

DIGITALE GELETTERDHEID IN DE BIBLIOTHEEK



Digitale geletterdheid in de bibliotheek

Bevordering van digitale inclusie en participatie

Eindrapportage
Juni 2022

Prof.dr. Marcel Broersma
Prof.dr. Liesbet van Zoonen
Dr. Jiska Engelbert
Dr. Joëlle Swart
Dr. Aodhán Kelly
Maud Rebergen MA
Lucy Frowijn MA
Miyabi Babasaki MSc
Romy Roomans BA
Rhanna Haverkort MSc

Digitale geletterdheid in de bibliotheek: bevordering van digitale inclusie en participatie

Deze samenvatting presenteert de conclusies van het onderzoeksproject 'Digitale geletterdheid in de bibliotheek'. Naar schatting beschikken zo'n 2,5 miljoen Nederlanders niet over digitale basisvaardigheden. Bibliotheken spelen een belangrijke rol in het stimuleren van digitale inclusie. Via cursussen, inloopspreekuren en, sinds 2019, de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's), bieden zij ondersteuning aan burgers bij het opdoen van kennis, vaardigheden, competenties, vertrouwen en inzicht om digitale technologie te begrijpen, ermee om te kunnen gaan en in te kunnen zetten, om te kunnen meedoen in een steeds sterker digitaliserende samenleving.

Doel

Doel van deze pilot was om inzicht te verkrijgen in:

- a) *vanuit de burger*: de verwachtingen van digitaal laaggeletterden van digitale hulp in de bibliotheek en hoe deze zich verhouden tot de verwachtingen van bibliotheekmedewerkers en -organisaties;
- b) *vanuit de bibliotheek*: mogelijke barrières die participatie van digitaal laaggeletterden in deze activiteiten verhinderen en hoe bibliotheken deelname aan deze programma's verder kunnen vergroten.

Methode

Het onderzoek is uitgevoerd tussen september en november 2020 in bibliotheken in drie regio's: Rotterdam, Venlo en Stadskanaal. In deze periode zijn tweewekelijkse observaties uitgevoerd in de bibliotheken. Daarnaast zijn diepte-interviews (N=32) afgenomen met een selectie van de bezoekers en de medewerkers op deze locaties, en zijn onze bevindingen gebaseerd op een systematische doorloop van online trainingen voor IDO-medewerkers. De drie regio's (één grote, één middelgrote en één kleine plaats geografisch verspreid over Nederland met verschillende demografische samenstelling) zijn geselecteerd om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van de rol van bibliotheken in het stimuleren van digitale geletterdheid bij volwassenen via informeel leren.

Gezien de periode van het onderzoek, dat plaatsvond tussen de eerste en tweede coronagolf van september tot november 2020, is de pandemie van grote invloed geweest op het project. Hoewel COVID-19 de noodzaak van digitale geletterdheid voor burgers heeft vergroot, werden bibliotheken in deze periode minder frequent bezocht en konden door de anti-coronamaatregelen tevens minder activiteiten plaatsvinden.

Het onderzoek is uitgevoerd door Rhanna Haverkort, Romy Roomans, Miyabi Babasaki, Maud Rebergen en Lucy Frowijn, onder begeleiding van Jiska Engelbert, Liesbet van Zoonen, Aodhán Kelly, Joëlle Swart en Marcel Broersma. Tijdens het onderzoek werden geen namen van bezoekers of medewerkers gebruikt of opgeslagen, zodat alle onderzoeksdata anoniem zijn en niet te herleiden tot specifieke personen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek worden in deze rapportage weergegeven in drie visualisaties, met een toelichting per plaat. De bibliotheek staat de komende jaren voor de complexe opgave om digitale inclusie te vergroten. Deze denkplaten zijn bedoeld als houvast hierbij, als startpunt om het gesprek over digitale hulp in de bibliotheek te voeren.

