



Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen

Onderzoeksresultaten BOP-enquête Basisvaardigheden 18+, 2016

Augustus 2017

Colofon

Uitgever

Koninklijke Bibliotheek
Prins Willem-Alexanderhof 5
2595 BE Den Haag

Informatie

bop@kb.nl

© Koninklijke Bibliotheek, Den Haag 2017

Samenvatting

In het kader van het actieprogramma ‘Tel mee met Taal 2016-2018’ is de stand van zaken omtrent de product- en dienstverlening van openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen in kaart gebracht via het bibliotheekonderzoekplatform (BOP).

De term basisvaardigheden heeft betrekking op een breed pakket aan vaardigheden waarop bibliotheken burgers willen ondersteunen. In hoofdlijnen valt het concept uiteen in de vaardigheden taalvaardigheid, rekenvaardigheid en digitale vaardigheden en de domeinen gezin, gezondheid, werk & inkomen. Rondom deze dimensies bieden bibliotheken verschillende typen diensten en programma’s (in combinatie) aan, zoals cursussen, trainingen en workshops, losse (eenmalige) activiteiten en informatiebijeenkomsten; persoonlijke begeleiding en advies, doorverwijzing naar instanties, inloopsprekken en oefenmogelijkheden.

De 129 (basis)bibliotheken die aan de BOP-enquête hebben meegedaan, bieden allen producten en/of diensten aan voor één of meer basisvaardigheden voor volwassenen. Digitale vaardigheden en taalvaardigheid zijn verweven in het aanbod van circa negen op de tien de bibliotheken. Laaggeletterden en digibeten vormen tevens de belangrijkste doelgroepen van de bibliotheken, evenals in 2015. Het percentage bibliotheken dat zich in haar dienstverlening rondom basisvaardigheden specifiek richt op vluchtelingen, asielzoekers en statushouders is sterk toegenomen ten opzichte van 2015 (85% vs. 67%).

Op het gebied van digitale vaardigheden is een duidelijke toename te zien in het aanbod van de landelijke programma’s Klik & Tik en Digisterker (beide door 84% van de bibliotheken aangeboden). Wat taalvaardigheid betreft werken de bibliotheken veel samen met

Taalhuizen en Taalpunten. Van alle responderende bibliotheken is 88% de samenwerking aangegaan en gemiddeld werken zij met 2 tot 3 verschillende Taalhuizen en Taalpunten samen. Eind 2016 bevonden de meeste Taalhuizen en Taalpunten zich in de fasen *Open* en *Borging*.

De bibliotheken werken met veel en diverse partnerorganisaties samen op het gebied van basisvaardigheden. Gemeenten en Stichting Lezen & Schrijven zijn op dit vlak de meest belangrijke partners. In de formele afspraken met gemeenten staan digitale vaardigheden en taalvaardigheid centraal, de meeste afspraken betreffen Tel mee met Taal / Taal voor het Leven en E-overheid. De activiteiten rondom basisvaardigheden worden door veel bibliotheken bekostigd vanuit de reguliere begroting, maar de WEB middelen van gemeenten resp. centrumgemeenten zijn ook een belangrijke bron van financiering.

Voor de praktische dienstverlening rondom basisvaardigheden is niet alleen de coördinator basisvaardigheden van belang, maar ook vrijwilligers zijn essentieel. Vrijwilligers worden door 84% van de bibliotheken ingezet voor het thema basisvaardigheden voor volwassenen, met name voor het oefenen van conversatie of ondersteuning bij het oefenen van digitale vaardigheden.

In de evaluatie van de totale dienstverlening rondom basisvaardigheden is een stijging waarneembaar ten opzichte van 2015. De meeste bibliotheken evalueren door het aantal deelnemers/bezoekers te meten (94%). In 2015 werden deze aantallen door 78% van de bibliotheken geregistreerd. De bibliotheken die ook het niveau en de vordering van de deelnemers meten, doen dit nog wel voornamelijk kwalitatief.

De meest genoemde knelpunten in de dienstverlening rondom basisvaardigheden zijn identiek aan 2015: het bereiken van de doelgroep, financiering en personele bezetting blijven aandachtspunten voor toekomstig beleid.

1. Inleiding

Met het actieprogramma 2016-2018 'Tel mee met Taal' willen de Ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Volksgezondheid, Welzijn en Sport samen laaggeletterdheid voorkomen en bestrijden. In de uitvoering staan landelijke programma's centraal: voor de jeugd de Kunst van Lezen programma's (door Stichting Lezen en de Koninklijke Bibliotheek) en voor de volwassenen het programma Taal voor het Leven (door Stichting Lezen & Schrijven).

De aanpak van Taal voor het Leven is gericht op het opzetten en onderhouden van lokale en regionale taalsamenwerkingen. De fysieke manifestatie van zo'n taalsamenwerking is een Taalhuis, veelal gehuisvest in een bibliotheek. Hier kan men informatie inwinnen over basisvaardigheden, oefenen, een cursus volgen of doorverwezen worden naar geschikt aanbod. In principe zijn Taalhuizen gericht op alle basisvaardigheden.

Vanuit het programma 'de Bibliotheek en basisvaardigheden' werkt de Koninklijke Bibliotheek, in samenwerking met het netwerk van Provinciale Ondersteuningsinstellingen (POI's) en andere stakeholders, aan de ontwikkeling, ontsluiting en implementatie van een landelijke educatieve programmalijn en het ondersteunen van bibliotheken in het vormgeven van beleid en activiteiten op dit vlak. Een belangrijke doelstelling van het programma is dat elke bibliotheek in 2018 een Taalhuis heeft waarin alle dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden in de breedte plaatsvindt.

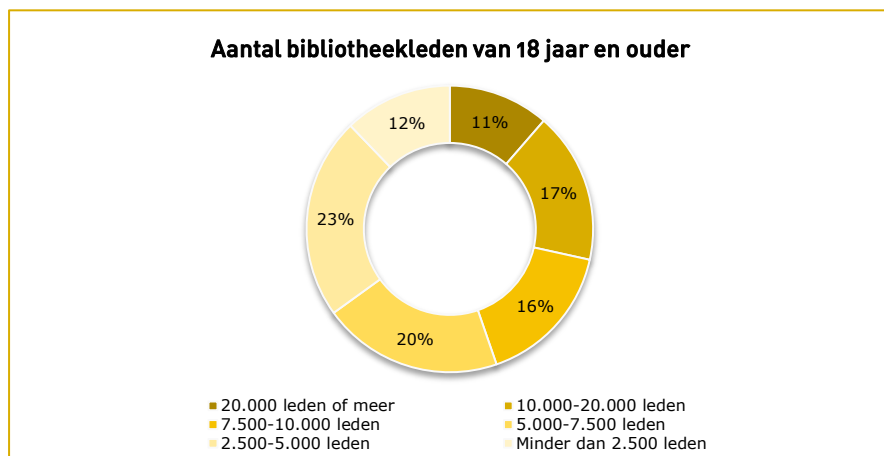
Samen met partners realiseren bibliotheken een breed non-formeel educatieaanbod. Op het gebied van taal is het aanbod in de bibliotheek meestal aanvullend op formele taaltrajecten. Naast hun opleiding

kunnen cursisten in de bibliotheek oefenen met taal, bijvoorbeeld met oefenprogramma's (o.a. van Oefenen.nl), tijdens taalcafés of samen met een taalmaatje. Op het gebied van digivaardigheden wordt bijvoorbeeld gewerkt met oefenprogramma's zoals Klik & Tik of cursussen zoals Digisterker.

In deze rapportage worden de belangrijkste bevindingen van de 'BOP-enquête basisvaardigheden 18+, 2016' gepresenteerd. Vorig jaar is met deze enquête de stand van zaken geïnventariseerd vlak voordat het actieprogramma 2016-2018 'Tel mee met Taal' van start ging. In aanvulling op de nulmeting biedt de meting over 2016 zicht op de ontwikkeling van de dienstverlening binnen de aanpak Taal voor het Leven.

