

Monitor Klik & Tik in bibliotheken

2012 - 2013

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

nextvalue
research

Monitor Klik & Tik in bibliotheken

2012 - 2013

NextValue Research, augustus 2013

Onderzoek verricht in opdracht van het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB).

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Achtergronden en opzet van de Klik & Tik-monitor	3
2.1 De Klik & Tik-serie en de dienstverlening in de bibliotheek.....	3
2.2 Onderzoeksvragen en opzet van de monitor	4
2.3 Validiteit en betrouwbaarheid van de monitor	7
3. Bibliotheken en deelnemers in deze meting	9
3.1 Bibliotheken.....	9
3.2 Deelnemers	11
3.3 Relatie kenmerken deelnemers en bekendheid met de dienstverlening.....	18
4. Activering van de deelnemers	20
4.1 Oefenen naast het aanbod in de bibliotheek	20
4.2 Frequentie zelfstandig gebruik internet.....	21
4.3 Zelfstandig gebruik van internettoepassingen	21
4.4 Gebruik van de bibliotheek	23
4.5 Activering naar leeftijd	24
5. Effect op vaardigheden	26
5.1 Operationele vaardigheden.....	26
5.2 Formele vaardigheden	30
5.3 Vaardigheden naar leeftijd.....	30
6. Effect op attitudes.....	32
6.1 Houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen	32
6.2 Angst bij het gebruik van internet en de computer.....	33
6.3 Zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet.....	34
6.4 Effect op attitudes naar leeftijd.....	35
7. Deelnemers over hun tevredenheid	38
7.1 Tevredenheid met de serie Klik & Tik	38
7.2 Tevredenheid met de dienstverlening in de bibliotheek	39
7.3 Beoordeling toegevoegde waarde van de bibliotheek	39
8. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	40
8.1 Samenvatting en conclusies	40
8.2 Aanbevelingen	45
Bijlage: Onderwerpen in de Klik & Tik-programma's.....	47

1. Inleiding

BIBLIOTHEKEN ONDERSTEUNEN DIGIBETEN

Bibliotheken worden steeds actiever bij het helpen van burgers met het ontwikkelen van voldoende kennis en vaardigheden om zich bewust, kritisch en actief te kunnen bewegen in de complexe en veranderlijke informatiemaatschappij. Zo hebben veel bibliotheken in één of enkele vestigingen speciaal aanbod voor laaggeletterden en digibeten en zijn bibliotheken in samenwerkingsverbanden vaak een faciliterende partner voor het aanbieden van verschillende non-formele educatietrajecten.

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

RESULTATEN WORDEN INZICHTELIJK GEMAAKT

Naast de ontwikkeling van de maatschappelijke leerfunctie moeten bibliotheken ook steeds meer resultaatgericht werken en effecten en opbrengsten van dienstverlening in beeld brengen. Het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB) regisseert en coördineert de activiteiten hieromheen en streeft naar centrale innovatie en ontwikkeling hiervan.

Met het onderzoek *Van kickstart tot cursus* (NextValue, 2012) is eerder inzicht verkregen in de succesfactoren en verbeterpunten bij de inzet van *Klik & Tik*-materialen bij educatie voor mediawijsheid in bibliotheken, vanuit het perspectief van de bibliotheken.

Om structureel inzicht te krijgen in resultaten bij eindgebruikers van de dienstverlening rondom *Klik & Tik* heeft SIOB aan NextValue Research gevraagd om een meetinstrument te ontwikkelen. Na een pilot is dit meetinstrument vanaf september 2012 landelijk beschikbaar gesteld in de vorm van de *Klik & Tik*-monitor.

INZICHT IN RENDEMENT

Door mee te doen aan de *Klik & Tik*-monitor krijgen bibliotheken inzicht in het rendement van hun voorzieningen rondom *Klik & Tik* en kan de impact van deze voorzieningen aan subsidiënten en andere geïnteresseerden kenbaar worden gemaakt. Daarnaast kan inzicht in effecten input geven voor de verbetering en optimale toepassing van de dienstverlening rondom *Klik & Tik* in bibliotheken.

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

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

In dit rapport presenteren we de gemiddelde resultaten van bibliotheken die in de periode september 2012 tot en met juli 2013 van de *Klik & Tik*-monitor gebruik hebben gemaakt.

LEESWIJZER

- In hoofdstuk 2 gaan we in op de achtergronden en opzet van de *Klik & Tik*-monitor. We bespreken de inhoud van de *Klik & Tik*-serie, de onderzoeksvragen, de overwegingen bij de ontwikkeling van de monitor en de waarde die we aan de uitkomsten van deze eerste meting kunnen toekennen.
- In hoofdstuk 3 beschrijven we de onderzoekspopulatie van de meting 2012-2013. We gaan in op de opzet van de dienstverlening rondom *Klik & Tik* van de aan deze meting deelnemende bibliotheken, we beschrijven de achtergronden en motivatie van de deelnemers die met *Klik & Tik* geoefend hebben en in deze meting zijn opgenomen en we leggen enkele verbanden tussen de wijze waarop deelnemers zijn bereikt en de persoonskenmerken leeftijd, geslacht en opleidingsniveau.
- Hoofdstuk 4 laat zien in hoeverre de huidige deelnemers zijn geactiveerd door de deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek; in hoeverre oefenen deelnemers ook naast het aanbod in de bibliotheek en neemt het internetgebruik, het gebruik van verschillende internettoepassingen en het gebruik van de bibliotheek toe door de deelname aan *Klik & Tik*?
- In hoofdstuk 5 beschrijven we in hoeverre deelnemers verschillende internetvaardigheden bezitten voor en na deelname aan de dienstverlening rondom *Klik & Tik*. We maken daarbij onderscheid naar operationele vaardigheden (knoppenkennis) en formele vaardigheden (oriëntatie behouden bij het surfen en navigeren op internet en websites).
- Hoofdstuk 6 gaat in op het effect van de deelname aan de *Klik & Tik*-dienstverlening op de houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen en angst en zelfvertrouwen bij het gebruik van internet.
- In hoofdstuk 7 beschrijven we de tevredenheid van de deelnemers zelf met *Klik & Tik* en de dienstverlening daaromheen en hoe de deelnemers zelf denken over de toegevoegde waarde van de dienstverlening rondom *Klik & Tik*.
- Wie snel klaar wil zijn gaat direct naar hoofdstuk 8. Hierin geven we een samenvatting van de belangrijkste bevindingen, trekken we conclusies en geven we aanbevelingen voor het vervolg van het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek en de uitvoering van de *Klik & Tik*-monitor.

2. Achtergronden en opzet van de Klik & Tik-monitor

2.1 De Klik & Tik-serie en de dienstverlening in de bibliotheek

TWEE DELEN

De *Klik & Tik*-serie bestaat uit twee delen. Het eerste deel, *Het internet op*, helpt mensen gebruik te maken van het internet voor alledaagse activiteiten als bankzaken, het zoeken en vinden van informatie (bijvoorbeeld van de overheid), en het doen van aankopen.

Het internet op is grotendeels ontwikkeld in opdracht van en met middelen uit het programma *Digivaardig & Digibewust* van het ministerie van Economische Zaken (EZ). Rondom dit deel is ook het initiatief ontstaan van de zogenaamde 'Maatschappelijke Digistages'. Klanten van loketorganisaties, die herkend worden als niet digivaardig, worden doorverwezen naar een bibliotheek. Onder begeleiding van leerlingen uit het voortgezet onderwijs gaan zij aan de slag met het oefenprogramma *Klik & Tik. Het internet op*. Hoewel het initiatief van de maatschappelijke digistage rondom *Klik & Tik. Het internet op* is ontstaan wordt het ondertussen gezien en gepresenteerd als een project dat voor beide *Klik & Tik*-programma's ingezet kan worden.¹

Het tweede deel, *Samen op 't web*, leert gebruikers om te gaan met sociale media zoals Facebook, Hyves en Twitter. Aansluitend kunnen deelnemers op een veilige manier oefenen op de speciaal hiervoor ontwikkelde netwerksite 'Kliks'.

Samen op 't web is met behulp van bibliotheekinnovatiegelden van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), en in opdracht van de Provinciale Service Organisatie ProBiblio, speciaal ontwikkeld voor de doelgroep laaggeletterden van bibliotheken. Als onderdeel van dit bibliotheekinnovatieproject konden bibliotheekmedewerkers deelnemen aan een train-de-trainer-workshop. Ook is bij het programma een docentenhandleiding ontwikkeld.

Hoewel de train-de-trainer-workshop in eerste instantie bedoeld is geweest voor begeleiding bij het programma *Samen op 't web*, is in de praktijk ook het programma *Het internet op* bij de train-de-trainer-workshop betrokken. De provinciale service organisatie (PSO) ProBiblio heeft dit bibliotheekinnovatieproject landelijk onder de aandacht gebracht.

Beide *Klik & Tik*-delen zijn onafhankelijk van elkaar te gebruiken. Voor het oefenen met *Samen op 't web* is het wel van belang dat gebruikers al wat basisvaardigheden beheersen die aan de orde komen in *Het internet op*. Gebruikers kunnen bij het tweede deel gebruik maken van een online helpdesk.

INZET DOOR BIBLIOTHEKEN EN DOELSTELLINGEN

Een flink aantal bibliotheken biedt de *Klik & Tik*-programma's ondertussen aan bezoekers aan of heeft dit in het verleden gedaan. Bibliotheken stellen *Klik & Tik* beschikbaar op de computers² en

¹ Van Kickstart tot cursus. Een kwalitatief onderzoek naar succesfactoren en verbeterpunten bij de inzet van *Klik & Tik*-materialen bij educatie voor mediawijsheid in bibliotheken (NextValue Research, 2012)

² De *Klik & Tik*-serie maakt onderdeel uit van de bredere oefenportal van ETV.nl, Oefenen.nl, met oefenmaterialen voor verschillende basisvaardigheden voor volwassenen, gericht op de thema's gezondheid,

bezoekers kunnen hier zelfstandig gebruik van maken of deelnemen aan een ondersteunende cursus, workshop of inloopspreekuur.

Cursussen en workshops kunnen door bibliotheken georganiseerd worden in samenwerking met UWV's, gemeenten of andere lokale instellingen. Deze samenwerkingspartners faciliteren dan in de toestroom van digibeten. De begeleiding van deelnemers aan cursussen en workshops wordt verzorgd door bibliotheekmedewerkers, vrijwilligers of stagiairs. In 2011 hebben in totaal 107 bibliotheken met minimaal 1032 eindgebruikers *Klik & Tik* aangeboden.³

De programma's kunnen ook thuis gebruikt worden en hoeven niet lineair doorlopen te worden. Soms doorlopen gebruikers een hele cursus in een bibliotheek, andere keren komt men alleen langs voor vragen. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de onderwerpen die in de *Klik & Tik*-programma's worden behandeld.

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

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

2.2 Onderzoeksvragen en opzet van de monitor

ONDERZOEKSVRAGEN

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

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

geld, opvoeding, taal, rekenen, internet en werk. Stichting Bibliotheek.nl heeft voor het gebruik van deze oefenportal in bibliotheken een licentie afgesloten.

³ Zie de rapportage *Van kickstart tot cursus. Een kwalitatief onderzoek naar succesfactoren en verbeterpunten bij de inzet van Klik & Tik-materialen bij educatie voor mediawijsheid in bibliotheken* (NextValue Research, 2012).

Daarnaast verzamelt de monitor achtergrondgegevens van respondenten en de dienstverlening waaraan zij hebben deelgenomen. Hiermee kan inzicht worden verkregen in de effecten bij verschillende soorten gebruikers en interventies.^{4,5}

OPZET

Bij de ontwikkeling van de monitor is een aantal afwegingen gemaakt. De belangrijkste is die tussen de praktische en betaalbare uitvoerbaarheid van een structureel inzetbaar instrument enerzijds en de nauwkeurigheid van de meting voor wat betreft de vaardigheden anderzijds. Hoewel observaties en prestatietests de meest nauwkeurige resultaten geven zijn deze te kostbaar en te tijdrovend voor een structurele inzet. Bovendien zijn de *Klik & Tik*-oefenprogramma's vooral bedoeld om deelnemers te stimuleren en het zelfvertrouwen te geven zelf verder te oefenen met de vaardigheden waarmee in de programma's wordt kennism gemaakt. Naast inzicht in de verkregen vaardigheden moet met de monitor daarom ook inzicht worden verkregen in verandering in beleving, houding en attitudes. Ook dient de waardering voor het *Klik & Tik*-aanbod in beeld gebracht te worden. Er is daarom voor gekozen enquêtes (vragenlijsten) te gebruiken waarbij doormiddel van zelfrapportages naar het (beleefde) vaardigheidsniveau wordt gevraagd.

VOOR- EN NAMETING

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

Er is voor gekozen de vragenlijsten van de voor- en nameting daarbij niet aan elkaar te koppelen op individueel niveau. In het vooronderzoek hebben bibliotheken er op gewezen dat dit de deelnemers mogelijk het gevoel zou geven dat zij aan een test meedoen. De vragenlijsten zijn wel op bibliotheek niveau gekoppeld ten behoeve van de individuele rapportage aan bibliotheken.

De vragen kunnen zowel schriftelijk als digitaal beantwoord worden. Bij de vormgeving van de enquêtes en de formulering van de vragen in de enquêtes is rekening gehouden met de diverse aanpakken, inhouden en het veelal open karakter van het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheken en de bijzondere eigenschappen van de doelgroepen (digibeten, laaggeletterden).⁶

OPERATIONALISERING

VAARDIGHEDEN

De vragen met betrekking tot de zelfbeoordeling van het vaardigheidsniveau zijn geoperationaliseerd aan de hand van de onderwerpen die in de *Klik & Tik*-programma's worden behandeld. We toetsen dus in hoeverre deelnemers ervaren dat zij de in de *Klik & Tik*-programma's behandelde

⁴ Zie ook *Meetinstrument Klik & Tik in bibliotheken. Verslag van de ontwikkeling van een meetinstrument voor het inzichtelijk maken van effecten bij deelnemers aan Klik & Tik in bibliotheken*. NextValue, 2012.

⁵ Hoewel een doel van de monitor is om ook de effectiviteit van verschillende vormen van dienstverlening in beeld te brengen zijn de aantallen respondenten bij andere vormen van dienstverlening dan een cursus of workshop hiervoor nu nog te beperkt (zie paragraaf 3.2, pag.11). In de presentatie resultaten van deze meting maken we daarom nog geen onderscheid naar verschillende vormen van dienstverlening. Wanneer in een volgende meetperiode meer meetresultaten verzameld worden kan dit mogelijk wel.

⁶ Zie ook 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'.

vaardigheden aanleren. Omdat in de programma's veel ook kleinere deelvaardigheden worden behandeld en we de vragenlijst in lengte moeten beperken zijn een aantal deelvaardigheden vervat in hun bredere hoofdthema. Daarbij is er naar gestreefd om met de vragen wel de volledige breedte van de in *Klik & Tik* behandelde onderwerpen te dekken. Bij de vragen is steeds een concreet voorbeeld van het gebruik van de betreffende vaardigheid gegeven.^{7, 8}

ACTIVERING

Naast vragen over de vaardigheden zijn vragen opgenomen die een beeld geven van de activering van de deelnemers. Vragen die hierop betrekking hebben zijn de frequentie van het zelfstandig gebruik van internet, het aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen, de mate waarin deelnemers ook thuis met *Klik & Tik* hebben geoefend, de mate waarin deelnemers door de deelname aan *Klik & Tik* zin krijgen nog meer te leren met internet en de mate waarin zij de bibliotheek vaker gebruiken door de deelname aan de *Klik & Tik*-voorziening.

Het zelfstandig gebruik van internettoepassingen is uitgesplitst naar algemeen gebruik/surfen, informatief gebruik, deelname aan ontwikkelingen, strategisch gebruik en sociaal gebruik van internet (zie paragraaf 4.3 voor de verschillende toepassingen). Deelnemers kunnen aangeven of zij een bepaalde toepassing wel of niet zelfstandig gebruiken.

ATTITUDES

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

TEVREDENHEID

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

De vragen zijn in een pilot getoetst op duidelijkheid en onderscheidend vermogen.

PILOT

Met een pilot hebben we begin 2012 de volgende aspecten getest (NextValue, 2012):

- Praktische bruikbaarheid van de opzet van het meetinstrument voor bibliotheken.
 - Duidelijkheid van de instructies voor de bibliotheek.
 - Papieren versie: uitprinten, begeleiden bij het invullen en retourneren van vragenlijsten;
 - Digitale versie: werken met een inlogcode, begeleiden bij het invullen van de vragen.
- Begrip van de vragenlijsten en vragen bij eindgebruikers van *Klik & Tik*.
- Onderscheidend vermogen van de vragen.

⁷ Idem.

⁸ Zie de bijlage voor een overzicht met de onderwerpen in *Klik & Tik*.

- Validiteit van het meetinstrument.

Het ontwikkelde meetinstrument blijkt goed bruikbaar in de context van dienstverlening rondom *Klik & Tik* in bibliotheken. Ook is sprake van interne consistentie voor wat betreft de onderdelen in de vragenlijst die als een uitdrukking van het vaardigheidsniveau gezien kunnen worden. We constateerden een sterk positief verband tussen de scores op de zelfbeoordeling van de vaardigheden, het aantal gebruikte internettoepassingen en de frequentie van het internetgebruik. Op basis van de bevindingen en uitkomsten van de pilot zijn een aantal aanpassingen aan de monitor verricht voor de eerste volledige ter beschikkingstelling van het instrument als landelijke monitor. De belangrijkste aanpassing was het verkorten van de vragenlijsten. Een aantal bibliotheken vond de vragenlijsten te lang. Voor het verkorten van de vragenlijsten is gekeken naar het onderscheidend vermogen van de vragen. Vragen die inhoudelijk dicht bij elkaar lagen en statistisch weinig onderscheiden waren zijn samengevoegd of weggelaten.

2.3 Validiteit en betrouwbaarheid van de monitor

VALIDITEIT

De *Klik & Tik*-monitor maakt voor wat betreft het effect op de vaardigheden gebruik van zelfrapportages. Hoewel de resultaten van zelfrapportages van vaardigheden geen 100% zuivere voorspeller voor de daadwerkelijke vaardigheden zijn, kan deze methode wel als benadering worden gebruikt, met name voor operationele en formele internetvaardigheden.⁹ Ook kunnen met zelfrapportages goed groepen en momenten binnen een onderzoekspopulatie worden vergeleken.¹⁰

CONTROLE

Behalve naar een zelfbeoordeling van de vaardigheden wordt in de monitor ook naar het daadwerkelijke gebruik van internet gevraagd. Uit de literatuur blijkt dat verondersteld mag worden dat hoe vaker men internet gebruikt en hoe groter de diversiteit van het gebruik daarbij is, hoe groter de vaardigheden zijn. Vooral de diversiteit van gebruik zou goed samenhangen met de feitelijke digitale vaardigheden. Scores op het gebruik van internet kunnen daarom ter controle vergeleken worden met scores op de zelfbeoordeling van vaardigheden. In principe moet gelden dat hoe groter het aantal internettoepassingen is hoe hoger de zelfbeoordeling van de vaardigheden. Uit de gegevens van de pilot blijkt een sterk positief significant verband te bestaan tussen de scores op

⁹ 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.

