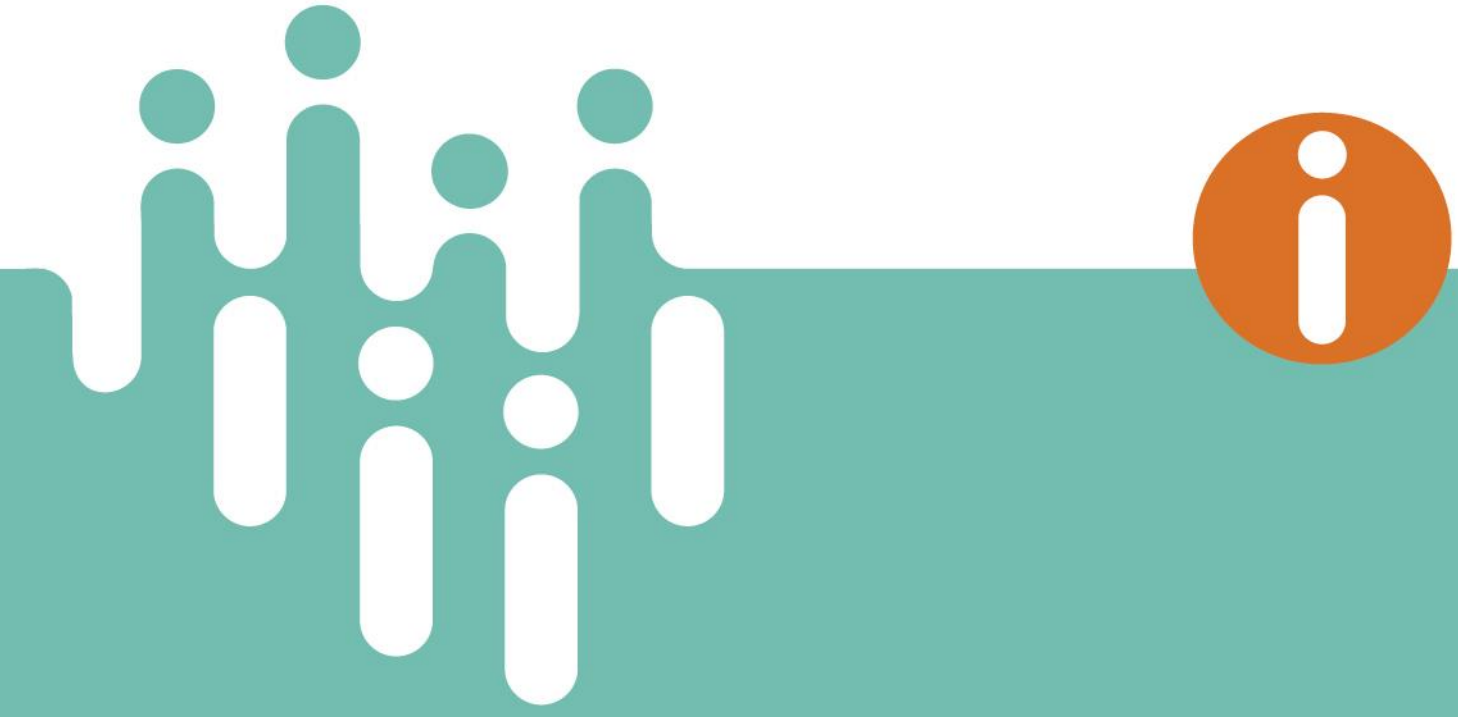
Bereik jongeren vanuit het IDO

Resultaten van de **pilot**, uitgevoerd door **vijf bibliotheken** door het hele land



informatie punt DIGITALE OVERHEID

de Bibliotheek

Inhoudsopgave

Inleiding **3**

Geleerde lessen **5**

Leerlingen maken kennis met de digitale overheid via pop-up informatiepunten en escapeboxen BiblioPlus werkt samen met het voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs **8**

Leerlingen volgen workshops over de digitale overheid Bibliotheek Kerkrade werkt samen met het voortgezet onderwijs **11**

Jonge McDonald's-medewerkers krijgen hulp bij vragen Bibliotheek Eemland werkt samen met het bedrijfsleven **14**

Bibliotheek vraagt jongeren wat ze zelf nodig hebben Theek 5 werkt samen met de gemeente en jongerenwerk **17**

Jongeren geven contentadvies De Nieuwe Bibliotheek werkt samen met lokale jongerenorganisaties **19**

Inleiding

Van november 2021 tot november 2022 liep de pilot Bereik jongeren vanuit het IDO. In de pilot stond de vraag centraal hoe bibliotheken vanuit het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) jongeren zo goed mogelijk kunnen bereiken. Hierbij lag de nadruk op jongeren van 15 jaar en ouder. De pilot is een samenwerkingsverband tussen KB, Stichting Digisterker en Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN), waarbij de laatste partij de projectleiding verzorgde.

Wat is het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)?

Wie informatie en hulp zoekt bij het omgaan met de (digitale) overheid, kan terecht bij lokale bibliotheken. Daar vind je een **Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)**, waar medewerkers burgers op weg helpen. Bij het IDO kunnen mensen terecht als zij vragen hebben over bijvoorbeeld hun toeslagen, belastingen, DigiD, AOW, werk, uitkering, rijbewijs en zorg. De medewerkers van het IDO helpen hen zoeken naar de juiste informatie op de sites van de overheid. Heeft iemand persoonsgebonden vragen? Dan verwijzen de medewerkers warm door naar lokale partners, zoals welzijnsinstellingen, vak- en ouderenbonden, cliëntenondersteuners van de gemeente en zorgkantoren. Bekijk voor meer achtergrondinformatie **deze video over het IDO**.

