

Basisvaardigheden voor volwassenen

PDF-vragenlijst van de meting Bibliotheekmonitor Basisvaardigheden voor volwassenen

April 2020



Bibliotheekonderzoek
) Bibliotheekmonitor

Welkom

Welkom bij de meting Basisvaardigheden voor volwassenen.

Met dit onderzoek brengen we in kaart hoe de dienstverlening van bibliotheken eruit ziet rondom basisvaardigheden voor volwassenen. De vragen hebben betrekking op het kalenderjaar 2019.

Let op, om deel te nemen aan het onderzoek dien je de digitale versie van de vragenlijst in te vullen. Deze PDF-versie van de vragenlijst kun je als hulpmiddel gebruiken om de gegevens eerst te verzamelen om deze vervolgens in de digitale vragenlijst in te vullen.

De gegevens die vorig jaar zijn aangeleverd worden als hulpmiddel getoond in de online versie van de vragenlijst.

Algemene gegevens

Om bij eventuele vragen contact op te kunnen nemen, willen we eerst graag weten wie deze vragenlijst invult. Je contactgegevens zullen niet voor andere doeleinden gebruikt worden.

Naam :

Email :

Telefoonnummer:

Dienstverlening

1. Voor welke basisvaardigheden bood jouw bibliotheek in 2019 producten en diensten? Dit kunnen ook producten en diensten zijn die derden namens jouw bibliotheek aanbieden.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- NT1 (lezen en schrijven) (Nederlands als eerste taal (moedertaal))
- NT2 (taalvaardigheid) (Nederlands als tweede taal (moedertaal is een andere dan het Nederlands))
- Rekenen
- Digitale vaardigheden
- E-overheid
- Gezondheid, zorg en welzijn
- Sociale vaardigheden
- Juridisch
- Financieel
- Werk/sollicitatie
- Gezin (laagtaalvaardige ouders)
- Geen van bovenstaande basisvaardigheden *Door naar deel digitale inclusie (Vraag 38)*
- Weet ik niet

[\[indien basisvaardigheden voor volwassenen onbekend\]](#)

Je weet het antwoord op de vorige vraag niet. Is er iemand anders binnen jouw bibliotheekorganisatie

die dit wel weet? Dan kun je met de PDF-vragenlijst de juiste antwoorden ophalen. Of neem contact op met de helpdesk via bibliotheekmonitor@bibliotheekonderzoek.nl als je de contactpersoon voor deze vragenlijst wilt aanpassen. Klik vervolgens op de knop '<<' om terug te gaan in de vragenlijst en je antwoord aan te passen.

Na het aanpassen van je antwoord kun je de vragenlijst vervolgen.

2. [indien producten/diensten omtrent 'Digitaal' en/of 'E-overheid' aangeboden] Jouw bibliotheek bood in 2019 producten en diensten op het gebied van digitale vaardigheden en/of E-overheid aan. Om welke gaat het? Dit kunnen ook producten en diensten zijn die derden namens jouw bibliotheek aanbieden.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Digisterker
- Klik & Tik
- Een ander (commercieel) programma of cursus, namelijk:
- Een zelf ontwikkeld programma of cursus, namelijk:
- Weet ik niet

3. [indien Klik&Tik aangeboden] Op hoeveel (bibliotheek)locaties bood jouw bibliotheek in 2019 Klik&Tik in cursusverband aan?

Aantal (bibliotheek)locaties:

- Weet ik niet

4. [indien Klik & Tik aangeboden] Hoeveel cursisten hebben de cursus Klik & Tik gevolgd in 2019?

Als je het precieze aantal niet weet vragen we je een schatting te maken.

Aantal cursisten:

- Weet ik niet

5. [indien Digisterker aangeboden] Op hoeveel (bibliotheek)locaties bood jouw bibliotheek in 2019 de cursus Digisterker aan?

Aantal (bibliotheek)locaties:

- Weet ik niet

6. [indien Digisterker aangeboden] Hoeveel cursisten hebben de cursus Digisterker gevolgd in 2019?