¹⁰ Een bijkomstig gegeven is dat een hogere zelfbeoordeling van vaardigheden (*self-efficacy*) een voorspeller is voor het daadwerkelijk toepassen van bepaalde handelingen. Personen zijn sneller gemotiveerd voor een handeling als zij het idee hebben dat zij de bekwaamheid hebben om deze met succes te verrichten. De *Klik & Tik*-serie is voor een groot deel gericht op het vergroten van het zelfvertrouwen van deelnemers en hen te stimuleren internet te gebruiken en zo verder te oefenen.

deze onderwerpen.¹¹ Ook in de meting die in deze rapportage wordt besproken is sprake van een sterk positief significant verband tussen deze waarden.¹²

BETROUWBAARHEID

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

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

¹¹ 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..

¹² Pearson's *r* op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen is 0,544. Pearson's *r* op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik is 0,546. Beide scores zijn significant op het 0,01-niveau (tweezijdig).

3. Bibliotheken en deelnemers in deze meting

In dit hoofdstuk beschrijven we de dienstverlening van de bibliotheken die in deze periode aan de monitor hebben deelgenomen en de achtergronden van de respondenten in de meting.

3.1 Bibliotheken

AANTAL DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN EN FEEDBACK

In deze meting zijn de resultaten van vijftien bibliotheken met in totaal zeventien bibliotheekvestigingen opgenomen. Eén bibliotheek biedt *Klik & Tik* in drie vestigingen aan. Omdat in het geval van de bibliotheek waarin in meerdere vestigingen *Klik & Tik* wordt aangeboden dit in alle vestigingen op dezelfde wijze gebeurt, nemen we deze drie vestigingen in het vervolg van dit hoofdstuk samen als één bibliotheek.

NIET MEEDOEN OM DEELNEMERS ZO MIN MOGELIJK TE BELASTEN

De belangrijkste reden voor bibliotheken om niet deel te nemen aan de monitor is de wens deelnemers zo min mogelijk te belasten. Vooral voor (zeer) laaggeletterde deelnemers kan het invullen van een vragenlijst op het spannende moment voor aanvang van de cursus *Klik & Tik* een extra belasting zijn, zo liet een bibliotheek ons weten. Enkele bibliotheken hebben ook aangegeven de vragenlijsten van de monitor te lang te vinden, vooral wanneer sprake is van een inloopspreekuur. Eén bibliotheek was in de veronderstelling deel te nemen aan de *Klik & Tik*-monitor maar deed mee aan de monitor laaggeletterdheid. Eén bibliotheek heeft aangegeven alleen een nameting te willen doen, vooral omdat hierin ook vragen over de tevredenheid met de dienstverlening zijn opgenomen.

GEEN PROBLEMEN DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN

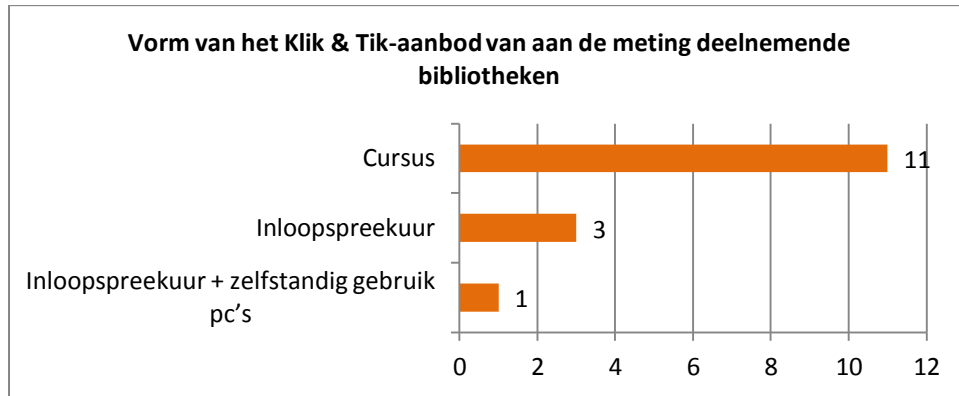
Bibliotheken die wel hebben deelgenomen aan deze meting hebben verder geen problemen gemeld bij de uitvoering van de monitor. Bibliotheken hebben nauwelijks vragen gehad over de uitvoering. Er zijn geen signalen afgegeven waaruit zou blijken dat bibliotheken de opzet en uitvoering van de monitor niet goed begrijpen.

DIGITALE VARIANT MONITOR POPULAIR ALS OEFENING AAN EINDE VAN CURSUS

Deelnemende bibliotheken hebben ook regelmatig de digitale versie van de monitor ingezet. Met name voor deelnemers die klaar zijn met de oefeningen van *Klik & Tik* lijkt deze zeer geschikt. Bibliotheken kunnen de digitale monitor bij wijze van afsluitende oefening aanbieden aan de deelnemers. Een reactie van een bibliotheek was ook dat het invullen van de digitale monitor vlotter gaat dan het invullen van de papieren versie.

AANGEBODEN DIENSTVERLENING BIJ KLIK & TIK

Elf van de vijftien bibliotheken in deze meting bieden *Klik & Tik* aan in de vorm van een cursus. Drie bibliotheken die aan deze meting meedoen bieden *Klik & Tik* in de vorm van een inloopspreekuur. Een bibliotheek biedt *Klik & Tik* aan in de vorm van een inloopspreek in combinatie met zelfstandig gebruik op de pc's.



Het aantal bijeenkomsten in geval van een cursus varieert. In de meeste bibliotheken die aan de meting deelnemen gaat het om een cursus van zes bijeenkomsten. Wanneer sprake is van een inloopspreekuur is dat dagelijks, één keer per week of maandelijks.

Indien een cursus: Hoeveel lessen?	N	Indien inloopspreekuur: Hoe vaak?	N
Vier	3	dagelijks	1
Zes	7	wekelijks	2
Acht	1	maandelijks	1

BEGELEIDING

De begeleiding bij het *Klik & Tik*-aanbod wordt in vrijwel alle aan de monitor deelnemende bibliotheken verzorgd door in ieder geval een bibliotheekmedewerker. In slechts één bibliotheek is geen bibliotheekmedewerker betrokken bij de begeleiding. Hier wordt de begeleiding verzorgd door alleen een vrijwilliger.



KLIK & TIK-PROGRAMMA'S WAARBIJ DIENSTVERLENING IS AANGEBODEN

In de bibliotheken die aan de monitor meedoen is vooral dienstverlening aangeboden rondom *Klik & Tik. Het internet op*. In tien van de vijftien deelnemende bibliotheken was dit het geval. In vijf bibliotheken hebben deelnemers ook gewerkt met *Klik & Tik. Samen op 't web*. Dit nadat zij klaar zijn met oefenen met het eerste deel. Het gaat daarom ook om een relatief klein aantal deelnemers. Er is geen bibliotheek in de meting die alleen *Klik & Tik. Samen op 't web* heeft aangeboden.



KOSTEN VAN DE DIENSTVERLENING

Bibliotheken die in deze meting zijn opgenomen rekenen meestal niets voor de dienstverlening rondom *Klik & Tik*. Bibliotheken die wel wat rekenen hanteren vaak verschillende tarieven voor leden en niet-leden. In één geval betalen niet-leden 50 euro voor een cursus van zes bijeenkomsten.

Kosten voor leden	N	Kosten voor niet-leden	N
Gratis	10	Gratis	9
5 euro	1	2,50 euro	1
6 euro	2	6,50 euro	1
15 euro	1	17,50 euro	1
35 euro	1	21,00 euro	2
		50 euro	1

3.2 Deelnemers

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

AANTAL DEELNEMERS IN VOOR- EN NAMETING EN KWALITEIT GERETOURNEERDE VRAGENLIJSTEN

De monitor bestaat uit een voormeting en een nameting bij de eindgebruikers van *Klik & Tik*. In totaal 275 deelnemers hebben een vragenlijst voor de voormeting ingevuld, 204 deelnemers deden dit voor de nameting. Het aantal respondenten in de nameting is daarmee lager dan het aantal

respondenten in de voormeting. Navraag bij bibliotheken leert dat regelmatig sprake is van uitvallers in de cursussen. Ook zijn deelnemers niet verplicht de verplicht de vragenlijsten in te vullen.

AANTAL DEELNEMERS NAAR PROGRAMMA'S WAARMEE IS GEOEFEND

Het overgrote deel van de respondenten in de twee metingen (93% en 88%) oefende met *Klik & Tik. Het internet op*. Dit is ook het deel dat het meest is aangeboden door de aan de meting deelnemende bibliotheken.

Programma waarmee ge oefend wordt	Respondenten in voormeting		Respondenten in nameting	
	N	%	N	%
Het internet op	256	93%	179	88%
Samen op 't web	14	5%	13	6%
Beide delen	5	2%	12	6%
Totaal	275	100%	204	100%

AANTAL DEELNEMERS NAAR OPZET VAN DIENSTVERLENING.

Het overgrote deel van de respondenten in de twee metingen (92% en 95%) maakte gebruik van dienstverlening in de vorm van een cursus of workshop. Hoewel een doel van de monitor is om ook de effectiviteit van verschillende vormen van dienstverlening in beeld te brengen zijn de aantallen respondenten bij andere vormen van dienstverlening dan een cursus of workshop hiervoor nu nog te beperkt. In de presentatie van de resultaten van deze meting (hoofdstuk 4, 5, 6 en 7) maken we daarom nog geen onderscheid naar verschillende vormen van dienstverlening. Wanneer in een volgende meting meer meetresultaten verzameld worden kan dit mogelijk wel.

Opzet van de dienstverlening rondom <i>Klik & Tik</i>	Respondenten in voormeting		Respondenten in nameting	
	N	%	N	%
Cursus/workshop	252	92%	193	95%
Inloopspreekuur	13	5%	9	4%
Inloopspreekuur + zelfstandig gebruik van de computers	10	4%	2	1%
Totaal	275	100%	204	100%

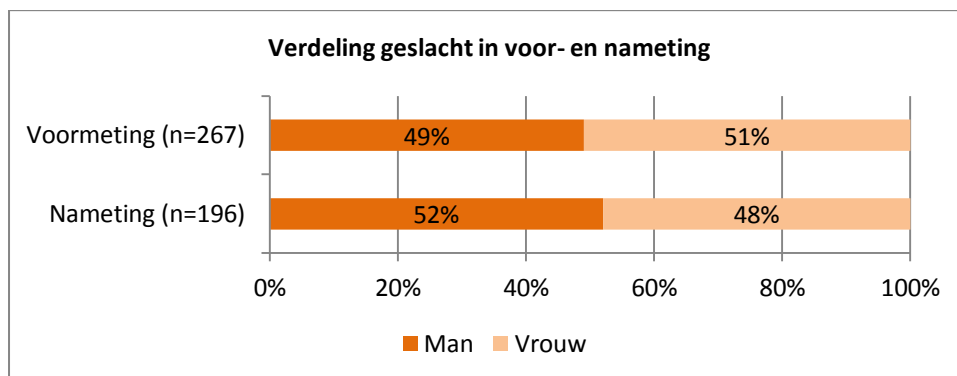
KWALITEIT GERETOURNEERDE VRAGENLIJSTEN

De geretourneerde vragenlijsten zijn over het algemeen goed ingevuld door de respondenten. Er zijn geen signalen waaruit blijkt dat respondenten de vragen niet goed begrijpen of structureel te lang vinden. Respondenten hebben enkele keren een aantal vragen overgeslagen (meestal een heel onderdeel zoals de achtergronden van de respondent of het internetgebruik) of een vragenlijst niet helemaal tot het einde ingevuld. Digitale vragenlijsten zijn allemaal volledig ingevuld. Deelnemers kunnen hier geen vragen overslaan.

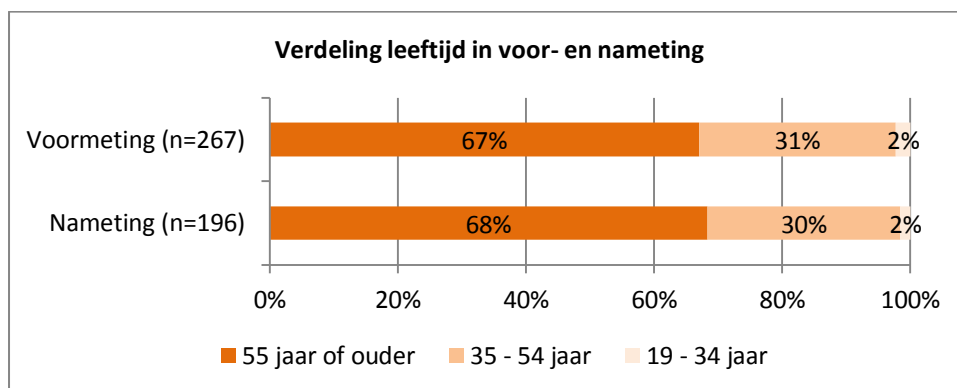
ACHTERGRONDKENMERKEN VAN DE DEELNEMERS IN DE METING

GESLACHT, LEEFTIJD EN OPLEIDINGSNIVEAU

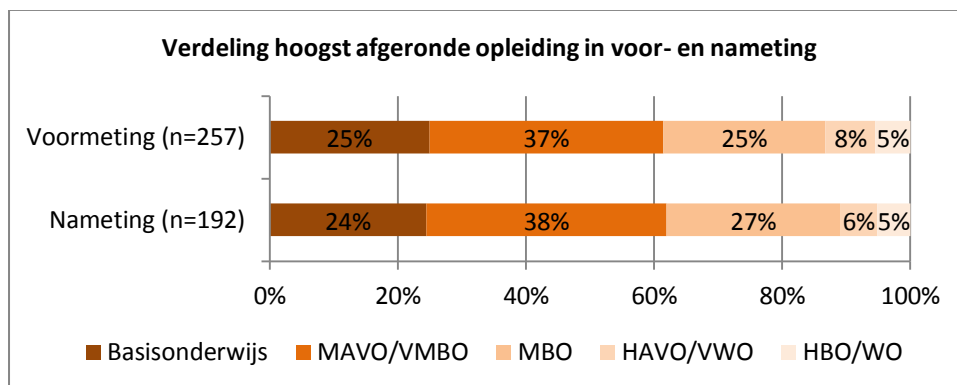
Het percentage mannen en vrouwen in de voor- en nameting is nagenoeg gelijk en ligt in zowel de voor- als de nameting rond de 50%.



Ook de leeftijdsverdeling in de voor- en nameting zijn vergelijkbaar. Vrijwel alle deelnemers in zowel de voor- als de nameting zijn 35 jaar of ouder. De meeste deelnemers (68%) zijn 55 jaar of ouder.

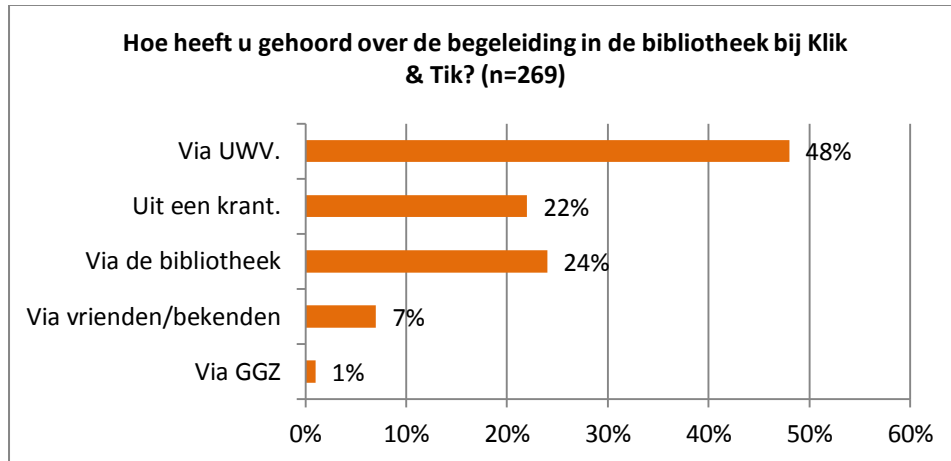


Tot slot is ook de verdeling van het opleidingsniveau in de voor- en de nameting vergelijkbaar. Ruim de helft van de deelnemers in zowel de voor- als de nameting heeft maximaal mavo/vmbo afgerond.



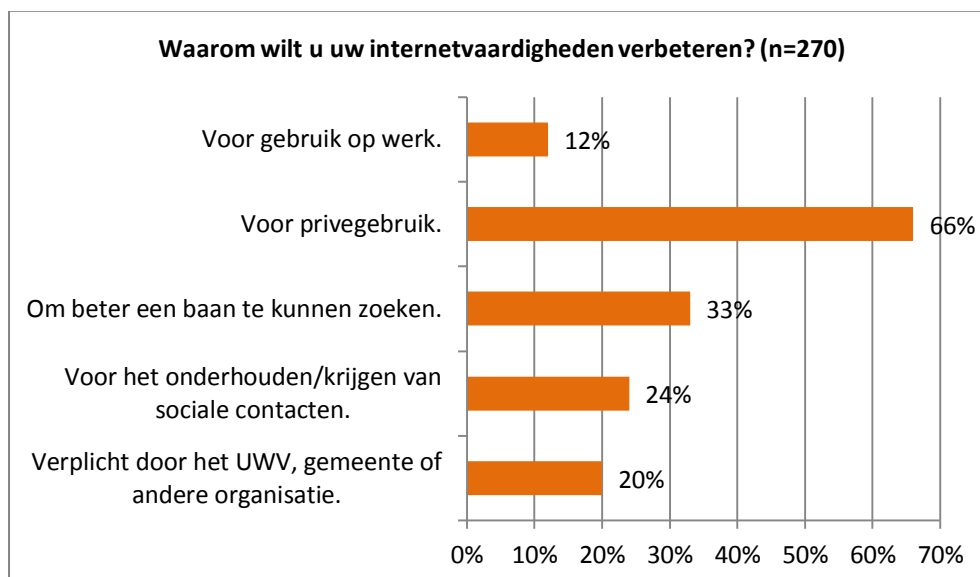
WIJZE WAAROP DEELNEMERS BEKEND ZIJN MET KLIK & TIK IN DE BIBLIOTHEEK

Bijna de helft van de deelnemers (48%) in deze meting is doorverwezen door het UWV. Daarnaast hebben deelnemers in deze meting veelal gehoord van het *Klik & Tik*-aanbod via een krant (22%) of direct via de bibliotheek (24%).



