
DE BIBLIOTHEEK EN DIGITALE VAARDIGHEDEN

Onderzoeksartikel

Laatst bijgewerkt: 16 februari 2023

Digitale vaardigheden worden de afgelopen jaren steeds noodzakelijker om succesvol te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Toch is een deel van de Nederlandse bevolking onvoldoende digitaal vaardig. Dat versterkt ongelijkheid tussen jong en oud, hoog- en laagopgeleiden en mensen met een hoog en een laag inkomen. Overheidscommunicatie vindt tegenwoordig bijvoorbeeld steeds meer via het internet plaats. De overheid zet daarom in op digitale vaardigheden, onder meer in samenwerking met bibliotheken.

Digitale geletterdheid in 2022 onderdeel van curriculum

In de strijd tegen laaggeletterdheid wordt onderscheid gemaakt tussen preventie (voorkomen) en curatie (bestrijden). Op het gebied van taal en rekenen wordt de preventieve rol structureel opgepakt door het onderwijs. Digitale vaardigheden zijn echter geen vast onderdeel van deze aanpak. De wijze waarop scholen met digitale geletterdheid omgaan is sterk afhankelijk van de interesse en inzet van de docenten en het schoolbestuur. Daarin komt verandering. De komende jaren zal Stichting Leerplan Ontwikkeling (SLO) kerndoelen voor digitale geletterdheid ontwikkelen. Dit vindt plaats in samenwerking met leraren, vakdidactici, scholen en onderwijsorganisaties. Naar verwachting zijn die kerndoelen in 2024 klaar. Eind 2022 zullen de conceptkerndoelen, waarmee scholen al aan de slag kunnen, gereed zijn (Leget, 2019; Pijpers, 2021).

Digitale competenties van Nederlanders matig

Vanuit het project DIGICOM onderzoekt de Universiteit van Amsterdam jaarlijks hoe de digitale competenties van Nederlanders veranderen over tijd. Met een focus op digitale competenties gaat het onderzoek verder dan de basisvaardigheden. De onderzoekers brengen met de online tool DigiQ in kaart hoe goed iemand om kan gaan met het internet en de apparaten waarmee je op het internet kunt (digitale vaardigheden) en wat iemand hierover weet (digitale kennis). Uit de eerste meting blijkt dat Nederlanders slecht weten wat kunstmatige intelligentie is en hoe het wordt ingezet. Oudere Nederlanders hebben minder kennis over het internet dan jongere Nederlanders. Ook hebben ze meer moeite met informatie zoeken, informatie kritisch beoordelen, hun apparaten en gegevens beschermen en bovenal met creatieve vaardigheden, zoals presentaties en foto's maken en veranderen.

Wat is DigiQ?

De DigiQ meet de digitale kennis en vaardigheden van Nederlanders tussen de 16 en 93 jaar op

een wetenschappelijk gevalideerde manier. De DigIQ meet digitale vaardigheden op negen gebieden:

1. Strategische informatievaardigheden (online informatie kunnen vinden)
2. Kritische informatievaardigheden (online informatie kritisch kunnen beoordelen)
3. Netiquette (op een nette manier kunnen omgaan met anderen online)
4. Creatieve digitale vaardigheden (digitale producten kunnen maken of veranderen)
5. Online veiligheid en controle over informatie en apparaten (je digitale gegevens en apparaten kunnen beschermen)
6. Online gezondheid en welzijn (je gezondheid kunnen beschermen tegen negatieve gevolgen van internetgebruik)
7. Duurzame/groene digitale vaardigheden (op een duurzame manier kunnen omgaan met digitale apparaten)
8. Digitale problemen oplossen (weten hoe je hulp kunt krijgen met het internet)
9. AI (artificiële intelligentie herkennen en ermee kunnen omgaan)

Welke digitale vaardigheden heb je nodig?

Volgens Stichting Leerplan Ontwikkeling (SLO) en Kennisnet is digitale geletterdheid de combinatie van vier digitale vaardigheden:

- ICT-basisvaardigheden (met name de instrumentele vaardigheden, zoals omgaan met standaardsoftware en veilig kunnen internetten);
- Informatievaardigheden (het kunnen zoeken, selecteren, verwerken en gebruiken van relevante informatie);
- Mediawijsheid (kennis, vaardigheden en mentaliteit die nodig zijn om bewust, kritisch en actief om te gaan met media);
- *Computational thinking* (zodanig kunnen denken dat je een probleem kunt oplossen met behulp van ICT).

