

Monitor Digitale Basisvaardigheden

Tussenrapportage: september 2016 – maart 2017

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

Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen

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

Deze tussenrapportage bevat de gemiddelde resultaten van alle bibliotheken die van de Monitor gebruik hebben gemaakt in de periode van 1 september 2016 tot 1 maart 2017.

Belangrijkste bevindingen

Bibliotheken werken dienstverlening digitale basisvaardigheden steeds beter uit

- Bibliotheken die gebruik maken van de Monitor werken de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden steeds beter uit. We zien dat bibliotheken steeds vaker zes of meer lessen aanbieden, en lessen vaker combineren met andere dienstverlening zoals een inloopspreekuur, een workshop en het zelfstandig gebruik van pc's in de bibliotheek. Ook worden de cursussen steeds minder vaak begeleid door alleen een bibliotheekmedewerker en wordt vaker samengewerkt met een of meer vrijwilligers. Bovendien zien we dat bibliotheken de dienstverlening ook steeds vaker vanuit meerdere vestigingen aanbieden. [»2.1 Bibliotheken en dienstverlening](#)

Stijging aantal bibliotheken dat gebruik maakt van de Monitor zet licht door

- In de periode 2015-2016 constateerden we dat sprake was van een flinke stijging van het aantal bibliotheken dat gebruik maakt van de Monitor. Vergeleken met de periode 2014-2015 maakten toen bijna anderhalf keer zoveel bibliotheken gebruik van de Monitor en deden 23 bibliotheken met in totaal 30 leslocaties (vestigingen) mee. In de eerste helft van de periode 2016-2017 zien we dat de stijging licht doorzet, met name als het gaat om het aantal vestigingen waar dienstverlening wordt aangeboden. In deze periode maken 24 bibliotheken met in totaal 37 leslocaties gebruik van de Monitor. [»2.1 Bibliotheken en dienstverlening](#)

Verdere groei aantal eindgebruikers in Monitor

- Door met name de groei van het aantal vestigingen waar dienstverlening voor digitale basisvaardigheden wordt aangeboden zien we ook in deze periode weer dat de Monitor door meer eindgebruikers is ingevuld. In totaal werd de Monitor in de eerste helft van dit meetjaar al door 428 eindgebruikers ingevuld. In het gehele voorgaande meetjaar, toen het aantal

eindgebruikers ook al groeide, werd de Monitor door 579 eindgebruikers ingevuld. [»2.2 Achtergronden van de eindgebruikers](#)

Vaker bekendheid via de bibliotheek; minder breed publiek

- In de vorige editie van de Monitor zagen we al dat deelnemers aan dienstverlening voor digitale basisvaardigheden in bibliotheken die gebruik maken van de Monitor vaker vrouw en 55+ zijn dan in eerdere metingen het geval was. In deze tussenrapportage zien we dat deze ontwikkeling zich doorzet. Tegelijkertijd zien we dat bibliotheken de eindgebruikers steeds vaker bereiken vanuit de eigen communicatie en dat loketorganisatie zoals het UWV een relatief kleinere rol hierin krijgen. Loketorganisaties als het UWV bereiken juist vaak de mannelijke en wat jongere deelnemers. [»2.2 Achtergronden van de eindgebruikers](#); [»2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden, deelname en bezoekfrequentie](#)

Verbetering op alle basisvaardigheden

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

Betere resultaten sociale media, zelfvertrouwen, plezier en nut

- Bovendien vinden deelnemers vaker dan in eerdere metingen dat zij de besproken vaardigheden na deelname zelfstandig kunnen toepassen en vinden zij het vaker dan eerdere metingen leuk en handig om met internet te leren werken. Ook zien we een duidelijke verbetering op het onderdeel sociale media, zowel wat betreft de ontwikkeling van de vaardigheden als het zelfstandig gebruik van sociale media. [»3. Effect op vaardigheden](#); [»4.1 Effect op attitudes](#)

Ontwikkeling aantal vaardigheden blijft nog achter

- Op een aantal vaardigheden blijft de verbetering echter nog wat achter. Het gaat dan om: bijlagen toevoegen aan e-mail, bestanden opslaan en weer openen, tekst schrijven met een tekstverwerker, formulieren invullen, werken met meerdere vensters, een profiel maken op sociale media. [»3. Effect op vaardigheden](#)

Deelnemers zelf nog altijd zeer tevreden

- Eindgebruikers van de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden zelf zijn vrijwel allemaal tevreden over de dienstverlening (97%). [»6.1 Tevredenheid](#)

Aanbevelingen

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

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

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

Werk met vrijwilligers

Bij bibliotheken die al langere tijd dienstverlening rondom digitale vaardigheden aanbieden zien we een gestage uitbreiding van het aanbod. Bibliotheken bieden meer cursusbijeenkomsten en bieden hieromheen meer aanvullende dienstverlening aan zoals inloopsprekuren en workshops. Ook zetten weer meer bibliotheken vrijwilligers in voor de begeleiding. Bij een aantal bibliotheken wordt de begeleiding echter nog verzorgd door alleen een bibliotheekmedewerker. Dit leidt over het algemeen tot benedengemiddelde resultaten (zie Monitor Digitale Basisvaardigheden 2015-2016). Een goede begeleiding van deelnemers vraagt om tot wel één begeleider op 3 of 4 deelnemers. De inzet van een enkele bibliotheekmedewerker is dan vaak onvoldoende. Vrijwilligers kunnen bijdragen aan de benodigde capaciteit zonder dat de kosten te hoog worden. We herhalen daarom ons eerdere advies om voor de begeleiding samen te werken met vrijwilligers. Daarbij is het wel van belang dat vrijwilligers zelf voldoende digitaal vaardig zijn, worden voorbereid op het werken met de doelgroep en dat er voldoende contactmomenten zijn met de leidinggevende bibliotheekmedewerker.

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

Besteed meer aandacht aan moeilijke vaardigheden

Net als een jaar eerder zien we ook in deze meting dat een aantal vaardigheden minder worden ontwikkeld door de dienstverlening. De belangrijkste achterblijvers zijn: bijlagen toevoegen aan e-mail, bestanden opslaan en weer openen, tekst schrijven met een tekstverwerker, formulieren invullen, werken met meerdere vensters, een profiel maken op sociale media. We bevelen aan om in

de les meer aandacht te besteden aan deze onderwerpen. Geef voor deze onderdelen bijvoorbeeld ook aanvullende oefeningen als huiswerk.

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

Voorkom een te vrijblijvende leeromgeving

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

Probeer maatwerk te bieden

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

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

Verwijs door naar vervolgtrajecten

Uit de Monitor blijkt dat de meeste deelnemers de behandelde vaardigheden uiteindelijk een beetje leren beheersen. Een manier om deelnemers verder te helpen is hen te verwijzen naar vervolgcursussen of workshops. Vier op de vijf deelnemers geeft ook aan zin te krijgen om nog meer te leren. Van de begeleider vraagt dit kennis van ander cursusaanbod en van de specifieke behoeften van de deelnemers. Een voorbeeld: Doorverwijzen naar een cursus Digisterker kan deelnemers verder helpen met het leren gebruiken van belangrijke praktische toepassingen.

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

Inhoud

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

1. Inleiding

BURGERS HELPEN DIGITALE BASISVAARDIGHEDEN ONTWIKKELEN

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

RESULTAATGERICHT

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

MONITOR DIGITALE BASISVAARDIGHEDEN

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

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

TWEE RAPPORTAGES

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

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

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

TWEEMAAL PER JAAR

De rapportages worden tweemaal per jaar uitgebracht. Eenmaal als tussenrapportage, over de eerste helft van een meetjaar, en eenmaal als eindrapportage over het gehele meetjaar. Een meetjaar beslaat het tijdvak van 1 september tot en met 31 augustus. Deze rapportage betreft de landelijke tussenrapportage van het meetjaar 2016-2017 en gaat over de periode van 1 september 2016 tot en met 28 februari 2017.

LEESWIJZER

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

2. Bibliotheken, opzet dienstverlening en eindgebruikers

2.1 Bibliotheken en dienstverlening

WEER MEER BIBLIOTHEKEN MONITOREN OPBRENGSTEN

In deze rapportage zijn de resultaten opgenomen van 24 bibliotheken die met in totaal 37 vestigingen educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden aanbieden. Dat zijn weer meer bibliotheken en vestigingen dan in het meetjaar 2015-2016, toen het aantal bibliotheken dat gebruik maakte van de Monitor sterk (+50%) toenam. Daarbij worden ook vooral weer meer cursussen en leslocaties (vestigingen) ingezet.

MEER BIBLIOTHEKEN MONITOREN DIENSTVERLENING RONDOM BASISVAARDIGHEDEN SOCIALE MEDIA

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

KLIK & TIK, STEFFIE.NL EN ANDERE MATERIALEN

Bibliotheken monitoren daarbij net als een jaar eerder vooral nog dienstverlening rondom het programma Klik & Tik van Oefenen.nl. Bibliotheken kunnen middels een landelijk afgesloten licentie gebruik maken van deze materialen.

Drie bibliotheken hebben de monitor ook gebruikt voor het meten van de opbrengsten van dienstverlening waarbij (ook) gebruik is gemaakt van andere leermiddelen. Het gaat daarbij om door de bibliotheek zelf ontwikkelde materialen, materialen van Steffie.nl en Seniorweb en Digisterker.

VAKER CURSUSSEN IN COMBINATIE MET ANDERE OEFENMOGELIJKHEID

Van de bibliotheken die van de monitor gebruik maken bieden net als een jaar eerder de meeste (23) bibliotheken de dienstverlening aan in de vorm van een cursus (tabel 1, volgende pagina).

Vergeleken met de periode 2015-2016, wordt een cursus nu echter vaker in combinatie met andere vormen van dienstverlening aangeboden, zoals een losse workshop, een aanvullend inloopspreekuur en/of zelfstandig gebruik van de pc's in de bibliotheek.

Gemonitorde dienstverlening	N
Cursus	18
Cursus + zelfstandig gebruik pc's	1
Cursus + Inloopspreekuur	1
Cursus + Inloopspreekuur + zelfstandig gebruik pc's	1
Cursus + Workshop + Inloopspreekuur	1
Cursus + Workshop + zelfstandig gebruik pc's	1
Inloopspreekuur + zelfstandig gebruik pc's	1

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

CONSOLIDATIE TOENAME AANTAL LESSEN IN CURSUS

We zagen in de periode 2015-2016 dat bibliotheken meer lessen zijn gaan opnemen in de cursussen. Deze toename zien we geconsolideerd in de tussentijdse bevindingen van het onderhavige meetjaar.

Aantal lessen in een cursus	N
Vier	2
Vijf	4
Zes	7
Zeven	1
Acht	1
Tien	2
Twaalf	1
Zoveel als nodig blijkt	5

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

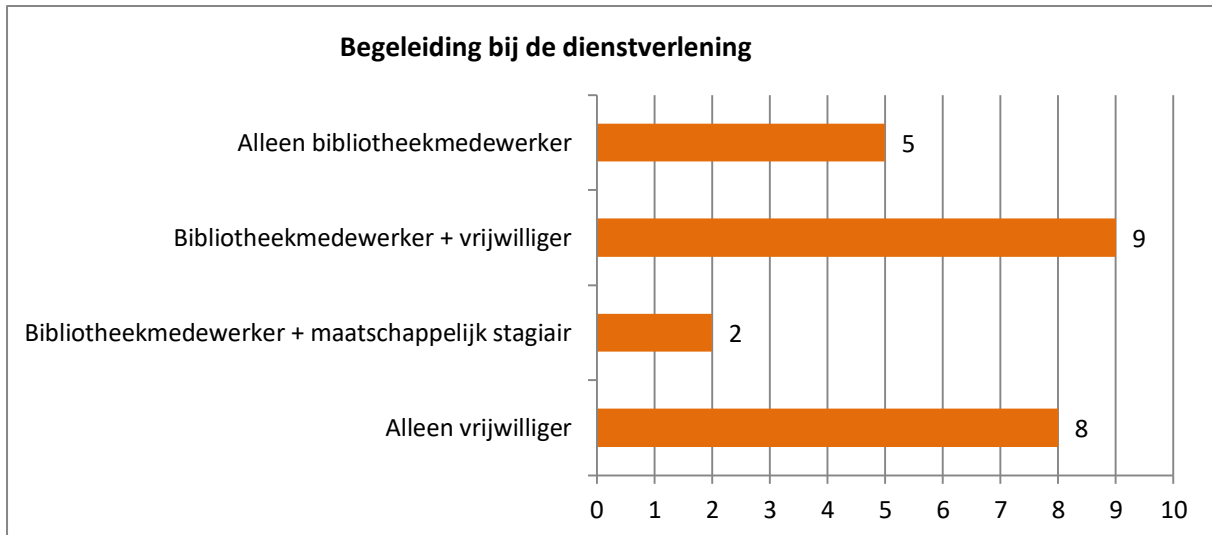
MEESTAL ANDERHALF OF TWEE UUR PER LES

Lessen duren net als vorig jaar in de meeste van de bibliotheken die aan de monitor deelnemen anderhalf of twee uur. In drie bibliotheken duurt een les een uur.