1. BEVINDINGEN



2. MEDEWERKERS VOELEN
ZICH OVERVRAAGD
HOE ZETTEN WE MEDEWERKERS
IN HUN KRACHT?



4. CONCURRENTIE IN SOCIAAL DOMEIN
BEMOEILIJKT SAMENWERKING
HOE BEREIKEN WE SYNERGIE?



1. DE BIBLIOTHEEK BEREIKT NOG
NIET ALLE DOELGROEPEN
HOE MAKEN WE DE BIBLIOTHEEK
ZICHTBAARDER?



3. DE HULPVRAAG IS BREDER
DAN HET AANBOD
HOE SLUITEN WE HET AANBOD
BETER AAN BIJ DE HULPVRAAG?



5. 'KWETSBARE' GROEPEN KOMEN DE
DREMPEL NIET OVER
HOE KUNNEN WE BARRIÈRES
VOOR DOELGROEPEN WEGNEMEN?

Toelichting visualisatie 1: Belangrijkste bevindingen en vervolgvragen

De eerste plaat vat de vijf belangrijkste bevindingen uit het onderzoeksproject samen, die elk verschillende vervolgvragen en dilemma's oproepen. Deze infographic toont vijf uitdagingen voor de verdere uitrol van het IDO, dat nu al in meer dan 250 gemeenten in Nederland is te vinden.

1. Ten eerste blijkt uit onze resultaten dat de bibliotheek nog niet door de hele doelgroep wordt bereikt. Dit heeft deels te maken met het imago van de bibliotheek: de bieb wordt in de samenleving gezien als "boeken-uitlener" en nog niet altijd als maatschappelijk-educatieve instelling. Daarnaast zijn (digitaal) laaggeletterden moeilijk te bereiken via massa- en digitale communicatiestrategieën. Dit roept de vraag op hoe het imago van de bibliotheek als maatschappelijk-educatieve instelling kan worden versterkt in de samenleving en via welke kanalen en met welke boodschap (digitaal) laaggeletterden het meest effectief bereikt kunnen worden.
2. Uit de interviews komt naar voren dat sommige medewerkers van de bibliotheek zich overvraagd voelen. Dit heeft in een aantal gevallen te maken met de beschikbare middelen en uren van de bibliotheek. Soms hebben medewerkers het gevoel niet de juiste kennis, vaardigheden, en affiniteit te bezitten om mensen goed te kunnen ondersteunen. Er zou gekeken kunnen worden naar mogelijkheden om medewerkers in hun kracht te zetten in deze nieuwe rol en welke middelen hiervoor nodig zijn.
3. Ten derde constateren we dat de hulpvraag van de bezoekers van de bibliotheek breder is dan het huidige aanbod van het IDO. De IDO's zijn oorspronkelijk ingericht om burgers met vragen over de digitale overheid te ondersteunen. Bezoekers blijken echter ook veel vragen te hebben over overige digitale zaken. Daarnaast richten de IDO's zich veelal op het behandelen van incidentele vragen, waardoor de aanpak van onderliggende digitale hulpvragen soms onderbelicht blijft. Vervolgonderzoek kan kijken naar de mogelijkheden om het aanbod van de IDO's anders in te richten en deze in te bedden in de structuur van sociale hulp, om zo een meer samenhangende aanpak met een doorlopende leerlijn te genereren.
4. Uit onze resultaten blijkt dat concurrentie tussen de bibliotheek en andere lokale organisaties in het sociale domein samenwerkingen in de weg kunnen staan. De bibliotheek is gebaat bij sterke samenwerkingen in het sociaal domein om zo warme doorverwijzingen te kunnen genieten. Een belangrijke vervolgvraag is hoe deze lokale samenwerkingen kunnen worden versterkt.
5. Ten slotte tonen onze observaties aan dat 'kwetsbare' groepen nog niet altijd de drempel over komen. Dit komt deels omdat de bibliotheek niet altijd wordt ervaren als laagdrempelig door 'kwetsbare' groepen.

Daarnaast zijn er een aantal grote barrières om digitale vaardigheden te ontwikkelen. Zo speelt voor veel mensen (faal)angst en onzekerheid ten opzichte van de digitale wereld een grote rol, maar ook taal en laaggeletterdheid vormen barrières om digitale geletterdheid te verhogen. Er zou daarom nagedacht kunnen worden over hoe er ingespeeld worden naar een bejegening rustend op vertrouwen die afstapt van het signaleren van "problematiek" of "onbekwaamheid", en toewerkt naar het leren als een positief, sociaal proces. Ook kan er gekeken worden naar de mogelijkheden om cursussen voor digitale vaardigheden in te zetten als camouflage cursussen zodat er ook gewerkt kan worden met taal.