Het gaat hierbij om de samenhang tussen de vier vaardigheden. ICT-basisvaardigheden zijn noodzakelijk voor het ontwikkelen van de andere vaardigheden. Ook de andere vaardigheden zijn onderling met elkaar verbonden. Iemand die informatievaardig is, is niet per definitie ook mediawijs of digitaal geletterd. Een digitaal geletterde bezit een complete set ICT-basisvaardigheden, informatievaardigheden, mediawijsheidcompetenties en *computational thinking skills* (Pijpers, 2021).

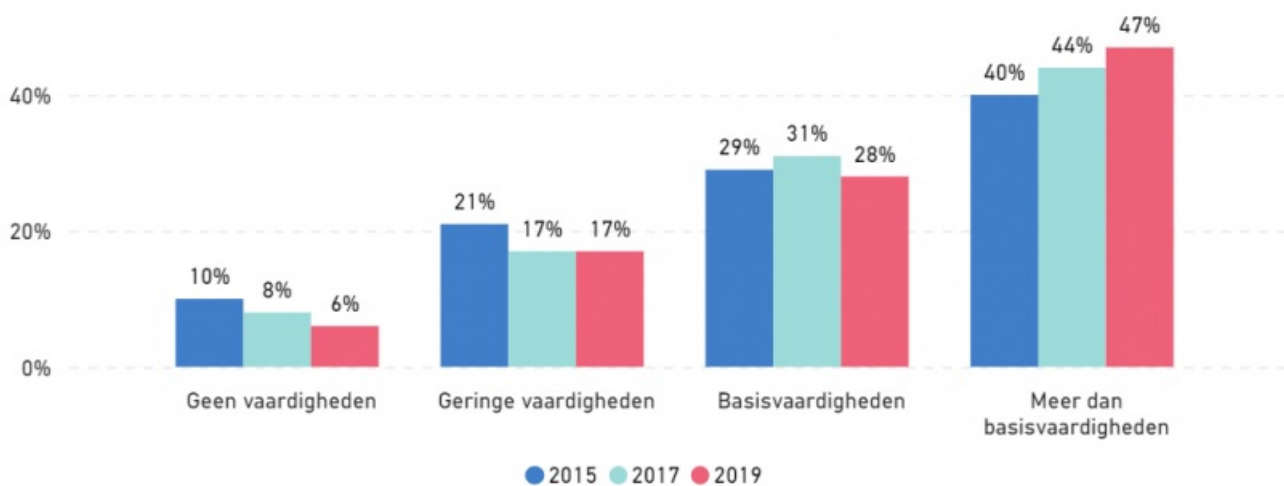
Grote verschillen tussen leeftijden en opleidingsniveaus

Nederlanders scoren over het algemeen goed op digitale vaardigheden: 79% van de Nederlanders heeft ten minste digitale basisvaardigheden. Dit ligt ruim boven het Europese gemiddelde van 58%. Ruim 20% van de Nederlanders tussen de 16 en 65 jaar haalt het basisniveau voor digitale vaardigheden echter niet (Non & Dinkova, 2021). Tussen leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus bestaan grote

verschillen. Met name de vaardigheden van ouderen lopen onderling sterk uiteen. Het gebrek aan digitale basisvaardigheden in de hogere leeftijdsgroepen wordt voornamelijk veroorzaakt door een gebrek aan softwarevaardigheden, zoals het kunnen werken met programma's als Word en Excel. Binnen dit onderzoek is uitgegaan van de aanname dat wie aangeeft een bepaalde activiteit uitgevoerd te hebben, ook bezit over de bijbehorende vaardigheden. Het gaat om de volgende vaardigheden (Eurostat, 2021; Rathenau Instituut, 2020):

- Informatievaardigheden (waaronder het vinden van informatie op internet);
- Communicatievaardigheden (waaronder e-mailen en deelnemen aan sociale netwerken);
- Problemen oplossen (waaronder het installeren van software of apps en internetbankieren);
- Softwarevaardigheden (waaronder het gebruik van software zoals Word en Excel (basisvaardigheden) en het schrijven van code (gevorderde vaardigheden)).

Computerkennis en -vaardigheden van Nederlanders, 2015-2019



Bron: CBS, 2020b.

Digitaal meedoen als basisbehoefte

Nog niet iedere Nederlander heeft toegang tot een laptop of tablet: 17 procent mist deze digitale mogelijkheden. Daarmee missen zij toegang tot school, werk en contacten, maar ook kansen op ontwikkeling, verbinding en zelfstandigheid. De Alliantie Digitaal Samenleven bundelde persoonlijke verhalen over deze kloof in de publicatie *De digitale drempels van inclusie*. De verhalen laten zien wat digitale inclusie en dus ook digitale uitsluiting met een mens kan doen.

