

# 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.



# 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**  
research

Rotterdam, november 2012



**INHOUD**

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>2</b>	<b>6 AANPASSINGEN VOOR DE KLIK &amp; TIK-MONITOR 2012-2013 .....</b>	<b>40</b>
<b>2. KLIK &amp; TIK IN BIBLIOTHEKEN .....</b>	<b>4</b>	<b>7 LITERATUUR .....</b>	<b>41</b>
2.1 E-learningserie Klik & Tik.....	4	<b>BIJLAGEN .....</b>	<b>42</b>
2.2 Dienstverlening rondom Klik & Tik .....	6	1. Tabel: Definities internetvaardigheden.....	42
<b>3. KADER MEETINSTRUMENT.....</b>	<b>8</b>	2. Onderdelen en items in de Klik & Tik-monitor.....	43
3.1 Doelstellingen .....	8		
3.2 Praktische randvoorwaarden .....	8		
3.3 Praktijk van het meten van internetvaardigheden.....	10		
<b>4. OPZET MEETINSTRUMENT .....</b>	<b>13</b>		
4.1 Eerste concept .....	13		
4.2 Pre-test eerste concept.....	17		
<b>5. PILOT .....</b>	<b>19</b>		
5.1 Evaluatie van de voorgestelde werkwijze .....	19		
5.2 Uitkomsten van de pilotmeting.....	22		
5.2.1 Kenmerken van de onderzoekspopulatie .....	22		
5.2.2 Activering .....	26		
5.2.3 Zelfbeoordeling vaardigheden .....	28		
5.2.4 Attitudes.....	32		
5.2.5 Tevredenheid.....	34		
5.2.6 Zelfbeoordeling effect Klik & Tik en dienstverlening.....	35		
5.2.7 Knop 'Hulp nodig?' .....	36		
5.3 Conclusies en aanbevelingen .....	37		
5.3.1 Conclusies.....	37		
5.3.2. Eerste aanbevelingen op basis van de pilotmeting .....	39		

## 1. INLEIDING

### LEERFUNCTIE OPENBARE BIBLIOTHEKEN

Bibliotheken zijn in de afgelopen jaren steeds actiever geworden om burgers te helpen bij 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 zijn bibliotheken in samenwerkingsverbanden vaak een faciliterende partner voor het aanbieden van verschillende non-formele educatietrajecten.

### BIBLIOTHEEKINNOVATIEPROJECT *KLIK & TIK*

Met het bibliotheekinnovatieproject *Klik & Tik* ondersteunen bibliotheken digibeten bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Bibliotheken stellen de E-learningserie *Klik & Tik* beschikbaar op de computers en bezoekers kunnen zelfstandig gebruik maken van deze programma's, of als daarin is voorzien, deelnemen aan een cursus, workshop of inloopspreekuur. Cursussen en workshops kunnen door bibliotheken georganiseerd worden in samenwerking met UWV's, gemeenten of andere lokale instellingen. Deze samenwerkingspartners kunnen faciliteren in de toestroom van digibeten. De begeleiding van deelnemers aan cursussen en workshops kan verzorgd worden door bibliotheekmedewerkers, vrijwilligers of stagiairs.

De provinciale service organisatie (PSO) ProBiblio heeft het bibliotheekinnovatieproject landelijk onder de aandacht gebracht.

### RESULTATEN INZICHTELIJK MAKEN

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

Om structureel inzicht te krijgen in resultaten bij eindgebruikers van het aanbod van en de dienstverlening rondom *Klik & Tik* in bibliotheken heeft ProBiblio in samenspraak met het SIOB aan NextValue Research opdracht gegeven een meetinstrument te ontwikkelen waarmee de resultaten onder de eindgebruikers van *Klik & Tik* in de bibliotheek structureel inzichtelijk gemaakt kunnen worden. In deze rapportage doen wij verslag van de ontwikkeling van dit meetinstrument. De ontwikkeling van de conceptvragenlijst voor het meetinstrument is tot stand gekomen in samenwerking met Ven Leertrajecten.

### LEESWIJZER

- In hoofdstuk 2 gaan we in op de achtergronden bij het project '*Klik & Tik* in de bibliotheek'. We beschrijven de inhoud, doelstellingen en doelgroepen van het *Klik & Tik*-materiaal en het aanbod van dienstverlening rondom *Klik & Tik*-programma's in de bibliotheken.
- In hoofdstuk 3 beschrijven we de randvoorwaarden waarbinnen het meetinstrument voor *Klik & Tik* is ontwikkeld. We gaan in op praktische randvoorwaarden bij het instrument en de (wetenschappelijke) praktijkervaringen bij het meten van digitale vaardigheden.

- In hoofdstuk 4 vindt u de opzet van het meetinstrument op basis van de in hoofdstuk 3 beschreven randvoorwaarden. We beschrijven het eerste concept van het meetinstrument, de besprekingen van dit eerste concept met *Klik & Tik*-gebruikers en bibliotheekmedewerkers, en de aanpassingen die we op basis daarvan hebben verricht voor de daaropvolgende pilot.
- Hoofdstuk 5 beschrijft de bevindingen van de pilot. We gaan in op de ervaringen van bibliotheken bij de inzet van het instrument en geven de resultaten van de verschillende onderdelen van de pilot in cijfers. In paragraaf 5.3 van dit hoofdstuk trekken we conclusies voor de inzetbaarheid en betrouwbaarheid van het meetinstrument, vatten we de belangrijkste resultaten van de pilotmeting samen en geven we al enkele eerste aanbevelingen voor de dienstverlening rondom *Klik & Tik* in bibliotheken.
- In hoofdstuk 6 tot slot beschrijven we de laatste aanpassingen die we op basis van de pilot aan het meetinstrument hebben verricht ten behoeve van de *Klik & Tik*-monitor 2012-2013.

## 2. KLIK & TIK IN BIBLIOTHEKEN

Bibliotheken ondersteunen digibeten bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Zij stellen daarvoor de E-learningserie *Klik & Tik* beschikbaar op de computers. Bezoekers kunnen zelfstandig gebruik maken van deze serie, of deelnemen aan een cursus, workshop of inloopspreekuur. We bespreken de inhoud van de E-learningserie en de opzet van de dienstverlening daaromheen.

### 2.1 E-learningserie *Klik & Tik*

#### TWEE DELEN

De E-learningserie *Klik & Tik*, die in bibliotheken wordt aangeboden, bestaat uit twee delen: *Het internet op* en *Samen op 't web*. Beide delen zijn ontwikkeld door Stichting Expertisecentrum ETV.nl, in samenwerking met Stichting Cybersoek, Emmia en AT5.

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 eerste deel 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 ze vervolgens aan de slag met *Klik & Tik*.

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 in de speciaal hiervoor ontwikkelde netwerksite 'Kliks'.

Het tweede deel is met behulp van bibliotheekinnovatiegelden van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), in opdracht van de Provinciale Service Organisatie (PSO) ProBiblio speciaal ontwikkeld voor de doelgroep laaggeletterden van bibliotheken.

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

#### NON-FORMEEL OEFENMATERIAAL

De programma's zijn bedoeld als *non-formeel* oefenmateriaal en leiden niet op tot erkende diploma's of certificaten. Zij zijn deels ook bedoeld om mensen te activeren om zelf of in cursusverband verder te oefenen.

Doelstellingen van *Klik & Tik* zijn 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;
- zo mogelijk de toegankelijkheid van de bibliotheek te vergroten.

Gebruikers oefenen in een gesloten omgeving en hoeven niet echt het internet op. Ook hoeven de programma's niet lineair doorlopen te worden. De programma's kunnen ook thuis gebruikt worden.

Soms doorlopen gebruikers een hele cursus in een bibliotheek, andere keren komt men alleen langs voor vragen. Bij de programma's kunnen instructiebladen uitgeprint worden. Deze worden soms door begeleiders als 'handleiding' uitgedeeld aan de deelnemers.

#### DOELGROEP VAN KLIK & TIK-PROGRAMMA'S

Beide programma's richten zich op laagopgeleiden, laaggeletterden en ouderen die moeite hebben hun weg te vinden op het internet. Daartoe is rekening gehouden met het taalniveau en met het ontwerp van de interactietypes van het programma. De programma's gebruiken veel visuele ondersteuning en herhaling, hebben een heldere structuur en een rustig tempo. Bij het programma *Samen op 't web* kan de gebruiker bovendien per e-mail of telefonisch hulp krijgen van een helpdesk.

Om met de programma's te kunnen werken is basiskennis van het gebruik van muis en toetsenbord nodig. Soms verwijzen begeleiders in bibliotheken deelnemers daarom eerst naar een basiscursus computervaardigheden (muis- en toetsenbordtraining). Daarnaast is, om goed zelfstandig met de programma's te kunnen werken, taalniveau A2 vereist.

#### ONDERWERPEN

De *Klik & Tik*-oefenprogramma's behandelen de en onderwerpen:

- *Klik & Tik. Het internet op:*
  - 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:*
  - 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.
  - Weblogs.
    - Filmpjes kijken en embedden.
    - Een weblog maken.
    - Filmpjes en links in weblogs plaatsen.
  - En verder.
    - Online hulp vragen.
    - Berichten en vrienden verwijderen of blokkeren.
    - Account stopzetten.

## 2.2 Dienstverlening rondom *Klik & Tik*

### DIVERSE VORMEN VAN DIENSTVERLENING

Bibliotheken die de oefenprogramma's van *Klik & Tik* aan het publiek aanbieden doen dit op veel verschillende manieren. Er zijn bibliotheken die het programma op de computers hebben voor zelfstandig gebruik door bezoekers en er zijn bibliotheken die aanvullende dienstverlening rondom de programma's aanbieden. In het laatste geval kan het gaan om:

- inloopspreekuren;
- workshops;
- cursussen;
- of een combinatie daarvan.

Bij inloopspreekuren gaat het vaak om een wekelijks uur waarop een bibliotheekmedewerker beschikbaar is voor het beantwoorden van vragen van mensen die, al dan niet in de bibliotheek, oefenen met *Klik & Tik*. Met workshops bedoelen we hier bijeenkomsten waarbij bezoekers groepsgewijs éénmalig uitleg en begeleiding krijgen bij het oefenen met

de *Klik & Tik*-programma's. Met cursussen bedoelen we dan uitleg en begeleiding in de vorm van meerdere opeenvolgende bijeenkomsten.

#### **VERSCHILLENDE VORMEN VAN BEGELEIDING**

Ook de wijze waarop begeleiding voor mensen die met de *Klik & Tik*-programma's oefenen is georganiseerd, verschilt van bibliotheek tot bibliotheek. Soms zijn het de bibliotheekmedewerkers zelf die deelnemers van cursussen of workshops begeleiden of vragen beantwoorden op inloopspreekuren, maar ook vrijwilligers of stagiairs kunnen de begeleiding verzorgen. Soms is ook sprake van een combinatie van deze verschillende vormen van begeleiding.

#### **DIVERSITEIT IN ONDERWERPEN, FREQUENTIE EN DUUR VAN HET AANBOD**

Tot slot merken we op dat de onderwerpen die in cursussen en workshops behandeld worden en de frequentie en intensiteit (duur) van de begeleiding van bibliotheek tot bibliotheek variëren. Cursussen kunnen variëren van drie tot zeven bijeenkomsten en zijn soms zo opgezet dat cursisten op verschillende momenten instromen en zelf kunnen bepalen hoeveel bijeenkomsten zij willen bijwonen. Wanneer cursisten merken dat zij thuis uit de voeten kunnen met het materiaal blijven zij soms weg bij de rest van de cursus. Andere cursisten komen alleen als zij vragen hebben.

Workshops variëren in duur van anderhalf tot drie uur en inloopspreekuren kunnen wekelijks of maandelijks plaatsvinden. Ook de onderwerpen (*Klik & Tik*-hoofdstukken) die worden behandeld variëren, afhankelijk van de duur van de cursus of workshop en de keuze van de begeleider of deelnemer.

#### **TRAIN-DE-TRAINER**

Als onderdeel van het bibliotheekinnovatieproject *Klik & Tik* kunnen bibliotheekmedewerkers deelnemen aan een door Cybersoek en ProBiblio ontwikkelde train-de-trainer-workshop waarin zij leren hoe zij verschillende vormen van dienstverlening rondom *Klik & Tik* kunnen aanbieden en laaggeletterden en digibeten kunnen begeleiden bij het oefenen met *Klik & Tik*. Ook is er bij het programma een docentenhandleiding ontwikkeld.

### 3. KADER MEETINSTRUMENT

Het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB) wil bibliotheken die dienstverlening rondom *Klik & Tik* aanbieden de mogelijkheid bieden met behulp van een meetinstrument structureel inzicht te krijgen in de resultaten van dit aanbod. We beschrijven de doelstellingen en praktische randvoorwaarden bij de ontwikkeling van dit meetinstrument. Daarnaast gaan we kort in op de wetenschappelijke praktijk en ervaringen van het meten van digitale vaardigheden.

#### 3.1 Doelstellingen

Met de ontwikkeling van het meetinstrument dienen de effecten van het educatieproject *Klik & Tik* bij de eindgebruiker meetbaar te worden gemaakt. Door effecten te meten kan de (maatschappelijke) waarde van het project kenbaar worden gemaakt aan subsidiënten en stakeholders. Daarnaast kan inzicht in effecten (op verschillende momenten, onder verschillende omstandigheden) input geven voor de verbetering en optimale toepassing van de dienstverlening rondom *Klik & Tik* in bibliotheken.

#### ONDERZOEKSVRAGEN

Met het onderzoeksinstrument moet antwoord verkregen kunnen worden op de volgende onderzoeksvragen:

- In hoeverre draagt het project *Klik & Tik* 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 project deelnemers gebruik te maken van (andere) internettoepassingen en zelf verder te oefenen met internet?
- In hoeverre helpt het project deelnemers internetangst te overwinnen en deel te nemen aan nieuwe ontwikkelingen?
- In hoeverre draagt het project bij aan vervolgebruik van de bibliotheek?
- In hoeverre zijn de deelnemers tevreden met de *Klik & Tik*-benadering en de dienstverlening in de bibliotheek daarbij?

Tot slot zal het instrument achtergrondgegevens van respondenten dienen te verzamelen om desgewenst inzicht te kunnen krijgen in de effecten bij verschillende soorten gebruikers en doelgroepen. Ook moet duidelijk worden aan welke dienstverlening de gebruiker heeft deelgenomen, zodat de effecten van verschillende interventies kunnen worden vergeleken.

#### ONDERZOEKSDOELGROEP

Het meetinstrument moet jaarlijks ingezet kunnen worden onder eindgebruikers van de *Klik & Tik*-programma's. Dit zijn laagopgeleiden, laaggeletterden en ouderen die moeite hebben hun weg te vinden op het internet.

#### 3.2 Praktische randvoorwaarden

Voor de opzet van het meetinstrument zijn vooraf een aantal praktische en inhoudelijke randvoorwaarden geformuleerd. Deze komen voort uit de wensen van de opdrachtgever en specifieke aard en doelstellingen van het project *Klik & Tik* en de doelgroep.

**GEEN LEERMETHODE**

Het oefenprogramma *Klik & Tik* is allereerst geen leer methode. Mensen kunnen in korte tijd een aantal basisvaardigheden ontwikkelen of daarmee kennismaken. Hoewel basisvaardigheden worden aangeleerd, wordt niet naar een bepaalde vast omschreven niveauverhoging gestreefd. De oefenprogramma's zijn er deels ook op gericht om mensen zelfvertrouwen te geven, angsten te laten overwinnen en hen te activeren om zelf verder te oefenen.

- Het meten van bepaalde vaardigheden zal dus vooral gericht moeten zijn op het inzichtelijk maken in hoeverre mensen hier nu de basisstappen van kennen.
- Daarnaast kan het meten zich richten op het zelfvertrouwen dat deelnemers hebben gekregen bij het omgaan met computers en internet, en de mate waarin men zelfstandig (verder) oefent.