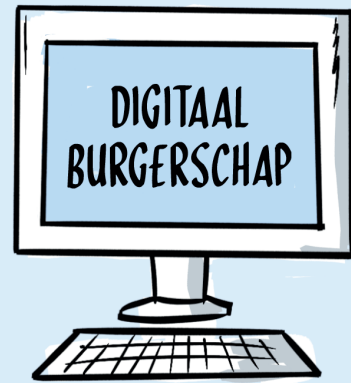
2. VERSCHILLENDE VISIES OP DIGITALE INCLUSIE

BELEIDSMAKERS, BIBLIOTHEEKMEDEWERKERS & BURGERS

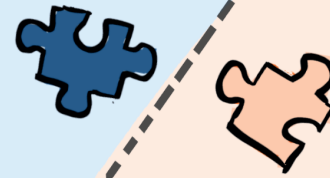


RIJKSOVERHEID

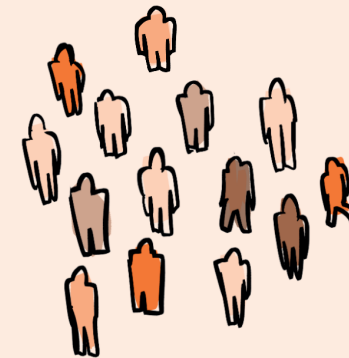
- DIGITALISERINGSSTRATEGIE
- DIGITALE OVERHEID
- NL DIGIBETER



VERSCHILLENDE VISIES
SECTOREN PAssEN NIET
ALTIJD IN ELKAAR



VOORBEREIDE BURGERS
MET DE JUISTE VRAGEN

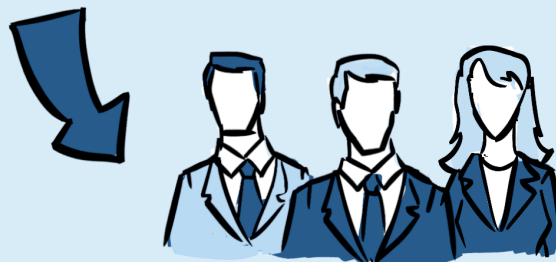


BURGERS

ANDERE BURGERS KOMEN:

- NIET
- UIT EENZAAMHEID
- MET ANGST, FRUSTRATIE
- OM TE PRINTEN
- OM EEN MAILADRES TE OPENEN

AUTONOME GEBRUIKERS,
GEARTICULEERDE VRAGEN,
INDIVIDUELE VERANTWOORDELIJKHEIDEN



MFG/KB

MANIFESTGROEP / KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK

MFG:

- EFFICIËNTIE
- KOSTENBESPARING

KB:

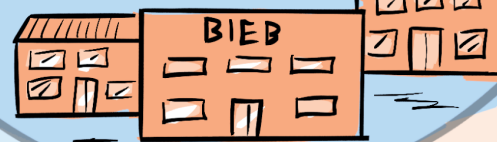
- ONAFHANKELIJKE VERDIENCAPICITEIT
- MAATSCHAPPELIJKE HERPOSITIONERING

IDEAALBEELD
OVERHEID

TRANSACTIONEEL
LOKET MODEL

IDO

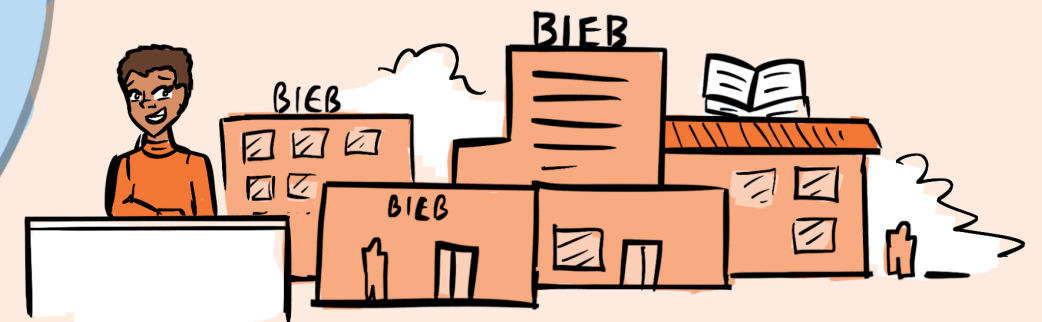
KOPGROEP-
BIBLIOTHEKEN



MEDEWERKERS/BIBLIOTHEKEN

BIBLIOTHEKEN/MEDEWERKERS BEVRAGEN:

- MIDDELEN
- LANGE TERMIJN
- FUNCTIE BIBLIOTHEKEN
- SOCIALE VERANTWOORDELIJKHEID



Toelichting visualisatie 2: Verwachtingen van digitale hulp door beleidsmaker, bibliotheekmedewerker en burger

Waarom vinden nog niet alle doelgroepen hun weg naar de bibliotheek en naar het IDO? Deze tweede plaat onderzoekt deze vraag door te verkennen welke leefwerelden en verwachtingen er binnen het IDO bij elkaar komen. Het maakt inzichtelijk hoe de leefwerelden van beleidsmakers, bibliotheekmedewerkers en burgers zich tot elkaar verhouden, welke spanningsvelden bestaan en waar verwachtingen van elkaar verschillen.

Het perspectief van deze denkplaat helpt om op een structureler niveau en creatieve manier naar oplossingen te zoeken voor het feit dat nog niet iedereen het IDO zoekt en vindt (in de bibliotheek). De 'oplossing' ligt dan namelijk niet alleen in het genereren van meer bekendheid van en aandacht voor het IDO onder de doelgroepen, maar ook in het, vanuit de KB en de bibliotheken, actiever proberen samen te brengen van (1) hoe beleidskaders de IDO's idealiter zien en van (2) hoe doelgroepen zich tot digitale technologie en de overheid verhouden.

Een belangrijk startpunt van de denkplaat is dat de IDO's sterk leunen op wat we een 'transactioneel model' van (overheids-)dienstverlening noemen. Dat wil zeggen dat 'het ideale IDO', vanuit de kaders van zowel de Rijksoverheid, de Manifestgroep en de Koninklijke Bibliotheek, als een fysiek loket wordt voorzien. Als een centrale plek die altijd open is en waar de relevante doelgroepen met het soort vragen komen dat ook daadwerkelijk door bibliotheekmedewerkers opgelost kan worden.

Die transactionele benadering vloeit vooral voort uit de visie van de Rijksoverheid op digitalisering. Die visie leunt namelijk sterk op rationale zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid van burgers. Maar die transactionele benadering is ook het resultaat van hoe de Manifestgroep op basis van transacties inzichtelijk kan maken hoe en welke kosten de uitvoeringsorganisaties besparen (en dus eventueel kunnen overhevelen). En die benadering kan daarmee ook niet los gezien worden van een structuur waarin bibliotheken, sinds hun verzelfstandiging, steeds vaker op basis van projectgelden gefinancierd worden. Binnen de logica van projectmatig werken geldt het aantal transacties of geholpen burgers namelijk vaak als kwantitatieve indicator om de hoogte van een toekenning te legitimeren.

Karakteristiek voor een transactionele benadering is echter ook dat die niet zoveel 'kan' met gedrag of verwachtingen die niet op een succesvolle transactie gericht zijn. Aan gedrag of verwachtingen die zich moeilijk op een Excel-sheet laten vertalen naar een vinkje. Denk daarbij bijvoorbeeld aan burgers die niet naar het IDO komen. Of mensen die wel komen, maar dat vooral doen om hun zorgen te uiten. Om hun frustraties te delen. Om gewoon even een praatje te maken. Om een bakje koffie te drinken. Om vragen te stellen die vanuit het oogpunt van de AVG niet door een bibliotheekmedewerker kunnen worden opgelost. Of om te vragen of ze even een printje mogen maken.