De coronacrisis maakte dit extra zichtbaar. Via het initiatief Allemaal Digitaal van De Alliantie Digitaal Samenleven en NLdigital zamelen overheid, maatschappelijke organisaties en ICT-sector gebruikte laptops en tablets in, om ze vervolgens te verdelen over de mensen die ze het hardst nodig hebben. Op 1 oktober 2020 waren 7 duizend ingezamelde laptops en tablets uitgedeeld. De Rijksoverheid schonk aanvullend 15 duizend laptops aan schoolgaande kinderen. Daarnaast hielp de DigiHulplijn mensen met allerlei digivragen (Digitale Overheid, 2021).

Nederland heeft digitale toppositie

Nederland bekleedde in 2019 de derde positie op de Digital Economy & Society Index. Deze index bestaat uit vijf componenten: connectiviteit, vaardigheden, internetgebruik, integratie van digitale technologie en digitale publieke diensten. Binnen de meeste componenten behoort Nederland tot de top drie van Europa; alleen op het gebied van vaardigheden bezet Nederland de vijfde positie. Desalniettemin leven in Nederland ook enkele miljoenen mensen met lage digitale vaardigheden, waardoor zij niet goed kunnen functioneren in de samenleving: ze hebben moeite met overheidscommunicatie, hebben vaker een werkloosheidsuitkering en zijn over het algemeen minder gezond.

Eén op zes internetgebruikers niet-digivaardig

De curatieve aanpak rondom digitale geletterdheid is gericht op het bestrijden van achterstanden, met name bij volwassenen. En dat is hard nodig: circa 4 miljoen burgers zijn niet digitaal vaardig (genoeg) om zelfstandig zaken met de overheid te doen (Bommelijé & Keur, 2013). Circa 2,5 miljoen burgers hebben moeite met taal en/of rekenen en zullen in de toekomst blijvende ondersteuning nodig hebben om zelfstandig digitaal zaken te doen met de overheid (Israël et al., 2016). Het gebrek aan basisvaardigheden maakt het voor deze burgers moeilijk om zelfstandig deel te nemen aan de maatschappij, zowel online als offline. Ook uit het jaarlijkse onderzoek ICT, Kennis en Economie van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) blijkt dat lang niet alle Nederlanders voldoende digitaal vaardig zijn. Hoewel 96% van de Nederlandse huishoudens thuis internet heeft en 88% het dagelijks gebruikt, heeft 18% van de internetgebruikers weinig ICT-vaardigheden. Met name onder internetgebruikers van 65 jaar en ouder en laagopgeleide internetgebruikers bevinden zich relatief veel burgers met weinig ICT-vaardigheden (CBS, 2020a-b). Wanneer verder gekeken wordt dan basisvaardigheden, blijkt dat ruim 5 miljoen volwassen Nederlanders niet mediawijs zijn en moeite hebben om bewust, kritisch en actief om te gaan met digitale media. Ook op het gebied van mediawijsheid zijn ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status kwetsbare doelgroepen (Plantinga & Kaal, 2018). Daarbij hangen slechte digitale vaardigheden samen met een significant lager uurloon, zelfs als dit wordt gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken zoals leeftijd, opleidingsniveau en geletterdheid. Ook blijkt dat mensen met lage digitale vaardigheden relatief vaak langdurig geen betaald werk hebben en financieel afhankelijk zijn van een uitkering of een werkende partner (Non et al., 2021).

Digitale veiligheid van Nederlanders

Hoe richten Nederlanders hun digitale veiligheid in en welke belemmeringen ervaren zij hierbij? Op verzoek van de directie Digitale Economie van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) heeft onderzoeksbureau Motivaction een onderzoek uitgevoerd naar de beleving van de digitale veiligheid in Nederland. Dit naar aanleiding van onderzoek van Nationaal Coördinator Terrorismedebestrijding Nederland (NCTV), die in 2019 in het Cybersecuritybeeld Nederland al vaststelde dat Nederland kwetsbaar is voor digitale aanvallen, doordat ze achterblijft in haar weerbaarheid. Dit geldt niet alleen voor bedrijven en overheidsinstellingen, maar ook voor burgers. Uit het onderzoek blijkt dat Nederlanders zich weinig zorgen maken over hun eigen digitale veiligheid: 87% geeft zijn eigen gedrag een (ruime) voldoende; 65% beschouwt zijn eigen

kennis over online veiligheid als redelijk tot (zeer) goed. Ten dele is dat terecht: ruim de helft van de Nederlanders weet in de basis hoe hij phishingberichten kan herkennen. Toch komen veel burgers (45%) in aanraking met digitale risico's. De behoefte bij Nederlanders die achterlopen op online veiligheid om zichzelf op dit vlak te verbeteren is bovendien laag: minder dan de helft is bereid om antivirussoftware te gebruiken (48%), regelmatig back-ups te maken (40%) en software-updates uit te voeren (39%) (Van der Grient et al., 2020).