Onderzoeksvragen

Binnen de pilot zijn de volgende vragen onderzocht:

- Welke aanpak werkt en welke niet wanneer je jongeren via het IDO wilt bereiken?
- Hebben bibliotheken de benodigde competenties en vaardigheden in huis om jongeren bij het IDO van dienst te kunnen zijn?
- Hoe kunnen het lesprogramma Doe je digiding! en de website Digidingen-desk een rol spelen in de dienstverlening voor jongeren via het IDO?
- Welke partners spelen een rol in het bereiken van jongeren via het IDO? Hoe werk je effectief met hen samen?

Wat zijn Doe je digiding! en Digidingen-desk?

Doe je digiding! is de online lesomgeving van Stichting Digisterker. Het gratis lesmateriaal is gericht op vierdejaars vmbo-leerlingen, eerstejaars mbo-studenten en het praktijkonderwijs. Aan de hand van verschillende thema's maken jongeren kennis met digitale overheidsdiensten. Ze leren zelfstandig gebruik te maken van diensten als het aanvragen van DigiD, een identiteitskaart en zorgtoeslag. Zo ontwikkelen ze kennis en vaardigheden die tussen hun vijftiende tot achttiende levensjaar – en daarna – noodzakelijk voor ze zijn. Zij kunnen daarvoor ook gebruikmaken van **Digidingen-desk**: een openbare website voor jongeren van 14 tot en met 21 jaar met informatie over het regelen van digitale overheidszaken, inclusief een **toolkit voor bibliotheken**. Doe je digiding! en Digidingen-desk vormden belangrijke middelen tijdens deze pilot om jongeren te informeren over de digitale overheid en hen hier actief mee aan de slag te laten gaan.

Selectiecriteria

Geselecteerde pilotbibliotheken ontvingen ieder een bedrag 12.500 euro. Iedere bibliotheekorganisatie kon haar interesse voor deelname aan de pilot aangeven. Dat kon door een kort document van maximaal één pagina op te stellen waarin de motivatie om mee te willen doen werd toegelicht. De KB, SPN en Stichting Digisterker selecteerden vijf bibliotheken op basis van onderstaande criteria:

- De bibliotheek heeft een aantoonbare visie en bestaand beleid op het bereiken van jongeren (15 jaar en ouder), specifiek gericht op het vergroten van (digitale) basisvaardigheden;
- De bibliotheek heeft een operationeel Informatiepunt Digitale Overheid (IDO);
- De bibliotheek heeft een aantoonbare bestaande samenwerking met partners gericht op het bereiken van jongeren (denk bijvoorbeeld aan buurtwerk, scholen, jeugdhulp en jongerenwerk);
- De bibliotheek is, indien nodig, bereid tot de inzet van eigen financiële, personele en materiële middelen.

Bij gelijke geschiktheid werd ook de regionale spreiding en de diversiteit van de bibliotheken (grootte, werkgebied) meegewogen.

Geleerde lessen

Wat kunnen we **leren van deze pilot**?

De vijf pilotbibliotheken hebben elk belangrijke lessen geleerd over jongeren en het IDO. Hieronder vind je de belangrijkste geleerde lessen en de bibliotheek of bibliotheken die hiermee de meeste ervaringen hebben opgedaan.

1. Met jongeren communiceren is een vak

Met jongeren communiceer je niet op dezelfde manier als met volwassenen. Ze voelen zich aangesproken door specifiek taalgebruik en specifieke vormgeving. Ook bereik je ze via andere online kanalen, zoals Instagram en TikTok, en zien hun dagritmes er anders uit dan volwassenen. Ga met jongeren in gesprek over welke vormen en middelen zij aansprekend vinden. Zorg er wel voor dat duidelijk zichtbaar blijft dat de bibliotheek de afzender van je communicatiemiddelen is.

> Lees in het verhaal van Theek 5 en De Nieuwe Bibliotheek hoe je jongeren op een speelse maner kunt laten ontdekken hoe zij het liefst communiceren

2. Jongeren weten niet wat ze niet weten

Veel jongeren denken dat ze goed op de hoogte zijn van wat van hen verwacht wordt, ook rondom de digitale overheid. Om ze iets nieuws te kunnen bijbrengen, moet je ze dus eerst bewustmaken van alles wat ze niet weten, bijvoorbeeld met een quiz.

> Lees in het verhaal van Bibliotheek Eemland hoe je op een speelse manier ontdekt wat jongeren nog niet weten over de digitale overheid

3. Jongeren moeten bewust worden gemaakt van het brede aanbod van de bibliotheek

Jongeren zijn nog lang niet altijd goed op de hoogte van de breedheid aan functies die openbare bibliotheken vervullen. Ze denken bij de bibliotheek vooral nog aan boeken, en bijvoorbeeld niet aan dienstverlening rondom de digitale overheid. Bewustmaking van dat brede aanbod is dus stap één.