Als je het precieze aantal niet weet vragen we je een schatting te maken.

Aantal cursisten:

- Weet ik niet

7. [indien producten/diensten omtrent 'Gezondheid, zorg en welzijn' aangeboden] Jouw bibliotheek bood in 2019 producten en diensten op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn aan. Om welke gaat het? Dit kunnen ook producten en diensten zijn die derden namens jouw bibliotheek aanbieden.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Informatie (zowel fysiek als digitaal) over gezondheid, zorg en welzijn (*databases, voorlichting, zoekondersteuning etc.*)
- Informatiebijeenkomsten van zorgverleners (over gewicht, bloeddruk, zicht en hoortesten etc.)
- Inloopsprekuren van zorgverleners / maatschappelijk dienstverleners
- Sport en bewegingslessen (*Bijv. Yoga, Tai Chi etc.*)
- Voorlichting en ondersteuning bij aanmelden voor zorgverzekering
- Voorlichting en ondersteuning rondom voeding en dieet
- Voorlichting en ondersteuning rondom mentale problematiek
- Gezondheidscafés of bijeenkomsten (bijv. Alzheimercafé, diabetescafé etc.)
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

8. [indien producten/diensten omtrent 'NT1' en/of 'NT2' aangeboden] Jouw bibliotheek bood in 2019 producten en diensten op het gebied van taalvaardigheid aan. Om welke gaat het? Dit kunnen ook producten en diensten zijn die derden namens jouw bibliotheek aanbieden.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Gebruik van fysieke en digitale collectie
- Gebruik van computers (voor informatie, databases etc.)
- Advies, doorverwijzing en intakes
- Taalcafés
- Oefenen met een Taalmaatje
- Inloopspreekuren
- Landelijk afgekocht programma (bijv. de taalprogramma's van Oefenen.nl)
- Non-formele cursussen, opleidingen en oefenprogramma's (geen erkende opleiding met diploma's/certificaten, geen schoolse setting. Bijv.: Taalcursus)
- Zelf aanbieden van formele cursussen en opleiding (erkende, reguliere opleidingen met een diploma of certificaat)
- Toeleiden naar formele cursussen en opleidingen
- Leesclub (bijv. Slimme Nieuwslezer)
- Anders, namelijk
- Weet ik niet

9. [indien producten/diensten omtrent 'NT1' en 'NT2' aangeboden] Kun je voor het aanbod op het gebied van taalvaardigheid een inschatting maken van het aantal deelnemers NT1 en NT2 in percentages?

De twee percentages moeten samen 100% zijn.

	Percentage
NT1	
NT2	
Weet ik niet	<input type="checkbox"/>

10. Hoeveel (digi)Taalhuizen bevonden zich in 2019 in het werkgebied van jouw bibliotheekorganisatie?

Het gaat hierbij om alle (digi)Taalhuizen in het werkgebied, zowel in als buiten het bibliotheekgebouw.

Vul '0' in als er in het werkgebied van jouw bibliotheek geen (digi)Taalhuizen zijn.

	Aantal	Weet ik niet
Aantal (digi)Taalhuizen in het werkgebied		<input type="checkbox"/>

11. [indien minimaal 1 (digi)Taalhuis aangeboden in werkgebied] Je hebt aangegeven dat er [aantal v10] (digi)Taalhuizen zijn in jouw werkgebied. Hoeveel van de (digi)Taalhuizen in het werkgebied bevonden zich in 2019 in het bibliotheekgebouw?

Vul '0' in als er in jouw bibliotheekgebouw geen (digi)Taalhuizen zijn.

Aantal (digi)Taalhuizen in de bibliotheek:

Weet ik niet

12. [indien minimaal 1 (digi)Taalhuis aangeboden in werkgebied] In hoeveel van de (digi)Taalhuizen in het werkgebied (inclusief de taalhuizen in het bibliotheekgebouw) had jouw bibliotheek in 2019 een coördinerende rol?