**LAAGGELETTERDEN, LAAGOPGELEIDEN EN OUDEREN**

De doelgroep van het project *Klik & Tik* bestaat uit laaggeletterden, laagopgeleiden en ouderen die nauwelijks over digitale vaardigheden beschikken. Respondenten uit deze doelgroep kunnen snel het gevoel krijgen dat zij het antwoord op een vraag niet weten, dat het gesprek of de vragenlijst 'te lang duurt', of dat zij misschien onwetend overkomen of niet 'de goede' antwoorden geven. Bij de ontwikkeling van het meetinstrument is er daarom voor gekozen:

- anonimiteit te garanderen en benadrukken;
- taalgebruik zo eenvoudig mogelijk te houden;
- duidelijk te maken dat antwoorden niet fout kunnen zijn;
- een beperkte hoeveelheid vragen op te nemen;
- in het geval van een survey:

- zoveel mogelijk gesloten vragen te stellen of met een beperkt aantal antwoordcategorieën te werken;
- antwoordcategorieën steeds per vraag te herhalen;
- weinig tot geen doorverwijzingen in vragenlijsten te gebruiken;
- te zorgen voor een rustig beeld (veel witruimte, groter letterformaat, e.d.);

**GEEN VAST START- EN EINDPUNT**

Deelnemers aan *Klik & Tik* in de bibliotheek zullen niet altijd alle oefeningen van de programma's maken. Bovendien hebben workshops en cursussen vaak een open en vrijblijvend karakter. Daarnaast zal een deel van de deelnemers zelfstandig oefenen op de bibliotheekcomputers. Ook hoeven de oefeningen niet op een vaste volgorde doorlopen te worden. Er is dus beperkt grip op het moment dat deelnemers beginnen en klaar zijn met de *Klik & Tik*-oefeningen. Het meetinstrument zal daarom:

- zoveel mogelijk tijd- en plaats-onafhankelijk moeten kunnen worden ingezet en bij voorkeur zelfstandig moeten kunnen worden gebruikt;
- duidelijk moeten maken welke *Klik & Tik*-oefeningen gemaakt zijn door de respondent;
- duidelijk moeten maken aan welk soort voorzieningen de respondent heeft deelgenomen;
- zoveel mogelijk door begeleiders onder de aandacht van de doelgroep moeten worden gebracht.

**HERHAALDELIJK INZETBAAR**

De bibliotheek heeft terugkerend behoefte aan inzicht in het rendement van haar activiteiten (monitoring).

- De toepassing van het instrument moet daarom herhaaldelijk inzetbaar zijn en mag daarom niet te kostbaar zijn.

#### METHODE EVENTUEEL OOK ELDERS INZETBAAR

De bibliotheek heeft in de toekomst mogelijk ook behoefte aan inzicht in het rendement van andere activiteiten. De ontwikkelde meetmethode is daarom bij voorkeur ook voor andere educatieve activiteiten in de bibliotheek bruikbaar, bijvoorbeeld in educatie- en activeringstrajecten voor laaggeletterden.

### 3.3 Praktijk van het meten van internetvaardigheden

#### CONCEPTUALISERING DIGITALE VAARDIGHEDEN

De wijze waarop digitale vaardigheden in wetenschappelijke literatuur worden benoemd en geoperationaliseerd verschilt per studie (van Deursen & van Dijk, 2008). Een veel gebruikte indeling van digitale vaardigheden is die van Van Deursen en Van Dijk (2008, 2010). Zij onderscheiden op basis van een uitgebreide literatuurstudie vier typen internetvaardigheden. Deze typen bevatten de relevante internetvaardigheden die voor iedereen nodig zijn om in een digitale omgeving te functioneren en kunnen worden onderverdeeld naar medium-gerelateerde internetvaardigheden en inhoud-gerelateerde internetvaardigheden.

De medium-gerelateerde vaardigheden zijn:

- Operationele vaardigheden: basisvaardigheden om met internet om te gaan (knoppenkennis);
  - voor het bedienen van de internetbrowser;

- voor het bedienen van zoekmachines;
- voor het gebruiken van online formulieren.

- Formele vaardigheden: het kunnen begrijpen en omgaan met de formele karakteristieken, de structuur, van internet;
  - in staat zijn te navigeren op het internet;
  - in staat zijn een gevoel van oriëntatie te behouden tijdens het navigeren op het internet.

De inhoud-gerelateerde vaardigheden zijn:

- Informatie vaardigheden: het kunnen vinden, selecteren, verwerken en evalueren van informatie volgens specifieke vragen en behoeften.
- Strategische vaardigheden: bronnen gebruiken en beoordelen om doeleinden te bereiken en daarmee maatschappelijk voordeel te behalen.

Inhoud-gerelateerde vaardigheden zijn afhankelijk van de medium-gerelateerde vaardigheden. Zonder medium-gerelateerde vaardigheden zal men geen inhoud-gerelateerde vaardigheden kunnen ontwikkelen. (Van Deursen & Van Dijk, 2011)

De vaardigheidsconcepten zijn door Van Deursen & Van Dijk nader beschreven aan de hand van concrete internetfuncties en toepassingen (zie Bijlagen 1).

#### BESTE MANIER VERSUS METINGEN OP GROTERE SCHAAL

Er is een spanningsveld tussen wat de beste manier is om vaardigheden te meten en het realiseren van representatieve metingen op grotere schaal. Hoe goed mensen daadwerkelijk met internet en ICT overweg kunnen laat

zich namelijk moeilijk objectief vaststellen of is anders, in het geval van een experimentele opzet, observaties en prestatietests, zeer tijdsintensief en kostbaar. (O.a. Hargittai Y. P. Hsieh, 2012; van Ingen, de Haan & Duimel, 2007)

Het is daarom gebruikelijk met zelfrapportages te werken bij onderzoek op grotere schaal. Respondenten worden in zelfrapportages gevraagd naar hun eigen inschatting van vaardigheden of de beheersing van specifieke handelingen. Zelfrapportages hebben als voordeel dat het kosteneffectief is: er kan in relatief korte tijd bij een grote groep mensen naar veel verschillende vaardigheden gevraagd worden, en ook de dataprocessing is relatief eenvoudig. (O.a. Ingen, de Haan & Duimel, 2007; Van Deursen & van Dijk, 2008, 2012; Hargittai & Y. P. Hsieh, 2012)

Het gebruik van zelfrapportages voor het bevragen van digitale vaardigheden is niet vrij van kritiek. Zelfrapportering is afhankelijk van de interpretatie van de genoemde vaardigheid door de respondent, afhankelijk van met wie men zich vergelijkt en kan gepaard gaan met een gender gerelateerd spanningsveld. Vrouwen schatten hun vaardigheden bijvoorbeeld lager in, terwijl jonge mannelijke respondenten hun vaardigheden eerder overschatten. Ook kunnen achterblijvende groepen eerder neigen naar het onderschatten van hun vaardigheidsniveau. Tegelijkertijd zou een deel van de respondenten sociaal-wenselijk kunnen antwoorden om beperkte eigen vaardigheden te verdoezelen. (O.a. Talja, 2005; Hargittai, 2005, 2006; Van Deursen & Van Dijk, 2010)

#### ZELFBEOORDELING ALS INDICATIE VOOR OPERATIONELE EN FORMELE VAARDIGHEDEN

Onderzoek toont dat zelfrapportages over het algemeen positief correleren met feitelijke kennis en vaardigheden (Hargittai, 2004, 2005; Van Deursen & Van Dijk, 2012). Van Deursen & Van Dijk laten zien dat vooral zelfrapportages van operationele en formele vaardigheden positief en significant kunnen correleren met feitelijke vaardigheden.

Zelfrapportages van operationele en formele vaardigheden kunnen daarom als benadering van feitelijk vaardigheden in survey-onderzoek gehanteerd worden. Bovendien kunnen zelfrapportages goed gebruikt worden om de vaardigheden van groepen *onderling* (als segmenten van dezelfde populatie) te vergelijken (Van Deursen & Van Dijk, 2012).

#### ZELFBEOORDELING ALS UITDRUKKING VAN ZELFEFFECTIVITEIT

Tot slot merken we op dat een meer positieve zelfbeoordeling van de internetvaardigheden de kans op het daadwerkelijk gebruik van internet, het durven aanleren van nieuwe vaardigheden, en het afronden van taken op het internet vergroot (zelfeffectiviteit<sup>1</sup> of *self-efficacy*) (o.a. Markas et al., 1998; Eastin & LaRose, 2000; Torkzadeh & Van Dyke, 2002). Ook dit is van betekenis voor het hier te ontwikkelen onderzoeksinstrument. Te meer daar *Klik & Tik* er voor een groot deel op is gericht het zelfvertrouwen van deelnemers te vergroten en hen zodoende te stimuleren (zelfstandig) verder te oefenen.

---

<sup>1</sup> Zelfeffectiviteit is het vertrouwen van een persoon in de eigen bekwaamheid om met succes invloed uit te oefenen op zijn of haar omgeving, bijvoorbeeld door een bepaalde taak te volbrengen of een probleem op te lossen. Zelfeffectiviteit wordt als een belangrijk element gezien van theorieën over motivatie. Personen zijn sneller gemotiveerd voor een bepaalde handeling als zij het idee hebben dat zij de bekwaamheid hebben om deze met succes te verrichten. Zij zullen het gedrag sneller ontplooiën en doorzetten.

**CONCRETE ACTIVITEITEN ALS BENADERING VOOR VAARDIGHEDEN**

Een andere manier om een beeld te krijgen van het vaardigheidsniveau van internetgebruikers is door te vragen naar het gebruik van internet:

- het aantal toepassingen van internet dat men gebruikt;
- de tijd die men besteedt aan internet;
- de frequentie waarmee men internet gebruikt.

Hoewel de tijd die men online doorbrengt een zwakke voorspeller voor de daadwerkelijke vaardigheden lijkt (Hargittai, 2005) wordt verondersteld dat hoe groter het aantal activiteiten is, en hoe vaker men internet gebruikt, hoe groter de vaardigheden zijn (o.a. Ingen, de Haan & Duimel, 2007, Van Deursen & Van Dijk 2012). Vooral diversiteit van gebruik zou goed samenhangen met feitelijke digitale vaardigheden. Het blijkt daarbij bovendien weinig uit te maken of mensen wordt gevraagd of ze bepaalde handelingen kunnen verrichten of dat wordt gevraagd of ze deze daadwerkelijk verrichten (Ingen, de Haan & Duimel, 2007).

**SCHAALCONSTRUCTIE VOOR INTERNETVAARDIGHEDEN**

Omdat prestatietests op grote schaal moeilijk uitvoerbaar zijn hebben Van Deursen & Van Dijk (2012) geprobeerd surveyschalen te ontwikkelen voor de vier door hen onderscheiden vaardigheidsconcepten. Hiermee willen zij een survey voor internetvaardigheden ontwikkelen die een betere voorspeller van daadwerkelijke vaardigheden is dan bestaande surveys.

Het onderzoek toont echter dat het ondanks de zorgvuldige selectie van geschikte survey-items door Van Deursen & Van Dijk moeilijk is om de vier door hen geformuleerde concepten eenduidig met een factoranalyse in surveyresultaten te onderscheiden. Hoewel samenhang tussen de voor de

verschillende vaardigheidsconcepten gekozen items werd geconstateerd toonden items ook een verband met de items voor de andere concepten.

Van Dijk & Van Deursen verklaren dit door de voorwaardelijke aard van de verschillende vaardigheden. Voor het bezitten van strategische internetvaardigheden zijn informatie vaardigheden nodig welke weer afhankelijk zijn van formele en operationele vaardigheden.

Bovendien is de gevonden samenhang van de items binnen de constructen in de factoranalyse zwak. Van Dijk & Van Deursen merken dan ook op dat voor het construeren van schalen voor internetvaardigheden een veel grotere hoeveelheid items zal moeten worden getest.



## 4. OPZET MEETINSTRUMENT

Op basis van de randvoorwaarden bij de ontwikkeling en de inzichten en ervaringen uit wetenschappelijk onderzoek is een eerste opzet gemaakt van het meetinstrument. Deze is besproken met de doelgroep en na enkele aanpassingen getest in een pilot.

### 4.1 Eerste concept

#### OVERWEGINGEN

We hebben bij de ontwikkeling van het meetinstrument voor *Klik & Tik* een aantal afwegingen gemaakt. De belangrijkste is die tussen de praktische (en betaalbare) uitvoerbaarheid van het meetinstrument als monitorinstrument enerzijds en de nauwkeurigheid van de meting anderzijds. Daarbij moeten we rekening houden met de diverse aanpakken, inhouden en het veelal open karakter van het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheken en de bijzondere eigenschappen van de doelgroep (digibeet, laaggeletterd).

Uit de wetenschappelijke literatuur over het meten van digitale vaardigheden kunnen we concluderen dat hoewel observaties en prestatietest de meest nauwkeurige resultaten geven dit te kostbaar en te tijdrovend is voor een monitorinstrument. Bovendien zijn de *Klik & Tik*-oefenprogramma's vooral bedoeld om deelnemers te stimuleren en het zelfvertrouwen te geven zelf verder te oefenen met de vaardigheden waarmee in de programma's wordt kennisgemaakt. Naast inzicht in de verkregen vaardigheden zal met het instrument dus ook inzicht moeten worden verkregen in verandering in belevingen, houdingen en attitudes.

Dit betekent dat er meer dan alleen op prestaties moet worden gemeten. Tot slot dient ook de waardering voor het *Klik & Tik*-aanbod in beeld gebracht te worden.

#### ZELFRAPPORTAGE MIDDELS ENQUÊTE

Gegeven de randvoorwaarden en overwegingen is er voor gekozen het meetinstrument te laten bestaan uit zelfrapportages middels enquêtes (vragenlijsten).

Het voordeel van een zelfrapportage middels een enquête is dat deze methode relatief goedkoop is, door begeleiders zelf op verschillende momenten onder de deelnemers verspreid kan worden, in schriftelijke vorm toegankelijk is voor digibeten, gemakkelijk herhaald kan worden onder een grote groep deelnemers en verschillende onderwerpen (vaardigheden, beleving en attitudes, waardering e.d.) kan bevatten.

Hoewel de resultaten van zelfrapportages van vaardigheden geen 100% zuivere voorspeller voor de daadwerkelijke vaardigheden zijn, kan deze wel als benadering worden gebruikt. Ook kunnen met zelfrapportages goed groepen en momenten binnen een onderzoekspopulatie worden vergeleken. Er kan in dit geval, naast de zelfbeoordeling als voorspeller van daadwerkelijke vaardigheden, ook goed worden bepaald of de deelname aan het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek tot een hogere zelfbeoordeling leidt binnen de onderzoekspopulatie. Een hogere zelfbeoordeling van vaardigheden is bovendien een voorspeller voor het daadwerkelijk gebruik van internet en het doorzetten bij het afronden van taken.

Behalve naar een zelfbeoordeling van de vaardigheden kan ook gevraagd worden naar het gebruik van internet. Uit de literatuur blijkt dat verondersteld mag worden dat hoe groter het aantal activiteiten is, en hoe vaker men internet gebruikt, 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.

#### ALL-IN-ONE VRAGENLIJST VOOR ZOWEL VOOR- ALS NAMETING

Om de logistiek en het gebruik van de vragenlijst zo eenvoudig en flexibel mogelijk te maken, is in eerste instantie gekozen voor één enkele vragenlijst.

Door in deze vragenlijst ook een vraag over het aantal gemaakte hoofdstukken per *Klik & Tik*-deel op te nemen kan de vragenlijst op verschillende momenten worden ingezet. Hiermee wordt tegemoet gekomen aan het gegeven dat deelnemers aan *Klik & Tik* niet altijd alle oefeningen maken en niet altijd even vaak gebruik maken van de bibliotheekvoorziening. Deelnemers die de vragenlijst invullen bij aanvang van deelname aan de dienstverlening rondom *Klik & Tik* kunnen dan een aantal onderdelen in de vragenlijst overslaan.

Vragen over de opzet en duur van de *Klik & Tik*-dienstverlening dienen éénmalig door de bibliotheekmedewerker beantwoord te worden.