BEGELEIDING MINDER VAAK DOOR ALLEEN BIBLIOTHEEKMEDEWERKER OF VRIJWILLIGER

Vergeleken met de periode 2015-2016 wordt de begeleiding nu vaker door een combinatie van een bibliotheekmedewerker en een vrijwilliger verzorgd (grafiek 1, volgende pagina). Dit zien we als een goede ontwikkeling daar met deze combinatie betere resultaten te behalen zijn. Een goede begeleiding van deelnemers vraagt om een behoorlijke personele inzet, tot wel één begeleider op 3 of 4 deelnemers. De inzet van een enkele bibliotheekmedewerker is dan vaak onvoldoende. Vrijwilligers kunnen bijdragen aan de benodigde capaciteit zonder dat de kosten te hoog worden.¹ Tegelijkertijd zien we dat nog 5 bibliotheken de begeleiding door alleen een bibliotheekmedewerker laten verzorgen.

¹ Zie Monitor Digitale Basisvaardigheden, 2015-2016.



Grafiek 1: Begeleiding bij de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden.

VEEL VARIATIE IN TARIEVEN

Net als in de voorgaande jaren bieden de meeste bibliotheken (16 van de 24) de dienstverlening gratis aan leden aan. Iets minder dan de helft van de bibliotheken (11) doet dit ook voor niet-leden. Wanneer kosten worden gerekend lopen deze sterk uiteen. De tarieven voor leden liggen tussen 6 en 30 euro en voor niet-leden tussen 2,50 en 45 euro (tabel 2). De tarieven voor niet-leden zijn gemiddeld wat hoger dan in 2015-2016. Toen was het hoogste tarief voor deze groep nog 35 euro.

Kosten deelname aan de dienstverlening	Leden	Niet-leden
	N	N
Gratis	16	11
2,50 euro	-	1
6 euro	1	-
15 euro	2	5
20 euro	1	-
21 euro	-	1
25 euro	2	4
30 euro	2	-
35 euro	-	1
45 euro	-	1

Tabel 3: Kosten voor deelname aan de dienstverlening.

2.2 Achtergronden van de eindgebruikers

FLINKE STIJGING AANTAL EINDGEBRUIKERS IN MONITOR

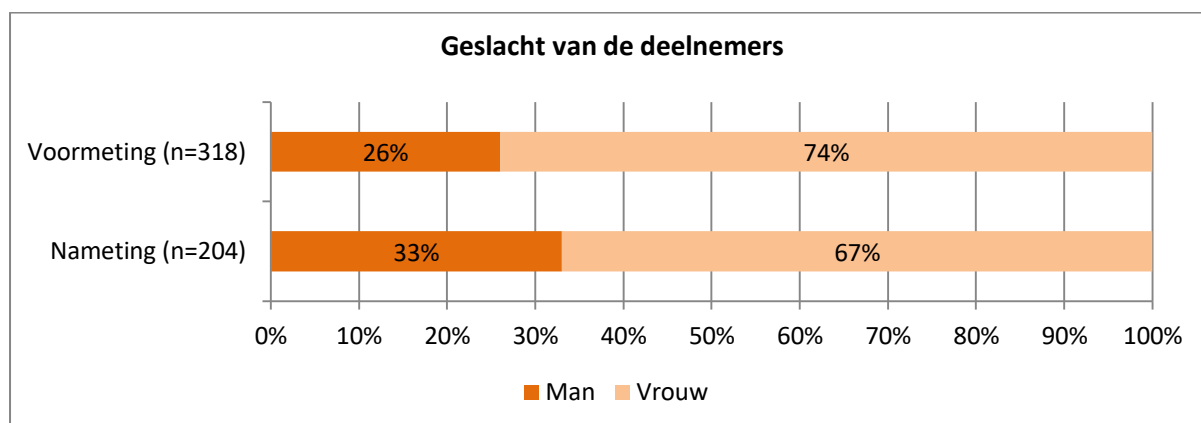
In deze meetperiode (september 2016 tot en met februari 2017) hebben 428 deelnemers de vragenlijst voor de voormeting ingevuld en 214 deelnemers de vragenlijst voor de nameting.² Dat is een stijging van ongeveer 40% vergeleken met dezelfde periode een jaar eerder. Toen hebben respectievelijk 200 en 154 deelnemers de vragenlijsten ingevuld. Over de hele periode 2015-2016 vulden 579 deelnemers de vragenlijst voor de voormeting en 371 deelnemers de vragenlijst voor de nameting in.

UITVAL

Net als in eerdere metingen is het aantal ingevulde vragenlijsten voor de nameting kleiner dan voor de voormeting. Uitval van deelnemers en het gegeven dat op het moment van de tussenrapportage een deel van de cursussen waar al wel voormeting heeft plaatsgevonden nog niet is afgerond, zijn de belangrijkste oorzaken voor dit verschil.

EINDGEBRUIKERS STEEDS VAKER VROUW, MAN VALT VAKER UIT

Vorig jaar bleek het aandeel vrouwen onder de deelnemers al groter dan het aandeel mannen. Dit jaar lijkt dit verschil nog groter. Ongeveer 70% is vrouw en 30% man (grafiek 2). Mannen vallen net als eerdere meetjaren ook wat vaker uit.

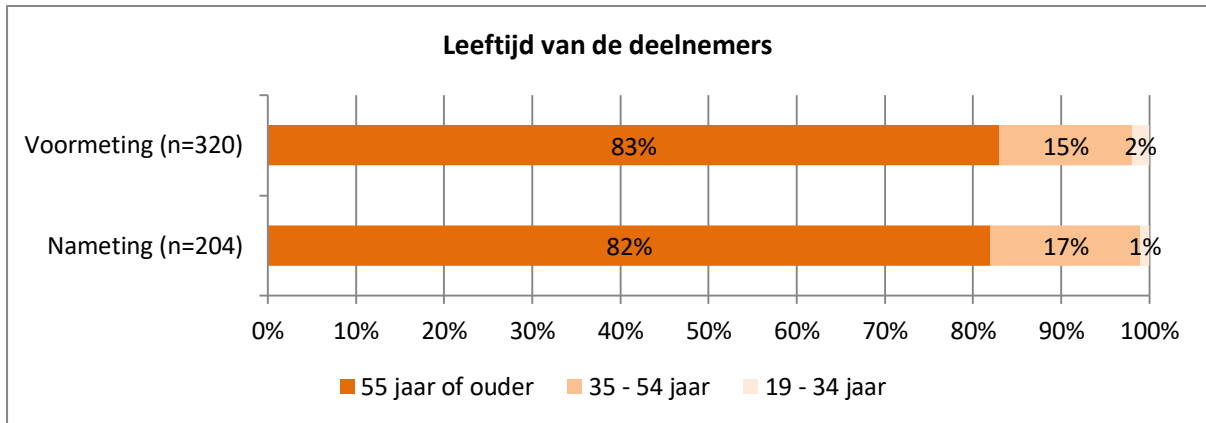


Grafiek 2: Verdeling deelnemers naar geslacht in voor- en nameting.

EINDGEBRUIKERS NOG VAKER 55+

Ruim 80% van de deelnemers is 55 jaar of ouder (grafiek 3, volgende pagina). Deelnemers in de leeftijd van 19 tot 34 jaar zijn het minst vertegenwoordigd (2%). Vergeleken met de periode 2015-2016 is het aandeel 55-plussers iets gestegen (+7%), toen ook al sprake was van een toename van het aantal ouderen.

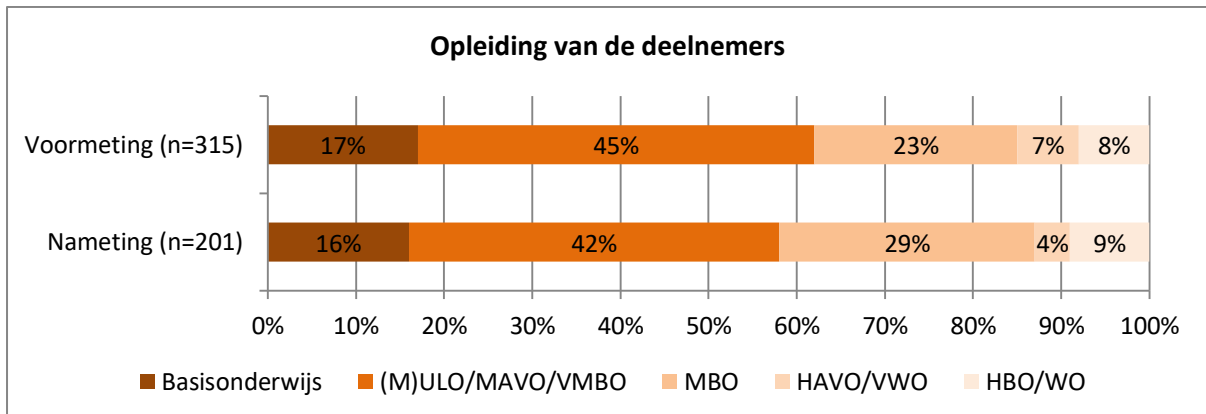
² Een deel (99) van de ingevulde beginvragenlijsten betreft beginvragenlijsten van lopende cursussen waarvoor nog geen eindvragenlijsten zijn ingevuld. Deze beginvragenlijsten zijn daarom niet meegenomen in de analyse waarop deze rapportage is gebaseerd.



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

OVERWEGEND LAGER OF MIDDELBAAR OPGELEID

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



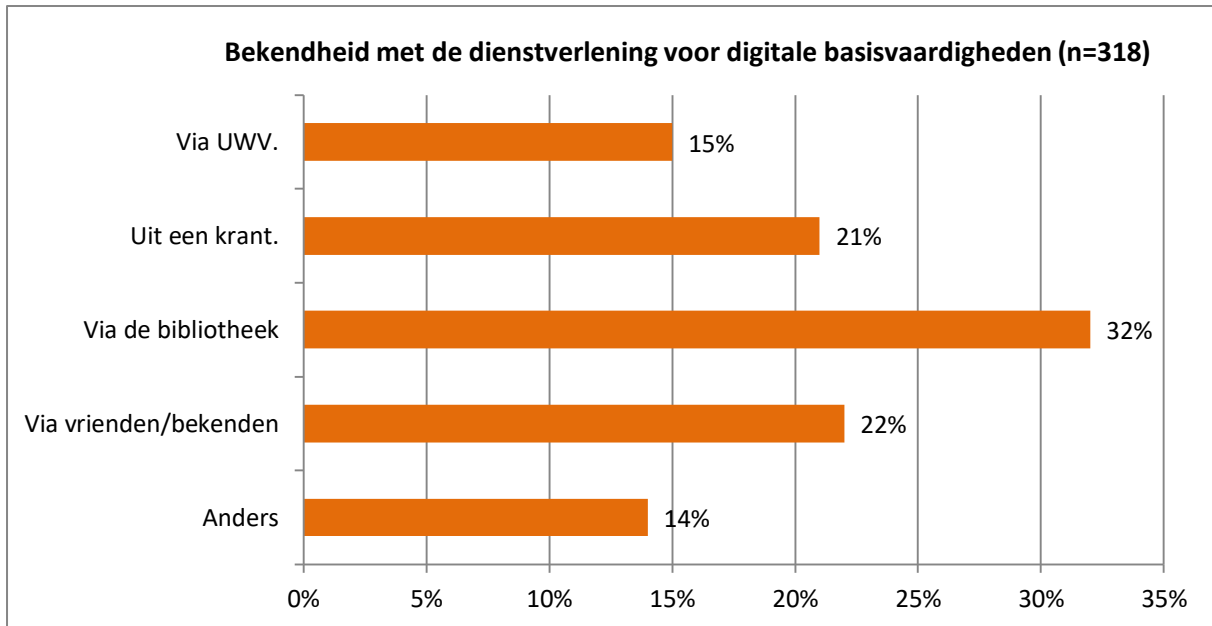
Grafiek 4: Verdeling deelnemers naar hoogst afgeronde opleiding in voor- en nameting.