Aantal (digi)Taalhuizen:.....

Weet ik niet

13. [indien non-formele cursussen, opleidingen en oefenprogramma's aangeboden] Jouw bibliotheek bood in 2019 non-formele cursussen en opleidingen op het gebied van taalvaardigheid aan. Wie verzorgt deze?

Non-formele cursussen en opleidingen: Geen erkende opleiding met diploma's/certificaten, geen schoolse setting.

Je kunt 1 antwoord selecteren.

Wij verzorgen het non-formele cursusaanbod voornamelijk zelf

- Wij besteden dit voornamelijk uit aan een andere partij (de bibliotheek treedt eventueel op als coördinator of facilitator)
- Wij doen evenveel zelf als dat we uitbesteden
- Weet ik niet

14. [indien producten/diensten omtrent 'Werk en sollicitatie' aangeboden] Jouw bibliotheek bood in 2019 producten en diensten op het gebied van werk en sollicitatie aan. Om welke gaat het? Dit kunnen ook producten en diensten zijn die derden namens jouw bibliotheek aanbieden.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Informatie over werk, inkomen en pensioen (databases, voorlichting, zoekondersteuning e.d.)
- Ondersteuning bij aanvraag toeslagen en uitkeringen (*cf. werkloosheidsuitkering*)
- Bijeenkomsten en cursussen met werkgevers en werknemers
- Sollicitatietraining (bijv. cv-ontwikkeling, sollicitatiegesprek, online solliciteren)
- Walk & Talks (netwerkbijeenkomsten voor werkzoekenden)
- Meetups van DeBroekriem (netwerkbijeenkomsten voor werkzoekenden)
- Werken met de werkmap (UWV)
- Informatie voor (startende) ondernemers
- Ondersteuning van startende ondernemers (bijv. hulp bij opstellen business plan, maken van een website, marktonderzoek etc.)
- (samen)werkplekken voor flexwerkers
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

15. [indien producten/diensten omtrent 'Gezin (laagtaalvaardige ouders) aangeboden] Jouw bibliotheek bood in 2019 producten en diensten op het gebied van Gezin (laagtaalvaardige ouders) aan. Om welke gaat het? Dit kunnen ook producten en diensten zijn die derden namens jouw bibliotheek aanbieden.

Meerdere antwoorden mogelijk

- Voor jou en je kind
- VoorleesExpress

- BoekStartcoach
- Zelfontwikkelde campagnes of activiteiten (door bibliotheek / regionaal / provinciaal),
namelijk:
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

Doelgroepen

16. Op welke doelgroepen richtte de bibliotheek zich in 2019 specifiek in haar dienstverlening rondom basisvaardigheden?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Laaggeletterden NT1
- Laaggeletterden NT2
- Inburgeraars/vluchtelingen/asielzoekers/statushouders
- Niet-digitaalvaardigen
- Senioren (65+)
- Mensen met een lage sociaaleconomische status (bijstandsgerechtigden, cliënten sociale werkplaats, lage inkomensgroepen etc.)
- Werkzoekenden
- Laagtaalvaardige ouders
- Jongeren vanaf 18 jaar
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

17. Via welke kanalen heeft jouw bibliotheek de dienstverlening rondom basisvaardigheden in 2019 onder de aandacht gebracht?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Website
- Nieuwsbrief
- Social media
- Lokale kranten
- Lokale televisie

- Lokale radio
- Instore in de bibliotheek (posters, flyers, narrowcasting, rolbanners etc.)
- Via (de communicatiekanalen van) de samenwerkingspartners
- Anders, namelijk:
- Geen
- Weet ik niet

