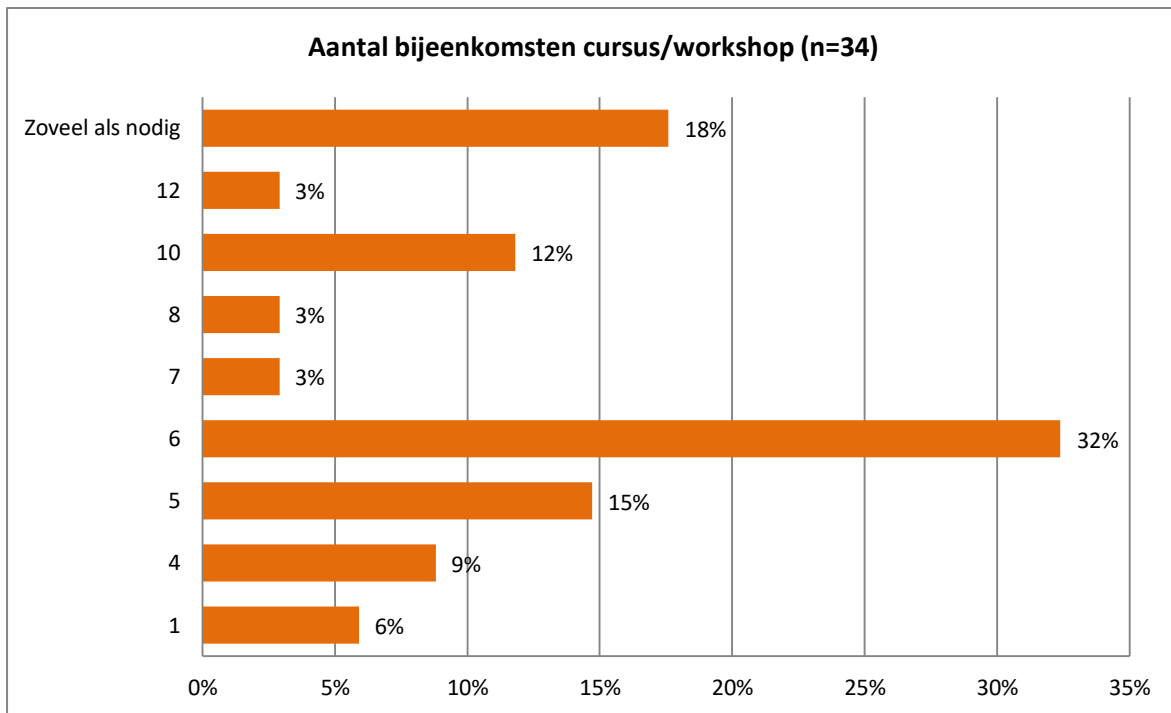
De monitor wordt in alle gevallen ingezet bij dienstverlening in de vorm van een cursus, waarbij net als een jaar eerder soms ook de opbrengsten van een inloopspreekuur (9%), het zelfstandig gebruik van pc's (12%) of een combinatie hiervan (9%) wordt gemonitord (grafiek 1).



Grafiek 1: Vorm van de dienstverlening waarbij de Monitor is ingezet.

#### CONSOLIDATIE TOENAME AANTAL LESSEN IN CURSUS

We zagen in de periode 2015-2016 dat bibliotheken meer lessen zijn gaan opnemen in de cursussen en workshops. Deze toename zien we min of meer geconsolideerd in het vorige en huidige meetjaar (grafiek 2). 70% van de bibliotheken die een cursus aanbiedt geeft daarbij 6 of meer lesbijeenkomsten.



Grafiek 2: Aantal lessen in cursus/workshop.

**MEESTAL TWEE UUR PER LES**

Lessen duren net als vorig jaar meestal anderhalf uur (9 bibliotheken) of twee uur (22 bibliotheken). In twee bibliotheken duurt een les een uur, in één bibliotheek 2,5 uur.

**DIENSTVERLENING RONDOM BASISVAARDIGHEDEN EN SOCIALE MEDIA**

Bij alle deelnemende bibliotheken is de monitor ingezet voor het meten van opbrengsten van educatieve dienstverlening rondom basis computer- en internetvaardigheden. Driekwart van de aan de monitor deelnemende bibliotheken heeft ook het oefenen met sociale media gemonitord. Dit beeld is vergelijkbaar met een jaar eerder.

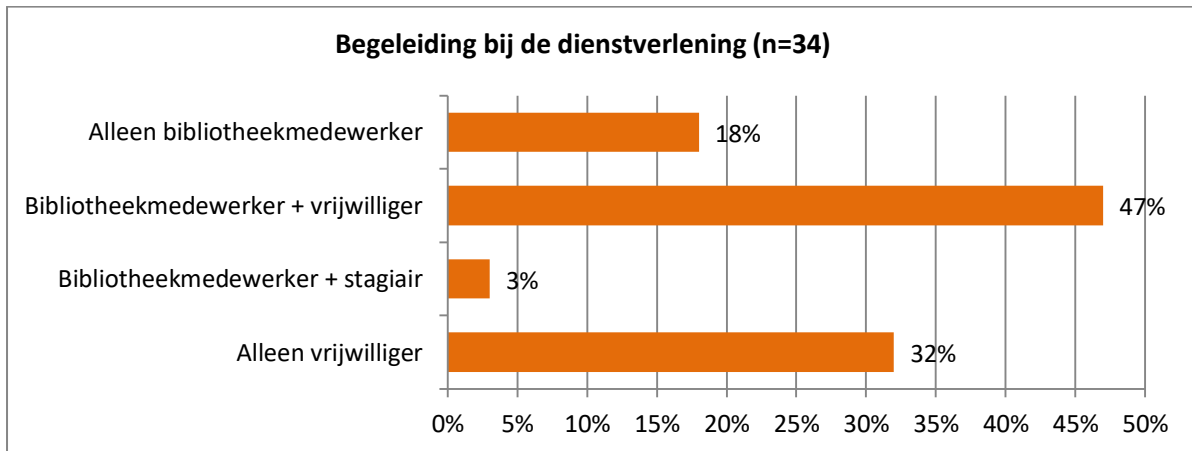
**VOORAL KLIK & TIK**

Bibliotheken monitoren vooral dienstverlening rondom het programma Klik & Tik van Oefenen.nl. Eén op de acht bibliotheken heeft 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 materialen van Seniorweb.

**BEGELEIDING VAAK DOOR BIBLIOTHEEKMEDEWERKER EN VRIJWILLIGER SAMEN, MINDER STAGIAIRS**

Vergeleken met de periode 2015-2016 werd de begeleiding in de periode 2016-2017 vaker door een combinatie van een bibliotheekmedewerker en een vrijwilliger verzorgd. Dit jaar zien we dat deze trend zich licht doorzet (grafiek 3, volgende pagina). Dat is een goede ontwikkeling. 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 (zie Monitor Digitale Basisvaardigheden 2015-2016). Tegelijkertijd zien we dat nog één op de zes

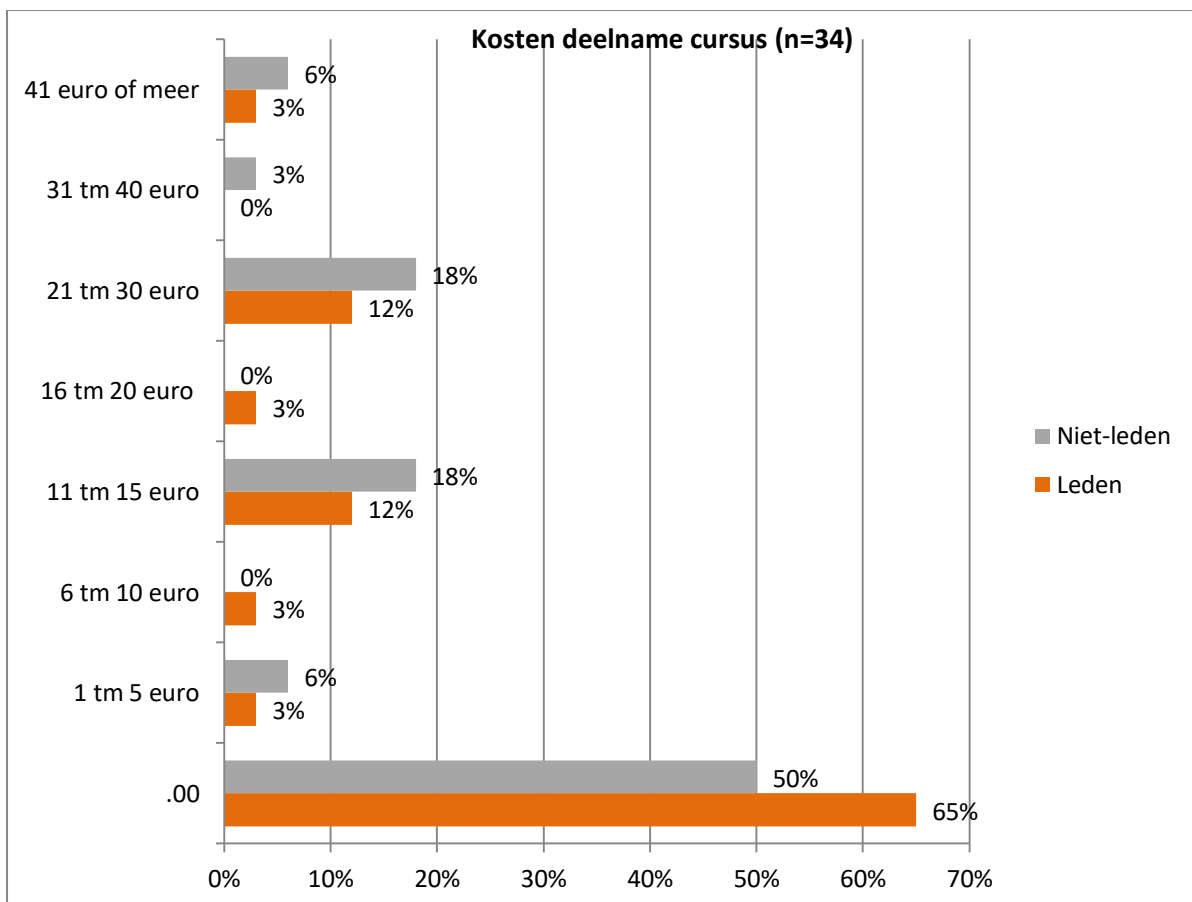
bibliotheken de begeleiding door alleen een bibliotheekmedewerker laat verzorgen en dat minder bibliotheken ook een stagiair inzetten.



Grafiek 3: 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 de dienstverlening gratis aan. De helft van de bibliotheken doet dit ook voor niet-leden. Wanneer kosten worden gerekend lopen deze sterk uiteen. Twee bibliotheken rekenen 45 euro voor niet-leden. Dit beeld is vergelijkbaar met het beeld van de periode 2016-2017.



Grafiek 4: Kosten voor deelname aan de dienstverlening.