2.3 Bekendheid, motivatie, vaardigheden en deelnameduur

WEER VAKER BEKEND MET DIENSTVERLENING VIA DE BIBLIOTHEEK

De meeste deelnemers (32%) zijn bekend met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden via de bibliotheek (grafiek 5, volgende pagina). Dit is vaker dan in de periode 2015-2016 (25%) toen ook al sprake was van meer bekendheid met de dienstverlening vanuit de bibliotheek zelf.

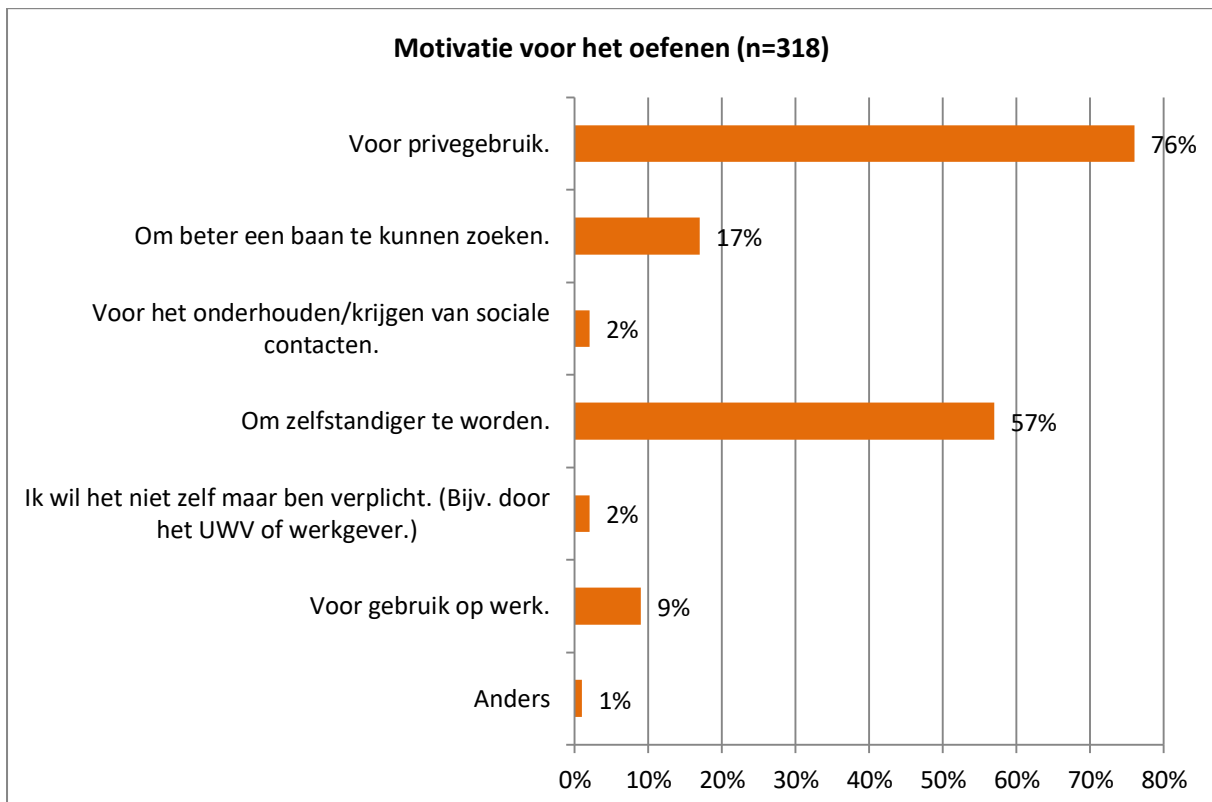
Tegelijkertijd zien we dat minder deelnemers door het UWV bekend zijn met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden en wat vaker via andere (loket)organisaties zoals de gemeente (2%), een buurtcentrum (2%), een zorg- en welzijnsorganisatie (2%), een computerclub (2%), een andere cursus (1%), een bank (1%), een organisatie voor ouderen (1%) en een leer-werk bedrijf (1%).



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

WEER MINDER VAAK OEFENEN OM BETER BAAN TE KUNNEN ZOEKEN

De meeste deelnemers (76%) zeggen hun digitale basisvaardigheden (ook) te willen verbeteren voor gebruik thuis (grafiek 6). Ruim de helft (57%) doet dit ook om zelfstandiger te worden. Deelnemers oefenen veel minder vaak om beter een baan te kunnen zoeken (-9%) en voor het onderhouden van sociale contacten (-15%) dan in 2015-2016.



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

MET NAME OEFENEN VOOR ALGEMENE DIGITALE BASISVAARDIGHEDEN

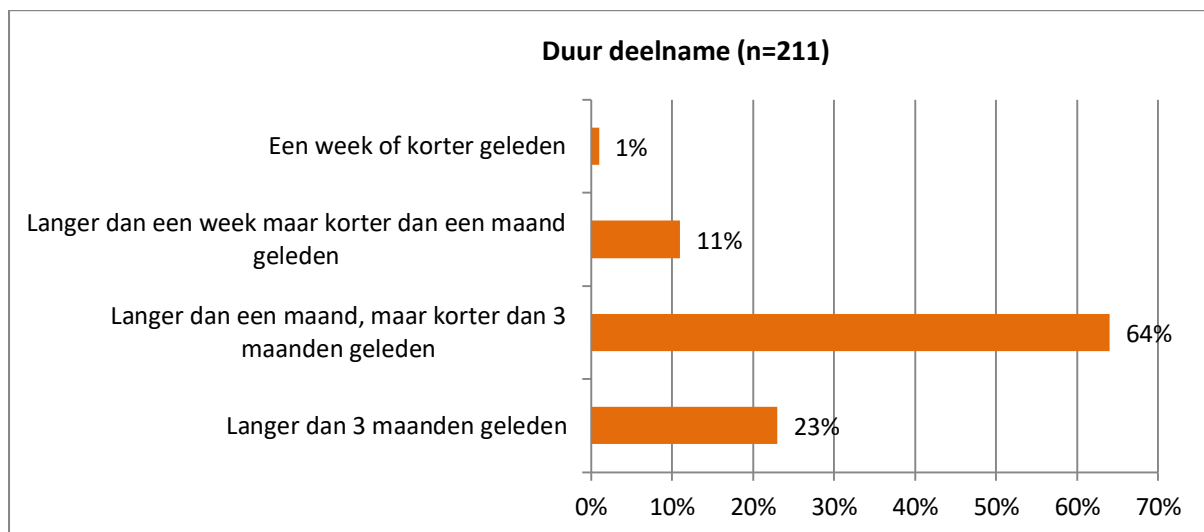
De deelnemers aan de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden die in deze rapportage zijn opgenomen oefenden bijna allemaal (96%) met de algemene basis computer- en internet vaardigheden (tabel 4). Ruim een derde van de eindgebruikers (38%) oefende (ook) met basisvaardigheden voor het gebruik van sociale media. Dit beeld is vergelijkbaar met dat van eerdere meetperiodes.

Met welke vaardigheden oefenen eindgebruikers?	N	%
Basis- computer en internetvaardigheden	316	96%
Basisvaardigheden sociale media	124	38%

Tabel 4: Eindgebruikers naar vaardigheden waarmee zij hebben geoefend.

LANGER GEBRUIK VAN DE DIENSTVERLENING

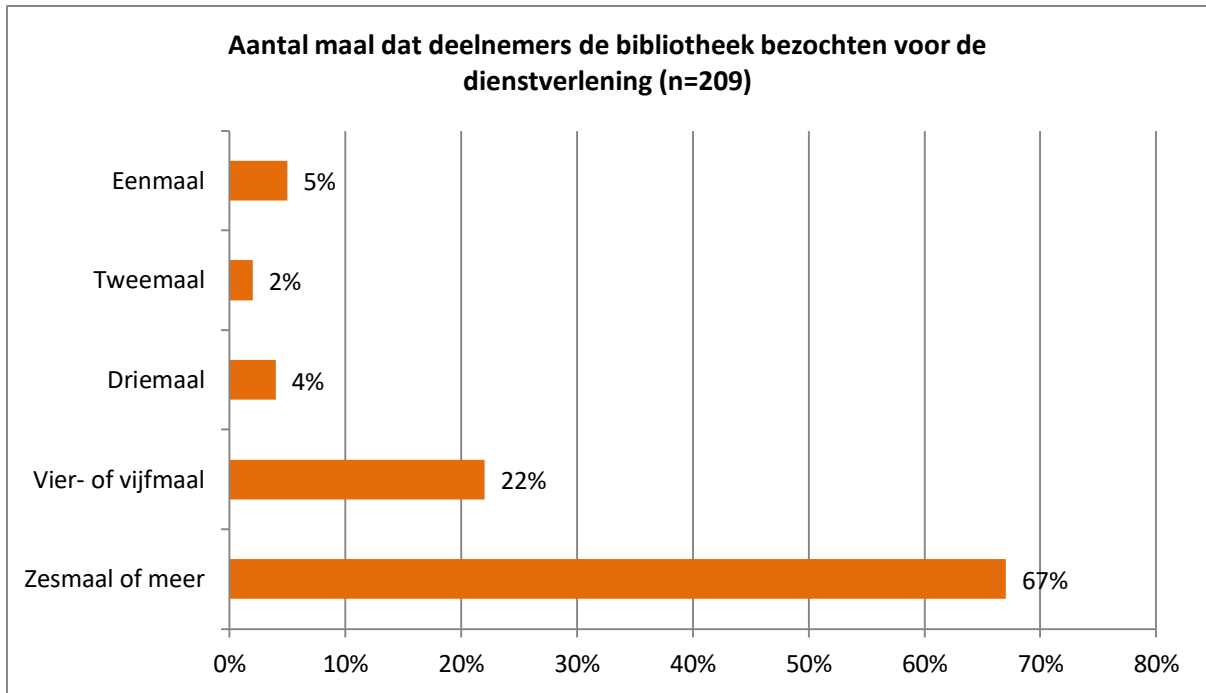
87% van de deelnemers maakt gedurende een maand of langer gebruik van de dienstverlening (grafiek 7). Gemiddeld nemen deelnemers over een wat langere periode deel aan de cursussen voor digitale basisvaardigheden dan in de periode 2015-2016.



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

VAKER BEZOEK AAN DE BIBLIOTHEEK VOOR DIENSTVERLENING

Op het moment van de nameting heeft een grote meerderheid van de deelnemers (89%) viermaal of meer keer gebruik gemaakt van de dienstverlening in de bibliotheek. Twee van de drie deelnemers zijn zesmaal of vaker in de bibliotheek geweest (grafiek 8, volgende pagina). De bezoekfrequentie is daarmee hoger dan die in de periode 2015-2016 toen ongeveer de helft van de deelnemers de bibliotheek zesmaal of meer bezocht.



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

3. Effect op vaardigheden

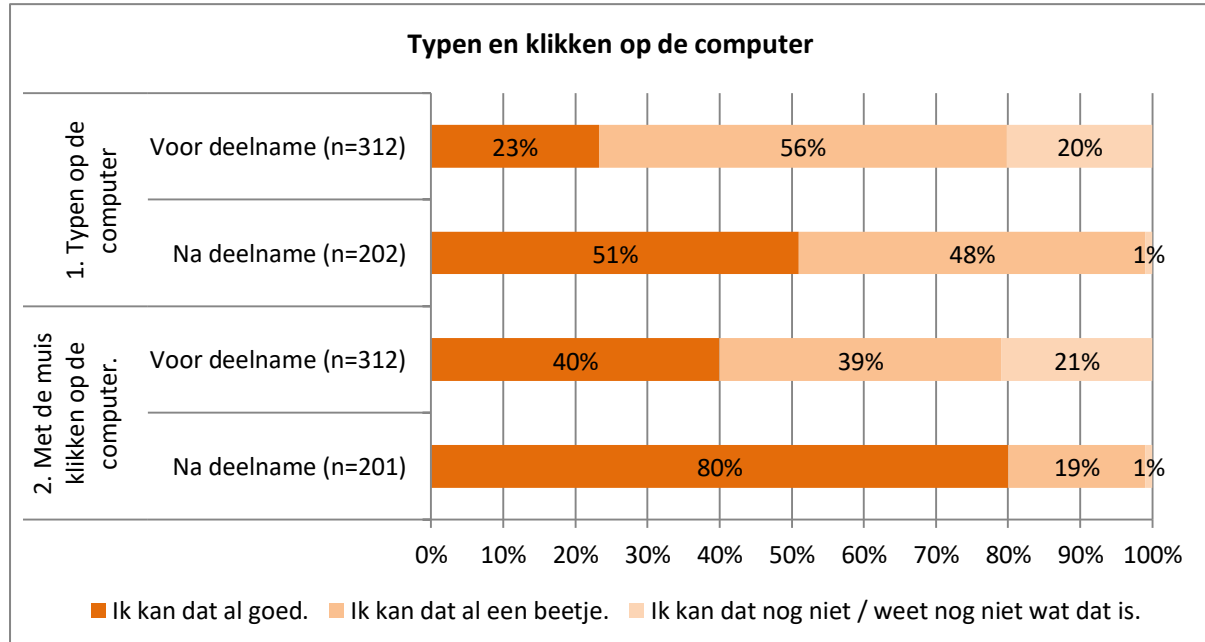
3.1 Effect op computervaardigheden

Bijna alle deelnemers (96%) hebben geoefend met basis computervaardigheden. De deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

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

BETER TYPEN EN KLIKKEN

Op het moment dat deelnemers voor het eerst gebruik maken van de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden kan ruim driekwart (79%) al (een beetje) typen en klikken op de computer. Na deelname kan bijna iedereen (99%) dit al een beetje of goed (grafiek 9). Dit beeld is vergelijkbaar met de resultaten in de periode 2015-2016.