Effectiviteit dienstverlening

18. Op welke wijze werden er in 2019 gegevens over de inrichting en de opbrengsten van de dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden gemeten of geregistreerd?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- We registeren het aantal bezoekers van de activiteiten
- We registreren het aantal begonnen en afgeronde cursussen
- We doen een klanttevredenheidsonderzoek
- We gebruiken bestaande screeningsinstrumenten voor effectmeting
(Effectenmonitor/Impactmonitor, voorheen monitor digitale vaardigheden, Digisterker evaluatie etc.)
- We doen verslag van informele gesprekken met de deelnemers
- We gebruiken meetinstrumenten voor zelfevaluatie (*digi-zelftest*)
- We gebruiken screeningsinstrumenten om het niveau van de deelnemers te bepalen (*bijv. taalverkener, taalmeter, digimeter van Stichting Lezen & Schrijven*)
- We gebruiken bij intake de vragenlijsten in de toetsenbank (*taal en rekenen, sociale inclusie etc.*)
- We gebruiken zelfontwikkelde vragenlijsten/toetsen
- Anders, namelijk:.....
- We meten of registreren niets
- Weet ik niet

19. [indien aantal bezoekers van activiteiten worden geregistreerd] Met welke instrumenten meette jouw bibliotheek in 2019 het aantal bezoekers van activiteiten?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Match voor het leven
- CRM systeem
- MS Office (bijv. Excel, Word)
- Bibliotheeksysteem
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

20. [indien bestaande screeningsinstrumenten voor effectmeting worden gebruikt] Welke bestaande screeningsinstrumenten voor effectmeting werden in 2019 gebruikt?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Effectenmonitor/Impactmonitor: module E-overheid (voorheen Digisterker evaluatie)
- Effectenmonitor/Impactmonitor: module Social media
- Effectenmonitor/Impactmonitor: module Nederlandse taal
- Effectenmonitor/Impactmonitor: module Computer en Internet
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

Samenwerking

21. Met welke partners heeft jouw bibliotheekorganisatie in 2019 (formele) afspraken gemaakt over de samenwerking rondom basisvaardigheden?

Formele afspraken: Afspraken waar een inspanningsverplichting aan vast zit die bijv. zijn vastgelegd in een contract of financieringsovereenkomst.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Gemeente(n)
- Roc en andere instellingen voor beroepsonderwijs
- Zorginstellingen (bijv. GGZ, ziekenhuizen, verpleeghuizen, zorginstellingen voor ouderen etc.)
- Financiële dienstverleners (bijv. schuldhulpverlening, banken etc.)
- UWV

- Gezinsondersteuners (bijv. JGZ, Consultatiebureaus etc.)
- Maatschappelijke dienstverleners (bijv. Humanitas, sociale raadslieden, ouderenbonden, vakbonden, wetswinkel)
- Zorgverleners (bijv. thuiszorg, wijkverpleegkundigen, kraamzorg)
- Zorg- en welzijnswerk
- Vluchtelingenwerk
- Vrijwilligersorganisaties
- Stichting Lezen & Schrijven
- Andere taalaanbieders
- SeniorWeb
- Werkgevers / sociale werkplaatsen
- Koninklijke Bibliotheek (KB) (subsidieverplichtingen)
- Provinciale Ondersteuningsinstellingen (POI)
- Anders, namelijk:
- Geen
- Weet ik niet

22. [indien wordt samengewerkt met gemeente] Hoe verliep de samenwerking met de gemeente(n) in 2019?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Prestatieafspraken
- Taalakkoorden
- Doorverwijzing door de gemeente naar de bibliotheek
- Subsidie relatie
- Begeleiding cursus Digisterker
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

23. [indien wordt samengewerkt met gemeente] Vind je dat de gemeente(n) in 2019 voldoende een regierol innam/innamen in deze samenwerking?