## 2.2 Achtergronden van de eindgebruikers

### GROTE TOENAME AANTAL EINDGEBRUIKERS IN MONITOR

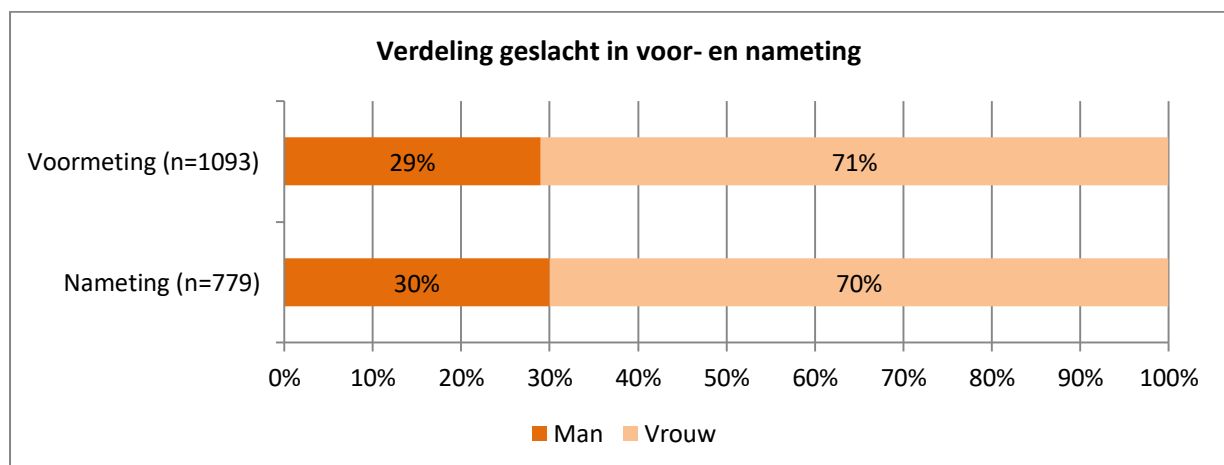
In dit meetjaar (1 september 2017 t/m 31 augustus 2018) hebben 1163 deelnemers de vragenlijst voor de voormeting ingevuld en 811 deelnemers de vragenlijst voor de nameting. Dat is een stijging van ongeveer 65% van het aantal deelnemers ten opzichte van een jaar eerder, toen al sprake was van een stijging van 33% vergeleken met het voorgaande meetjaar.

### UITVAL

Net als in eerdere metingen is het aantal ingevulde vragenlijsten voor de nameting kleiner dan voor de voormeting. Dit heeft verschillende oorzaken. Allereerst hanteert een deel van de bibliotheken vrije startmomenten voor deelname aan de educatieve dienstverlening waardoor deelnemers ook op verschillende momenten uitstromen en soms uit beeld raken voordat zij een eindvragenlijst hebben ingevuld. Daarnaast is volgens bibliotheken ook regelmatig sprake van uitval onder deelnemers.

### EINDGEBRUIKERS STEEDS VAKER VROUW

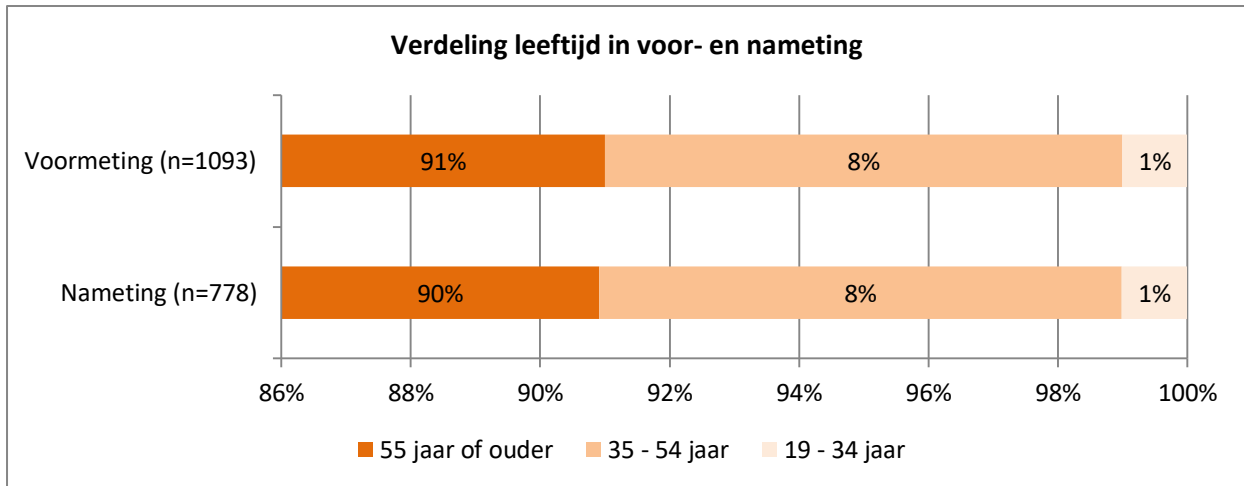
Vorig jaar bleek het aandeel vrouwen onder de deelnemers al groter dan het aandeel mannen. Dit jaar zien we eenzelfde verschil. Ruim 70% van de deelnemers is vrouw (grafiek 5). De verdeling in de voor- en nameting is nagenoeg hetzelfde wat betekent dat geen sprake is van selectieve uitval wat betreft geslacht van de deelnemers.



Grafiek 5: Verdeling deelnemers naar geslacht in voor- en nameting.

### EINDGEBRUIKERS ZIJN STEEDS OUDER

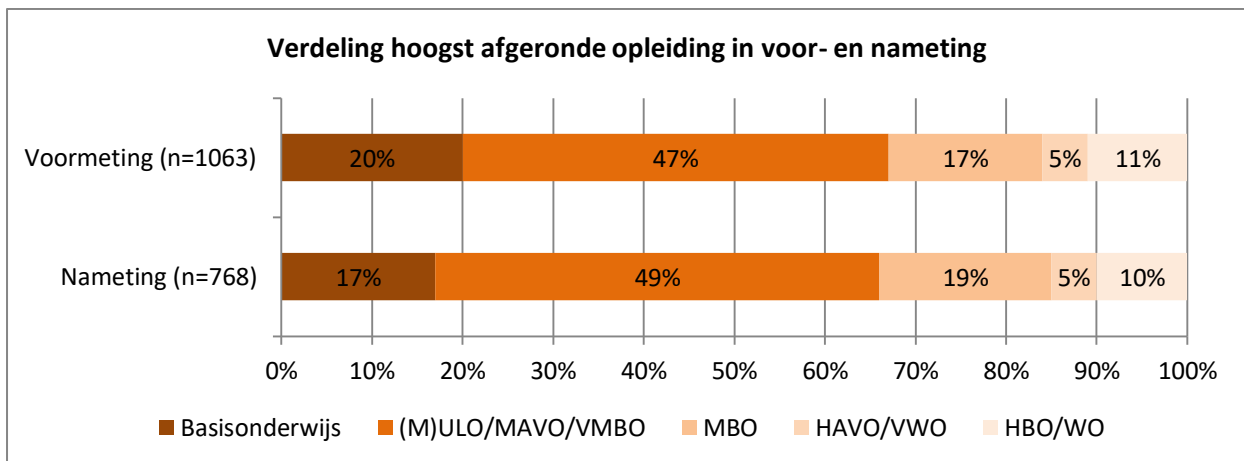
Ruim 90% van de deelnemers is 55 jaar of ouder (grafiek 6, volgende pagina). Deelnemers in de leeftijd van 19 tot 34 jaar zijn het minst vertegenwoordigd (1%). Vergeleken met de periode 2016-2017 is het aandeel 55-plussers gestegen (+5%-punten), net als het jaar daarvoor (+8%-punten). De verdeling in de voor- en nameting is nagenoeg hetzelfde wat betekent dat geen sprake is van selectieve uitval wat betreft leeftijd van de deelnemers.



Grafiek 5: Verdeling deelnemers naar leeftijd in voor- en nameting.

### OVERWEGEND LAGER OF MIDDELBAAR OPGELEID, SELECTIEVE UITVAL LAAGST EN HOOGST OPGELEIDEN

De meeste deelnemers hebben lager of middelbaar onderwijs afgerond (grafiek 6). De verdeling van het opleidingsniveau is min of meer vergelijkbaar met die over de periode 2016-2017. De verdeling in de voor- en nameting verschilt wat. Het aandeel deelnemers met zowel de laagste (basisonderwijs) als de hoogste opleiding (hbo/wo) is lager in de nameting. Dat betekent dat mogelijk sprake is van selectieve uitval wat betreft het opleidingsniveau van de deelnemers. Middelbaar opgeleide deelnemers ronden de deelname aan een cursus mogelijk vaker af dan lager of hoger opgeleide deelnemers.

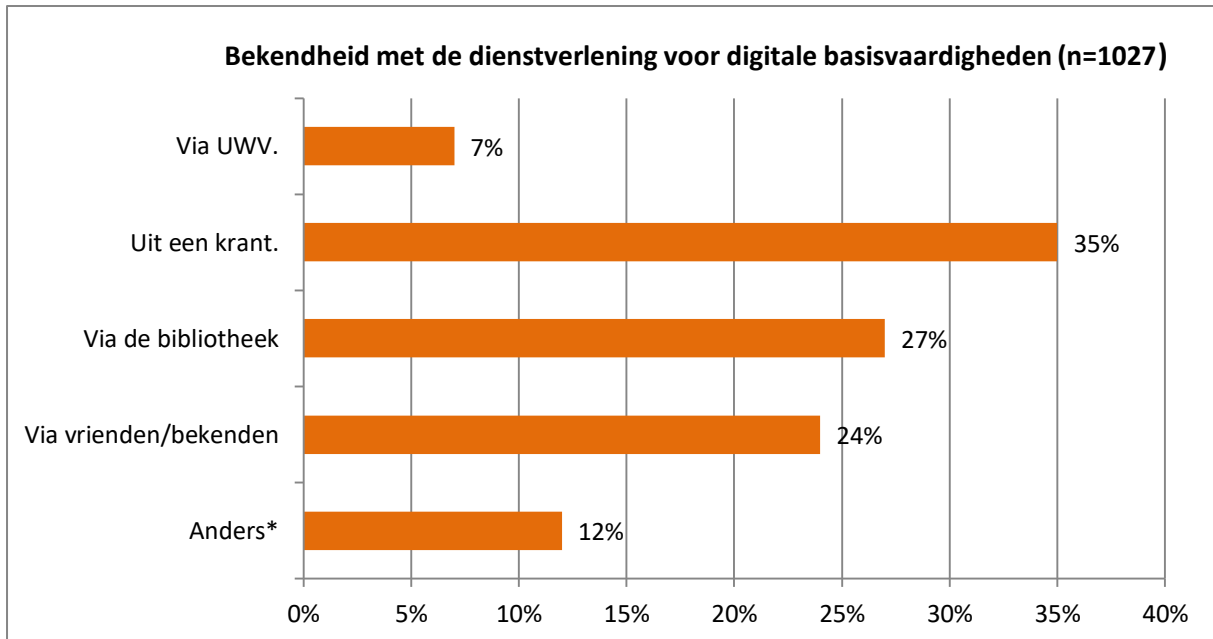


Grafiek 6: Verdeling deelnemers naar hoogst afgeronde opleiding in voor- en nameting.

## 2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden en deelnameduur

### VAKER BEKEND MET DIENSTVERLENING VIA DE KRANT, MINDER VAAK VIA UWV

De meeste deelnemers (35%) zijn bekend met de dienstverlening via een krant (grafiek 7, volgende pagina). Dit is beduidend vaker dan in de periode 2016-2017. Tegelijkertijd zien we dat weer minder deelnemers door het UWV bekend zijn met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden. Het aandeel deelnemers aan de gemonitorde dienstverlening dat is doorverwezen door het UWV neemt al enig tijd af.