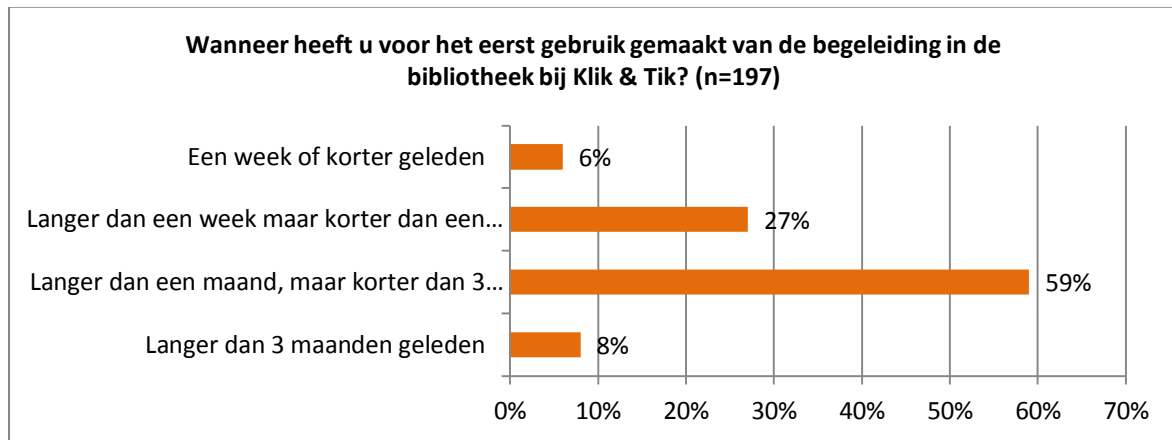
MOTIVATIE VAN DE DEELNEMERS

Hoewel 48% van de deelnemers in deze meting is doorverwezen door het UWV zegt 'slechts' 33% van de deelnemers de internetvaardigheden te willen verbeteren om beter een baan te kunnen zoeken. Het vaakst (66%) zeggen deelnemers in deze meting te oefenen voor privégebruik.



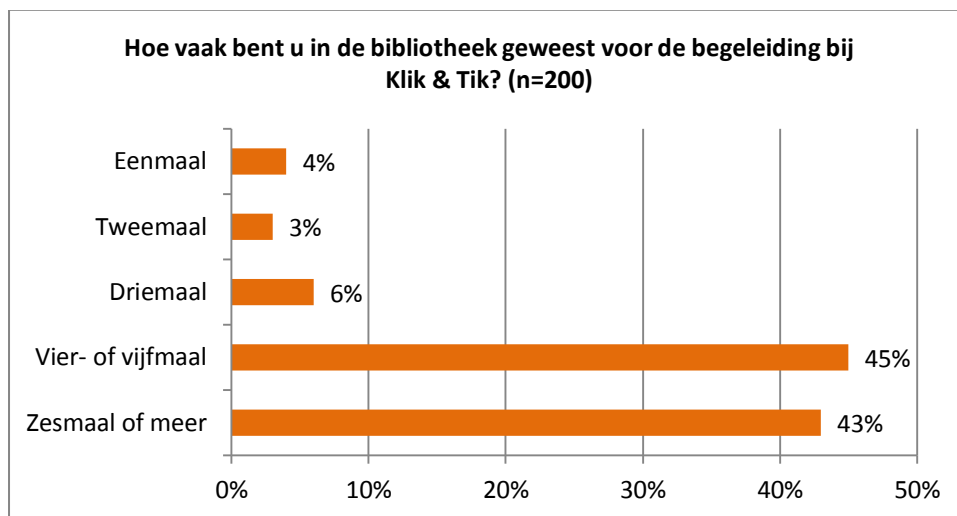
DUUR VAN DEELNAME AAN KLIK & TIK-VOORZIENING OP MOMENT VAN NAMETING

Op het moment van de nameting heeft bijna 60% van de deelnemers in deze meting een maand tot drie maanden geoeftend.



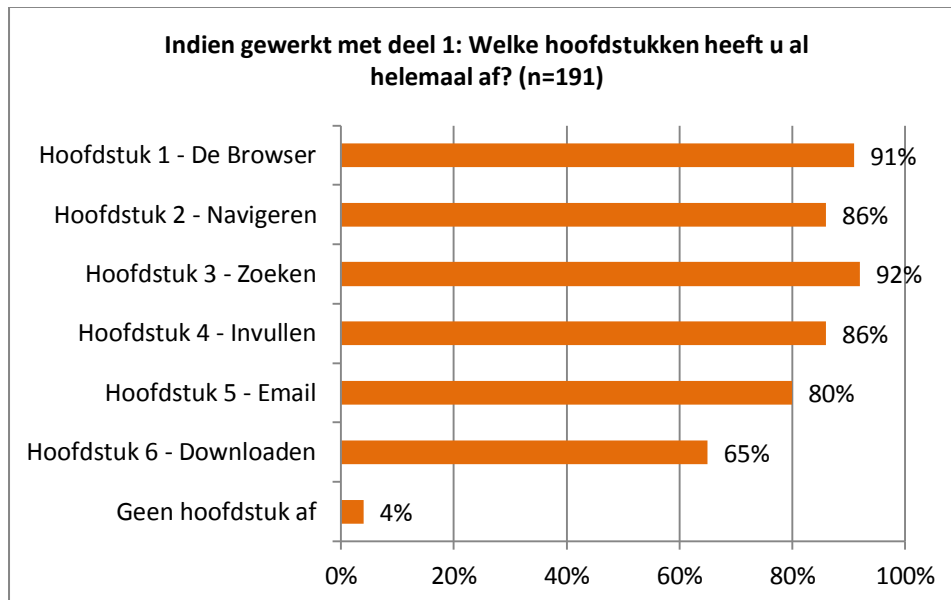
FREQUENTIE DEELNAME AAN KLIK & TIK-VOORZIENING OP MOMENT VAN NAMETING

Vrijwel alle deelnemers in deze meting hebben op het moment van de nameting viermaal of meer gebruik gemaakt van de begeleiding in de bibliotheek. Ongeveer de helft van de deelnemers die een enquête voor een nameting invulde was zesmaal of meer in de bibliotheek voor de begeleiding. Dit is vergelijkbaar met de pilotmeting.



AFGERONDE HOOFDSTUKKEN VAN 'KLIK & TIK. HET INTERNET OP' OP HET MOMENT VAN DE NAMETING

De bibliotheken in deze meting hebben primair dienstverlening aangeboden rondom het programma *Klik & Tik. Het internet op*. Dit deel bevat zes hoofdstukken. Respondenten hebben het minst geoefend met het laatste hoofdstuk van dit deel, Downloaden.

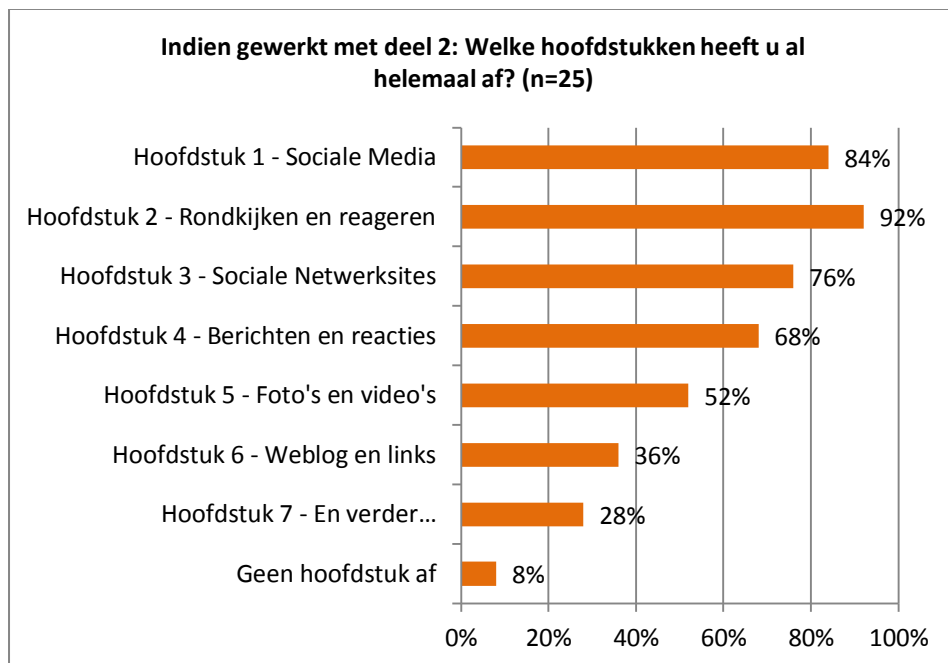


Bijna twee derde van de respondenten (62%) heeft alle zes de hoofdstukken van het programma afgerond op het moment van de nameting.

Aantal hoofdstukken 'Het internet op' gemaakt op moment nameting	N	%
6	119	62%
5	27	14%
4	15	8%
3	9	5%
2	8	4%
1	5	3%
0	8	4%

AFGERONDE HOOFDSTUKKEN VAN 'KLIK & TIK. SAMEN OP 'T WEB' OP HET MOMENT VAN DE NAMETING

Slechts een klein deel van de respondenten heeft ook met het programma 'Samen op 't web' geoefend (12%). Het gaat dan om 25 deelnemers. Een deel van deze deelnemers heeft alleen de eerste hoofdstukken van dit programmadeel gemaakt.

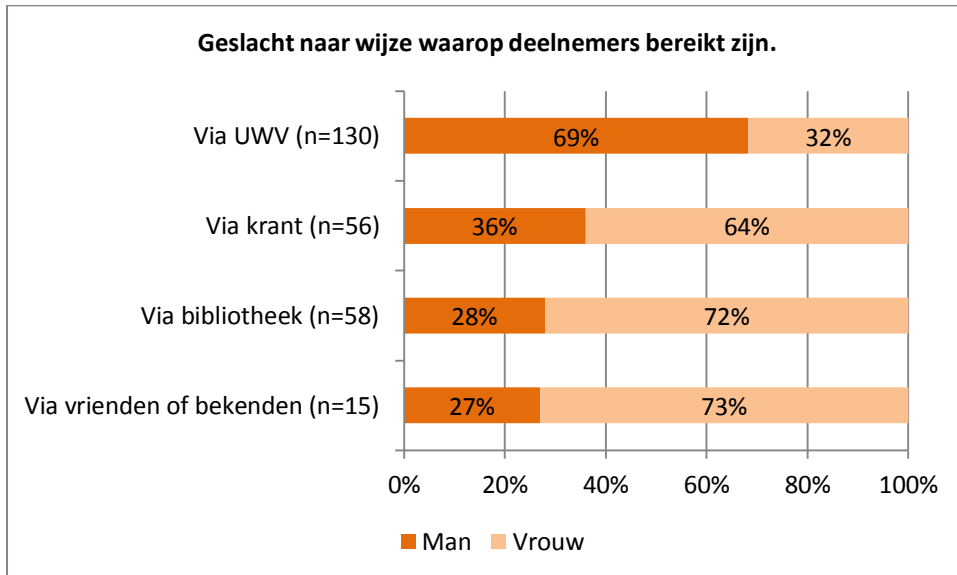


Een kwart van de 25 respondenten die met dit deel van *Klik & Tik* werkte heeft alle hoofdstukken gemaakt.

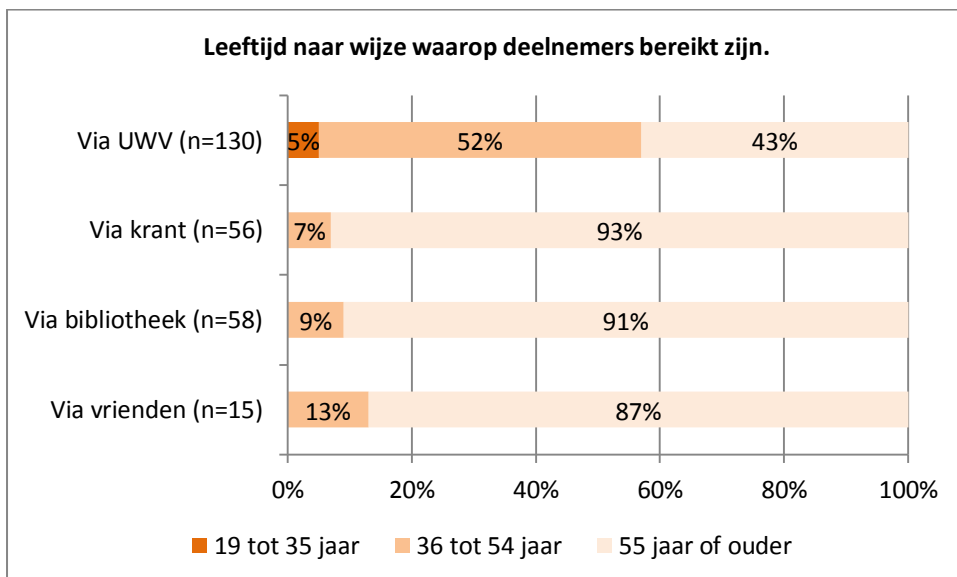
Aantal hoofdstukken Samen op 't web gemaakt op moment nameting	N	%
7	6	24%
6	2	8%
5	6	24%
4	4	16%
3	1	4%
2	2	8%
1	2	8%
0	2	8%

3.3 Relatie kenmerken deelnemers en bekendheid met de dienstverlening

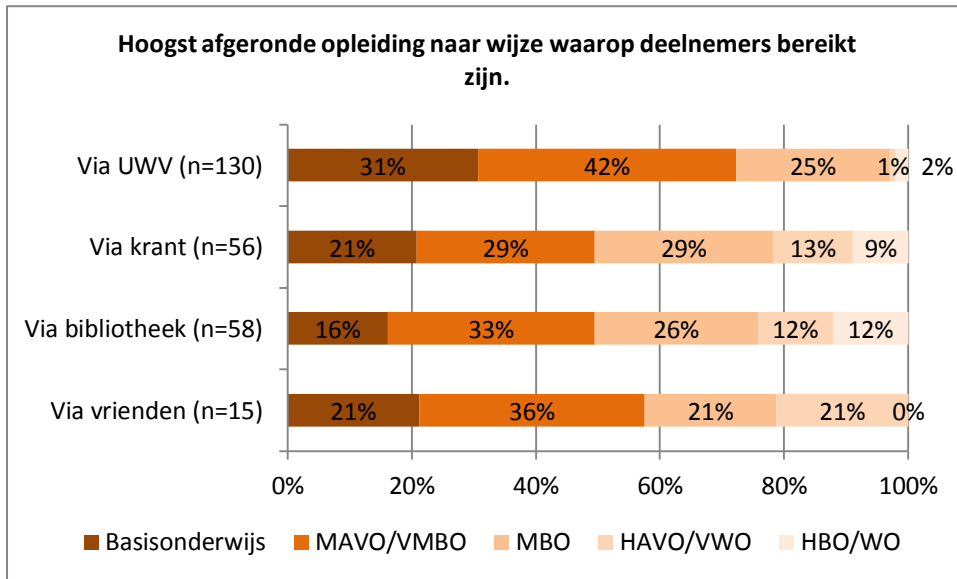
Via het UWV zijn twee keer zoveel mannen als vrouwen bereikt. Via de krant, de bibliotheek en vrienden of bekenden van deelnemers zijn juist ongeveer twee keer zoveel vrouwen bereikt.



Via het UWV zijn ook vaker jongere mensen bereikt dan via de krant, de bibliotheek en vrienden of bekenden van deelnemers. Deelnemers die via de krant worden bereikt zijn het vaakst 55 jaar of ouder.



Tot slot zijn via het UWV meer laagopgeleide mensen bereikt. Deelnemers die via de bibliotheek zijn bereikt zijn het hoogst opgeleid.

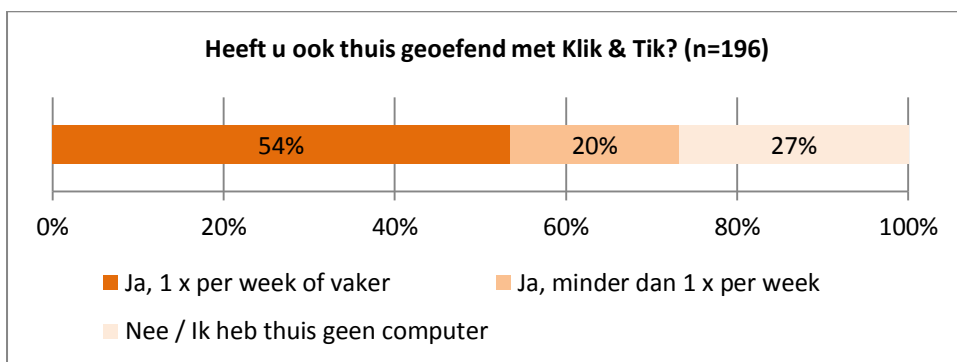


4. Activering van de deelnemers

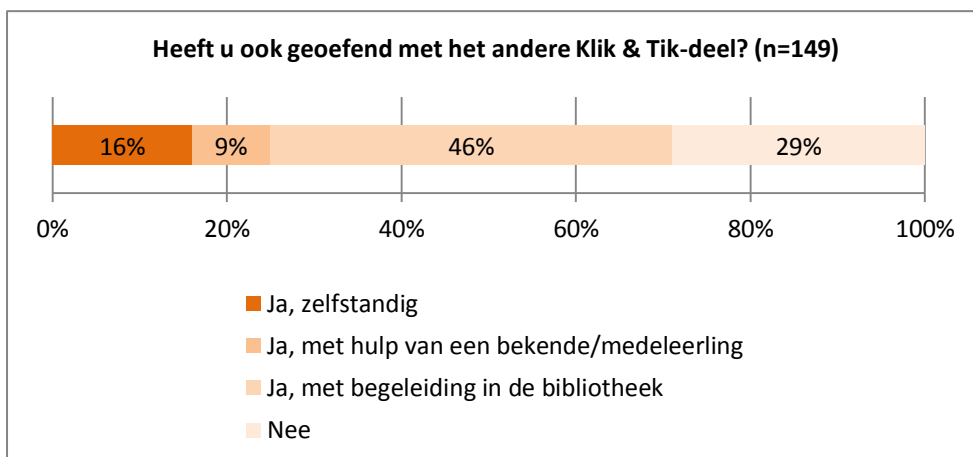
Eén van de doelstellingen van de *Klik & Tik*-programma's is het activeren van de gebruikers. In de enquête zijn daarom vragen opgenomen die een beeld geven van de mate waarin deelnemers aan het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek worden geactiveerd om ook zelf verder te oefenen, meer gebruik te maken van het internet, en meer gebruik te maken van de bibliotheek.