- Ja

- Nee, toelichting:
- Weet ik niet

24. [indien wordt samengewerkt met gemeente] Over welke beleidsonderwerpen had jouw bibliotheek in 2019 met de gemeente(n) formele afspraken gemaakt over dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Tel mee met Taal / Taal voor het leven
- Volwasseneneducatie
- Participatie / re-integratie / werk & inkomen
- Gezondheid / welzijn
- E-overheid (Digitale inclusie)
- Emancipatie
- Armoedebeleid
- Inburgering
- WMO
- Anders, namelijk:
- Geen
- Weet ik niet

Financieel

25. Uit welke bronnen werd uw dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden in 2019 gefinancierd?

Let op: het gaat hier niet om algemene financiering van jouw bibliotheek, maar specifiek de werkzaamheden rondom basisvaardigheden.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- De bibliotheek
- De gemeenten (anders dan WEB-middelen)
- WEB-middelen
- Stichting Lezen & Schrijven

- Tel mee met Taal
- Koninklijke Bibliotheek (KB)
- POI/provincie
- Zorginstellingen en zorgaanbieders
- Eigen bijdrage van deelnemers
- Stimuleringsfondsen en subsidies commerciële partijen
- Anders, namelijk:
- Geen
- Weet ik niet

26. [indien dienstverlening wordt gefinancierd door de bibliotheek] Is het budget dat de bibliotheek in 2019 heeft vrijgemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden structureel en/of incidenteel?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Structureel
- Incidenteel
- Weet ik niet

27. [indien incidenteel budget vrijgemaakt] Waar is de incidentele bijdrage voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor ingezet?

Ingezet voor:

- Weet ik niet

Personeel

De volgende vragen gaan over het beschikbare personeel voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. We verzoeken je deze vragen in te vullen in samenwerking met jouw HRM adviseur of leidinggevende.

28. Voor welke (soortgelijke) functies had u in 2019 personeel beschikbaar voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Consulent/coördinator basisvaardigheden
- Projectleider
- Coördinator (digi)Taalhuis
- Domein/vak/educatief specialist
- Een deskundige met lesbevoegdheid
- Vrijwilligers
- Frontoffice medewerker
- Anders, namelijk:
- Geen personeel beschikbaar
- Weet ik niet

29. [indien personeel beschikbaar] Hoeveel fte was er in 2019 per week beschikbaar voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden? Het gaat hier om eigen personeel en personeel dat wordt ingehuurd voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden.

1 fte staat voor een volle werkweek van 36 uur volgens de CAO voor bibliotheken.

Aantal fte:

- Weet ik niet

30. [indien vrijwilligers ingezet] Jouw bibliotheek zette in 2019 vrijwilligers in voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. Kun je een schatting geven van het aantal vrijwilligers waarmee jouw bibliotheek in 2019 werkte op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen?

Aantal vrijwilligers:

- Weet ik niet

31. [indien vrijwilligers ingezet] Hadden vrijwilligers in 2019 een inhoudelijke training specifiek voor vrijwilligers gevolgd? Zo ja, via welke organisatie?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Stichting Lezen & Schrijven
- De bibliotheek
- De Provinciale Ondersteuningsinstelling (POI)

- SeniorWeb
- Digisterker
- Het begint met Taal
- Roc en andere instellingen voor beroepsonderwijs
- Anders, namelijk:
- Geen
- Weet ik niet

32. [indien vrijwilligers ingezet] Waar werden vrijwilligers in 2019 voor ingezet op het domein basisvaardigheden?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Coördineren van het team vrijwilligers
- Ondersteuning bij oefenen van spreekvaardigheid (*bijv. Taalcafés, Conversatielessen, Taalcoach*)
- Ondersteuning bij oefenen van digitale vaardigheden
- Intakes en het beoordelen van het taalniveau
- Adviseren en doorverwijzen naar aanbod
- Coördinerende taken rondom het (digi)Taalhuis
- Begeleiding van workshops/leesclubjes e.d.
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

Successen en knelpunten

33. Welke drie punten heeft jouw bibliotheekorganisatie in 2019 als de grootste successen ervaren in de dienstverlening rondom basisvaardigheden?

Je kunt maximaal 3 antwoorden selecteren.

