

Monitor Digitale Basisvaardigheden

De Bibliotheek [Voorbeeld]

September 2016 – februari 2017

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Opzet dienstverlening en achtergronden van de deelnemers	2
2.1 Opzet dienstverlening	3
2.2 Aantal, geslacht, leeftijd en opleidingsniveau deelnemers.....	3
2.3 Bekendheid, motivatie, deelnameduur en bezoekfrequentie	5
3. Effect op vaardigheden	8
3.1 Effect op basis computervaardigheden	8
3.2 Effect op basis internetvaardigheden	10
4. Effect op attitudes en angst.....	13
4.1 Effect op attitudes	13
4.2 Effect op angst bij het gebruik van internet en de computer	14
5. Stimulans en activering	15
5.1 Stimulans die van de dienstverlening uitgaat	15
5.2 Activering internetgebruik	16
6. Tevredenheid	18
6.1 Tevredenheid met de dienstverlening	18
Verantwoording	19

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 de complexe en veranderlijke informatiemaatschappij. Zo hebben veel bibliotheken in één of meerdere vestigingen educatief aanbod voor digibeten, bijvoorbeeld in het kader van het (Digi)Taalhuis. Burgers kunnen hier zelfstandig of onder begeleiding oefenen met de computer en zich verschillende digitale basisvaardigheden, zoals het gebruik van 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 en te delen met stakeholders 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 vragen:

- In hoeverre verbeteren eindgebruikers van educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden in bibliotheken hun digitale basisvaardigheden?
- In hoeverre ontwikkelen eindgebruikers een positieve houding tegenover computers en internet en overwinnen zij angsten bij het gebruik hiervan?
- In hoeverre raken eindgebruikers geactiveerd door de 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 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 individuele 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. Daarbij 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

Beide rapportages worden tweemaal per jaar uitgebracht. Eenmaal als tussenrapportage, over de 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 tussenrapportage van het meetjaar 2016-2017.

LEESWIJZER

- In hoofdstuk 2 beschrijven we de aantallen en kenmerken van de respondenten en vorm van dienstverlening in De Bibliotheek [Voorbeeld] waarop de resultaten in deze rapportage betrekking hebben.
- In hoofdstuk 3 beschrijven we in hoeverre de deelnemers in De Bibliotheek [Voorbeeld] vaardigheden ontwikkelen door de deelname aan de dienstverlening.
- Hoofdstuk 4 geeft weer hoe bij de deelnemers in De Bibliotheek Achterhoek de houding ten opzichte van computers en internet verandert door de dienstverlening.
- Hoofdstuk 5 laat zien in hoeverre de deelnemers in De Bibliotheek Achterhoek zijn geactiveerd door de dienstverlening.
- In hoofdstuk 6 beschrijven we de tevredenheid van de deelnemers met de dienstverlening in De Bibliotheek [Voorbeeld].
- Afsluitend geven we een korte verantwoording bij de opzet van de monitor.

2. Opzet dienstverlening en achtergronden van de deelnemers

2.1 Opzet dienstverlening

- De Bibliotheek [Voorbeeld] ondersteunt digibeten bij het oefenen met basis computer- en internetvaardigheden.
- De Bibliotheek [Voorbeeld] biedt ondersteuning aan in de vorm van een cursus.
- In de cursus wordt gewerkt met materialen van Oefenen.nl: 'Klik & Tik. Het internet op' en 'Klik & Tik. De basis'.
- De cursus heeft tien bijeenkomsten. Een bijeenkomst duurt 1,5 tot 2 uur.
- De begeleiding bij de cursus wordt verzorgd door een vrijwilliger.
- Tot en met 31 december 2016 kostte de cursus 25 euro voor zowel leden als niet-leden. Per 1 januari 2017 is de cursus gratis voor zowel leden als niet-leden.

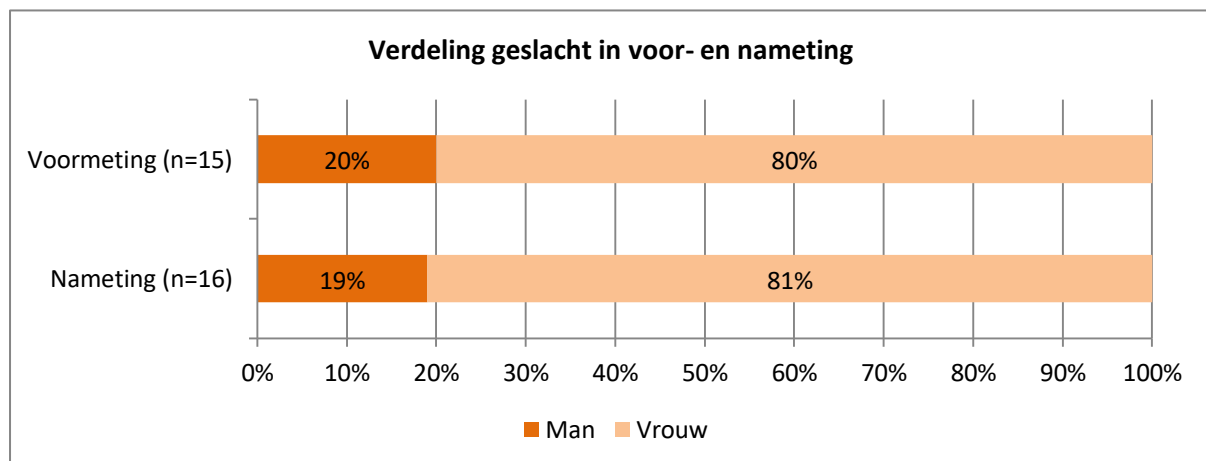
2.2 Aantal, geslacht, leeftijd en opleidingsniveau deelnemers

AANTAL DEELNEMERS WAAROP DE METINGEN ZIJN GEBASEERD

	Voormeting	Nameting
	N	N
De Bibliotheek [Voorbeeld]	16	16

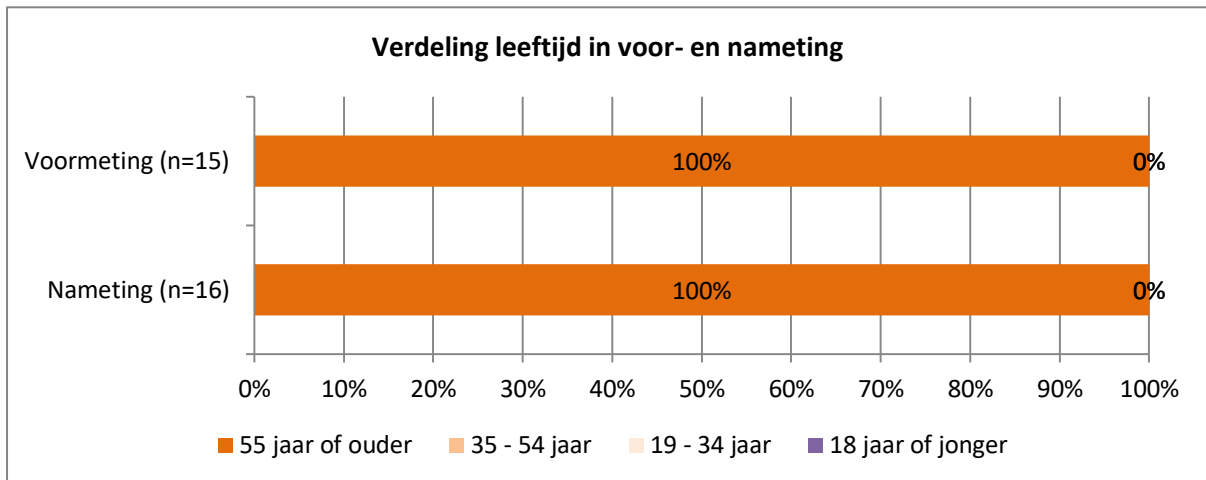
Tabel 1: Aantal deelnemers per meting.

