



de Bibliotheek,
maatschappelijk
hart van de
samenleving

Digitaal vaardige burgers voor de E-overheid

Het kabinet wil dat burgers en bedrijven vanaf 2017 alle zaken met de **overheid** digitaal kunnen afhandelen. Voor een deel van de Nederlanders is dat een moeilijke opgave, omdat zij niet of niet helemaal digitaal vaardig zijn. Zij hebben ondersteuning nodig om digitaal zelfredzaam te worden. De Bibliotheek kan er in samenwerking met de gemeente voor zorgen dat alle mensen de hulp krijgen die zij nodig hebben. Als lokaal educatief centrum is de Bibliotheek de aangewezen plek waar iedereen zijn digitale vaardigheden kan vergroten.

Digitale Overheid 2017

Het rijksprogramma Digitale Overheid 2017 stimuleert mensen om zoveel mogelijk online te regelen. Van het aanvragen van een parkeervergunning, het doorgeven van een adreswijziging en het verlengen van een ID-kaart tot het digitaal inschrijven bij de KvK als nieuwe ondernemer of het invullen van een belastingaangifte. Ook het kunnen werken met een digitale werkmap bij het UWV hoort daarbij.

Hoe digitaal zelfredzaam zijn mensen?

In Nederland maakt 95% van de mensen wel eens gebruik van internet. Toch is niet iedereen even vaardig in het gebruik van digitale overheidsdiensten. Uit onderzoek van Dialogic (2013) blijkt dat:

- Circa 5% van de mensen digitaal niet-zelfredzaam is
- Ongeveer 15% van de mensen alleen digitaal zelfredzaam is met ondersteuning

Waarom deze mensen deze digitale vaardigheid missen heeft verschillende redenen. Het kan te maken hebben met *niet weten* dat bepaalde overheidsdiensten digitaal geregeld kunnen worden. Het kan te maken hebben met *niet willen* omdat ze niet geïnteresseerd zijn of bezorgd zijn over hun privacy. Of het heeft te maken met *niet kunnen*, het niet beschikken over de vaardigheden om met digitale overheidsdiensten om te gaan.

Vijf groepen die onvoldoende digitaal vaardig zijn:

- 1 Ouderen, 65+ (35%)
- 2 Laagopgeleide oudere vrouwen (32%)
- 3 Werkende mannen van middelbare leeftijd met een hoog inkomen (14%)
- 4 Relatief jonge werkende of studerende mannen (11%)
- 5 Langdurig werklozen (8%)

NB: mensen met een fysieke of psychische beperking en laaggeletterden zijn vaker digitaal niet-zelfredzaam.

Relatie laaggeletterdheid en digibetisme

Laaggeletterden hebben drie keer meer kans om onvoldoende digitaal vaardig te zijn. (ECBO 2015). Laaggeletterden hebben onvoldoende taalvaardigheden om zich te redden in de samenleving. Informatie kunnen lezen, begrijpen en gebruiken is een belangrijke randvoorwaarde voor de ontwikkeling van digitale vaardigheden.

Waar zoeken mensen hulp bij digitale dienstverlening?

Van de Nederlandse internetters geeft 57% aan wel eens hulp nodig te hebben bij het gebruik van internet. Meestal zoeken mensen hulp bij familie en vrienden, collega's, experts, een helpdesk en de Bibliotheek. In de praktijk werken Bibliotheken hierin op steeds meer plekken samen met de gemeente. De Bibliotheek heeft een groot publiek bereik, is laagdrempelig en is vanwege haar functie de aangewezen plek om mensen die minder digitaal vaardig zijn te ondersteunen. Uit onderzoek blijkt verder dat er behoefte is aan meer cursuslocaties voor digitaal 'niet-zelfredzamen' met meer capaciteit en ook aan meer communicatie daarover.

Mensen op weg helpen

In samenwerking met de gemeente en andere instanties kan de Bibliotheek mensen op weg helpen bij het opdoen van verschillende vaardigheden om zich digitaal te redden, zoals:

- **Functionele taalvaardigheid:** een randvoorwaarde voor de ontwikkeling van digitale vaardigheden is dat mensen informatie kunnen lezen, begrijpen en gebruiken. In de Bibliotheek kunnen mensen die dat nodig hebben eerst hierin bijgeschoold worden voordat ze de relevante digitale vaardigheden aanleren.
- **Digitale vaardigheden:**
 1. **Operationele vaardigheden:** knoppenkennis, een zoekmachine gebruiken om informatie te vinden, een e-mail sturen met bijgevoegde documenten, tekst en foto's kunnen plaatsen op platforms zoals Facebook en Twitter.
 2. **Informatievaardigheden:** informatie kunnen zoeken, vinden en gebruiken. Deze beide digitale (basis)-vaardigheden zijn randvoorwaarden voor het kunnen omgaan met de E-overheid.