In lijn met de ontwikkeling van het programma is ook de vragenlijst geoptimaliseerd voor de verdere monitoring van het programma. Hierdoor zijn de resultaten over 2015 en 2016 niet één op één met elkaar vergelijkbaar. Waar mogelijk worden de resultaten in deze rapportage tekstueel vergeleken met de nulmeting.

De in deze rapportage gepresenteerde resultaten hebben betrekking op 129 van de 152 benaderde (basis)bibliotheken. Hoewel de bibliotheken onderling sterk van omvang en karakter van elkaar verschillen, kunnen op hoofdniveau uitspraken voor de totale populatie gedaan worden. Interessante verschillen tussen diverse typen bibliotheken worden in dit rapport tekstueel benoemd, maar zijn van indicatieve waarde.



Figuur 1 Aantal bibliotheekleden van 18 jaar en ouder in het verzorgingsgebied van de bibliotheek (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

Penetratiegraad bibliotheekleden van 18 jaar en ouder	
Minder dan 7,5% van de inwoners	15%
7,5-10% van de inwoners	28%
10-12,5% van de inwoners	28%
12,5-15% van de inwoners	15%
15% van de inwoners of meer	14%
Gemiddeld	11%

Tabel 1 Aandeel bibliotheekleden van 18 jaar en ouder t.o.v. het aantal inwoners van 18 jaar en ouder in het verzorgingsgebied (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

2. Doelgroep, leden en uitleningen

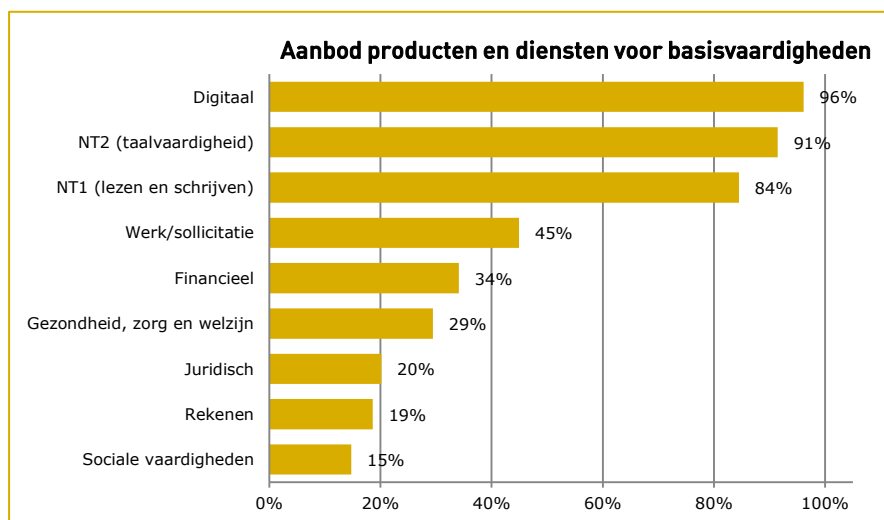
Eén op de tien volwassenen is lid van de bibliotheek

Op 1 januari 2016 waren er ruim 13,5 miljoen volwassenen in de leeftijd van 18 jaar en ouder in Nederland¹. Binnen deze groep richt De Bibliotheek zich met de dienstverlening rondom basisvaardigheden met name op kwetsbare doelgroepen met een achterstand op één van de vaardigheden (taalvaardigheid, rekenvaardigheid en digitale vaardigheden) of domeinen (gezin, gezondheid, werk & inkomen).

Van de 129 responderende bibliotheken waren er 123 bibliotheken die het aantal leden van 18 jaar en ouder konden opgeven. De ledenaantallen en de penetratiegraad - het aantal leden ten opzichte van het aantal inwoners van 18 jaar en ouder in het werkgebied - varieert sterk per bibliotheek. Gemiddeld is ongeveer één op de tien inwoners van 18 jaar en ouder in het verzorgingsgebied lid van de bibliotheek (11%), dit is vergelijkbaar met de vorige meting (13%)².

¹ Bron: CBS, StatLine.

² Bij de interpretatie van deze vergelijking dient rekening gehouden te worden met een foutmarge van 5%. Minimale verschillen worden derhalve met voorzichtigheid geïnterpreteerd.



Figuur 2 Voor welke basisvaardigheden biedt uw bibliotheek producten en diensten? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)

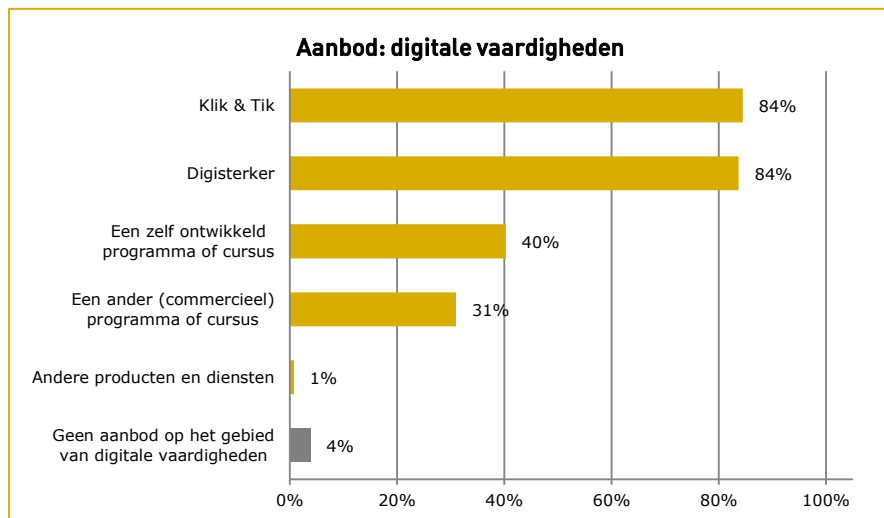
Voorbeelden aanbod basisvaardigheden	
Digisterker	Cursus om burgers te leren werken met de e- overheid, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de digitale dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, het UWV of de Belastingdienst.
NT2Taalmenu	Website met online oefeningen en downloads voor iedereen die graag Nederlands wil leren of met inburgeren aan de slag wil.
Taalspreekuur	Spreekuur voor volwassenen die willen weten waar ze Nederlands kunnen leren of waar ze hun kennis van de taal kunnen verbeteren.
Tel je geld	Oefenprogramma voor mensen die minder geld uit moeten of willen geven en mensen die overzicht/inzicht willen hebben in hun inkomsten en uitgaven.
TabletCafé	Informele ontmoetingsplek voor het uitwisselen van tabletervaringen, tips & tricks.
Walk & Talk	Dé koffiepauze voor werkzoekenden: informeel, open en bedoeld om werkzoekenden te stimuleren door ze met lotgenoten en goede voorbeelden in contact te brengen.

3. Dienstverlening basisvaardigheden

De term basisvaardigheden heeft betrekking op een breed pakket aan vaardigheden waarop bibliotheken burgers willen ondersteunen om zich bewust, kritisch en actief te kunnen bewegen in de complexe en veranderlijke maatschappij. In hoofdlijnen valt het concept uiteen in een aantal vaardigheden (taalvaardigheid, rekenvaardigheid en digitale vaardigheden) en domeinen (gezin, gezondheid, werk & inkomen). Rondom deze dimensies bieden bibliotheken verschillende typen diensten en programma's (in combinatie) aan, zoals cursussen, trainingen en workshops, losse (eenmalige) activiteiten en informatiebijeenkomsten; persoonlijke begeleiding en advies, doorverwijzing naar instanties, inloopsprekuren en oefenmogelijkheden.