Het internet versterkt ongelijkheid

Onderzoek van de Universiteit van Twente toont eveneens aan dat ouderen, laagopgeleiden en mensen met een lager inkomen een lager niveau op het gebied van digitale vaardigheden hebben. Daar komt bij dat zij een lagere motivatie en negatievere attitude hebben, beschikken over minder goede apparatuur om te internetten en beperkter gebruikmaken van internet. Juist de groepen die het meest van internetgebruik kunnen profiteren, bijvoorbeeld voor het vinden van werk of het volgen van een opleiding, staan er het slechtst voor. Andersom geldt hetzelfde: hoe meer middelen iemand tot zijn beschikking heeft (zoals inkomen, bezit of een sociaal netwerk), des te meer levert het internet op. Met de beperkte middelen die de minder digivaardige groepen tot hun beschikking hebben, is de bijdrage van het internet aan het welzijn van deze groepen relatief klein. Daarom spreken de onderzoekers van digitale ongelijkheid: het internet versterkt bestaande ongelijkheid (Van Deursen, 2018).

Nederland heeft beperkte cyberweerbaarheid

Om Nederland ook in de toekomst een open, vrije en welvarende samenleving te laten zijn, moeten we als land onze cyberweerbaarheid vergroten. Dat concludeerde de Cyber Security Raad (CSR) in april 2021 in het adviesrapport *Integrale aanpak cyberweerbaarheid*. Op dit moment staan onze digitale veiligheid en autonomie onder druk. Een gezamenlijke strategie moet nog meer cybercriminaliteit en afhankelijkheid van grote buitenlandse marktpartijen, waardoor we niet altijd meer controle hebben over onze eigen data, voorkomen. Ook het onderwijs speelt hierin een belangrijke rol: het is van belang dat onze kennis van cybersecurity op orde blijft (CSR, 2021).

Toenemend gebruik digitale overheid

Het gebruik van de digitale overheid is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Jaarlijks hebben Nederlanders ongeveer 390 miljoen keer contact met de overheid. Meer dan de helft van deze contacten verliep in 2016 via een digitaal kanaal (Kanne & Löb, 2016). Het gebruik van deze kanalen loopt veelal via DigiD. Zowel in de activatie als in het gebruik van DigiD is nog steeds een stijgende lijn zichtbaar. Het aantal actieve DigiD-accounts nam toe van 9,8 miljoen in 2012 tot boven de 18 miljoen in 2021 (ICTU, 2021). Het aantal DigiD-authenticaties is gegroeid van 75,5 miljoen in 2012 naar in totaal 557 miljoen authenticaties in 2021 (Logius, 2022; Logius, 2014-2021). Driekwart van de DigiD-authenticaties komt bij één van de vier grootgebruikers vandaan: de Belastingdienst (21%), UWV (19%), Zorg (18%) en MijnOverheid (16%) (ICTU, 2018). Dit is ook terug te zien in de cijfers van deze organisaties: 99% van de belastingaangiften en 95% van de WW-aanvragen wordt digitaal ingediend (Belastingdienst, 2022; VNG, 2018).

Verschillende vaardigheden nodig voor gebruik digitale overheid

In 2021 maakte 87% van de Nederlandse burgers van 16 tot 75 jaar minstens één keer per jaar gebruik van overheidswebsites; een even groot aandeel als een jaar eerder. Met name hoogopgeleiden en burgers tussen de 25 en 55 jaar maken relatief veel gebruik van overheidswebsites (Arends et al., 2021). Welke groep burgers niet digivaardig genoeg is om – volledig zelfstandig – gebruik te maken van de digitale overheid, is moeilijk in kaart te brengen. De problematiek valt – deels – te illustreren aan de hand van het aantal DigiD-machtigingen (2,5 miljoen in 2017) en het aantal vragen aan de Belastingdienst. In de periode van 1 maart tot 1 mei 2022 beantwoordde de Belastingdienst ruim 650 duizend vragen via de Belastingtelefoon en circa 4,5 duizend vragen via sociale media. Daarnaast hebben 18,5 duizend burgers gebruik gemaakt van telefonische aangiftehulp, 11,5 duizend burgers ontvingen hulp van een medewerker op locatie en 557 afspraken zijn gemaakt voor hulp via videobellen (Rijksoverheid, 2022). Daarnaast blijkt uit onderzoek van de Nationale Ombudsman dat een grote groep MijnOverheid-gebruikers niet uit de voeten kan met de Berichtenbox (de Nationale Ombudsman, 2017). Onderzoek in opdracht van Mediawijzer.net toont aan dat het aandeel burgers dat hulp nodig heeft bij digitale diensten zoals DigiD, de Berichtenbox en online belastingaangifte in vergelijking met het gemiddelde bijna twee keer zo groter is onder de kwetsbare doelgroep, die met name bestaat uit ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status (Plantinga & Kaal, 2018).

