

HULP BIJ DIGITALE VAARDIGHEDEN IN DE BIBLIOTHEEK

Meer nodig dan een cursus

Mensen die moeite hebben met computers, tablets, apps of internetgebruik, ervaren veel stress. Bijvoorbeeld over hun digitale veiligheid. Ook schaamte speelt een rol. De mate waarin dit speelt, verschilt per persoon. Dit zegt ook iets over de hulp die je met programmering of het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de Bibliotheek kunt bieden. Hoe maak je de aansluiting? Welke extra diensten zijn kansrijk? Wij lieten onderzoek doen bij Bibliotheek Nieuwegein. Ook organiseerden we een online kennissessie over de uitkomsten en resultaten van dit onderzoek. Meer dan 60 deelnemers sloten hierbij aan. We geven een aantal inzichten.

ACHTERGROND ONDERZOEK

Vanuit de rol als provinciale ondersteuningsinstelling (POI) liet BiSC genoemde onderzoek uitvoeren. Om op basis van de uitkomsten bibliotheken beter te kunnen ondersteunen op het gebied van digitaal burgerschap en om kansen te ontdekken voor verbetering en verbreding van de

dienstverlening op het domein 'digitale inclusie'. De resultaten en inzichten bieden handvatten aan iedere bibliotheek die haar dienstverlening op het gebied van digitale inclusie wil verbeteren en/of verbreden, maar ook om het huidige aanbod beter en duidelijker te positioneren en te profileren.



BISC

DREMPELS

Een veelvoorkomende houding of heersend gevoel bij de groep van mensen die digitaal niet of minder vaardig zijn, is: "ik kan het toch niet en ik wil het ook niet (meer)". Achter deze drempel gaat een wereld schuil. Zo is men bijvoorbeeld bang voor stress, of bang dat het gevoel van minderwaardigheid juist versterkt gaat worden. Het bieden van standaard cursussen schiet dan tekort. Sterker: men staat daar eerder afwijzend tegenover.

'Ik kan het toch niet en ik wil het ook niet (meer).'

INZICHTEN UIT HET ONDERZOEK

Bibliotheek Nieuwegein en het St. Antonius Ziekenhuis werken samen aan het digitaal vaardiger maken van patiënten en inwoners van Nieuwegein, in de vorm van IDO-punten, cursussen en activiteiten. Insteek van het onderzoek was om kansen te vinden om de dienstverlening voor de groep van mensen die digitaal niet of minder vaardig zijn in brede zin te verbeteren of deze beter te positioneren. De inzichten zijn tweeledig, namelijk ten aanzien van de algemene programmering rond digitale inclusie en specifiek ten aanzien van de IDO-dienstverlening. Een greep uit de inzichten die uit het onderzoek en de online kennissessie naar voren zijn gekomen:



- Speel in op de wens van de doelgroep om minder afhankelijk te zijn;
- Bied een bredere aanpak dan alleen cursussen. Verbreed het aanbod met bijvoorbeeld hulp bij digitale vragen, buiten de cursusruimte;
- Kies een andere positionering van de cursussen; minder op lesstof/inhoud en meer op het niveau van de deelnemers, bijvoorbeeld 'voor beginners';
- Leg in de communicatie het accent op 'online veiligheid' in plaats van 'vaardigheden verbeteren';
- Maak de IDO-dienstverlening beter zichtbaar via relevante plekken, partners en media.



DOE JE MEE?

Wij nodigen de Utrechtse bibliotheken uit om hierin met ons op te trekken. Door samen oplossingen te zoeken vanuit drijfveren en een nieuwe overkoepelende waardepropositie veilig digitaal. We maken hierbij gebruik van een mix van bestaande, aangescherpte en misschien ook wel nieuwe activiteiten en diensten. Met als uiteindelijke doel dat iedereen beter en veiliger mee kan doen in onze digitale samenleving.

SAMEN WERKEN AAN KANSRIJKE DIENSTVERLENING

De uitkomsten van het onderzoek bieden een goede basis om gezamenlijk verder te werken aan betere, relevantere dienstverlening die nog beter aansluit bij de doelgroep. Stappen die we hierin kunnen zetten, zijn:



Inventariseren bestaande oplossingen: wat is er al voorhanden? Welk aanbod is er al bij de bibliotheken, binnen onze sector en bij onze partners?



Scherpstellen bestaande oplossingen: werkt dit aanbod, of moeten we het aanpassen? Of moeten we misschien nieuwe producten of diensten ontwikkelen?



Experimenteren, uitvoeren en evalueren: concept(en) toetsen bij de doelgroep.



Marketingcommunicatie: hoe attenderen we de doelgroep op nieuwe dienstverlening? Hoe noemen we de 'waardepropositie' en hoe zetten we deze succesvol in de markt?



Oplossingen vinden vanuit drijfveren: drijfveren zijn de motivaties of redenen die ons aanzetten tot bepaald gedrag. Door de drijfveren van de doelgroep te onderzoeken kunnen we het aanbod beter onder de aandacht brengen.

CONTACT

Ben jij betrokken bij of verantwoordelijk voor digitale inclusie bij jouw bibliotheek. Wil jij met ons meewerken aan de verdere ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van de Bibliotheek op het gebied van digitaal burgerschap? Neem dan snel contact met [Femke Reijnen](#) of [Joris Haanstra](#).