Digitaal en taal vormen kern van het aanbod

Alle 129 responderende bibliotheken bieden producten en diensten aan voor één of meerdere basisvaardigheden. Digitale vaardigheden (96%), NT2 - taalvaardigheid - (91%) en NT1 – lezen en schrijven (84%), zijn het meest verweven in het aanbod van de bibliotheken. Op het gebied van sociale vaardigheden (15%), rekenvaardigheden (19%) en juridische vaardigheden (20%) is het aanbod van de bibliotheken nog relatief beperkt. Gemiddeld hebben de bibliotheken 4 van de in figuur 2 gepresenteerde producten en diensten in hun aanbod opgenomen. Hoe groter het werkgebied van de bibliotheek (aantal inwoners), hoe meer verschillende producten en diensten rondom basisvaardigheden worden aangeboden.



Figuur 3 Welke producten en diensten biedt uw bibliotheek aan op het gebied van digitale vaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)

3.1 Digitale vaardigheden

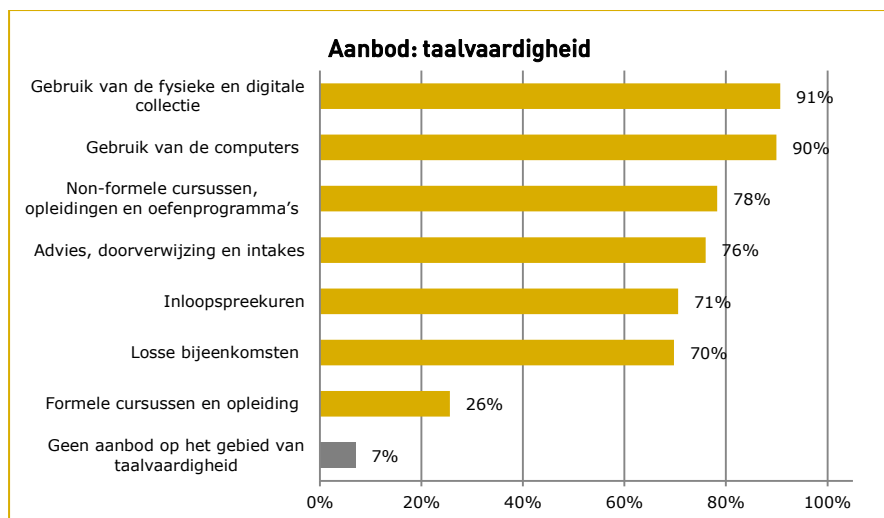
Sterke toename in aanbod Klik & Tik en Digisterker

Bibliotheken bieden een breed scala van programma's, trainingen en activiteiten aan op het gebied van digitale vaardigheden. Twee daarvan zijn de landelijk aangeboden programma's Klik & Tik en Digisterker. Dit aanbod wordt gestimuleerd door de KB, o.a. door de landelijke inkoopregeling en het convenant met de Belastingdienst.

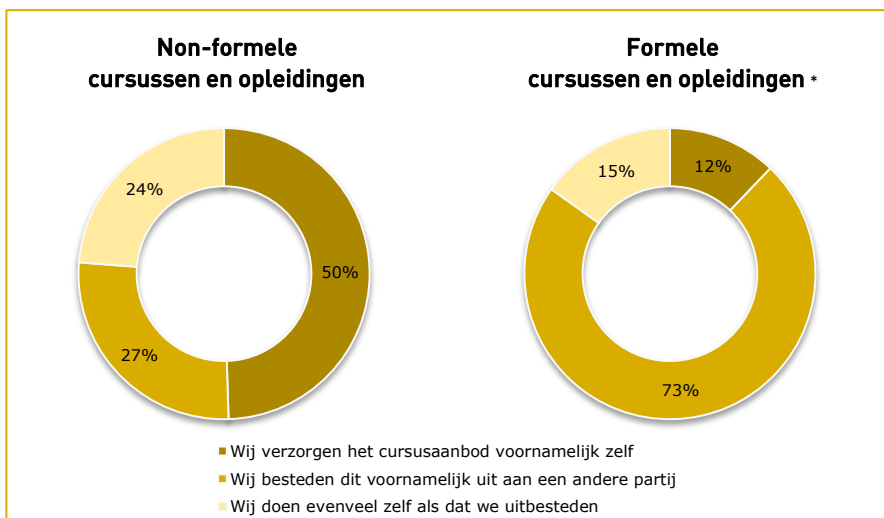
Met Klik & Tik, een programmaserie van Oefenen.nl, ondersteunen bibliotheken digibeten bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Bibliotheken stellen Klik & Tik beschikbaar op hun computers. Bezoekers kunnen hier zelfstandig gebruik van maken of deelnemen aan een ondersteunende cursus, opstartbijeenkomst, workshop of wekelijks of maandelijks inloopspreekuur. Deelnemers kunnen door bibliotheken zelf geworven worden, maar ook doorgestuurd worden door loketorganisaties zoals het UWV. In 2016 is Klik & Tik door 84% van de bibliotheken aangeboden, beduidend meer dan in 2015 (63%).

Digisterker is een programma dat zich tot doel stelt burgers te leren werken met de elektronische overheid, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, UWV en de Belastingdienst. Digisterker is in 2016 door 84% van de responderende bibliotheken in cursusvorm aangeboden, ook dit is een duidelijke toename ten opzichte van 2015 (32%).

Naast Klik & Tik en Digisterker maakt 40% van de bibliotheken gebruik van een zelf ontwikkeld programma of cursus voor digitale vaardigheden. Circa een derde van de bibliotheken (31%) biedt andere (commerciële) programma's of cursussen aan in het kader van digivaardigheden.



Figuur 4 Welke producten en diensten biedt uw bibliotheek aan op het gebied van taalvaardigheid? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)



Figuur 5 Wie verzorgt de cursussen/opleidingen die uw bibliotheek aanbiedt? (Selectie: bibliotheken met aanbod (non-)formele cursussen / N non-formeel: 101; N formeel: 33)

* Vanwege het beperkte aantal waarnemingen zijn deze resultaten indicatief.

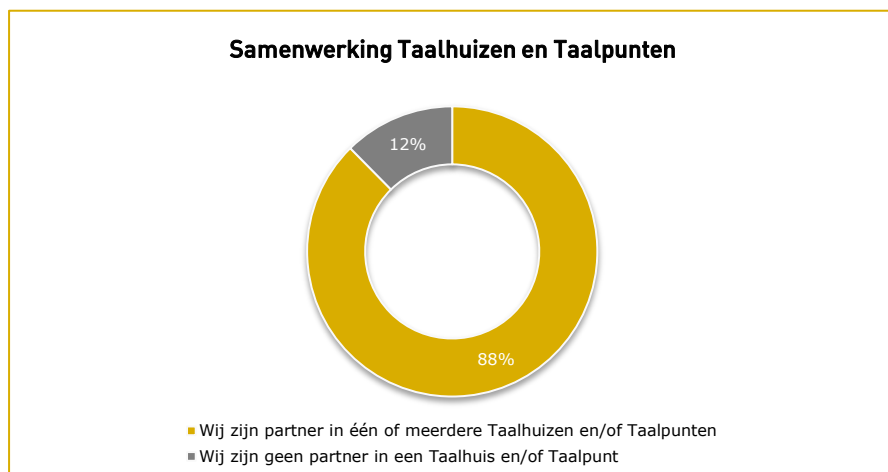
3.2 Taalvaardigheid

Driekwart bibliotheken biedt advies of non-formele cursussen op het gebied van taalvaardigheid aan

Bij negen op de tien bibliotheken bestaat het aanbod op het gebied van taalvaardigheid - onder andere - uit het gebruik van de fysieke en digitale collectie (91%) en/of het gebruik van de computers (90%). Daarnaast biedt driekwart van de bibliotheken non-formele cursussen opleidingen en oefenprogramma's (78%) en/of advies, doorverwijzing en intakes (76%) aan. Ook overige bijeenkomsten en spreekuren worden door vrij veel bibliotheken aangeboden. Formele cursussen en opleidingen worden beduidend minder vaak aangeboden, bij 26% van de bibliotheken maakt dit onderdeel uit van het aanbod.