*Het aantal DigiD-machtigingen bestaat niet alleen uit burgers die niet in staat zijn de aangifte zelfstandig te doen, maar bestaat ook uit burgers die de belastingaangifte uit gemak door een ander laten afhandelen, bijvoorbeeld door een boekhouder.

Landelijke aandacht voor digitale vaardigheden

Met de [Agenda Digitale Overheid](#) en de [Nederlandse Digitaliseringsstrategie](#) zet de overheid breed in op de digitale samenleving, het benutten van kansen en het borgen van rechten. Een adequaat niveau van digitale vaardigheden is een basisvoorwaarde en onderdeel van één van de vijf speerpunten van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Ook in het landelijke actieprogramma [Tel mee met Taal](#) is specifiek aandacht voor digitale vaardigheden. Met de [Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024](#) heeft de Rijksoverheid extra geld uitgetrokken voor de samenhang tussen taal, rekenen en digitale vaardigheden. In het budget van 85 miljoen euro per jaar is een expliciet bedrag van 2 miljoen euro per jaar opgenomen ter bevordering van digitale vaardigheden. Daarnaast wordt – nog meer dan voorgaande jaren – de rol van gemeenten benadrukt, met als doel dat aan het eind van het programma (2024) alle gemeenten zelfstandig de regie over de aanpak van laaggeletterdheid voeren (Van Engelshoven et al., 2019).

Wat is Tel mee met Taal?

[Tel mee met Taal](#) is in 2016 gestart als een actieprogramma van de ministeries van OCW, SZW, VWS en BZK (later aangesloten) om een extra impuls te geven aan het bestrijden en voorkomen van laaggeletterdheid. De ministeries werken samen met de partners Stichting Lezen & Schrijven, Stichting Lezen, de Koninklijke Bibliotheek (KB), de openbare bibliotheken en het programma Leren & Werken.

Het actieprogramma pakt laaggeletterdheid bij volwassenen aan en zet preventief in op het vergroten van leesplezier bij kinderen om laaggeletterdheid op latere leeftijd te voorkomen. Hierbij ligt de focus niet alleen op lezen en schrijven, maar ook op rekenen en digitale vaardigheden. In de uitvoering staan landelijke programma's centraal. Voor jeugd is dat Kunst van Lezen (door Stichting Lezen en de KB) en voor volwassenen Taal voor het Leven (door Stichting Lezen en Schrijven). (Sapulete, 2019).

Digitale vaardigheden verankerd in aanbod bibliotheken

Het aanbod van bibliotheken op het gebied van digitale vaardigheden is de afgelopen jaren sterk geprofessionaliseerd. Vanuit het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden boden in 2020 bijna alle bibliotheekorganisaties producten en diensten voor volwassenen rondom digitale vaardigheden aan (97%) en/of e-overheid (89%). De landelijke programma's Klik & Tik van Oefenen.nl en 'Werken met de e-overheid' van Digisterker zijn inmiddels verankerd in het aanbod van respectievelijk 91% en 81% van de bibliotheken (Van de Burgt & Klaren, 2022). In 2009 bood nog maar de helft van de bibliotheken in alle of tenminste enkele vestigingen internetcursussen aan (Kasperkovitz et al., 2009). Naast de landelijke programma's bieden bijna vier op de tien bibliotheken (37%) zelf ontwikkelde programma's of cursussen op het gebied van digitale vaardigheden en/of de e-overheid aan, zoals een basiscursus computeren, digispreekuur en tabletcafé (Van de Burgt & Klaren, 2022).