> Lees in het verhaal van Theek 5 en Bibliotheek Eemland hoe je jongeren bewustmaakt van het aanbod van de bibliotheek rondom de digitale overheid

4. Doe je digiding! en Digidingen-desk bevallen goed

Tijdens deze pilots zijn de lesmethode Doe je digiding! en de website Digidingen-desk van Stichting Digisterker veelvuldig ingezet. Steeds bleken jongeren veel baat te hebben bij deze informatie en tools. Zet deze tools dus vooral in wanneer je aan de slag gaat met jongeren en de digitale overheid, met de **toolkit voor bibliotheken** in de hand. Als je goed voorbereid met deze tools aan de slag wilt, volg dan de training Begeleider Digidingen-desk-IDO en Jongeren en/of de training Gastdocent Doe je digiding!, beide verzorgd door Stichting Digisterker.

> Lees in het verhaal van Bibliotheek Kerkrade en De Nieuwe Bibliotheek hoe je het aanbod van Stichting Digisterker voor jongeren succesvol inzet

5. Maak jongeren deelgenoot van het project

Om een dienst voor jongeren te laten slagen, is samenwerking met jongeren onmisbaar. Zij weten het beste hoe je hen kunt bereiken en wat zij nodig hebben. Je bereikt hen door hen aan te spreken in de bibliotheek, maar ook via lokale jongerenorganisaties en het onderwijs. Hoe eerder je hen bij het project betrekt, hoe groter de kans van slagen.

> Lees in het verhaal van Theek 5 en De Nieuwe Bibliotheek hoe je jongeren deelgenoot maakt van een project

6. Vraag jongeren actief wat ze nodig hebben

Hoe weet je wat jongeren nodig hebben als je het niet aan ze vraagt? Informeer jongeren actief naar hun behoeften en neem ze hierin serieus. Doe dit in een setting waarin ze zich comfortabel voelen, met leeftijdsgenoten of zelfs met vrienden.

> Lees in het verhaal van De Nieuwe Bibliotheek hoe je jongeren in een comfortabele setting bevraagt over hun behoeften

7. Maak gebruik van het netwerk van jongeren

Wil je veel jongeren bereiken? Vraag ze dan hun netwerk in te zetten en bekenden uit te nodigen voor enquêtes en bijeenkomsten, bijvoorbeeld via sociale media. Een bijkomend voordeel is dat ze zich vaak comfortabeler voelen bij vrienden dan bij vreemden.

> Lees in het verhaal van Theek 5 en De Nieuwe Bibliotheek hoe je gebruikmaakt van het eigen netwerk van jongeren

8. Jongeren bereik je ook via hun ouders

Jongeren doen zich het liefst zo zelfstandig mogelijk voor. Toch leunen ze vaak nog op de kennis van hun ouders, ook op het gebied van de digitale overheid. Ouders weten echter lang

niet altijd het antwoord op de vragen van hun kinderen. Het loont daarom om ook ouders te betrekken, bijvoorbeeld tijdens studiekeuze- of informatieavonden.

> Lees in het verhaal van BiblioPlus en Bibliotheek Kerkrade hoe je ouders bereikt

9. Ga naar jongeren toe

Niet elke jongere bereik je via activiteiten in de bibliotheek. Je vindt ze op school, hun werk of plekken waar ze in hun vrije tijd graag komen. Stap op jongeren af als ze daarvoor in de stemming zijn, dus als ze informatie willen ontvangen en daar ook tijd voor hebben.

> Lees in het verhaal van BiblioPlus en Bibliotheek Kerkrade hoe je jongeren bereikt via de school

10. IDO op school vraagt lange adem

Pilotbibliotheken die aan de slag zijn gegaan met een informatiepunt op school, vaak in de vorm van een pop-up tijdens de pauzes, geven aan dat jongeren hier niet makkelijk op af komen. Beter werkt het om aan te sluiten bij informatieavonden, bijvoorbeeld over studiekeuzes, of om een gastles te verzorgen op de school en ze daarbij door te verwijzen naar het pop-up IDO op de school. Uit de pilots blijkt dat jongeren en hun ouders vaak meer aandacht hebben voor de inhoud van het IDO als die aangeboden wordt in een relevante context.

> Lees in het verhaal van De Nieuwe Bibliotheek hoe je jongeren en hun ouders bereikt via informatieavonden

11. Kies voor een persoonlijke benadering

Jongeren stellen zich sneller open op wanneer ze degene met wie ze in gesprek gaan al kennen. Houd hier rekening mee: zet een foto op de poster van degene die het spreekuur verzorgt of laat degenen die een gastles verzorgt ook het pop-up IDO bemensen. Laat waar mogelijk steeds dezelfde persoon het aanspreekpunt zijn; dat zorgt voor vertrouwen en een persoonlijke band.

> Lees in het verhaal van BiblioPlus en Bibliotheek Kerkade hoe je jongeren bereikt via een persoonlijke benadering

12. Reserveer tijd en energie

En tot slot: realiseer je dat het bereiken van jongeren vraagt om een investering, zowel in tijd als in geld. Bedenk goed waarom je graag met deze doelgroep aan de slag wilt en wat je kunt doen om het project tot een succes te maken. Zorg ook voor draagvlak binnen de eigen organisatie door deze keuze goed en herhaaldelijk toe te lichten.