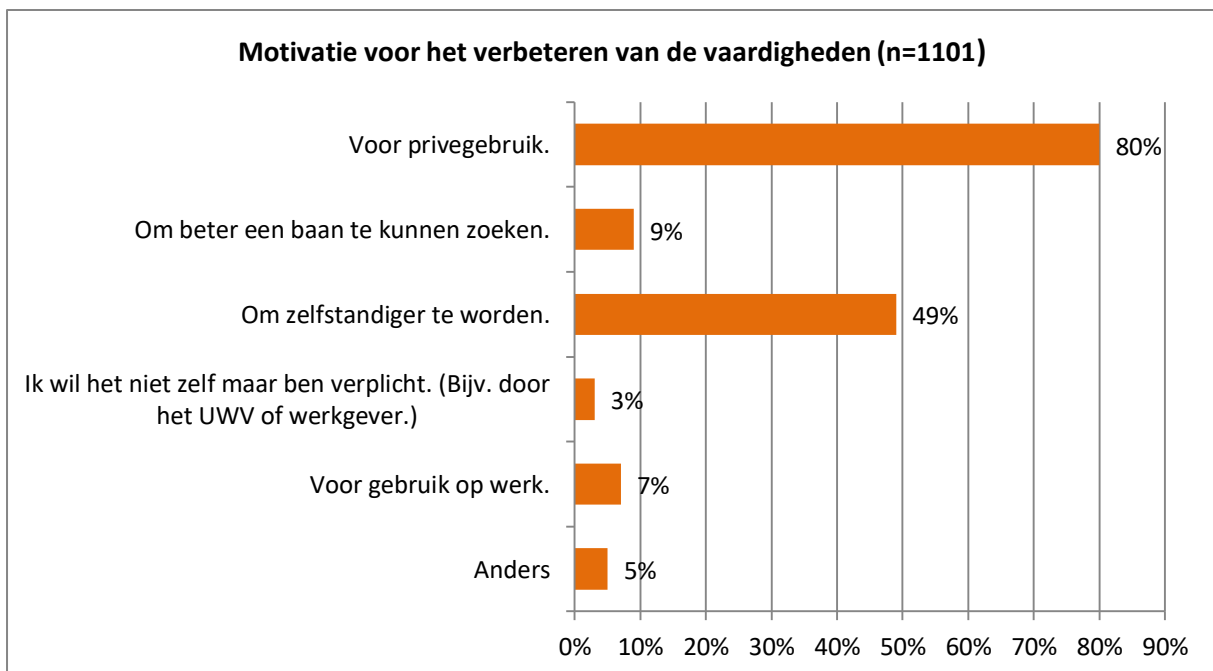


Grafiek 7: Wijze waarop deelnemers bekend zijn met de dienstverlening voor digitale vaardigheden in de bibliotheek.

\* Via lokale nieuwsbrieven, folders, televisie en buurtbladen, gemeenten, reïntegratiebureaus, participatieprojecten en ouderenorganisaties

#### WEER MINDER VAAK OEFENEN OM BETER BAAN TE KUNNEN ZOEKEN

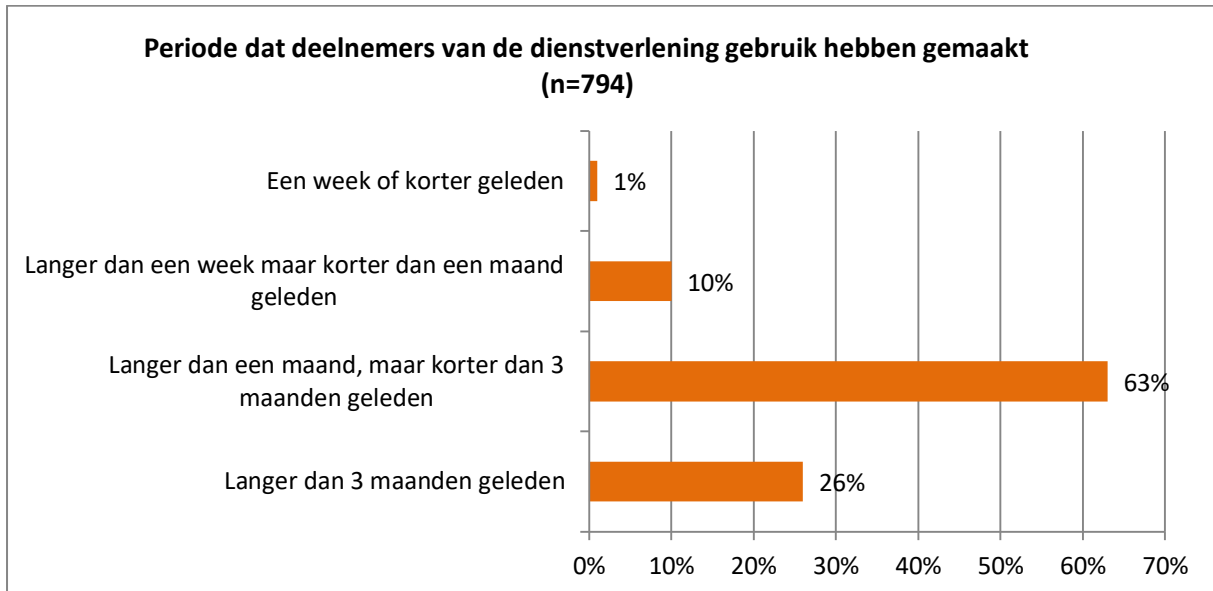
De meeste deelnemers (80%) zeggen hun digitale basisvaardigheden (ook) te willen verbeteren voor privégebruik (grafiek 8). De helft (49%) doet dit (ook) om zelfstandiger te worden. Deelnemers oefenen dit jaar weer minder vaak om beter een baan te kunnen zoeken dan een jaar eerder (-8%-punten), toen ook al sprake was van een daling van het aandeel deelnemers dat om deze reden oefent (-9%-punten).



Grafiek 8: Motivatie van de deelnemers om te oefenen met digitale basisvaardigheden.

**CONSOLIDATIE DEELNAMEDUUR**

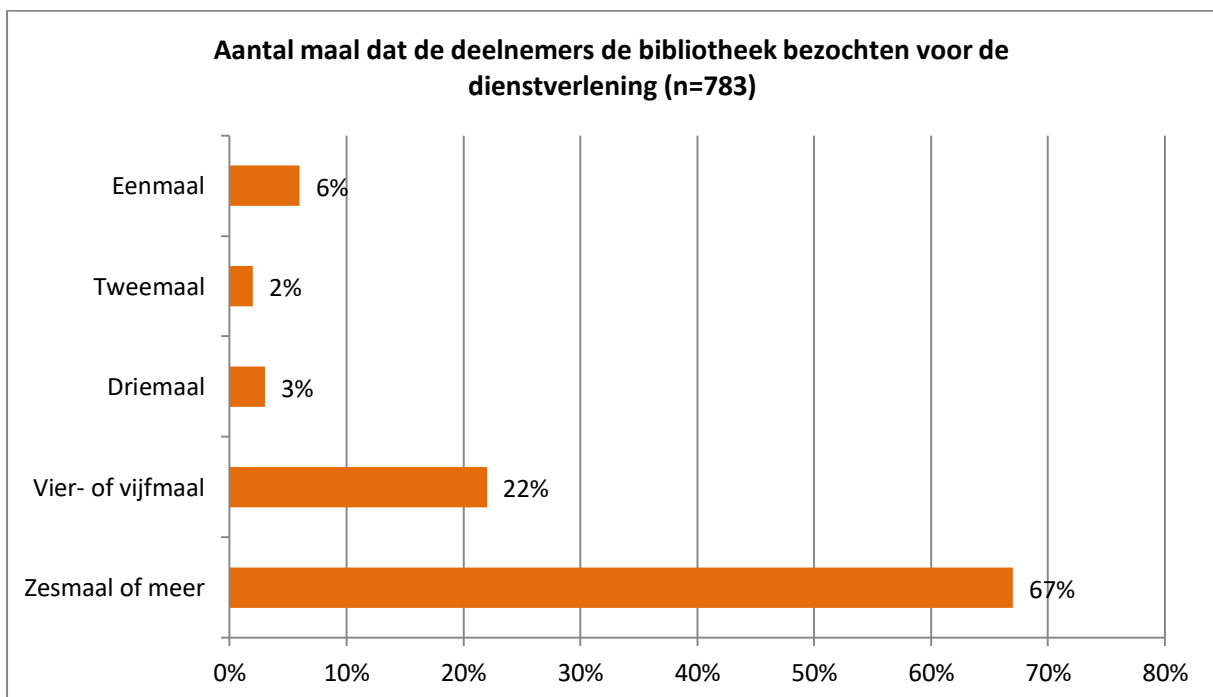
89% van de deelnemers maakt gedurende een maand of langer gebruik van de dienstverlening (grafiek 9). Dit beeld is vergelijkbaar met de voorgaande periode, toen nog sprake was van een stijging van de deelnameduur.



Grafiek 9: Duur van de deelname aan educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden.

**BEZOEKFREQUENTIE STABILISEERT**

Op het moment van de nameting heeft een grote meerderheid van de deelnemers (67%) zesmaal of meer keer gebruik gemaakt van de dienstverlening in de bibliotheek. (grafiek 10). De bezoekfrequentie is daarmee, na enige jaren van toename, gelijk aan die van de periode 2016-2017.



Grafiek 10: 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 basis computervaardigheden

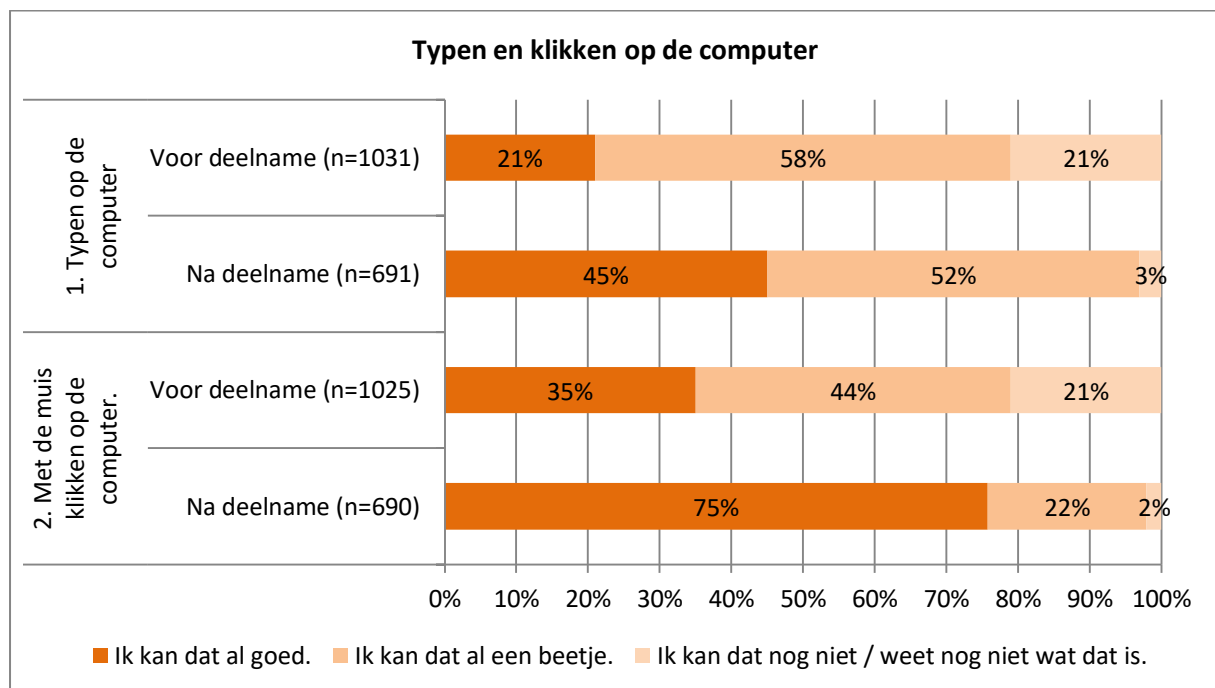
Bijna alle deelnemers (90%) hebben geoefend met basis computervaardigheden. Deze deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

- 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.)

We vergelijken de resultaten met die van de vorige meetperiode.