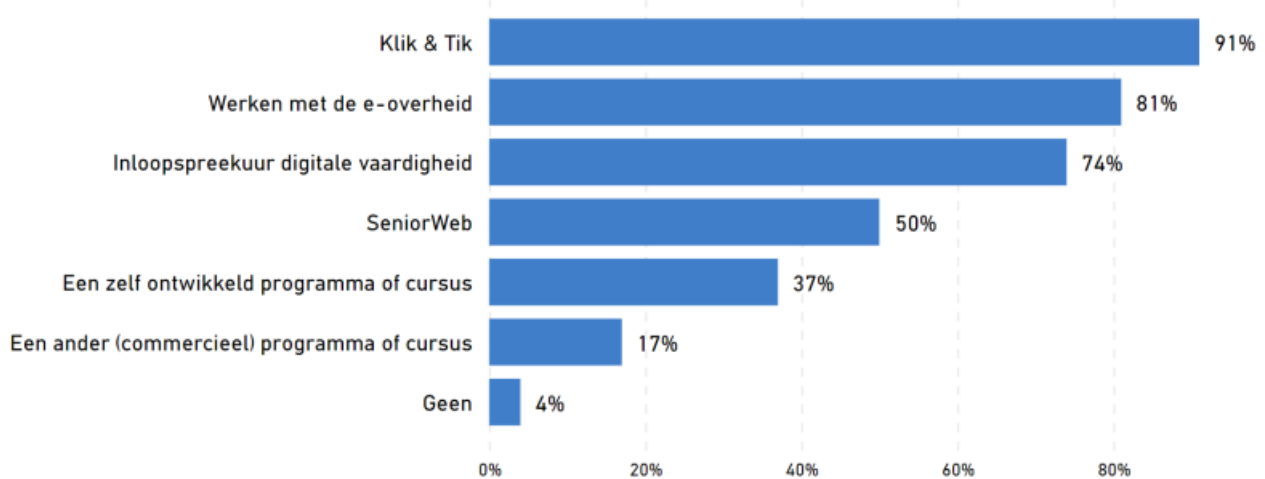
Wat is Klik & Tik?

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, bijeenkomst, workshop of inloopspreekuur. Bibliotheken werven de deelnemers zelf of ze worden doorgestuurd door organisaties zoals het UWV.

Wat houdt 'Werken met de e-overheid' in?

Bibliotheken kunnen het programma 'Werken met de e-overheid' van [Digisterker](#) aanbieden om burgers wegwijs te maken in het werken met de elektronische overheid. Op die manier leren zij zelfstandig gebruik te maken van de elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, UWV en de Belastingdienst.

Aanbod bibliotheken rondom digitale vaardigheden en e-overheid, 2021



Bron: Van de Burgt & Klaren, 2022.

Samenwerkingsverbanden rondom digitale overheid

Het aanbod van Klik & Tik en Digisterker in lokale bibliotheken wordt gestimuleerd door de KB, onder andere door de [landelijke inkoopregeling](#) en het [convenant](#) met de Belastingdienst.

Dit convenant hebben de KB en de Belastingdienst in 2016 gesloten om burgers te ondersteunen in hun contact met de e-overheid. Naast de gratis digivaardigheidscursussen bieden nagenoeg alle deelnemende openbare bibliotheken gratis toegang tot computers met internet plus printfaciliteiten om online zaken te doen met de overheid (Klaren & Van de Burgt, 2023). Om de dienstverlening verder structureel in te bedden, komt er in 2023 een vervolg op het convenant voor de samenwerking tussen bibliotheken, Belastingdienst en Toeslagen. De inhoud ligt in lijn met het [convenant](#) dat gesloten is voor de periode 2019-2022. De nadruk ligt hierbij op het bestendigen en verder uitbouwen van de spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten. Daarnaast is in 2019 een nieuwe samenwerking gestart onder de naam [Digitale Inclusie](#). Met dit programma ondersteunen de bibliotheken en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid ('de Manifestgroep') burgers dicht bij huis bij het omgaan met de digitale overheid. Dat gebeurt onder andere door niet-digivaardige burgers te stimuleren digivaardigheidscursussen te volgen en via informatiepunten in de bibliotheken. In 2021 waren in 439 bibliotheeklocaties een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) te vinden dat daarbij kan ondersteunen (Van de Burgt & Klaren, 2022).

Digitale inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers

Met het programma [Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers](#) streven de KB en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid Belastingdienst (CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV, samen 'de Manifestgroep') twee hoofddoelen na:

- Stimuleren dat meer niet-digivaardige burgers deelnemen aan digivaardigheidscursussen om zo steeds meer mensen (digitaal) zelfredzaam te maken;
- Het ontwikkelen van informatiepunten in de bibliotheken voor mensen die (blijvend) ondersteuning nodig hebben. Hier kunnen burgers terecht voor eerstelijnsinformatievoorziening over de (digitale) overheid, specifiek van de deelnemende Manifestgroep-partijen.

Van 2019 tot en met 2021 wordt gebouwd aan een landelijk dekkend netwerk voor deze ondersteuning via de bibliotheken. Medio 2019 startten de eerste vijftien 'kopgroep-bibliotheken' die de weg plaveien voor de uitrol in de twee jaar daarna (Manifestgroep en openbare bibliotheken, 2018).