> Lees in het verhaal van Theek 5 en Bibliotheek Kerkrade hoe je draagvlak creëert binnen je eigen organisatie

Leerlingen maken kennis met de digitale overheid via pop-up informatiepunten en escapeboxen

BiblioPlus werkt samen met het **voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs**

Op school laten leerlingen zich niet makkelijk vangen met een IDO, ontdekte BiblioPlus. Meer animo voor de digitale overheid hebben jongeren en hun ouders tijdens informatieavonden en workshops. De bibliotheek ontwikkelde samen met een creatief bureau een escapebox, waarmee de leerlingen zich bewust worden van wat van hen wordt verwacht wanneer ze achttien worden.

Informatiepunten en escapeboxen

BiblioPlus zette tijdens de pilot in op twee sporen: het opzetten van pop-up informatiepunten op scholen en de ontwikkeling van een escapebox voor 18 jaar en ouder. In het voorjaar van 2022 vonden twee pop-upmomenten plaats. De eerste keer stak de bibliotheek veel tijd in de aankondiging van het bezoek, middels de verspreiding van **postermateriaal*** en het informeren van mentoren. Op verzoek van het ROC was het informatiepunt niet alleen gericht op de digitale overheid, maar ook op het thema duurzaamheid. Uit een enquête onder leerlingen was eerder gebleken dat dat voor hen een belangrijk onderwerp is.

> Op verzoek van de school besteedde de bibliotheek ook aandacht aan het thema duurzaamheid.

Winactie en webcamcovers

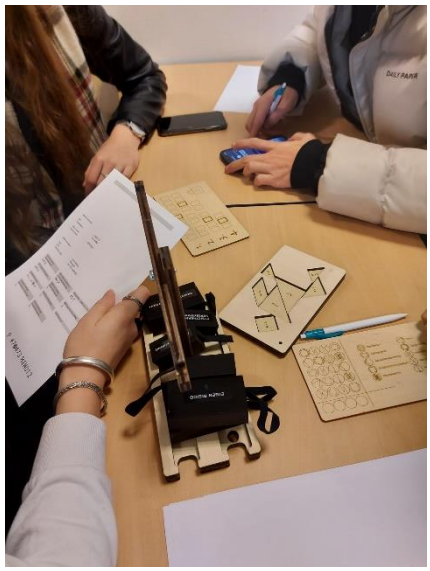
Tijdens het bezoek konden leerlingen deelnemen aan een winactie: wie de bibliotheek appte, kon een smartspeaker winnen. Op die manier hoopte de bibliotheek dat jongeren het nummer als contactpersoon zouden opslaan in hun telefoonlijst, zodat ze hen nog eens zouden kunnen bereiken met hun vragen. Ook werden **visitekaartjes** uitgedeeld met de contactgegevens

van het informatiepunt, met een webcamcover met het logo van het informatiepunt erop. Op die manier zouden jongeren de jongeren elke keer aan het informatiepunt in de bibliotheek worden herinnerd als ze hun laptop gebruiken. Die eerste aanpak werkte minder goed dan de tweede: jongeren leken zich niet geroepen te voelen het nummer op te slaan als ze op dat moment geen concrete vraag hadden.

Niet spannend

De jongeren bleken het, anders dan gedacht, niet bijzonder spannend te vinden om midden in de aula op het informatiepunt af te stappen: in twee uur tijd stapten 36 jongeren op de bibliotheekmedewerkers af. Ze stelden relatief weinig vragen, maar zaken die ze noemden, waren wel serieus.

Pingpongspel



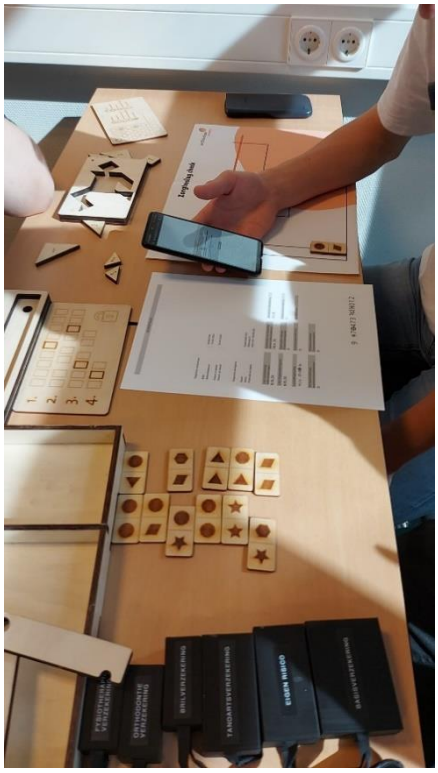
Bij het tweede bezoek maakte de bibliotheek een pingpongspel, met quizvragen die de jongeren konden beantwoorden door het balletje in de juiste beker te gooien. Daardoor kwamen meer jongeren op het informatiepunt af, maar werden ook minder vragen gesteld. Ook leken ze al goed op de hoogte. Alleen bij bijzondere situaties wisten ze het antwoord niet.

Escapebox

Vervolgens verzorgde de bibliotheek nog gastlessen op het ROC. Dat werd gedaan aan de hand van een **escapebox**, gemaakt in samenwerking met **Helden Inc.** waarmee jongeren spelenderwijs leren wat er allemaal verandert wanneer je achttien wordt. Dat viel bij de jongeren in goede aarde. Ook de school reageerde enthousiast. De bibliotheek onderzoekt nu of het spel een standaardonderdeel kan worden van burgerschapslessen.