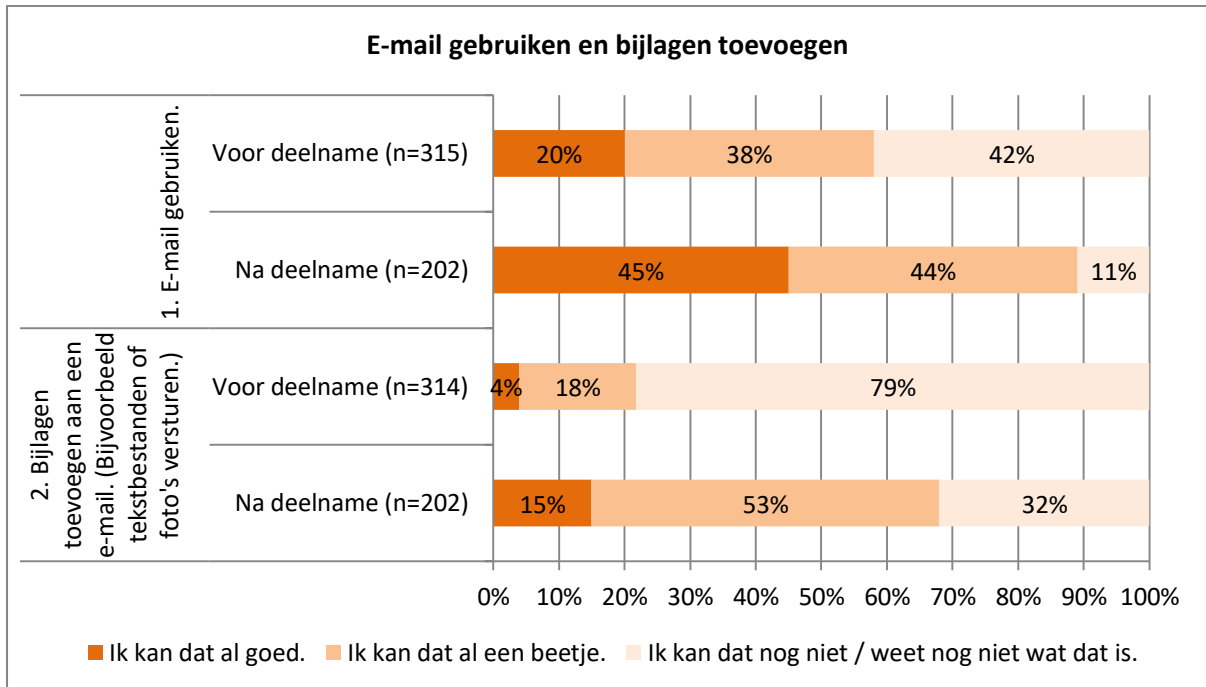


Grafiek 9: Zelfbeoordeling vaardigheden typen en klikken op de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

VAKER GOEDE E-MAIL VAARDIGHEDEN, BIJLAGEN TOEVOEGEN BLIJFT LASTIG

Het aandeel deelnemers dat goed e-mail kan gebruiken neemt toe van 20% voor deelname naar 45% na deelname (grafiek 10, volgende pagina). Voor deelname kon 42% nog geen e-mail gebruiken, na deelname is dit nog 11%.

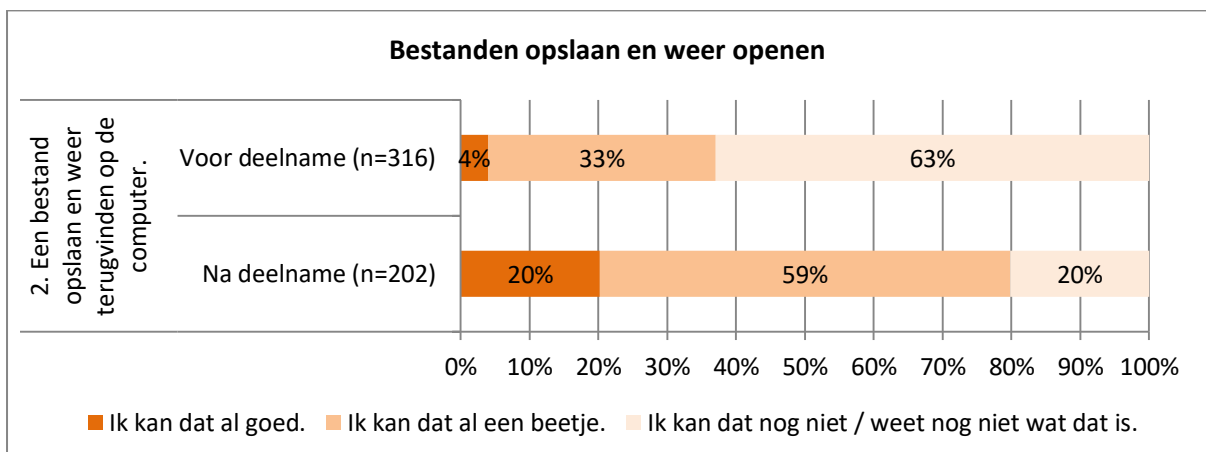
Voor deelname kan 79% geen bijlagen toevoegen aan een e-mail. Na deelname kan een derde (32%) van de deelnemers dit nog steeds niet en 53% een beetje. Dit beeld is vergelijkbaar met de resultaten van eerdere metingen.



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

EEN BEETJE BESTANDEN OPSLAAN EN WEER OPENEN

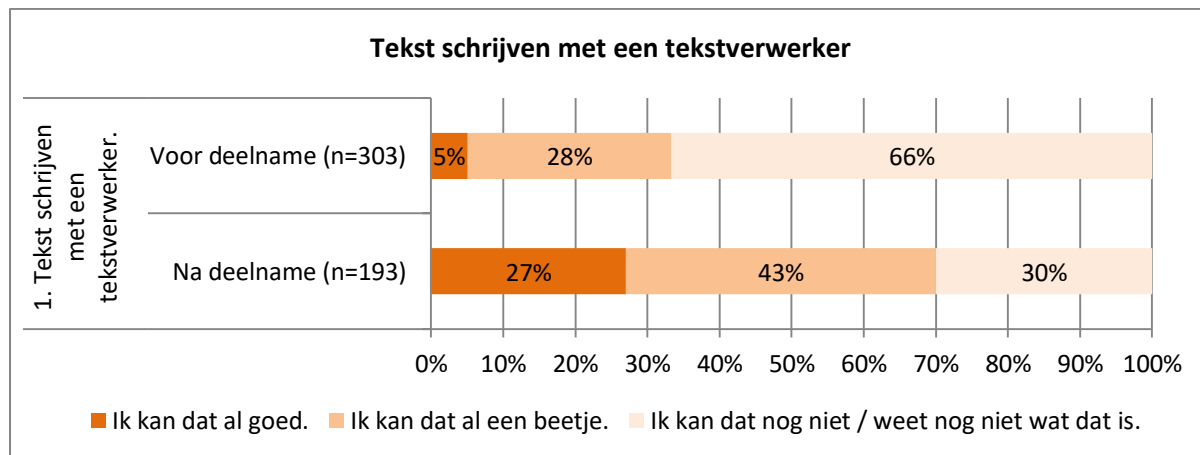
Voor deelname kan 37% al goed of een beetje bestanden opslaan en weer terugvinden op de computer (grafiek 11), na deelname is dat 79%. De meeste deelnemers (59%) kunnen dit echter nog maar een beetje en 20% kan dit na deelname helemaal nog niet. Dit beeld is vergelijkbaar met dat van eerdere metingen.



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

BIJNA EEN DERDE KAN NOG GEEN TEKST SCHRIJVEN MET EEN TEKSTVERWERKER

Voor deelname kan 66% nog geen tekst schrijven met een tekstverwerker (grafiek 12). Na deelname kan 30% dit nog niet en 43% een beetje. Dit resultaat is vergelijkbaar met het resultaat over de periode 2015-2016.



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

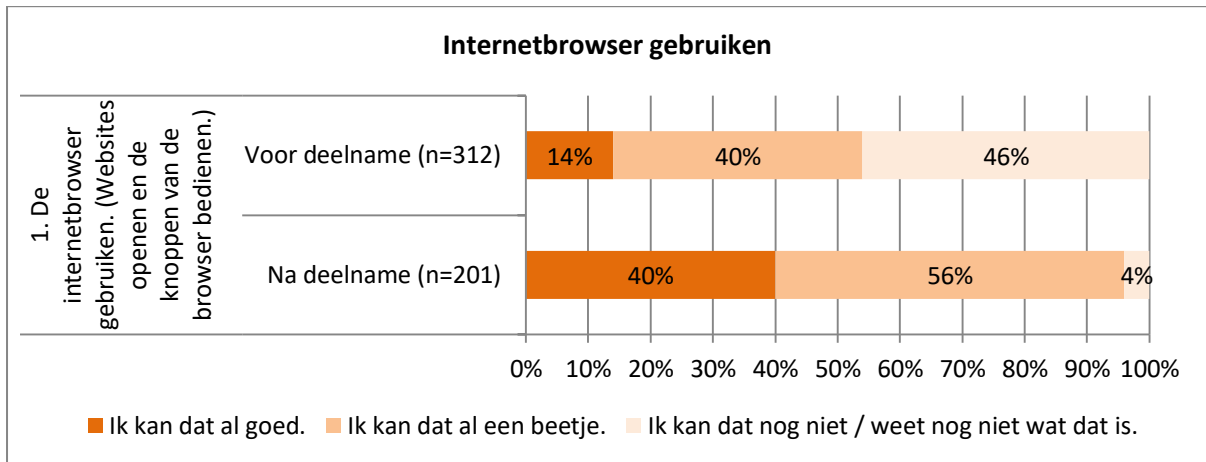
3.2 Effect op internetvaardigheden

Bijna alle deelnemers (98%) hebben geoefend met basis internetvaardigheden. Deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

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

STERKE VERBETERING INTERNETBROWSER GEBRUIKEN

We zien wederom een duidelijke verbetering in het gebruik van de internetbrowser. Na deelname zegt 96% van de deelnemers goed of een beetje de internetbrowser te kunnen gebruiken (grafiek 13, volgende pagina). Voor deelname is dat nog maar iets meer dan de helft (54%). Het aandeel deelnemers dat helemaal geen internetbrowser kan gebruiken daalt van 46% naar 4%. De meting over de periode 2015-2016 toont een vergelijkbaar beeld.