Het Bibliotheekconvenant: participatie in de informatiesamenleving en een leven lang ontwikkelen

Op 30 september 2020 ondertekenden bibliotheken en de drie overheidslagen – Rijk, provincies en gemeenten – het Bibliotheekconvenant 2020-2023. In dit convenant worden drie actuele maatschappelijke opgaven geformuleerd. Het gaat om het bevorderen van lezen, het bevorderen van participatie in de informatiesamenleving en het bevorderen van een leven lang ontwikkelen. De partijen spreken bijvoorbeeld met elkaar af dat bij alle bibliotheekorganisaties in 2020-2021 Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) zijn geïmplementeerd en het cursusaanbod is geïntensiveerd. Daarnaast zullen zij een nieuw landelijk programma 'Leven lang ontwikkelen' opzetten. Dit programma bevat onder andere een interactief leer- en ontwikkelplatform voor gebruikers van bibliotheken (VOB et al., 2020). Het Bibliotheekconvenant kreeg begin 2021 concrete uitwerking in de Netwerkagenda: een samenwerking tussen meer dan honderd professionals uit het bibliotheekveld, verdeeld in twaalf programmateams, gefocust op de thema's uit het convenant. Deze worden in de komende twee jaar uitgevoerd (KB et al., 2021).

Positieve opbrengsten landelijke programma's

De resultaten van de Monitor Digitale Basisvaardigheden bevestigen dat bibliotheken de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden steeds beter uitwerken. Cursisten ervaren een verbetering van hun vaardigheden, zelfvertrouwen en toepassing in het dagelijks leven. Bij de eindgebruikers zijn duidelijke verbeteringen gemeten op het vlak van alle digitale basisvaardigheden voor de computer, internet en sociale media. De eindgebruikers zijn vrijwel allemaal tevreden over de dienstverlening voor digitale basisvaardigheden (98%) (Smit & Camo, 2018). Ook de reacties van de Digisterker deelnemers zijn positief: gemiddeld wordt de cursus met een 8,3 gewaardeerd. Na het volgen van de cursus heeft 9 op de 10 deelnemers voldoende geleerd om zelf met de e-overheid te kunnen werken (Stichting Digisterker, 2017).

Klantreis bij digitale hulpvragen

Hoe ga je als bibliotheek om met het toenemende aantal digitale hulpvragen van bezoekers, variërend van het maken van een printje tot hulp bij de belastingaangifte? Om dat te onderzoeken, bracht Probiblio samen met de Bibliotheek Voorschoten-Wassenaar de klantreis van digitale hulpvragers in kaart. Om een beeld te krijgen van hoe de ondersteuning bij digitale hulpvragen nu door de klant wordt beleefd, werd eerst een 'servicesafari' in de bibliotheken Voorschoten en Wassenaar gedaan, waarbij werd geobserveerd hoe momenteel digitale hulpvragen worden

behandeld. Vervolgens sprak men zowel bezoekers als vrijwilligers en medewerkers over hun ervaringen. Daarna zijn drie verschillende klantprofielen en klantreizen vormgegeven. De conclusies van het onderzoek:

1. **De ondersteuning bij digitale hulpvragen wordt erg gewaardeerd.** De bibliotheek is een laagdrempelige plek om naartoe te gaan en spreekt daardoor een breed publiek aan;
2. **Er zijn meerdere teams en instanties die los van elkaar bezig zijn met 'digitale' ondersteuning.** De onderlinge communicatie tussen de verschillende teams van de bibliotheek verloopt hierin niet altijd vlekkeloos;
3. **Men is zich bewust van de privacygevoeligheid van gegevens, maar handhaven is lastig.** Doordat de digitale hulp wordt aangeboden op een open plek in de openbare bibliotheek, is veel informatie ook voor reguliere bezoekers te horen;
4. **Het soort en de diepgang van de hulpvragen loopt enorm uiteen.** Er zijn geen duidelijke richtlijnen over wat voor hulpvragen gesteld kunnen worden. Hierdoor lopen de vragen enorm uiteen. Dat vergt een brede kennis van medewerkers en vrijwilligers (Van der Loo et al., 2020).

