

Digitale burgerschapsvaardigheden in de bibliotheek, de “knoppenkennis” voorbij!

“De bibliotheek is actief in het sociale domein en helpt mensen uit alle lagen van de samenleving de wereld te lezen”

Presentatie Ed Klute, Mira Media en Lidy Münninghoff,
Bibliotheek Den Haag, (Jurriaan Koops, Oefenen.nl)

Landelijke dag Basisvaardigheden, 2-11-2017



De digitale wereld



Wikipedia

Wikileaks

Youtube

Online
vakanties

Sexting /
grooming /
recruiting

Bluetooth

Wifi

OV-kaart

Online
boodschappen

Marktplaats

Aftap /
Sleepwet

Hacking

Phishing

Automatische
auto's

Cyberattacks

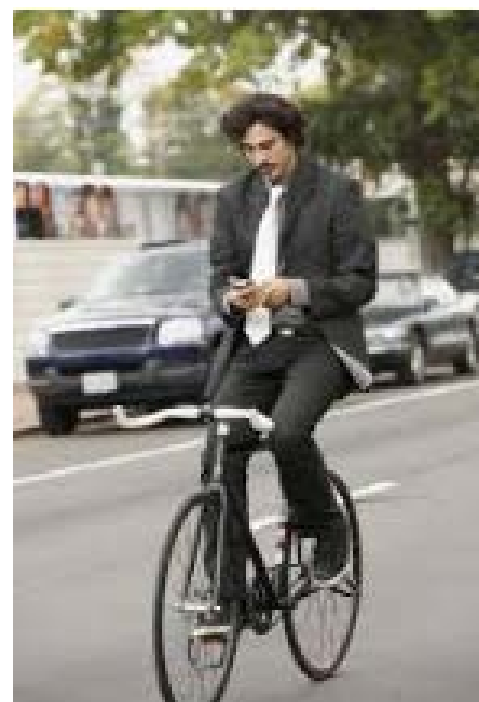
E-Health

Online dating

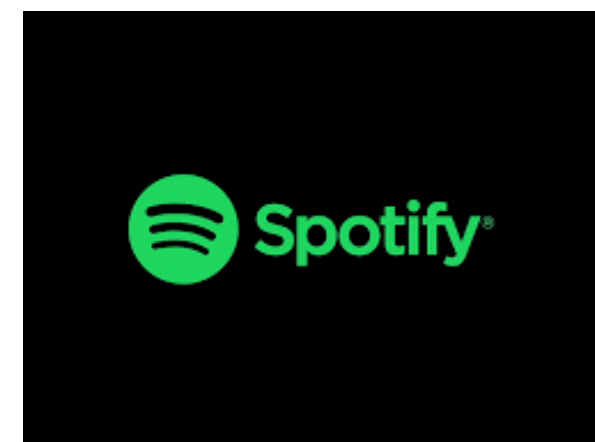
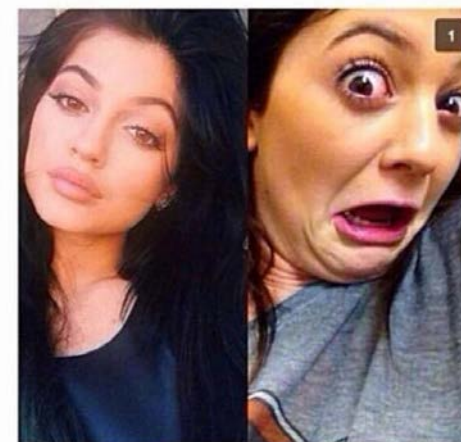
Mobiel betalen