- Voldoende financiering
- De personele bezetting
- De expertise binnen eigen bibliotheek
- De doelgroep is goed te vinden of te bereiken
- De samenwerking met partners verloopt goed

- Goed zicht op de effectiviteit van onze dienstverlening
- De technische infrastructuur (*computers, netwerk etc.*)
- Voldoende beleidsprioriteit bij gemeente
- Profilering van de bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein
- De doelgroep is tevreden met onze dienstverlening
- Certificering (digi)Taalhuis
- Anders, namelijk:
- Geen
- Weet ik niet

34. Welke drie punten heeft jouw bibliotheekorganisatie in 2019 als de grootste knelpunten ervaren in de dienstverlening rondom basisvaardigheden?

Je kunt maximaal drie antwoorden selecteren.

- Onvoldoende financiering
- Onvoldoende personele bezetting
- Onvoldoende expertise binnen eigen bibliotheek
- De doelgroep is moeilijk te vinden of te bereiken
- De samenwerking met partners verloopt stroef
- Onvoldoende zicht op de effectiviteit van onze dienstverlening
- De technische infrastructuur is ontoereikend (*computers, netwerk etc.*)
- Onvoldoende beleidsprioriteit bij gemeente
- Moeilijk de bibliotheek te profileren als dienstverlener in het sociaal domein
- De doelgroep is ontevreden met onze dienstverlening
- Moeilijk om certificering (digi)Taalhuis rond te krijgen
- Anders, namelijk:
- Geen
- Weet ik niet

35. [indien de doelgroep moeilijk te bereiken is] De doelgroep is moeilijk te bereiken of te vinden. Bij welke doelgroep(en) ervaarde jouw bibliotheekorganisatie dit in 2019 als een knelpunt?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Laaggeletterden NT1
- Laaggeletterden NT2
- Inburgeraars/vluchtelingen/asielzoekers/statushouders
- Niet-digitaalvaardigen
- Senioren (65+)
- Mensen met een lage sociaaleconomische status (bijstandsgerechtigden, cliënten sociale werkplaats, lage inkomensgroepen etc.)
- Laagtaalvaardige ouders
- Werkzoekenden
- Jongeren vanaf 18 jaar
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

Vooruitblik

36. Waar gaat jouw bibliotheekorganisatie in 2020 op inzetten voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Focus op laagtaalvaardige ouders (in het kader van Tel mee met Taal)
- Focus op werkgevers (in het kader van Tel mee met Taal)
- Focus op inburgeraars (in het kader van nieuwe inburgeringswet)
- Focus op digitale inclusie/digitale vaardigheden
- Aantrekken / bereiken van nieuwe doelgroepen
- Uitbreiding aanbod (bijv. in het domein werk & inkomen of gezondheid, zorg en welzijn)
- Anders, namelijk:
- Weet niet

37. Zijn er nog antwoorden uit deze vragenlijst die je verder wilt toelichten?

Opmerkingen:

- Geen opmerkingen

Digitale inclusie

Dit was de laatste vraag van de reguliere vragenlijst over de dienstverlening rondom Basisvaardigheden voor volwassenen. In het kader van het project 'Digitale inclusie - Ondersteuning voor kwetsbare burgers' willen we je graag nog een aantal aanvullende vragen stellen.

38. Had jouw bibliotheekorganisatie in 2019 een informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid?

Bekijk de website [Bibliotheek en basisvaardigheden](#) voor meer informatie over Digitale Inclusie.

- Ja, een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) vanuit het landelijke project Digitale Inclusie (en dus via de subsidieregeling van de KB)
- Ja, maar **niet** vanuit het landelijke project Digitale Inclusie
- Nee

[indien IDO] Voor het invullen van de volgende vragen kun je het Excel document gebruiken dat vanuit het landelijke project Digitale Inclusie moet worden bijgehouden.

39. [indien IDO] Op hoeveel bibliotheeklocaties bood jouw bibliotheekorganisatie in 2019 een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) aan?

Let op: het gaat hier alleen om officiële IDO's, niet om andere informatiepunten met betrekking tot de digitale overheid en andere digitaal gerelateerde vragen.