Herkennen en doorverwijzen

Voor de (E-)overheid is het essentieel dat burgers digitaal vaardig zijn. Een goede samenwerking tussen gemeente en Bibliotheek kan zorgen voor het vergroten van het aantal digitaal zelfredzame burgers zodat iedereen in Nederland kan meedoen. Allereerst is het daarom belangrijk dat de overheid de doelgroep digitaal niet-zelfredzame burgers herkent en hen attendeert op mogelijkheden om hun vaardigheden te vergroten. Een belangrijke rol voor het herkennen en doorverwijzen van digibeten ligt bij gemeenten en loketorganisaties. Een belemmering kan zijn dat mensen niet altijd onderkennen dat zij onvoldoende digitaal vaardig zijn. Of zij kennen de kanalen niet om er iets aan te doen. Na doorverwijzing door de gemeente nemen Bibliotheken in samenwerking met andere educatieve aanbieders de rol op zich om de burger te trainen en begeleiden.



Voorbeelden samenwerking gemeente-Bibliotheek

De Bibliotheek Zoetermeer ontwikkelt zich tot een participatiebibliotheek waarin zij samenwerkt met ruim dertig **Zoetermeerse organisaties**. Een speerpunt is onder andere het opdoen van digitale vaardigheden door volwassenen.

Tal van partijen uit de gemeenten Breda, Roosendaal, Bergen op Zoom en Zundert-Rucphen ondertekenden **het convenant 2014-2017** om samen laaggeletterdheid en digibetisme in de regio West-Brabant aan te pakken: UWV, WVS-groep, Roosendaal Ateagroep, Breda ROC Kellebeek, de Lions Club, Cubiss, Stichting Lezen en Schrijven en Bibliotheken Breda, Markiezaat en VANnU.

Wat kan de Bibliotheek betekenen?

De Bibliotheek vormt een laagdrempelig educatief centrum waar mensen hun taal-, informatie- en digitale vaardigheden kunnen vergroten. Ook kunnen zij doorverwijzen naar andere cursussen bij bijvoorbeeld ROC's of maatschappelijke organisaties. In verschillende Bibliotheken zijn al activiteiten gericht op het vergroten van digitale vaardigheden. Bijvoorbeeld:

- Voor mensen die aan hun digitale basisvaardigheden willen werken, bieden veel Bibliotheken **Klik&Tik** aan.
- In steeds meer Bibliotheken wordt in samenwerking met



gemeenten **Digisterker** ingezet om burgers wegwijs te maken in het werken met de E-overheid. Zij leren er werken met onder andere Digi-D. Dit interview met de **Digisterker-coördinator van Bibliotheek Katwijk** laat goed zien welke rol de Bibliotheek vervult bij het vergroten van de digitale vaardigheden.

- Een formulierenbrigade.
- Workshops voor het gebruik van tablets en e-readers.
- In samenwerking met andere organisaties aanbieden van digitale cursussen, zoals met Seniorweb, ROC's, UWV en welzijnsorganisaties.
- Het **Digitaal Hulpplein**, waar Bibliotheken samen met partners het regionale aanbod aan cursussen voor digitale vaardigheden plaatsen.
- iPad-café's, plekken waar mensen met elkaar kennis en ervaringen kunnen uitwisselen.

Voorbeelden aanbod Bibliotheken

- Bibliotheek Den Haag biedt cursussen **Werken met de E-overheid** aan.
- Bibliotheek Deventer heeft een **Taal- Digipunt** voor iedereen die beter wil worden in de Nederlandse taal of meer handigheid wil krijgen op computer en internet. Daar kunnen mensen bijvoorbeeld binnenlopen met digitale vragen of een cursus E-overheid volgen.

Wat levert het op?

Uit onderzoek blijkt dat het gebruik van methoden zoals Digisterker, Klik&Tik en lokale digitale cursussen, succesvol is. Dit komt vooral doordat het methoden zijn met een landelijke slagkracht mét lokale verankering, en doordat ze klassikaal en kleinschalig zijn met oog voor privacy (Dialogic 2013).

Voor Klik&Tik heeft de Koninklijke Bibliotheek een monitor ontwikkeld. Deze laat zien dat de vaardigheden van de deelnemers aanzienlijk verbeteren na het volgen van het programma. De deelnemers worden geactiveerd en krijgen meer zelfvertrouwen om internet te gebruiken. **Hier vindt u de laatste rapportage.**

Meer informatie?

Bekijk hier de complete **toolkit: 'De Bibliotheek, maatschappelijk hart van de samenleving.'**

De website **Bibliotheek & Basisvaardigheden** biedt programma's, voorbeelden, praktische tips en inspiratie aan openbare Bibliotheken voor het opzetten van educatieve dienstverlening. Het aanbod richt zich op het vergroten van de digitale- en taalvaardigheden van kwetsbare volwassenen.

Contactpersoon

Maaïke Toonen, adviseur Educatie en Presentatie
Koninklijke Bibliotheek

Bronnen

Dialogic, *De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017, 2013.*

ECBO, *Laaggeletterden: achterblijvers in de digitale wereld?*
Stichting Lezen en Schrijven, 2015.