Beïnvloeding
van
verkiezingen

Media krijgen een steeds prominentere plaats in het leven van mensen



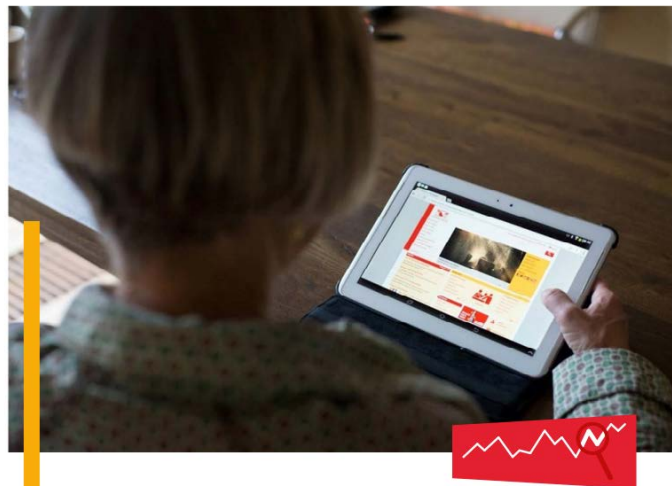
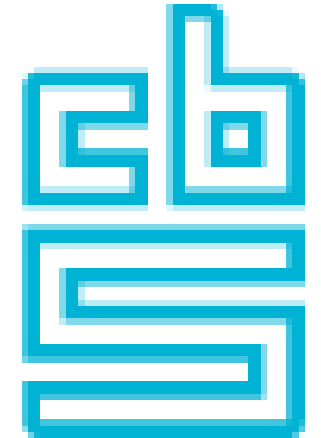
Inloggen
Patiëntportaal



Onderzoeksgegevens



Utrechters digivaardig?

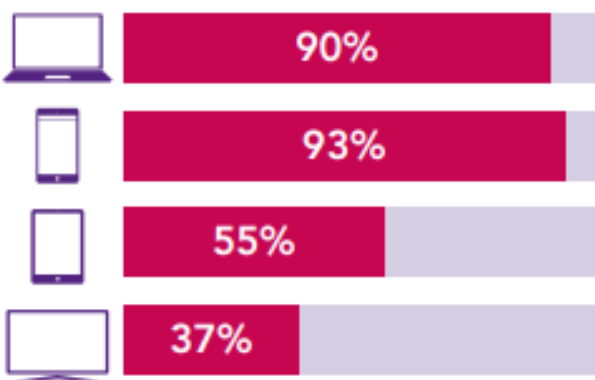


Analyse van de digitale participatie van Utrechters

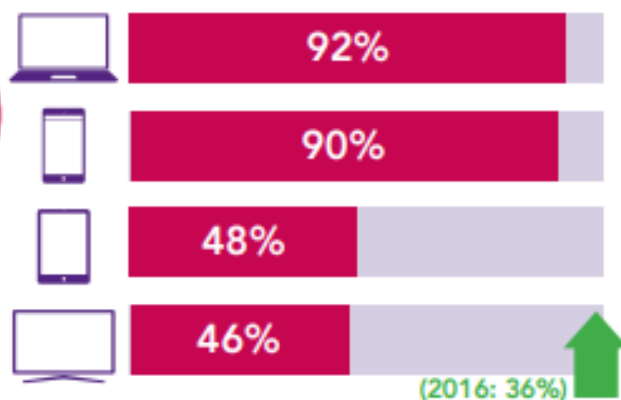


OP WELKE VAN DEZE APPARATEN MAAK JIJ GEBRUIK VAN INTERNET? | BASIS: 18+ (n=1.050)