4.1 Oefenen naast het aanbod in de bibliotheek

54% van de eindgebruikers van het *Klik & Tik*-aanbod in deze meting heeft ook thuis met het programma geoefend.

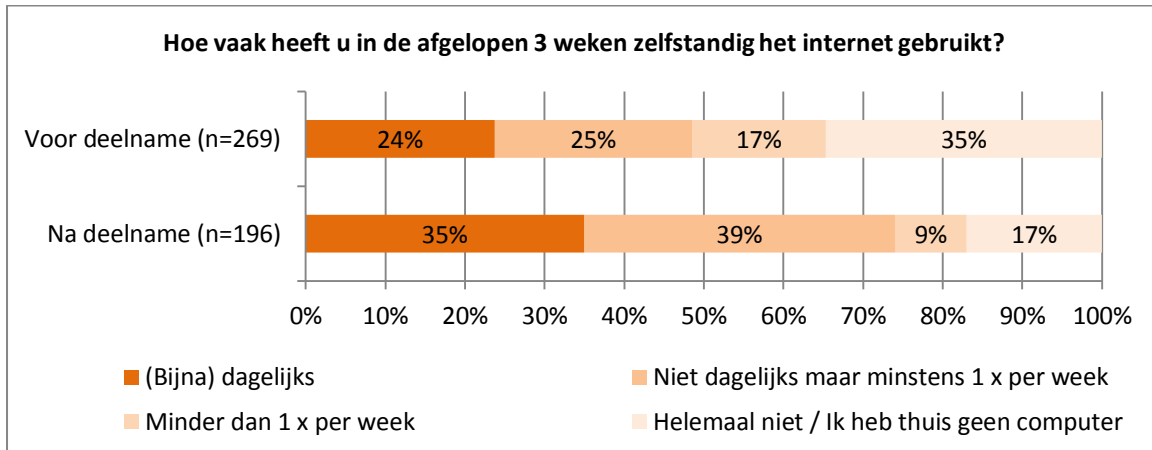


Bibliotheken bieden meestal dienstverlening rondom één van de twee *Klik & Tik*-programma's. Bijna driekwart (71%) van de deelnemers in de nameting geeft echter aan ook met het andere programma te hebben geoefend. Meestal gebeurde dit dan toch ook met behulp van de begeleiding in de bibliotheek (46%), maar ook met hulp van een bekende of medeleerling (9%) of zelfstandig (12%).



4.2 Frequentie zelfstandig gebruik internet

Het percentage mensen dat minstens eenmaal per week zelfstandig internet gebruikt is beduidend groter onder de groep mensen die al heeft geoefend met *Klik & Tik* (74%) dan onder de groep mensen die nog moeten beginnen (49%). Het percentage mensen dat het internet nog helemaal niet zelfstandig gebruikt neemt af van 35% naar 17% na deelname aan de *Klik & Tik*-voorziening in de bibliotheek. Opmerkelijk is dat een kwart van de deelnemers in deze meting het internet al dagelijks gebruikt voordat zij deelnemen aan de dienstverlening rondom *Klik & Tik*.



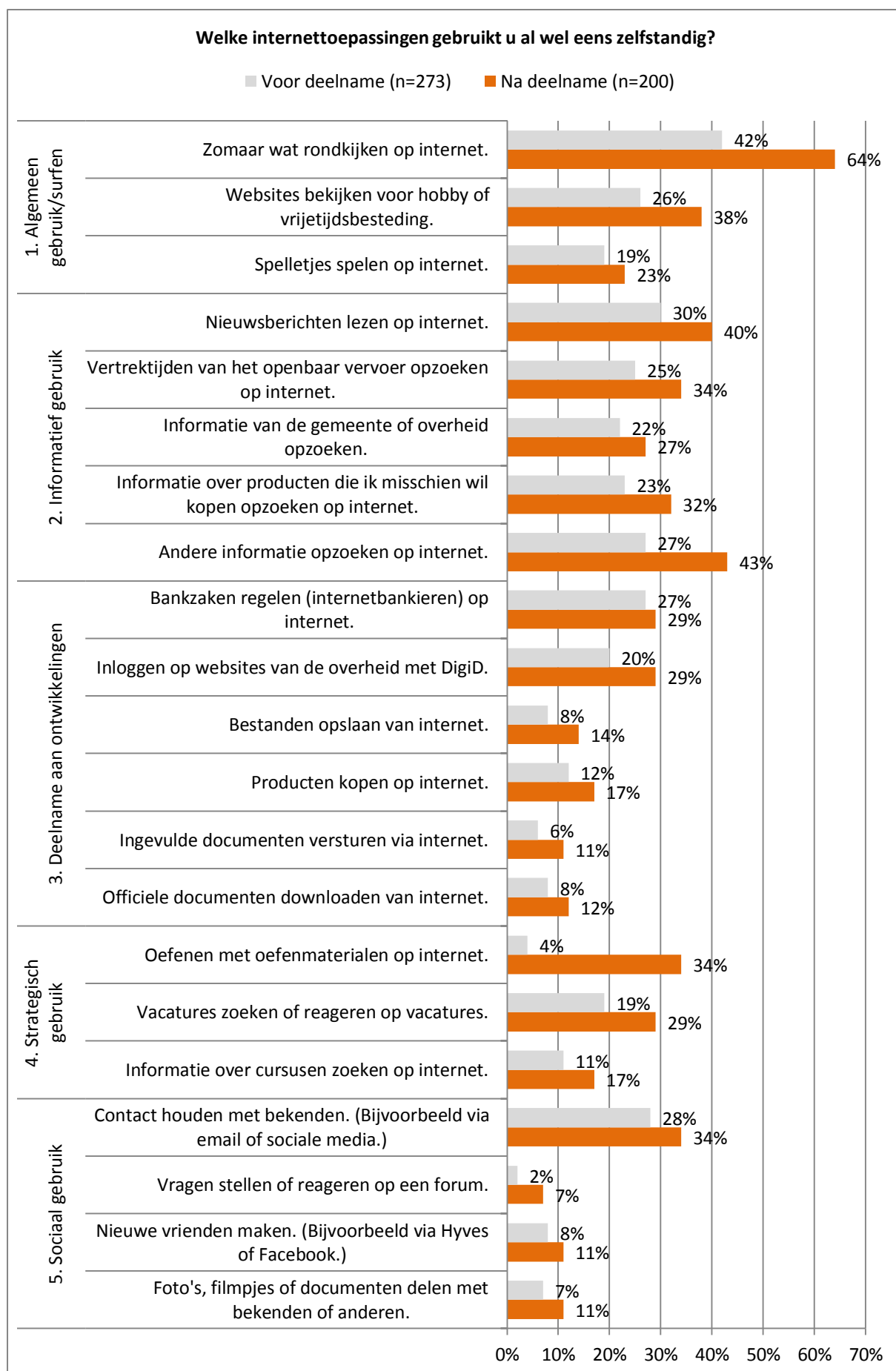
4.3 Zelfstandig gebruik van internettoepassingen

We vroegen de respondenten van welke internettoepassingen zij zelfstandig gebruik maken. Daarbij maken we onderscheid naar:

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

We zien op alle toepassingen een toename van het zelfstandig gebruik na deelname aan *Klik & Tik* (zie grafiek pagina 20).

Het grootst is de toename van het algemeen gebruik/surfen en in het bijzonder van 'zomaar wat rond kijken'. Voor aanvang doet 42% dit, na het oefenen met *Klik & Tik* doet 64% dit. Daarna neemt ook het informatief gebruik met ongeveer 16% toe. Inloggen met DigiD op websites van de overheid doet 20% al voor aanvang van het oefenen met *Klik & Tik*. Na afloop doet ongeveer 29% dit al wel eens zelfstandig. Een zelfde toename zien we bij het zoeken naar en reageren op vacatures op internet. Voor aanvang doet 19% dit al, na afloop 29%.

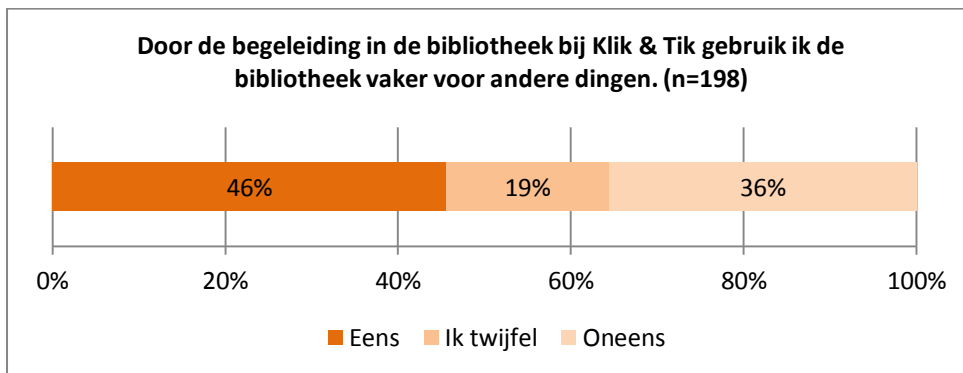


Het gemiddeld aantal door de deelnemers gebruikte internettoepassingen stijgt in deze meting van 3,7 bij aanvang van deelname aan *Klik & Tik* naar 5,5 toepassingen na deelname.

	Gemiddeld aantal gebruikte internet toepassingen	N
Voor deelname	3,7	273
Na deelname	5,5	200

4.4 Gebruik van de bibliotheek

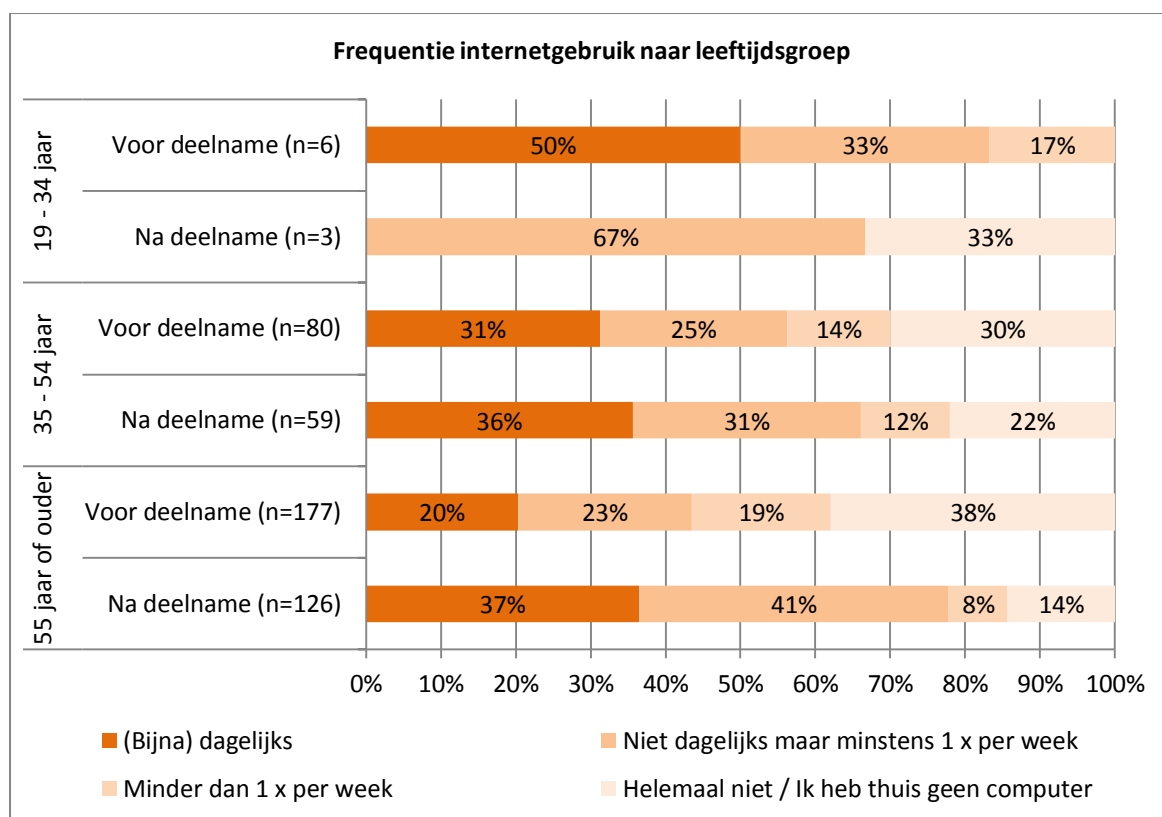
Bijna de helft (46%) van de deelnemers die klaar is met oefenen zegt de bibliotheek door de dienstverlening rondom *Klik & Tik* ook vaker voor andere dingen te gebruiken.



4.5 Activering naar leeftijd

ZELFSTANDIG GEBRUIK VAN INTERNET NAAR LEEFTIJDGROEP

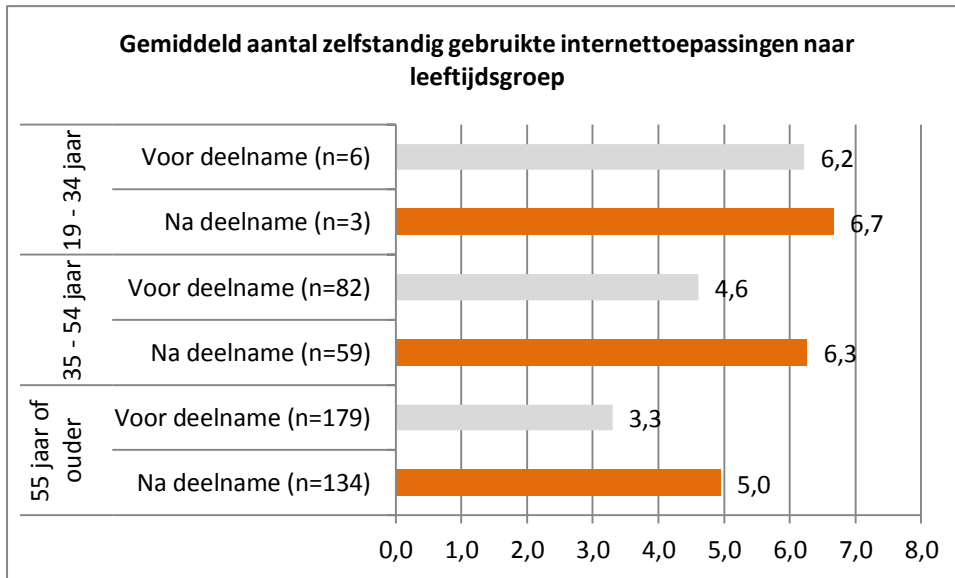
De groep deelnemers van 55 jaar of ouder laat in deze meting de grootste toename in frequentie van het internetgebruik zien. Dit is ook de groep die voor deelname het internet nog het minst gebruikt. Voor deelname gebruikt 43% van deze groep het internet minstens eenmaal per week, na deelname is dat 78%. Bij de groep van 35 tot 54 jaar is dat respectievelijk 56% en 67%.¹³



¹³ De scores in de groep van 19 tot 35 jaar wijken sterk af van die van de andere groepen. Na deelname lijkt deze groep veel minder vaak gebruik te maken van de computer. Het aantal deelnemers in deze metingen is echter erg laag waarbij de nameting bovendien de helft minder deelnemers bevat. Mogelijk hebben jonge vaardige deelnemers de cursus eerder verlaten en niet meegedaan aan de nameting.

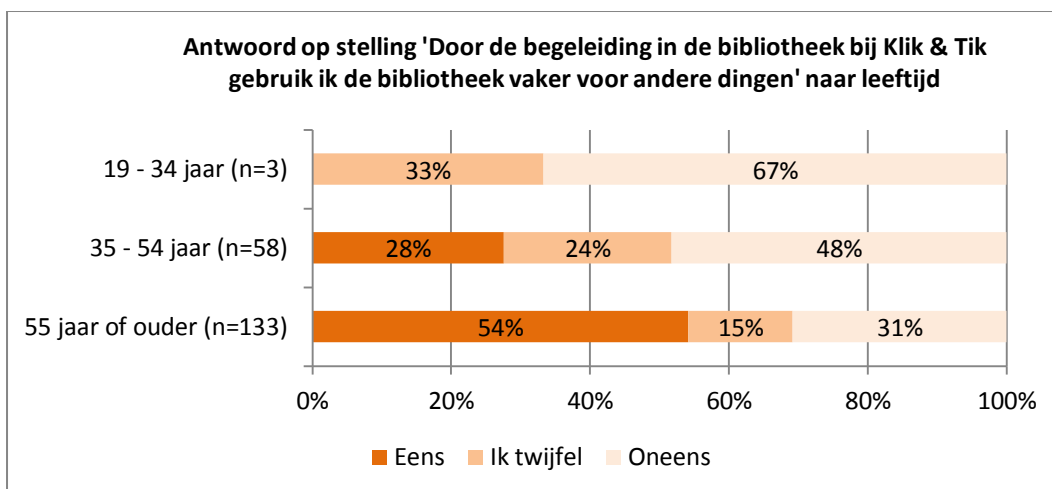
ZELFSTANDIG GEBRUIK VAN INTERNETTOEPASSINGEN NAAR LEEFTIJDGROEP

Wanneer we het aantal gebruikte internettoepassingen voor- en na deelname per leeftijdsgroep bekijken zien we een aantal verschillen. Hoe hoger de leeftijd hoe minder toepassingen men gebruikt. Dit geldt zowel voor aanvang als na afloop van deelname aan *Klik & Tik*. De toename van het aantal gebruikte internettoepassingen bij de jongste groep lijkt beperkt. We moeten bij deze groep echter een slag om de arm houden door het zeer lage aantal deelnemers in deze groep.



EFFECT OP GEBRUIK VAN DE BIBLIOTHEEK NAAR LEEFTIJDGROEP

Wanneer het effect van de dienstverlening rondom *Klik & Tik* op het gebruik van de bibliotheek uitzetten tegen de leeftijd valt op dat het effect in deze meting het grootst is bij de oudere deelnemers. Binnen de leeftijdsgroep 55 jaar of ouder zegt 54% de bibliotheek vaker te gebruiken voor andere dingen door de begeleiding in de bibliotheek bij *Klik & Tik*. Binnen de groep van 35 tot en met 54 jaar zegt 28% dit.¹⁴



¹⁴ De groep van 19 tot en met 34 jaar ligt dit percentage nog lager (0%). In deze laatste groep zitten echter slechts drie respondenten waardoor de uitkomsten mogelijk niet betrouwbaar zijn voor deze groep. Het beeld dat deze jongste groep laat zien is echter wel in lijn met het beeld dat de twee oudere groepen laten zien.

5. Effect op vaardigheden

Naast het activeren van deelnemers zijn de *Klik & Tik*-programma's (en de dienstverlening door de bibliotheek) er ook op gericht de deelnemers daadwerkelijk vaardigheden bij te brengen.

