

EVALUATIE

Publicatie/Dossier vervolgpagina

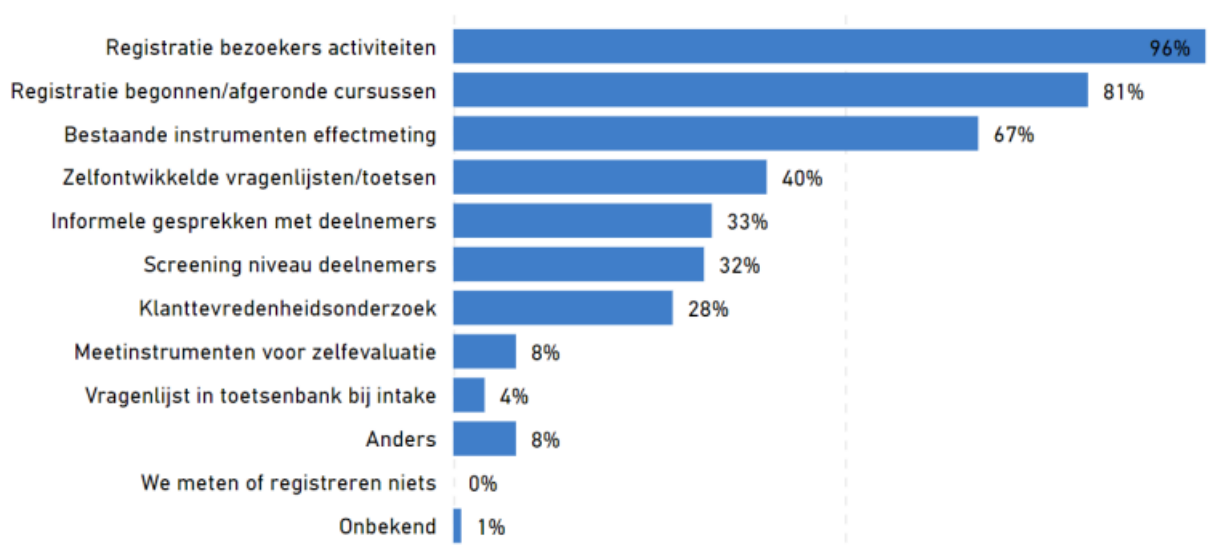
Vrijwel alle bibliotheken evalueren dienstverlening

Bibliotheken worden geacht steeds meer resultaatgericht te werken en de effecten en opbrengsten van de dienstverlening in beeld te brengen. Er is een groeiende behoefte aan beter inzicht in de maatschappelijke relevantie en een stevige *evidence base*. Alle bibliotheekorganisaties verzamelen op één of meerdere manieren gegevens over de inrichting en de opbrengsten van de dienstverlening rondom basisvaardigheden.

De meeste bibliotheken registreren hiervoor het aantal bezoekers van de activiteiten (96%) en/of het aantal begonnen en afgeronde cursussen (81%), evenals voorgaande jaren. In 2021 werden vaker klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd voor het in kaart brengen van de opbrengsten van de dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen. Screeningsinstrumenten om het niveau van de deelnemers te bepalen (bijvoorbeeld de taalverkenner en de taalmeter) worden vaker gebruikt door grotere bibliotheken en minder door kleinere bibliotheken (minder dan 50.000 inwoners in het werkgebied).