Bij de analyse kunnen vervolgens twee subgroepen binnen de totale populatie worden gevormd: deelnemers die alle (of meer) oefeningen hebben gemaakt, en deelnemers die geen (of minder) oefeningen hebben gemaakt. Deze kunnen vervolgens met elkaar worden vergeleken voor wat betreft de scores op de verschillende onderwerpen.

#### ONDERWERPEN

Op basis van de doelstellingen bij de ontwikkeling van het meetinstrument en de inhoud van de *Klik & Tik*-programma's zijn de volgende onderwerpen en deelonderwerpen in de enquête voor de eindgebruikers van *Klik & Tik* opgenomen:

- Zelfbeoordeling *Klik & Tik*-gerelateerde vaardigheden:
  - operationeel (bedienen van de browser, gebruik zoekmachine, formulieren invullen, gebruik sociale media e.d.);
  - formeel (kunnen navigeren en oriëntatie behouden op internet).
- Gebruik internet:
  - algemeen (vrije tijd/surfen/gamen);
  - informatief (zoals informatie van overheid en bedrijven zoeken);
  - praktisch/operationeel (zoals bestanden opslaan, producten kopen, documenten downloaden);
  - strategisch (zoals gebruik andere educatieve programma's, zoeken vacatures, solliciteren);
  - sociaal (contacten onderhouden met e-mail en sociale media).
- Houding ten opzichte van internet:

- zelfvertrouwen;
- beleving veiligheid;
- houding ten opzichte van ontwikkelingen op het gebied van internet.
- Tevredenheid met het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek:
  - de oefeningen van *Klik & Tik*;
  - het gebruik van *Klik & Tik* in de bibliotheek en de voorzieningen daaromheen.
- Achtergrondinformatie:
  - hoe op *Klik & Tik* geattendeerd;
  - redenen willen verbeteren vaardigheden;
  - wanneer voor het eerst gebruik gemaakt *Klik & Tik*-dienstverlening in bibliotheek;
  - hoe vaak gebruik gemaakt *Klik & Tik*-dienstverlening in bibliotheek;
  - frequentie internetgebruik buiten de bibliotheek;
  - gemaakte hoofdstukken *Klik & Tik*;
  - wel/geen thuisgebruik *Klik & Tik*;
  - wel/niet met andere deel *Klik & Tik* geoefend.
- Persoonskenmerken:
  - leeftijd;
  - geslacht;
  - opleidingsniveau.
- Kenmerken *Klik & Tik*-aanbod
  - naam en postcode bibliotheek;
  - soort ondersteuning die wordt aangeboden;
  - programma waarbij de ondersteuning wordt aangeboden;
  - aantal bijeenkomsten;

- kosten voor deelname;
- verzorging van de begeleiding.

### STRUCTUUR VAN DE VRAGENLIJST

Omdat een deel van de doelgroep van het *Klik & Tik*-aanbod in bibliotheken bestaat uit laaggeletterde digibeten is de structuur van de vragenlijst zo eenvoudig mogelijk gehouden, zoals ook in de randvoorwaarden omschreven. Het aantal antwoordcategorieën per vraag is zo beperkt mogelijk gehouden, antwoordcategorieën zijn steeds per vraag herhaald, zinnen zijn kort gehouden en moeilijke (internet)begrippen zoveel mogelijk toegelicht, en er is sprake van veel witruimte tussen de vragen.

In 'Bijlagen 2. Onderdelen en items in de monitor' vindt u een overzicht van de items welke na de pre-test (paragraaf 4.2) en de pilot (Hoofdstuk 5) in de definitieve versie van het meetinstrument zijn opgenomen.

### ANALYSE VAN DE RESULTATEN

#### ZELFBEOORDELING VAARDIGHEDEN

Uit de wetenschappelijke literatuur over het meten van internetvaardigheden blijkt dat het lastig is coherente en eenduidige schalen voor de vier meest gebruikte dimensies van internetvaardigheden samen te stellen. Dit vraagt een uitgebreid en langdurig onderzoek en is vooralsnog niet goed gelukt door de wetenschappers die zich hiermee bezig houden. Het bezit van de verschillende soorten vaardigheden hangt hiervoor te veel met elkaar samen. In *Klik & Tik* komt bovendien maar een beperkte selectie van operationele en enkele formele

internetvaardigheden aan bod. We kiezen er daarom voor de verschillende items in de vragenlijst met betrekking tot de zelfbeoordeling van vaardigheden als afzonderlijke items te analyseren.

#### ZELFBEORDELING HOUDING EN TEVREDENHEID

De items binnen de onderwerpen ‘zelfbeoordeling houding’, en ‘tevredenheid’ worden ook afzonderlijk gepresenteerd en vergeleken voor en na gebruik van *Klik & Tik* in bibliotheken. Door het grote aantal onderwerpen dat in de enquête wordt opgenomen en het relatief beperkte aantal vragen dat daardoor per onderwerp gesteld kan worden is het niet haalbaar hier uitputtend alle dimensies van bijvoorbeeld ‘angst’ of ‘zelfvertrouwen’ te bevragen. Ook hier geldt weer dat met de items naar een beperkt aantal concrete onderwerpen wordt gevraagd. Het samenvatten van deze items zou dan minder informatief zijn.

#### GEBRUIK VAN INTERNET

Doel van het onderdeel waarin gevraagd wordt naar het gebruik van de verschillende toepassingen van internet is enerzijds inzicht te krijgen in het gebruik van concrete toepassingen en anderzijds inzicht te krijgen in het *aantal* internettoepassingen dat men gebruikt.

De items binnen het onderwerp ‘gebruik internet’ worden daarom afzonderlijk gepresenteerd, en als index. De index mag gezien worden als maat voor digitale vaardigheden en voor activering. Bij de index gaat het dan om de totaalscore op het aantal internettoepassingen.

#### NIVEAUS

De analyse zoals hierboven beschreven vindt plaats op drie niveaus:

- landelijke (de totale gemiddelde effecten bij eindgebruikers van het aanbod van *Klik & Tik* in bibliotheken);
- naar soorten dienstverlening (de effecten van de verschillende aanpakken van het aanbod van *Klik & Tik* in bibliotheken);
- per aan de monitor deelnemende bibliotheek (de effecten van het aanbod van *Klik & Tik* bij individuele bibliotheken).

Op basis van de resultaten tot slot, zullen conclusies worden getrokken met betrekking tot de onderzoeksvragen. Dit doen we voor het totaal van de cijfers (landelijk) en naar soorten dienstverlening.

#### CONTROLE

Scores op het gebruik van internet kunnen 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.

#### VERSPREIDING VAN DE VRAGENLIJST

Om de doelgroep goed te bereiken is ervoor gekozen de enquête af te laten nemen door begeleiders en bibliotheekmedewerkers in de context van de inloopspreekuren, workshops en cursussen.

Door het meetinstrument een vast onderdeel van de inloopspreekuren, workshops en cursussen te laten zijn is de kans het grootst dat een steekproef van voldoende omvang kan worden gerealiseerd om betrouwbare uitspraken te doen over het effect van het *Klik & Tik*-project binnen de totale populatie deelnemers. Ook kunnen dan de effecten van verschillende aanpakken in verschillende bibliotheken met elkaar vergeleken worden. Daarbij is voorzien in een mogelijkheid waarbij respondenten:

- een schriftelijke enquête mee naar huis kunnen nemen en gratis kunnen retourneren via een antwoordnummer;
- de enquête op een later moment online invullen.

#### 4.2 Pre-test eerste concept

Voor de vragenlijst voor een pilot onder bibliotheken te verspreiden is de vragenlijst in een pre-test voorgelegd aan en besproken met twaalf eindgebruikers van *Klik & Tik*. Daarbij ging het om een groep ouderen en een groep laaggeletterden. De testpersonen is gevraagd:

- in hoeverre zij de vragen duidelijk en de vragenlijst leesbaar vinden;
- hoeveel tijd zij nodig hebben om de vragen te beantwoorden;
- en of de antwoordmogelijkheden duidelijk en volledig zijn.

Daarnaast is de vragenlijst met twee bibliotheekmedewerkers die als begeleider bij de *Klik & Tik*-dienstverlening optreden besproken. Op basis van de gesprekken is de vragenlijst op enkele punten aangepast.

#### BEVINDINGEN PRE-TEST

De belangrijkste punten die in de pre-test naar voren kwamen zijn:

- Deelnemers nemen nauwelijks de moeite de introductietekst te lezen.
- De leesbaarheid van de vragen leverde bij niemand problemen op.
- De inhoud van de afzonderlijke vragen en antwoordcategorieën is duidelijk.
- De antwoordcategorie 'past bij mij' is niet voor iedereen duidelijk.
- Deelnemers hebben niet altijd door dat zij sommige delen van de enquête kunnen overslaan.
- Deelnemers denken goed na bij het invullen van de vragen en geven gevarieerd antwoord.

- Wanneer de vragenlijsten dubbelzijdig gekopieerd zijn wordt soms een pagina overgeslagen.
- De begeleider moet soms helpen bij het beantwoorden van de vraag welke hoofdstukken van *Klik & Tik* de deelnemers hebben gemaakt.
- Het invullen duurt 15 tot 25 minuten.
- De vragenlijst wordt vooral door de bibliotheekmedewerkers als erg lang ervaren. Hoewel er maar weinig vragen (4 á 6) op iedere pagina staan schrikt het aantal pagina's de bibliotheekmedewerkers af. Zij willen hun cursisten geen 'dik pak papier' voorleggen.
- Bibliotheekmedewerkers geven aan de toegang tot de *Klik & Tik*-dienstverlening zo laagdrempelig mogelijk te willen houden. Een lange vragenlijst hoort daar niet bij.

#### KORTERE VRAGENLIJSTEN NAAR AANLEIDING VAN DE PRE-TEST

Naar aanleiding van de pre-test zijn voor de voor- en nameting en de verschillende *Klik & Tik*-programma's aparte en daardoor kortere vragenlijsten ontwikkeld.

Omdat sommige bibliotheken ook met beide *Klik & Tik*-programma's oefenen in cursussen en workshops zijn drie afzonderlijke sets van twee kortere vragenlijsten ontwikkeld (per meting wordt dan één set gebruikt):

- Voor- en nameting bij aanbod *Klik & Tik. Het internet op.*
- Voor- en nameting bij aanbod *Klik & Tik. Samen op 't web.*
- Voor- en nameting bij aanbod *Klik & Tik. Het internet op* in combinatie met *Klik & Tik. Samen op 't web.*

In de verschillende vragenlijsten zijn voor een deel dezelfde en voor een deel verschillende onderwerpen opgenomen. Afhankelijk van het *Klik &*

*Tik*-programma waar de vragenlijst bij hoort en of het om voor- of een nameting gaat.

Alleen in de voormeting zijn opgenomen:

- A1. Wijze waarop men op het *Klik & Tik*-aanbod is geattendeerd;
- A1. Reden voor het willen verbeteren van de vaardigheden.

Zowel in de voor- als de nameting zijn opgenomen:

- A1 / A2. Frequentie zelfstandig internetgebruik.
- B. Zelfbeoordeling *Klik & Tik*-gerelateerde vaardigheden.
- D. Concrete activiteiten op internet.
- E. Houding tegenover internet.
- I. Persoonskenmerken.

Alleen in de nameting zijn opgenomen:

- A2. Wanneer voor het eerst gebruik gemaakt van de *Klik & Tik*-dienstverlening in bibliotheek;
- A2. Hoe vaak gebruik gemaakt van de *Klik & Tik*-dienstverlening in bibliotheek;
- C. Welke hoofdstukken van *Klik & Tik* gemaakt;
- C. Heeft men *Klik & Tik* ook thuis gebruikt;
- C. Heeft men ook met het andere deel van *Klik & Tik* geoefend;
- F. Tevredenheid met het oefenprogramma *Klik & Tik*;
- G. Tevredenheid met het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheek.
- H. Knop 'Hulp nodig'

De verkorte vragenlijsten zijn vervolgens in een pilot op grotere schaal getest (Hoofdstuk 5).

## 5. PILOT

Met het in hoofdstuk 4 beschreven meetinstrument is een pilot uitgevoerd. Het belangrijkste doel van de pilot is te onderzoeken of de in hoofdstuk 4 voorgestelde aanpak in praktische zin werkt en of de aanpak tot voldoende betrouwbare uitkomsten leidt.

Daarnaast geven de uitkomsten van de pilot een eerste indicatie van de effecten en beleving van *Klik & Tik* en de dienstverlening van de bibliotheken daaromheen.

### 5.1 Evaluatie van de voorgestelde werkwijze

Aan bibliotheken waarvan bekend was dat zij dienstverlening rondom *Klik & Tik*-programma's aanbieden of zouden gaan aanbieden is gevraagd of zij mee wilden doen aan een pilot. Hierbij heeft geen selectie plaatsgevonden naar kenmerken zoals de vorm van de dienstverlening, gebruikte materialen en de vorm van de begeleiding. Bibliotheken konden zelf bepalen of zij wel of niet meededen aan de pilot.

#### BEREIDHEID DEELNAME BIBLIOTHEKEN

Bibliotheken toonden zich over het algemeen geïnteresseerd in het aanbod van een monitor. Een veel gehoorde opmerking was dat de bibliotheek zelf ook geïnteresseerd is in de effecten van het aanbod van de dienstverlening. Dit blijft nu vaak onduidelijk.

Van de 30 bibliotheken die wij benaderden hebben er uiteindelijk echter maar elf meegedaan.

Vijf bibliotheken gaven aan geen interesse te hebben in deelname aan de pilot. Zij wilden hun deelnemers niet belasten met een enquête.

Deelnemers zouden bij aanvang van deelname vaak nerveus zijn en het invullen van een enquête zou een extra belasting betekenen. De betrokken bibliotheekmedewerkers vonden de vragenlijsten in deze gevallen meestal toch ook nog steeds te lang en omvangrijk.

Van de andere bibliotheken die uiteindelijk niet aan de pilot hebben meegedaan hadden zeven bibliotheken eerder wel *Klik & Tik*-aanbod maar niet in de periode dat wij de pilot uitvoerden.

Vier bibliotheken hebben het eerder geplande aanbod geannuleerd; wegens ziekte van betrokken bibliotheekmedewerker, wegens een tekort aan stagiaires voor de begeleiding, of wegens een tekort aan deelnemers. Twee bibliotheken waren het aanbod nog aan het ontwikkelen. Eén bibliotheek is eerder gestopt met het aanbod.

#### DOWNLOADEN, AFNEMEN EN RETOURNEREN VAN DE VRAGENLIJSTEN

Aan bibliotheken die deelnamen aan de pilot is een link naar de website met de uitleg en de vragenlijsten bij het meetinstrument gestuurd.

Bibliotheekmedewerkers konden daar de bij het aanbod in hun bibliotheek behorende vragenlijsten downloaden en uitprinten. Voor het retourneren van de vragenlijst is een antwoordnummer beschikbaar gesteld.

De bij de pilot betrokken bibliotheekmedewerkers en begeleiders hebben desgevraagd geen problemen ondervonden bij het downloaden, afnemen en retourneren van de vragenlijsten. De bij de pilot behorende uitleg was duidelijk voor de bibliotheekmedewerkers.

**BEREIDHEID DEELNAME RESPONDENTEN**

Bibliotheken die deelnamen aan de pilot meldden vooraf hoeveel deelnemers zij verwachtten voor het *Klik & Tik*-aanbod en door hoeveel deelnemers zij de vragenlijsten zouden laten invullen. Alle bibliotheken gaven aan de vragenlijsten aan alle deelnemers te zullen voorleggen.

De bereidheid van de *Klik & Tik*-deelnemers om vragenlijsten in te vullen was goed. Het uiteindelijke aantal geretourneerde vragenlijsten was ongeveer gelijk aan het aantal dat vooraf was geschat. Door een lager dan verwachtte opkomst zijn soms wat minder vragenlijsten geretourneerd. Een enkele keer zijn echter ook meer vragenlijsten geretourneerd.

Uiteindelijk zijn 153 enquêtes ingevuld en geretourneerd. Hiervan zijn 77 enquêtes bij aanvang van deelname aan de *Klik & Tik*-voorziening in de bibliotheek ingevuld en 76 na afloop.