GESLACHT



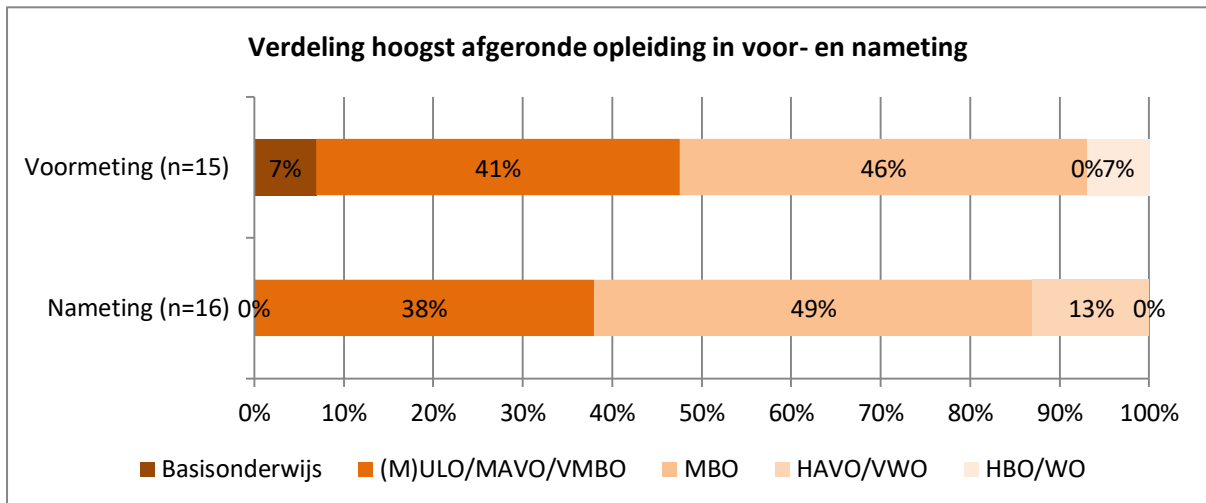
Grafiek 1: Verdeling geslacht in voor- en nameting.

LEEFTIJD



Grafiek 2: Verdeling leeftijd in voor- en nameting.

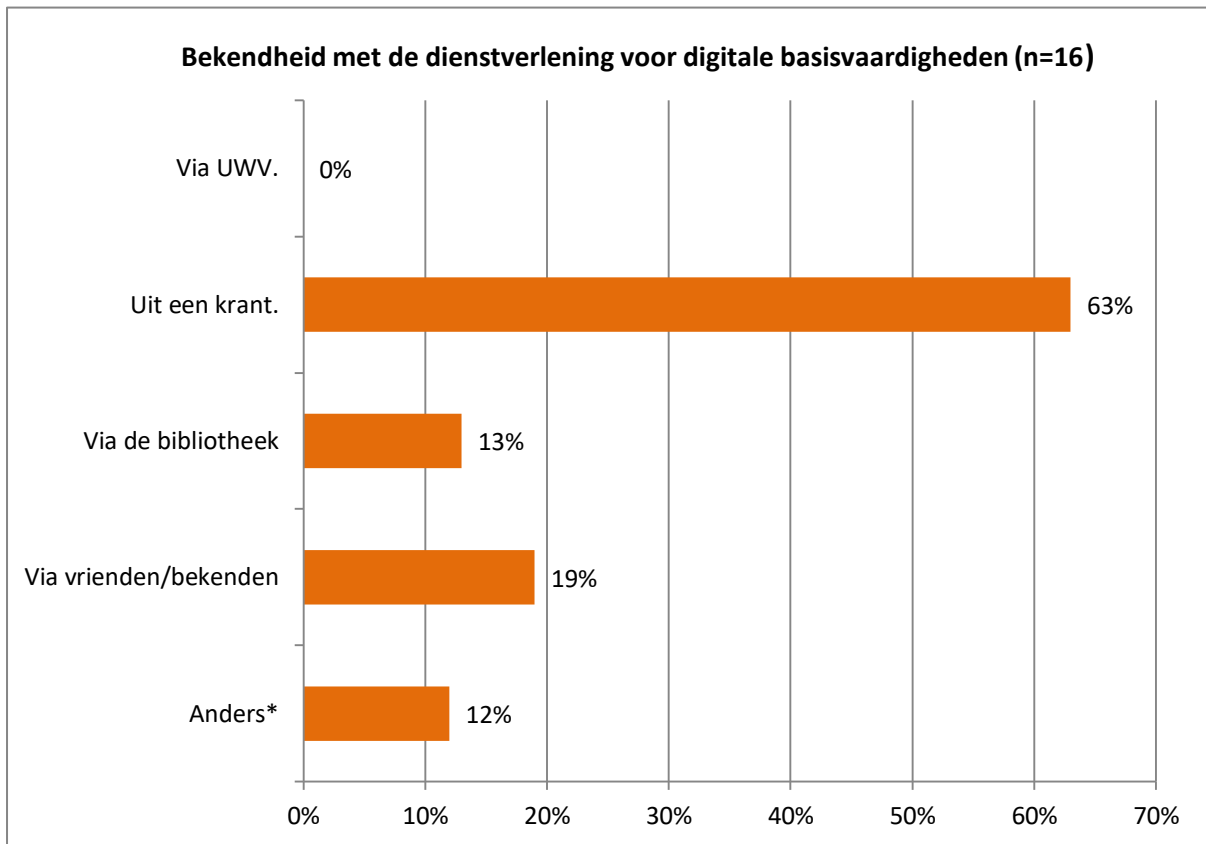
OPLEIDINGSNIVEAU



Grafiek 3: Verdeling opleidingsniveau in voor- en nameting.

2.3 Bekendheid, motivatie, deelnameduur en bezoekfrequentie

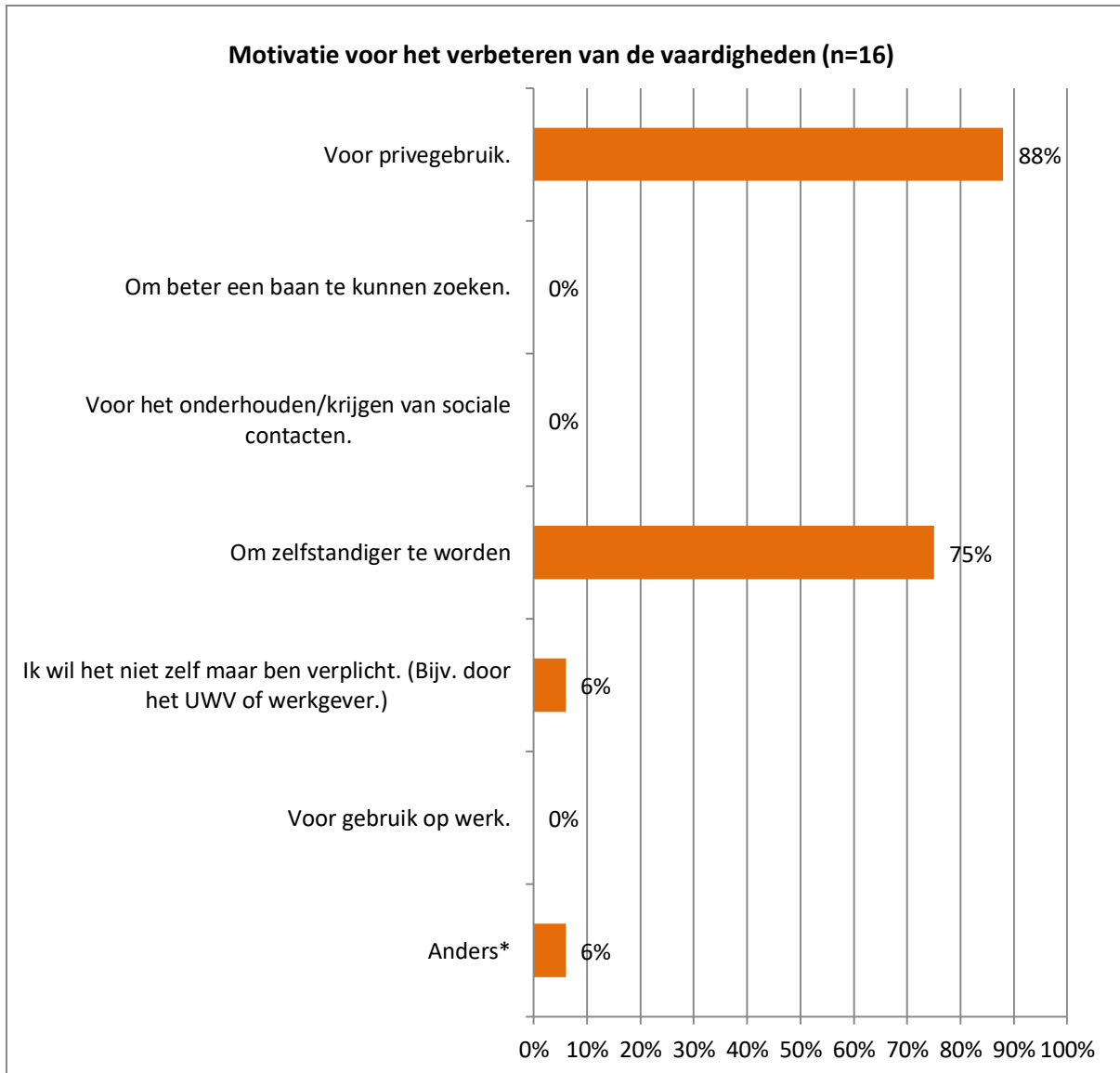
BEKENDHEID



Grafiek 4: Wijze waarop deelnemers bekend zijn met de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden.

* Anders, namelijk: via een andere cursus en via de gemeente.

