

Informatiepunten in de bibliotheek

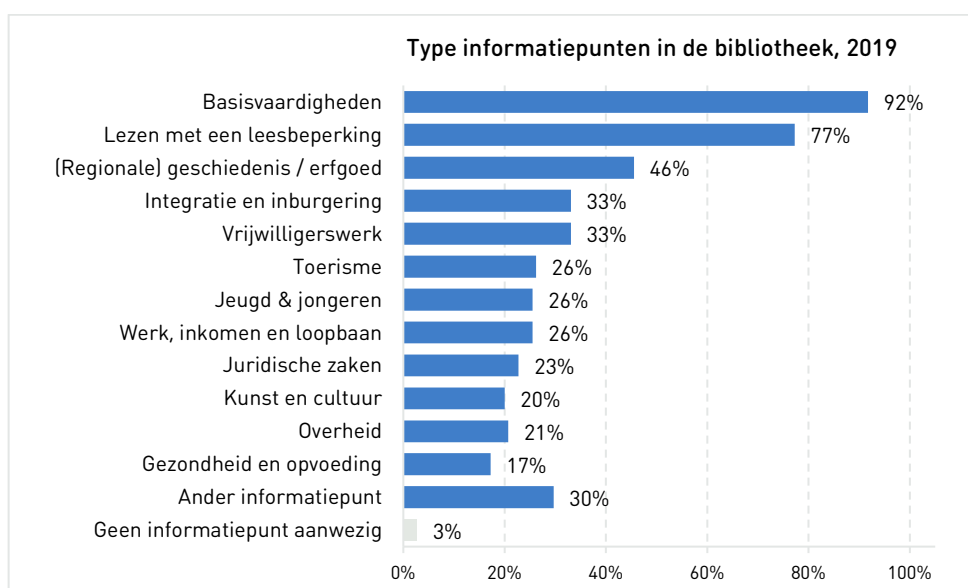
In de bibliotheek zijn veel verschillende informatiepunten te vinden, bijvoorbeeld op het gebied van basisvaardigheden, lezen met een leesbeperking, integratie en inburgering en de overheid. Het aantal informatiepunten in die laatste categorie is de laatste jaren sterk gestegen, gestimuleerd door het convenant tussen de KB en de Belastingdienst.

Wat is een informatiepunt?

Een informatiepunt is een fysieke plek in de bibliotheek, bijvoorbeeld een balie, loket of zuil, die is ingericht rondom een specifiek thema of een specifieke doelgroep. Informatie kan er worden aangeboden in digitale of fysieke vorm, op schrift (boeken, flyers et cetera) of in de vorm van persoonlijke hulp. Vaak wordt hier ook aanvullende programmering geboden, bijvoorbeeld in de vorm van (inloop)spreekuren, informatiebijeenkomsten of lezingen.

Breed aanbod aan informatiepunten

Hoewel op het vlak van kennis en informatie nog relatief weinig activiteiten worden georganiseerd, bieden vrijwel alle bibliotheekorganisaties één of meer informatiepunten aan (95%). In totaal waren er in 2019 circa 1.600 fysieke informatiepunten in openbare bibliotheken te vinden, gemiddeld 2 per vestiging (op basis van (hoofd)vestigingen en servicepunten). Hoe groter aantal inwoners in het werkgebied, hoe meer informatiepunten de bibliotheekorganisaties aanbieden. De typen informatiepunten zijn zeer uiteenlopend. De meeste informatiepunten zijn ingericht rondom thema's als basisvaardigheden (92%) en lezen met een leesbeperking (77%); deze komen in bibliotheekorganisaties van diverse omvang voor. Informatiepunten gericht op meer specifieke domeinen, zoals werk, inkomen en loopbaan, juridische zaken, overheid en gezondheid en opvoeding komen ook relatief vaak voor, vooral in bibliotheken met een groter werkgebied (100.000 inwoners of meer) (Van de Burgt & Van de Hoek, 2020; KB, 2020).



Bron: Van de Burgt & Van de Hoek, 2020; KB, 2020.

Bibliotheek informeert over digitale overheid

Het aandeel bibliotheekorganisaties met een informatiepunt omtrent de overheid is in de afgelopen jaren toegenomen: van 11% in 2016 tot 21% in 2019 (Van de Burgt & Van de Hoek, 2020). Het [convenant](#) dat de KB en de Belastingdienst in 2016 sloten om burgers te ondersteunen in hun contact met de e-overheid heeft deze toename gestimuleerd. In de aangifteperiode 2019 organiseerden vrijwel alle bibliotheekorganisaties die deelnemen aan het convenant één of meerdere vormen van belastinghulp (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019). In de periode 2019-2021 is de samenwerking tussen de openbare bibliotheken en de Belastingdienst voortgezet. Daarnaast is in 2019 onder de naam [Digitale inclusie](#) een nieuwe samenwerking tussen de bibliotheken en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid ('de Manifestgroep') gestart om burgers dicht bij huis te ondersteunen bij het omgaan met de digitale overheid. Dat gebeurt onder andere door niet-digivaardige burgers te stimuleren digivaardigheids cursussen te volgen en informatiepunten in de bibliotheken aan te bieden. Eind 2019, het eerste jaar van het programma Digitale inclusie, had 10% van de bibliotheekorganisaties een Informatiepunt Digitale Overheid. In totaal waren er in 2019 op 29 bibliotheeklocaties dergelijke informatiepunten te vinden (Van de Hoek & Van de Burgt, 2020). Door deze samenwerking zal het aantal informatiepunten in de bibliotheken omtrent de overheid de komende jaren verder stijgen.