#### VERGELIJKBARE VERBETERING 'TYPEN EN KLIKKEN'

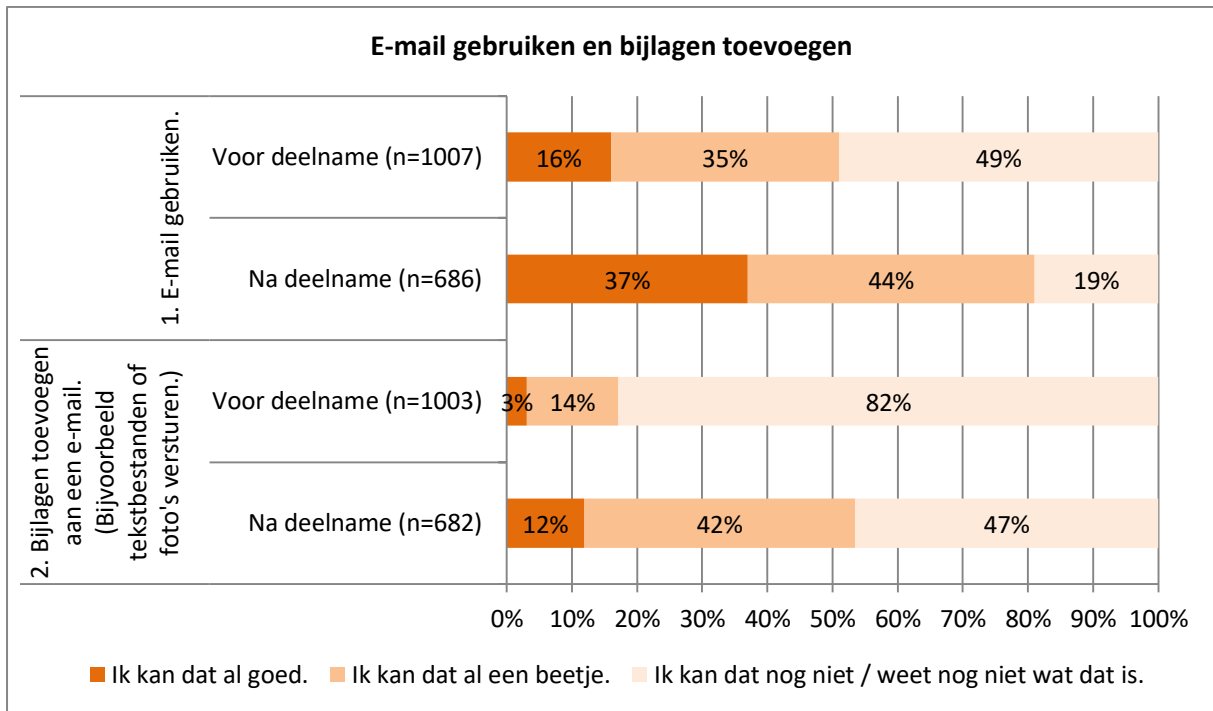
Op het moment dat deelnemers voor het eerst gebruik maken van de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden kan ruim driekwart (79%) al (een beetje) typen en klikken op de computer. Na deelname kan bijna iedereen (97-98%) dit al een beetje of goed (grafiek 11). Dit beeld is vergelijkbaar met de resultaten in de periode 2016-2017.



Grafiek 11: Zelfbeoordeling vaardigheden typen en klikken op de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

**VERGELIJKBARE VERBETERING 'E-MAIL VAARDIGHEDEN'**

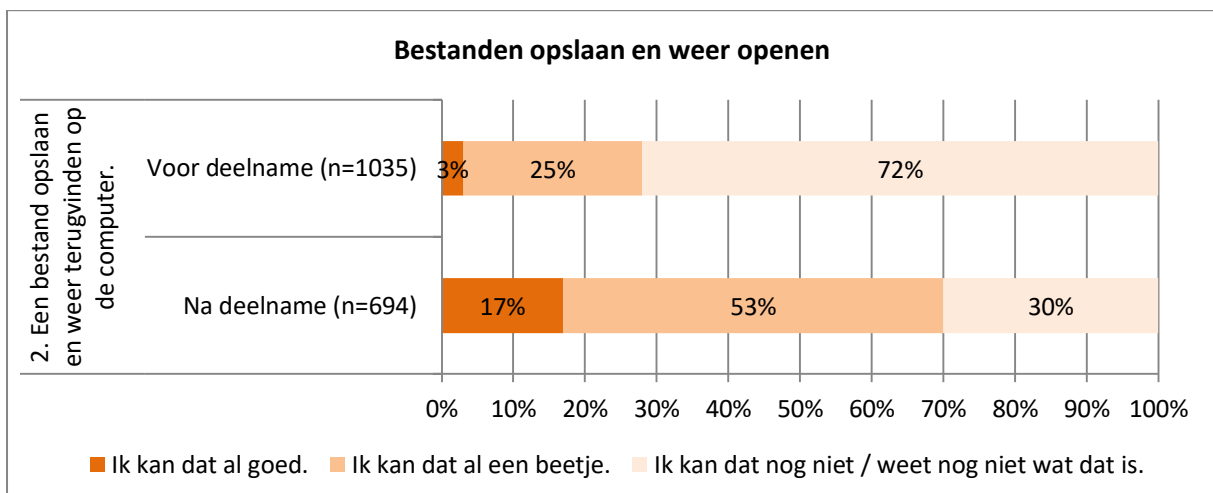
Het aandeel deelnemers dat goed e-mail kan gebruiken stijgt van 16% naar 37% na deelname (grafiek 12). Voor deelname kon 49% nog geen e-mail gebruiken, na deelname 19%. Voor deelname kan 82% geen bijlagen toevoegen aan een e-mail. Na deelname kan bijna de helft van de deelnemers dit nog niet en 47% een beetje. Dit beeld is vergelijkbaar met dat van eerdere metingen.



Grafiek 12: Zelfbeoordeling e-mailvaardigheden, voor en na deelname aan de dienstverlening.

**VERGELIJKBARE VERBETERING 'BESTANDEN OPSLAAN EN WEER OPENEN'**

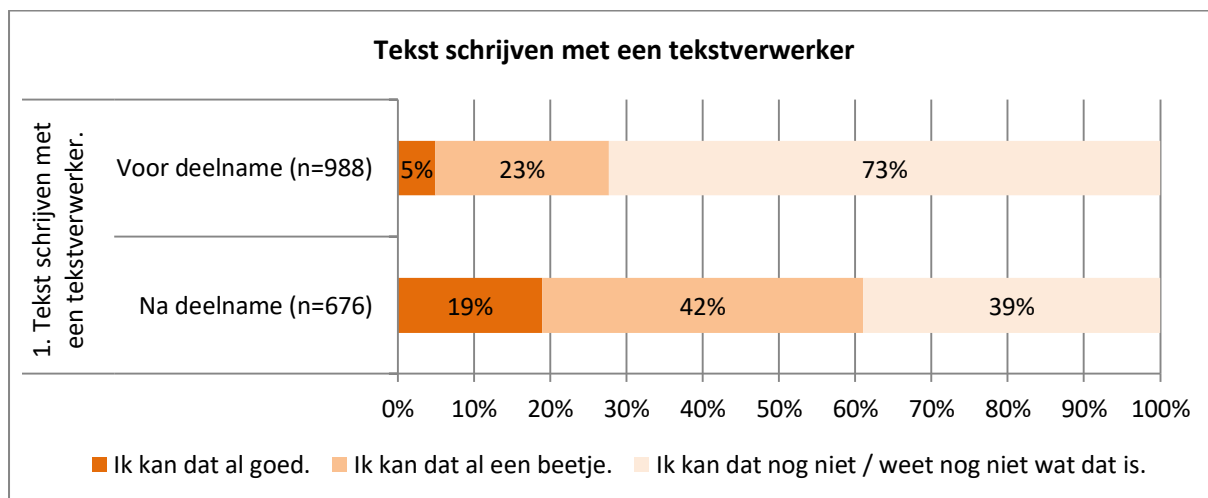
Voor deelname kan 3% al goed bestanden opslaan en weer terugvinden op de computer (grafiek 13), na deelname is dat 17%. De meeste deelnemers (83%) kunnen dit echter nog maar een beetje of niet. Dit beeld is vergelijkbaar met eerdere metingen.



Grafiek 13: Zelfbeoordeling vaardigheden bestand opslaan en weer terugvinden op de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

### VERGELIJKBARE VERBETERING 'TEKST SCHRIJVEN MET EEN TEKSTVERWERKER'

Voor deelname kan 73% nog geen tekst schrijven met een tekstverwerker (grafiek 14). Na deelname kan 39% dit nog niet. Dit resultaat is vergelijkbaar met het resultaat over de periode 2016-2017.



Grafiek 14: Zelfbeoordeling vaardigheid tekst schrijven met een tekstverwerker, voor en na deelname aan de dienstverlening.

## 3.2 Effect op basis internetvaardigheden

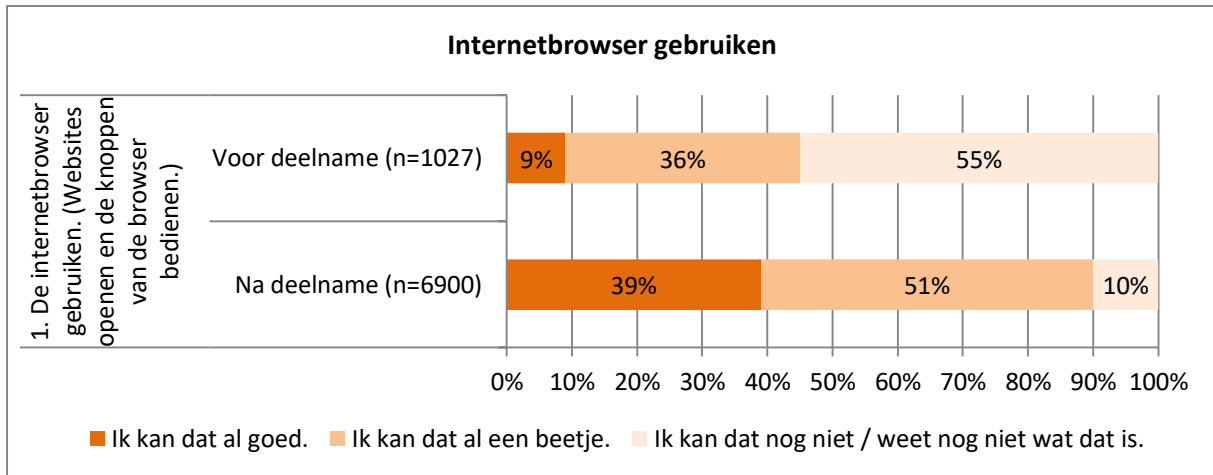
Bijna alle deelnemers (90%) hebben geoefend met basis internetvaardigheden. Deze deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

- 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.

We vergelijken de resultaten met die van de vorige meetperiode.

### VERGELIJKBARE VERBETERING 'INTERNETBROWSER GEBRUIKEN'

We zien een duidelijke verbetering in het gebruik van de internetbrowser. Na deelname zegt 90% van de deelnemers goed of een beetje de internetbrowser te kunnen gebruiken (grafiek 15, volgende pagina). Voor deelname is dat nog maar iets minder dan de helft (45%). Het aandeel deelnemers dat helemaal geen internetbrowser kan gebruiken daalt van 55% naar 10%. De meting over de periode 2016-2017 toont een vergelijkbare verbetering, zij het over de hele linie op wat een lager niveau (deelnemers starten met een wat lager niveau en eindigen met een wat lager niveau).