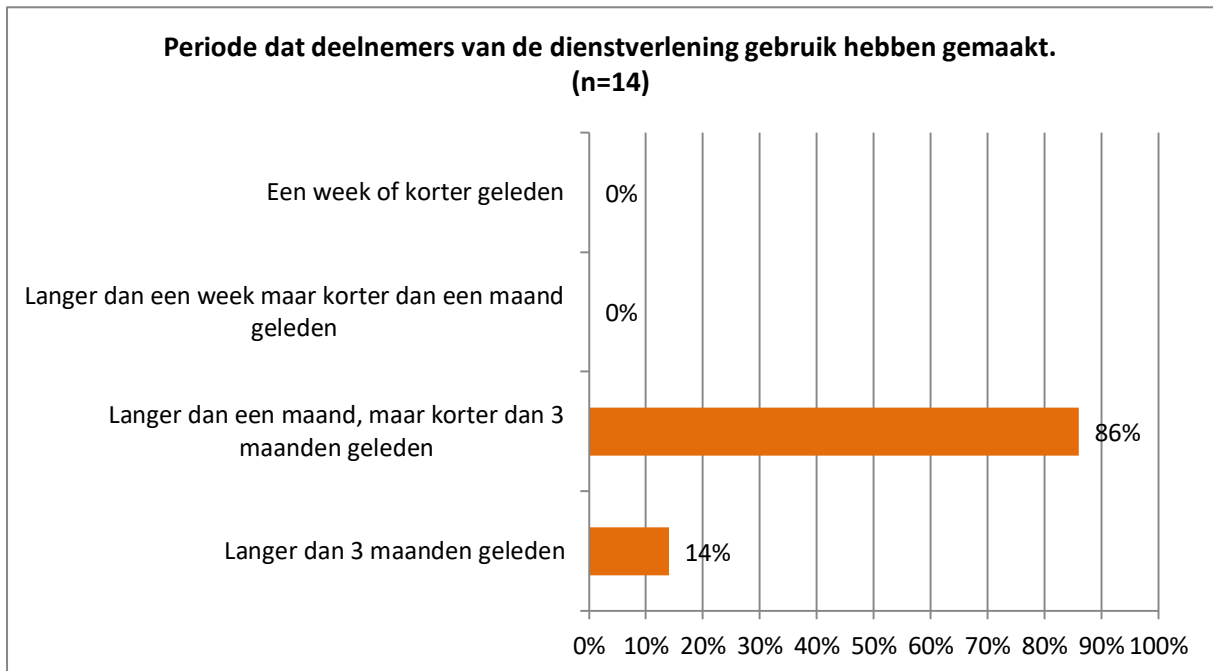
MOTIVATIE



Grafiek 5: Motivatie voor het verbeteren van de vaardigheden.

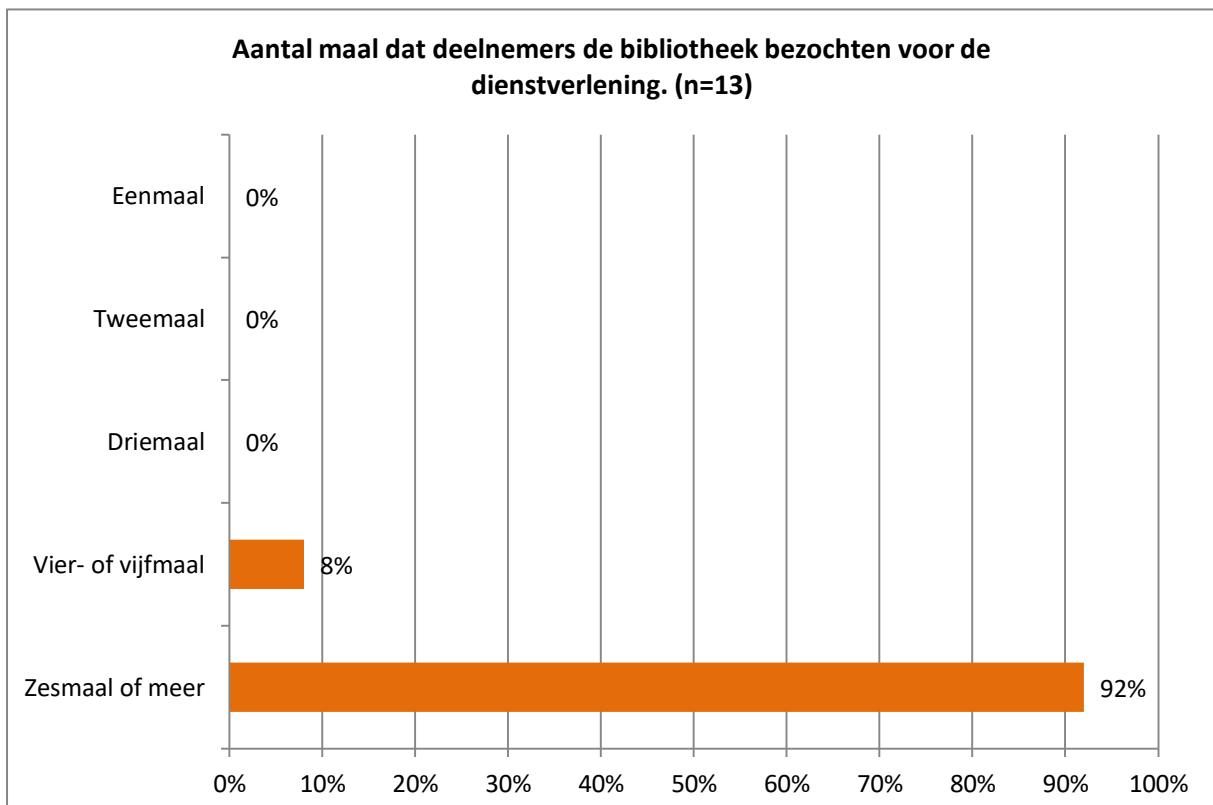
* Anders, namelijk: blijven qua digitale ontwikkelingen.

DEELNAMEDUUR



Grafiek 6: Periode dat deelnemers hebben geoefend in de bibliotheek.

BEZOEKFREQUENTIE



Grafiek 7: Aantal maal dat deelnemers de bibliotheek bezochten om gebruik te maken van de dienstverlening.

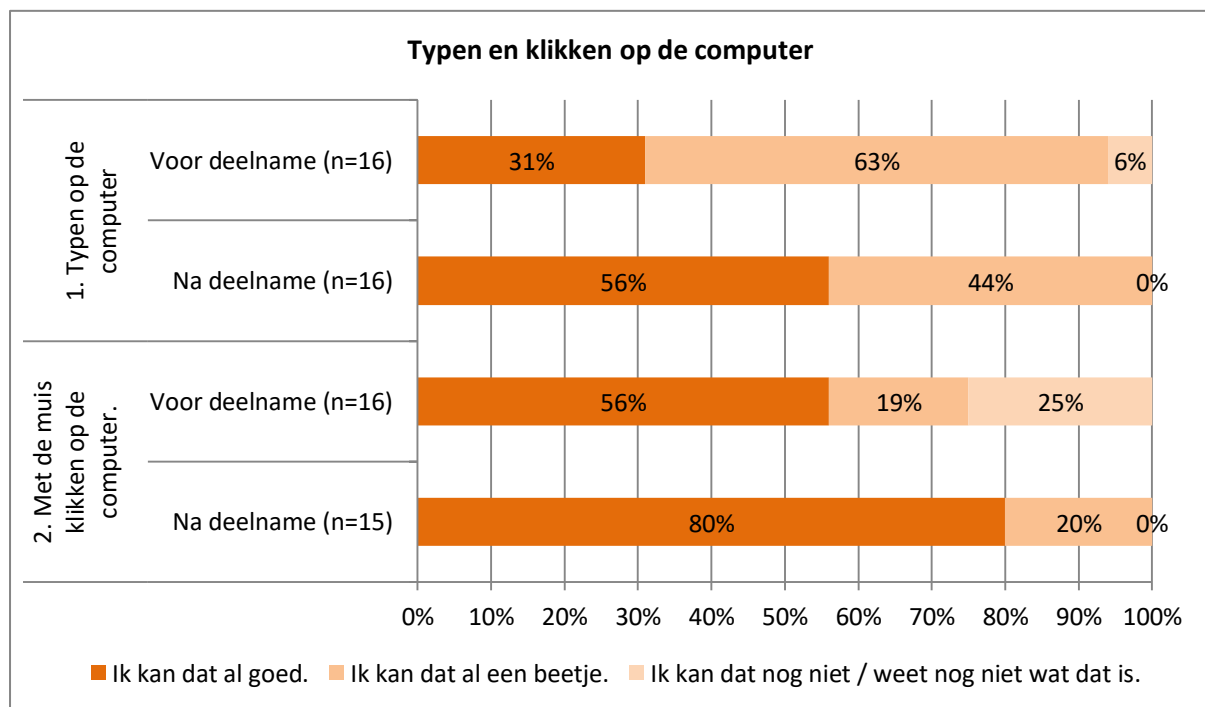
3. Effect op vaardigheden

3.1 Effect op basis computervaardigheden

Alle deelnemers hebben geoefend met basis computervaardigheden. De deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij zelf vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