**KWALITEIT VAN DE GERETOURNEERDE VRAGENLIJSTEN**

De geretourneerde vragenlijsten zijn over het algemeen goed en volledig ingevuld door de deelnemers. Wanneer we naar de geretourneerde vragenlijsten kijken zien we weinig onregelmatigheden. Een enkele keer is een onderdeel of vraag overgeslagen door een respondent.

**ERVARING DEELNEMENDE BIBLIOTHEEKMEDEWERKERS**

Enkele bibliotheekmedewerkers merken op dat zij de vragenlijsten lang vinden. Zij vinden dat de toegang tot *Klik & Tik* zo laagdrempelig mogelijk moet zijn en de tijd zoveel mogelijk besteed moet worden aan oefenen met de *Klik & Tik*-programma's. Vooral het aantal pagina's van de enquête

maakt dat deze als omvangrijk wordt ervaren. Over het algemeen zien de bibliotheekmedewerkers wel dat het aantal vragen per pagina beperkt is.

**TEST ONLINE ENQUÊTE**

Voor de pilot is op basis van de aangepaste vragenlijst (zoals die naar aanleiding van de pre-test tot stand is gekomen (paragraaf 4.2)) ook een digitale enquête ontwikkeld. Deze enquête is vervolgens in één bibliotheek getest op bruikbaarheid.

De betrokken bibliotheekmedewerker vond de online enquête vooral een goed idee omdat deze goed als afsluitende oefening kan worden gegeven in de cursus. In *Klik & Tik* wordt ook aandacht gegeven aan het gebruik van online formulieren, het aanvinken van antwoorden en het gebruik van invoervelden. Voor beginnende *Klik & Tik*-deelnemers vindt zij de online enquête minder geschikt. De meeste van hen moeten immers nog leren omgaan met internet

De zes deelnemers die de online enquête hebben ingevuld ondervonden geen problemen bij het invullen. De data zijn in goede orde ontvangen.

**STATISTISCHE SAMENHANG VAARDIGHEDEN EN INTERNETGEBRUIK**

Zoals we uit de literatuur opmaken zijn zelfbeoordelingen van internetvaardigheden veeleer een benadering en indicator van de werkelijke vaardigheden dan een exacte weergave hiervan. Daarbij kunnen zelfbeoordelingen goed gebruikt worden om verschillen tussen groepen in een populatie in beeld te brengen zoals wij ook met dit meetinstrument beogen. Het gaat in dit geval dan om verschillen tussen mensen die wel en mensen die geen gebruik hebben gemaakt van



dienstverlening rondom *Klik & Tik* in de bibliotheek en om verschillen tussen verschillende soorten dienstverlening.

Een andere veel gebruikte indicator voor internetvaardigheden is het gebruik van internet. Deze variabele kunnen we gebruiken ter controle van de (indicatieve) betrouwbaarheid van de zelfrapportage van vaardigheden. Er mag verondersteld worden dat hoe groter het aantal activiteiten is, en hoe vaker men internet gebruikt, hoe groter de vaardigheden zijn. Een betrouwbare zelfbeoordeling van de eigen vaardigheden zou ook in onze meting een positief verband moeten laten zien met de frequentie en de variatie van gebruik van internet.

#### CORRELATIE ZELFBEOORDELING EN AANTAL GEBRUIKTE INTERNETTOEPASSINGEN

We hebben daarom voor het totaal aan vaardigheden een index samengesteld. Hierin zijn de verschillende scores op de afzonderlijke variabelen voor de vaardigheden opgeteld. Daarnaast hebben we een index voor de gebruikte internettoepassingen samengesteld. Ook hier gaat het om een optelling.

Het aantal gebruikte toepassingen en de somscore op vaardigheden zijn normaal verdeeld en hebben een samenhang met een Pearson R van .718 (tabel 5.1.1.). Er bestaat dus een zeer sterk en positief verband tussen de perceptie van de eigen vaardigheden en het aantal internettoepassingen dat men gebruikt. Met andere woorden, respondenten geven over het algemeen niet hoog op van hun vaardigheden wanneer zij niet ook daadwerkelijk vaardigheden gebruiken in verschillende internettoepassingen.

		Somscore zelfbeoordeling vaardigheden	Aantal gebruikte internet toepassingen
Somscore zelfbeoordeling vaardigheden	Pearson R	1	,718**
	Sig. (2-zijdig)		,000
Aantal gebruikte internet toepassingen	N	140	136
	Pearson R	,718**	1
	Sig. (2-zijdig)	,000	
	N	136	149

\*\* . Correlatie is significant op het 0.01 niveau (2-zijdig).<sup>2</sup>

Tabel 5.1.1: Correlatie zelfbeoordeling vaardigheden en aantal gebruikte internettoepassingen

#### CORRELATIE ZELFBEOORDELING EN FREQUENTIE INTERNETGEBRUIK

Kijken we naar de samenhang van de frequentie van het internetgebruik en de zelfbeoordeling van de vaardigheden dan zien we een Pearson R van .548 (tabel 5.1.2). Dit is een sterk positief verband. Respondenten schatten hun vaardigheden dus over het algemeen hoog in als zij ook daadwerkelijk regelmatig gebruik maken van internet.

<sup>2</sup> Omdat in de pilot geen sprake is van een (volledige) steekproef mag de significantie niet worden opgevat als argument voor het generaliseren van de score naar 'de populatie *Klik & Tik*-deelnemers'. Hiervoor is een grotere meting nodig. De significantie versterkt wel de verwachting dat de positieve relatie tussen de zelfbeoordeling van vaardigheden en daadwerkelijk gebruik van internet zich ook in volgende metingen zal voor doen.

		Somscore zelfbeoordelin g vaardigheden	Internet- gebruik
Somscore op vaardigheden	Pearson R	1	,548**
	Sig. (2-zijdig)		,000
	N	140	138
Internetgebruik antwoorden andersom	Pearson R	,548**	1
	Sig. (2-zijdig)	,000	
	N	138	147

\*\* Correlatie is significant op het 0.01 niveau (2-zijdig).

Tabel 5.1.2: Correlatie zelfbeoordeling vaardigheden en frequentie gebruik internet<sup>3</sup>

Op basis van bovengenoemde verbanden kunnen we constateren dat de zelfbeoordelingen van de vaardigheden in de vragenlijst sterk samenhangen met het daadwerkelijke gebruik van internet door de respondenten. Zowel voor wat betreft het aantal toepassingen en de frequentie van het internetgebruik.

## 5.2 Uitkomsten van de pilotmeting

Hoewel het in de pilot om een betrekkelijk kleine meting gaat presenteren we de scores op de verschillende onderdelen van de pilot. De uitkomsten kunnen niet zondermeer gegeneraliseerd worden naar 'de totale populatie *Klik & Tik*-deelnemers'. Daar is de onderzoekspopulatie in deze pilot te klein voor. Uiteraard gelden de uitkomsten wel voor de respondenten die hebben meegedaan aan de pilot. De uitkomsten zijn

<sup>3</sup> Idem.

daarmee ook een eerste indicatie voor het effect en de beleving van *Klik & Tik* en de dienstverlening daaromheen. Daarnaast ontstaat op deze wijze een beeld van het informatiegehalte van het meetinstrument.

### 5.2.1 Kenmerken van de onderzoekspopulatie

#### AANGEBODEN KLIK & TIK-PROGRAMMA'S

In de elf bibliotheken die bereid waren mee te doen aan de pilot werd vrijwel altijd dienstverlening rondom *Klik & Tik*. *Het internet op* aangeboden. Zoals ook uit het evaluatieonderzoek naar het aanbod aan dienstverlening rondom *Klik & Tik* (Smit en van de Ven, 2012) blijkt wordt vooralsnog veel minder dienstverlening *rondom Klik & Tik*. *Samen op het web* aangeboden in de bibliotheken.

In één bibliotheek is door twee deelnemers met *Samen op 't web* geoefend. In een andere bibliotheek hebben drie deelnemers met beide programma's gewerkt. Door het beperkte aantal deelnemers dat met *Samen op 't web* heeft gewerkt heeft het vervolg van de bevindingen alleen betrekking op het programma *Het internet op*.

#### VORMEN VAN DIENSTVERLENING

Negen van de elf bibliotheken die aan de pilot hebben deelgenomen hebben *Klik & Tik* als (meerdaagse) cursus aangeboden. Cursussen variëren van drie tot zeven bijeenkomsten.

Eén bibliotheek heeft *Klik & Tik* als (eendaagse) workshop met daarnaast een wekelijks inloopspreekuur aangeboden en één bibliotheek alleen als wekelijks inloopspreekuur. Het gaat hierbij om respectievelijk vier en drie

respondenten waarvan er vier hebben meegedaan aan een voormeting en drie aan een nameting. Het vervolg van de bevindingen heeft daarom voornamelijk betrekking op dienstverlening waarbij drie of meer bijeenkomsten zijn georganiseerd.

#### WIJZE VAN BEGELEIDING EN KOSTEN DEELNAME

De begeleiding die in de aan de pilot deelnemende bibliotheken werd geboden is divers. In vier bibliotheken werd de begeleiding verzorgd door alleen een bibliotheekmedewerker. In twee bibliotheken werkte een medewerker samen met een vrijwilliger. In drie bibliotheken werkte een bibliotheekmedewerker samen met een maatschappelijke stagiair. In twee bibliotheken werd de begeleiding verzorgd door alleen een stagiair.

De kosten voor de deelname aan een cursus varieerden van nul tot 70 euro voor niet-leden. Inloopspreekuren waren altijd gratis.

#### AANTAL RESPONDENTEN IN DE PILOT

Negen bibliotheken deden mee aan zowel een voor- als een nameting. Twee bibliotheken deden alleen een nameting voor de pilot.

In totaal zijn in de periode van begin april tot eind juni 2012 77 voormetingen en 76 nametingen verricht. In Tabel 5.2.1 geven we een overzicht van het aantal respondenten per bibliotheek en per meting.

Bibliotheek	Aantal respondenten		Totaal
	Voormeting	Nameting	
1	19	15	34
2	10	10	20
3	0	4	4

4	2	2	4
5	13	13	26
6	10	5	15
7	5	2	7
8	6	14	20
9	1	2	3
10	11	8	19
11	0	1	1
Totaal	77	76	153

Tabel 5.2.1: Respondenten in voor- en nametingen naar bibliotheek.

#### GESLACHT VAN DEELNEMERS PILOT

Er doen meer vrouwen dan mannen mee aan de pilot (Tabel 5.2.2). Deze samenstelling stemt overeen met het beeld dat in eerder onderzoek is ontstaan met betrekking tot de deelname aan het *Klik & Tik*-aanbod in bibliotheken (Smit & van de Ven, 2012). Ook is het aantal mannen en vrouwen nagenoeg gelijk verdeeld in de twee metingen.

Geslacht	Verdeling	
	Voormeting	Nameting
Man	27	26
	36,5%	35,6%
Vrouw	49	47
	64,5%	64,4%
Totaal	76	73
	100,0%	100,0%

Tabel 5.2.2: Verdeling geslacht in voor- en nameting.

**LEEFTIJD VAN DEELNEMERS PILOT**

Deelnemers aan de pilot zijn overwegend 55 jaar of ouder (Tabel 5.2.3). De leeftijdssamenstelling van de respondentengroep voor de pilot stemt daarmee overeen met het beeld dat in eerder onderzoek is ontstaan van de deelname aan het *Klik & Tik*-aanbod in bibliotheken (ibid.). Ook voor wat betreft de leeftijden zijn de voor- en nameting vergelijkbaar.

Leeftijd	Voormeting	Nameting
19 tot 35 jaar	0 0,0%	1 1,4%
36 tot 54 jaar	11 14,5%	12 16,4%
55 jaar of ouder	65 85,5%	60 82,2%
Totaal	76 100,0%	73 100,0%

Tabel 5.2.3: Verdeling leeftijd in voor- en nameting.

**OPLEIDING VAN DEELNEMERS PILOT**

Deelnemers aan de pilot zijn overwegend lager of middelbaar opgeleid (Tabel 5.2.4). Dit stemt weer overeen met het beeld dat in eerder onderzoek is ontstaan met betrekking tot de deelname aan het *Klik & Tik*-aanbod in bibliotheken (ibid.). Ook voor wat betreft het opleidingsniveau zijn voor- en nameting goed vergelijkbaar.

Hoogst afgeronde opleiding	Voormeting	Nameting
Basisonderwijs	15 19,7%	17 23,3%
MAVO/VMBO	33 43,4%	25 34,2%
MBO	12 15,8%	18 24,7%
HAVO/VWO	8 10,5%	6 8,2%
HBO/WO	8 10,5%	7 9,6%
Totaal	76 100,0%	73 100,0%

Tabel 5.2.4: Verdeling opleidingsniveau in voor- en nameting.

**WIJZE WAAROP DEELNEMERS PILOT BEKEND ZIJN MET DE DIENSTVERLENING IN DE BIBLIOTHEEK**

In de voormeting is gemeten hoe de deelnemers aan de pilot van de *Klik & Tik*-dienstverlening hebben gehoord (Tabel 5.2.5). Veel deelnemers (36%) hebben in een krant vernomen over het aanbod. Daarnaast heeft 25% van de deelnemers in de pilot via de bibliotheek en 25% via het UWV van het aanbod gehoord. Het is niet bekend in hoeverre deze verdeling overeenkomt met de landelijke verdeling.

Hoe gehoord over het <i>Klik &amp; Tik</i> aanbod in de bibliotheek?	N	%
Via UWV	19	24,7
Via een krant	28	36,4
Via de bibliotheek (medewerker, poster etc.)	16	20,8
Via een nieuwsbrief van de bibliotheek	3	3,9
Op de radio gehoord	0	0
Van vrienden/bekenden	8	10,4
Anders namelijk: Via een buurtcentrum	3	3,9

Tabel 5.2.5: Hoe hebben deelnemers van het *Klik & Tik*-aanbod gehoord?

### MOTIVATIE

Respondenten in de pilot is ook gevraagd waarom zij hun internetvaardigheden willen verbeteren (Tabel 5.2.6). Het grootste deel, 75%, wil dit (ook) voor privégebruik. Het percentage deelnemers dat de internetvaardigheden (ook) wil verbeteren om beter een baan te kunnen zoeken of voor gebruik op het werk is 22%.

Waarom internetvaardigheden verbeteren?	N	%
Voor gebruik op werk.	4	5,2
Voor privégebruik.	58	75,3
Om beter een baan te kunnen zoeken.	13	16,9
Voor het onderhouden /krijgen van sociale contacten.	17	22,1

Verplicht door het UWV, gemeente of andere organisatie.	2	2,6
---	---	-----

Tabel 5.2.6: Waarom willen deelnemers de internetvaardigheden verbeteren?

### DUUR DEELNAME

Het grootste deel van de respondenten (73,6%) dat aan de nameting heeft meegedaan, heeft langer dan een maand gebruik gemaakt van de dienstverlening in de bibliotheek (Tabel 5.2.7).

Wanneer voor het eerst gebruik gemaakt van de begeleiding?	N	%
Minder dan een week geleden	2	2,8
Langer dan een week maar korter dan een maand geleden	17	23,6
Langer dan een maand geleden	53	73,6
Totaal	72	100,0

Tabel 5.2.7: Duur van de deelname aan *Klik & Tik*-dienstverlening op het Moment van de nameting.

### FREQUENTIE DEELNAME

De meeste respondenten die aan de pilot deelnemen zijn op het moment van de nameting vier- tot vijfmaal (42%) of zesmaal of meer (41%) in de bibliotheek geweest voor begeleiding (Tabel 5.2.8).

Hoe vaak in de bibliotheek geweest voor de begeleiding bij <i>Klik &amp; Tik</i> ?	N	%
Eenmaal	4	5,6

Tweemaal	3	4,2
Driemaal	5	7,0
Vier- of vijfmaal	30	42,3
Zesmaal of meer	29	40,8
Totaal	71	100,0

Tabel 5.2.8: Gebruik *Klik & Tik*-aanbod op moment nameting.