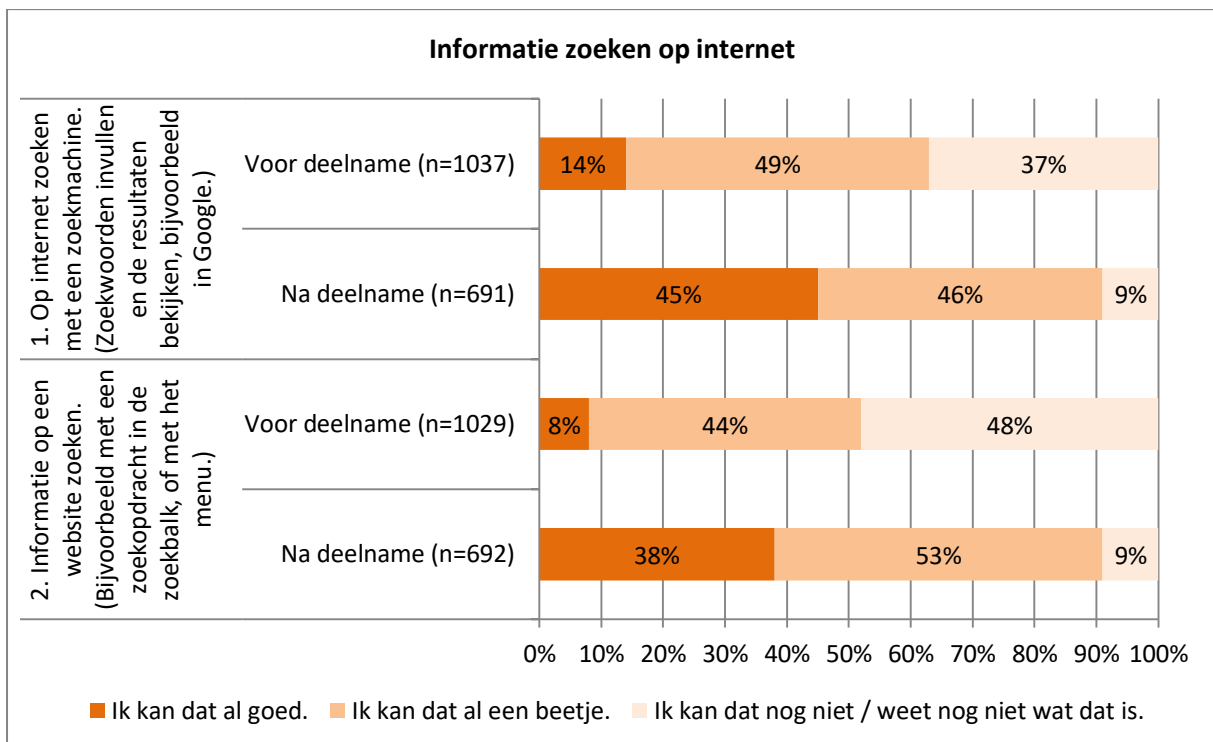


Grafiek 15: Zelfbeoordeling vaardigheden internetbrowser gebruiken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

### VERGELIJKBARE RESULTATEN VOOR 'INFORMATIE ZOEKEN OP INTERNET'

Ook als het gaat om het zoeken van informatie op internet is een duidelijke verbetering in vaardigheden zichtbaar (grafiek 16). Voor deelname kan 14% van de deelnemers goed op internet zoeken met een zoekmachine, na deelname is dit ruim de helft (45%).

Voor deelname kan 8% van de deelnemers goed informatie op een website zoeken, na deelname stijgt dit aandeel naar 38%. Na deelname kan 9% nog helemaal geen informatie zoeken op een website. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de periode 2016-2017 zij het over de hele linie op wat een lager niveau (deelnemers starten met een wat lager niveau en eindigen met een wat lager niveau).

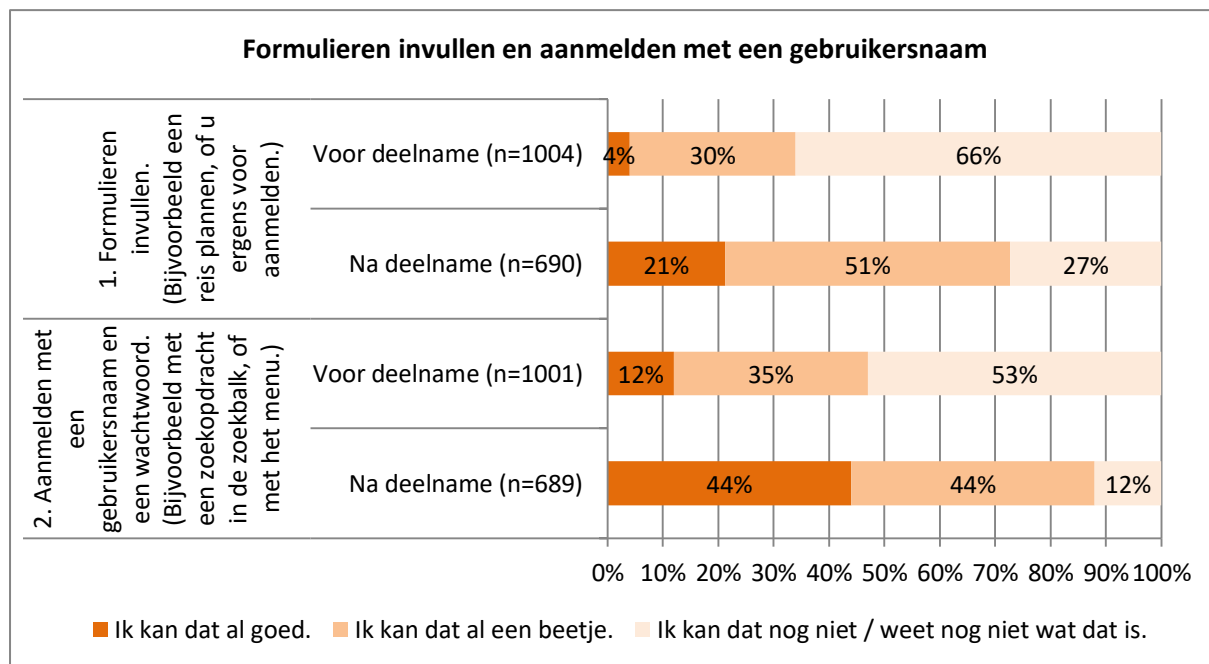


Grafiek 16: Zelfbeoordeling vaardigheden informatie op internet zoeken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

**MINDER GOEDE RESULTATEN VOOR 'AANMELDEN MET GEBRUIKERSNAAM EN FORMULIEREN INVULLEN'**

Voor aanvang kan 4% van de deelnemers goed formulieren invullen op internet. Na afloop kan 21% dit goed. 27% kan dit na afloop nog helemaal niet (grafiek 17).

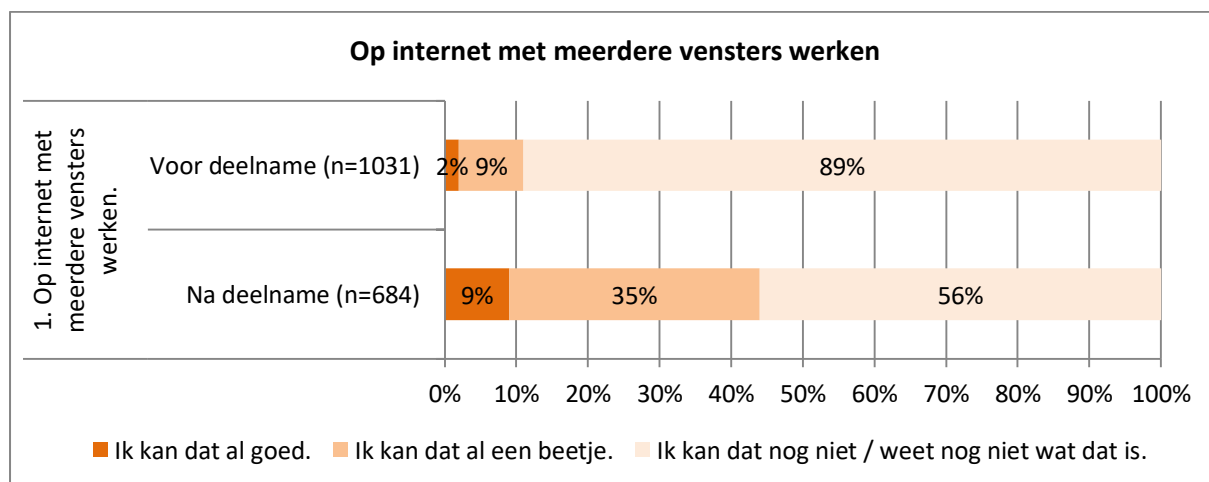
12% kan bij aanvang aanmelden met een naam en wachtwoord, Na deelname kan 44% dit goed. 12% kan dit na deelname nog helemaal niet, tegen 53% voor aanvang. De resultaten zijn wat minder goed dan over de periode 2016-2017 toen de resultaten juist wat beter waren dan een jaar eerder.



Grafiek 17: Zelfbeoordeling vaardigheden formulieren invullen en aanmelden met een naam en wachtwoord, voor en na deelname aan de dienstverlening.

**MINDER GOEDE RESULTATEN VOOR 'MET MEERDERE VENSTERS WERKEN'**

Op internet met meerdere vensters tegelijk werken lukt na afloop 56% van de deelnemers nog niet. (grafiek 18). Deze resultaten zijn wat minder goed dan over de periode 2016-2017, toen de resultaten ook al wat minder goed waren dan het jaar daarvoor.



Grafiek 18: Zelfbeoordeling vaardigheid op internet met meerdere vensters werken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

### 3.3 Basisvaardigheden sociale media

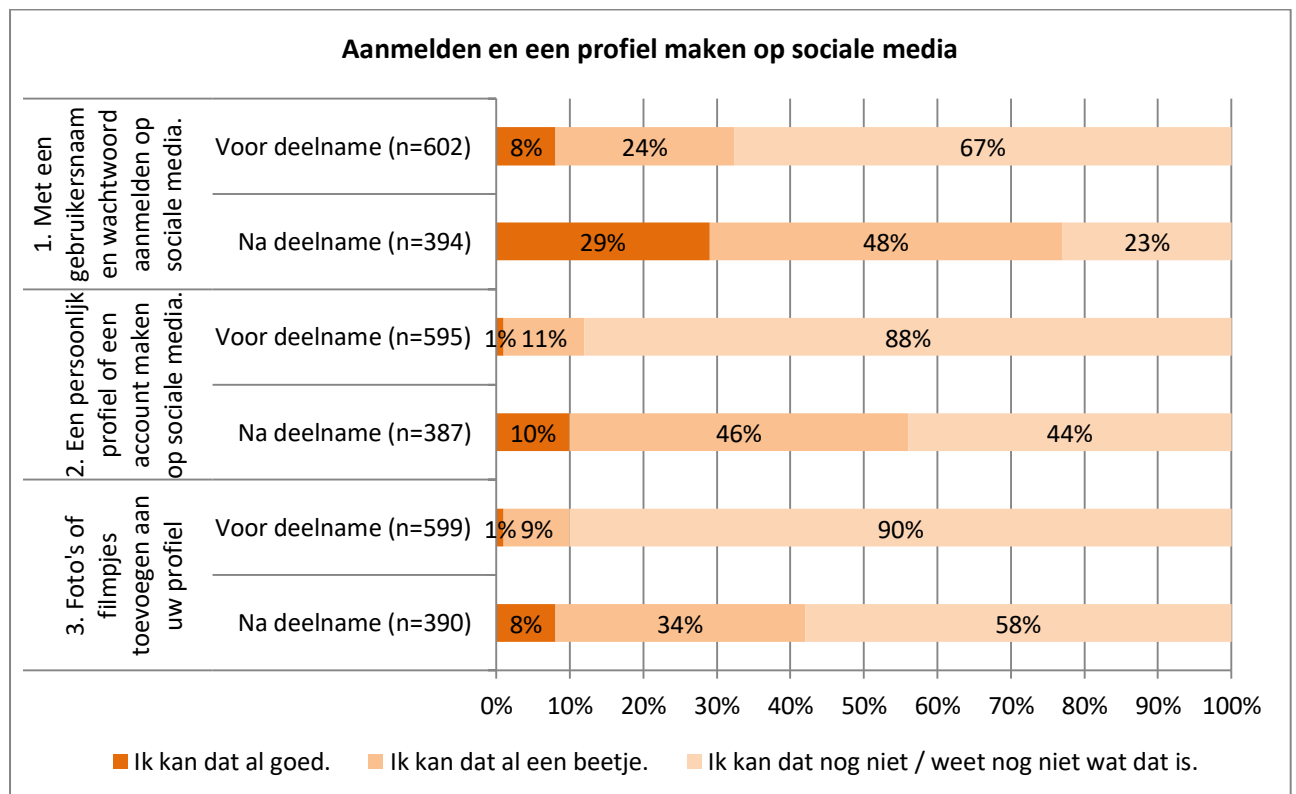
De helft van de deelnemers (51%) heeft geoefend met basisvaardigheden voor het gebruik van sociale media. Dat is weer meer dan een jaar eerder toen nog 32% dat deed. Deze deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

- 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.)