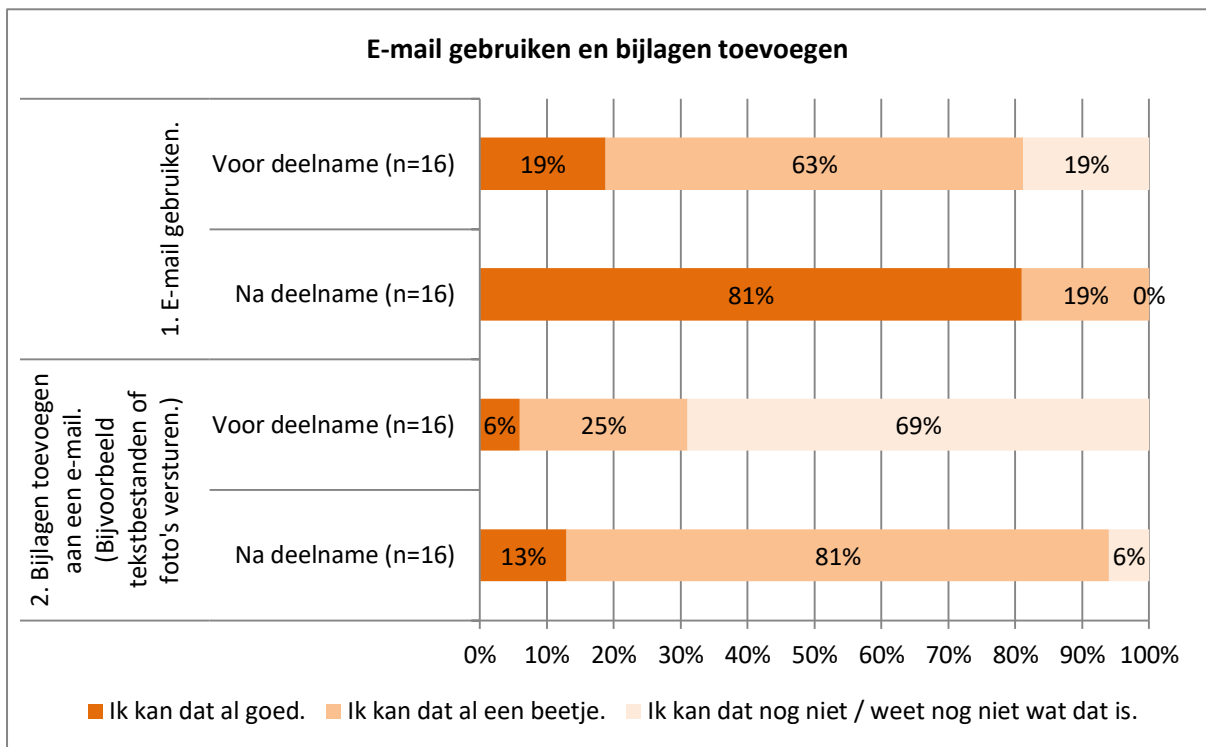
- Typen op de computer.
- Met de muis klikken op de computer.
- E-mail gebruiken.
- Bijlagen toevoegen aan e-mail. (Bijvoorbeeld tekstbestanden of foto's versturen.)
- Een tekstbestand of plaatje van internet opslaan op de computer.
- Een opgeslagen bestand terugvinden en weer openen op de computer.

TYPEN EN KLIKKEN



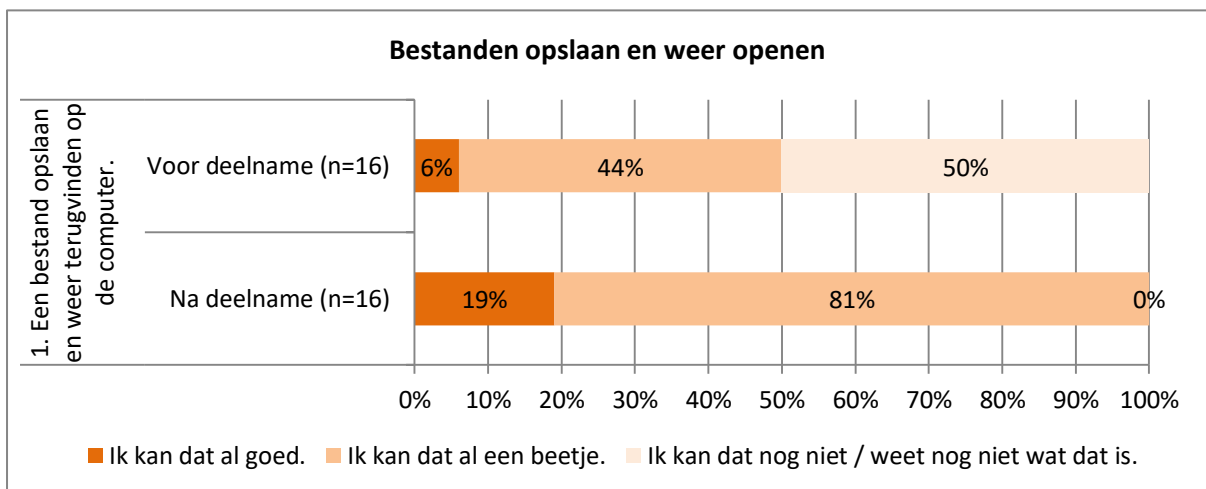
Grafiek 8: Zelfbeoordeling vaardigheden typen en klikken op de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

E-MAILVAARDIGHEDEN



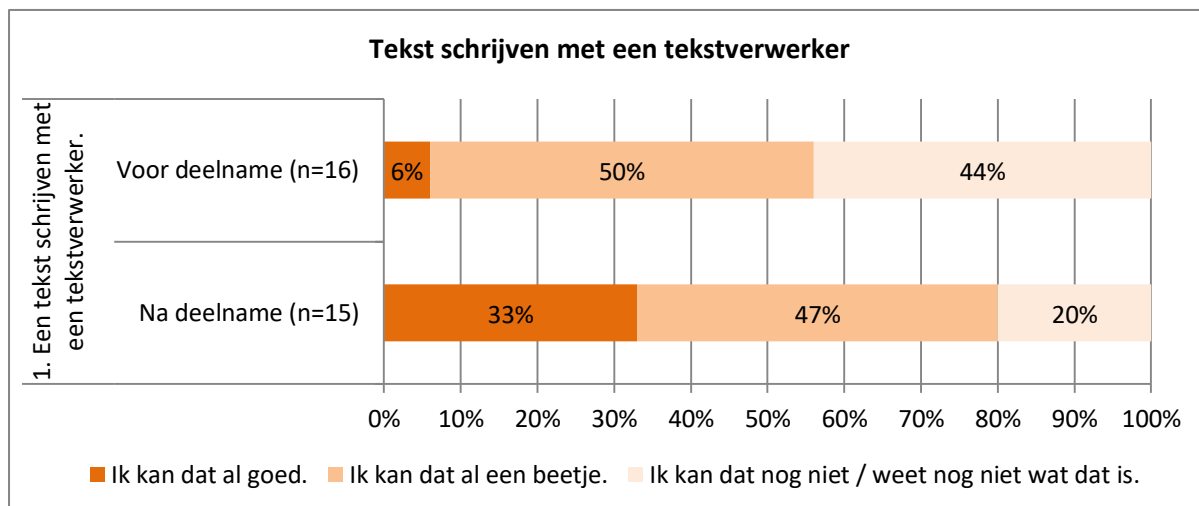
Grafiek 9: Zelfbeoordeling e-mailvaardigheden, voor en na deelname aan de dienstverlening.

MET BESTANDEN WERKEN



Grafiek 10: Zelfbeoordeling vaardigheden bestanden opslaan en weer openen, voor en na deelname aan de dienstverlening.