Non-formele cursussen worden door bibliotheken zelf verzorgd, formele cursussen worden uitbesteed

Non-formele cursussen op het gebied van taalvaardigheid (zoals Taalcursus en Taalkit Dutch), worden veelal door de bibliotheken zelf georganiseerd. De helft van de bibliotheken die non-formele cursussen organiseert, doet dit volledig zelf. Formele cursussen (met een diploma of certificaat) worden meestal uitbesteed aan andere partijen, waarbij de bibliotheek eventueel optreedt als coördinator of facilitator.



Figuur 6 Met hoeveel Taalhuizen en Taalpunten werkt uw bibliotheekorganisatie samen? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)

Aantallen	Taalhuizen	Taalpunten
1	43%	22%
2	9%	12%
3 - 5	8%	12%
5 of meer	10%	5%
Geen partner	30%	49%
Gemiddeld (excl geen)	2,3	2,5

Tabel 2 Met hoeveel Taalhuizen en Taalpunten werkt uw bibliotheekorganisatie samen? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)

Fasen	Taalhuizen	Taalpunten
Oriëntatie (fase 1)	9%	13%
Oprichting (fase 2)	11%	16%
Open (fase 3)	41%	29%
Borging (fase 4)	39%	42%

Tabel 3 In welke fase van ontwikkeling bevonden de Taalhuizen en/of Taalpunten zich eind 2016? (Selectie: bibliotheken die partner zijn in één of meerdere Taalhuizen en/of Taalpunten / N Taalhuizen: 90; N Taalpunten: 65)

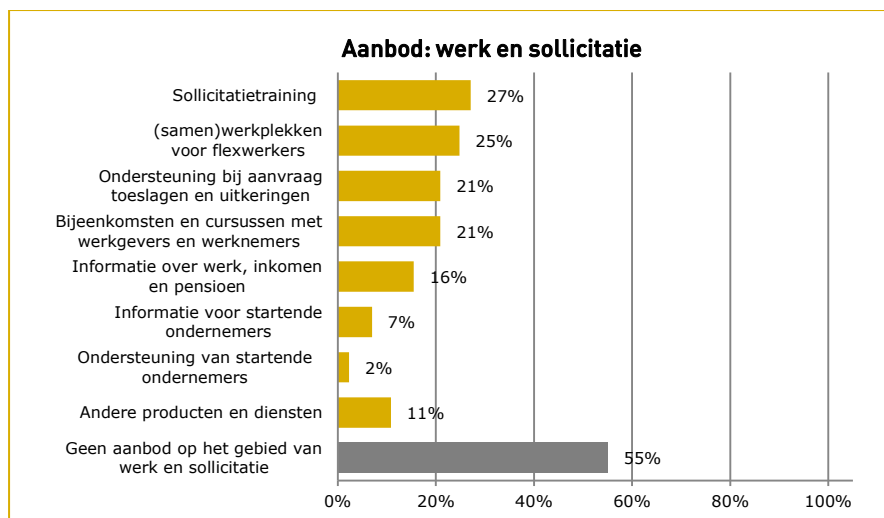
Samenwerking Taalhuizen / Taalpunten in volle gang

Een Taalhuis³ is een lokale of regionale samenwerking tussen diverse partners zoals de gemeente, bibliotheek, ROC's, private taalaanbieders, lokale vrijwilligersorganisaties en welzijnsorganisaties. Tevens is het de fysieke plek waar mensen terecht kunnen als ze zich verder willen ontwikkelen op het gebied van basisvaardigheden. Ook voor de vrijwilligers die hen helpen is het Taalhuis het centrale aanspreekpunt. Een Taalhuis voldoet aan de bouwstenen van een duurzaam Taalhuis, zoals deze zijn afgesproken tussen Stichting Lezen & Schrijven en de KB. Een Taalpunt is een basisvariant van een Taalhuis, waarin alleen informatie wordt verzameld en bezoekers worden doorverwezen.

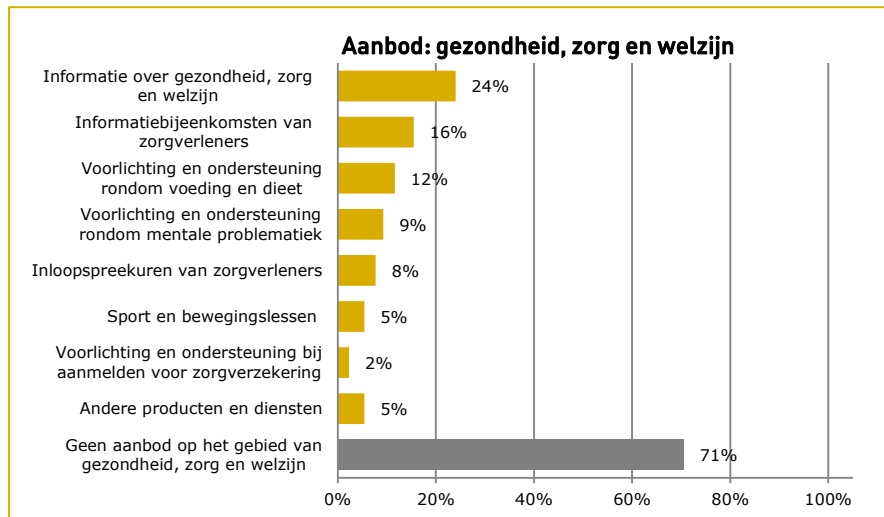
Een belangrijke doelstelling van het programma 'de Bibliotheek *en basisvaardigheden*' is dat elke bibliotheek in 2018 een Taalhuis heeft. Van alle responderende bibliotheken maakt momenteel 88% deel uit van een netwerk met minimaal één Taalhuis of Taalpunt. Eén op de drie bibliotheken werkt met meer dan één Taalhuis of Taalpunt samen (33%). Er zijn meer bibliotheken die samenwerken met een Taalhuis dan bibliotheken die samenwerken met een Taalpunt. De bibliotheken die een dergelijke partnership zijn aangegaan, werken gemiddeld met 2 tot 3 Taalhuizen en/of Taalpunten samen. Hoe groter het werkgebied van de bibliotheek, hoe meer partnerships worden aangegaan.

Eind 2016 bevonden de meeste Taalhuizen en Taalpunten zich in de fasen *Open* (fase 3) en *Borging* (fase 4). De Taalhuizen en Taalpunten die zich eind 2016 in de fase *Oriëntatie* (fase 1) of *Oprichting* (fase 2) bevonden, zijn veelal extra Taalhuizen en Taalpunten voor bibliotheken die al met meer dan één Taalhuizen of Taalpunten samenwerken.

³ Waar in deze rapportage wordt gesproken over een Taalhuis of Taalpunt, wordt ook een digiTaalhuis of digiTaalpunt bedoeld.