### GEMAAKTE OEFENINGEN

Respondenten in de pilot hebben op het moment van de nameting in ruim 74% van de gevallen 5 of meer hoofdstukken van *Klik & Tik* gemaakt (Tabel 5.2.9). Het programma waarmee geoefend is, *Klik & Tik. Het internet op*, bestaat uit 6 hoofdstukken.

Aantal hoofdstukken deel 1 af	N	%
0	5	6,8
1	1	1,4
2	2	2,7
3	4	5,4
4	7	9,5
5	13	17,6
6	42	56,8
Totaal	74	100,0

Tabel 5.2.9: Aantal gemaakte hoofdstukken op moment nameting.

In de volgende paragrafen beschrijven we de effecten die bij de deelnemers aan de pilot zijn waargenomen door de deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek.

### 5.2.2 Activering

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

#### OEFENEN NAAST HET AANBOD IN DE BIBLIOTHEEK

Ruim 80% van de respondenten in de pilot zegt naast het gebruik van de oefenprogramma's van *Klik & Tik* in de bibliotheek ook thuis te hebben geoefend. Door de aanpak in de pilot is deze vraag aan vier respondenten niet gesteld. Vier andere respondenten gaven geen antwoord op de vraag.

Heeft u ook thuis geoefend met <i>Klik &amp; Tik</i> ?	N	%
Ja, minstens 1 x per week	40	58,8
Ja, minder dan 1 x per week	15	22,1
Nee / Ik heb thuis geen computer	13	19,1
Totaal	68	100,0

Tabel 5.2.10: Thuis oefenen.

Respondenten in de pilot hebben ook vaak geoefend met het ‘andere programma’ van *Klik & Tik* (Tabel 5.2.11). Omdat de dienstverlening in de bibliotheek in deze meting steeds gericht is geweest op *Het internet op bedoelen* we in deze meting met ‘het andere programma’ *Samen op ‘t web*. Ruim een kwart van de respondenten deed dit zonder hulp van de bibliotheek. Door de aanpak in de pilot is deze vraag aan tien respondenten niet gesteld. Negen andere respondenten gaven geen antwoord op deze vraag.

Heeft u ook geoefend met het andere programma van <i>Klik &amp; Tik</i> ?	N	%
Ja, met begeleiding in de bibliotheek	17	29,8
Ja, met hulp van een bekende / medeleerling	6	10,5
Ja, zelfstandig	10	17,5
Nee	24	42,1
Totaal	57	100,0

Tabel 5.2.11: Gebruik van het andere oefenprogramma dan dat waarbij door de bibliotheek dienstverlening werd aangeboden.

### FREQUENTIE INTERNETGEBRUIK VOOR EN NA DEELNAME

We kunnen de frequentie van het internetgebruik bij aanvang en na afloop van deelname aan de dienstverlening in de bibliotheek vergelijken (Tabel 5.2.12). We zien hier een toename van het gebruik. Het percentage dat helemaal geen internet gebruikt loopt terug van 35% naar 11%. Het percentage deelnemers dat minstens één maal per week van internet gebruikt maakt neemt toe van 59% naar 85%.

Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 weken buiten de bibliotheek het internet gebruikt?	Voor- meting	Nameting
Bijna dagelijks	26 34,7%	33 45,8%
Niet dagelijks maar minstens 1 x per week	18 24,0%	28 38,9%
Minder dan 1 x per week	5 6,7%	3 4,2%
Helemaal niet / Ik heb thuis geen computer	26 34,7%	8 11,1%
Totaal	75 100,0%	72 100,0%

Tabel 5.2.12: Gebruiksfrequentie internet.

### GEBRUIK VAN INTERNETTOEPASSINGEN VOOR EN NA DEELNAME

We vroegen de respondenten ook van welke internettoepassingen zij gebruik maken. We zien op alle toepassingen een kleine toename van het gebruik binnen de onderzoekspopulatie.

Toepassing	% dat toepassing gebruikt	
	voormeting	nameting
<b>ALGEMEEN GEBRUIK/SURFEN</b>		
Zomaar wat rondkijken	46%	59%
Websites bekijken voor hobby of vrijetijdsbesteding	27%	40%
Nieuwsberichten lezen	33%	40%

Spelletjes spelen	27%	33%
<b>INFORMATIEF GEBRUIK</b>		
Vertrektijden van het openbaar vervoer opzoeken	30%	35%
Informatie van de gemeente opzoeken	16%	28%
Informatie over producten die ik misschien wil kopen opzoeken	16%	27%
Informatie van de rijksoverheid opzoeken	14%	20%
Andere nuttige informatie opzoeken	25%	47%
<b>DEELNAME ONTWIKKELINGEN/PRAKTISCH GEBRUIK</b>		
Bankzaken regelen	25%	32%
Inloggen op websites van de overheid met DigiD	9%	21%
Bestanden opslaan van internet	9%	20%
Producten kopen	5%	9%
Inge vulde documenten versturen	4%	12%
Officiële documenten downloaden	3%	15%
<b>STRATEGISCH GEBRUIK</b>		
Oefenen met oefenmaterialen	17%	32%
Vacatures zoeken*	12%	25%
Reageren op vacatures	7%	13%
Informatie over cursussen verzamelen	5%	12%
<b>SOCIAAL GEBRUIK</b>		
Contact houden met bekenden via e-mail	34%	52%
Contact houden met bekenden via sociale media	8%	19%
Vragen stellen of reageren op een forum	3%	7%
Nieuwe vrienden maken via sociale media	3%	9%
Foto's/filmpjes/documenten delen via e-mail	8%	19%
Foto's/filmpjes/documenten delen via sociale media	4%	11%

Tabel 5.2.13: Gebruik van internettoepassingen.

Ook het gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen neemt toe. Worden er bij aanvang van deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek gemiddeld 3,8 toepassingen gebruikt door de aan de pilot deelnemende respondenten, na afloop van deelname aan de *Klik & Tik*-voorziening zijn dit gemiddeld 6,3 toepassingen.

### 5.2.3 Zelfbeoordeling vaardigheden

Naast het activeren van deelnemers zijn de *Klik & Tik*-programma's (en de dienstverlening door de bibliotheek) er ook op gericht de deelnemers vaardigheden bij te brengen. We maken onderscheid naar operationele en formele vaardigheden en vergelijken deze voor en na deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek door middel van een zelfbeoordeling.

#### ZELFBEOORDELING OPERATIONELE VAARDIGHEDEN VOOR EN NA DEELNAME

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: een website openen, de knoppen van de browser bedienen en een bestand downloaden (Tabel 5.2.14).

Vrijwel alle deelnemers aan de pilot zeggen na afloop van deelname aan de *Klik & Tik*-dienstverlening een website te kunnen openen in de



internetbrowser en de knoppen van de internet browser te kunnen bedienen. Een bestand opslaan van internet op de computer is voor 28% van de deelnemers nog te moeilijk. Bij aanvang lag dit percentage echter nog op 80%.

Vaardigheden internetbrowser		Voormeting		Nameting	
		N	%	N	%
Een website openen in de internet-browser	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	23	31%	2	3%
	Ik kan dat al een beetje.	41	55%	35	48%
De knoppen van de internet-browser bedienen	Ik kan dat al goed.	10	14%	36	49%
	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	18	24%	1	1%
Een bestand van internet opslaan op de computer	Ik kan dat al een beetje.	39	53%	28	38%
	Ik kan dat al goed.	17	23%	45	61%
Een bestand van internet opslaan op de computer	Ik kan dat al een beetje.	60	80%	21	28%
	Ik kan dat al goed.	10	13%	41	55%
Een bestand van internet opslaan op de computer	Ik kan dat al goed.	5	7%	12	16%
	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.				

Tabel 5.2.14: Zelfbeoordeling vaardigheden internetbrowser bedienen.

#### ZOEKMACHINES BEDIENEN

We bekijken het bedienen van zoekmachines op twee onderdelen: zoekwoorden invullen en de zoekresultaten van een zoekmachine openen en bekijken (Tabel 5.2.15).

Het aantal respondenten in de pilot dat zegt deze vaardigheden niet te bezitten is na afloop van deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek aanzienlijk kleiner, van rond de 36% naar rond de 5%.

		Voormeting		Nameting	
		N	%	N	%
Zoekwoord- en invullen in een zoekmachine	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	27	36%	5	7%
	Ik kan dat al een beetje.	33	44%	31	42%
Zoekresultaten van een zoekmachine openen en bekijken	Ik kan dat al goed.	15	20%	38	51%
	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	27	37%	3	4%
Zoekresultaten van een zoekmachine openen en bekijken	Ik kan dat al een beetje.	33	45%	31	46%
	Ik kan dat al goed.	13	18%	34	50%

Tabel 5.2.15: Zelfbeoordeling vaardigheden zoekmachine bedienen.

#### INVOERVELDEN GEBRUIKEN

De vaardigheden voor het gebruik van invoervelden worden op drie punten in beeld gebracht: informatie op een website zoeken, formulieren invullen op internet en inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord (Tabel 5.2.16).

Bij de voormeting ligt het percentage deelnemers dat deze vaardigheden niet bezit wat hoger dan bijvoorbeeld het bedienen van de browser en het bedienen van zoekmachines. Rond de 50% procent lijkt nog niet uit de

voeten te kunnen met het gebruik van invoervelden bij aanvang van deelname aan de dienstverlening in de bibliotheek.

Het invullen van formulieren wordt als moeilijkst ervaren. Na afloop van deelname aan de dienstverlening in de bibliotheek kan een ruime meerderheid al wel goed of een beetje omgaan met invoervelden. Rond de 10% zegt dit dan op één of meerdere punten nog niet te kunnen.

		Voormeting		Nameting	
		N	%	N	%
Informatie op een website zoeken met een zoekopdracht	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	34	45%	7	11%
	Ik kan dat al een beetje.	35	47%	31	48%
	Ik kan dat al goed.	6	8%	26	41%
Formulieren invullen op internet	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	44	59%	9	14%
	Ik kan dat al een beetje.	24	32%	37	56%
	Ik kan dat al goed.	6	8%	20	30%
Inloggen met een gebruikersnaam en een wachtwoord	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	32	43%	4	6%
	Ik kan dat al een beetje.	30	40%	25	38%
	Ik kan dat al goed.	13	17%	37	56%

Tabel 5.2.16: Zelfbeoordeling vaardigheden invoervelden gebruiken.

#### E-MAIL GEBRUIKEN

Vaardigheden voor e-mail gebruiken zijn in beeld gebracht voor e-mail gebruiken in het algemeen (verzenden, versturen) en het gebruik van bijlagen (Tabel 5.2.17). Bij aanvang zegt respectievelijk 56% en 23% dit al een beetje of goed te kunnen. Na afloop is dit respectievelijk 87% en 66%.

		Voormeting		Nameting	
		N	%	N	%
E-mail gebruiken (bijv. beantwoorden of versturen)	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	33	44%	8	12%
	Ik kan dat al een beetje.	24	32%	30	45%
	Ik kan dat al goed.	18	24%	28	42%
Bijlagen gebruiken in e-mail	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	58	77%	24	33%
	Ik kan dat al een beetje.	12	16%	37	51%
	Ik kan dat al goed.	5	7%	11	15%

Tabel 5.2.17: Zelfbeoordeling e-mailvaardigheden

## OVERIGE OPERATIONELE VAARDIGHEDEN

Tot slot is de respondenten gevraagd of zij van internet opgeslagen bestanden weer kunnen openen (Tabel 5.2.18). Het percentage dat dit goed of een beetje kan ligt na afloop van deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek op 86% tegen 36% bij aanvang.

		Voormeting		Nameting	
		N	%	N	%
Een van internet opgeslagen bestand weer openen op de computer	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	48	64%	10	14%
	Ik kan dat al een beetje.	22	29%	44	60%
	Ik kan dat al goed.	5	7%	19	26%

Tabel 5.2.18: Zelfbeoordeling vaardigheden invoervelden gebruiken.

## FORMELE VAARDIGHEDEN VOOR EN NA DEELNAME

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

Vaardigheden die in de programma's aan de orde komen hebben betrekking op het werken met meerdere vensters tegelijk, het bekijken van de verschillende pagina's van een website en de verschillende resultaten van een zoekopdracht (Tabel 5.2.19).

Met meerdere vensters tegelijk werken blijft voor veel deelnemers nog lastig. Bij aanvang en na afloop van de deelname aan de dienstverlening gaat het hier om respectievelijk 79% en 46% van de deelnemers aan de pilot. De verschillende pagina's of onderwerpen van een website bekijken

lukt al een stuk beter. Bij aanvang zegt 65% dit niet te kunnen, na afloop 14%. Voor het bekijken van de verschillende resultaten van een zoekopdracht geldt ongeveer hetzelfde. Bij aanvang kan 62% dit nog niet, na afloop 18%.

		Voormeting		Nameting	
		N	%	N	%
Op internet met meerdere vensters tegelijk werken	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	59	79%	33	46%
	Ik kan dat al een beetje.	13	17%	27	38%
	Ik kan dat al goed.	3	4%	11	15%
De verschillende pagina's of onderwerpen van een website bekijken	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	49	65%	10	14%
	Ik kan dat al een beetje.	21	28%	36	51%
	Ik kan dat al goed.	5	7%	24	34%
De verschillende resultaten van een zoekopdracht bekijken	Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.	45	62%	13	18%
	Ik kan dat al een beetje.	24	33%	40	56%
	Ik kan dat al goed.	3	4%	18	25%

Tabel 5.2.19: Zelfbeoordeling formele vaardigheden.

### 5.2.4 Attitudes

*Klik & Tik* is ook bedoeld om gebruikers van de programma's meer zelfvertrouwen te geven en eventuele angsten met betrekking tot het gebruik van internet en computers weg te nemen. We hebben de respondenten stellingen voorgelegd met betrekking tot 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.

#### ALGEMENE HOUDING TEGENOVER INTERNET EN NIEUWE ONTWIKKELINGEN VOOR EN NA DEELNAME

Wat betreft de algemene houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen hebben we de respondenten vier stellingen voorgelegd (Tabel 5.2.20).

		Voormeting		Nameting	
		N	%	N	%
Ik vind het leuk om internet te leren gebruiken.	Oneens	3	4,1%	1	1,3%
	Een beetje eens	15	20,3%	22	29,3%
	Helemaal eens	56	75,7%	52	69,3%
Ik vind internet een vorm van vooruitgang.	Oneens	2	2,8%	2	2,7%
	Een beetje eens	19	26,4%	24	32,0%
	Helemaal eens	51	70,8%	49	65,3%
Ik vind het handig dat steeds	Oneens	7	10,0%	8	10,7%
	Een beetje eens	24	34,3%	43	57,3%

meer zaken via internet kunnen.	Helemaal eens	39	55,7%	24	32,0%
Ik hoef niet zo nodig mee te doen aan ontw. op gebied van internet & comp.	Oneens	34	49,3%	26	35,1%
	Een beetje eens	27	39,1%	39	52,7%
	Helemaal eens	8	11,6%	9	12,2%

Tabel 5.2.20: Algemene houding tegenover internet en nieuwe ontwikkelingen.

De verschillen in de antwoorden bij aanvang en na afloop van deelname aan *Klik & Tik* zijn klein. Bij aanvang zegt al 96% en na afloop zegt 99% het helemaal of een beetje leuk te vinden om internet te leren gebruiken en respectievelijk 97% en 97% vindt internet een vorm van vooruitgang. Ook vindt respectievelijk 90% en 89% het handig dat steeds meer zaken via internet kunnen.

Wat opvalt, is dat het aantal mensen dat het helemaal eens is met de eerste drie (positief geformuleerde) stelling wat afneemt. Vaker kiest men nu voor 'een beetje eens' als antwoord. Respondenten lijken dus wat minder uitgesproken positief te staan tegenover internet na deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek.

Het percentage deelnemers dat zegt niet zo nodig mee te hoeven doen met ontwikkelingen op het gebied van internet (de vierde stelling) neemt wat toe. Van 51% bij aanvang naar 65% na afloop.