Aantal locaties:

- Weet ik niet

40. [indien IDO] Over welke dienstverlening van de (digitale) overheid kwamen in 2019 de meeste vragen binnen bij dit informatiepunt?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Belastingdienst (bijv. belastingaangifte, aanvragen zorgtoeslag, huurtoeslag)
- DigiD (aanvragen, inloggen en gebruiken)
- Gemeente (bijv. online afspraak maken, verhuizing doorgeven, vergunningen, subsidies, akten van geboorte/huwelijk, VOG, Wmo hulp, gemeentebelasting)
- Leerwerkloket

- Mijnoverheid.nl (bijv. Berichtenbox, status lopende zaken inzien)
- SVB (AOW, kinderbijslag, PGB)
- UWV (Mijn UWV, digitale Werkmap)
- CAK
- CBR
- CIZ
- CJIB
- DUO
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

41. [indien IDO] Betroffen de meeste vragen die in 2019 bij dit informatiepunt gesteld werden landelijke dienstverlening van de overheid, uitvoeringsinstanties van de overheid of lokale dienstverlening van de gemeente?

Je kunt 1 antwoord selecteren.

- Dienstverlening overheid ((landelijk) bijv. DigiD, Mijnoverheid.nl))
- Dienstverlening van uitvoeringsorganisaties van de overheid ((landelijk) bijv. Belastingdienst, SVB, UWV)
- Dienstverlening gemeente (lokaal)
- Weet ik niet

42. [indien IDO] Tot hoever reikte de dienstverlening van het informatiepunt in 2019 met betrekking tot de (digitale) overheid?

Je kunt 1 antwoord selecteren.

- Wij verstrekken alleen algemene informatie. Als een bezoeker een specifieke vraag heeft waarvoor inloggen met DigiD nodig is, dan verwijzen wij door naar de desbetreffende landelijke Manifestgroep
- Wij verstrekken alleen algemene informatie. Als een bezoeker een specifieke vraag heeft waarvoor inloggen met DigiD nodig is, dan verwijzen wij door naar een lokale maatschappelijk dienstverlener die specifieke hulp kan bieden
- Als een bezoeker een vraag heeft waarvoor inloggen met DigiD nodig is, dan helpen wij daarbij

- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

43. [indien IDO] Hoe werd er in 2019 bij het informatiepunt omgegaan met vragen over een overheidsinstantie waar het informatiepunt geen informatie over aanbiedt?

Je kunt 1 antwoord selecteren.

- Dan verwijzen wij door naar de desbetreffende instantie
- Dan proberen we de bezoeker zo goed mogelijk te helpen
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

44. [indien IDO] Werden de medewerkers bij het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid in 2019 wel eens in een lastig parket geplaatst, doordat bezoekers hen vragen mee te kijken als zij inloggen met DigiD? En zo ja, welke afspraken zijn hierover gemaakt?

- Ja, toelichting
- Nee
- Weet ik niet

45. [indien IDO] Door hoeveel mensen is het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid in 2019 ongeveer bezocht en hoeveel vragen zijn er in totaal gesteld?

Indien je het niet precies weet, dan vragen we je om een inschatting te maken.

In de subsidieverplichting is opgenomen dat deze aantallen bijgehouden moeten worden.

Aantal bezoekers:

- Weet ik niet

Aantal vragen:

- Weet ik niet

46. [indien IDO] Hoe zijn deze bezoekers in 2019 bij het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid terecht gekomen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Op eigen initiatief naar het informatiepunt gekomen (bekendheid via de verschillende communicatiekanalen van de bibliotheek)
- Doorverwezen vanuit een digivaardigheids cursus
- Doorverwezen vanuit een taalcursus
- Doorverwezen door de gemeente of een gemeentelijke instantie (leer-werklokketten, bijstand)
- Doorverwezen door iemand uit sociale omgeving (buren, collega, familie, vrienden etc.)
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

47. [indien IDO] Hoeveel bezoekers van het informatiepunt zijn er in 2019 ongeveer doorverwezen naar een digivaardigheids cursus of andere cursus en vice versa?