Figuur 7 Welke producten en diensten biedt uw bibliotheek aan op het gebied van werk en sollicitatie? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)



Figuur 8 Welke producten en diensten biedt uw bibliotheek aan op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)

3.3 Overig aanbod

Sollicitatietraining en (samen)werkplekken meest voorkomende aanbod op het gebied van werk en sollicitatie

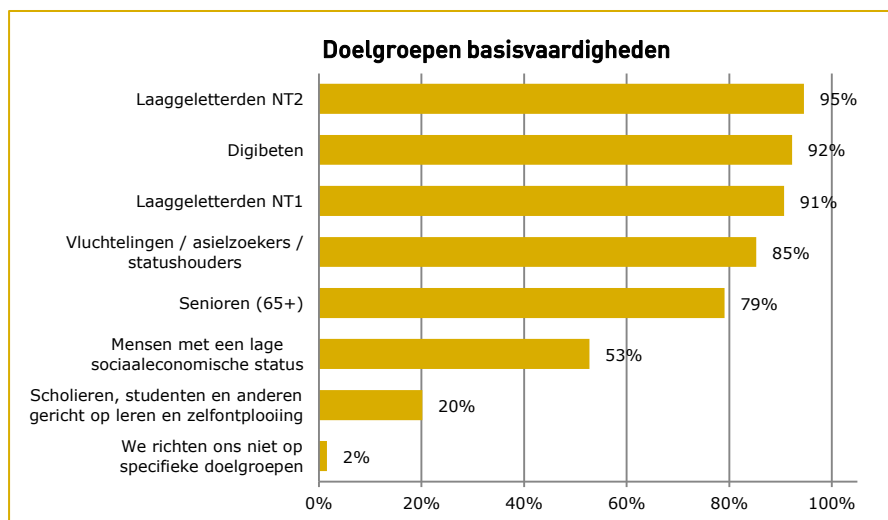
In het kader van Tel mee met Taal wordt het domein werk & inkomen expliciet genoemd voor de dienstverlening aan laaggeletterden in de brede zin. Dit komt voort uit de decentralisaties van 2015 en de aangepaste participatiewet. Dit domein wordt ook in bibliotheken belangrijker. Zij bieden steeds meer ondersteuning binnen dit domein, uiteraard op het non-formele vlak.

Circa een kwart van de bibliotheken biedt sollicitatietraining (27%) en/of (samen)werkplekken voor flexwerkers (25%) aan als onderdeel van het aanbod op het gebied van werk en sollicitatie. Daarnaast biedt één op vijf bibliotheken ondersteuning bij het aanvragen van toeslagen en uitkeringen en/of organiseert bijeenkomsten en cursussen met werkgevers en werknemers (beide 21%).

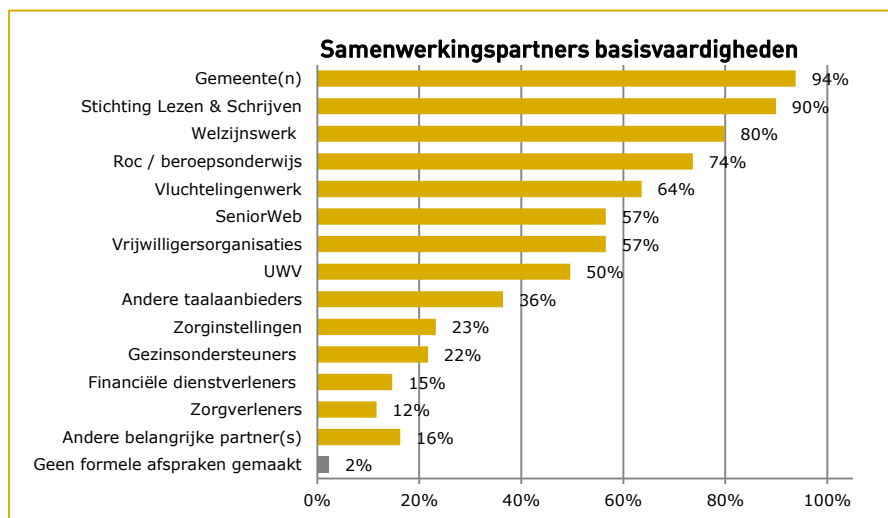
Aanbod gezondheid, zorg en welzijn nog veelal beperkt tot basis informatievoorziening

Ook het domein gezondheid wordt in Tel mee met Taal genoemd, vanwege de samenhang tussen basisvaardigheden en gezondheid. Omdat dit domein andere contacten in het netwerk en andere kennis vereist, is het non-formele aanbod op het gebied van gezondheid nog in ontwikkeling.

De bibliotheken die reeds producten en diensten aanbieden op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn, bieden met name passief informatie aan (24%). Actieve informatievoorziening in de vorm van bijeenkomsten, spreekuren en voorlichting wordt in vergelijking met de andere vaardigheden en domeinen minder vaak aangeboden.



Figuur 9 Op welke van de volgende doelgroepen richt de bibliotheek zich specifiek in haar dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)



Figuur 10 Met welke partners heeft u (formele) afspraken gemaakt over samenwerking rondom basisvaardigheden?? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)

4. Doelgroepen en samenwerkingspartners

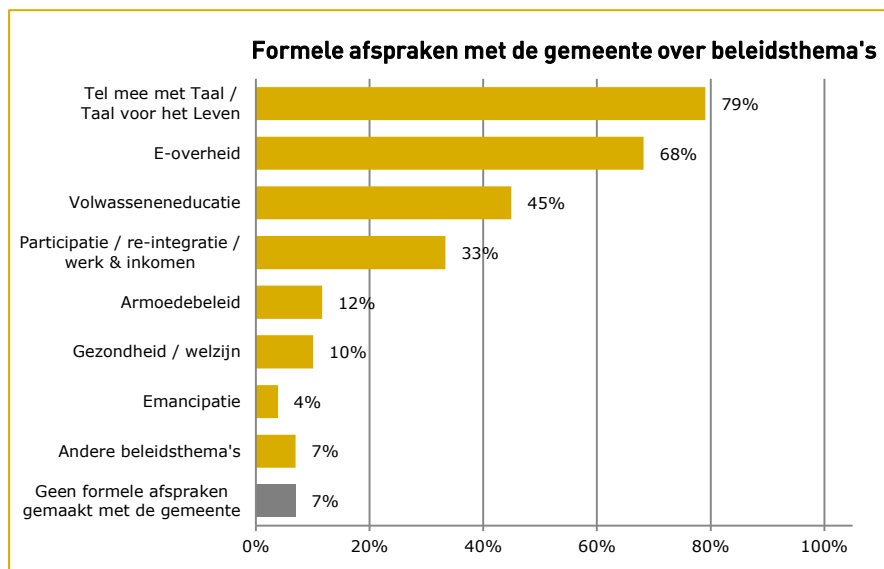
Voornaamste doelgroepen: laaggeletterden, digibeten, inburgeraars en senioren

Bibliotheken geven aan zich op gemiddeld 5 verschillende doelgroepen te richten in het kader van het basisvaardighedenbeleid. Deze doelgroepen zijn niet per se uitsluitend en kunnen elkaar overlappen. Laaggeletterden (NT1 91%; NT2 95%) en digibeten (92%) vormen de belangrijkste doelgroepen van de bibliotheken. Ook inburgeraars, vluchtelingen en asielzoekers (85%) en senioren (79%) zijn belangrijke doelgroepen. Daarna ontstaat er meer differentiatie tussen de specifieke doelgroepen waar bibliotheken zich op richten. Mensen met een lage sociaaleconomische status worden door 53% van de bibliotheken tot de doelgroep gerekend, met name door bibliotheken met een groter werkgebied (meer inwoners). Scholieren, studenten en anderen gericht op zelfontplooiing (20%) horen minder vaak tot de primaire doelgroep.

Ook in 2015 waren laaggeletterden, digibeten en senioren belangrijke doelgroepen voor de bibliotheken. Het percentage bibliotheken dat zich in haar dienstverlening rondom basisvaardigheden specifiek richt op vluchtelingen, asielzoekers en statushouders is sterk toegenomen ten opzichte van de vorige meting (85% vs. 67%).

Openbare bibliotheken als spin in het web

Bibliotheken werken met veel en diverse partnerorganisaties samen op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen. Gemeenten (94%) en Stichting Lezen & Schrijven (90%) zijn op dit vlak de partners waarmee de meeste bibliotheken (formele) afspraken maken. Daarnaast hebben ook relatief veel bibliotheken afspraken over samenwerking gemaakt met Welzijnswerk of vergelijkbare organisaties (80%), instellingen voor beroepsonderwijs (74%) en Vluchtelingenwerk (64%).