TEKSTVERWERKEN



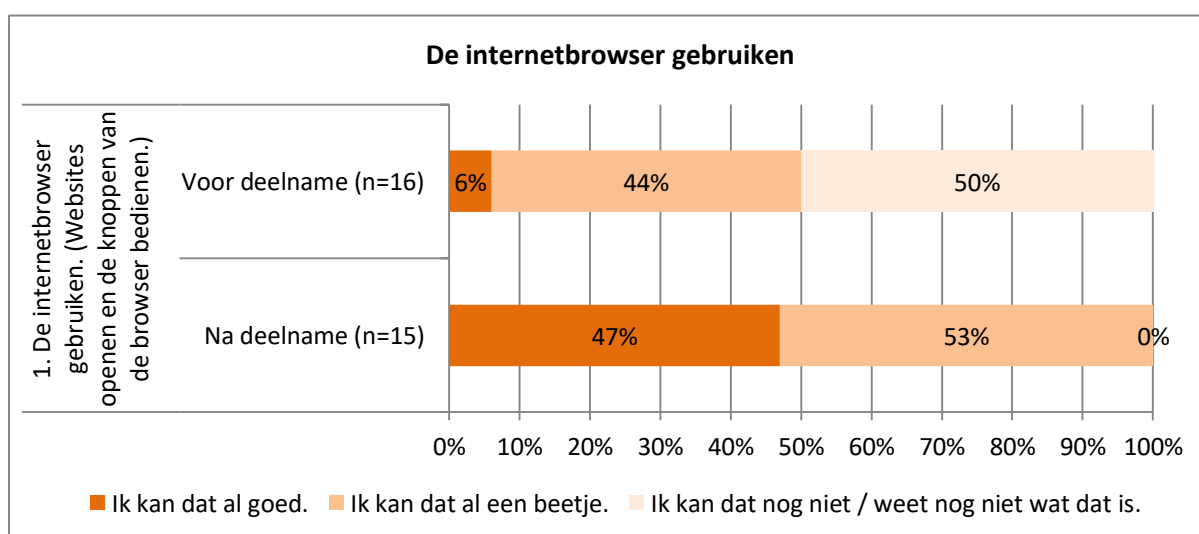
Grafiek 11: Zelfbeoordeling vaardigheid tekst schrijven met een tekstverwerker, voor en na deelname aan de dienstverlening.

3.2 Effect op basis internetvaardigheden

Alle deelnemers hebben geoefend met basis internetvaardigheden. Deelnemers is voor- en na deelname gevraagd in hoeverre zij vinden dat zij de volgende vaardigheden bezitten:

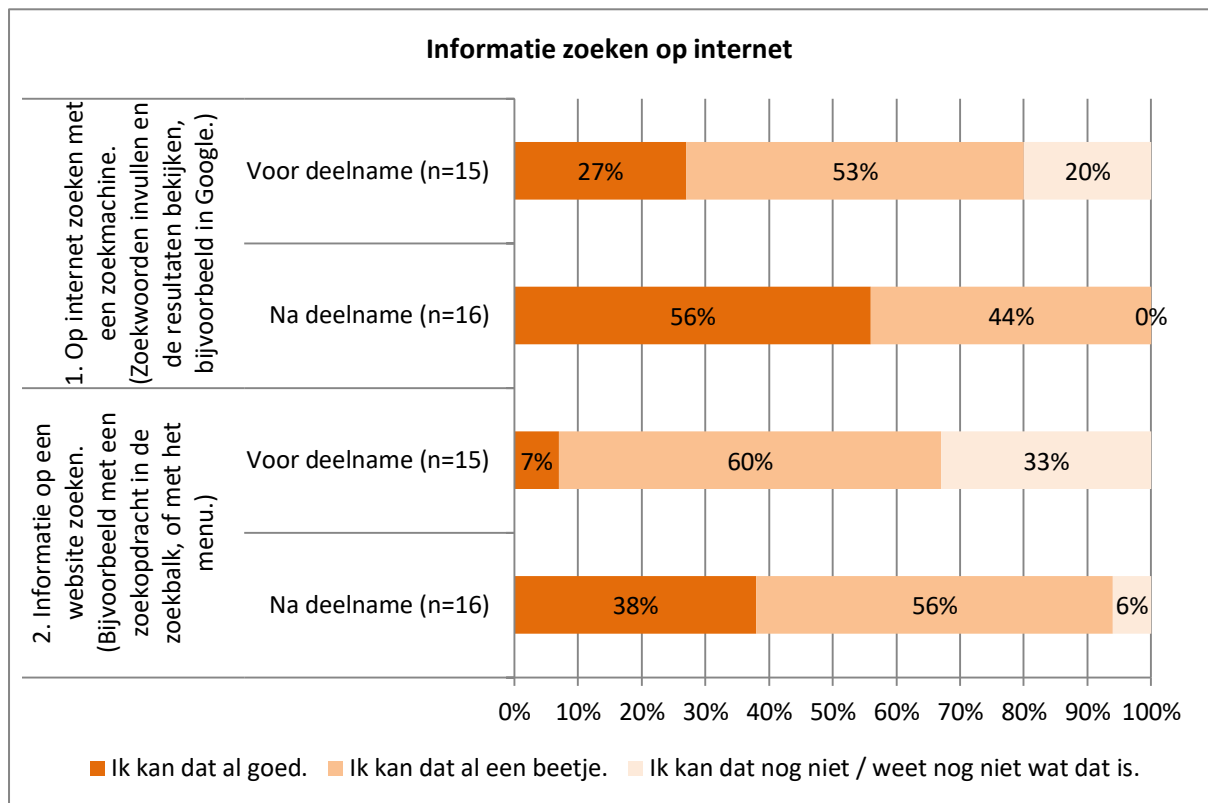
- De internetbrowser gebruiken. (Websites openen en de knoppen van de browser bedienen.)
- Op internet zoeken met een zoekmachine. (Zoekwoorden invullen en de resultaten bekijken, bijvoorbeeld in Google.)
- Informatie op een website zoeken. (Bijvoorbeeld met een zoekopdracht of in de zoekbalk, of met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

BROWSER GEBRUIKEN



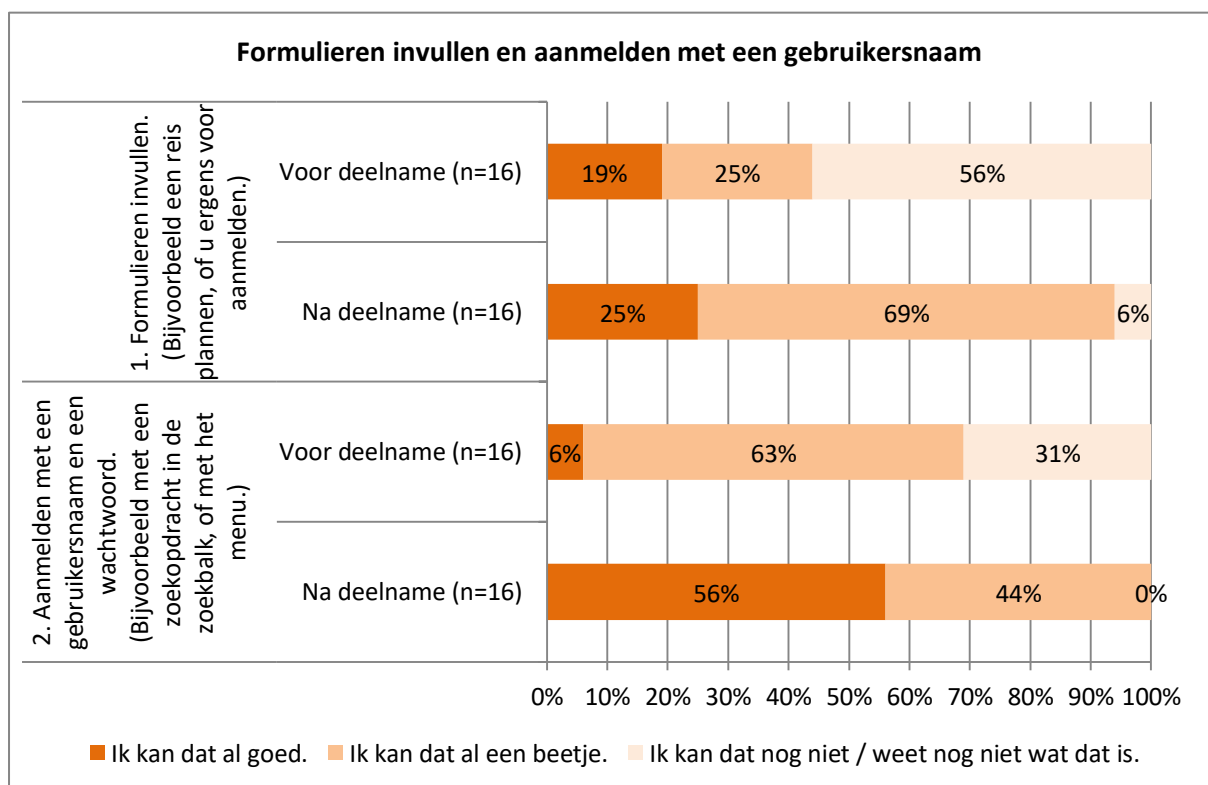
Grafiek 12: Zelfbeoordeling vaardigheden internetbrowser gebruiken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