Masterplan Basisvaardigheden

Met de pilot Bereik jongeren met het IDO sluiten bibliotheken aan bij de kansen die het Masterplan Basisvaardigheden van onderwijsminister Dennis Wiersma biedt. In dit plan is vastgelegd dat digitale geletterdheid onderdeel wordt van het curriculum van het voortgezet onderwijs. Naast de school hebben ook externe partijen, zoals bibliotheken, een wenselijke rol bij het verzorgen van lessen in digitale geletterdheid. Werken aan digitale vaardigheden in relatie tot diensten van de digitale overheid waarmee jongeren te maken krijgen, past daar goed in.



Studiekeuzeavond

Ook organiseerde de bibliotheek tijdens een studiekeuzeavond op een middelbare school een **informatiesessie** met als thema 'Studeren, wat moet ik digitaal regelen en waar?'. Ook dat beviel goed: met name de ouders stelden veel vragen. Op verzoek van de school wordt dit volgend jaar herhaald.

Geleerde lessen

- Een **spelelement** trekt bekijks, maar zorgt voor minder inhoudelijke verdieping
- Aansluiten bij een studiekeuzeavond of andere activiteit waarbij jongeren worden uitgenodigd na te denken over hun **toekomst** helpt om hen te laten openstaan voor zaken rondom de digitale overheid
- Niet alleen jongeren, maar ook hun **ouders** hebben vaak vragen over de digitale overheid

***Postermateriaal**

- Roll-upbanner **Stel je vraag**
- Roll-upbanner **Win een Google Nest Mini**
- Poster **Loop geen geld mis**
- Poster **Oud en wijs genoeg**
- Poster **Moe van regeldingen**

Leerlingen volgen **workshops** over de digitale overheid

Bibliotheek Kerkrade werkt samen met het **voortgezet onderwijs**

Scholen werken maar al te graag samen met de bibliotheek op het gebied van digitaal burgerschap, ook vanwege de eisen die er liggen vanuit de overheid. Met name weken waarin leerlingen tijd kunnen besteden aan hun persoonlijke ontwikkeling blijken geschikt.

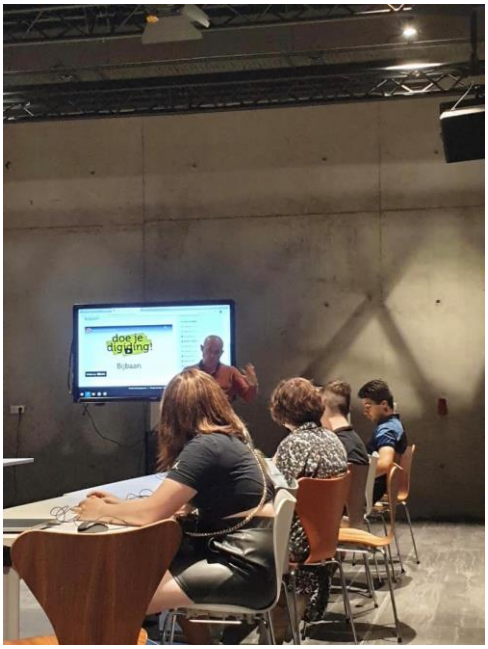
Vertraagde weken

De bibliotheek in Kerkrade werkte al nauw samen met de lokale scholengemeenschap, mede dankzij een bibliotheekcollega die hier eerder werkzaam was. Deze scholengemeenschap kent zogeheten 'vertraagde weken', waarin leerlingen geen les hebben, maar tijd hebben om toetsen in te halen en in gesprek te gaan met docenten over het verloop van het jaar. Ook krijgen de leerlingen in deze periode allerlei soorten workshops aangeboden die bijdragen aan hun algemene ontwikkeling. In het kader van de pilot Bereik jongeren met het IDO kregen derdejaars vmbo-leerlingen dit jaar voor het eerst de kans een workshop met lesmodules uit Doe je digiding! te volgen in Bibliotheek Kerkrade. Op deze manier werden ook de IDO's in de bibliotheek onder de aandacht gebracht. Om de bibliotheekmedewerkers voor te bereiden op het geven van gastlessen aan middelbare scholieren, hebben zij de Training Gastdocent Doe je digiding! gevolgd die Stichting Digisterker aanbiedt. De bibliotheeekmedewerkers voelden zich daardoor een stuk zeker van zichzelf toen ze voor de groepen gingen staan.

Werken met jongeren als ambassadeurs verlaagt de drempel.

Ouders en leraren ontzorgd

Zowel scholieren als de onderwijsinstellingen waren enthousiast over de inhoud van de workshops. Doe je digiding! en Digidingen-desk blijken een schat aan informatie te bevatten waarmee de leerlingen nog niet bekend zijn, en waarvan ze ook niet beseften dat ze die kennis misten. Met name zaken die op jongeren af komen wanneer ze meerderjarig worden, blijken vaak nog onbekend, maar zorgen wel voor vragen, die nu vaak aan ouders en docenten worden gesteld. Zij weten echter ook niet altijd het juiste antwoord. Met het aanbod van de bibliotheek rondom de digitale overheid worden ook zij ontzorgd.