Respondenten is daarom voor en na deelname aan de *Klik & Tik*-voorziening in de bibliotheek gevraagd in hoeverre zij zelf vinden bepaalde vaardigheden te bezitten. Respondenten hebben hier al naar gelang het programma waarmee zij geoefend hebben (*Het internet op of Samen op 't web*) aparte vragen voorgelegd gekregen.

Omdat slechts 25 respondenten (ook) met *Samen op 't web* geoefend en hier slechts 19 voor- en 25 nametingen zijn uitgevoerd beschouwen in deze monitor vooralsnog alleen de effecten van het gebruik van *Het internet op*. Hierbij zijn 261 voor- en 191 nametingen uitgevoerd.

Alle besproken vaardigheden komen aan bod in de hoofdstukken van *Klik & Tik. Het internet op* en zijn in de *Klik & Tik*-termen aan de respondenten voorgelegd. Bij de beschrijving van de vaardigheid kregen respondenten steeds een concreet voorbeeld van de toepassing daarvan. Ook deze concrete voorbeelden worden als zodanig behandeld in de *Klik & Tik*-oefeningen.

In de analyse maken we onderscheid naar:

1. Operationele vaardigheden (knoppenkennis).
2. Formele vaardigheden (oriëntatie behouden bij het surfen en bezoeken van websites, 'weten waar je bent').

5.1 Operationele vaardigheden

De operationele vaardigheden die in *Klik & Tik. Het internet op* aan bod komen hebben betrekking op het bedienen van de internetbrowser, het bedienen van zoekmachines, het gebruik van invoervelden, het gebruik van e-mail en het openen van opgeslagen bestanden.

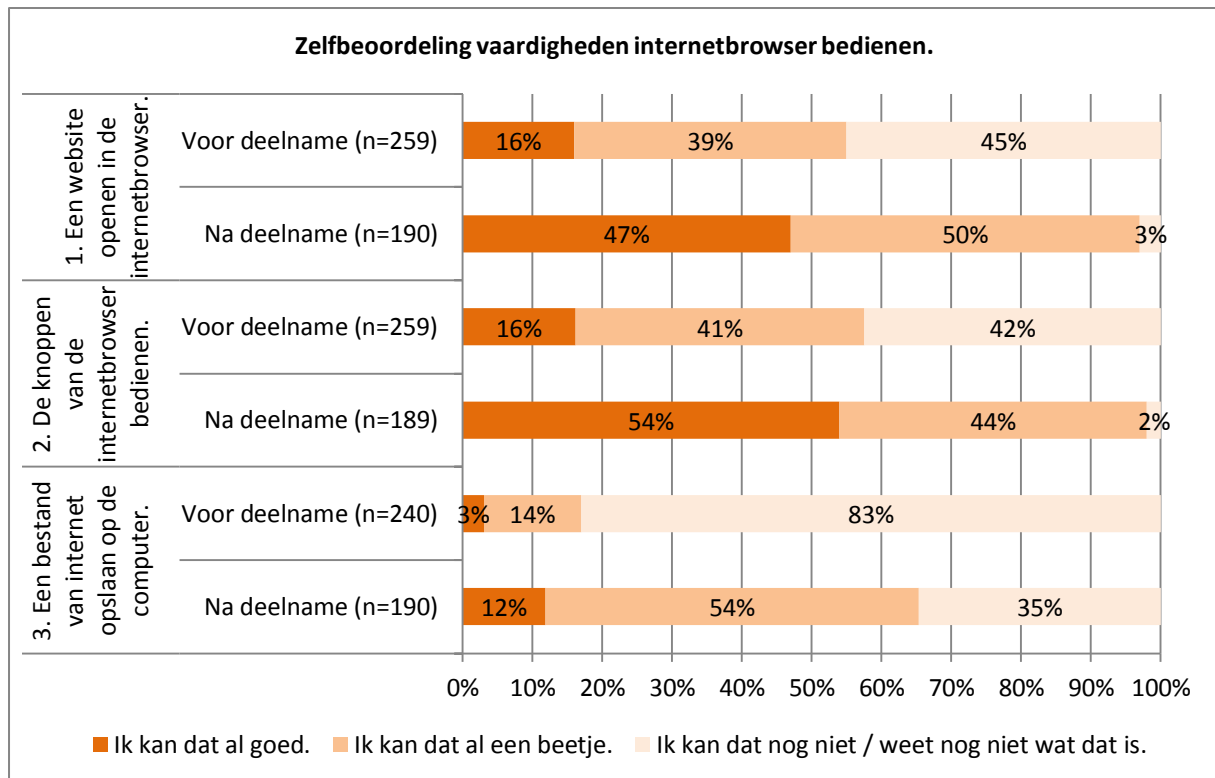
DE INTERNETBROWSER BEDIENEN

We bekijken het bedienen van de internetbrowser op drie onderdelen:

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

Gemiddeld boeken deelnemers hier op alle punten vooruitgang (zie grafiek pagina 27). Ongeveer de helft kan na afloop al goed een website openen en de knoppen van de browser bedienen tegen 16% van de deelnemers bij aanvang. Na deelname kan slechts 2-3% dit helemaal nog niet tegen 42-45% bij aanvang.

Een bestand van internet opslaan op de computer wordt als moeilijker of minder bekend ervaren. De meeste mensen (54%) kunnen dit na deelname een beetje. 35% kan dit dan nog helemaal niet. Toch is dit al aanzienlijk minder dan de 83% die dit voor aanvang nog helemaal niet kan of weet nog niet wat daarmee bedoeld wordt.

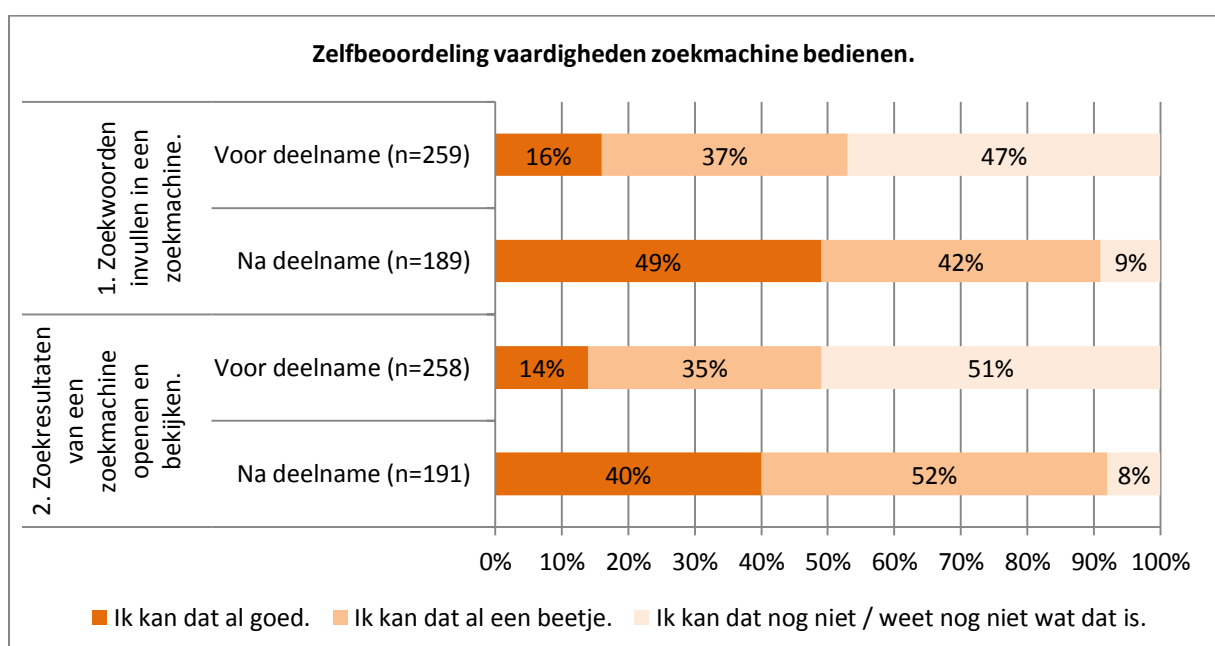


ZOEMACHINES BEDIENEN

We bekijken het bedienen van zoekmachines op twee onderdelen:

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

Op beide punten van het bedienen van de zoekmachine ervaren deelnemers een verbetering door deelname aan *Klik & Tik*. Bij aanvang kan ongeveer de helft van de deelnemers helemaal nog niet omgaan met de zoekmachine. Na afloop kan 8-9% dit nog niet.

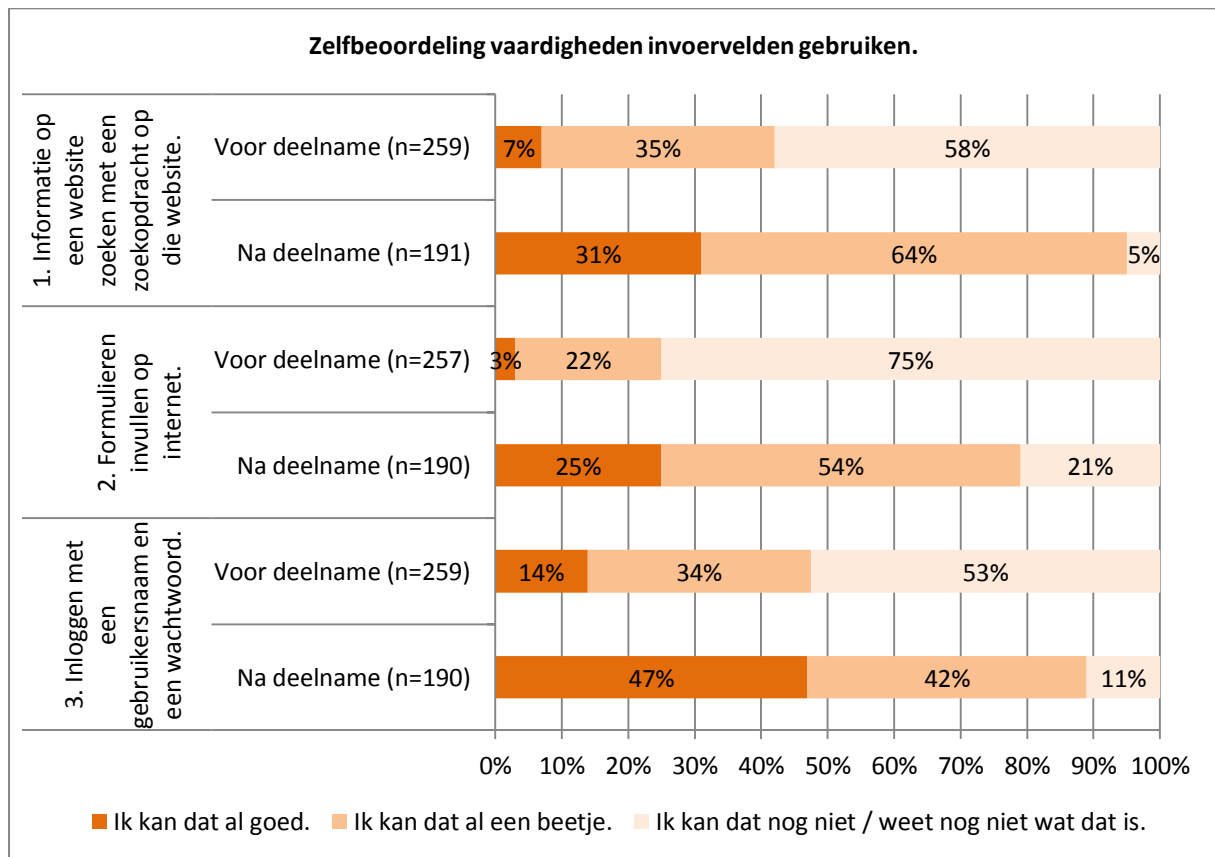


INVOERVELDEN GEBRUIKEN

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

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

Op alle punten wordt door het *Klik & Tik*-aanbod vooruitgang geboekt. Na afloop zijn de deelnemers het vaardigst met het inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord. 47% kan dat na afloop al goed en 42% al een beetje. Formulieren invoeren wordt als het moeilijkst ervaren. 25% kan dit na afloop goed en 54% een beetje. 21% meent dit na afloop helemaal nog niet te kunnen.

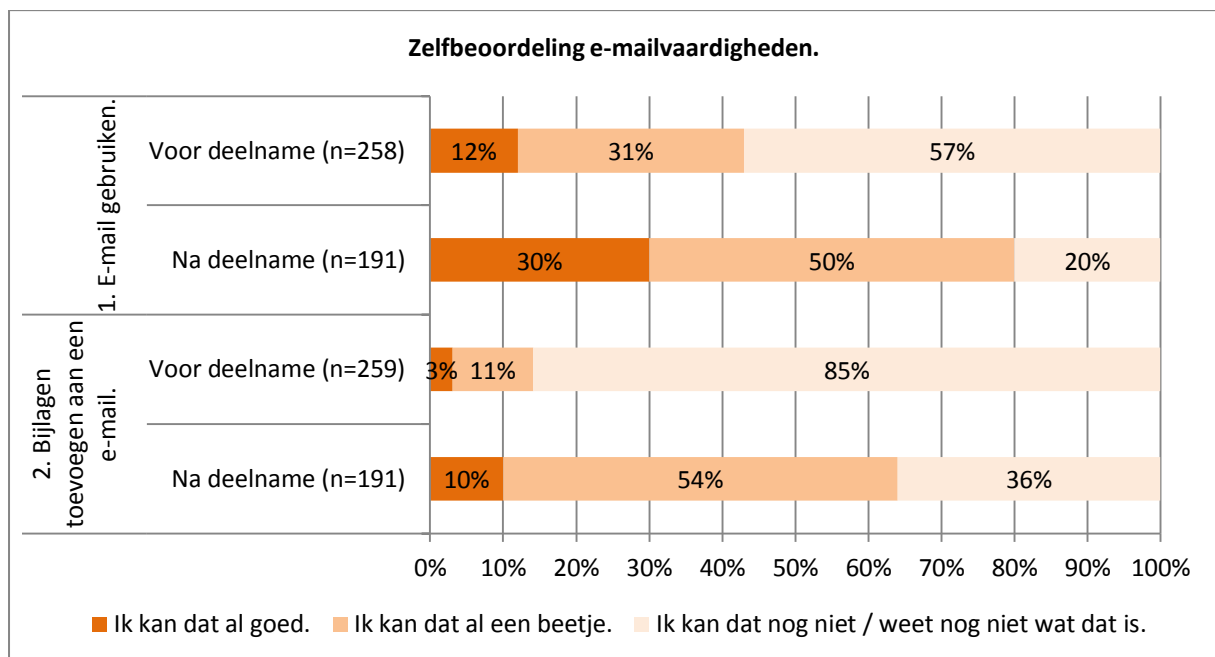


E-MAIL VAARDIGHEDEN

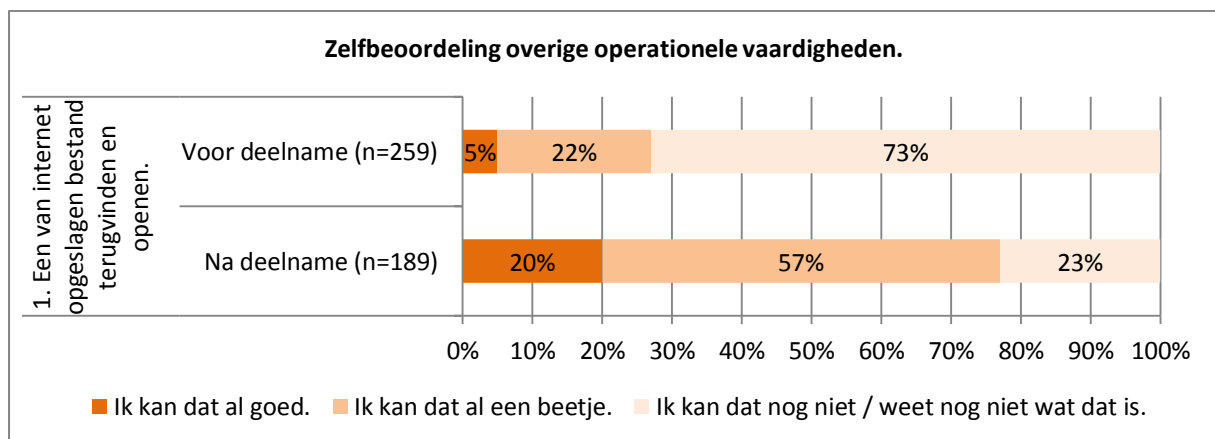
Vaardigheden voor e-mail gebruiken zijn in beeld gebracht voor:

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

Het percentage deelnemers dat al een beetje of goed zelfstandig e-mail kan gebruiken neemt toe van 43% voor deelname naar 80% na deelname. Het percentage deelnemers dat al een beetje of goed bijlagen kan toevoegen aan e-mail neemt toe van 14% voor deelname naar 64% na deelname. Respectievelijk 20% en 36% van de deelnemers kan deze handelingen na deelname nog niet zelfstandig. Voor aanvang was dit 57% en 85%.

**OVERIGE OPERATIONELE VAARDIGHEDEN**

Tot slot is de respondenten gevraagd of zij een van internet opgeslagen bestand kunnen terugvinden op de computer en weer kunnen openen. Na afloop kan 57% dit al een beetje en 20% al goed, tegen respectievelijk 22% en 5% voor aanvang.