INFORMATIE ZOEKEN



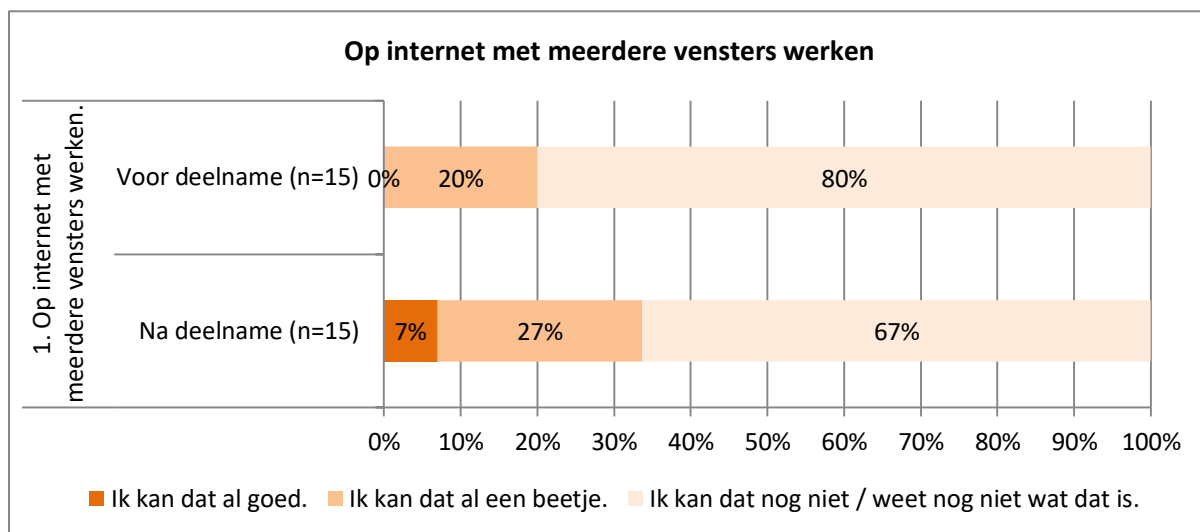
Grafiek 13: Zelfbeoordeling vaardigheden informatie op internet zoeken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

INVOERVELDEN GEBRUIKEN



Grafiek 14: Zelfbeoordeling vaardigheden formulieren invullen en aanmelden met een gebruikersnaam, voor en na deelname aan de dienstverlening.

MET VENSTERS WERKEN



Grafiek 15: Zelfbeoordeling vaardigheid op internet met meerdere vensters werken, voor en na deelname aan de dienstverlening.

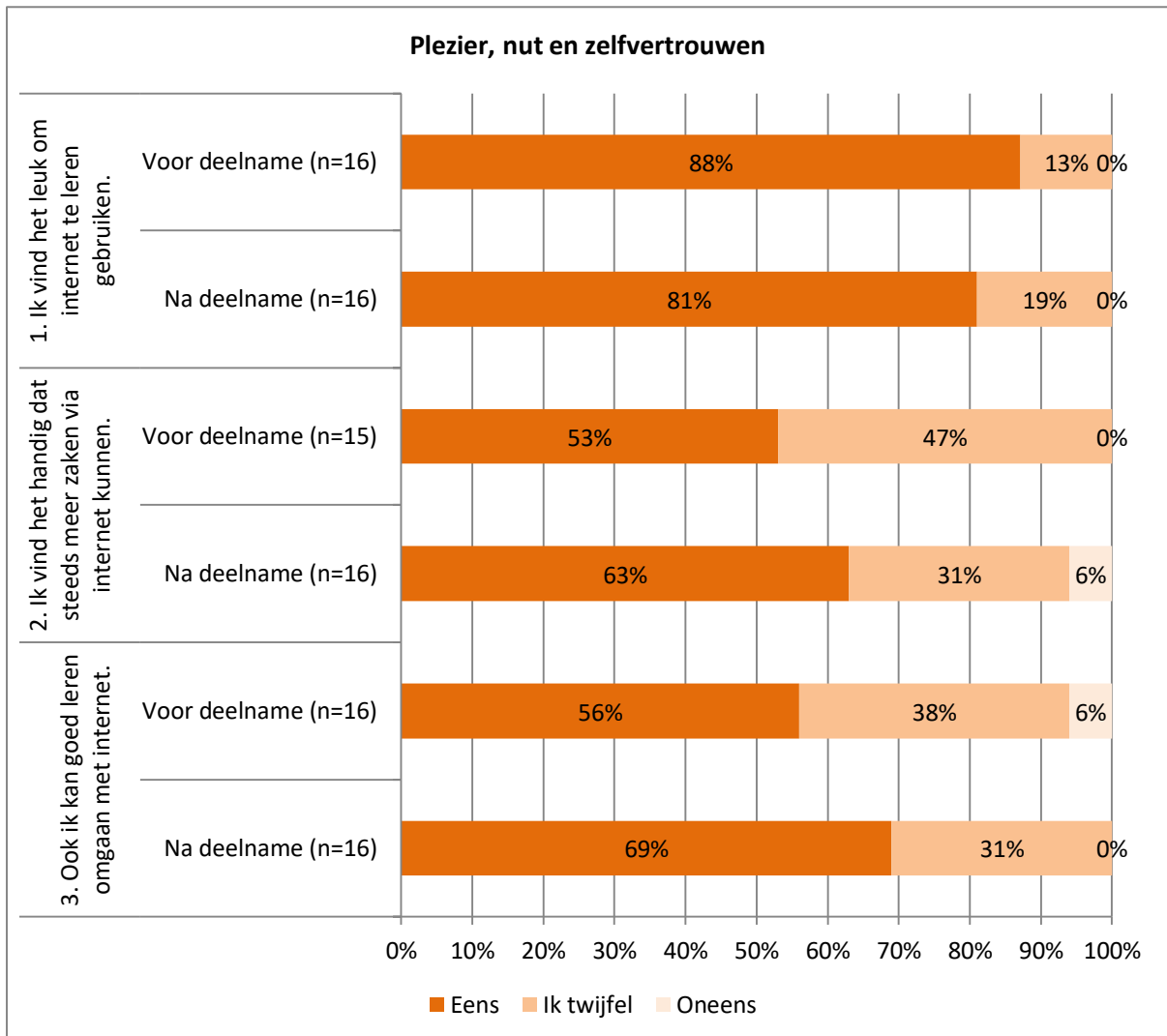
4. Effect op attitudes en angst

4.1 Effect op attitudes

Voor het bepalen van het effect van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden op attitudes met betrekking tot het gebruik van internet zijn respondenten 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.

ATTITUDES MET BETREKKING TOT INTERNET



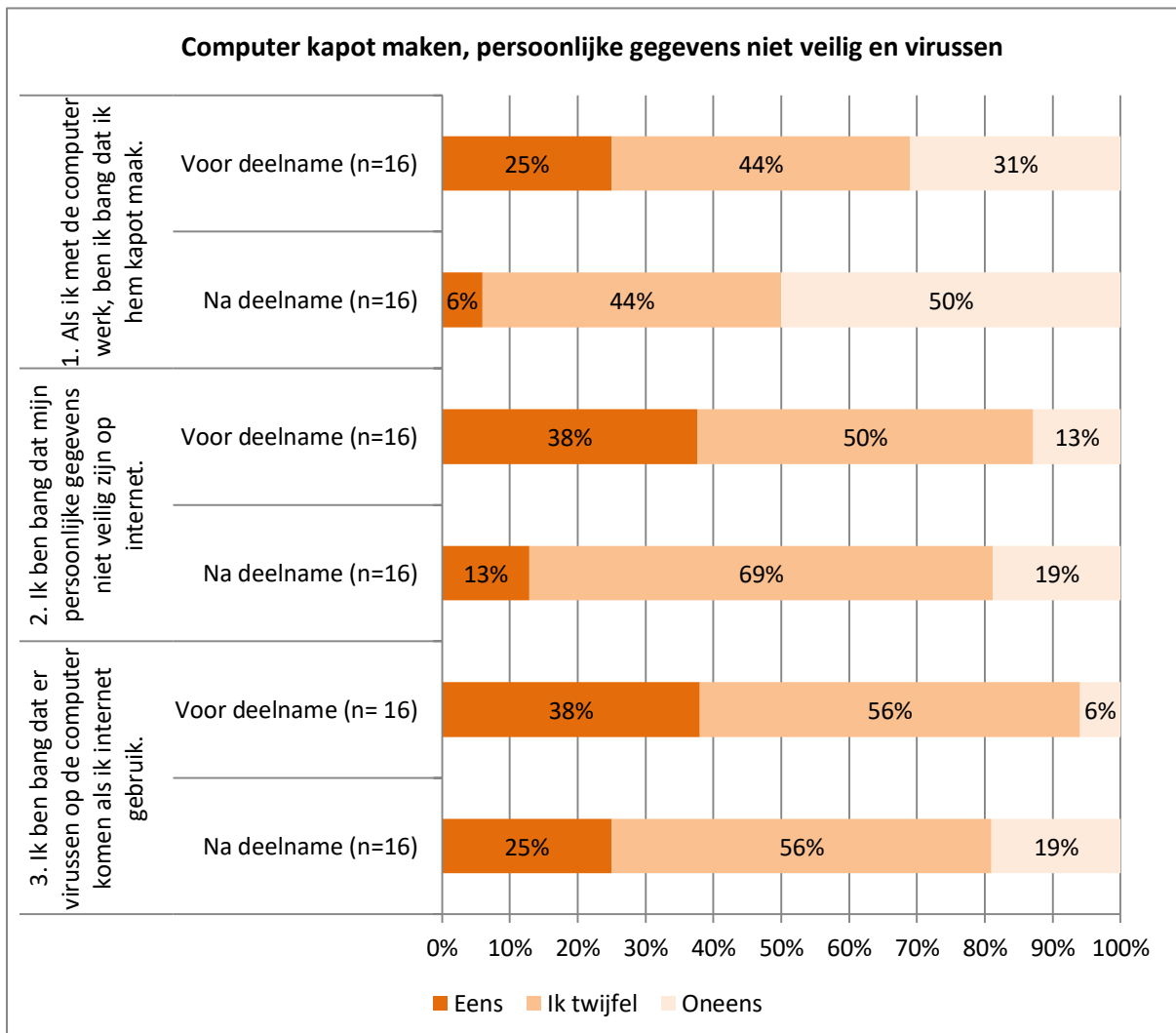
Grafiek 16: Plezier, nut en zelfvertrouwen bij het gebruik van internet, voor en na deelname aan de dienstverlening.