Burgerschap verplicht op scholen

Op 1 augustus 2021 is een **nieuwe wet voor burgerschapsonderwijs** in het onderwijs in werking getreden. Deze wet geeft scholen meer richting en maakt het minder vrijblijvend om burgerschap op te nemen in het curriculum. Scholen kunnen hier ook op worden aangesproken door de onderwijsinspectie. Bibliotheken kunnen scholen een helpende hand bieden in het vormgeven van dit burgerschapsonderwijs.

IDO op school

Daarnaast experimenteerde de bibliotheek met een pop-up IDO op school, die tijdens de pauze werd opgezet. Dit bleek minder goed te werken: leerlingen bleken vooral druk bezig met hun telefoon en met elkaar. Toch wil de bibliotheek de pop-ups graag voortzetten, mogelijk met aanpassingen in het tijdstip, bijvoorbeeld door een ander moment dan de pauze te kiezen, en de marketing en communicatie. Met name de scholengemeenschap is enthousiast over deze vorm: deze sluit goed aan bij de invulling die scholen de komende jaren in hun curriculum moeten gaan geven aan het onderwerp burgerschap.

Met name zaken die op jongeren af komen wanneer ze meerderjarig worden, blijken vaak nog onbekend.

Vertrouwd gezicht

Zelf bleken jongeren vooral behoefte te hebben aan een vertrouwd gezicht als aanspreekpunt, bijvoorbeeld omdat de bibliotheekmedewerker in kwestie betrokken was bij meerdere onderdelen van het IDO-programma. Ook werken met jongeren als ambassadeurs zou de drempel kunnen verlagen. Ouderejaars van opleidingen als maatschappelijk werk van lokale mbo's en hbo's zouden hiervoor bij uitstek geschikt zijn. Voor de bibliotheek zijn dit zaken om uit te proberen in het vervolg van de pilot.

Geleerde lessen

- Ontzorg de school door **gastlessen** aan te bieden met modules uit Doe je digiding!
- Ga niet alleen bij scholen langs, maar nodig ze ook uit in de **bibliotheek**, om ze kennis te laten maken met het complete aanbod van de organisatie
- Jongeren stappen makkelijker op je af met een vraag als ze je al kennen; zorg dus voor een **vertrouwd gezicht**

Jonge **McDonald's**-medewerkers krijgen hulp bij vragen

Bibliotheek Eemland werkt samen met het **bedrijfsleven**

Hoe werk je succesvol samen met het bedrijfsleven? Dat laat de pilot van Bibliotheek Eemland in samenwerking met McDonald's zien. De bibliotheek streek neer in drie vestigingen met een pop-up informatiepunt, waar medewerkers van de fastfoodketen terechtkonden met hun vragen over belastingteruggave en loonstrookjes, maar ook over zorgtoeslag en studiefinanciering.

Belastingteruggave en loonstrook lezen

Bibliotheek Eemland richtte zich op de samenwerking tussen de bibliotheek en drie lokale McDonald's-vestigingen. De centrale vraag was: hoe kan de bibliotheek ondersteunen bij zaken waar veel jongere medewerkers van McDonald's tegenaan lopen bij hun baan, zoals belastingteruggave, zorgverzekering en het lezen van hun loonstrook? Eerder stapten ze met dit soort vragen vaak naar hun leidinggevende, maar die had ook niet altijd de expertise om hier antwoord op te geven. Met de pilot werd deze in die taak ontlast. Er werd bewust gekozen voor de focus op medewerkers en niet op bezoekers van McDonald's: die laatste categorie is, bleek uit eerdere pilots in andere bibliotheken, tijdens een bezoek aan de fastfoodketen vaak niet in de stemming voor een gesprek over de digitale overheid.

> Met een informatiepunt worden werkgevers, die vaak vragen over de digitale overheid krijgen, ontlast.

Geen duidelijk beeld bij digitale overheid

De pilot ving aan met speeddates tussen medewerkers van McDonald's en de bibliotheek. Aan de hand van **foto-elicitatie**, een interviewmethode waarbij visuele beelden worden gebruikt om opmerkingen op te roepen, werd bij de medewerkers geïnventariseerd waar zij tegenaan lopen in het gebruik van de digitale overheid, wat hun beeld van de bibliotheek is en hoe en waarbij zij het liefst ondersteund zouden worden. Jongeren bleken een beperkt beeld te hebben van de bibliotheek: ze associëren de bibliotheek vooral met boeken en niet met hulp bij overheidszaken. Tegelijkertijd werden beschikbare tools, zoals de openbare website Digidingen-desk, wel goed door hen ontvangen. Uit een plenaire vervolgbijeenkomst voor de drie McDonald's-vestigingen werd verder duidelijk dat jongeren geen duidelijk beeld hebben bij wat ze moeten en kunnen regelen bij de digitale overheid. Ze weten vaak niet wat ze niet weten, maar stappen wel met vragen omtrent de digitale overheid naar hun werkgever.

> Het is belangrijk dat de manager werknemers actief aanmoedigt gebruik te maken van de dienstverlening.

Pop-up IDO-spreekuren

In vervolg op de speeddates worden op de drie McDonald's-vestigingen pop-up IDO-spreekuren georganiseerd. De bibliotheekmedewerkers zijn eens per maand aanwezig op elke locatie. Van 16.00 tot 18.00 uur zitten ze klaar om vragen te beantwoorden. De bibliotheekmedewerkers in de McDonald's-vestigingen hebben de betreffende trainingen van Stichting Digisterker gevolgd. Ook is een **hand-out** gemaakt met de inloopspreekuren van het IDO in de bibliotheek erop, zodat jongeren naar de bibliotheek kunnen stappen als zij meer vragen hebben.