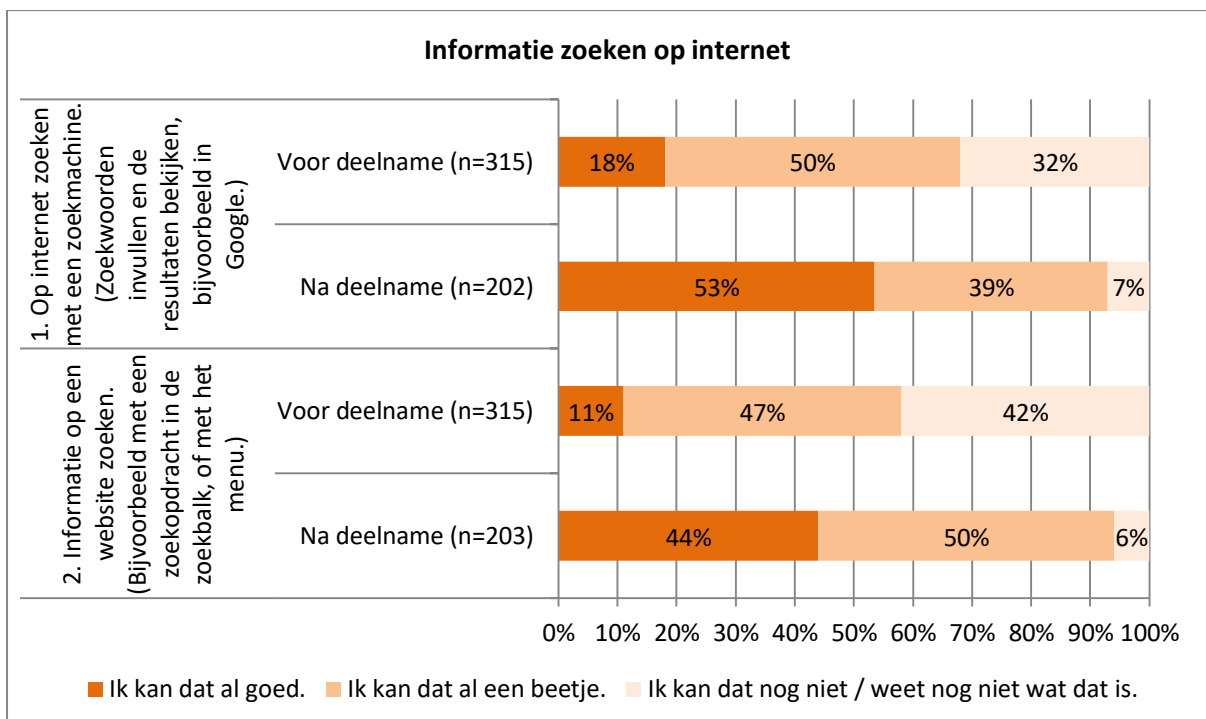


Grafiek 13: Zelfbeoordeling vaardigheden internetbrowser gebruiken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

EEN BEETJE TOT GOED INFORMATIE ZOEKEN OP INTERNET

Ook als het gaat om het zoeken van informatie op internet is een duidelijke verbetering in vaardigheden zichtbaar (grafiek 14). Voor deelname kan 18% van de deelnemers goed op internet zoeken met een zoekmachine, na deelname is dit ruim de helft (53%).

Voor deelname kan 11% van de deelnemers goed informatie op een website zoeken, na deelname stijgt dit aandeel naar 44%. Na deelname kan 6% nog helemaal geen informatie zoeken op een website en 50% een beetje. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de periode 2015-2016.

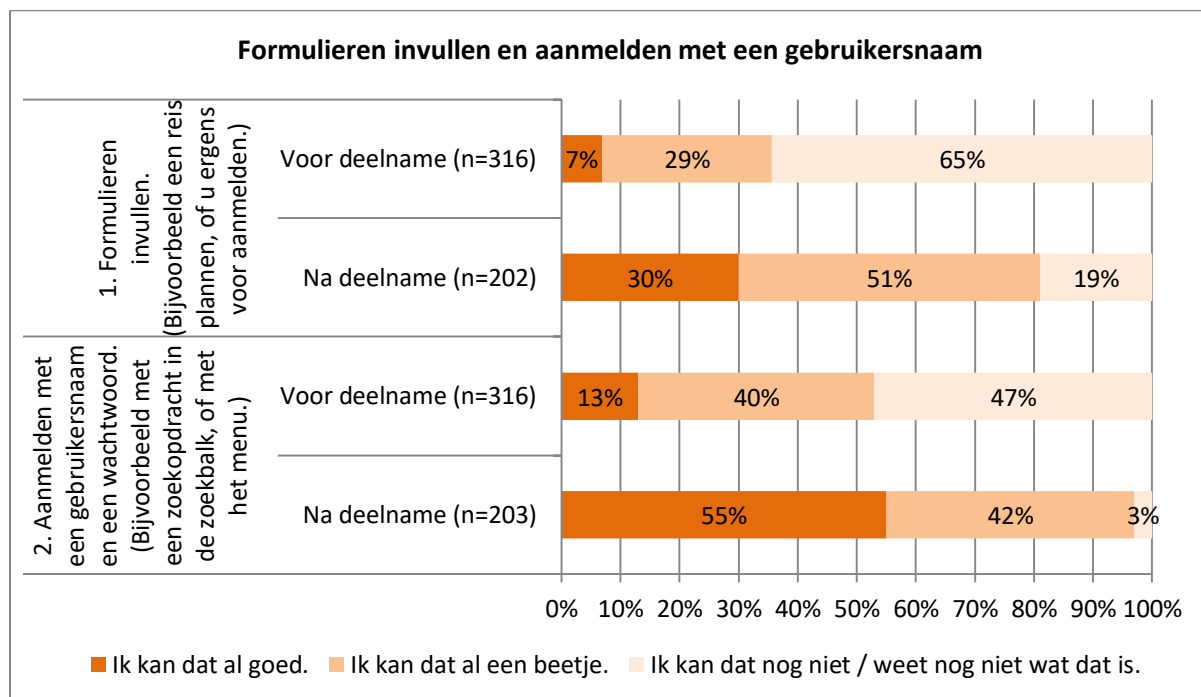


Grafiek 14: Zelfbeoordeling vaardigheden informatie op internet zoeken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

GOED AANMELDEN MET GEBRUIKERSNAAM, FORMULIEREN INVULLEN BLIJFT ACHTER

Voor aanvang kan 7% van de deelnemers goed formulieren invullen op internet. Na afloop kan 30% dit goed. 19% kan dit na afloop nog helemaal niet en 51% een beetje. (grafiek 15).

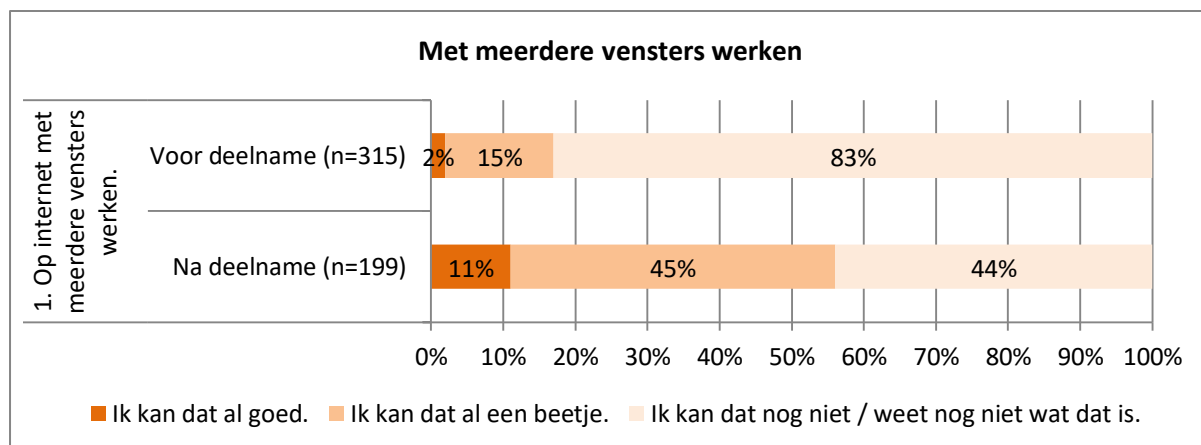
13% kan bij aanvang aanmelden met een naam en wachtwoord, Na deelname kan ruim de helft (55%) dit goed. 3% kan dit na deelname nog helemaal niet, tegen 47% voor aanvang. In de tussenmeting 2015-2016 is een vergelijkbaar beeld te zien.



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

EEN BEETJE BETER MET MEERDERE VENSTERS WERKEN

Op internet met meerdere vensters tegelijk werken lukt na afloop 44% van de deelnemers nog niet. 45% kan dit dan een beetje (grafiek 16, volgende pagina). Deze resultaten zijn vergelijkbaar met die over de periode 2015-2016, toen de resultaten wat minder goed waren dan het jaar daarvoor.



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

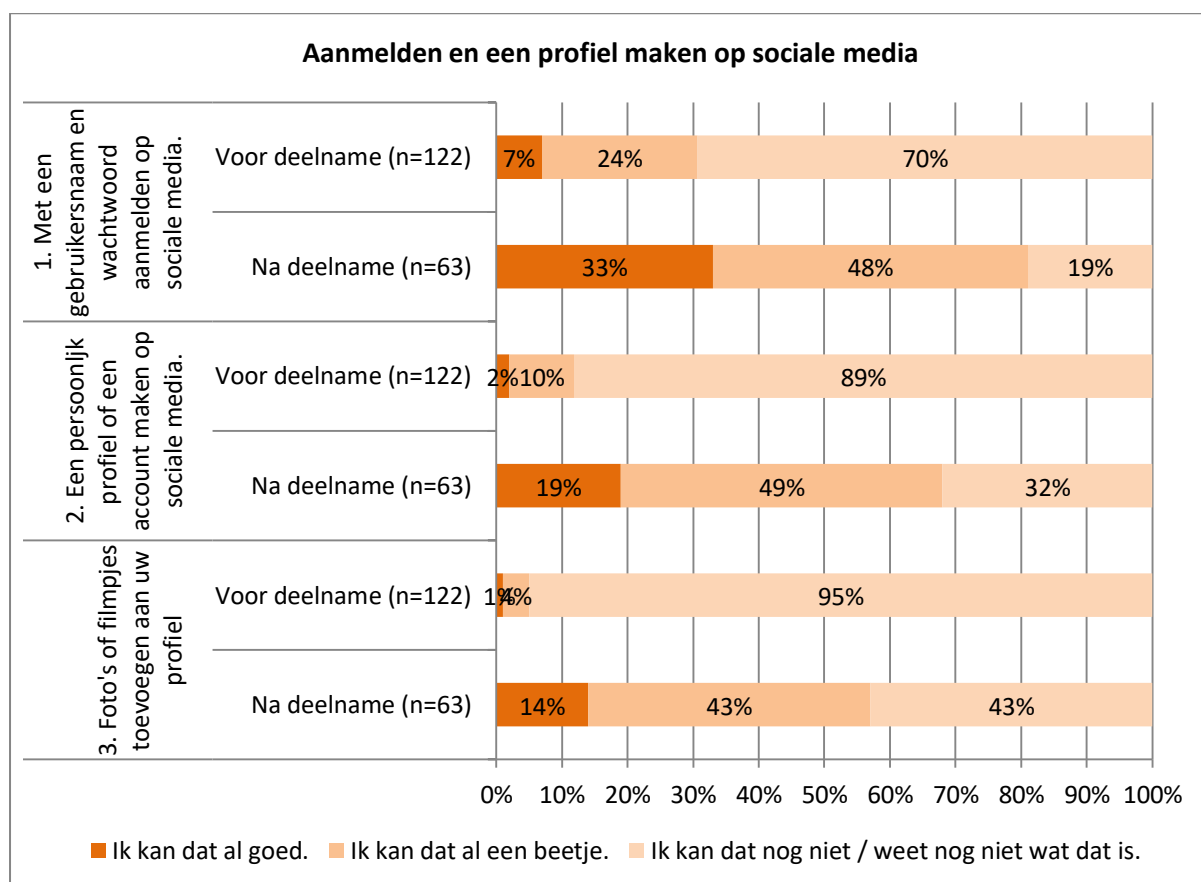
3.3 Basisvaardigheden sociale media

38% van de deelnemers heeft in deze periode geoefend met basisvaardigheden voor het gebruik van sociale media. Deze deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

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

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

Op alle vaardigheden voor het aanmelden en het aanmaken van een profiel zien we een verbetering (grafiek 17). Het aandeel mensen dat deze vaardigheden nog helemaal niet bezit is na deelname met ruim 50%-punten gedaald. Toch is er nog een aanzienlijk deel dat de vaardigheden na deelname nog helemaal niet beheerst (19-43%) en maar een beperkt deel dat de vaardigheden al goed beheerst (14-33%). De toename in vaardigheden is wel wat groter dan in de periode 2015-2016.