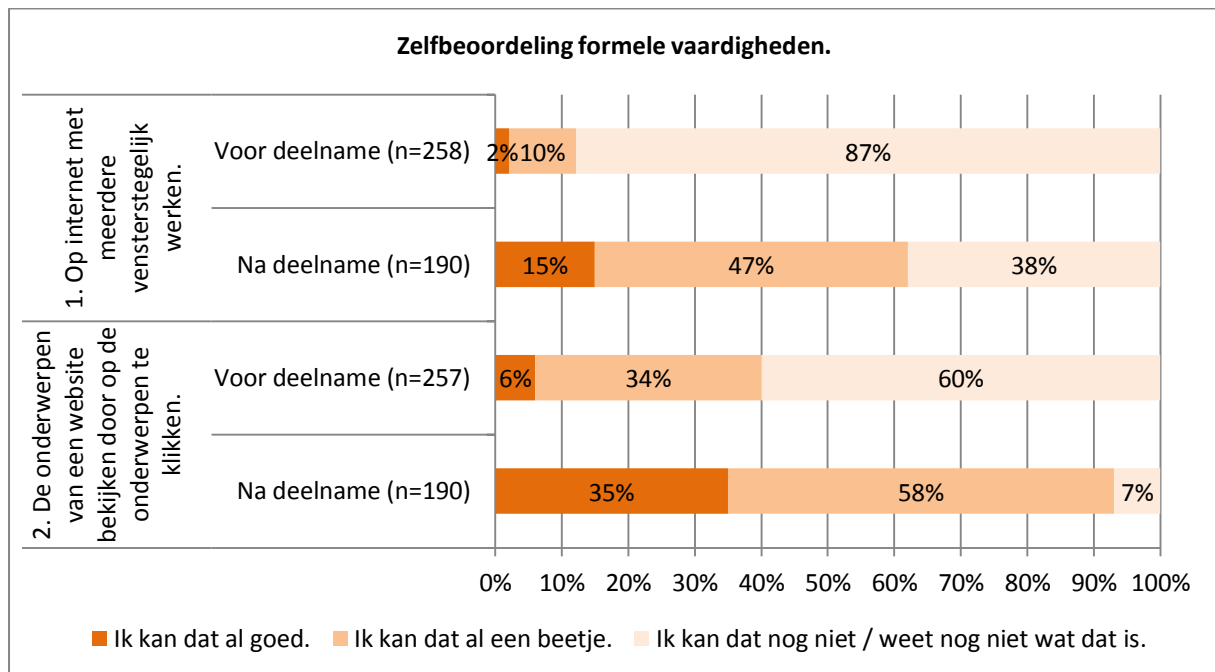
5.2 Formele vaardigheden

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

Formele vaardigheden zijn in beeld gebracht voor:

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

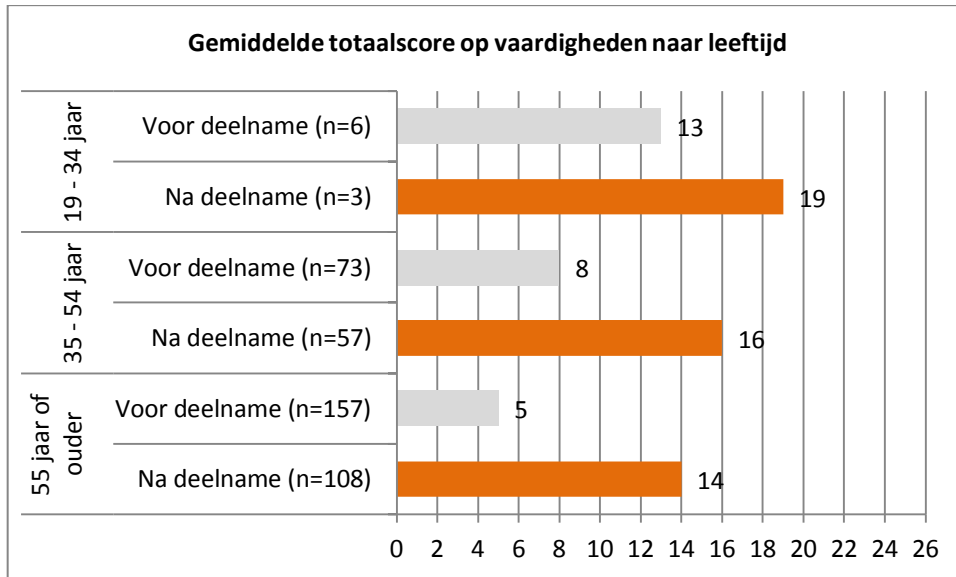
Met meerdere vensters tegelijk werken blijft voor een deel van de deelnemers nog lastig. Bij aanvang en na afloop van de deelname aan de dienstverlening gaat het hier om respectievelijk 87% en 38% van de deelnemers. De verschillende pagina's of onderwerpen van een website bekijken lukt al vaker. Bij aanvang zegt 60% dit niet te kunnen, na afloop 7%.



5.3 Vaardigheden naar leeftijd

Om een beeld te krijgen van mogelijke verschillen in effecten van deelname aan de *Klik & Tik*-voorziening naar leeftijd vergelijken we voor drie leeftijdsgroepen de gemiddelde totaalscore op de vaardigheden voor- en na deelname aan de *Klik & Tik*-voorziening. De totaalscore is de som van de scores op de in de voorgaande twee paragrafen besproken vaardigheden. Deelnemers krijgen nul punten voor iedere vaardigheid die zij zeggen nog niet te beheersen of waarvan zij nog niet weten wat die vaardigheid inhoudt, één punt wanneer zij een vaardigheid zeggen een beetje te beheersen en twee punten wanneer zij zeggen een vaardigheid al goed te beheersen. De maximale score bedraagt 26 punten.

Het aantal deelnemers in de leeftijdsgroep 19 tot 35 jaar is zeer beperkt. Overal het algemeen zien we echter dat mensen met een hoger leeftijd een lager beginniveau hebben en (mogelijk hierdoor) ook het meeste bijleren met *Klik & Tik*. Jongere mensen in deze meting hebben vaker een wat hoger beginniveau en leren (hierdoor) gemiddeld wat minder bij van *Klik & Tik* dan oudere mensen. Gemiddeld halen deelnemers echter in alle leeftijdsgroepen een hoger niveau.



6. Effect op attitudes

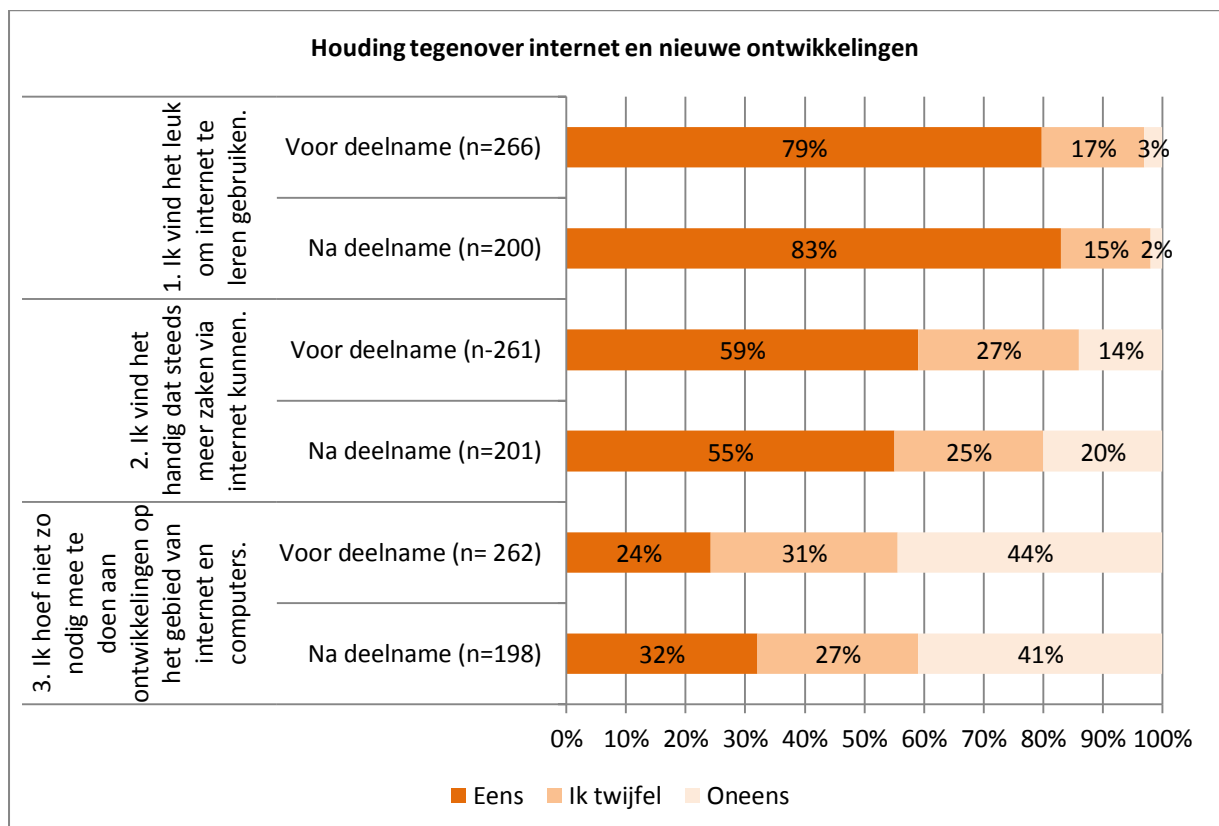
Klik & Tik is ook bedoeld om gebruikers van de programma's meer zelfvertrouwen te geven en eventuele angsten bij het gebruik van internet en computers weg te nemen. Respondenten zijn stellingen voorgelegd over hun algemene houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen, eventuele angst bij het gebruik van internet en hun zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet en computers.

6.1 Houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen

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

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

Na afloop vinden wat meer deelnemers het leuk om internet te leren gebruiken dan bij aanvang van de deelname aan het *Klik & Tik*-aanbod. Deelnemers zien echter minder vaak het nut van internet of de noodzaak daar gebruik van te maken na deelname aan *Klik & Tik*. Ook vinden na afloop minder deelnemers het nodig mee te doen aan ontwikkelingen op het gebied van internet en computer.

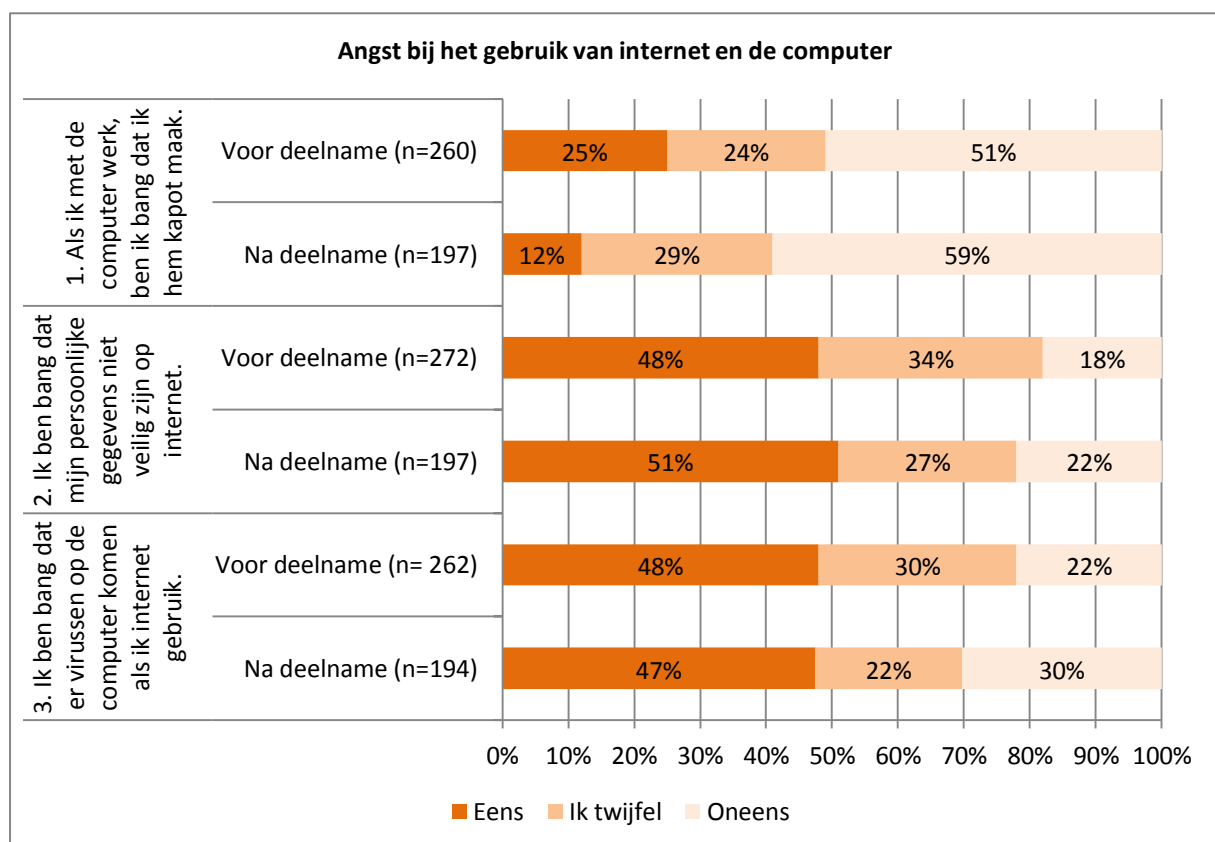


6.2 Angst bij het gebruik van internet en de computer

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

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

Na deelname zijn meer respondenten het oneens met de drie stellingen. Respondenten hebben vooral minder vaak angst de computer kapot te maken. Nog zeker de helft van de respondenten is na afloop van *Klik & Tik* bang dat persoonlijke gegevens niet veilig zijn op internet en bijna de helft is nog bang dat er virussen op de computer komen wanneer zij internet gebruiken.



6.3 Zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet

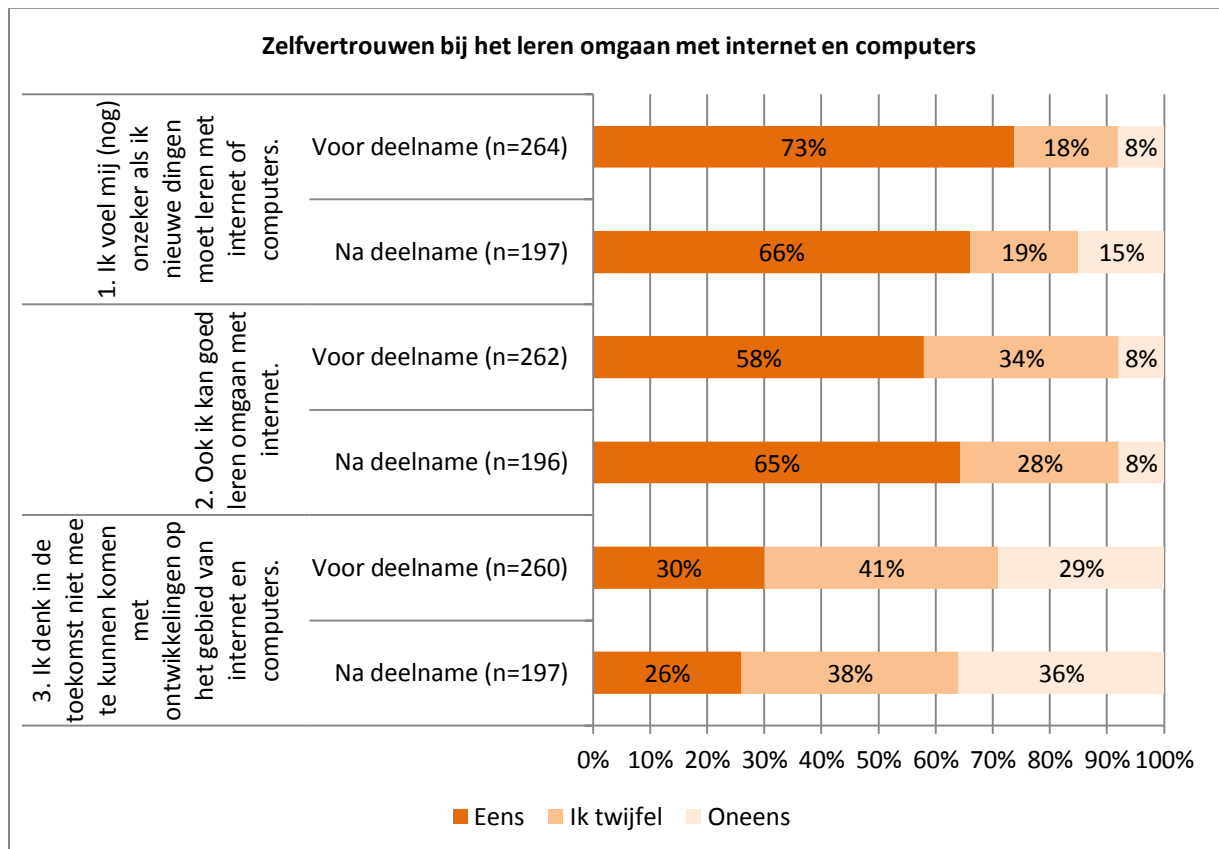
Voor het meten van zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet zijn drie stellingen voorgelegd:

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

Deelnemers zeggen na afloop minder vaak zich onzeker te voelen als zij nieuwe dingen moeten leren met de computer. Toch is nog 66% procent wel onzeker.

Deelnemers hebben na afloop van de deelname aan het *Klik & Tik*-aanbod wel vaker vertrouwen dat ook zij goed met internet om kunnen leren gaan. 36% heeft dit vertrouwen niet of twijfelt hieraan.

Deelnemers hebben na afloop ook vaker vertrouwen dat zij in de toekomst mee kunnen komen met ontwikkelingen op het gebied van internet en computers. Toch denkt ruim een kwart (26%) nog dat dit niet zal lukken en twijfelt 38% hier nog aan.



6.4 Effect op attitudes naar leeftijd

We vergelijken de in de vorige drie paragrafen besproken effecten op de attitudes voor drie leeftijdsgroepen. We doen dit voor de totaalscores op: 1) houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen, 2) angst bij het gebruik van internet en 3) zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet.

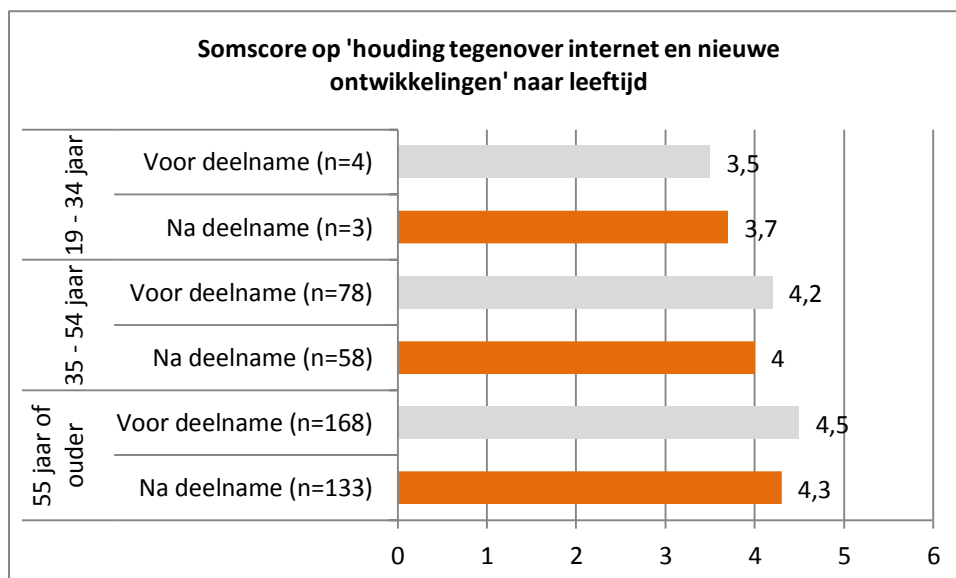
Deelnemers scoren nul punten op een attitude wanneer zij een antwoord geven dat een negatieve attitude impliceert, één punt wanneer zij twijfelen tussen een positief en een negatief antwoord, en twee punten wanneer zij een positief antwoord geven. De maximale score is zes punten.