Persoonlijke benadering belangrijk

Op een van de vestigingen loopt de dienstverlening beter dan op de twee andere. Dit lijkt deels te maken te hebben met de persoonlijke benadering van de manager op de vloer. Het is belangrijk dat die de jongeren actief informeert en stimuleert om langs het informatiepunt te lopen. Als dit onder werktijd kan, is dat extra helpend. Verder is de locatie in de McDonald's-vestiging van belang: de plek moet zichtbaar zijn, maar moet ook geschikt zijn om privacygevoelige gesprekken te voeren. Die twee zaken zijn door de indeling van de vestingen niet altijd met elkaar te verenigen. De bibliotheek blijft de komende tijd experimenteren met de informatiepunten bij McDonald's om deze nog beter te laten aansluiten bij de wensen van de doelgroep.

Geleerde lessen

- Jongeren zien niet altijd in waarbij ze hulp nodig hebben; **confronteer** ze daarom actief met deze hiaten, bijvoorbeeld met een spel of quiz
- Zorg er bij samenwerkingen met het bedrijfsleven, bijvoorbeeld met supermarkten of bezorgservices, voor dat leidinggevenden sterk **betrokken** zijn bij de dienstverlening en werknemers aanmoedigen hiervan gebruik te maken
- Besteed veel aandacht aan het kiezen van de juiste **locatie** binnen een vestiging, zowel wat betreft zichtbaarheid als privacy

Bibliotheek vraagt jongeren wat ze zelf nodig hebben

Theek 5 werkt samen met de **gemeente** en **jongerenwerk**

We kunnen van alles voor jongeren organiseren, maar wat vinden ze zelf dat ze nodig hebben? Die vraag stond centraal in de pilot van Theek 5. Dankzij een nauwe samenwerking met het lokale netwerk, waaronder de gemeente en jongerenwerk, werd zoveel mogelijk input opgehaald over de kijk van jongeren op de digitale overheid.

Nieuwe samenwerkingen

Aanleiding voor deelname aan de pilot was voor Theek 5 onder meer de recente start met samenwerkingen met vijf middelbare scholen in Oosterhout. Ook ontving de bibliotheek berichten van jongerenwerk dat zij veel vragen kregen over de digitale overheid. Jongeren gaven dit zelf ook aan in een uitvraag die recent onder hen was gedaan naar de impact van de coronaperiode.

Jongeren en ouders

Deze pilot leek dan ook een goede vorm om jongeren in aanraking te brengen met informatie over de digitale overheid en hen bewust te maken van de hulp die zij op dit gebied kunnen ontvangen. Deze voorlichting kreeg aanvankelijk de vorm van een **webinar**, waarin de bibliotheek jongeren voorlichtte over welke zaken allemaal veranderen wanneer je meerderjarig wordt, onder meer op het gebied van bankzaken en verzekeringen. Op deze sessie kwamen zowel jongeren als hun ouders af. Ook werd het webinar meer dan 140 keer teruggekeken.

Het webinar werd meer dan 150 keer teruggekeken.

Pizzasessie en polls

Theek 5 wilde graag bij jongeren ophalen hoe groot hun kennis van de digitale overheid is en waaraan zij op dit gebied behoefte hebben. Daartoe werd een pizzasessie met jongeren georganiseerd en werden polls uitgezet via de Instagramaccounts van partners in het werkgebied. Uit deze interventies bleek dat de bibliotheek in de ogen van veel jongeren nog steeds een vrij stoffig imago heeft, en dat men er niet zo snel aan denkt om bij een vraag rondom de digitale overheid richting de bibliotheek te stappen. De behoefte aan hulp is dus groot, maar de bibliotheek mag zich nog sterker profileren als helper.

Uitgebreid ondervragen

Uit de pilot van Theek 5 blijkt dat het loont jongeren uitgebreid te ondervragen over hun wensen, bijvoorbeeld door hen te benaderen wanneer zij in de bibliotheek aan het studeren zijn. Daarnaast is gezocht naar specifieke momenten waarop het IDO zich richting jongeren kan profileren. In het geval van Theek 5 is gekozen voor de woonmaand, in samenwerking met de woningbouwvereniging. Ook is contact gelegd met de gemeente om jongeren een checklist toe te sturen wanneer ze achttien worden. Het idee is om het aanbod van de bibliotheek hierbij prominent te noemen. In de nabije toekomst wil de bibliotheek jongeren op nog meer manieren op dit aanbod wijzen, bijvoorbeeld via schooldecanen en de lokale moskee. De dienstverlening van het IDO voor jongeren en van Digidingen-desk staat nu al genoemd op **websites van onderwijsinstellingen in de buurt**.

De bibliotheek wil jongeren ook bereiken via schooldecanen en de moskee.

Anders communiceren

Al deze interventies vragen wel om een manier van communiceren die specifiek op jongeren gericht is. Tijdens bijeenkomsten is het bijvoorbeeld belangrijk dat zij zich op hun gemak voelen, omdat zij in de buurt zijn van leeftijdsgenoten die ze kennen. Ook is het belangrijk om rekening te houden met de leefwereld en tijdsbesteding van jongeren. Zo is een activiteit plannen tijdens de week waarin zij toetsen moeten herkansen weinig zinvol.