Figuur 11 Over welke beleidsonderwerpen heeft uw bibliotheek met de gemeente formele afspraken gemaakt over dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)

5. Beleid

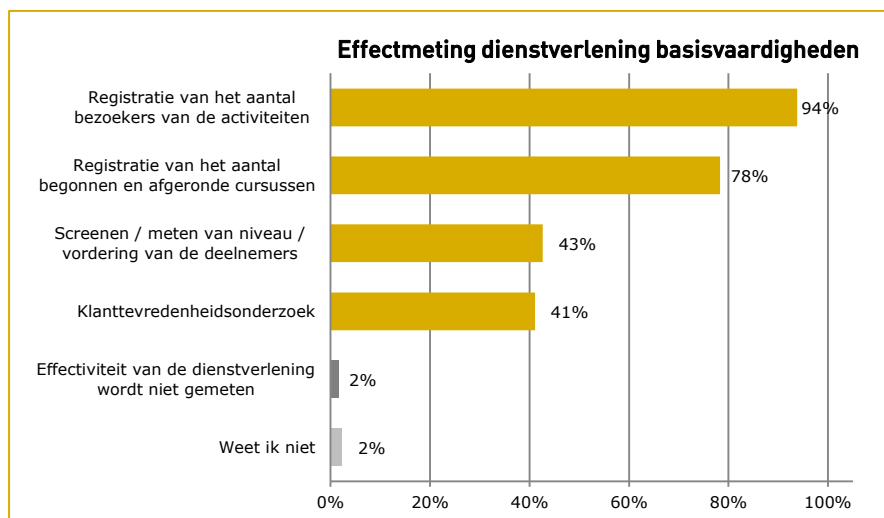
Taalvaardigheid en digitale vaardigheden sterk ingebed in beleid

De 129 bibliotheken die hebben meegedaan aan de enquête hebben gezamenlijk (delen van) 340 verschillende gemeenten⁴ in hun werkgebied. Figuur 10 maakt duidelijk hoe verschillende onderdelen die onder de noemer van basisvaardigheden voor volwassenen worden aangeboden, zijn vastgelegd in formele afspraken tussen de bibliotheken en gemeenten. De meeste bibliotheken hebben formele afspraken met gemeenten gemaakt over de beleidsonderwerpen Tel mee met Taal / Taal voor het leven (79%) en E-overheid (68%).

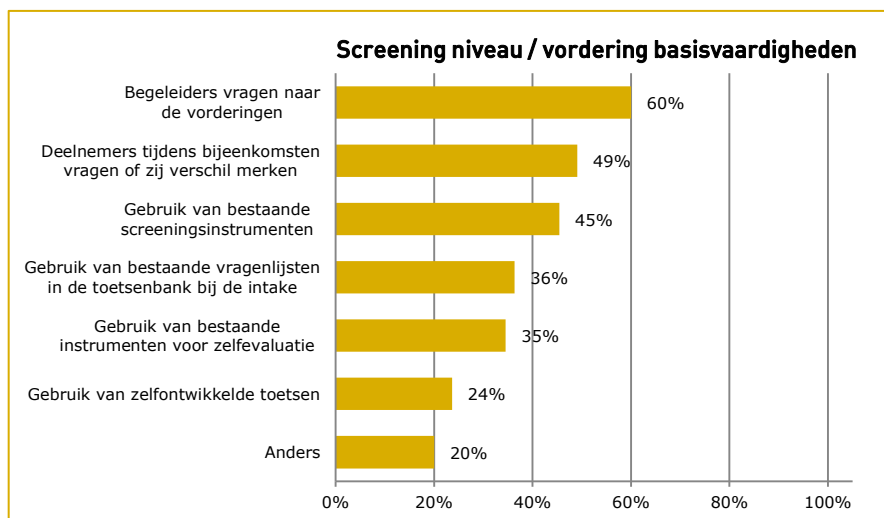
Over andere beleidsthema's worden beduidend minder vaak formele afspraken met de gemeente gemaakt. De programma's omtrent taalvaardigheid en digitale vaardigheid worden op afstand gevolgd door volwasseneneducatie (45%) en participatie, re-integratie, werk en inkomen (33%). We zien hierin overeenkomsten tussen de minder voorkomende beleidsthema's en de producten en diensten voor basisvaardigheden die door minder bibliotheken worden aangeboden, zoals werk en sollicitatie en gezondheid, zorg en welzijn.

Deze resultaten zijn niet één op één vergelijkbaar met de vorige meting, omdat de aansluiting op het gemeentebestuur destijds specifiek per gemeente is geregistreerd en de formulering van de thema's afwijkt van deze meting. Desondanks kan wel geconcludeerd worden dat de resultaten in lijn liggen met de meting over 2015: toen sloot het aanbod aan op een breed scala van beleidsterreinen en werden volwasseneneducatie, participatie, laaggeletterdheid en e-overheid het meest genoemd.

⁴ De werkgebieden van bibliotheken volgen niet altijd de gemeentegrenzen. In 2016 telde Nederland 390 gemeenten (Bron: CBS, StatLine).



Figuur 12 Hoe meet uw bibliotheek de effectiviteit van de dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)



Figuur 13 Hoe screent/meet uw bibliotheek het niveau/de vordering van de gebruikers? (Selectie: bibliotheken die niveau/vordering van gebruikers screenen / N: 55)

6. Evaluatie

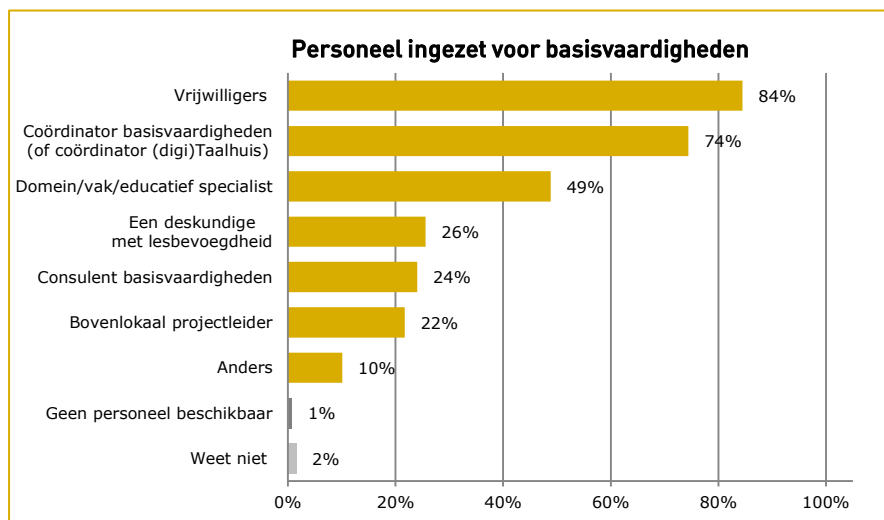
Registratie opkomst en activiteit meest gehanteerde methoden

Bibliotheken worden steeds meer geacht resultaatgericht te werken en de effecten en opbrengsten van de dienstverlening in beeld brengen. Er is een groeiende behoefte aan beter inzicht in de maatschappelijke relevantie en een stevige *evidence base*. Het evalueren van de dienstverlening basisvaardigheden en het meten van de opbrengsten geeft inzicht in de ervaring van de deelnemers, wat zij er van opsteken en hoe de dienstverlening verbeterd kan worden.

De meeste bibliotheken kiezen er voor op één of meer manieren te evalueren. Slechts 2% van de bibliotheken evalueert niet (bibliotheken met een klein werkgebied). De meest toegepaste wijze van evalueren is registratie van het aantal deelnemers/bezoekers (94%). Met deze aantallen wordt inzichtelijk of de activiteit voldoende deelnemers trekt en of er in de tijd veranderingen waarneembaar zijn. In vergelijking met de vorige meting is het aantal bibliotheken dat deze aantallen registreert, sterk toegenomen (94% vs 78%). Ruim driekwart registreert het aantal begonnen en afgeronde cursussen (78%).