Effectmeting voornamelijk ingezet voor digitaal en E-overheid

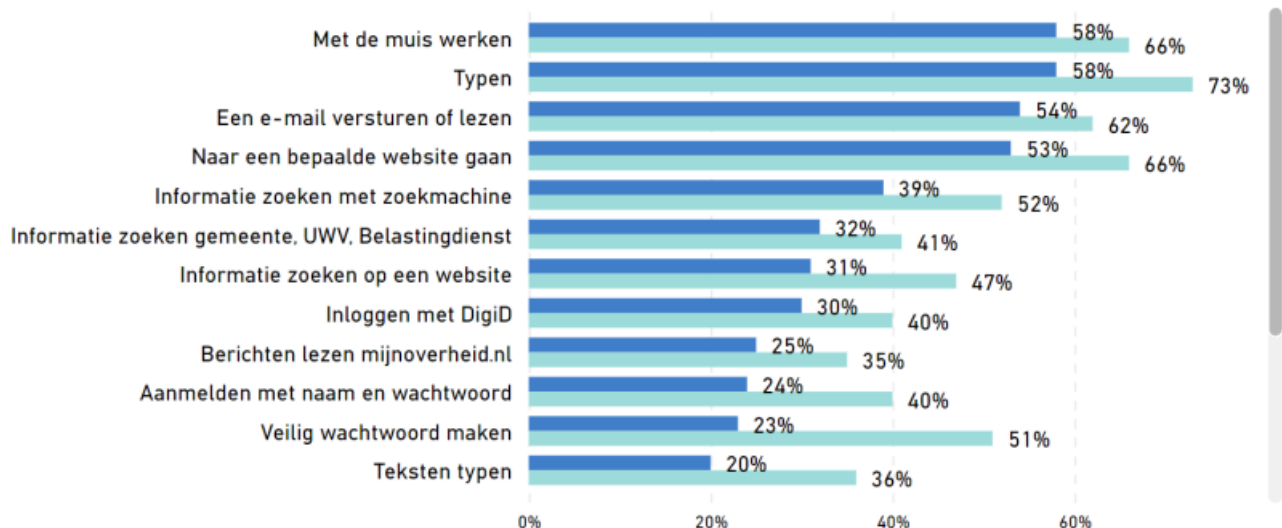
Daarnaast maakte 67% van de bibliotheken in 2021 gebruik van bestaande instrumenten voor effectmeting. Deze bibliotheken maakten veelal gebruik van de Impactmonitor, met name van de modules E-overheid en Computer & Internet.



Op welke wijze werden er in 2021 gegevens over de inrichting en de opbrengsten van de dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen gemeten of geregistreerd? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

Zelfvertrouwen en zelfredzaamheid

De grootschalige deelname van bibliotheken aan de Impactmonitor maakt het mogelijk om ook op landelijke schaal een goed beeld te krijgen van de tevredenheid van cursusdeelnemers en de effectiviteit van digivaardigheidscursussen. Een analyse over alle verzamelde data laat voor de cursisten van Klik & Tik een significante toename zien in het vaardighedeniveau tussen start en afronding van de cursus. Veel cursisten geven niet alleen aan op de computer beter hun weg te kunnen vinden, maar ervaren hierbij ook meer plezier en zelfvertrouwen. Voor beide typen cursussen geldt dat veel mensen na afloop van de cursus het gebruik van computer, internet en/of e-overheid leuker vinden, zich veiliger voelen bij het gebruik ervan, minder vaak hulp nodig hebben, minder vaak stress ervaren en minder vaak bang zijn om iets verkeerd te doen. Bovendien lijken de cursussen aan te zetten tot meer oefenen, doorgaan met leren en meer gebruik van de bibliotheek.



Impactmonitor: verandering van vaardigheden door Klik & Tik in 2021 (N = 342). Bron: Oomes & Hermans, 2022.

Impactmonitor

De Impactmonitor (voorheen Effectenmonitor) biedt een verzameling van onderzoeksinstrumenten waarmee bibliotheken de effecten van cursussen kunnen meten. Zo worden bibliotheken op eenvoudige en betaalbare wijze gefaciliteerd in het uitvoeren van lokaal effectonderzoek. De resultaten uit de monitor helpen bij de evaluatie van educatieve programma's en bij de verantwoording aan externe stakeholders. De Impactmonitor omvat momenteel vier modules waarmee bibliotheken de effecten van hun educatieve cursussen kunnen meten:

1. Computer & Internet (digitale basisvaardigheden, zoals Klik & Tik)
2. Social media (zoals Klik & Tik en Samen op 't web)
3. E-overheid (zoals 'Werken met de e-overheid' van Digisterker)
4. Nederlandse taal

Via deze vier onderzoeksmodule legt de bibliotheek haar cursisten bij aanvang en na afronding van een cursus een vragenlijst voor (online of op papier). Hiermee wordt inzichtelijk in hoeverre de cursisten veranderingen ervaren in hun niveau van vaardigheden en in hun dagelijks leven.