

## › Informatiepunten in de bibliotheek

Om invulling te geven aan de kernfunctie 'Kennis en informatie' uit de [Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen](#) (Wsob) bieden de bibliotheken een informatieve collectie aan, worden er activiteiten georganiseerd en zijn er informatiepunten in de bibliotheken te vinden. Hoewel het aandeel activiteiten op het vlak van kennis en informatie met 7% nog relatief klein is, groeit het aantal georganiseerde activiteiten rondom deze kernfunctie gestaag. Daarnaast bieden bijna alle bibliotheekorganisaties één of meer informatiepunten aan om kennis en informatie ter beschikking te stellen aan hun bezoekers.

### + 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, etc.) of in de vorm van persoonlijke hulp. Vaak wordt hier ook aanvullende programmering geboden, bijvoorbeeld in de vorm van (inloop)sprekuren, informatiebijeenkomsten of lezingen.

### Breed aanbod aan informatiepunten

Hoewel er 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 2018 circa 1.600 fysieke informatiepunten in de vestigingen van openbare bibliotheken, gemiddeld 2 per vestiging. Hoe groter het werkgebied (aantal inwoners), hoe meer informatiepunten de bibliotheekorganisaties aanbieden. De typen informatiepunten zijn zeer uiteenlopend.

*Basisvaardigheden* (88%) en *Lezen met een leesbeperking* (73%) zijn de belangrijkste thema's waar de informatiepunten op zijn ingericht en komen in bibliotheekorganisaties van diverse omvang voor. Informatiepunten gericht op meer specifieke domeinen, zoals *Werk, inkomen en loopbaan*, *Juridische zaken* en *Overheid* komen ook relatief vaak voor, vooral in bibliotheken met een groter werkgebied (100.000 inwoners of meer) (KB, 2019).



Bron: KB, 2019.

## Informatie over de digitale overheid

Het aandeel bibliotheekorganisaties met een informatiepunt omtrent de overheid is in de afgelopen jaren toegenomen, van 11% in 2016 tot 20% in 2018 (KB, 2019). Het [convenant](#) dat de KB en de Belastingdienst in 2016 hebben gesloten om burgers te ondersteunen in hun contact met de e-overheid heeft deze toename gestimuleerd. In de aangifteperiode 2018 organiseerden 117 bibliotheekorganisaties belastingspreekuren, in de aangifteperiode 2017 waren dat er nog 88 (KB, 2018b). Voor de periode 2019-2021 wordt 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. Door deze samenwerking zal het aantal informatiepunten in de bibliotheken omtrent de overheid de komende jaren naar verwachting 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:

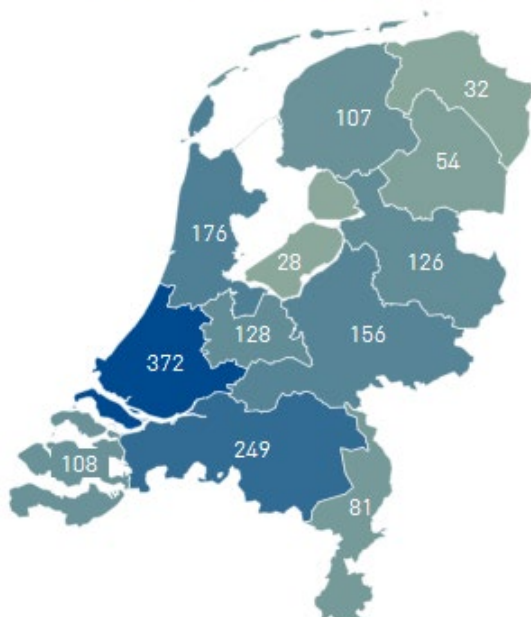
- › Zij stimuleren meer niet-digivaardige burgers om deel te nemen aan digivaardigheids cursussen dan nu al gebeurt in bibliotheken. Hiermee worden steeds meer mensen (digitaal) zelfredzaam.
- › Voor mensen die (blijvend) ondersteuning nodig hebben worden informatiepunten in de bibliotheken ontwikkeld. 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 starten de eerste vijftien 'koploper-bibliotheken' die de weg plaveien voor de uitrol in de twee jaar daarna (Manifestgroep en openbare bibliotheken, 2018).

## Spreiding informatiepunten

Van de ruim 1.600 informatiepunten in de openbare bibliotheken in Nederland, is het grootste aantal gevestigd in de provincies Zuid-Holland (372 informatiepunten) en Noord-Brabant (249 informatiepunten). Gemiddeld is er één informatiepunt in de bibliotheek per 10 duizend inwoners, maar dat verschilt sterk provincie. In Zeeland en Friesland zijn er naar verhouding relatief 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.

Aantal informatiepunten per provincie



Bron: KB, 2019.

#### Bronnen

- › Koninklijke Bibliotheek (KB) (2018a). *Bibliotheekstatistiek 2017*.
- › Koninklijke Bibliotheek (KB) (2018b). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de Belastingdienst. Onderzoekresultaten BOP-enquête Belastingdienst en digitale vaardigheden, 2017-2018*.
- › Koninklijke Bibliotheek (KB) (2019). G!ds. Geraadpleegd op 20-12-2018.
- › Manifestgroep en openbare bibliotheken (2018). *Digitale Inclusie, Ondersteuning voor kwetsbare burgers*.