Evaluatie voortgang veelal kwalitatief

Door 43% van de bibliotheken wordt het niveau van de deelnemers of veranderingen in het vaardighedenniveau van de deelnemers gemeten. De wijze waarop het niveau en de vordering van de deelnemers gemeten worden, is - evenals vorige meting - nog voornamelijk kwalitatief. De meeste bibliotheken die dit meten, vragen de begeleiders (60%) of deelnemers (49%) naar de vorderingen. Bestaande screeningsinstrumenten (zoals taalverkenner, taalmeter of digimeter) worden ingezet door 45% van de bibliotheken die de dienstverlening evalueren.



Figuur 14 Voor welke functies heeft u voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden personeel beschikbaar? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)

Aantal fte	Percentage	Opleidingsniveau personeel	Percentage
Minder dan 1 fte	39%	MBO	14%
1-2 fte	22%	HBO	73%
2 -5 fte	13%	WO	10%
5 fte of meer	2%	Weet ik niet	4%
Weet ik niet	24%		

Tabel 4 Kunt u aangeven hoeveel fte per week beschikbaar is voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden en hoeveel medewerkers met een bepaald opleidingsniveau in dit kader werkzaam zijn in de bibliotheek? (Selectie: bibliotheken die personeel - exclusief vrijwilligers - inzetten voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden / N: 119)

7. Personeel

Verschillende personeelsfuncties ingezet

Vrijwel alle responderende bibliotheken hebben personeel beschikbaar voor de dienstverlening rondom het thema basisvaardigheden voor volwassenen. Vaak zijn dit vrijwilligers (84%), de coördinator basisvaardigheden (74%) of educatief specialisten (49%). Los van de vrijwilligers is dit met name eigen personeel, dat in dienst van de bibliotheek is of wordt ingehuurd. Er wordt relatief weinig met extern personeel (van partnerorganisaties) samengewerkt.

Minimaal aantal fte ingezet voor basisvaardigheden

Een kwart van de bibliotheken weet niet te benoemen hoeveel fte wordt ingezet voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen (24%). Met name bibliotheken met een klein werkgebied (minder dan 50.000 inwoners) weten dit vaak niet in fte uit te drukken.

Circa vier op de tien van de bibliotheken zet minder dan 1 fte personeel in voor basisvaardigheden (39%). De verschillen tussen de bibliotheken en diverse functies zijn echter groot. De coördinator en consulent basisvaardigheden en educatief specialisten vervullen gemiddeld meer fte dan de andere functies in het kader van basisvaardigheden voor volwassenen. Het personeel dat ingezet wordt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen, is veelal HBO-geschoold.



Figuur 15 Waar zet u deze vrijwilligers voor in rondom basisvaardigheden? (Selectie: bibliotheken die vrijwilligers inzetten voor basisvaardigheden / N: 109)

Aantal vrijwilligers	Percentage	Training vrijwilligers	Percentage
Minder dan 10 vrijwilligers	16%	0-25% van de vrijwilligers	19%
10-20 vrijwilligers	19%	26-50% van de vrijwilligers	8%
20-30 vrijwilligers	22%	51-75% van de vrijwilligers	15%
30-50 vrijwilligers	19%	76-100% van de vrijwilligers	55%
50 vrijwilligers of meer	24%	Weet niet	3%

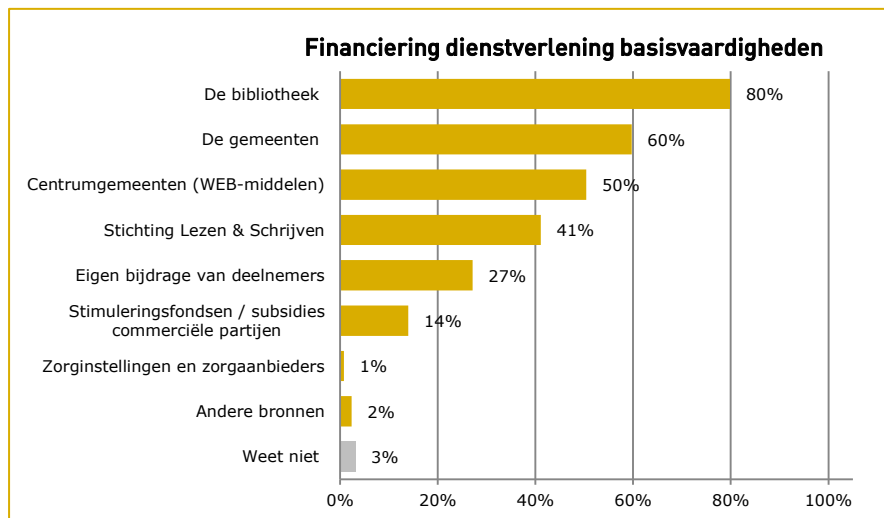
Tabel 5 Kunt u een schatting geven van het aantal vrijwilligers waarmee u werkt en hoeveel van deze vrijwilligers hiervoor een training hebben gevolgd? (Selectie: bibliotheken die vrijwilligers inzetten voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden / N: 105)

Inzet en training vrijwilligers verschilt sterk per bibliotheek

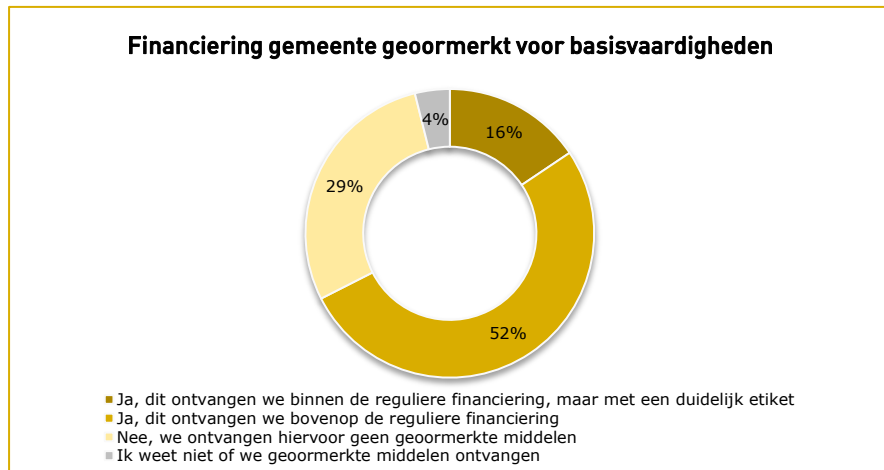
Voor de aanpak Taal voor het Leven zijn vrijwilligers essentieel. Deze taalvrijwilligers zetten zich in om anderen te helpen met het verbeteren van basisvaardigheden zoals lezen, schrijven, spreken, rekenen en omgaan met de computer. De vrijwilligers van Taal voor het Leven volgen een training waarin ze cursisten leren begeleiden en kunnen worden gekoppeld aan beroepskrachten voor extra ondersteuning, bijvoorbeeld via een Taalhuis bij hen in de buurt.

De vrijwilligers worden met name ingezet voor ondersteuning bij het oefenen van conversatie of digitale vaardigheden (89%). Daarnaast wordt 58% van de vrijwilligers ingezet voor de begeleiding van workshops. Het merendeel van de vrijwilligers is 2 tot 3 uur per week aanwezig in de bibliotheek. Het aantal vrijwilligers dat wordt ingezet verschilt echter sterk per bibliotheek. Zo zet 35% van de bibliotheken minder dan 20 vrijwilligers in, maar is de groep die meer dan 50 vrijwilligers inzet ook aanzienlijk (24%). Hoe groter het werkgebied van de bibliotheek (in aantal inwoners), hoe meer vrijwilligers worden ingezet.

In de meeste bibliotheken heeft meer dan de helft van de vrijwilligers een training gevolgd (bijvoorbeeld via Stichting Lezen & Schrijven, de bibliotheek of de POI). In één op de vijf bibliotheken is echter minder dan een kwart van de vrijwilligers getraind voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen. Dit geldt met name voor de bibliotheken met een relatief klein werkgebied (minder dan 50.000 inwoners).