Digitale inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers

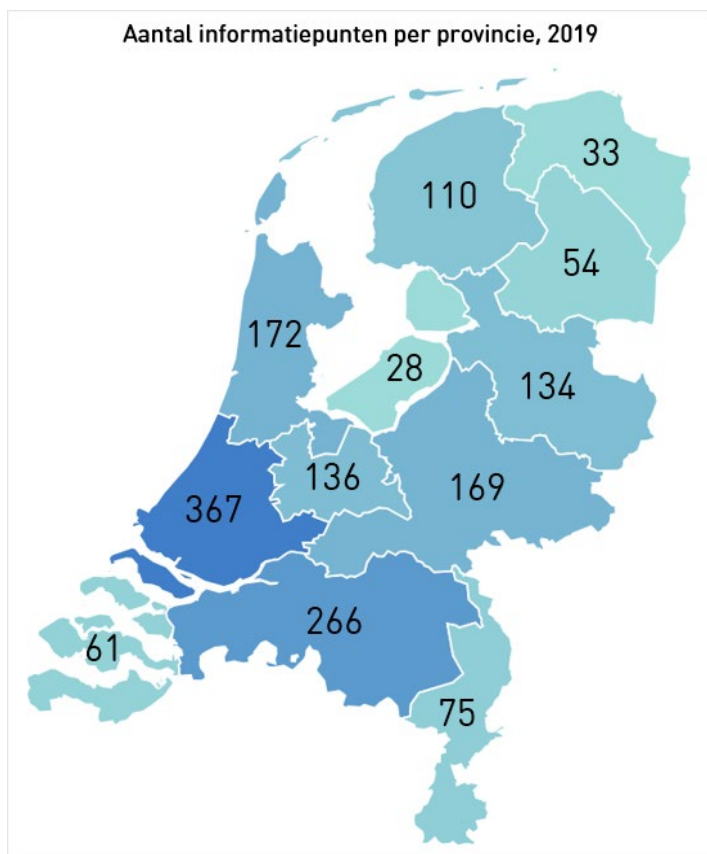
Met het plan [Digitale Inclusie. Ondersteuning voor kwetsbare burgers](#) beogen de KB en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid ('de Manifestgroep') twee hoofddoelen:

- › Zij stimuleren meer niet-digivaardige burgers om deel te nemen aan digivaardigheids cursussen dan nu al gebeurt in bibliotheken. Hiermee worden steeds meer mensen (digitaal) zelfredzaam;
- › Voor mensen die (blijvend) ondersteuning nodig hebben worden informatiepunten in de bibliotheken ontwikkeld. Hier kunnen burgers terecht voor eerstelijnsinformatievoorziening over de (digitale) overheid, specifiek van de deelnemende Manifestgroep-partijen (Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV).

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

Meeste informatiepunten in Noord-Brabant en Zuid-Holland

Van de ruim 1.600 informatiepunten in de openbare bibliotheken in Nederland is het grootste aantal gevestigd in de provincies Zuid-Holland (367 informatiepunten) en Noord-Brabant (266 informatiepunten). Gemiddeld is er in de bibliotheek één informatiepunt per 10 duizend inwoners, hoewel dat aantal per provincie sterk verschilt. In Zeeland en Friesland zijn er naar verhouding veel informatiepunten ten opzichte van het aantal inwoners; in Groningen en Noord-Holland zijn dat er juist relatief weinig. Ook de typen informatiepunten verschillen per provincie. Zo is het aanbod aan informatiepunten in de provincies Groningen en Flevoland minder gevarieerd dan in andere provincies (Van de Burgt & Van de Hoek, 2020; KB, 2020).



Bron: Van de Burgt & Van de Hoek, 2020; KB, 2020.

Bronnen

- > Burgt, A. van de & Hoek, S. van de (2020). [Bibliotheekstatistiek 2019](#). Den Haag: KB.
- > Hoek, S. van de & Burgt, A. van de (2020). [Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2019](#). Den Haag: KB.
- > Hoek, S. van de & Burgt, A. van de (2019). [Dienstverlening openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de samenwerking met de Belastingdienst. Onderzoekresultaten BOP-enquête Belastingdienst en digitale vaardigheden, 2019](#). Den Haag: KB.
- > KB (2020). *G!DS*.
- > Manifestgroep en openbare bibliotheken (2018). [Digitale Inclusie. Ondersteuning voor kwetsbare burgers](#).