We vergelijken de resultaten met die van de vorige meetperiode.

#### ZELFDE BEPERKTE VERBETERING VAARDIGHEDEN AANMELDEN EN PROFIEL MAKEN

Op alle vaardigheden voor het aanmelden en het aanmaken van een profiel zien we een verbetering (grafiek 19). Het aandeel mensen dat deze vaardigheden nog helemaal niet bezit is na deelname met 44%-punten gedaald. Toch is er nog een aanzienlijk deel dat de vaardigheden na deelname nog niet beheerst (23-58%) en maar een beperkt deel dat de vaardigheden al goed beheerst (8-29%). Deze resultaten zijn vergelijkbaar met die van de vorige meetperiode.

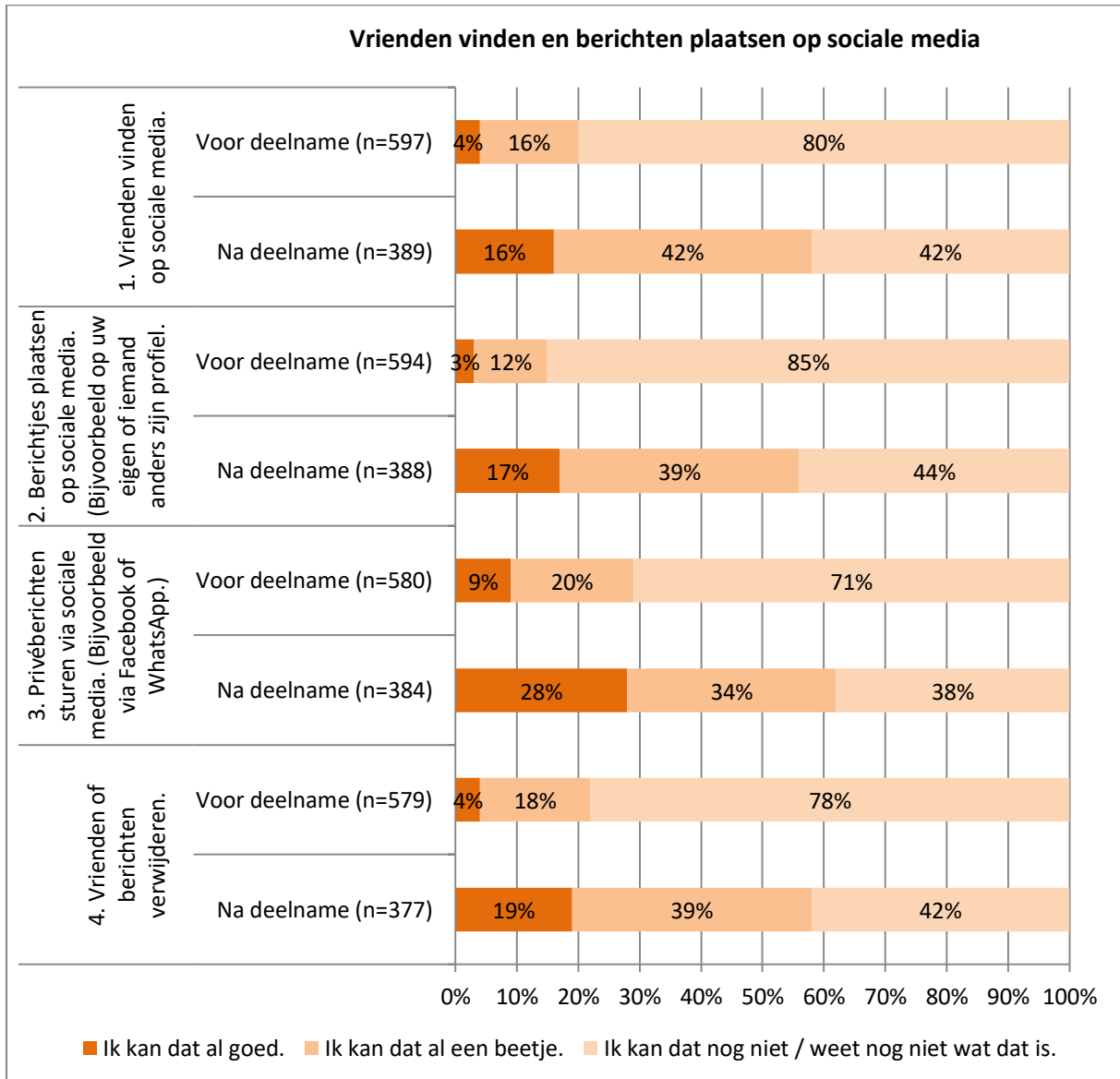


Grafiek 19: Zelfbeoordeling vaardigheden voor het aanmelden op sociale media en het maken van een profiel, voor en na deelname aan de dienstverlening.

**WAT MINDER GOEDE RESULTATEN VOOR 'CONTACTEN ONDERHOUDEN OP SOCIALE MEDIA'**

Deelnemers is op vier onderdelen gevraagd in hoeverre zij vaardigheden bezitten voor het onderhouden van contacten op sociale media. Ook hier zien we op alle onderdelen een duidelijke verbetering (grafiek 20). Het aandeel mensen dat deze vaardigheden nog helemaal niet bezit is na deelname met 33 tot 41%-punten gedaald.

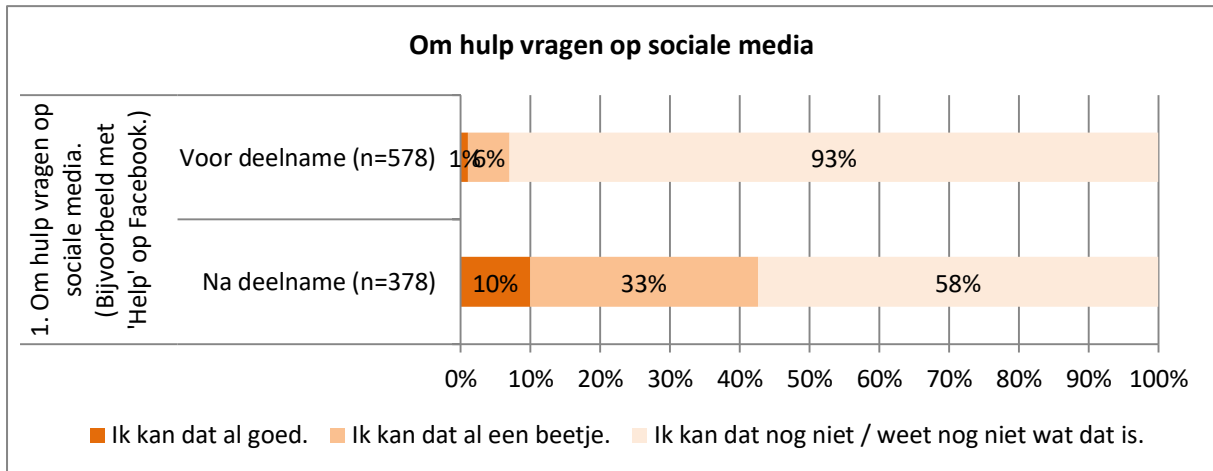
Toch bezit bijna de helft van de deelnemers de vaardigheden na deelname helemaal nog niet. En maar een beperkt deel beheerst de vaardigheden al goed. De resultaten zijn daarmee wat minder goed dan die van de periode 2016-2017.



Grafiek 20: Zelfbeoordeling vaardigheden voor het vinden en verwijderen van vrienden en het plaatsen en verwijderen van berichten, voor en na deelname aan de dienstverlening.

**WAT MINDER GOEDE RESULTATEN VOOR 'OM HULP VRAGEN OP SOCIALE MEDIA'**

Deelnemers 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 21). Het aandeel deelnemers dat dit helemaal niet kan daalt van 93% voor deelname naar 58% na deelname aan de dienstverlening. Dit beeld is wat minder goed dan over de periode 2016-2017 toen het beeld ook al wat minder goed was dan de periode daarvoor.



Grafiek 21: 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

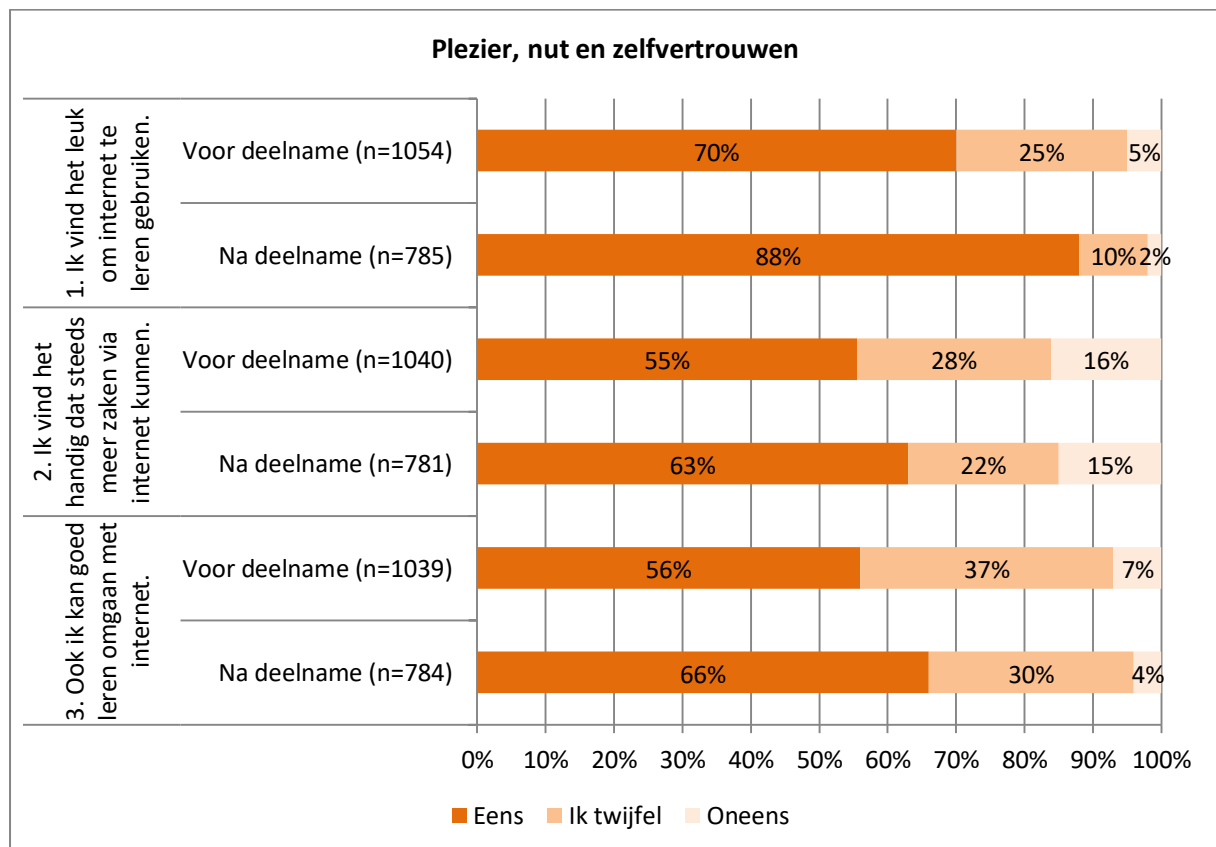
Voor het bepalen van het effect van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden op de houding tegenover internet zijn deelnemers voor en na deelname drie stellingen voorgelegd:

- 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.