Dit zijn gedragingen of verwachtingen die zich moeilijk (of niet) laten vertalen naar een succesvolle transactie, eentje die opgenomen kan worden in de projectadministratie van een IDO, of eentje die geldt als een succesvolle doorverwijzing binnen de digitale overheid. En toch weten en zien we dat juist dit soort gedragingen en belevingen karakteristiek is voor hoe burgers zich tot publieke instituties en technologie kunnen verhouden. En dat geldt juist voor die burgers, die vanwege hun sociaal-economische positie het meest 'van doen' hebben met de bureaucratische molen van de (digitale) overheid en wiens digitale vaardigheid vaak als niet toereikend wordt gezien. Denk bijvoorbeeld aan de getroffen ouders in de Toeslagenaffaire.

In de denkplaat proberen we deze patstelling, tussen het ideale IDO en de beleefde ervaringen ten aanzien van een digitale overheid, te doorbreken. We doen dat door een andere invulling van digitaal burgerschap te opperen: eentje die zich niet zozeer richt op burgers die heel goed kunnen specificeren welke concrete hulpvragen ze hebben. Maar

eentje die onderkent dat veel burgers, juist de groep die 'mee moet doen', niet alleen vragen hebben over een formulier of dienst, maar ook zorgen hebben over hun mens-zijn, hun waardigheid, hun toekomst. Die visie op digitaal burgerschap, eentje van plichten en rechten, vraagt meer en, vooral, iets anders van de (digitale) overheid en van bibliotheken als cruciale 'intermediaries'. De vraag, daarmee, is dan niet: hoe kunnen meer doelgroepen het IDO en de bibliotheek vinden? Maar: wat kan het IDO doen om er voor meer burgers te zijn?

3. DENKPLAAT DIGITALE INCLUSIE

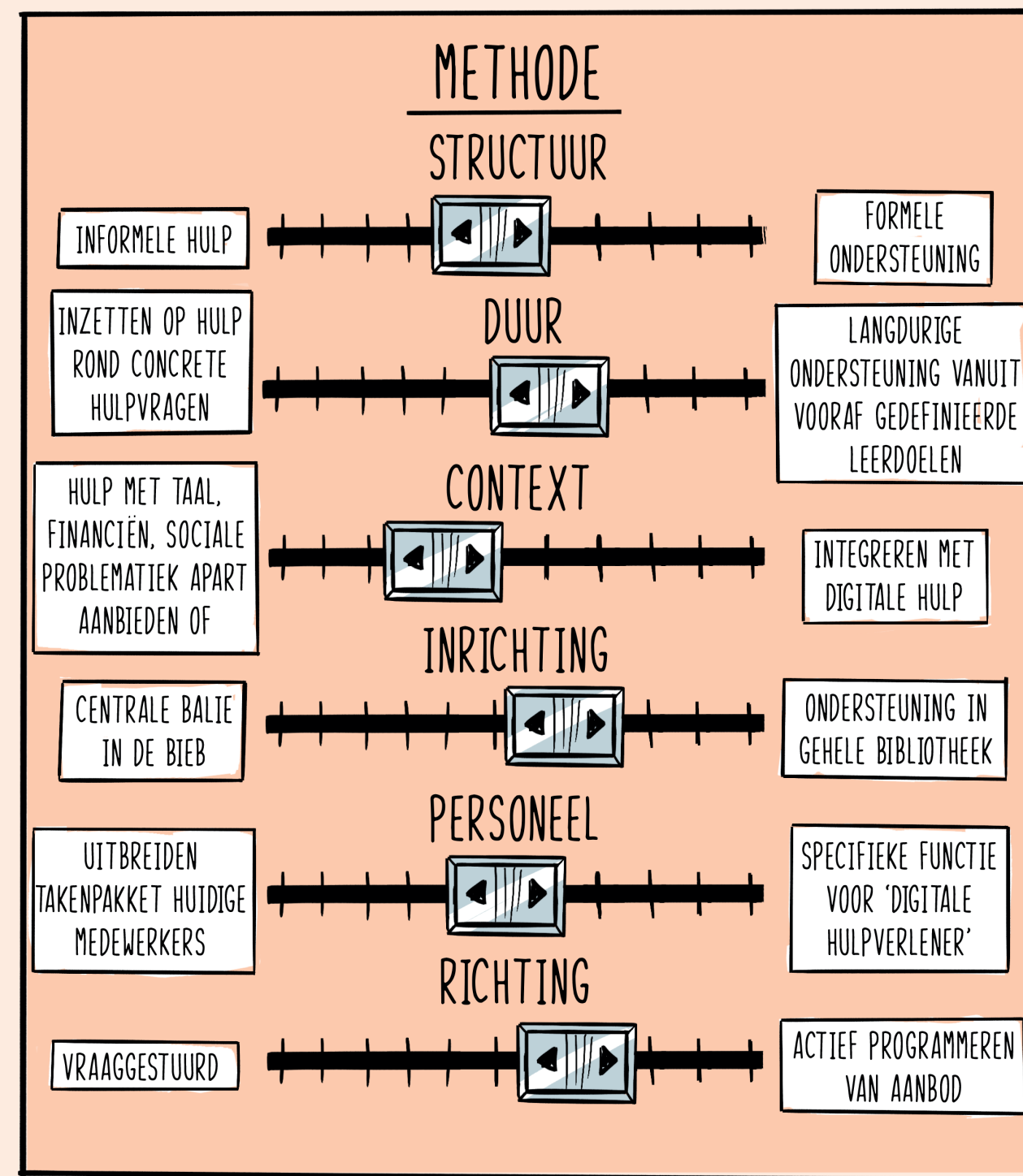
HOE KAN HET IDO HET UITOEFENEN VAN DIGITAAL BURGERSCHAP ONDERSTEUNEN?