**ANGST BIJ HET GEBRUIK VAN INTERNET VOOR EN NA DEELNAME**

Wat betreft de angst bij het gebruik van internet hebben we de respondenten vier stellingen voorgelegd (tabel 5.2.21).

Over het algemeen lijken de verschillende angsten wat af te nemen maar sterk zijn de verschillen niet. Respondenten antwoorden vaker ‘een beetje eens’ en minder vaak ‘helemaal eens’ bij de stellingen die stellen dat de respondent een bepaalde angst heeft. Het gaat dan om angst de computer kapot te maken, angst dat persoonlijke gegevens niet veilig zijn en angst voor virussen. De perceptie met betrekking tot de veiligheid van het aankopen doen op internet blijft gelijk.

		Voormeting		Nameting	
		N	%	N	N
Als ik met internet werk, ben ik bang dat ik de computer kapot maak.	Oneens	33	44,6%	30	40,5%
	Een beetje eens	28	37,8%	38	51,4%
	Helemaal eens	13	17,6%	6	8,1%
Ik ben bang dat mijn persoonlijke gegevens niet veilig zijn op internet.	Oneens	14	19,4%	10	13,5%
	Een beetje eens	33	45,8%	44	59,5%
	Helemaal eens	25	34,7%	20	27,0%
Ik ben bang dat er virussen op de computer komen	Oneens	13	18,8%	14	19,4%
	Een beetje eens	36	52,2%	45	62,5%
	Helemaal eens	20	29,0%	13	18,1%

als ik internet gebruik.					
Ik vind het veilig om aankopen te doen op internet.	Oneens	42	60,9%	43	59,7%
	Een beetje eens	25	36,2%	25	34,7%
	Helemaal eens	2	2,9%	4	5,6%

Tabel 5.2.21: Angst bij het gebruik van internet.

**ZELFVERTROUWEN BIJ HET LEREN OMGAAN MET INTERNET VOOR EN NA DEELNAME**

Wat betreft het zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet hebben we de respondenten vier stellingen voorgelegd (tabel 5.2.21).

Voor deze vier stellingen geldt hetzelfde als voor de stellingen met betrekking tot angsten: er zijn alleen kleine verschillen tussen de voor- en de nameting. Gevoelens van onzekerheid bij het leren van nieuwe vaardigheden op de computer lijken niet verdwenen maar wel wat afgenomen. Respondenten zijn het minder vaak ‘helemaal eens’ met de gestelde onzekerheid. Ook het vertrouwen dat men wel goed zal kunnen leren omgaan met de computer is wat groter, vooral bij de groep die dit vertrouwen eerst niet had. Het gevoel er bij te horen als het gaat om nieuwe ontwikkelingen was al redelijk positief (87% eens) en is hetzelfde gebleven.

		Voormeting		Nameting	
		N	%	N	%
Ik voel mij onzeker als ik nieuwe dingen moet leren	Oneens	10	14,3%	8	11,0%
	Een beetje eens	28	40,0%	45	61,6%
	Helemaal eens				

met internet of computers.	Helemaal eens	32	45,7%	20	27,4%
Ook ik kan goed leren omgaan met internet.	Oneens	5	7,0%	0	0,0%
	Een beetje eens	39	54,9%	44	61,1%
	Helemaal eens	27	38,0%	28	38,9%
Ik heb het gevoel er bij te horen als het gaat om ontwikkelingen op het gebied van internet en computers.	Oneens	9	12,9%	10	13,9%
	Een beetje eens	36	51,4%	40	55,6%
	Helemaal eens	25	35,7%	22	30,6%
Ik denk in de toekomst niet mee te kunnen komen met ontwikkelingen op het gebied van internet en computers.	Oneens	12	17,4%	15	20,8%
	Een beetje eens	42	60,9%	41	56,9%
	Helemaal eens	15	21,7%	16	22,2%

Tabel 5.2.21: Zelfvertrouwen bij het leren omgaan met internet en computers.

### 5.2.5 Tevredenheid

Door middel van stellingen hebben we de respondenten gevraagd naar hun tevredenheid met *Klik & Tik* en de dienstverlening in de bibliotheek.

#### TEVREDENHEID MET *KLIK & TIK*

Stellingen die betrekking hebben op de tevredenheid met *Klik & Tik* gaan over de duidelijkheid van de uitleg, de leerzaamheid, het zelfstandig kunnen toepassen van de vaardigheden die aan bod komen en de algehele tevredenheid.

In dit geval hebben de stellingen alleen betrekking gehad op het programma *Klik & Tik. Het internet op*. Op alle punten scoort het programma zeer positief (Tabel 5.2.22).

		N	%
Ik vind de uitleg in het programma <i>Klik &amp; Tik. Het Internet Op</i> duidelijk.	Eens	69	93,2%
	Oneens	0	0,0%
	Ik twijfel	5	6,8%
Ik vind de oefeningen van het programma <i>Klik &amp; Tik. Het Internet Op</i> leerzaam.	Eens	70	94,6%
	Oneens	1	1,4%
	Ik twijfel	3	4,1%
Ik kan de vaardigheden die in <i>Klik &amp; Tik. Het Internet Op</i> besproken worden zelfstandig toepassen op het internet.	Eens	59	79,7%
	Oneens	2	2,7%
	Ik twijfel	13	17,6%
Ik ben over het algemeen tevreden over het oefenprogramma <i>Klik &amp; Tik. Het Internet Op</i> .	Eens	69	93,2%
	Oneens	1	1,4%
	Ik twijfel	4	5,4%

Tabel 5.2.22: Tevredenheid met *Klik & Tik*.

## TEVREDENHEID MET DE DIENSTVERLENING IN DE BIBLIOTHEEK

Stellingen die betrekking hebben op de tevredenheid met de dienstverlening in de bibliotheek gaan over de duidelijkheid van de uitleg, de tijden waarop men uitleg kan krijgen, de voorzieningen in de bibliotheek tijdens de begeleiding en de algehele tevredenheid.

De dienstverlening in de bibliotheek scoort op alle punten zeer positief.

Ruim 90% van de respondenten is positief over de dienstverlening en de verschillende aspecten daarvan.

		N	%
Ik vind de uitleg door de begeleider of docent in de bibliotheek duidelijk.	Eens	68	94,4%
	Oneens	2	2,8%
	Ik twijfel	2	2,8%
Ik vind de tijden waarop ik in de bibliotheek uitleg kan krijgen bij <i>Klik &amp; Tik</i> Het Internet Op geschikt.	Eens	65	91,5%
	Oneens	3	4,2%
	Ik twijfel	3	4,2%
Ik vind de voorzieningen tijdens de begeleiding in de bibliotheek goed.	Eens	71	98,6%
	Oneens	1	1,4%
	Ik twijfel	0	0,0%
Ik ben over het algemeen tevreden over de ondersteuning bij <i>Klik &amp; Tik</i> Het Internet Op in de bibliotheek.	Eens	70	95,9%
	Oneens	0	0,0%
	Ik twijfel	3	4,1%

Tabel 5.2.23: Tevredenheid met de dienstverlening in de bibliotheek.

5.2.6 Zelfbeoordeling effect *Klik & Tik* en dienstverlening

Respondenten hebben in de nameting ook stellingen voorgelegd gekregen waarmee zij zelf een oordeel geven over de toename van vaardigheden, zelfvertrouwen en activering door het gebruik van *Klik & Tik* en het nut van deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek.

ZELFBEOORDELING EFFECT *KLIK & TIK*

Respondenten beoordelen de toename van vaardigheden, zelfvertrouwen en activering door de deelname aan *Klik & Tik* positief (Tabel 5.2.24).

Ruim 90% zegt meer vaardigheden te krijgen, 85% zegt meer met internet en computers om te durven gaan, 75% zegt meer vertrouwen te hebben gekregen in het eigen kunnen en ruim 81% krijgt door het programma zin om nog meer te oefenen met internet of andere vaardigheden. Het is echter moeilijk deze scores los te zien van de ondersteuning in de bibliotheek bij het gebruik van *Klik & Tik*.

		N	%
Door <i>Klik &amp; Tik</i> Het Internet Op heb ik meer vaardigheden om met internet om te gaan.	Eens	68	91,9%
	Oneens	2	2,7%
	Ik twijfel	4	5,4%
Door <i>Klik &amp; Tik</i> Het Internet Op durf ik meer met internet en computers om te gaan.	Eens	62	84,9%
	Oneens	2	2,7%
	Ik twijfel	9	12,3%
Door <i>Klik &amp; Tik</i> Het Internet Op heb ik meer vertrouwen dat ik goed met internet en computers kan leren omgaan.	Eens	55	75,3%
	Oneens	1	1,4%
	Ik twijfel	17	23,3%

Door mijn ervaringen met <i>Klik &amp; Tik</i> Het Internet Op krijg ik zin om nog meer te leren met internet of computers.	Eens	59	80,8%
	Oneens	3	4,1%
	Ik twijfel	11	15,1%
Door mijn ervaringen met <i>Klik &amp; Tik</i> Het Internet Op krijg ik zin om ook andere vaardigheden te gaan oefenen.	Eens	58	81,7%
	Oneens	5	7,0%
	Ik twijfel	8	11,3%

Tabel 5.2.24: Zelfbeoordeling effect *Klik & Tik*.

## ZELFBEORDELING EFFECT DIENSTVERLENING IN DE BIBLIOTHEEK

Door middel van stellingen vroegen we de respondenten in hoeverre zij door de begeleiding in de bibliotheek de bibliotheek vaker gebruiken, of zij ook zonder de begeleiding in de bibliotheek zouden zijn gaan oefenen met internet of zij ook zonder de bibliotheek goed hadden kunnen oefenen met *Klik & Tik* (Tabel 5.2.25).

Ongeveer 58% van de respondenten zegt de bibliotheek vaker te zijn gaan gebruiken. Een even groot percentage zegt zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet te zijn gaan oefenen met internet. Ruim 40% van de respondenten in de pilot meent dat zij niet goed zouden hebben kunnen oefenen met *Klik & Tik* zonder de bibliotheek. Nog eens 30% twijfelt of zij dit gekund zouden hebben.

		N	%
Door de begeleiding in de bibliotheek bij <i>Klik &amp; Tik</i> Het internet Op gebruik ik de	Eens	41	57,7%
	Oneens	17	23,9%

bibliotheek vaker voor andere dingen. Ik zou zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet zijn gaan oefenen met internet.	Ik twijfel	13	18,3%
	Eens	42	57,5%
	Oneens	23	31,5%
Ik zou ook zonder de bibliotheek goed met <i>Klik &amp; Tik</i> Het Internet Op hebben kunnen oefenen.	Ik twijfel	8	11,0%
	Eens	19	28,8%
	Oneens	27	40,9%
	Ik twijfel	20	30,3%

Tabel 5.2.25: Zelfbeoordeling effect *Klik & Tik*.

## 5.2.7 Knop 'Hulp nodig?'

In het programma *Klik & Tik. Samen op 't web* bevindt zich een knop waarmee gebruikers van het programma online hulp kunnen vragen; de knop 'Hulp nodig?'. Hierover zijn enkele vragen opgenomen in de enquêtes voor deelnemers aan *Klik & Tik. Samen op 't web* of beide *Klik & Tik*-programma's.

Omdat alleen bibliotheken die dienstverlening rondom *Klik & Tik. Het internet* hebben aangeboden aan deze pilot hebben meegedaan hebben alleen respondenten die zelf ook met het andere programma hebben geoefend de vragen met betrekking tot dit onderdeel beantwoord. Dit is een zeer beperkt aantal. Het gaat om zes respondenten waarvan er drie ook bekend zijn met de knop. Twee van deze drie respondenten hebben wel eens gebruik gemaakt van de knop en vinden de knop ook nuttig.

Van deze zes respondenten vragen vier respondenten het liefst hulp aan een bibliotheekmedewerker, één aan een bekende of medecursist, en één met de knop "Hulp nodig?".



## 5.3 Conclusies en aanbevelingen

### 5.3.1 Conclusies

#### PRAKTISCH INZETBAARHEID VAN HET INSTRUMENT

Het ontwikkelde meetinstrument is goed bruikbaar in de context van dienstverlening rondom *Klik & Tik* in bibliotheken.

- De werkwijze van het voorgestelde meetinstrument is duidelijk voor de aan de pilot deelnemende bibliotheken.
- Het instrument kan goed ingezet worden bij de verschillende vormen van dienstverlening rondom *Klik & Tik*.
- De schriftelijke enquête kan goed zelfstandig ingevuld worden door de respondenten.
- De online enquête is in het bijzonder bruikbaar voor de eindmeting. Deelnemers kunnen de online enquête bijvoorbeeld bij wijze van afsluitende oefening invullen.
- De deelnamebereidheid van bibliotheken aan een monitor is wisselend. Een aantal bibliotheken wil de toegang tot het cursusaanbod zo laagdrempelig mogelijk houden. De enquête dient daarom bij voorkeur zo kort mogelijk te zijn en mag voor een aantal bibliotheken nog wat korter.
- De deelname bereidheid onder de eindgebruikers van *Klik & Tik* is groot, mogelijk doordat de enquête in het cursusverband wordt aangeboden.
- De vragenlijsten zijn over het algemeen duidelijk voor de deelnemers.
- De deelnemers vullen de vragenlijsten over het algemeen volledig in.
- De vragenlijsten worden goed geretourneerd door de bibliotheken.

- De online enquête is duidelijk voor deelnemers die al geoefend hebben met de *Klik & Tik*-materialen.

#### BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT VAN HET INSTRUMENT

Met de vraag naar de betrouwbaarheid van het meetinstrument stellen we de vraag hoe zuiver (consistent) het meetinstrument is. Met andere woorden, in hoeverre levert een bepaalde vraag onder dezelfde omstandigheden hetzelfde antwoord op?

We hebben er voor gekozen te werken met zelfrapportages. Zelfrapportages geven altijd een *indicatie* van het niveau van de vaardigheden en attitudes van de respondenten. De betrouwbaarheid van deze indicatie blijkt uit en wordt vergroot door een aantal factoren:

- Er is sprake van *interne consistentie* voor wat betreft verschillende onderdelen in de vragenlijst die allen als een uitdrukking van het vaardigheidsniveau gezien kunnen worden. We constateren een sterk positief verband tussen de scores op de zelfbeoordeling van de vaardigheden, het aantal gebruikte internettoepassingen en de frequentie van het internetgebruik.
- De *items worden op itemniveau geanalyseerd*. Er is geen sprake van samengestelde variabelen. Behalve dat deze werkwijze in dit geval ook het meest informatief is wordt hiermee ook het opstapelen van indicaties (en daarmee een grotere foutenmarge) voorkomen.
- Tot slot wordt de inzetbaarheid van de zelfrapportages vergroot doordat we de vaardigheden en attitudes *vergelijken tussen groepen binnen één onderzoekspopulatie*, zoals tussen de verschillende vormen van dienstverlening. Een eventuele afwijking van het

instrument (te positief, te negatief) zou hiermee deels weggestreept worden.

De validiteit van een meetinstrument gaat in op de vraag ‘meten we wat we willen meten?’.

Ook hier geldt weer dat de zelfrapportages van vaardigheden en attitudes een indicatie zijn van daadwerkelijke vaardigheden en attitudes. De kans op het niet valide zijn van deze indicatie wordt verkleind door een aantal factoren:

- Items in de vragenlijst met betrekking tot vaardigheden gaan steeds over onderwerpen en zijn steeds geformuleerd in termen die ook in de *Klik & Tik*-programma's aan bod komen. Daarbij geven we zoveel mogelijk voorbeelden van de concrete toepassing van de vaardigheid.
- De verschillende items zijn besproken met de doelgroep. In deze gesprekken gaven de respondenten de respondenten aan dat de vragen voor hen duidelijk zijn.
- Er is geen sprake van samengestelde variabelen. Onderwerpen worden op een zo concreet mogelijk niveau bevraagd en geanalyseerd.
- Tot slot weten we uit de literatuur dat met de zelfrapportage van de vaardigheden voor een deel ook het *zelfvertrouwen* voor wat betreft het eigen kunnen wordt uitgedrukt. Naast het aanleren van vaardigheden is ook het vergroten van het zelfvertrouwen van de deelnemer een belangrijk doel van de *Klik & Tik*-materialen.