We vergelijken de resultaten met die van de vorige meetperiode.

#### WEER STERKERE VERBETERING OP ATTITUDES

Na deelname vinden deelnemers het vaker leuk om internet te leren gebruiken; 88% tegen 70% bij aanvang (grafiek 22). Ook vinden meer deelnemers het handig dat steeds meer zaken via internet kunnen. Na deelname 63%, tegen 55% bij aanvang. We zien hiermee een lichte verbetering ten opzichte van de periode 2016-2017, toen ook al sprake was van een verbeterde landelijke prestatie. Twee derde van de deelnemers (66%) vindt na afloop dat ook zij goed kunnen leren omgaan met internet. Bij aanvang was dit nog 56%. Dit beeld is vergelijkbaar met dat van de vorige meetperiode.



Grafiek 22: 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

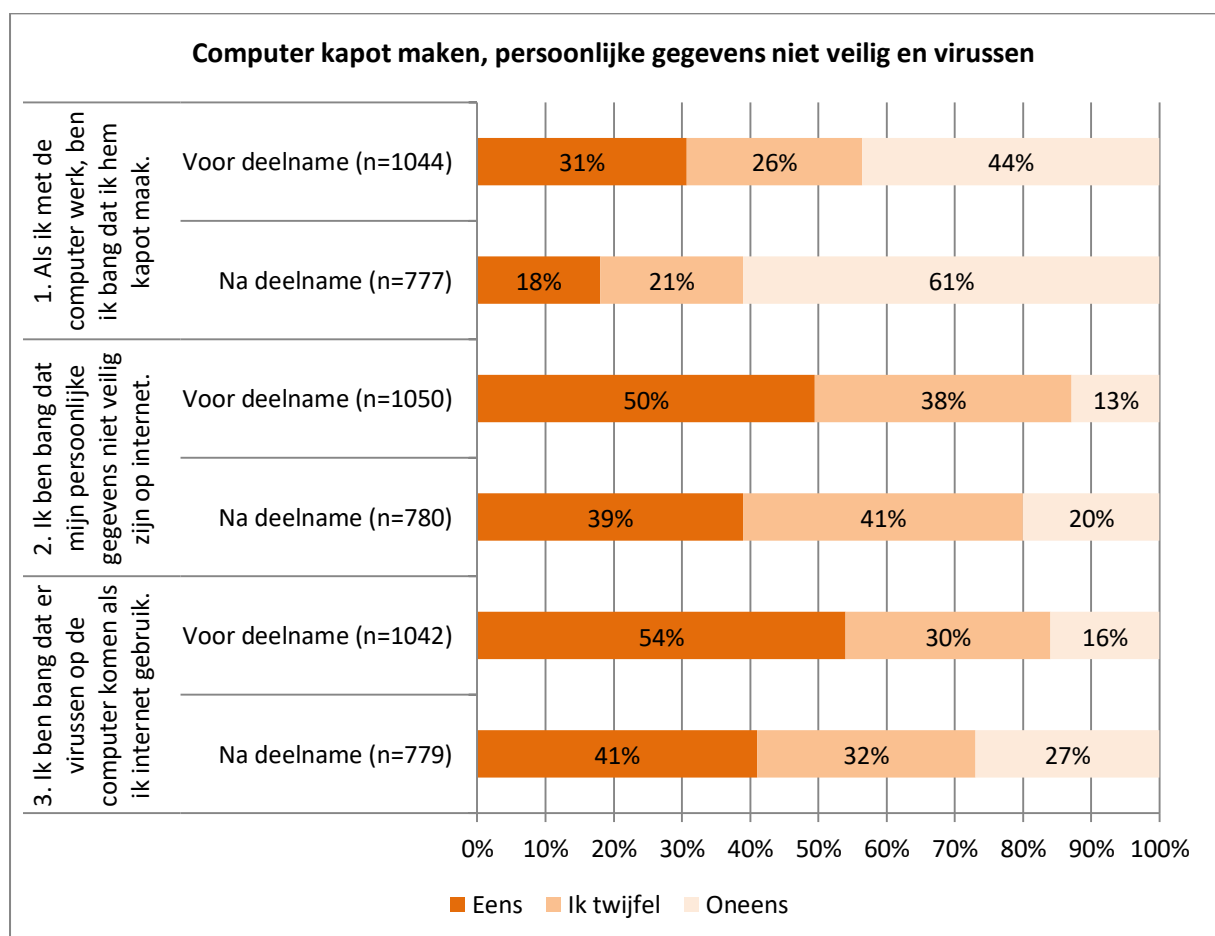
Om te bepalen in hoeverre de dienstverlening er toe bijdraagt dat deelnemers minder angst hebben bij het gebruik van internet en computers is deelnemers voor en na deelname gevraagd in hoeverre zij het met de volgende stellingen eens zijn:

- 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.

We vergelijken de resultaten met die van de vorige meetperiode.

### ZELFDE LICHT POSITIEF EFFECT OP ANGST

Na deelname zijn wat minder deelnemers bang om de computer kapot te maken (grafiek 23). Bij aanvang is 31% het eens met de stelling, na afloop 18%. Bij aanvang is de helft van de deelnemers (50%) 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 54% bij aanvang naar 41% na afloop. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met die over de periode 2016-2017.



Grafiek 23: 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 dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden uit gaat is in beeld gebracht op basis van drie stellingen:

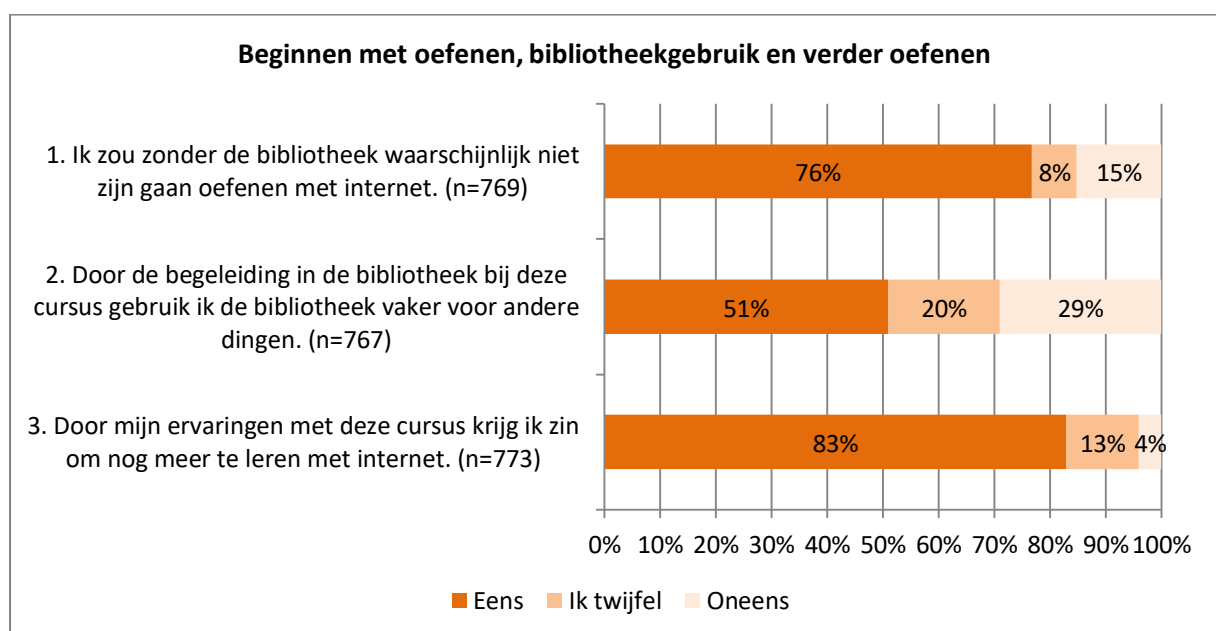
- Ik zou zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet zijn gaan oefenen met internet.
- Door het oefenen in de bibliotheek gebruik ik de bibliotheek ook vaker voor andere dingen.
- Door mijn ervaring met het oefenen in de bibliotheek krijg ik zin om nog meer te leren.

Deelnemers is na deelname gevraagd in hoeverre zij het met deze stellingen eens zijn. Daarnaast is deelnemers gevraagd of zij ook thuis geïfend hebben met de computer en internet. We vergelijken de resultaten met die van de vorige meetperiode.

### BIBLIOTHEEK VAKER BELANGRIJK VOOR AANVANG OEFENEN

Er gaat een sterke stimulans uit van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden. Driekwart van de deelnemers (76%) zegt zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet te zijn gaan oefenen met de computer en het internet (grafiek 24). Dit beeld is wat beter dan dat van de meting over de periode 2016-2017.

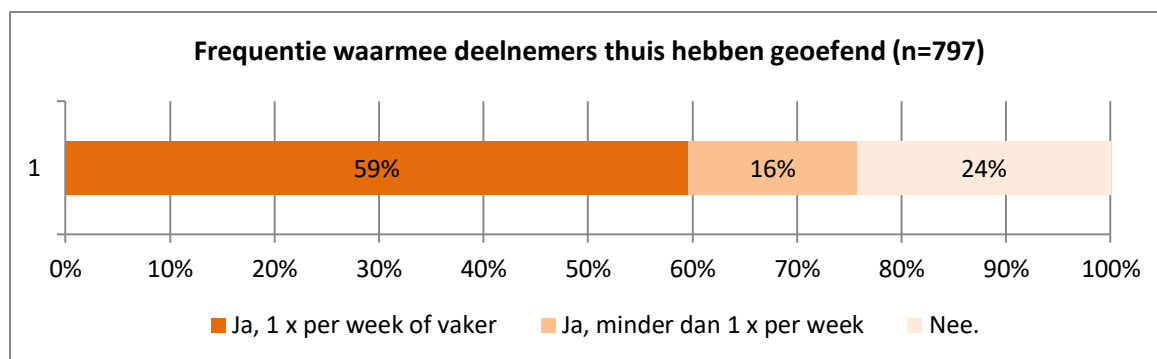
Ruim de helft van de deelnemers (51%) gebruikt de bibliotheek bovendien ook vaker voor andere dingen door de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden. Een groot deel van de deelnemers (83%) zegt door de ervaringen ook meer zin te hebben om nog meer te leren met internet. Dit beeld is vergelijkbaar met dat van de meting over de periode 2016-2017.



Grafiek 24: Stimulans die van het aanbod rondom digitale basisvaardigheden in de bibliotheek uitgaat.

### WEER VAKER OOK THUIS GEOEFFEND

Deelnemers worden ook gestimuleerd om thuis met de oefenmaterialen aan de slag te gaan. Drie op de vier deelnemers (75%) heeft dat gedaan (grafiek 25). Ruim de helft van de deelnemers (59%) heeft minstens één keer per week thuis geoefend. Deze resultaten zijn weer wat beter dan in de meting 2016-2017, toen de resultaten ook al beter waren.