HOE ZIEN WE DIGITAAL BURGERSCHAP, EN DUS OOK DE ROL VAN HET IDO?



WANNEER IS EEN IDO SUCCESVOL?

WAT HEEFT EEN IDO DAARTOE NODIG AAN MIDDELEN?



Toelichting visualisatie 3: Denkplaat vormgeven digitale hulp in de bibliotheek

Digitaal burgerschap omvat meer dan alleen communicatie met de overheid rondom rechten (zoals toeslagen) en plichten (bijv. belastingaangifte). Het betekent dat burgers zich actief, vaardig en weerbaar kunnen bewegen in een digitale samenleving, op politiek, sociaal en cultureel vlak, en zich daarmee verbonden voelen. Burgers daarin ondersteunen is een complexe opgave. Deze denkplaat biedt aanknopingspunten voor het gesprek rond het vormgeven van beleid voor het stimuleren van digitaal burgerschap in de bibliotheek en de positionering van de Informatiepunten Digitale Overheid daarbinnen. Hierbij kunnen vier vragen gesteld worden:

1. Wat vinden we belangrijk binnen digitaal burgerschap en hoe verhoudt het IDO zich hiertoe?

Achter de noemer 'digitaal burgerschap' gaan verschillende idealen schuil. Het scherp krijgen van deze doelstellingen kan helpen om het IDO duidelijker binnen de bibliotheek te positioneren.

Zo vormen digitale vaardigheden en kennis de basis voor het kunnen uitoefenen van digitaal burgerschap. Het zijn echter niet de enige elementen: met name bij 'kwetsbare' groepen, zo blijkt uit onze observaties en interviews, is het vergroten van vertrouwen, motivatie en zelfredzaamheid van belang zodat zij daadwerkelijk durven en kunnen participeren. Angst voor digitale technologie en onzekerheid om iets 'fout' te doen vormen belangrijke drempels om digitale geletterdheid (verder) te ontwikkelen. Het **creëren van vertrouwen tussen bezoeker en digitale hulpverlener** en het bieden van een veilige, comfortabele plek waar burgers kunnen oefenen en vertrouwd kunnen raken met digitale technologie, is voor deze groepen dan ook essentieel. Het aanbieden van zulke digitale hulp vergt echter een andere rol van medewerkers en vergt veelal een grotere tijdsinvestering.

Een tweede vraagstuk betreft de inhoudelijke doelstelling van het IDO: wanneer is het IDO succesvol? Onze observaties tonen aan dat bezoekers aan het IDO veelal bredere vragen hebben dan over de omgang met de e-overheid alleen. Het IDO voorziet daarmee in een bredere behoefte dan beoogd. Zowel modellen gericht op warme doorverwijzing als op het verbreden van expertise bij het IDO zelf zijn hier mogelijk. Om keuzes te maken over de opzet en positionering van het IDO binnen de bibliotheek is het nodig hier gezamenlijk het gesprek over te voeren.