HOUDING TEGENOVER INTERNET NAAR LEEFTIJD

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

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

Het aantal deelnemers in de leeftijdsgroep 19 – 34 jaar is zeer beperkt en we laten deze groep daarom buiten beschouwing. In de leeftijdsgroepen 35-54 jaar en 55 jaar of ouder vinden we nauwelijks effect op het gemiddelde van de algemene houding (plezier, nut en belang) tegenover internet.

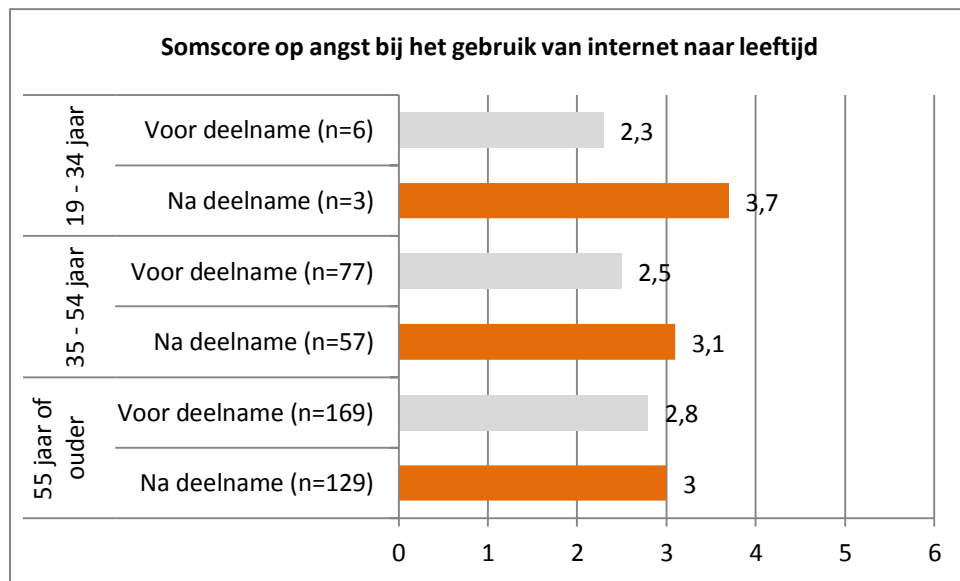


ANGST BIJ HET GEBRUIK VAN INTERNET NAAR LEEFTIJD

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

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

Het aantal deelnemers in de leeftijdsgroep 19 – 34 jaar is zeer beperkt en we laten deze groep daarom wederom buiten beschouwing. Alleen in de leeftijdsgroepen 35-54 jaar vinden we een licht positief effect op de angst (minder angst) bij het gebruik van de computer en internet. Bij de groep van 55 jaar en ouder vinden we nauwelijks effect.

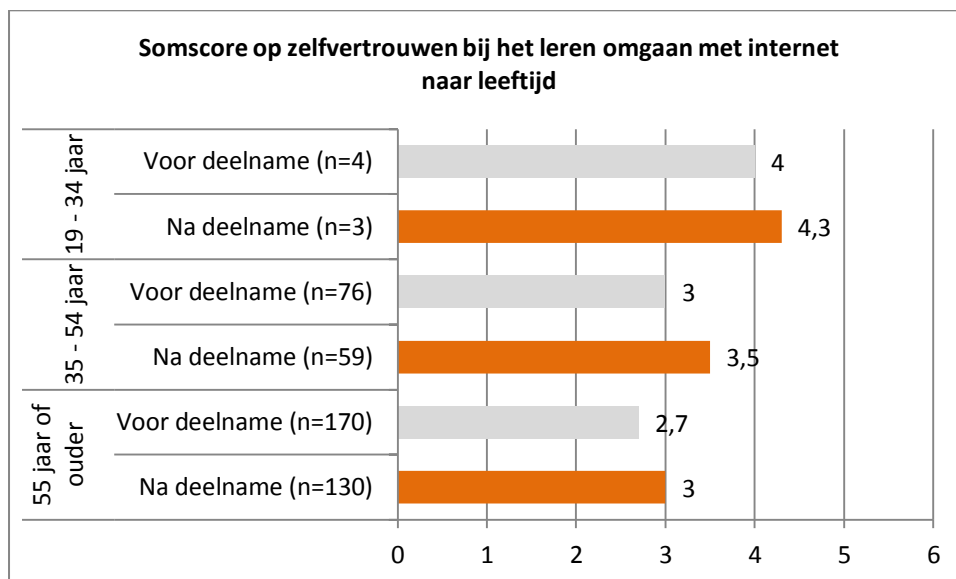


ZELFVERTROUWEN BIJ HET LEREN OMGAAN MET INTERNET NAAR LEEFTIJD

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

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

Het aantal deelnemers in de leeftijdsgroep 19 – 34 jaar is zeer beperkt en we laten deze groep ook hier buiten beschouwing. In de leeftijdsgroepen 35-54 jaar vinden we een (zeer) licht positief effect op het zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet. Bij de groep van 55 jaar en ouder vinden we nauwelijks effect.



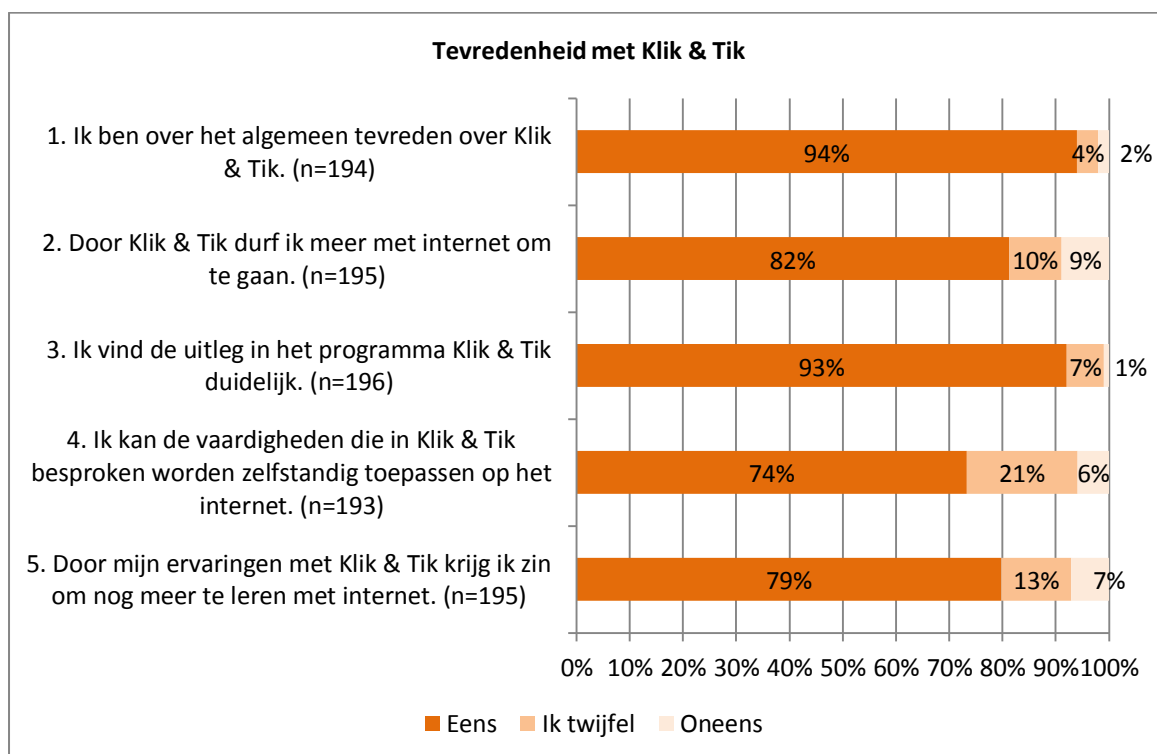
7. Deelnemers over hun tevredenheid

Door middel van stellingen is de respondenten na afloop van deelname gevraagd naar hun tevredenheid met de *Klik & Tik*-serie en naar de toegevoegde waarde van de dienstverlening rondom *Klik & Tik* in de bibliotheek.

7.1 Tevredenheid met de serie *Klik & Tik*

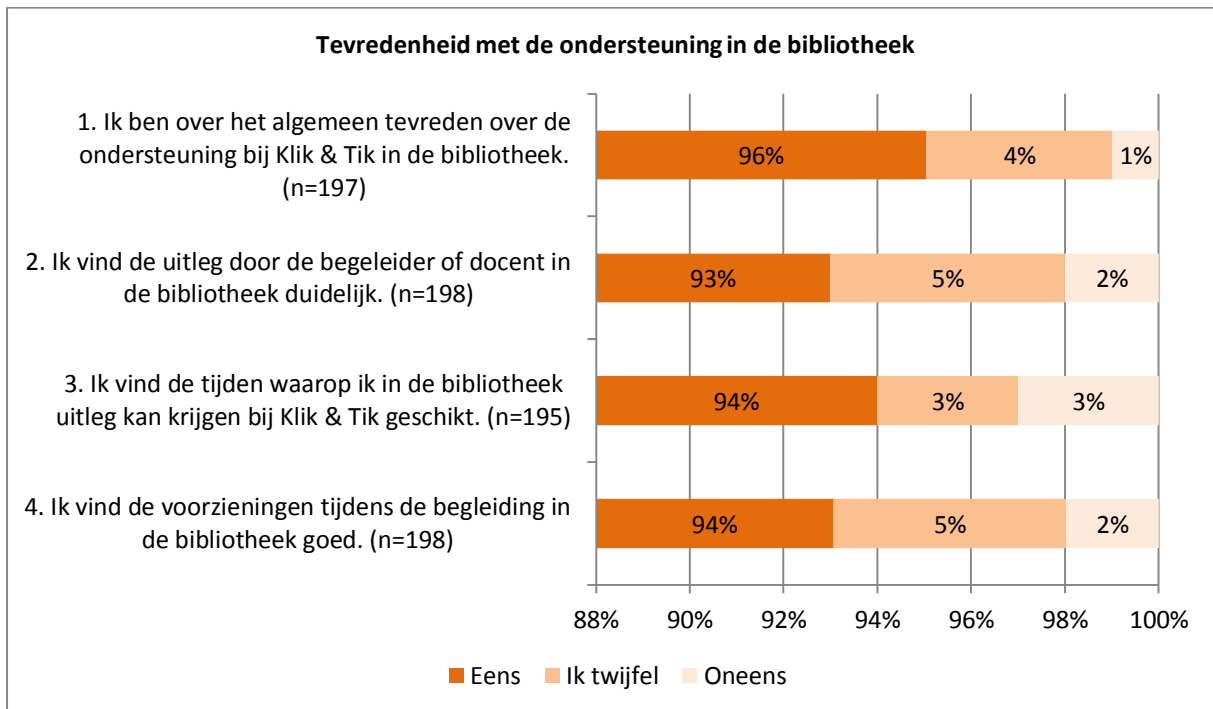
Stellingen over de tevredenheid met *Klik & Tik* gaan over de algemene tevredenheid over *Klik & Tik*, de invloed op het zelfvertrouwen, de duidelijkheid van de uitleg in het programma, en het zelfstandig kunnen toepassen van de vaardigheden die in *Klik & Tik* worden besproken.

Vrijwel alle deelnemers (94%) zijn na afloop over het algemeen tevreden over het programma *Klik & Tik*. Ook vindt vrijwel iedereen (93%) de uitleg duidelijk. 82% zegt door *Klik & Tik* meer met internet om te durven gaan. 74% zegt de vaardigheden die worden besproken in de programma's zelfstandig te kunnen toepassen. Ruim driekwart van de deelnemers (79%) heeft ook zin gekregen om nog meer te leren met internet.



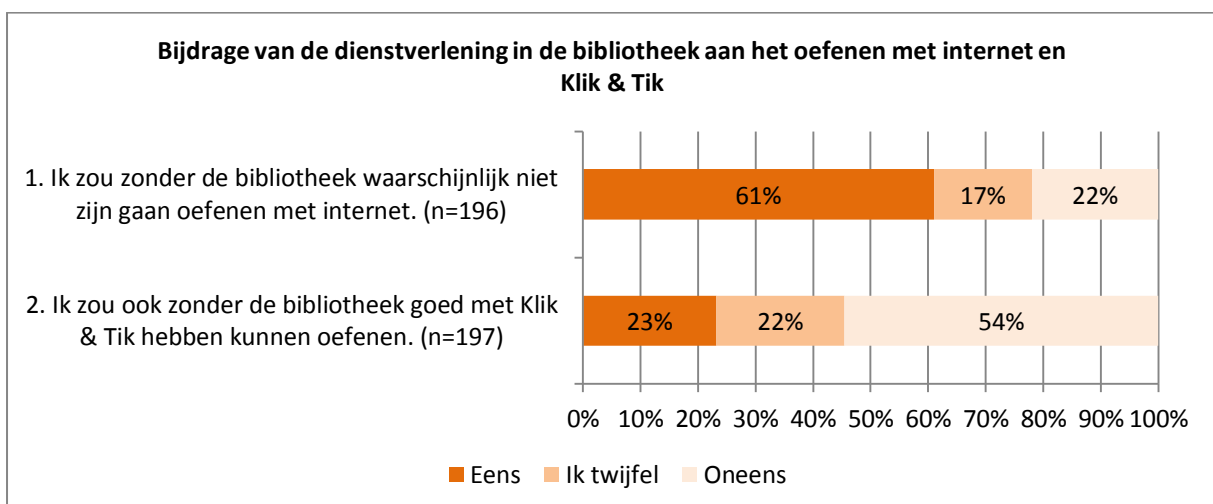
7.2 Tevredenheid met de dienstverlening in de bibliotheek

Stellingen over de dienstverlening in de bibliotheek gaan over de algemene tevredenheid, de duidelijkheid van de uitleg van de begeleider, de tijden waarop men uitleg kan krijgen en de voorzieningen in de bibliotheek tijdens de begeleiding. Vrijwel alle deelnemers zijn tevreden over deze aspecten.



7.3 Beoordeling toegevoegde waarde van de bibliotheek

Respondenten is gevraagd of zij ook zonder de begeleiding in de bibliotheek zouden zijn gaan oefenen met internet of hadden kunnen oefenen met *Klik & Tik*. 61% zou zonder de bibliotheek niet zijn gaan oefenen met internet. 54% van de deelnemers denkt na afloop van deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek zonder de bibliotheek niet goed met *Klik & Tik* te hebben kunnen oefenen.



8. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

8.1 Samenvatting en conclusies

OPZET EN UITVOERING VAN DE MONITOR

Bibliotheken en *Klik & Tik*-deelnemers die deelnemen aan de monitor ondervinden geen onduidelijkheden bij de uitvoering van de monitor of het invullen van de vragen. Hoewel na de pilot het aantal vragen in de monitor is beperkt geven enkele bibliotheken nog wel aan geen gebruik te maken van de monitor omdat zij de vragenlijst te lang of te belastend voor de deelnemers vinden. Door uitval van deelnemers aan cursussen en deels ook door het niet verplichte karakter van deelname aan de monitor en de voor- en de nameting is bovendien sprake van een verschil in het aantal respondenten in de voor- en de nameting. Het aantal deelnemers in de nameting is ongeveer 75% van het aantal deelnemers in de voormeting. De voor- en nameting zijn op basis van de verdelingen van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau echter wel goed vergelijkbaar.

BIBLIOTHEKEN IN DEZE METING

- Het aantal aan de monitor deelnemende bibliotheken is nog beperkt. Aan deze meting doen 15 bibliotheken met in totaal 17 vestigingen mee.
 - De dienstverlening van de bibliotheken in deze meting bestaat vooral uit het aanbieden van een cursus (73%). 27% biedt een inloopspreekuur aan.
 - De cursussen die bibliotheken aanbieden bestaan uit vier, zes of acht lessen. Bibliotheken lijken hiermee gehoor te geven aan het eerdere advies om minimaal drie en bij voorkeur vijf of zes bijeenkomsten aan te bieden.
- Bibliotheken bieden overwegend dienstverlening aan rondom *Klik & Tik. Het internet op* (66%). Dit wordt soms in combinatie met *Samen op 't web* gedaan (33%).
- De begeleiding wordt meestal verzorgd door een bibliotheekmedewerker (93%). In bijna de helft van de gevallen wordt de bibliotheekmedewerker ondersteund door een stagiair of vrijwilliger.
- Er zijn grote verschillen tussen de kosten die bibliotheken rekenen voor deelname aan een cursus. Variërend van gratis voor leden en niet-leden tot 50 euro voor niet leden.

DEELNEMERS IN DEZE METING

- In de voormeting doen 275 respondenten mee, in de nameting 204.
- De deelnemers bestaan uit evenveel mannen als vrouwen en zijn overwegend laag tot middelbaar opgeleid (89%). Een kwart van de deelnemers heeft alleen basisonderwijs genoten. De meeste deelnemers zijn 55 jaar of ouder (67%).

TOELEIDING EN MOTIVATIE VAN DEELNEMERS

De samenwerking met UWV lijkt een positief effect te hebben op het aantal deelnemers en heeft zeker invloed op de samenstelling van doelgroep. De deelnemers in deze meting zijn het vaakst doorverwezen door het UWV (48%). 24% van de deelnemers heeft direct van de bibliotheek vernomen van de *Klik & Tik*-dienstverlening, 22% uit een krant. Deelnemers die via het UWV worden doorverwezen zijn over het algemeen jonger, vaker man en lager opgeleid dan deelnemers die op een andere wijze van het *Klik & Tik*-aanbod hebben gehoord.

Opvallend is dat lang niet alle deelnemers die door UWV worden doorverwezen zeggen ook te oefenen om beter een baan te kunnen zoeken. Nog veel minder vaak zeggen zij te oefenen voor vaardigheden op het werk. Deelnemers oefenen hun internetvaardigheden vooral voor (algemeen) privégebruik (66%). 33% doet dit (ook) om beter een baan te kunnen zoeken, 24% (ook) voor het onderhouden of verkrijgen van sociale contacten en 12% (ook) voor gebruik op het werk.

GEBRUIK VAN DE DIENSTVERLENING

- Deelnemers maken meestal tussen een maand en drie maanden gebruik van de dienstverlening (59%). Daarbij bezoekt 45% de bibliotheek vier- of vijfmaal en 43% zesmaal of meer.
- Tijdens de deelname aan de dienstverlening rondt 62% alle hoofdstukken van *Klik & Tik. Het internet op af*. 24% rondt (ook) alle hoofdstukken van *Samen op 't web af*.

ACTIVERING

Veel deelnemers raken in de periode dat zij deelnemen aan de dienstverlening al enigszins geactiveerd door deelname aan de dienstverlening. Zij gaan deels ook zelf oefenen met de materialen en met het andere programma, meer deelnemers gaan regelmatig internet gebruiken en een groot deel van de deelnemers zegt door het *Klik & Tik*-aanbod de bibliotheek ook vaker voor andere dingen te gebruiken.