#### RESULTATEN VAN DE PILOT

Hoewel het in de pilot om een kleine meting gaat en de uitkomsten niet zondermeer gegeneraliseerd kunnen worden naar ‘de totale populatie

*Klik & Tik*-deelnemers' zijn de uitkomsten een eerste indicatie voor het effect en de beleving van de *Klik & Tik*-dienstverlening. De spreiding van leeftijd, opleidingsniveau en geslacht in de onderzoekspopulatie van de pilot komt overeen met het beeld dat uit eerdere onderzoeken is ontstaan over de deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek.

De uitkomsten hebben alleen betrekking op het programma *Klik & Tik. Het internet op* en op ondersteuning in cursusverband. Voor uitspraken over andere vormen van dienstverlening en het programma *Samen op 't web* zijn te weinig data verzameld in de pilot. De belangrijkste bevindingen van de pilotmeting zijn:

- Deelnemers raken geactiveerd door deelname aan *Klik & Tik* in de bibliotheek. Zij oefenen regelmatig thuis met de materialen, gaan vaker internet gebruiken en gebruiken internet voor meer toepassingen.
- Deelnemers krijgen meer vaardigheden door deelname aan *Klik & Tik*.
- Operationele vaardigheden nemen meer toe dan formele vaardigheden.
  - Vrijwel alle deelnemers kunnen na deelname een browser bedienen.
  - Vrijwel alle deelnemers kunnen na deelname een zoekmachine bedienen.
- Enkele operationele vaardigheden blijven nog wat achter.
  - Een bestand opslaan is voor ongeveer een derde van de deelnemers nog te moeilijk.
  - Formulieren invullen wordt ook nog vaker als lastig ervaren.

- Formele vaardigheden worden als lastiger ervaren, vooral het met meerdere vensters tegelijk werken. De meeste aandacht in de *Klik & Tik*-programma's gaat echter ook uit naar de operationele vaardigheden.
- De veranderingen in attitudes (hoe men in het algemeen tegen het ontwikkelingen en het gebruik van internet aankijkt, angst bij internetgebruik en zelfvertrouwen bij het leren) zijn beperkt.
  - Deelnemers staan na deelname positief tegenover internet maar wat minder uitgesproken positief.
  - Deelnemers zijn na deelname minder uitgesproken angstig voor het gebruik van internet na deelname maar meestal nog wel een beetje angstig.
  - Deelnemers voelen zich wat minder uitgesproken onzeker bij het gebruik van internet na deelname maar nog wel een beetje onzeker.
- Deelnemers vinden de *Klik & Tik*-oefeningen duidelijk en leerzaam. Men is over het algemeen tevreden met het programma en men zegt de geleerde vaardigheden zelfstandig te kunnen toepassen.
- Het overgrote deel van de deelnemers, rond de 95%, is tevreden met de dienstverlening van de bibliotheek bij *Klik & Tik*.
- Deelnemers zijn zelf ook positief over het leereffect van *Klik & Tik*.
- Ongeveer de helft van de deelnemers zegt door de dienstverlening rondom *Klik & Tik* de bibliotheek ook vaker voor andere dingen te gebruiken.
- Een kleine 60% zou zonder de bibliotheek niet zijn gaan oefenen met internet.
- Slechts 30% zegt ook zonder de bibliotheek goed te hebben kunnen oefenen met *Klik & Tik*.

### 5.3.2. Eerste aanbevelingen op basis van de pilotmeting

We geven op basis van de pilotmeting al een aantal eerste aanbevelingen voor de inhoud van de dienstverlening rondom *Klik & Tik* in bibliotheken.

- Geef zo mogelijk wat extra aandacht aan het invullen van online formulieren.
- Oefen zo mogelijk ook met het opslaan en weer terugvinden en openen van bestanden van internet.
- Geef zo mogelijk wat extra aandacht aan het navigeren op het internet: gebruik van meerdere tabbladen in de browser, gebruik van meerdere browservensters tegelijk, navigeren tussen verschillende pagina's op een website.
- Geef naast het oefenen met *Klik & Tik* zo mogelijk wat meer aandacht aan de leuke en praktische kanten van het gebruik van internet.
- Geef naast het oefenen met *Klik & Tik* zo mogelijk wat meer aandacht aan veiligheid op het internet. Hoe kan men veilig gebruik maken van internet?

Sommige van de hiervoor genoemde aandachtspunten maken geen of beperkt onderdeel uit van de inhoud van de *Klik & Tik*-programma's. Begeleiders bij het *Klik & Tik*-aanbod in de bibliotheken kunnen eventueel met eigen materialen aandacht geven aan deze punten. Een andere mogelijkheid is dat op landelijk niveau aanvullende modules worden ontwikkeld. Deze zouden dan betrekking moeten hebben op:

- Formele internetvaardigheden (oriënteren en navigeren op internet).
- Alledaagse praktische mogelijkheden van het gebruik van internet.
- Veiligheid en het gebruik van internet.

## 6. AANPASSINGEN VOOR DE KLIK & TIK-MONITOR 2012-2013

Op basis van de bevindingen en uitkomsten van de pilot zijn een aantal laatste aanpassingen aan het meetinstrument verricht voor de eerste volledige ter beschikkingstelling van het instrument als landelijke monitor voor de periode september 2012 – juli 2013.

### VERDERE VERKORTING VAN DE VRAGENLIJSTEN

Na de pre-test van de conceptvragenlijst hebben we de enquête al opgesplitst in aparte en daarmee kortere vragenlijsten voor de voor- en nametingen en voor de verschillende *Klik & Tik*-programma's.

Een aantal bibliotheken heeft echter tijdens werving voor de pilot te kennen gegeven de vragenlijsten nog steeds omvangrijk te vinden. We hebben daarom de verschillende vragenlijsten waar mogelijk ingekort:

- De vragen voor de bibliotheekmedewerkers zijn in een aparte vragenlijst opgenomen.
- De introductieteksten zijn waar mogelijk ingekort.
- Enkele items in onderdeel B (zelfbeoordeling vaardigheden) en enkele items in onderdeel D (internettoepassingen) die betrekking hebben op varianten van een vergelijkbaar onderwerp zijn samengevoegd.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Bijvoorbeeld: 'zoeken naar informatie van de gemeente' en 'zoeken naar informatie van de overheid' is nu 'zoeken naar informatie van de gemeente of overheid'; 'contact houden met bekenden via e-mail' en 'contact houden met bekende met sociale media' is nu 'contact houden met bekenden (bijvoorbeeld via e-mail of sociale media)'.

- Drie items in onderdeel E van de pilot (één over angst, één over zelfvertrouwen, en één over veiligheid) waren inhoudelijk wat minder onderscheidend of minder direct relevant in relatie tot de inhoud van *Klik & Tik*. Deze zijn verwijderd.<sup>5</sup>
- Drie items in onderdeel F van de pilot met betrekking tot de tevredenheid over de *Klik & Tik*-programma's gaan over de beleving van effect van het programma. Het effect van het programma wordt echter ook uitgedrukt in de vragen over het de vaardigheden en het gebruik van en attitudes. Deze vragen zijn daarom verwijderd.<sup>6</sup>
- Waar meerdere voorbeelden bij een vraag stonden zijn deze waar mogelijk teruggebracht naar een enkel voorbeeld.

De inhoud en het gebruik van de vragenlijst is verder hetzelfde gebleven. Er zijn geen complete onderwerpen geschrapt. Wel is op bepaalde onderwerpen het aantal items teruggebracht zoals hierboven beschreven.

In 'Bijlagen 2. Onderdelen en items in de monitor' vindt u een overzicht van de items die in de definitieve versie van het meetinstrument zijn opgenomen.

<sup>5</sup> Verwijderd zijn: Ik vind internet een vorm van vooruitgang; Ik vind het veilig om aankopen te doen op internet; Ik heb het gevoel er bij te horen als het gaat om ontwikkelingen op het gebied van internet en computers.

<sup>6</sup> Verwijderd zijn: Ik vind de oefeningen van het programma *Klik & Tik* leerzaam; Door *Klik & Tik* heb ik meer vaardigheden om met internet om te gaan; Door *Klik & Tik* heb ik meer vertrouwen dat ik goed met internet en computers kan leren omgaan.

## 7. LITERATUUR

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change, *Psychological Review* 1977, Vol. 84(2): 191-215.

Ingen, E. van, J. de Haan, M. Duimel (2007). *Achterstand en afstand. Digitale vaardigheden van lager opgeleiden, ouderen, allochtonen en inactieven*. Den Haag: SCP.

Deursen, A. van, J. van Dijk (2008). *Measuring Digital Skills. Performance tests of operational, formal, information and strategic internet skills among the Dutch population*. Paper presented at the ICA Conference, Montreal.

Deursen, A. van, J. van Dijk (2010). Measuring Internet Skills. *International Journal of Human Computer Interaction*, 26 (10), 891-916.

Deursen, A. van, J. van Dijk (2011). Rethinking Internet Skills. The contribution of gender, age, education, internet experience and hours online to medium- and content-related internet skills. *Poetics*, 39, 125-144.

Deursen, A. van, J. van Dijk (2012). Proposing a survey instrument for measuring operational, formal, information and strategic internet skills. *International Journal of Human-Computer Interaction* (Accepted author version posted online 06 Mar 2012).

Eastin, M.S., R. LaRose (2000). Internet self-efficacy and the psychology of the digital divide. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 6(1).

Hargittai, E. (2005). Measures of Web-Oriented Digital Literacy. *Social Science Computer Review*, 23(3):371-379.

Hargittai, E & S. Shafer. (2006). Differences in actual and perceived online skills: the role of gender. *Social Science Quarterly*, 87(2), 432-448.

Hargittai, E. & Y. P. Hsieh (2012). Succinct Survey measures of Web-Use Skills. *Social Science Computer Review*.(preprint).

Mariën, I. & L. van Audenhove (2010). *Mediageletterdheid en digitale vaardigheden: naar een multidimensioneel model van digitale uitsluiting*. Brussel: Vrije Universiteit.

Marakas, G. M., M. Y. Yi & R. D. Johnson (1998). The multilevel and multifaceted character of computer self-efficacy: toward clarification of the construct and an integrative framework for research. *Information Systems Research*, 9 (2), 126-163.

Talja, S. (2005). The Social and Discursive Construction of Computing Skills. *The Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 56 (1), 13-22.

Torkzadeh, G., T. Van Dyke (2002). Effects of training on internet self-efficacy and computer user attitudes. *Computers in Human Behavior*, 18(5), 479-494.

## BIJLAGEN

### 1. Tabel: Definities internetvaardigheden

Medium-gerelateerde vaardigheden:	
Operationeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ het bedienen van de internetbrowser;                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ een website open door de URL in de adresbalk te typen;</li> <li>▪ heen en terug navigeren tussen internetpagina's door de browserknoppen te gebruiken;</li> <li>▪ bestanden opslaan;</li> <li>▪ verschillende soorten bestanden kunnen openen;</li> <li>▪ websites in favorieten opslaan;</li> <li>▪ de browserinstellingen aanpassen.</li> </ul> </li> <li>○ het bedienen van zoekmachines;                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zoekwoorden intypen in het juiste veld;</li> <li>▪ de zoekopdrachten uitvoeren;</li> <li>▪ de zoekresultaten openen.</li> </ul> </li> <li>○ het gebruiken van online formulieren.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de verschillende velden en knoppen gebruiken;</li> </ul> </li> </ul> <p>een formulier verzenden.</p>
Formeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ in staat zijn te navigeren op het internet;                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ hyperlinks gebruiken (menulinks, tekstlinks, links in plaatsjes);</li> </ul> </li> <li>○ in staat zijn een gevoel van oriëntatie te behouden tijdens het navigeren op het internet.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ niet gedesoriënteerd raken bij het navigeren op een website;</li> <li>▪ niet gedesoriënteerd raken bij het navigeren tussen websites;</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ niet gedesoriënteerd raken bij het openen van en browsen tussen zoekresultaten.</li> </ul>
Inhoud-gerelateerde vaardigheden	
Informatief	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Benodigde informatie kunnen vinden door:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ het kiezen van een website of zoekvoorziening om informatie te vinden;</li> <li>▪ het bepalen van een zoekstrategie;</li> <li>▪ het selecteren van informatie;</li> <li>▪ het evalueren van bronnen;</li> </ul> </li> </ul>
Strategisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Voordeel halen uit het gebruik van internet door:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ het oriënteren op een bepaald doel;</li> <li>▪ het ondernemen van de juiste actie om dit doel te bereiken;</li> <li>▪ het maken van de juiste keuzes om dit doel te bereiken;</li> <li>▪ de voordelen die uit het doel volgen te behalen.</li> </ul> </li> </ul>

Tabel B1: Definities internetvaardigheden volgens Van Deursen en Van Dijk (2008, 2010).

## 2. Onderdelen en items in de *Klik & Tik*-monitor.

In totaal zijn voor de *Klik & Tik*-monitor zes schriftelijke vragenlijsten voor gebruik door de *Klik & Tik*-deelnemers samengesteld. Er wordt steeds per voor- en nameting één vragenlijst ingevuld door de deelnemers:

- Voormeting *Het internet op*
- Voormeting *Samen op 't web*
- Voormeting *Het internet op* en *Samen op 't web* gecombineerd.
- Nameting *Het internet op*
- Nameting *Samen op 't web*
- Nameting *Het internet op* en *Samen op 't web* gecombineerd.

In de online versie van de monitor zijn alle vragen geïntegreerd opgenomen. De juiste vragen komen in de online monitor vanzelf aan bod door het beantwoorden van de vragen.

Naast de vragenlijsten voor de deelnemers is er een vragenlijst voor de bibliotheek.

In onderstaand overzicht staan (verkleind) de onderdelen en items die in de monitor zijn opgenomen. Niet alle vragen staan in ieder vragenlijst. In de voetnoten staat in welke vragenlijst de vragen zijn opgenomen.

## *Klik & Tik*-monitor<sup>7</sup>

### - Deel bibliotheek -

- Gelieve dit formulier in te vullen en steeds per zending mee te zenden met de door de deelnemers ingevulde vragenlijsten naar: NextValue Research, antwoordnummer 30311, 3030 VB Rotterdam. -

1. Naam van bibliotheek waar de meting is gehouden.....

2. Postcode van bibliotheekvestiging waar de meting is gehouden.....

3. Bij welk *Klik & Tik*-aanbod hoort deze meting? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Inloopspreekuur → *Indien inloopspreekuren*: Hoe vaak? .....per week / maand / jaar\*
- Workshop → *Indien een workshop*: Hoeveel bijeenkomsten? .....
- Cursus → *Indien een cursus*: Hoeveel bijeenkomsten? .....
- Zelfstandig gebruik op pc's

4. Hoeveel kost de deelname aan het *Klik & Tik*-aanbod dat u monitort? .....

5. Wie verzorgt de begeleiding bij het *Klik & Tik*-aanbod dat u monitort?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Bibliotheekmedewerker
- Vrijwilliger
- Educatieve instelling
- Maatschappelijke stagiair

<sup>7</sup> Deel bibliotheek in te vullen per voormeting.

IN TE VULLEN DOOR BIBLIOTHEEKMEDEWERKER

Postcode van de bibliotheekvestiging .....

***Klik & Tik. Het internet op***<sup>8</sup>**Vragenlijst 2**

Beste deelnemer,

U heeft gebruik gemaakt van ondersteuning van de bibliotheek bij *Klik & Tik*. De bibliotheek ondersteunt u graag bij het oefenen met internet en de bibliotheek wil dat zo goed mogelijk kunnen doen.

Wij willen u daarom een aantal vragen stellen. Uw antwoorden helpen ons om de bibliotheken te adviseren hoe zij mensen het beste kunnen helpen met internet.

Het invullen duurt ongeveer 10 minuten.