Bronnen

- Belastingdienst (2022). *Feiten en cijfers. Aangifteperiode inkomstenbelasting 2021*. Geraadpleegd op 30-1-2023.
- Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). *De burger kan het niet alleen. Digitale dienstverlening die past bij digitale vaardigheden van burgers*. PBLQatie 41. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Burgt, A. van de & Hoek, S. van de (2022). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst 2021*. Den Haag: KB.
- Burgt, A. van de & Klaren, M. (2022). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2021*. Den Haag: KB.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2020a). *ICT, Kennis en economie 2020*.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), StatLine (2020b). *Computerkennis en vaardigheid: persoonskenmerken*.
- Cyber Security Raad (CSR). *Adviesrapport integrale aanpak cyberweerbaarheid*. Den Haag: CSR.
- Deursen, A. van (2018). *Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018*. Enschede: Universiteit Twente, in opdracht van Mediawijzer.net.
- De Nationale Ombudsman (2017). *Hoezo MijnOverheid? Onderzoek naar knelpunten voor burgers bij MijnOverheid / de Berichtenbox*. Den Haag: Bureau Nationale Ombudsman.
- Digitale Overheid (2020). *NL DIGIbeter. Agenda Digitale Overheid*.
- Digitale Overheid (2021). *Digitaal meedoen als basisbehoefte*.
- Eurostat (2019). *E-government activities of individuals via websites*. Geraadpleegd op 16-3-2020.
- Engelshoven, I. van, Jonge, H. de, Knops, R. & Ark, T. van (2019). *Kamerbrief over plan van aanpak laaggeletterdheid 2020-2024*. Den Haag: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).
- Grient, R. van der, Schippers, N. & Hengstz, K. (2020). *Veilig Online 2020*. Den Haag: Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK).
- ICTU (2018). *Monitor Generieke Digitale Infrastructuur 2017*. Den Haag: ICTU, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Directie Informatiesamenleving en

Overheid en Bureau Digicommissaris.

- ICTU (2021). *Monitor Digitale Overheid*. Den Haag: ICTU.
- Israël, F., Kingma, M., Zielman, A. & As, S. van (2016). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- KB, Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN) & Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) (2021). *Netwerkagenda. Openbare bibliotheekvoorzieningen 2021-2023*.
- Kanne, P. & Löb, N. (2016) *(Digitale) contacten met de overheid*. Amsterdam: I&O Research, in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).
- Kasperkovitz, J., van Tits, M. & von der Fuhr, S. (2009) *De Leerfunctie van Bibliotheken in Beeld*. Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies en IVA beleidsonderzoek en advies, in opdracht van de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB).
- Klaren, M & Burgt, A. van de (2023). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst*. Den Haag: KB.
- Leget, H. (2019). *Ontwikkelteam digitale geletterdheid vertelt over het nieuwe curriculum* (Kennisnet). Geraadpleegd op 15-4-2019.
- Logius (2014). *Jaarverslag 2013*.
- Logius (2021). *Jaarverslag 2020*.
- Logius (2022). *Jaarverslag 2021*.
- Loo, M. van der, Brakel, G. van, Govers, J., Brood, M., Poel, A. van der & Noach, M. (2020). *De klantreizen van boekenzoekers, jongeren met gratis lidmaatschap en de digi-hulpvraag in kaart*. Hoofddorp: Probiblio.
- Manifestgroep en openbare bibliotheken (2018). *Digitale Inclusie. Ondersteuning voor kwetsbare burgers*.
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) (2020). *Nederlandse Digitaliseringsstrategie*. Den Haag: Ministerie van EZK.
- Non, M. & Dinkova, M. (2021). *Aanzienlijk deel beroepsbevolking kampt met lage digitale vaardigheden*. Den Haag: Centraal Planbureau (CPB).
- Non, M., Dinkova, M. & Dahmen, B. (2021). *Word digi-beter of blijf achter? Digitale vaardigheden en arbeidsmarktuitskomsten in Nederland*. Den Haag: Centraal Planbureau (CPB).
- Pijpers, R. (2021). *Handboek Digitale geletterdheid 2021/2022*. Zoetermeer: Kennisnet.
- Plantinga, S. & Kaal, M. (2018). *Hoe mediawijs is Nederland? Onderzoek mediawijsheid*. Amsterdam: Kantar Public, in opdracht van Mediawijzer.net.
- Rathenau Instituut (2020). *Digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap*. Geraadpleegd op 16-3-2020.
- Rijksoverheid (2022). *9,5 miljoen belastingaangiftes over 2021 binnengekomen*. Geraadpleegd op 4-1-2023.
- Sapulete, S., Asmoredjo, J., Van der Hoff, M. & Zeeman, N. (2019). *Monitor actieprogramma Telle mee met Taal 2016-2018. Eindrapport*. Rotterdam: Ecorys, in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
- Smit, S. & Camo, D. (2018). *Monitor Digitale Basisvaardigheden, 2017-2018*. Rotterdam: Next Value Research, in opdracht van de KB.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (2018). *UWV Informatieplan 2018-2022. Puzzelen met prioriteiten*. Amsterdam: VNG.

- Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN), Interprovinciaal Overleg (IPO), KB & ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). *Bibliotheekconvenant 2020-2023. Convenant houdende afspraken over de bijdrage van de bibliotheekvoorziening in Nederland aan maatschappelijke opgaven.*