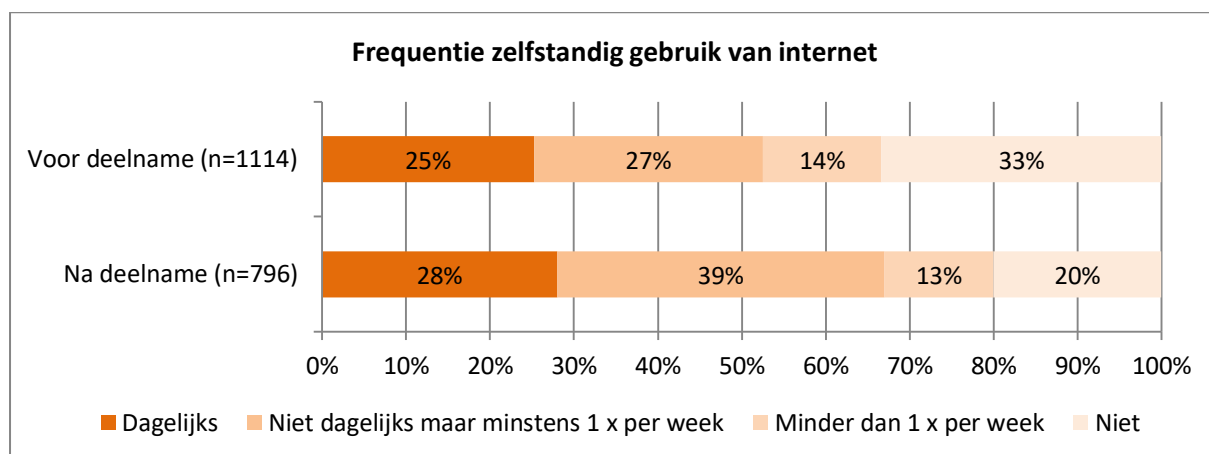


Grafiek 25: Frequentie waarmee deelnemers thuis hebben geoefend.

## 5.2 Zelfstandig gebruik internet

### VERGELIJKBARE TOENAME ZELFSTANDIG GEBRUIK INTERNET

Deelnemers is voor en na deelname gevraagd hoe vaak zij in de afgelopen drie weken zelfstandig het internet gebruikten. Voor aanvang gebruikte 33% internet helemaal niet zelfstandig. Na afloop is dit nog 20% (grafiek 26). Deelnemers die wel zelfstandig gebruik maken van internet doen dit na deelname vaker. Voor deelname gebruikt 52% het internet minstens 1x per week. Na deelname is dat 67%. Deze opbrengsten zijn vergelijkbaar met die van de meting in de periode 2016-2017.



Grafiek 26: Frequentie zelfstandig gebruik van het internet, voor en na deelname aan de dienstverlening.

### VERGELIJKBARE STIJGING AANTAL GEBRUIKTE INTERNETTOEPASSINGEN

Aan de deelnemers is gevraagd welke van 18 voorgelegde internettoepassingen zij zelfstandig gebruiken (zie grafiek 26, pagina 24). Daarbij is onderscheid gemaakt naar toepassingen met betrekking tot:

- Algemeen gebruik/surfen.

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

Het gemiddeld aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen stijgt: er is sprake van een stijging van gemiddeld 1,9 door de deelnemers gebruikte internettoepassingen: van gemiddeld 3,2 toepassingen voor deelname naar gemiddeld 5,1 toepassingen na deelname (tabel 5). Deze toename is vergelijkbaar met de toename van het aantal gebruikte internettoepassingen in de meting van vorig jaar.

<b>Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen van 18</b>	
<b>Voor deelname</b>	3,2 (n=1163)
<b>Na deelname</b>	5,1 (n=811)

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

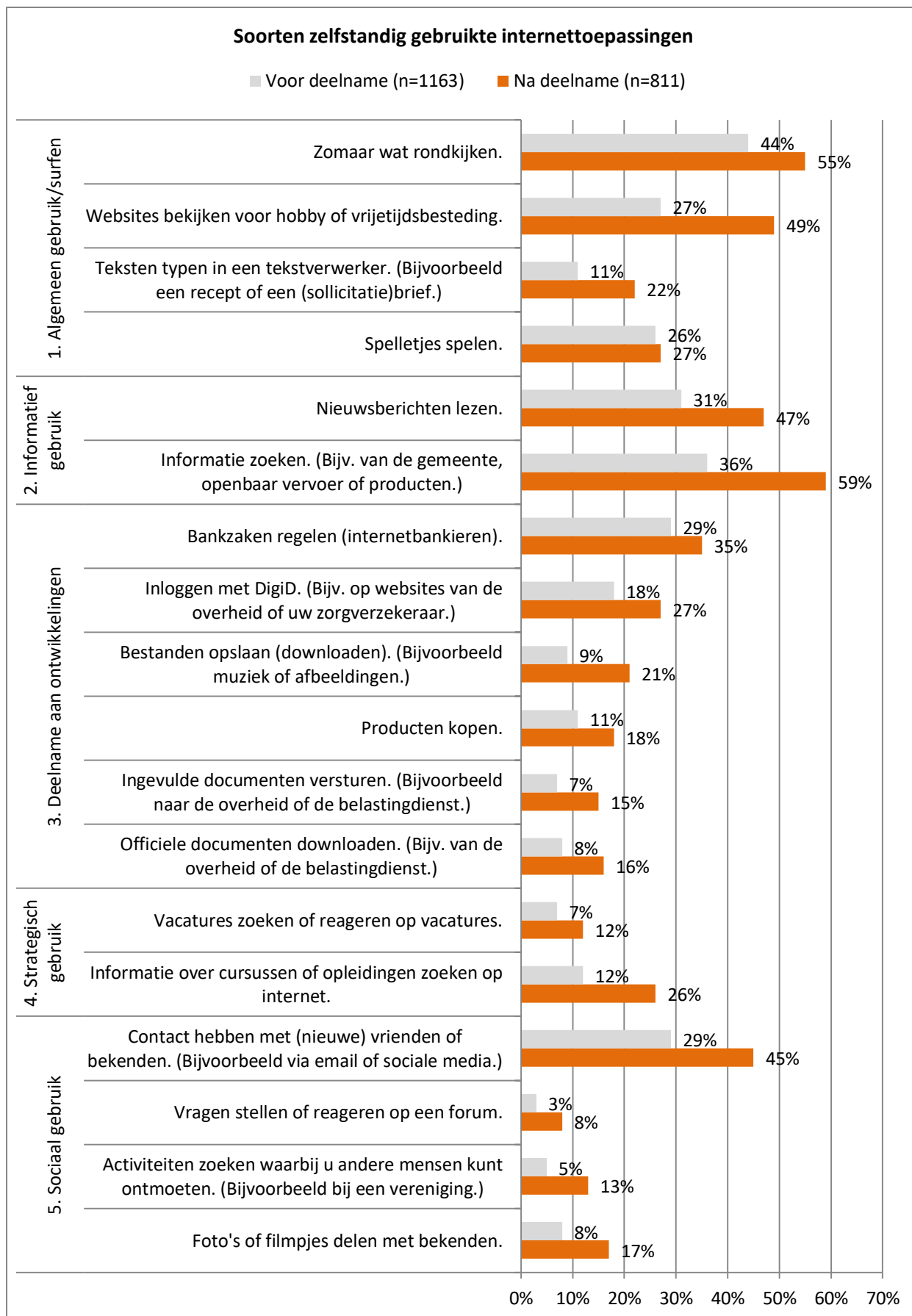
#### **VOORAL WEER MEER VRIJE TIJDS- EN INFORMATIEF GEBRUIK**

Deelnemers gaan net als in de vorige meetperiode 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 14%-punten toe (grafiek 27, 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 (+16%-punten) en het delen van foto's of filmpjes met bekenden (+9%-punten). Deze toename van het gebruik van de sociale functie is vergelijkbaar met die over de periode 2016-2017.

#### **GROTERE TOENAME GEBRUIK 'INFORMATIE ZOEKEN' EN 'PRODUCTEN KOPEN'**

Deelnemers zijn over de hele linie in wat beperktere mate meer internettoepassingen gaan gebruiken dan een jaar eerder. Informatie zoeken en producten kopen wordt na afloop echter juist wat meer gedaan dan een jaar eerder.



Grafiek 27: 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

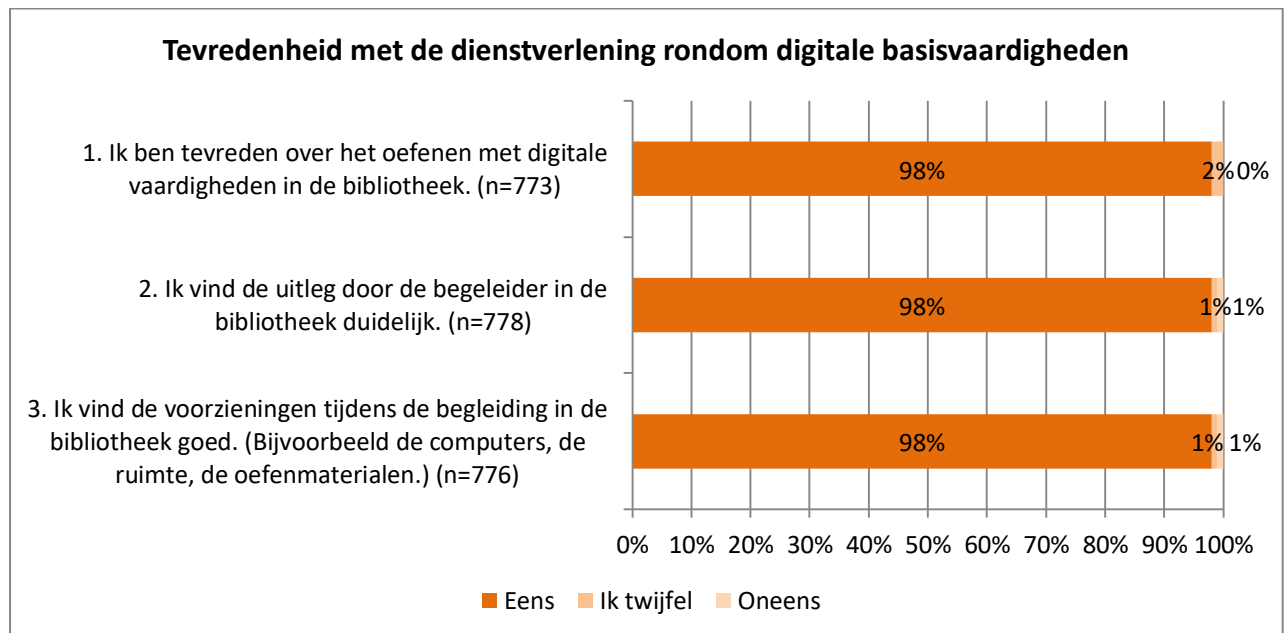
Na deelname zijn aan de deelnemers stellingen voorgelegd met betrekking tot hun tevredenheid met de dienstverlening. De stellingen gaan over:

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

We vergelijken de resultaten met die van de vorige meetperiode.

### DEELNEMERS NOG VAKER TEVREDEN

Vrijwel alle deelnemers (98%) zijn tevreden met het oefenen met digitale basisvaardigheden in de bibliotheek (grafiek 28). En ook de uitleg van de begeleider/docent en de voorzieningen worden door vrijwel iedereen (98%) positief gewaardeerd. Deze resultaten zijn daarmee nog wat beter dan een jaar eerder.



Grafiek 28: 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.<sup>2</sup> 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>3</sup> Ook kunnen met zelfrapportages goed groepen en momenten binnen een onderzoekspopulatie worden vergeleken.<sup>4</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.<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup> Ook in de meting die

---

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

<sup>3</sup> 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'.

<sup>4</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. 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.

<sup>5</sup> 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'

<sup>6</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.*



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

#### 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.

---

<sup>7</sup> Bij deelnemers die alleen met basis- computer en internetvaardigheden hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,658 (n=921), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,605 (n=906) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,611 (n=961).

Bij deelnemers die alleen met vaardigheden voor sociale media hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,572 (n=197), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,437 (n=197) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,579 (n=219).

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' 0,730 (n=678), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,577 (n=665) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,616 (n=730).

## COLOFON

Titel : Monitor Digitale Basisvaardigheden, 2017-2018.  
Auteurs : Sander Smit en Dzenita Camo.  
Uitgave : Rotterdam: NextValue Research, december 2018.

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*.



**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