Deelnemers gebruiken na afloop ook al wat meer verschillende toepassingen van internet. De toename is echter nog beperkt en vooral gericht op eenvoudige toepassingen. Dit hangt mogelijk samen met de relatief korte periode waarover gemeten wordt.

We legden de deelnemers 21 veel voorkomende en belangrijke internettoepassingen voor. Voor deelname worden gemiddeld vier van deze toepassingen gebruikt, na afloop zijn dit er gemiddeld nog maar zes. De effecten zijn het grootst bij de deelnemers in de leeftijd van 55 jaar en ouder.

ZELF OEFENEN

- Ruim de helft (54%) van de deelnemers oefent ook thuis met *Klik & Tik. Het internet op*.
- Bijna driekwart (71%) van de deelnemers oefent daarbij ook met het andere programma.

INTERNET GEBRUIKEN

- Voor aanvang gebruikt 49% het internet wekelijks, na afloop is dit 74%. Het aantal deelnemers dat helemaal geen internet gebruikt halveert door deelname aan *Klik & Tik* (van 35% naar 17%).
- De toename van het internetgebruik is duidelijk het grootst onder de deelnemers in de leeftijd van 55 jaar en ouder. Deelnemers in deze leeftijd hebben ook de laagste gebruiksfrequentie bij aanvang. Gebruikt voor aanvang 43% het internet wekelijks, na afloop doet 78% dit wekelijks.

BIBLIOTHEEK GEBRUIKEN

- 46% van de deelnemers zegt door het *Klik & Tik*-aanbod de bibliotheek ook vaker te gebruiken voor andere dingen.
- Vooral de groep van 55 jaar en ouder (54%) zegt de bibliotheek nu vaker te gebruiken. Binnen de groep van 35 tot 55 jaar zegt 28% dit nu vaker te doen.

GEBRUIK VERSCHILLENDE INTERNETTOEPASSINGEN

- De toename van het gebruik van verschillende internettoepassingen is vooral nog terug te vinden in eenvoudige (informatieve) toepassingen zoals zomaar rondkijken (+22%), voor hobby/vrijtijdsbesteding (+12%)) en informatie opzoeken (+16%). Toch doet nog respectievelijk maar 64%, 38% en 43% dit na deelname.
- De deelname aan (vaak complexere) nieuwe ontwikkelingen neemt veel minder toe in de periode van deelname aan de dienstverlening (bankzaken regelen +2%, producten kopen +5%, sociaal gebruik +5%).
- De toename van het gebruik van verschillende toepassingen is onder de deelnemers in de leeftijd van 35 tot 55 jaar en 55 jaar en ouder even groot.

VAARDIGHEDEN

Omdat van *Klik & Tik* vooral een activerende werking dient uit te gaan en deelnemers vooral ook gestimuleerd moeten worden en in staat moeten worden gesteld om zelf verder te oefenen mag verwacht worden dat deelnemers de in *Klik & Tik* behandelde vaardigheden na het doorlopen van de oefeningen in ieder geval al een beetje beheersen. Voor een groot deel wordt dit doel ook bereikt. We zien dat het aantal mensen dat de meest fundamentele vaardigheid (de browser bedienen) nog helemaal niet beheerst na afloop van deelname aan *Klik & Tik* fors is afgenomen. Slechts 2% kan nog geen browser bedienen. Tegelijkertijd ligt hier ook nog een uitdaging. In principe mag niemand buiten de boot vallen.

Hetzelfde geldt voor de andere vaardigheden. Hoewel beduidend meer mensen deze na afloop van deelname aan de dienstverlening goed of een beetje beheersen, beheerst nog zo'n 5% tot 36% deze niet allemaal. Het gaat dan om vaardigheden die voor het meedraaien in de digitale informatiesamenleving essentieel zijn. Zoals het bedienen van een zoekmachine (9% kan dit na deelname nog niet), inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord (11% kan dit nog niet), formulieren invullen op internet (21% kan dit na deelname nog niet), e-mail gebruiken (20% kan dit na deelname nog niet) en een bijlage in een e-mail gebruiken (36% kan dit na deelname nog niet). Het is de vraag in hoeverre deze mensen, zonder dat zij deze vaardigheden al een beetje beheersen, bereid en in staat zijn na afloop van deelname aan een *Klik & Tik*-cursus zelf verder te oefenen om deze vaardigheden alsnog te leren. De kansen die er zijn wanneer deze mensen deelnemen aan *Klik & Tik* dienen dus optimaal benut te worden. Daarnaast is het van belang dat deelnemers gestimuleerd worden na afloop van een cursus zelf verder te oefenen.

ZELFBEOORDELING VAN OPERATIONELE VAARDIGHEDEN

- Deelnemers kunnen na deelname aan *Klik & Tik* al bijna allemaal goed of een beetje een internetbrowser bedienen:
 - Voor deelname kan 55% goed of een beetje een website openen, na afloop 97%.
 - Voor deelname kan 57% goed of een beetje de knoppen van de internetbrowser bedienen, na afloop kan 98% dit goed of een beetje.
 - 17% zegt bij aanvang goed of een beetje een bestand van internet op te kunnen slaan. Na afloop is dit 66%.
- Ook het bedienen van zoekmachines lukt al veel vaker goed of een beetje.
 - Voor deelname zegt 53% al goed of een beetje zoekwoorden in de zoekmachine te kunnen invullen, na deelname zegt 91% dit al goed of een beetje te kunnen.

- Hetzelfde geldt ongeveer voor het bekijken van zoekresultaten. Voor deelname zegt 49% dit goed of een beetje te kunnen, na deelname 92%.
- Deelnemers zijn wat minder vaak positief over de eigen vaardigheden bij het gebruik van invoervelden. Vooral als het gaat om formulieren. Een zoekopdracht geven of invullen van een gebruikersnaam of wachtwoord lukt meestal al wel.
 - Voor deelname zegt 32% al goed of een beetje informatie op een website te kunnen zoeken met een zoekopdracht, na afloop kan 95% dit goed of een beetje.
 - Voor deelname zegt 25% al goed of een beetje formulieren te kunnen invullen op internet, na afloop kan 79% dit goed of een beetje. 21% geeft dus aan dit helemaal nog niet te kunnen.
 - Inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord kan 48% al goed of een beetje voor deelname, na afloop is dat 89%. 11% kan dit dus nog niet.
- Nog wat minder vaak kunnen deelnemers na afloop al goed of een beetje e-mail gebruiken.
 - Voor deelname kan 57% nog niet e-mailen, na afloop kan 20% dit nog niet.
 - Attachments toevoegen in een e-mail kan 85% nog niet voor deelname aan *Klik & Tik*. Na afloop kan 36% dit nog niet.

ZELFBEOORDELING FORMELE VAARDIGHEDEN

Wat voor de operationele vaardigheden geldt, geldt in zekere mate ook voor de formele vaardigheden. Deelnemers beheersen ook de formele vaardigheden na deelname een stuk vaker dan voor de deelname. Vooral het gebruik van het menu van websites zeggen deelnemers al goed te beheersen. Toch zegt 7% dit na deelname aan *Klik & Tik* nog helemaal niet te kunnen. 38% zegt na de deelname aan *Klik & Tik* nog niet met meerdere vensters tegelijk te kunnen werken op internet of nog niet te weten wat dit is.

ATTITUDES

Een positievere houding tegenover internet zal zeer waarschijnlijk tot meer gebruik van het internet leiden. Het vergroten van plezier en zelfvertrouwen zijn dan ook belangrijke doelstellingen van *Klik & Tik*. De veranderingen in attitudes na deelname aan *Klik & Tik* zijn echter beperkt of lijken soms zelfs licht negatief. Ook wanneer we de veranderingen in attitudes voor de verschillende leeftijdsgroepen bekijken vinden we nauwelijks effect. Bovendien is het een substantieel deel van de deelnemers dat na afloop nog een negatieve of twijfelende houding heeft tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen.

HOUDING TEGENOVER INTERNET EN NIEUWE ONTWIKKELINGEN

- Deelnemers vinden het bij aanvang meestal al leuk om internet te leren gebruiken (79%) na afloop ligt dat percentage nog wat hoger (83%).
- 59% van de deelnemers vindt het bij aanvang handig dat steeds meer zaken met internet kunnen. 55% vindt dat na afloop. 20% vindt het niet handig en 25% twijfelt nog.
- Voor aanvang zegt 24% van de deelnemers het niet zo nodig te vinden dat zij meedoen aan nieuwe ontwikkelingen op het gebied van internet en computers. Na afloop vindt 32% dit niet zo nodig en twijfelt nog eens 27%.

ANGST BIJ HET GEBRUIK VAN INTERNET EN DE COMPUTER

- Voor aanvang is 25% van de deelnemers bang om de computer kapot te maken, na afloop is dat nog 12%. Daarnaast twijfelt 29% hierover.

- 48% van de deelnemers is bij aanvang bang dat de persoonlijke gegevens niet veilig zijn op internet. Na afloop is dat 51%. Nog eens 27% twijfelt hierover.
- 48% van de deelnemers is bij aanvang bang dat er virussen op de computer komen bij het gebruik van internet. Na afloop is nog 47% bang hiervoor en heeft 22% hier twijfels over.

ZELFVERTROUWEN BIJ HET LEREN OMGAAN MET INTERNET

- Voor aanvang voelt 73% van de deelnemers zich onzeker als zij nieuwe dingen moeten leren met internet. Na afloop is dit nog 66% en twijfelt nog eens 19% hierover. 15% voelt zich niet meer onzeker.
- Ondanks de onzekerheid denkt 58% van de deelnemers bij aanvang wel te kunnen leren omgaan met internet. Na afloop denkt 65% dit wel te kunnen leren.
- Als het gaat om toekomstige nieuwe ontwikkelingen denkt voor aanvang 30% niet mee te kunnen komen en twijfelt 41%, na deelname denkt 26% niet mee te kunnen komen en twijfelt 38% hieraan.

TEVREDENHEID EN TOEGEVOEGDE WAARDE VAN DE BIBLIOTHEEK

We constateren met de voor- en nameting een (nog) beperkte vooruitgang van de vaardigheden bij een deel van de deelnemers en het ontbreken van een substantieel effect op de attitudes en het zelfvertrouwen. Desondanks zegt een groot deel van de deelnemers desgevraagd wel tevreden te zijn met *Klik & Tik* (94%) en de dienstverlening (96%) daaromheen. Het is deze tevredenheid die ook vaak door bibliotheken wordt geconstateerd wanneer zij zelf na afloop een korte enquête houden onder de deelnemers. Bibliotheken dienen zich te realiseren dat deze tevredenheid nauwelijks samenhangt met de feitelijke opgedane vaardigheden of een positievere houding tegenover internet.

Deelnemers zeggen desgevraagd door *Klik & Tik* ook meer met internet om te durven gaan (82%). Ook zegt 79% door *Klik & Tik* zin te krijgen om nog meer te leren met internet. Ook die percentages zijn positiever dan de antwoorden op de afzonderlijke stellingen die bij het onderdeel attitudes in de voor- en de nameting zijn voorgelegd.

Voor wat betreft de vaardigheden die in *Klik & Tik* besproken worden zegt na afloop 74% die zelfstandig te kunnen toepassen. Dat 27% hier nog aan twijfelt of dit niet kan is grofweg in lijn met de percentages die we bij de bespreking van effecten op de afzonderlijke vaardigheden tegenkomen. Bibliotheken die niet willen deelnemen aan een voor- en nameting kunnen met een vraag over de mate waarin deelnemers na afloop de vaardigheden zelfstandig kunnen toepassen dus wel enig inzicht krijgen in het effect van de deelname.

Tot slot zegt 61% van de deelnemers na afloop zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet te hebben geoefend met internet en denkt 54% zonder de bibliotheek niet goed te hebben kunnen oefenen met *Klik & Tik*.

8.2 Aanbevelingen

We hebben veel gegevens verzameld op basis waarvan we een aantal aanbevelingen kunnen geven.

OPZET EN INHOUD VAN DE DIENSTVERLENING

- Nog niet alle deelnemers beheersen alle vaardigheden die in *Klik & Tik* aan bod komen al minstens een beetje na deelname. Dit lijkt wel essentieel voor het (verder) oefenen met deze vaardigheden. Tegelijkertijd zien we dat een substantieel deel van de deelnemers niet alle hoofdstukken maakt tijdens de deelname en zegt een substantieel deel niet zonder de bibliotheek te kunnen oefenen. Het is dus belangrijk dat alle deelnemers in de gelegenheid wordt gesteld en gestimuleerd alle hoofdstukken van *Klik & Tik* met begeleiding in de bibliotheek te doorlopen.
- In veel bibliotheken in deze meting wordt de begeleiding bij *Klik & Tik* door alleen een bibliotheekmedewerker verzorgd. Dit terwijl uit de eerdere evaluatie van de uitrol van *Klik & Tik* is gebleken dat de samenwerking met maatschappelijke stagiairs door zowel de bibliotheken, deelnemers als stagiairs als prettig wordt ervaren, mits goede afspraken worden gemaakt met de scholen die de stagiairs leveren. Het blijft aanbevelenswaardig voor de bibliotheken om hier inzet op te plegen. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van de documenten en handvatten in de door SIOB ontwikkelde 'toolkit Klik & Tik'.
- Vaardigheden voor het gebruik van formulieren op het internet en het gebruik van e-mail en attachments blijven achter bij de overige vaardigheden. Bibliotheken zouden aan deze vaardigen extra aandacht kunnen besteden zodat deelnemers voldoende basis meekrijgen om op verder te oefenen.
- Ook de deelname aan ontwikkelingen als bankzaken regelen, producten kopen en sociaal gebruik van internet neemt nog maar beperkt toe gedurende de deelname aan *Klik & Tik*. Bibliotheken zouden daarom ook aan deze onderwerpen extra aandacht kunnen besteden.

AANVULLING OP HET KLIK & TIK-MATERIAAL

- Het enthousiasme omtrent nut en noodzaak van het gebruik van internet wordt niet groter door het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek. In de pilot is daarom al geconstateerd dat het zinvol zou zijn een introductie bij de oefenprogramma's te maken die laat zien wat deelnemers allemaal met internet kunnen doen en wat de leuke en praktische kanten zijn. Expertisecentrum ETV.nl ontwikkelt hiervoor ondertussen een aanvullende module. Het zal goed zijn om in de lessen ook concreet te oefenen met het gebruik van de praktische mogelijkheden.
- Naast een module over de gebruiksmogelijkheden raden wij aan om ook een module over veiligheid en risico's op het internet te maken. Hierin moet worden belicht hoe risico's kunnen worden beperkt en hoe groot die risico's eigenlijk zijn.

SAMENWERKING MET HET UWV

- We adviseren bibliotheken zoveel mogelijk samen te blijven werken met de UWV's voor de toestroom van jongere, lager opgeleide en mannelijke digibeten. Via andere kanalen komen juist de wat oudere, en vaker vrouwelijke en hoger opgeleide deelnemers naar *Klik & Tik*.
- Jongere deelnemers zijn bij aanvang vaak vaardiger dan wat oudere deelnemers. De wat jongere deelnemers leren ook minder bij dan de wat oudere deelnemers. We adviseren UWV daarom goed (en mogelijk nog beter) te beoordelen wat het vaardigheidsniveau is van de deelnemers die

zij doorsturen. De wat vaardigere deelnemers kunnen wellicht beter een wat moeilijker cursus volgen dan *Klik & Tik*. In principe is *Klik & Tik* bedoeld voor deelnemers die nog nauwelijks gebruik kunnen maken van internet.

- Er dient vanuit het UWV meer aandacht te komen voor het belang voor deelnemers van ICT-vaardigheden op het werk zelf, naast het belang van deze vaardigheden voor het zoeken naar werk.

METEN

- Bibliotheken vinden de vragenlijsten van de monitor soms nog te lang. De monitor zou daarom in een volgende editie zo mogelijk verkort moeten worden. Een andere optie is om delen van de vragenlijst modulair aan te bieden.
- Bibliotheken die met een eigen vragenlijst werken en daarin (alleen) vragen naar de algehele tevredenheid van de deelnemers dienen zich te realiseren dat dit geen goed beeld geeft van de ontwikkeling van vaardigheden en attitudes van deelnemers.
- Het aantal nameting is kleiner dan het aantal voormetingen. Op het niveau van de bibliotheken leidt dit er soms toe dat het feitelijk niet mogelijk is om tot een individuele rapportage te komen. Het is belangrijk te benadrukken dat bibliotheken zoveel mogelijk proberen zowel een voor- als een nameting door de deelnemers te laten invullen.
- *Klik & Tik* is er voor een groot deel op gericht deelnemers te activeren en voldoende basis te geven zelf verder te oefenen. Dat veel deelnemers een aantal vaardigheden nog niet of maar een beetje beheersen hoeft dan ook geen probleem te zijn. Het is dan echter wel interessant na te gaan in hoeverre hun vaardigheden zich na dit opstapje verder ontwikkelen. Hiervoor zou een tweede nameting onder voormalige deelnemers van *Klik & Tik* moeten worden gehouden.

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

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

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

Klik & Tik. Samen op 't web behandelt:

- Sociale media.
 - 'Kliks'.
 - Aanmelden.
 - Gebruikersnaam en wachtwoord.
 - Gebruikersvoorwaarden.
 - Sociale mediasites.
- Rondkijken en reageren.
 - Websites en forums.
 - Sociale netwerksites.
 - Beoordeling geven.
 - Reageren in 'Kliks'.
- Sociale netwerksites.
 - Rondkijken.
 - Profielen, profiel maken.
 - Vrienden vinden en maken.
 - Lid worden van clubs.
 - Vrienden accepteren.

- Berichten en reacties.
 - Korte berichtjes plaatsen (updates).
 - Reageren op updates.
 - Privéberichten sturen.
 - Praatjes maken.
 - Chatten.
- Foto's en video's.
 - Profielfoto en fotoboekje.
 - Foto's in berichten.
 - Foto's uploaden.
 - Filmpjes kijken en embedden.
- Weblogs.
 - Een weblog maken.
 - Filmpjes en links in weblogs plaatsen.
- En verder.
 - Online hulp vragen.
 - Berichten en vrienden verwijderen of blokkeren.
 - Account stopzetten.

COLOFON

Titel : Monitor Klik & Tik in bibliotheken 2012 - 2013.
Auteur : Drs. ing. Sander Smit
Bureauondersteuning : Dzenita Camo (MSc)
Uitgave : NextValue Research, augustus 2013

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

©NextValue Research 2013

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

nextvalue
research

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



sectorinstituut
openbare bibliotheken

Grote Marktstraat 43
2511 BH Den Haag
Telefoon: 070 30 90 299
infosio@siob.nl
www.sio.nl