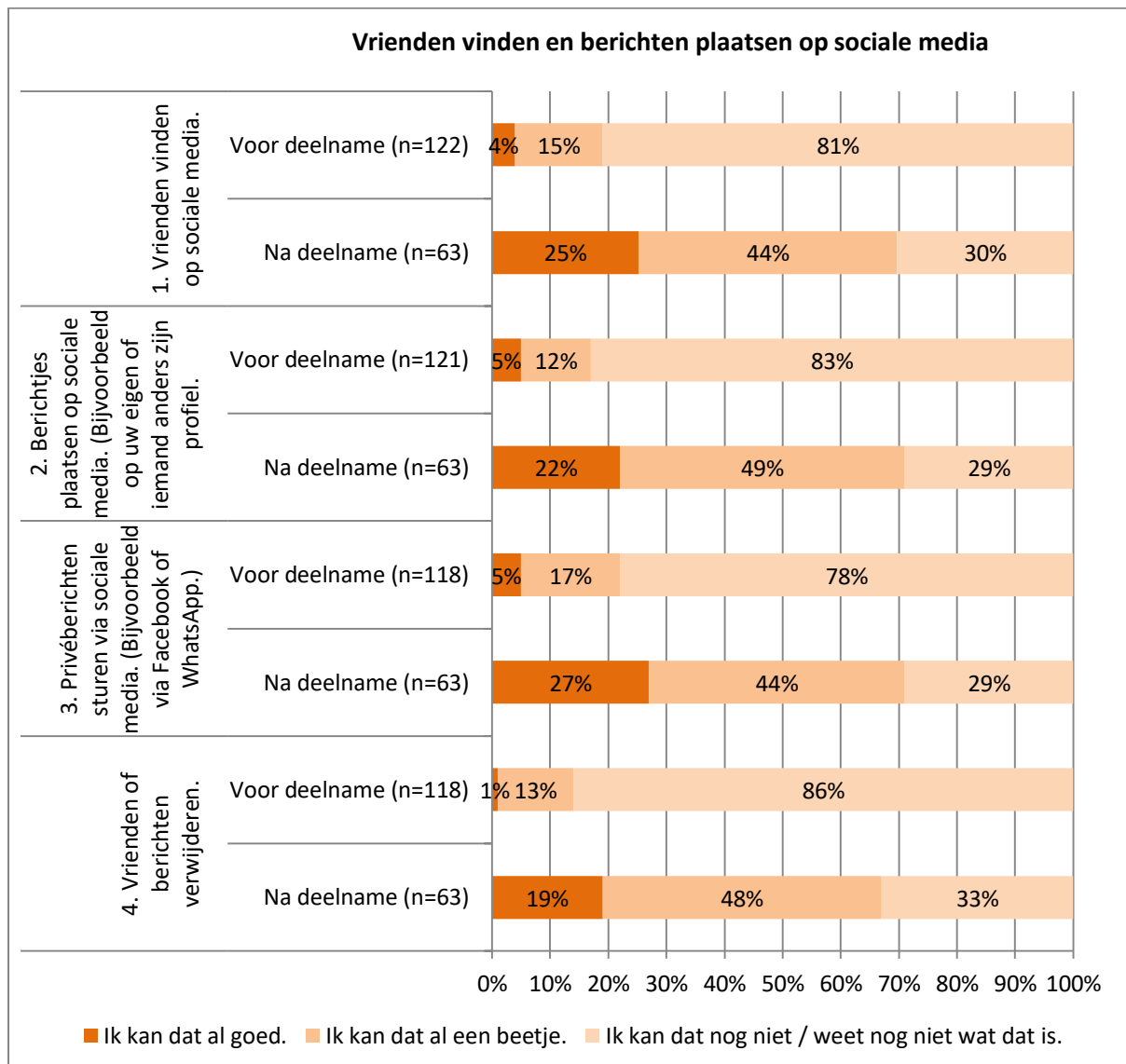


Grafiek 17: Zelfbeoordeling vaardigheden voor het aanmelden op sociale media en het maken van een profiel, voor en na deelname aan de dienstverlening.

VERBETERING VAARDIGHEDEN CONTACTEN ONDERHOUDEN OP SOCIALE MEDIA

Deelnemers is op vier onderdelen gevraagd in hoeverre zij vaardigheden voor het onderhouden van contacten op sociale media bezitten. Ook hier zien we op alle onderdelen een duidelijke verbetering (grafiek 18). Het aandeel mensen dat deze vaardigheden nog helemaal niet bezit is na deelname met ruim 50%-punten gedaald.

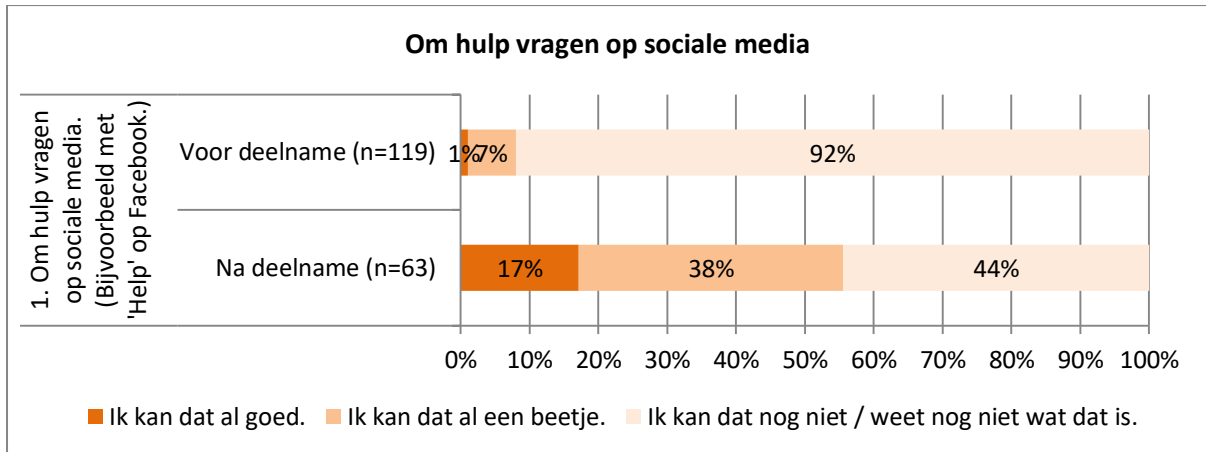
Toch bezit ongeveer een op de drie eindgebruikers de vaardigheden na deelname aan de educatieve dienstverlening helemaal nog niet (29-33%). En maar een beperkt deel beheerst de vaardigheden al goed (19-27%). De resultaten zijn wel beter dan over de periode 2015-2016. Toen lag het aandeel deelnemers dat de vaardigheden na deelname nog niet beheerst meer tegen de 40% aan.



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

WAT BETER OM HULP VRAGEN OP SOCIALE MEDIA

Deelnemers die met vaardigheden voor sociale media hebben geoefend zijn na deelname aan de dienstverlening ook wat vaker in staat om zelf om hulp te vragen op sociale media (bijvoorbeeld met 'Help' op Facebook) (grafiek 19). Het aandeel deelnemers dat dit helemaal niet kan daalt van 92% voor deelname naar 44% na afloop. Dit beeld is vergelijkbaar met dat van de periode 2015-2016.



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

4. Effect op attitudes en angst

4.1 Effect op attitudes

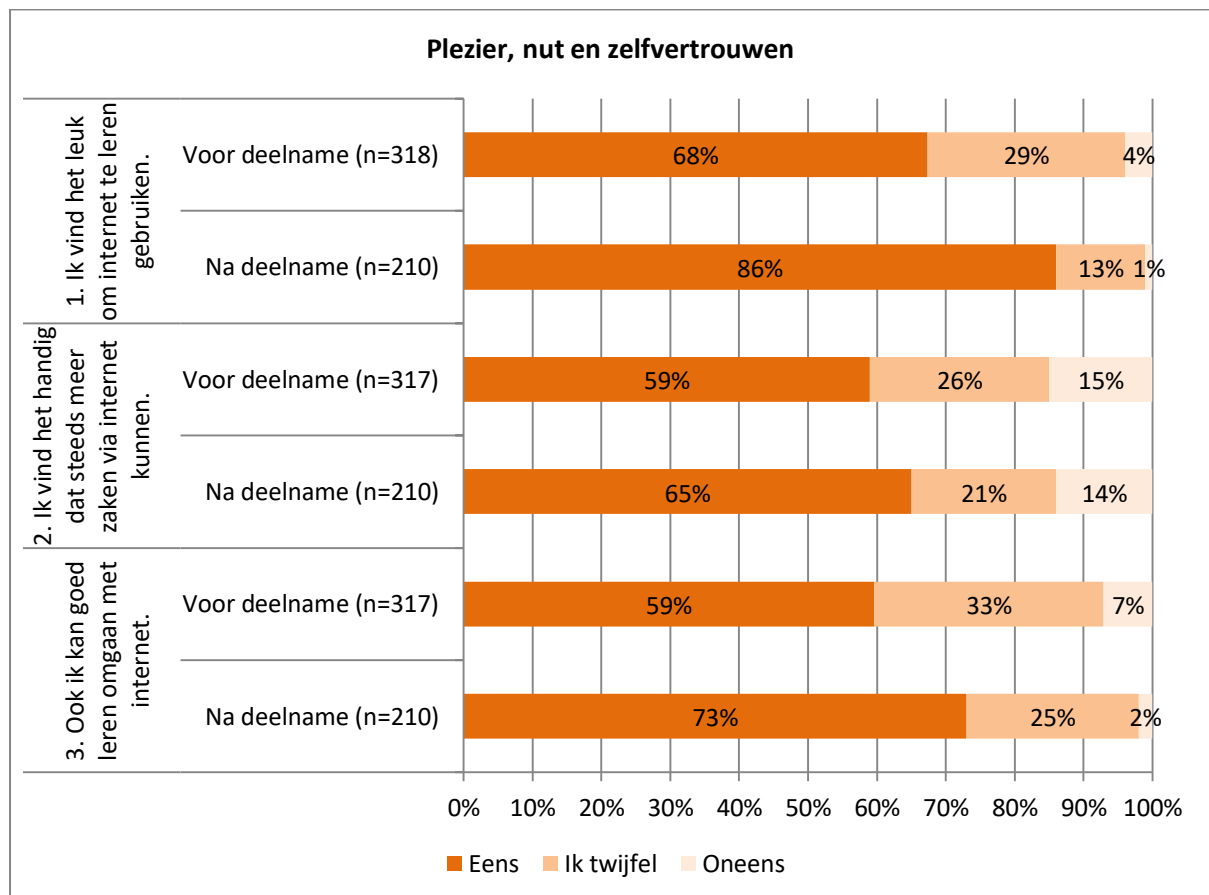
Voor het bepalen van het effect van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden op de houding tegenover internet zijn deelnemers voor en na deelname drie stellingen voorgelegd:

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

STERKERE VERBETERING OP ATTITUDES

Na deelname vinden deelnemers het vaker leuk om internet te leren gebruiken; 86% tegen 68% bij aanvang (grafiek 20). Ook vinden meer deelnemers het handig dat steeds meer zaken via internet kunnen. Na deelname 65%, tegen 59% bij aanvang. En bijna driekwart van de deelnemers (73%) vindt na afloop dat ook zij goed kunnen leren omgaan met internet. Bij aanvang was dit nog 59%.

