DIGITALE VAARDIGHEDEN

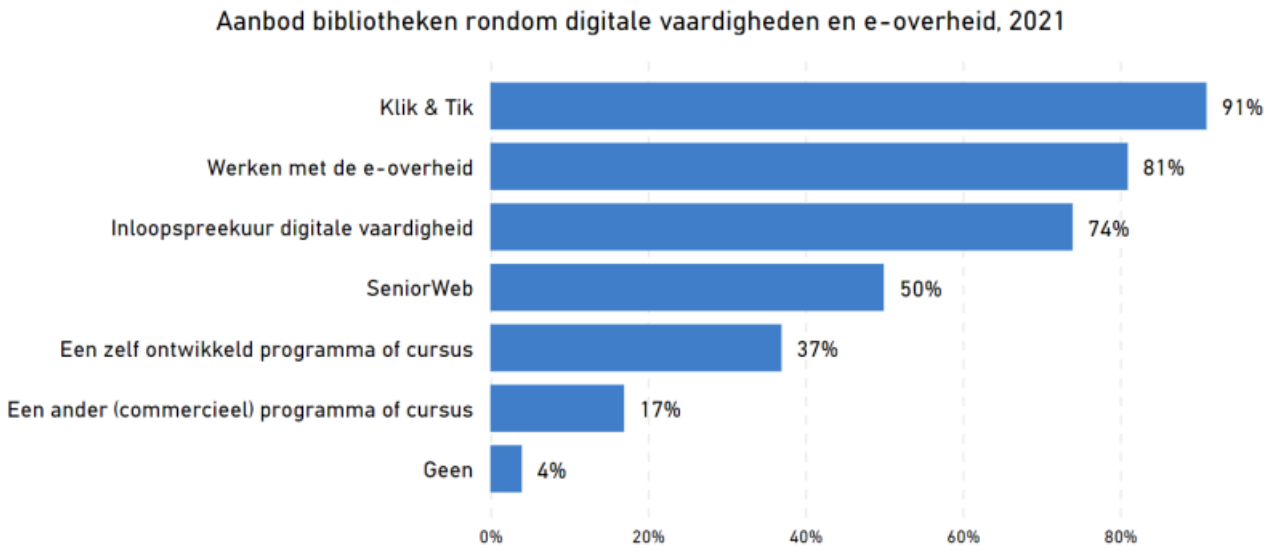
Publicatie/Dossier vervolgpagina

Bibliotheken bieden een breed scala aan programma’s, trainingen en activiteiten aan op het gebied van digitale vaardigheden en e-overheid, zoals de landelijke programma’s Klik & Tik van Oefenen.nl en de cursus ‘Werken met de e-overheid’ van Digisterker, die worden ingekocht door de Inkoopcommissie van de KB, maar ook programma’s over het gebruik van de mobiele telefoon met ‘Hoe werkt een mobiel?’ en ‘mijnov-chipkaart.nl’ van Steffie (Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl, 2022).

Minder Klik & Tik- en 'Werken met de e-overheid'-cursisten in coronatijd

Klik & Tik is in 2021 door 91% van de bibliotheekorganisaties in cursusvorm aangeboden. Het aantal locaties waarop Klik & Tik wordt aangeboden, nam in 2019 toe tot 491 locaties. In 2020 en 2021 is dit – mede door de tijdelijke sluiting en beperkte heropening van de bibliotheken in verband met de coronamaatregelen – teruggelopen naar 440 locaties in 2021. Logischerwijs nam door de pandemie ook het aantal Klik & Tik-cursisten af: van circa 12 duizend in 2019 naar 6,7 duizend in 2021.

Uit cijfers van Oefenen.nl blijkt dat in 2021 8.913 keer geoefend is met een programma van Klik & Tik. Eind september 2021 mochten bibliotheken hun deuren weer volledig openen en nam het aantal deelnemers van de Oefenen.nl programma’s weer snel toe, zo blijkt uit het aantal actieve accounts: van 2.285 actieve accounts in augustus 2021 naar 5.589 actieve account in december 2021 (Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl, 2022).



Jouw bibliotheek bood in 2021 producten en diensten op het gebied van digitale vaardigheden en/of e-overheid aan. Om welke gaat het? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

Aantal locaties	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Klik & Tik	267	398	411	491	456	440
Werken met de e-overheid	228	349	368	405	322	321

Op hoeveel (bibliotheek)locaties bood jouw bibliotheek in 2021 Klik & Tik/Werken met de e-overheid in cursusverband aan?

(Selectie: bibliotheken met aanbod Klik & Tik / N: 127; bibliotheken met aanbod Werken met de e-overheid / N: 113)

De cursus ‘Werken met de e-overheid’ van Digisterker wordt door acht op de tien bibliotheekorganisaties aangeboden (81%), een afname ten opzichte van 2020 (90%). Het aantal locaties waarop ‘Werken met de e-overheid’ wordt aangeboden, is in coronatijd eveneens afgenomen: van 405 locaties in 2019 tot 322 in 2020 en 321 in 2021. De coronamaatregelen zijn zichtbaar van invloed geweest op het aantal deelnemers. In 2019 werden door bibliotheken 3.784 certificaten uitgereikt aan cursisten; in de coronaperiode nam dit aantal sterk af, naar respectievelijk 1.406 certificaten (2020) en 1.057 certificaten (2021) (Digisterker, 2022).

Bibliotheken zorgen zelf voor toeleiding cursisten

Bijna alle bibliotheken zorgen zelf voor de toeleiding van cursisten Klik & Tik (95%) en ‘Werken met de e-overheid’ (93%). Ook Taalhuizen (Klik & Tik: 65%, ‘Werken met de e-overheid’: 54%) en maatschappelijke dienstverleners (Klik & Tik: 63%, ‘Werken met de e-overheid’: 51%) spelen hierin een belangrijke rol.

Circa twee op de vijf bibliotheken ontwikkelen zelf aanbod

Naast de landelijke programma’s biedt 37% van de bibliotheken zelfontwikkelde programma’s of cursussen op het gebied van digitale vaardigheden en/of de e-overheid aan. Hieronder worden verschillende soorten programma’s genoemd, zoals workshops over het gebruik van de smartphone, tablet en computer. Circa een op de zes bibliotheken maakt gebruik van andere commerciële programma’s of cursussen (17%), zoals een cursus kopen en verkopen op Marktplaats.

Het aandeel bibliotheken dat zelfontwikkelde programma’s of cursussen aanbiedt, is verder gedaald, van 51% in 2018 naar 37% in 2021. Ook in het gebruik van andere (commerciële) cursussen is een daling te zien: van 33% in 2018 naar 17% in 2021. Minder inzet van dit type programma’s en meer van de landelijk ingekochte programma’s komt de kwaliteit van het aanbod op landelijk niveau ten goede en maakt het mogelijk de dienstverlening beter te monitoren en benchmarken.

Werken met de e-overheid

‘Werken met de e-overheid’ is een programma van Digisterker dat zich tot doel stelt burgers te leren werken met de elektronische (digitale) overheid, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, het UWV en de Belastingdienst.

Klik & Tik

Met Klik & Tik, een programmaserie van Oefenen.nl, ondersteunen bibliotheken mensen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Bibliotheken stellen Klik & Tik beschikbaar op hun computers. Bezoekers kunnen hier zelfstandig gebruik van maken of deelnemen aan een ondersteunende cursus, opstartbijeenkomst, workshop of wekelijks of maandelijks inloopspreekuur. Deelnemers kunnen door bibliotheken zelf worden geworven, maar kunnnen ook worden doorgestuurd door uitvoeringsorganisaties zoals het UWV.