Geleerde lessen

- Doe **onderzoek**: wat vinden jongeren in jouw omgeving belangrijk?
- Geef je een **webinar**? Zorg ervoor dat het terug te kijken is – ook daarmee bereik je jongeren en hun ouders
- Zet jongeren in om zelf **content** te maken: zij weten het beste wat de doelgroep leuk vindt

Jongeren geven contentadvies

De Nieuwe Bibliotheek werkt samen met **lokale jongerenorganisaties**

Jongerenorganisaties staan in nauw contact met een grote groep jongeren. Wanneer je ze eenmaal hebt bereikt, blijken ze zich graag te willen inzetten als contentmakers. Ook geven ze met plezier hun input als communicatieadviseurs: hoe bereik je jongeren het beste?

Jongerenorganisaties als toeleider

Bij De Nieuwe Bibliotheek in Almere was het doel van de pilot om jongeren te bereiken via jongerenorganisaties. JonginAlmere, Dare to Dream in 036, JAMES, Learn to Work, Get a Grip en Young Adults Life Coaching deden mee. Bij deze organisaties zijn in totaal meer dan vijfhonderd jongeren aangesloten. Deze organisaties kregen de kans de Training Begeleider Digidingen-desk van Stichting Digisterker te volgen.

Jongeren weten zelf het beste hoe ze leeftijdsgenoten kunnen bereiken en enthousiasmeren.

Vorm van de boodschap

Ook organiseerde de bibliotheek twee sessies voor jongeren tussen de 15 en 21 jaar, die via deze jongerenorganisaties werden geworven. Tijdens de eerste sessie werd hun kennis opgehaald, wat wisten zij al over de digitale overheid? Welke communicatievormen werken het beste om hen hierover te informeren? Ook gedetailleerde zaken over de exacte vorm van de boodschap werden uitgevraagd: van lettertype tot beeld, van kleurgebruik tot formulering. Tijdens de tweede sessie werden voorbeelden van deze communicatievormen aan de jongeren voorgelegd.

Filmavond

Verder organiseerde de bibliotheek een filmavond, die diende als middel om jongeren naar de bibliotheek te lokken. Voorafgaand aan de film kregen zij een aantal korte vragen over hun kennis van de digitale overheid. Tijdens de pauze werden verschillende TikTok-filmpjes over de digitale overheid gedeeld om te kijken of dit in de smaak viel. Centraal in deze video's stond de bewustwording van jongeren van wat ze allemaal moeten regelen wanneer ze meerderjarig worden.

TikTok inzetten als communicatiemiddel

TikTok is een sociaal medium dat door jongeren over de hele wereld wordt omarmd. Het kan dus zeker aantrekkelijk zijn om met TikTok aan de slag te gaan. Een paar zaken waar je volgens De Nieuwe Bibliotheek op moet letten:

- Er zijn verschillende **soorten TikTok-filmpjes**, waaronder trend-TikToks en influencer-TikToks. Bij trend-TikToks maak je een video met muziek eronder en tekst erbij. Bij een incluencer-TikTok vertelt iemand voor de camera een verhaal.
- Het maken van een video kost relatief **weinig tijd**, maar je kunt 'm ook maar kort inzetten, onder meer omdat de achtergrondmuziek al snel niet meer trending is.
- Het is belangrijk dat degene die je vraagt voor de camera te staan goed **aansluit bij de doelgroep**, qua leeftijd en belevingswereld.
- Vraag jongeren je te **helpen** bij het gebruik van TikTok: zij weten het beste hoe de app werkt.

Blijvend contact

Het enthousiasme bij de betrokken jongeren en partnerorganisaties over het project was groot. De jongeren in de projectgroep gaven aan veel nieuws te leren. Ook de jongerenorganisaties zien mogelijkheden tot langdurige samenwerking, bijvoorbeeld door programma's aan te bieden aan scholen. Wel merkt men bij de bibliotheek dat het lastig is om het thema bij de partners net zo hoog hoog op de prioriteitenlijst te houden.

Geleerde lessen

- Lok jongeren naar de bibliotheek met een **schaduwactiviteit**, zoals een filmavond
- Blijf je doelen onder de aandacht brengen bij netwerkpartners, om ervoor te zorgen dat het ook bij hen **prioriteit** blijft
- Maak een zorgvuldige afweging tussen hoeveel tijd je investeert in het maken van **content** en hoelang je die content kunt inzetten

Colofon

Tekst Anne van den Dool

Coördinatie pilot Anne-Marie van der Poel (SPN), Stephanie Verhagen (KB), Angeliek van der Zanden (Stichting Digisterker)

Vormgeving Studio OOK

Met medewerking van Celine Jussen (Bibliotheek Kerkrade), Barbara Admiraal (De Nieuwe Bibliotheek), Iris Horsman (De Nieuwe Bibliotheek), Jelle Bronsink (Bibliotheek Eemland), Lique Jobben (Bibliotheek Eemland), Karien Postel (Bibliotheek Eemland), Gisela Goos (Theek 5), Marjolijn Schuurmans (Theek 5), Marieke Kuil (Theek 5), Kiyara Venner (BiblioPlus)

© November 2022