Indien je het niet precies weet, dan vragen we je om een inschatting te maken.

	Aantal doorverwijzingen	Weet ik niet
Van het informatiepunt naar een digivaardigheids cursus		<input type="checkbox"/>
Van het informatiepunt naar een andere cursus		<input type="checkbox"/>
Van een digivaardigheids cursus naar het informatiepunt		<input type="checkbox"/>
Van een andere cursus naar het informatiepunt		<input type="checkbox"/>

48. [indien IDO] Welke medewerkers bemanden het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid in 2019?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Professionals (betaalde bibliotheekmedewerkers) *(bijv. frontoffice medewerkers)*
- Vrijwilligers
- Derden (medewerkers van partners)
- Weet ik niet

49. [indien medewerkers aangevinkt] Hoeveel uur per week werd het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid in 2019 bemand door deze medewerkers?

Let op: als er bijvoorbeeld 2 frontoffice medewerkers samen 4 uur bij het informatiepunt staan, dan telt dit als 8 uur.

	Aantal uur per week	Weet ik niet
[indien professionals] Professionals (betaalde bibliotheekmedewerkers, bijv. frontoffice medewerkers)		<input type="checkbox"/>
[indien vrijwilligers] Vrijwilligers		<input type="checkbox"/>
[indien derden] Derden (medewerkers van partners)		<input type="checkbox"/>

50. [indien medewerkers aangevinkt] Hoeveel medewerkers zijn er in 2019 getraind om informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid te bemannen?

Indien je het niet precies weet, kun je een schatting maken.

	Aantal medewerkers	Weet ik niet
[indien professionals] Professionals (betaalde bibliotheekmedewerkers, bijv. frontoffice medewerkers)		<input type="checkbox"/>
[indien vrijwilligers] Vrijwilligers		<input type="checkbox"/>
[indien derden] Derden (medewerkers van partners)		<input type="checkbox"/>

51. [indien IDO] Heeft jouw bibliotheekorganisatie in 2019 gebruik gemaakt van de landelijke communicatiemiddelen omtrent het informatiepunt? En zo ja, van welke hulpmiddelen zijn er gebruik gemaakt?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Website banners
- Nieuwbriefteksten
- Social media banners

- Stickers (voor in de bibliotheek, voor op een raam of de vloer)
- Plafondkaart
- Mobiele balie
- Doorverwijskaart
- Notitieblok
- Memoblaadjes
- Presentatiemap
- Badge
- Narrowcasting
- Animaties
- Video
- Radiocommercial
- Persbericht
- Flyer
- Posters
- Roll-up banner
- Anders, namelijk
- Wij maken geen gebruik van de landelijke communicatiemiddelen
- Weet ik niet

52. [indien IDO] Mis je middelen in de toolkit? Zo ja, welke?

- Ja, namelijk

- Nee

Evaluatie vragenlijst

Er worden verschillende metingen ingezet om de dienstverlening van openbare bibliotheken in kaart te brengen. Om deze metingen voor bibliotheken te optimaliseren volgt er een aantal vragen over de meting met betrekking tot de dienstverlening basisvaardigheden voor volwassenen.

53. Op welke manier is jouw bibliotheekorganisatie aan de slag gegaan met de resultaten van de meting Basisvaardigheden voor volwassenen 2018? Met andere woorden: van welke instrumenten of ondersteuning is er gebruik gemaakt?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Landelijke rapportages
- Individuele rapportages
- Landelijke infographic
- Lokale infographic
- Ondersteuning POI
- Anders, namelijk:
- Geen
- Weet niet

54. [indien gebruik gemaakt van instrumenten of ondersteuning] Waar zijn deze resultaten voor gebruikt?

Toelichting:

- Geen toelichting

55. Zijn er nog vragen en/of resultaten die je mist in het onderzoek Basisvaardigheden voor volwassenen?

Toelichting:

- Geen toelichting