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



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

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

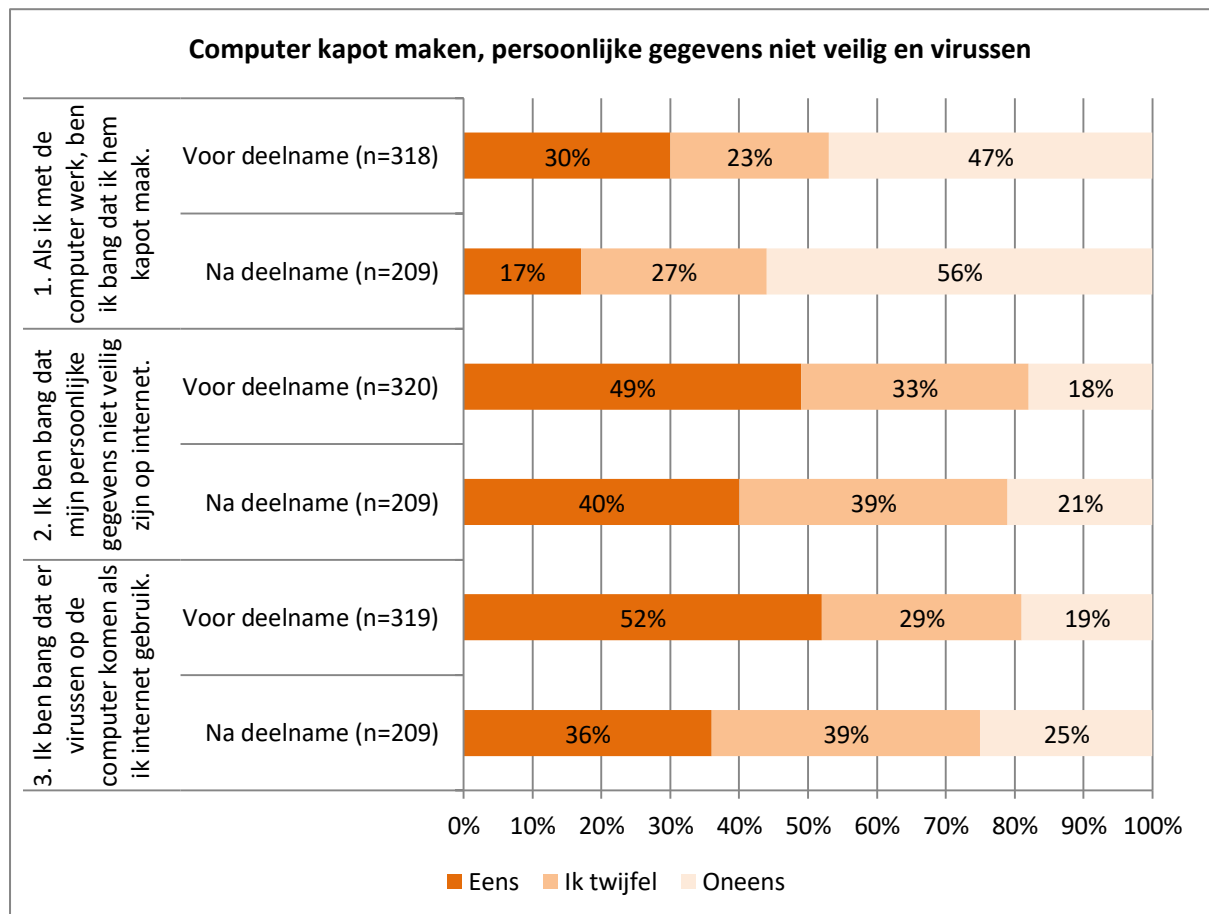
Om te bepalen in hoeverre de dienstverlening er toe bijdraagt dat deelnemers minder angst hebben bij het gebruik van internet en computers is deelnemers voor en na deelname gevraagd in hoeverre zij het met de volgende stellingen eens zijn:

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

LICHT POSITIEF EFFECT OP ANGST

Na deelname zijn wat minder deelnemers bang om de computer kapot te maken (grafiek 21). Bij aanvang is 30% het eens met de stelling, na afloop 17%. Bij aanvang is bijna de helft van de deelnemers (49%) bang dat de persoonlijke gegevens niet veilig zijn op internet. Na afloop is nog 40% hier bang voor. Na afloop zijn ook wat minder deelnemers bang dat er virussen op de computer komen: het aandeel dat het eens is met de stelling daalt van 52% bij aanvang naar 36% na afloop.

De resultaten zijn vergelijkbaar met die over de periode 2015-2016. In die periode was sprake van een verbetering ten opzichte van eerdere jaren. Deze verbetering houdt dus stand. Anderzijds is hier nog ruimte voor verdere verbetering.



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

5. Activering

5.1 Stimulans door de dienstverlening in de bibliotheek

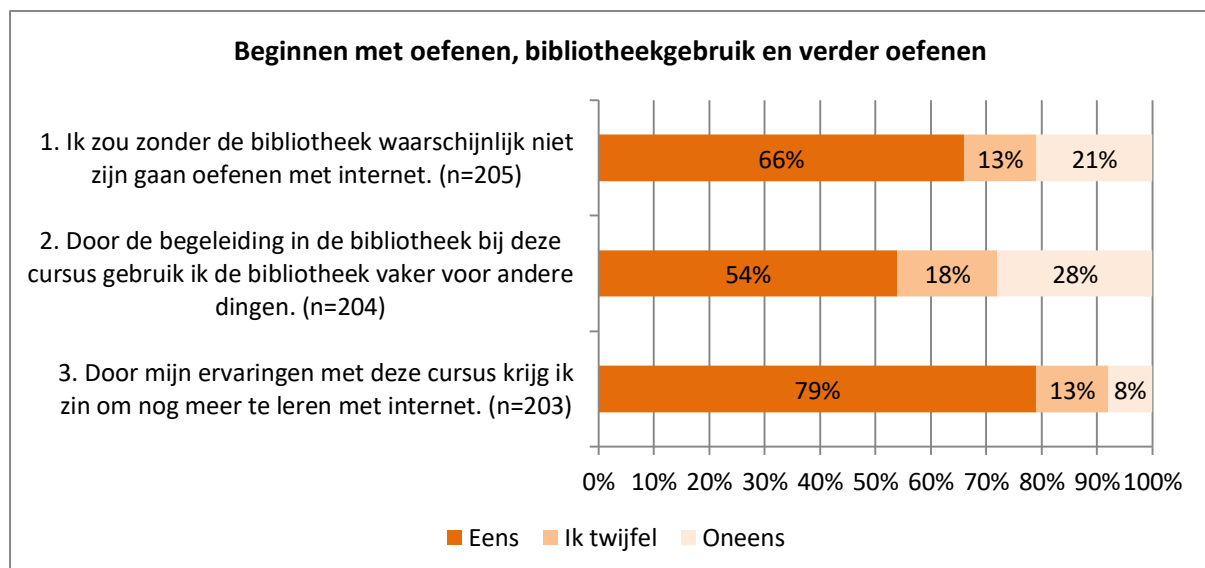
De stimulans die van de door de bibliotheek aangeboden dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden uit gaat is in beeld gebracht op basis van drie stellingen:

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

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

ZIN OM NOG MEER TE LEREN EN MEER BIBLIOTHEEKGEBRUIK

Er gaat een sterke stimulans uit van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden. Tweederde van de deelnemers (66%) zegt zonder de bibliotheek waarschijnlijk niet te zijn gaan oefenen met de computer en het internet (grafiek 22). Ruim de helft van de deelnemers (54%) gebruikt de bibliotheek bovendien ook vaker voor andere dingen door de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden. Een groot deel van de deelnemers (79%) zegt door de ervaringen ook meer zin te hebben om nog meer te leren met internet. Dit beeld is vergelijkbaar met de meting over de periode 2015-2016.

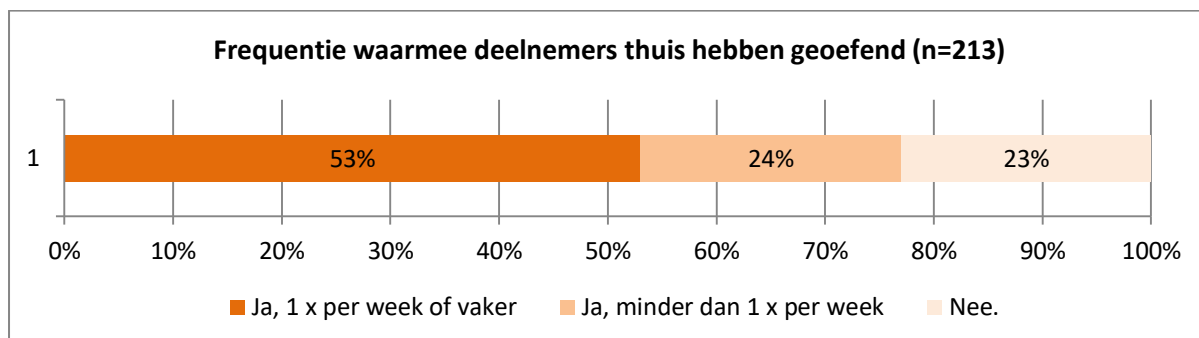


Grafiek 22: Stimulans die van het aanbod rondom digitale basisvaardigheden in de bibliotheek uitgaat.

VAKER OOK THUIS GEOEFEND

Deelnemers worden ook gestimuleerd om thuis met de oefenmaterialen aan de slag te gaan. Drie op de vier deelnemers (77%) heeft dat gedaan (grafiek 23). Ruim de helft van de deelnemers (53%)

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

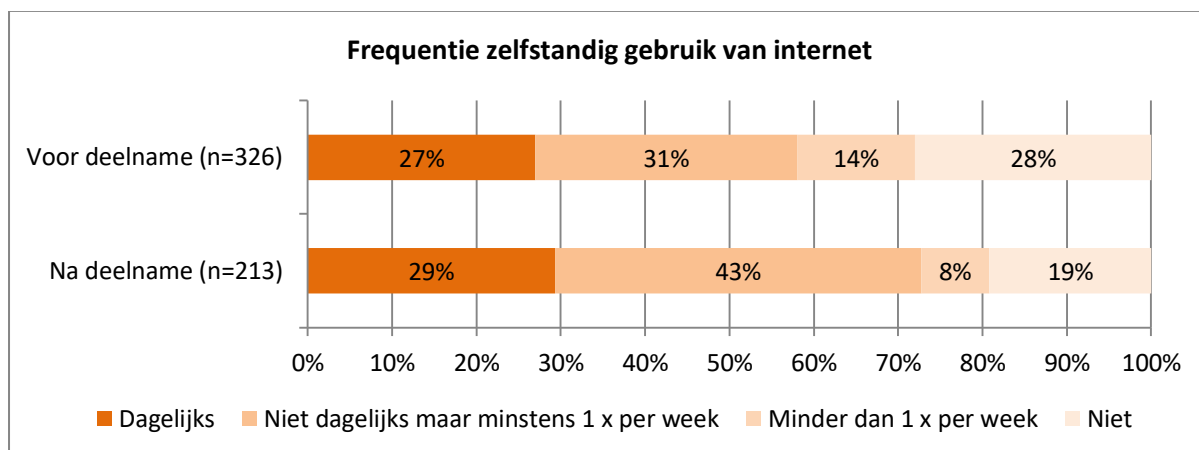


Grafiek 23: Frequentie waarmee deelnemers thuis hebben geoefend.

5.2 Zelfstandig gebruik internet

VAKER ZELFSTANDIG INTERNET GEBRUIKEN

Deelnemers is voor en na deelname gevraagd hoe vaak zij in de afgelopen drie weken zelfstandig het internet gebruikten. Voor aanvang gebruikte 28% internet helemaal niet zelfstandig. Na afloop is dit nog 19% (grafiek 24). Deelnemers die wel zelfstandig gebruik maken van internet doen dit na deelname vaker. Voor deelname gebruikt 58% het internet minstens 1x per week. Na deelname is dat 72%. Deze opbrengsten zijn vergelijkbaar met die van de meting in de periode 2014-2015.



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

GROTERE STIJGING AANTAL GEBRUIKTE INTERNETTOEPASSINGEN

Aan de deelnemers is gevraagd welke van 18 voorgelegde internettoepassingen zij zelfstandig gebruiken (zie grafiek 26, pagina 25). Daarbij is onderscheid gemaakt naar toepassingen met betrekking tot:

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

- Sociaal gebruik.

LICHTE STIJGING GEMIDDELD AANTAL ZELFSTANDIG GEBRUIKTE INTERNETTOEPASSINGEN

Het gemiddeld aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen stijgt duidelijk: er is sprake van een stijging van gemiddeld 3,7 door de deelnemers gebruikte internettoepassingen voor deelname naar 6,0 toepassingen na deelname (tabel 5). Deze toename is gelijk aan de toename van het aantal gebruikte internettoepassingen in de meting van vorig jaar.

Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen van 18	
Voor deelname	3,7 (n=328)
Na deelname	6,0 (n=214)

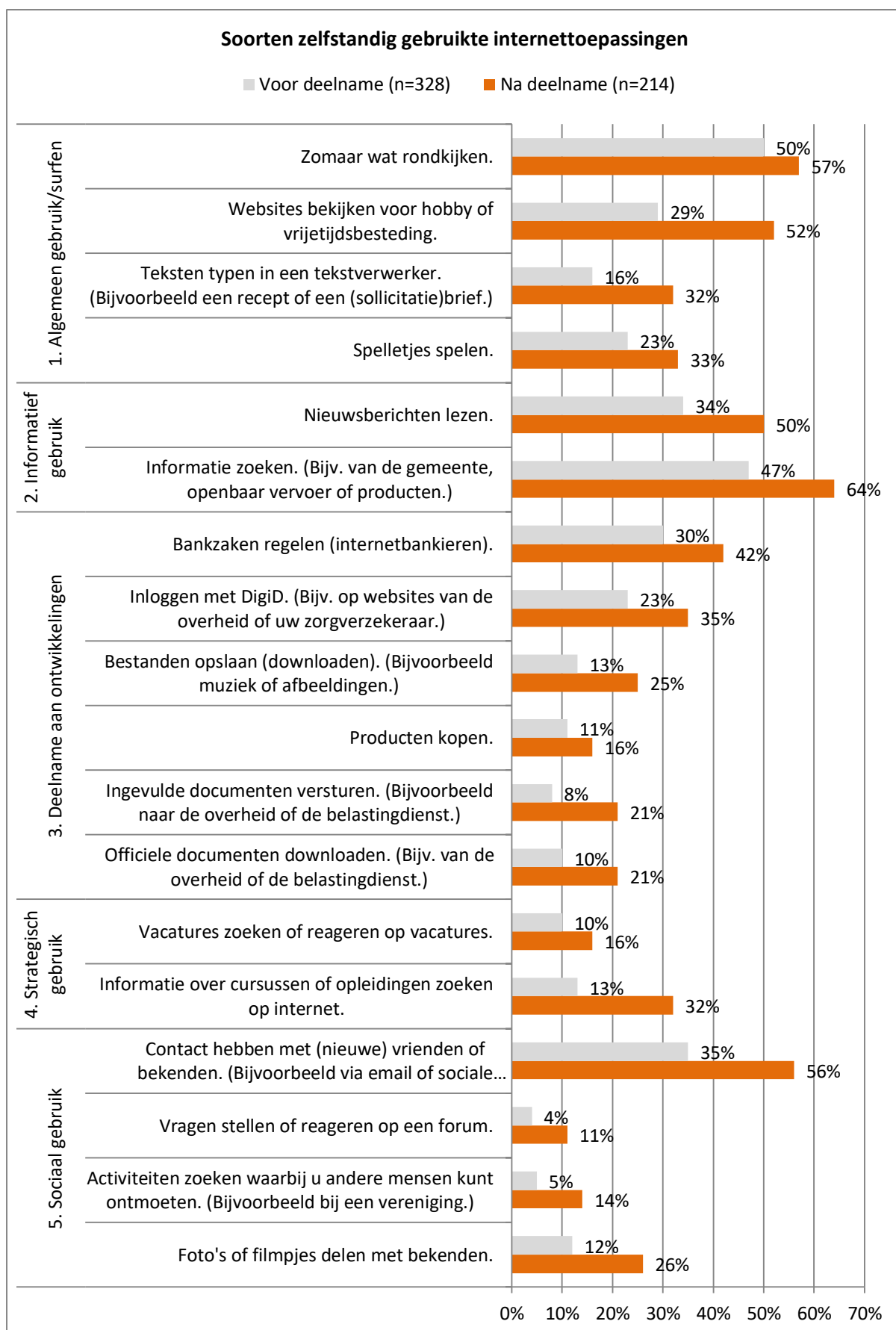
Tabel 5: Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen, voor en na deelname aan de dienstverlening.

VOORAL MEER VRIJE TIJDS- EN (STRATEGISCH) INFORMATIEF GEBRUIK

Deelnemers gaan vooral de vrijetijds- en informatieve functie van het internet vaker gebruiken, zoals het bekijken van websites voor hobby of vrijetijdsbesteding, informatie zoeken op internet en het lezen van nieuwsberichten. De informatieve functie van het internet wordt daarbij na deelname ook vaker strategisch gebruikt, zoals voor het vinden van informatie over cursussen of opleidingen. Het aandeel deelnemers dat het internet hiervoor gebruikt neemt met 19 %-punten toe (grafiek 25, volgende pagina). Dit beeld is vergelijkbaar met die over de periode 2015-2016.

STERKERE TOENAME SOCIAAL GEBRUIK

Naast de informatieve functie gebruiken de deelnemers ook de sociale functie van het internet vaker, zoals voor het onderhouden van contacten met bekenden (+21 %-punten) en het delen van foto's of filmpjes met bekenden (+14 %-punten). Deze toename van het gebruik van de sociale functie is daarmee groter dan die over de periode 2015-2016.



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

6. Tevredenheid

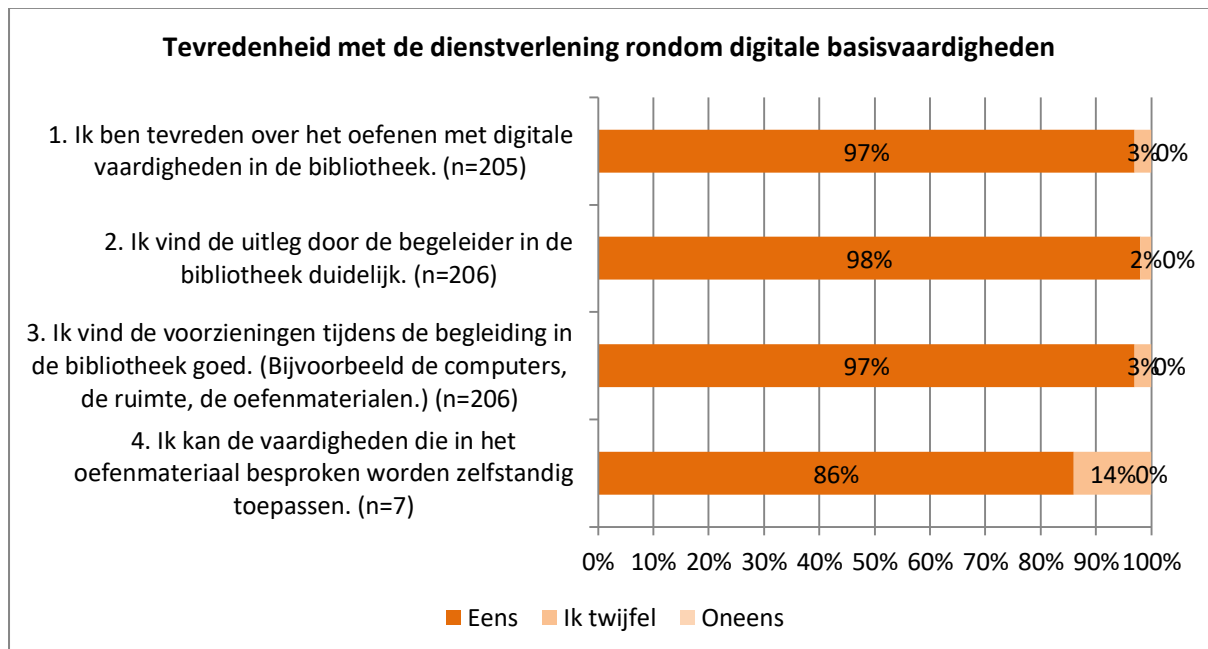
6.1 Tevredenheid met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden

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

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

DEELNEMERS NOG ALTIJD ZEER TEVREDEN

Vrijwel alle deelnemers (97%) zijn tevreden met het oefenen met digitale basisvaardigheden in de bibliotheek (grafiek 26). Slechts 3% van de deelnemers twijfelt of hij of zij tevreden is. En ook de uitleg van de begeleider/docent en de voorzieningen worden door vrijwel iedereen (resp. 98% en 97%) positief gewaardeerd. Daarbij zijn de meeste deelnemers (86%) na deelname van mening dat zij de in het oefenmateriaal behandelde vaardigheden zelfstandig kunnen toepassen. Dit laatste betreft een duidelijke verbetering ten opzichte van het voorgaande meetjaar toen 76% deze mening deelde. De andere resultaten zijn vergelijkbaar met de voorgaande periode.



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

Bijlage: Verantwoording

VOOR EN NAMETING

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

ZELFRAPPORTAGES

De monitor maakt daarbij voor de onderdelen 'vaardigheden' en 'attitudes' gebruik van zelfrapportages.³ Hoewel de resultaten van zelfrapportages van vaardigheden geen 100% zuivere voorspeller voor de daadwerkelijke vaardigheden zijn, kan deze methode wel als benadering worden gebruikt, met name voor operationele en formele internetvaardigheden.⁴ Ook kunnen met zelfrapportages goed groepen en momenten binnen een onderzoekspopulatie worden vergeleken.⁵

CONTROLE

Behalve naar een zelfbeoordeling van de vaardigheden wordt in de monitor ook naar het daadwerkelijke zelfstandig gebruik van internet gevraagd. Dit voor zowel de frequentie van dit zelfstandige internetgebruik als voor het gebruik van verschillende internettoepassingen.

Uit de literatuur blijkt dat verondersteld mag worden dat hoe vaker men internet gebruikt en hoe groter de diversiteit van het gebruik daarbij is, hoe groter de daadwerkelijke vaardigheden zijn.⁶ Vooral de diversiteit van het internetgebruik zou goed samenhangen met de daadwerkelijke digitale vaardigheden. Scores op het gebruik van internet (frequentie, diversiteit) kunnen daarom ter controle vergeleken worden met scores op de zelfbeoordeling van vaardigheden. In principe moet gelden dat hoe groter het aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen is en hoe hoger de frequentie van het internetgebruik, hoe hoger de zelfbeoordeling van de vaardigheden is. Uit de gegevens van de pilot met de eerder ontwikkelde *Klik & Tik*-monitor blijkt een dergelijk positief verband sterk en significant aanwezig tussen de scores op deze onderwerpen.⁷ Ook in de meting die

³ De gebruikte vragenlijsten zijn te bekijken via <https://survey.nextvalue.nl/pagina/monitor-digitale-basisvaardigheden-voor-bibliotheken>.

⁴ Observaties en prestatietests geven de meest nauwkeurige resultaten maar zijn deze te kostbaar en te tijdrovend voor een structurele inzet. Zie verder 'Meetinstrument *Klik & Tik* in bibliotheken. Verslag van de ontwikkeling van een meetinstrument voor het inzichtelijk maken van effecten bij deelnemers aan *Klik & Tik* in bibliotheken. NextValue, 2012'.

⁵ Een bijkomstig gegeven is dat een hogere zelfbeoordeling van vaardigheden (*self-efficacy*) een voorspeller is voor het daadwerkelijk *toepassen* van bepaalde handelingen. Personen zijn sneller gemotiveerd voor een handeling als zij het idee hebben dat zij de bekwaamheid hebben om deze met succes te verrichten. Het educatieve bibliotheekaanbod rondom digitale basisvaardigheden is voor een groot deel gericht op het vergroten van het zelfvertrouwen van deelnemers en hen te stimuleren internet te gebruiken en zo verder te oefenen.

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

⁷ Zie de rapportage *Meetinstrument Klik & Tik in bibliotheken. Verslag van de ontwikkeling van een meetinstrument voor het inzichtelijk maken van effecten bij deelnemers aan Klik & Tik in bibliotheken*. NextValue, 2012.

in deze eindrapportage wordt besproken is sprake van een dergelijk sterk positief significant verband tussen deze waarden.⁸

OPBRENGSTEN INDIVIDUELE BIBLIOTHEKEN

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

OPBRENGSTEN ALLE DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN

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

LANDELIJKE INDICATIEF EN BENCHMARK

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

⁸ Bij deelnemers die alleen met basis- computer en internetvaardigheden hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,672 (n=603), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,637 (n=593) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,591 (n=667).

Bij deelnemers die alleen met vaardigheden voor sociale media hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,766 (n=13), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,772 (n=13) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,774 (n=13).

Bij deelnemers die zowel met basis- computer en internetvaardigheden als met vaardigheden voor sociale media hebben geoefend is Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,748 (n=242), Peason's r op 'Somscore alle vaardigheden – Frequentie zelfstandig internetgebruik 0,650 (n=237) en Peason's r op 'Frequentie zelfstandig internetgebruik – Aantal zelfstandig gebruikte internettoepassingen' 0,653 (n=250).

COLOFON

Titel : Monitor Digitale Basisvaardigheden: september 2016 – maart 2017.
Auteurs : Sander Smit en Dzenita Camo.
Uitgave : Rotterdam: NextValue Research, mei 2017.

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

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



Resultaten van de monitor zijn verwerkt en geanalyseerd in IBM SPSS Statistics versie 23.

nextvalue
research

Lloydstraat 5
3024 EA Rotterdam
Telefoon: 010 8401725
info@nextvalue.nl
www.nextvalue.nl

KB Koninklijke Bibliotheek
Nationale bibliotheek van Nederland

Prins Willem-Alexanderhof 5
2595 BE Den Haag
Telefoon: 070 3140310
info@kb.nl
www.kb.nl