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 zijn deelnemers drie stellingen voorgelegd:

- 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.

ANGST BIJ HET GEBRUIK VAN INTERNET EN DE COMPUTER



Grafiek 17: Angst bij het gebruik van internet en de computer, voor en na deelname aan de dienstverlening.

5. Stimulans en activering

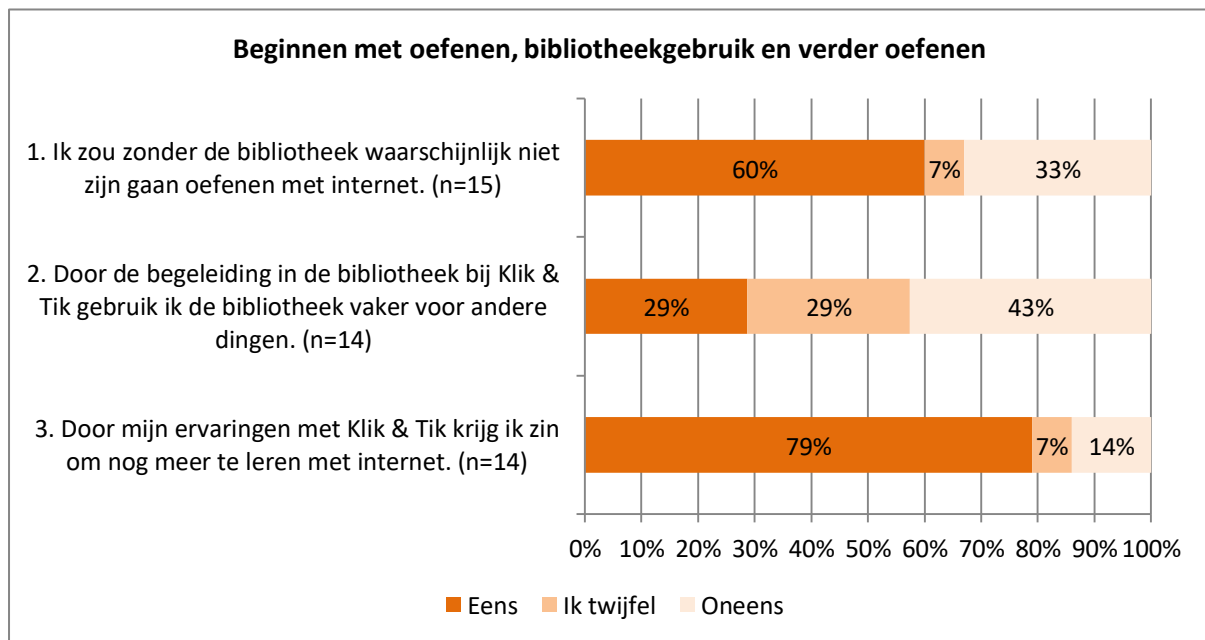
5.1 Stimulans die van de dienstverlening uitgaat

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.

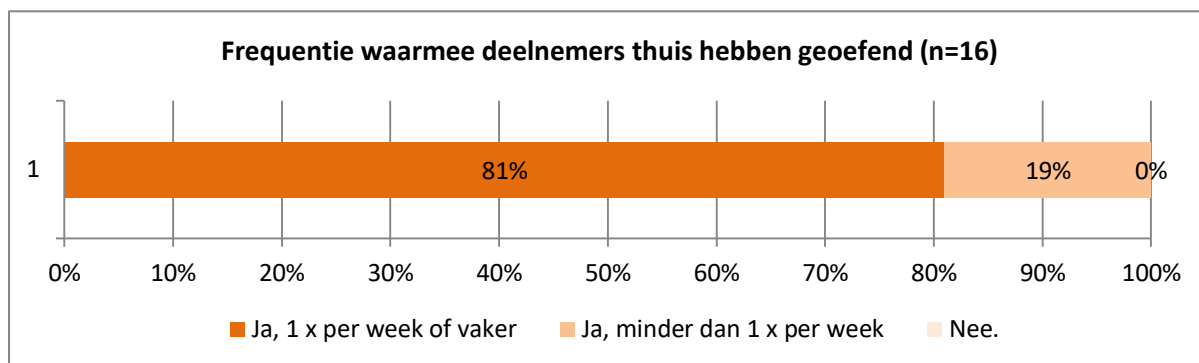
Daarnaast is deelnemers gevraagd of zij ook thuis geoefend hebben met de computer en het internet.

STIMULANS DIENSTVERLENING



Grafiek 18: Stimulans die van het aanbod rondom digitale basisvaardigheden in de bibliotheek uitgaat.

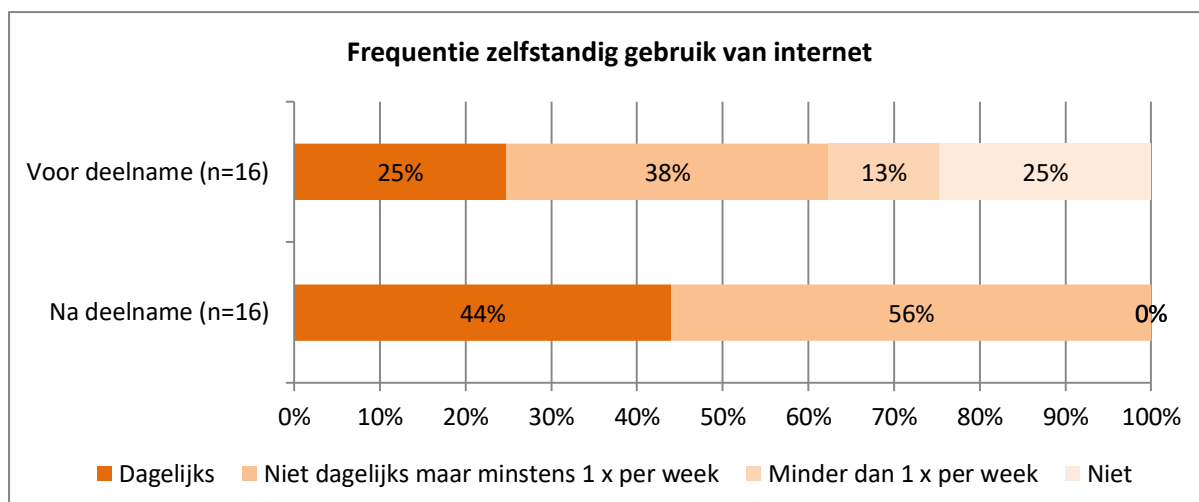
THUIS OEFENEN



Grafiek 19: Frequentie waarmee deelnemers thuis hebben geoefend.

5.2 Activering internetgebruik

FREQUENTIE



Grafiek 20: Frequentie zelfstandig gebruik van het internet, voor en na deelname aan de dienstverlening.