2. Op welke doelgroep(en) moet het IDO zich primair richten?

Naar schatting zijn 2,5 miljoen Nederlanders onvoldoende digitaal laaggeletterd om mee te kunnen doen in de digitale samenleving. In samenhang met de visie op digitaal burgerschap, positionering van het IDO binnen de bibliotheek en de doelstellingen van het IDO kan bepaald worden op welke doelgroepen het IDO zich dient te richten. Dit is tevens van belang om keuzes te maken over een effectieve **communicatiestrategie** om deze doelgroepen te bereiken. Is het IDO primair bedoeld voor hulpverlening aan de meest 'kwetsbare' volwassenen (bijvoorbeeld laaggeletterden) die niet of nauwelijks over digitale basisvaardigheden en -kennis beschikken? Of richt het IDO zich op het stimuleren van digitaal burgerschap onder een breed spectrum aan doelgroepen (bijvoorbeeld jongeren, jonge ouders, migranten, enz.), waaronder ook burgers die al enigszins of zelfs zeer digitaal geletterd zijn?

3. Hoe richten we het IDO concreet in?

Afhankelijk van de doelstellingen en beoogde doelgroepen van het IDO dienen lokale bibliotheken verschillende keuzes te maken wat betreft de opzet van het IDO:

- **Structuur** – Wordt digitale hulp aangeboden op formele wijze, bijvoorbeeld met vaste tijdstippen, cursussen en workshops (exploitatiemodel 'basis'), of de vorm van meer

informele ondersteuning door de aanwezigheid van een vast team community librarians (exploitatiemodel 'lopend IDO')?

- **Duur** – Richt het IDO zich op het oplossen van concrete, kortlopende hulpvragen of op het overbrengen van breder inzetbare kennis en vaardigheden? Enerzijds wijst ons onderzoek uit dat achter korte vragen (bijvoorbeeld het installeren van een app of invullen van een formulier) vaak een behoefte aan het versterken van algemene ICT-vaardigheden of informatievaardigheden schuilt. Anderzijds laat het tevens zien dat het aanbieden van zulke meer langdurige hulp in de praktijk lastig is. Voor de bezoeker staat een snelle, praktische oplossing van het probleem veelal voorop. Daarnaast vereist het herkennen van onderliggende hulpvragen en juiste doorverwijzing specifieke expertise bij de medewerkers.
- **Context** – Uit ons onderzoek blijkt dat digitale hulp soms onvoldoende is om daadwerkelijk het probleem waarbij de bezoeker hulp zoekt van de bibliotheek op te lossen. Vragen rondom e-overheidsdiensten hangen vaak ook samen met bijvoorbeeld laaggeletterdheid, gezondheidsproblemen of sociale en/of financiële problematiek. Bibliotheken kunnen zulke aanverwante hulp apart aanbieden, waarbij goed functionerende doorverwijzing cruciaal is, of het IDO integreren binnen een 'servicepleinmodel'.
- **Inrichting** – Wordt het IDO vormgegeven als een fysieke, centrale plek in de bibliotheek? Of wordt gekozen voor een 'lopend IDO', waar burgers niet gebonden aan een vaste plaats of tijd overal in de bibliotheek aan een vast team medewerkers vragen kunnen stellen over digitale zaken?
- **Personeel** – Zet de bibliotheek in op het uitbreiden van het takenpakket en het vergroten van de expertise van de huidige medewerkers? Of wordt het IDO belegd bij medewerkers die zich specialiseren in het bieden van digitale ondersteuning?
- **Richting** – Biedt het IDO alleen hulp op basis van de vragen van burgers (vraaggestuurd model)? Of worden tevens activiteiten geprogrammeerd door het IDO rondom bepaalde thema's (bijvoorbeeld de belastingaangifte of het coronatoegangsbewijs)?

4. Wat heeft het IDO daartoe nodig aan middelen?

Op basis van de antwoorden op de voorgaande drie vragen kan bepaald worden wat structureel nodig is aan materiële en personele middelen om deze doelstellingen te bereiken. In hoeverre verhoudt dit zich tot het materiaal, personeel en expertise die momenteel al aanwezig zijn in de bibliotheek?