Figuur 16 Uit welke bronnen wordt uw dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden gefinancierd? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)



Figuur 17 Zijn de middelen die u van de gemeente ontvangt geormerkt voor dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: bibliotheken waarvan de dienstverlening basisvaardigheden wordt gefinancierd door de gemeenten / N: 77)

8. Financiën

Basisvaardigheden veelal uit regulier budget gefinancierd

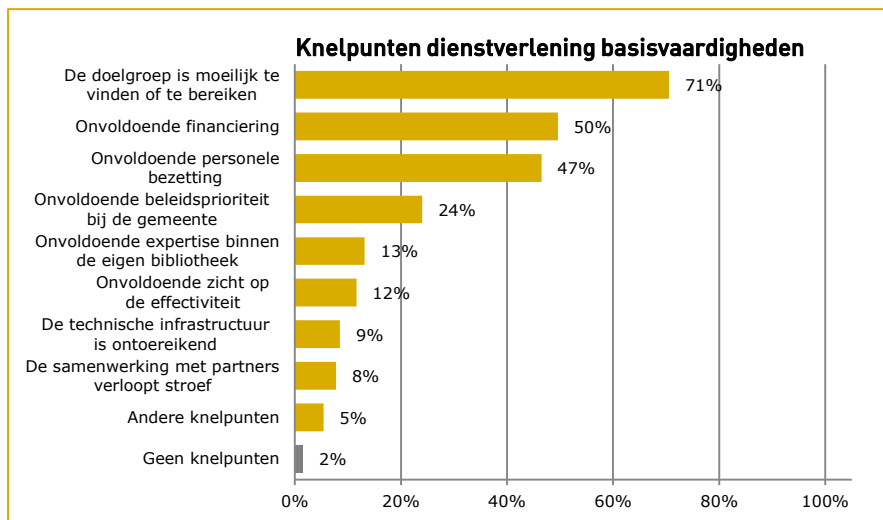
Veruit de meeste van de responderende bibliotheken hebben budget vrijgemaakt in de reguliere begroting ter bekostiging van de activiteiten in het kader van basisvaardigheden voor volwassenen (80%). Circa driekwart van deze bibliotheken weet echter niet hoeveel budget de bibliotheek heeft vrijgemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. Tevens wordt relatief vaak gebruik gemaakt van specifieke bijdragen van gemeenten (60%), beduidend meer dan in 2015 (36%). De helft van deze bibliotheken ontvangt de bijdrage van de gemeente bovenop de reguliere financiering (52%), maar 29% ontvangt geen geormerkte middelen voor basisvaardigheden.

Naast de bibliotheek en de gemeenten zijn ook de centrumgemeenten (WEB middelen) een belangrijke bron van financiering (50%). Circa vier op de tien bibliotheken hebben in 2016 een bijdrage ontvangen van Stichting Lezen & Schrijven (41%), dat is beduidend meer dan in 2015 (21%). Bibliotheken met een relatief klein werkgebied (minder dan 50.000 inwoners) financieren basisvaardigheden vaker middels een eigen bijdrage van de deelnemers (34% vs 27% landelijk).

Meestal meerdere financieringsbronnen

Meer dan driekwart van de responderende bibliotheken gebruikt meer dan één financieringsbron om de activiteiten in het kader van basisvaardigheden voor volwassenen te bekostigen.

Meestal is dit een combinatie van budget vrijgemaakt in de reguliere begroting en WEB middelen van gemeenten resp. centrumgemeenten (als het gaat om twee financieringsbronnen), of een combinatie van deze bronnen en Stichting Lezen & Schrijven (als het gaat om drie of meer financieringsbronnen).



Figuur 18 Kunt u de drie meest voorkomende knelpunten bij de dienstverlening rondom basisvaardigheden aangeven? (Selectie: alle bibliotheken / N: 129)

9. Knelpunten en kansen

Moeilijk te bereiken doelgroep blijft grootste knelpunt

Het meest voorkomende knelpunt bij de dienstverlening rondom basisvaardigheden is de moeilijk te bereiken doelgroep (71%). Ook onvoldoende financiering (50%) en onvoldoende personele bezetting (47%) worden vaak als knelpunten in de dienstverlening ervaren. Onvoldoende financiering wordt vaak als knelpunt ervaren door bibliotheken in een klein werkgebied en bibliotheken die een eigen bijdrage van deelnemers vragen voor de financiering van de dienstverlening rondom basisvaardigheden.

Vorig jaar waren dit eveneens de drie meest ervaren knelpunten en is het bereiken van de doelgroepen als grootste kans voor de bibliotheken benoemd. Het lijkt er echter op dat deze kans moeilijk te benutten is. Ten opzichte van vorig jaar is het percentage bibliotheken dat worstelt met het bereiken van de doelgroep zelfs gegroeid (71% vs. 60%). Dit ligt in lijn der verwachting: nu de focus verschuift van het oprichten van de programma's naar de invulling van het beleid, komt dit knelpunt prominenter naar voren. De ervaring vanuit het veld leert dat men met name moeite heeft met het bereiken van de NT1 doelgroep.

Technische Toelichting

Enquête

De onderzoeksgegevens gebruikt in dit rapport zijn gebaseerd op enquêtegegevens die via het Bibliotheeksonderzoekplatform (BOP) zijn verzameld. De enquêtes zijn afgenomen in de periode 13 maart tot en met 12 mei 2017. Tenzij anders vermeld, hebben de gegevens betrekking op het kalenderjaar 2016.

De vragenlijst voor het onderzoek is opgesteld door de afdeling Onderzoek van de Koninklijke Bibliotheek, in afstemming met verschillende experts die binnen het bibliotheekveld werkzaam zijn binnen het domein basisvaardigheden voor volwassenen. Deze vragenlijst is gebaseerd op de meting Basisvaardigheden voor volwassenen over het kalenderjaar 2015 en geoptimaliseerd naar aanleiding van de vorige rapportage en recente ontwikkelingen in het beleid. Derhalve is het niet mogelijk om alle resultaten in dit rapport met de voorgaande meting te vergelijken. Waar mogelijk is deze vergelijking in het rapport tekstueel gemaakt.

Populatie en respons

Via het BOP zijn 152 basisbibliotheken per e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Binnen de veldwerkperiode is de vragenlijst volledig ingevuld door 129 van deze bibliotheken. De oorzaken van (item) non-respons zijn uiteenlopend, maar doorgaans niet gerelateerd aan intensiteit van de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen.

De in deze rapportage gepresenteerde resultaten hebben betrekking op de 129 basisbibliotheken die gerespondeerd hebben. Deze resultaten

zijn - met een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% - representatief voor de totale populatie.

Kwaliteit van de data

Gedurende de analyses van de data bleek de kwaliteit van de gegeven antwoorden op sommige vragen niet voldoende om (als representatieve cijfers) in deze rapportage te presenteren. De response bleek op enkele vragen ontoereikend, onder andere door inconsistenties in antwoorden, onvoldoende kennis om specifieke vragen te beantwoorden en selectievragen met een beperkt aantal waarnemingen.

In deze rapportage wordt op totaalniveau duiding gegeven aan de resultaten. Waar mogelijk worden interessante verschillen tussen diverse typen bibliotheken tekstueel benoemd. De bibliotheken zijn getypeerd naar aantal inwoners in het werkgebied; hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bibliotheken in de klassen S (< 50.000 inwoners), M (50.000- 100.000 inwoners), L (100.000-200.000 inwoners) en XL (> 200.000 inwoners). Vanwege het beperkte aantal waarnemingen per categorie is de waarde van deze uitsplitsingen echter indicatief.

In aanvulling op de landelijke rapportage, hebben alle deelnemende bibliotheken een individueel rapport ontvangen. Deze rapportage biedt de bibliotheken de mogelijkheid hun individuele resultaten af te zetten tegen de landelijke cijfers, de resultaten van de provincie en bibliotheken van vergelijkbare grootte.