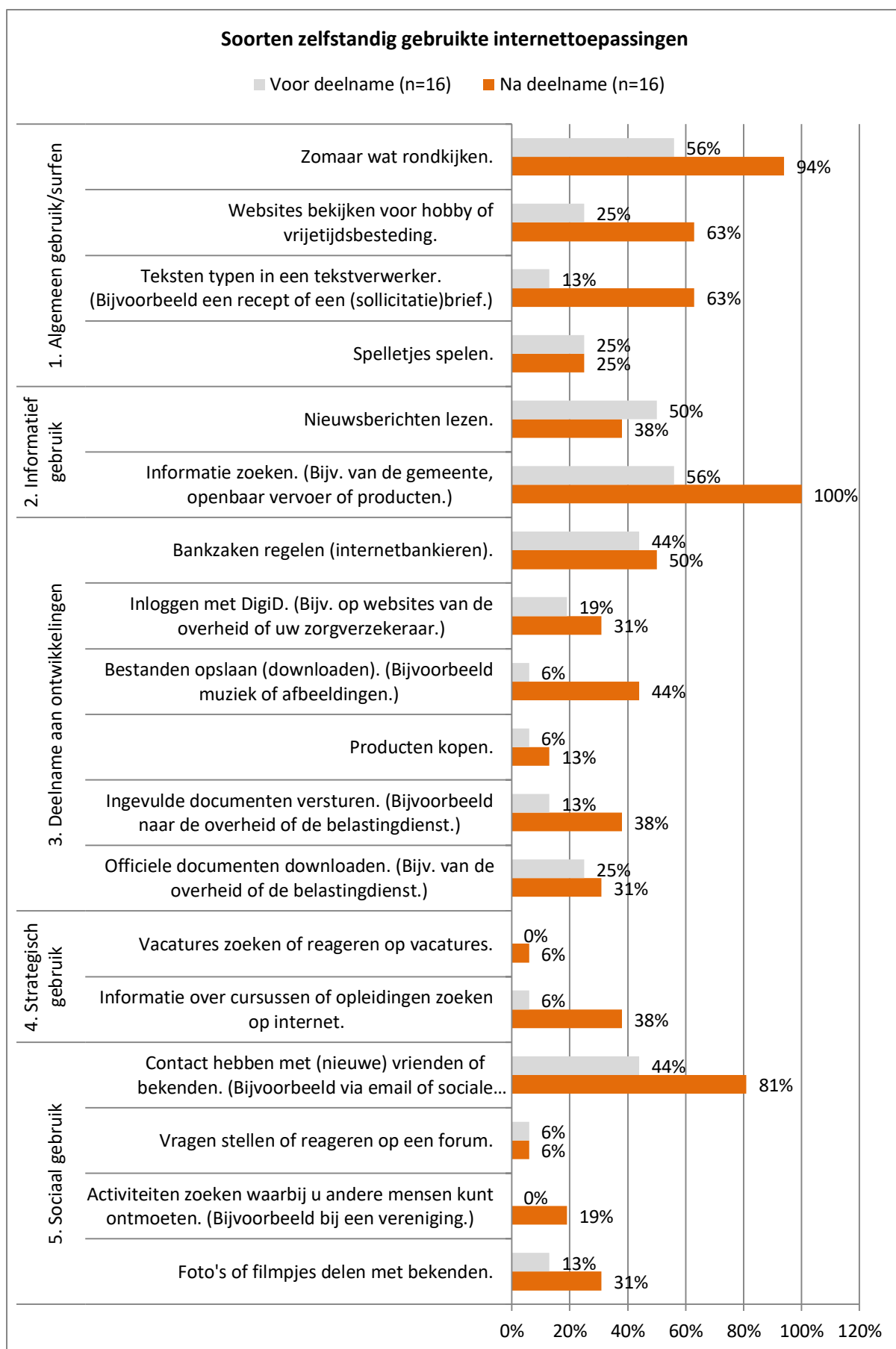
AANTAL EN SOORT INTERNETTOEPASSINGEN

Aan de deelnemers is gevraagd welke van 18 voorgelegde internettoepassingen zij zelfstandig gebruiken. Daarbij is onderscheid gemaakt naar toepassingen met betrekking tot:

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

Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen van 18	
Voor deelname	4,1 (n=16)
Na deelname	7,7 (n=16)

Tabel 2: Gemiddeld aantal gebruikte internettoepassingen, voor en na deelname aan de dienstverlening.



Grafiek 21: Aandeel deelnemers dat zelfstandig gebruik maakt van internettoepassingen, voor aanvang en na afronding van de deelname aan de dienstverlening.

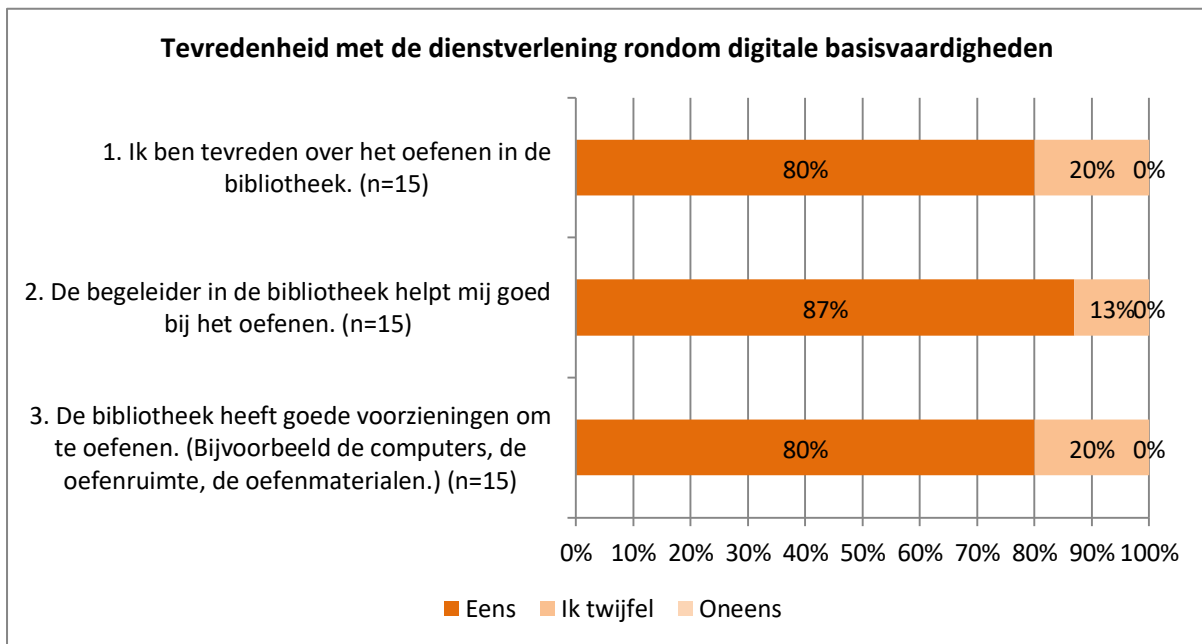
6. Tevredenheid

6.1 Tevredenheid met de dienstverlening

Stellingen over de tevredenheid met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden hebben betrekking op:

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

TEVREDENHEID



Grafiek 22: Tevredenheid met de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden na deelname.

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. 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.¹ Hoewel de resultaten van zelfrapportages van vaardigheden geen 100% zuivere voorspeller voor de daadwerkelijke vaardigheden zijn, kan deze methode wel als benadering worden gebruikt.² Ook kunnen met zelfrapportages goed groepen en momenten binnen een onderzoekspopulatie worden vergeleken.

OPBRENGSTEN INDIVIDUELE BIBLIOTHEKEN

Bibliotheken die gebruik maken van de Monitor Digitale Basisvaardigheden laten de monitor door zoveel mogelijk, zo niet alle, eindgebruikers van de dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden invullen. Hierdoor ontstaat inzicht in de opbrengsten van de dienstverlening van de individuele bibliotheek. De resultaten van de individuele bibliotheek kunnen daarbij worden vergeleken met die van het gemiddelde van alle bibliotheken die gebruik maken van de Monitor Digitale Basisvaardigheden.

INDICATIE VOOR OPBRENGSTEN TOEKOMSTIGE DIENSTVERLENING

Op basis van de bevindingen in deze rapportage kunnen geen uitspraken worden gedaan over de exacte effecten van toekomstige dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden in De Bibliotheek [Voorbeeld]. Hiervoor zijn de bevindingen echter wel indicatief. Zij geven een beeld van wat op basis van de huidige opzet van de dienstverlening aan effecten kan worden verwacht.

¹ De gebruikte vragenlijsten zijn te bekijken via <https://survey.nextvalue.nl/pagina/monitor-digitale-basisvaardigheden-voor-bibliotheken>.

² 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'.

Colofon

Titel : Monitor Digitale Basisvaardigheden. De Bibliotheek [Voorbeeld]. September 2016 – februari 2017.
Auteurs : Sander Smit en Dzenita Camo.
Uitgave : NextValue Research, april 2017.

De Monitor Digitale Basisvaardigheden wordt uitgevoerd door NextValue Research, in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek.

Resultaten van de monitor zijn verwerkt en geanalyseerd in IBM SPSS Statistics V23.0.

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

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