Wij hopen dat u de vragen zo eerlijk mogelijk beantwoordt. Het geeft niet als u iets nog niet kunt of nog niet weet. U hoeft ook niet uw naam op het formulier te zetten.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

<sup>8</sup> Voorbeeld van een voorblad. Voorbladen bij de andere vragenlijsten zijn vergelijkbaar.

**Uitleg bij het invullen**

*Onder iedere vraag staat steeds een aantal antwoorden. Lees de vraag en zet een kruis bij uw antwoord. Voorbeeld:*

**Wat is *Klik & Tik*?**

- Een programma om te leren koken
- Een programma om te leren typen
- Een programma om te leren omgaan met internet

**A1. Introductie**<sup>9</sup>

**1. Hoe heeft u gehoord over de begeleiding in de bibliotheek bij *Klik & Tik*.** (U mag bij deze vraag meer dan één antwoord geven.)

- Via het UWV (bijvoorbeeld van uw werkcoach)
- In een krant
- In de bibliotheek (bijvoorbeeld van een medewerker of op een poster)
- In de nieuwsbrief van de bibliotheek
- Op de radio
- Anders, nl.....

**2. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 weken buiten de bibliotheek het internet gebruikt?**

- (Bijna) dagelijks
- Niet dagelijks maar minstens 1x per week
- Minder dan 1x per week
- Helemaal niet / Ik heb thuis geen computer

**3. Waarom wilt u uw internetvaardigheden verbeteren?** (U mag meerdere antwoorden geven.)

- Voor gebruik op mijn werk.
- Voor privégebruik.

<sup>9</sup> In voormetingen.



- Om beter een baan te kunnen zoeken.
- Voor het onderhouden/krijgen van sociale contacten.
- Ik ben verplicht door het UWV, gemeente of andere organisatie.
- Anders, nl.....

## A2. Introductie<sup>10</sup>

### 1. Wanneer heeft u voor het eerst gebruik gemaakt van de begeleiding in de bibliotheek bij *Klik & Tik*?

- Minder dan een week geleden
- Langer dan een week maar korter dan een maand geleden
- Langer dan een maand geleden maar korter dan drie maanden geleden
- Langer dan drie maanden geleden

### 2. Hoe vaak bent u in de bibliotheek geweest voor de begeleiding bij *Klik & Tik*?

- eenmaal
- tweemaal
- driemaal
- vier- of vijfmaal
- zesmaal of meer

### 3. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 weken buiten de bibliotheek het internet gebruikt?

- (Bijna) dagelijks
- Niet dagelijks maar minstens 1x per week
- Minder dan 1x per week
- Helemaal niet / Ik heb thuis geen computer

<sup>10</sup> In nametingen.

## B1. Wat weet u van internet en wat kunt u op internet?<sup>11</sup>

*Om internet te gebruiken heeft u vaardigheden nodig. We noemen hieronder steeds een vaardigheid. Geef aan of u deze zelfstandig kunt toepassen op het internet.*

### 1. Een website openen in de internetbrowser. (Bijvoorbeeld het adres van een website in de adresbalk typen of met 'Favorieten'.)

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

### 2. De knoppen van de internetbrowser bedienen. (Bijvoorbeeld vooruit of terug met de pijltjesknoppen, of een venster sluiten.)

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

### 3. Een bestand van internet opslaan op de computer. (Bijvoorbeeld een PDF of een foto.)

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

### 4. Een van internet opgeslagen bestand weer openen op de computer.

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

### 5. Zoekwoorden invullen in een zoekmachine. (Bijvoorbeeld in Google of Bing.)

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

<sup>11</sup> In voor- en nameting *Het internet op* en gecombineerd *Het internet op en Samen op 't web*.

**6. Zoekresultaten van een zoekmachine openen en bekijken.** *(Bijvoorbeeld resultaten van Google.)*

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**7. Informatie op een website zoeken met een zoekopdracht op die website.**

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**8. Formulieren invullen op internet.** *(Bijvoorbeeld een reis met openbaar vervoer plannen, informatie aanvragen, of u ergens aanmelden.)*

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**9. Inloggen met een gebruikersnaam en een wachtwoord.** *(Bijvoorbeeld op Hyves, of uw e-mail.)*

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**10. E-mail gebruiken.** *(Bijvoorbeeld e-mails beantwoorden of versturen.)*

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**11. Bijlagen gebruiken in e-mail.** *(Bijvoorbeeld tekstbestanden of foto's versturen.)*

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**12. Op internet met meerdere vensters tegelijk werken.**

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**13. De verschillende pagina's of onderwerpen van een website bekijken.** *(Bijvoorbeeld met het menu van de website.)*

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**B2. Wat weet u van sociale media en wat kunt u op sociale media?**<sup>12</sup>

*Sociale media zijn websites waar u in contact komt met andere mensen, zoals Hyves, Facebook en Youtube. Om sociale media te gebruiken heeft u vaardigheden nodig. We noemen steeds een vaardigheid. Geef aan of u deze zelfstandig kunt toepassen.*

**1. Met een gebruikersnaam en wachtwoord aanmelden op sociale media.**

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**2. Een persoonlijk profiel of een account maken op sociale media.**

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**3. Foto's toevoegen aan uw persoonlijk profiel.** *(Bijvoorbeeld een profielfoto of vakantiefoto's.)*

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

<sup>12</sup> In voor- en nameting *Samen op 't web* en gecombineerd *Het internet op en Samen op 't web*.

**4. Filmpjes toevoegen aan uw persoonlijk profiel.** (Bijvoorbeeld filmpjes van Youtube op Hyves zetten.)

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**5. (Nieuwe) vrienden vinden op sociale media.**

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**6. Berichtjes plaatsen op sociale media.** (Bijvoorbeeld op uw profiel, of bij een foto van iemand anders.)

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**7. Privéberichten sturen via sociale media.** (Bijvoorbeeld via Hyves of Facebook.)

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**8. Vrienden of berichten verwijderen van uw persoonlijk profiel.**

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**9. Om hulp vragen op sociale media.** (Bijvoorbeeld met 'Help' op Hyves of Facebook.)

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.


**10. Bloggen.** (Een weblog maken en bijhouden.)

- Ik kan dat nog niet / weet nog niet wat dat is.
- Ik kan dat al een beetje.
- Ik kan dat al goed.

**C. Welke hoofdstukken van *Klik & Tik* heeft u gemaakt?**<sup>13</sup>**1. Welke hoofdstukken van *Klik & Tik* heeft u al helemaal af?**

(Weet u het niet zeker? Ga naar de oefenprogramma's en klik op resultaten.



Hoofdstukken die helemaal af zijn hebben een groen vinkje.)   
(Zet een kruis bij de hoofdstukken die u al helemaal af heeft.)

**Deel 1: Het internet op**

01 DE BROWSER	<input type="checkbox"/>
02 NAVIGEREN	<input type="checkbox"/>
03 ZOEKEN	<input type="checkbox"/>
04 INVULLEN	<input type="checkbox"/>
05 E-MAIL	<input type="checkbox"/>
06 DOWNLOADEN	<input type="checkbox"/>

**Deel 2: Samen op 't web**

SOCIALE MEDIA	<input type="checkbox"/>
RONDKIJKEN EN REAGEREN	<input type="checkbox"/>
SOCIALE NETWERKSITES	<input type="checkbox"/>
BERICHTEN EN REACTIES	<input type="checkbox"/>
FOTO'S EN VIDEO'S	<input type="checkbox"/>
WEBLOGS EN LINKS	<input type="checkbox"/>
EN VERDER...	<input type="checkbox"/>

**2. Heeft u ook thuis geoefend met *Klik & Tik*?**

- Ja, minstens 1x per week
- Ja, minder dan 1x per week
- Nee / Ik heb thuis geen computer

<sup>13</sup> In nametingen.

**D. Waar gebruikt u internet al voor?**<sup>14</sup>

We noemen een aantal toepassingen van internet. Zet een kruis bij de dingen die u al wel eens zelfstandig doet op internet. U mag meer dan één antwoord geven.

**1. Wat doet u al wel eens zelfstandig op internet?**

- Zomaar wat rondkijken.
- Spelletjes spelen.
- Websites bekijken voor hobby of vrijetijdsbesteding.
- Nieuwsberichten lezen.
- Informatie van de gemeente of overheid opzoeken.
- Informatie opzoeken van producten die u misschien wilt kopen. *(Bijvoorbeeld prijzen.)*
- Vertrektijden van het openbaar vervoer opzoeken.
- Informatie over cursussen zoeken.
- Andere informatie opzoeken.
- Bestanden opslaan van internet.
- Producten kopen op internet.
- Bankzaken regelen (internetbankieren).
- Officiële documenten downloaden. *(Bijvoorbeeld van de overheid of de belastingdienst.)*
- Ingevulde documenten versturen. *(Bijvoorbeeld naar de overheid of de belastingdienst.)*
- Inloggen op websites van de overheid met DigiD. *(DigiD is een inlogcode waarmee u bijvoorbeeld afspraken kunt maken via websites van de gemeente.)*
- Vragen stellen of reageren op een forum.
- Vacatures zoeken of reageren op vacatures.
- Oefenen met oefenmaterialen.
- Contact houden met bekenden. *(Bijvoorbeeld via e-mail of sociale media.)*
- Foto's of filmpjes of documenten delen met bekenden of anderen.
- Nieuwe vrienden maken. *(Bijvoorbeeld via Hyves of Facebook.)*

---

<sup>14</sup> In voor- en nametingen.

**E. Wat vindt u van computers en internet?**<sup>15</sup>

We geven nu een aantal uitspraken over computers en internet. Lees de uitspraak en geef aan of u het hier wel of niet mee eens bent.

**1. Ik vind het leuk om internet te leren gebruiken.**

- Oneens
- Een beetje eens
- Helemaal eens

**2. Ik vind het handig dat steeds meer zaken via internet kunnen.** *(Bijvoorbeeld bankzaken, meterstanden doorgeven, contact houden met bekenden.)*

- Oneens
- Een beetje eens
- Helemaal eens

**3. Ik hoef niet zo nodig mee te doen aan ontwikkelingen op het gebied van internet en computers.** *(Bijvoorbeeld bankzaken, meterstanden doorgeven, contact houden met bekenden.)*

- Oneens
- Een beetje eens
- Helemaal eens

**4. Als ik met de computer werk, ben ik bang dat ik hem kapot maak.**

- Oneens
- Een beetje eens
- Helemaal eens

**5. Ik ben bang dat mijn persoonlijke gegevens niet veilig zijn op internet.**

- Oneens
- Een beetje eens
- Helemaal eens

---

<sup>15</sup> In voor- en nametingen.

**6. Ik ben bang dat er virussen op de computer komen als ik internet gebruik.**

- Oneens  
 Een beetje eens  
 Helemaal eens

**7. Ook ik kan goed leren omgaan met internet.**

- Oneens  
 Een beetje eens  
 Helemaal eens

**8. Ik voel mij (nog) onzeker als ik nieuwe dingen moet leren met internet.**

- Oneens  
 Een beetje eens  
 Helemaal eens

**9. Ik denk in de toekomst niet mee te kunnen komen met ontwikkelingen op het gebied van internet.**

- Oneens  
 Een beetje eens  
 Helemaal eens

**F. Wat vindt u van het oefenprogramma *Klik & Tik*?<sup>16</sup>**

*We geven nu een aantal uitspraken over 'Klik & Tik'. Lees de uitspraak en geef aan of u het hier wel of niet mee eens bent.*

**1. Ik vind de uitleg in het programma *Klik & Tik* duidelijk.**

- Eens  
 Oneens  
 Ik twijfel

---

<sup>16</sup> In nametingen.

**2. Ik kan de vaardigheden die in *Klik & Tik* besproken worden zelfstandig toepassen op het internet.**

- Eens  
 Oneens  
 Ik twijfel

**3. Ik ben over het algemeen tevreden over het oefenprogramma *Klik & Tik*.**

- Eens  
 Oneens  
 Ik twijfel

**4. Door *Klik & Tik* durf ik meer met internet om te gaan.**

- Eens  
 Oneens  
 Ik twijfel

**5. Door mijn ervaringen met *Klik & Tik* krijg ik zin om nog meer te leren met internet,**

- Eens  
 Oneens  
 Ik twijfel

**G. Wat vindt u van de ondersteuning in de bibliotheek bij *Klik & Tik*?<sup>17</sup>**

*We geven nu een aantal uitspraken over de ondersteuning in de bibliotheek bij 'Klik & Tik'. Lees de uitspraak en geef aan of u het hier wel of niet mee eens bent.*

**1. Ik vind de uitleg door de begeleider of docent in de bibliotheek duidelijk.**

- Eens  
 Oneens  
 Ik twijfel

---

<sup>17</sup> In nametingen.

**2. Ik vind de tijden waarop ik in de bibliotheek uitleg kan krijgen bij *Klik & Tik* geschikt.**

- Eens  
 Oneens  
 Ik twijfel

**3. Ik vind de voorzieningen tijdens de begeleiding in de bibliotheek goed.** *(Bijvoorbeeld de computers, de ruimte, andere materialen.)*

- Eens  
 Oneens  
 Ik twijfel

**4. Ik ben over het algemeen tevreden over de ondersteuning bij *Klik & Tik* in de bibliotheek.**

- Eens  
 Oneens  
 Ik twijfel

**5. Door de begeleiding in de bibliotheek bij *Klik & Tik* gebruik ik de bibliotheek ook vaker voor andere dingen.** *(Bijvoorbeeld boeken lenen of andere oefeningen maken.)*

- Eens  
 Oneens  
 Ik twijfel

**6. Ik zou zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet zijn gaan oefenen met internet.**

- Eens  
 Oneens  
 Ik twijfel

**7. Ik zou ook zonder de begeleiding in de bibliotheek goed met *Klik & Tik* hebben kunnen oefenen.**

- Eens  
 Oneens  
 Ik twijfel

**H. Knop 'Hulp nodig?'<sup>18</sup>**

*In 'Klik & Tik. Samen op 't web' kunt u hulp vragen met de knop 'Hulp nodig?'. U krijgt dan antwoord met een e-mail of u wordt gebeld door een bibliotheekmedewerker.*

**1. Bent u bekend met de knop 'Hulp nodig?'**

- Ja  
 Nee  
 Ik twijfel

**2. Heeft u wel eens gebruik gemaakt van de knop 'Hulp nodig?'**

- Ja  
 Nee  
 Ik twijfel

**3. Vindt u de knop 'Hulp nodig?' nuttig?**

- Ja  
 Nee  
 Ik twijfel  
 Weet ik niet

**4. Hoe vraagt u het liefst hulp als u vragen heeft bij *Klik & Tik*?**

- Aan een bekende / medecursist  
 Aan een begeleider in de bibliotheek  
 Met een knop 'Hulp nodig?' waarna ik een e-mail ontvang of word gebeld

<sup>18</sup> In nametingen *Samen op 't web* en gecombineerd *Samen op 't web* en *Het internet op*.

**I. Tot slot<sup>19</sup>**

**1. Bent u een man of een vrouw?**

- Man
- Vrouw

**2. Wat is uw leeftijd?**

- 18 jaar of jonger
- 19 tot 35 jaar
- 36 tot 54 jaar
- 55 jaar of ouder

**3. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?** *(Staat uw opleiding er niet bij? Kies dan een vergelijkbare opleiding.)*

- Basisonderwijs
- MAVO/VMBO
- MBO
- HAVO/VWO
- HBO/WO

Dit waren alle vragen. Hartelijk bedankt voor het invullen!

---

<sup>19</sup> In nametingen.





## COLOFON

Titel : 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.

Auteur : Sander Smit

Bureauondersteuning : Dzenita Camo

Uitgave : NextValue Research, Rotterdam, november 2012

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Stichting ProBiblio en in samenspraak met Sectorinstituut Openbare Bibliotheken. De ontwikkeling van de conceptvragenlijst voor het meetinstrument is tot stand gekomen in samenwerking met Ven Leertrajecten.

© NextValue Research 2012

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



### **NextValue Research**

Lloydstraat 5

3024 EA Rotterdam

Telefoon: 010 840 17 25

[info@nextvalue.nl](mailto:info@nextvalue.nl)

[www.nextvalue.nl](http://www.nextvalue.nl)