DIGITIENERS



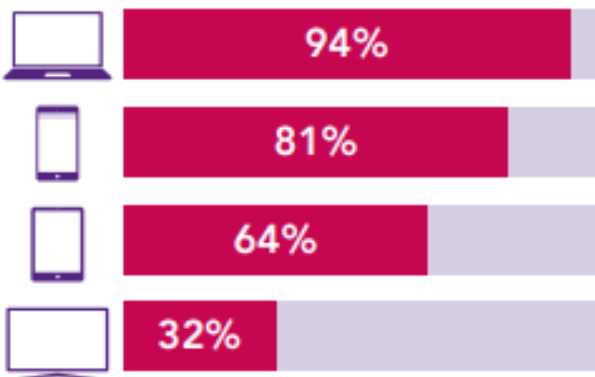
MILLENNIALS



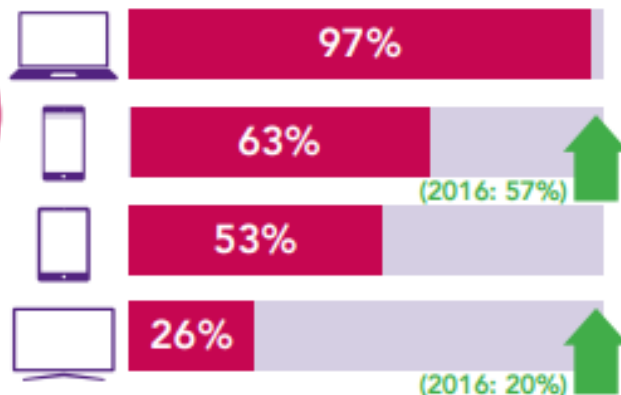
DIGITIENERS | 14-20 jaar

MILLENNIALS | 21-35 jaar

GENERATIE X



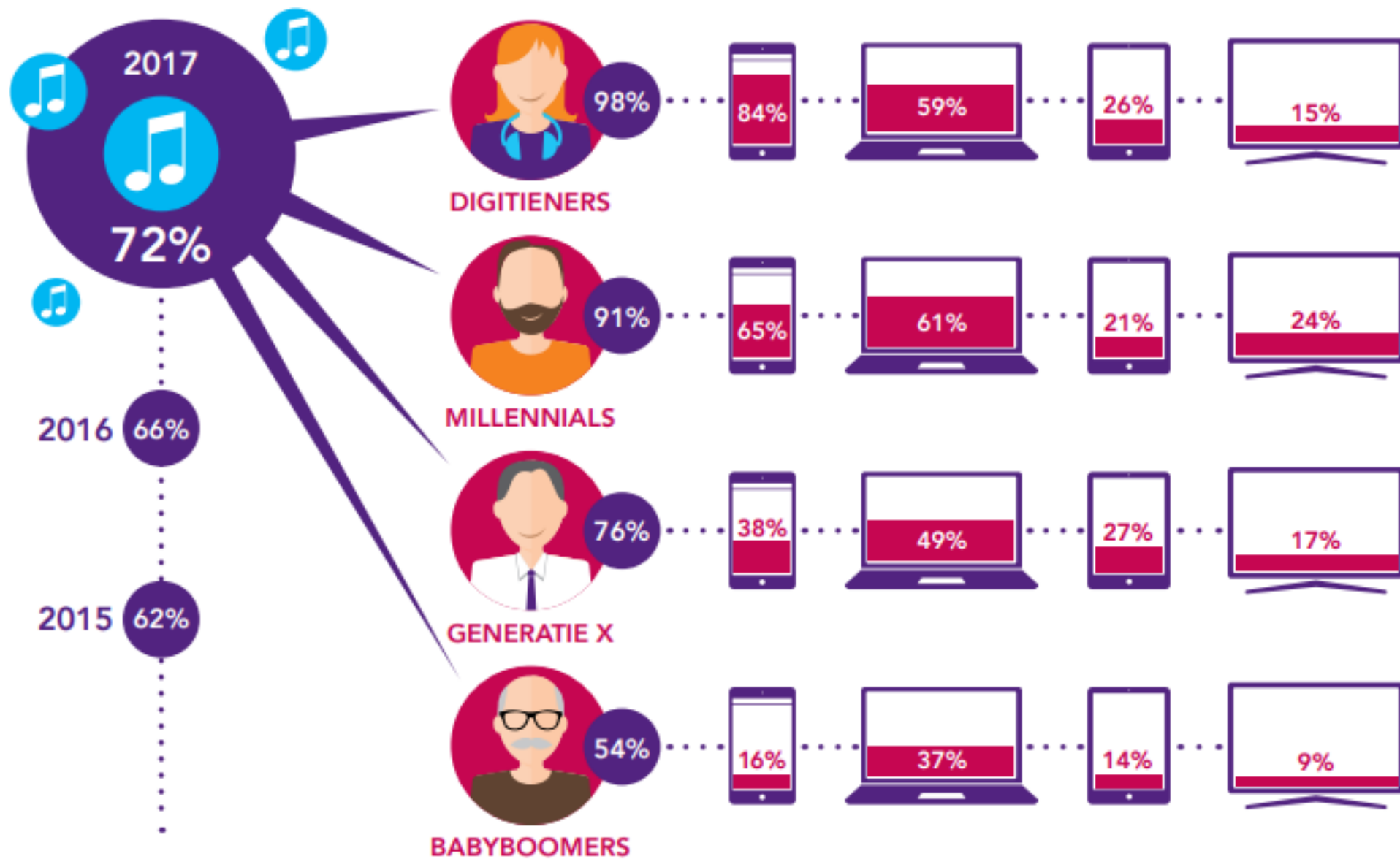
BABYBOOMERS



GENERATIE X | 36-55 jaar

BABYBOOMERS | 56-71 jaar

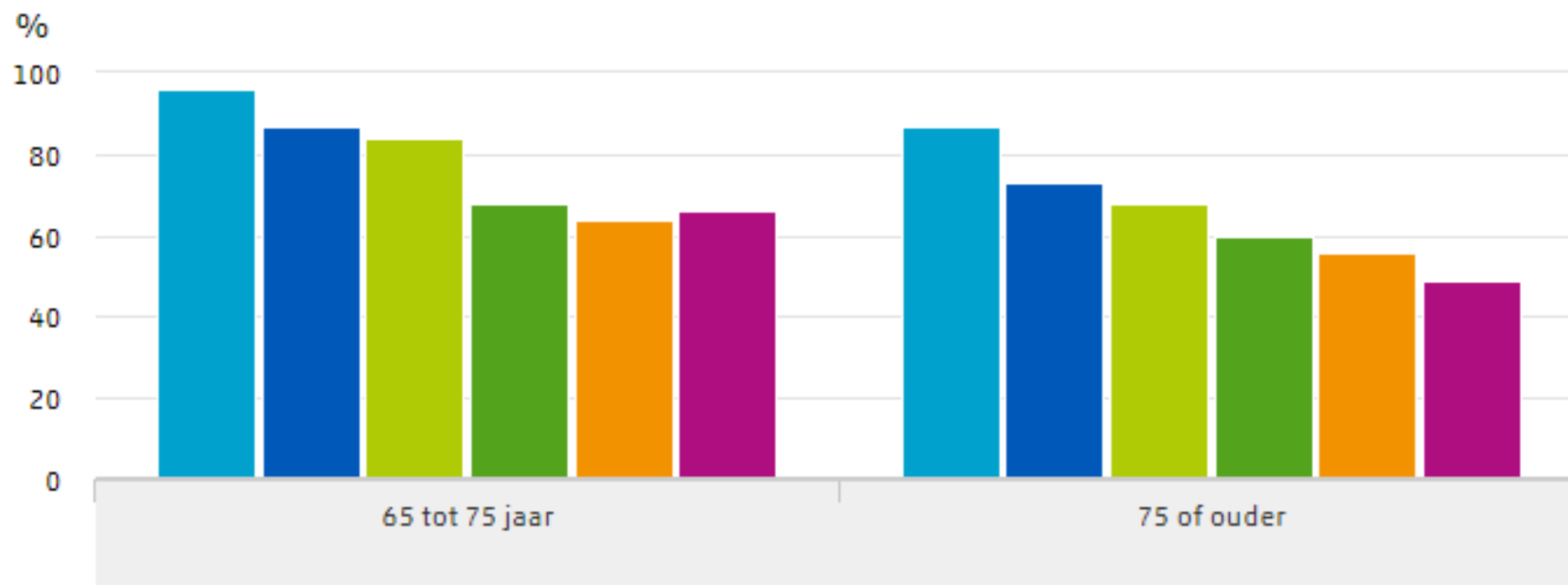
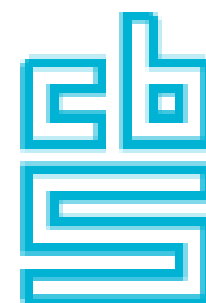
OP WELKE APPARATEN LUISTER JIJ MUZIEK VIA INTERNET? | BASIS: 18+ (n=1.050)



BABYBOOMERS | 56-71 jaar



Internetactiviteiten, 2016



- E-mails versturen en ontvangen
- Informatie over goederen en diensten
- Telebankieren
- Aankopen doen
- Informatie over gezondheid
- Nieuwsberichten en krant lezen



Basisvaardigheden



Player vs Player
1:1 Devices

Classic



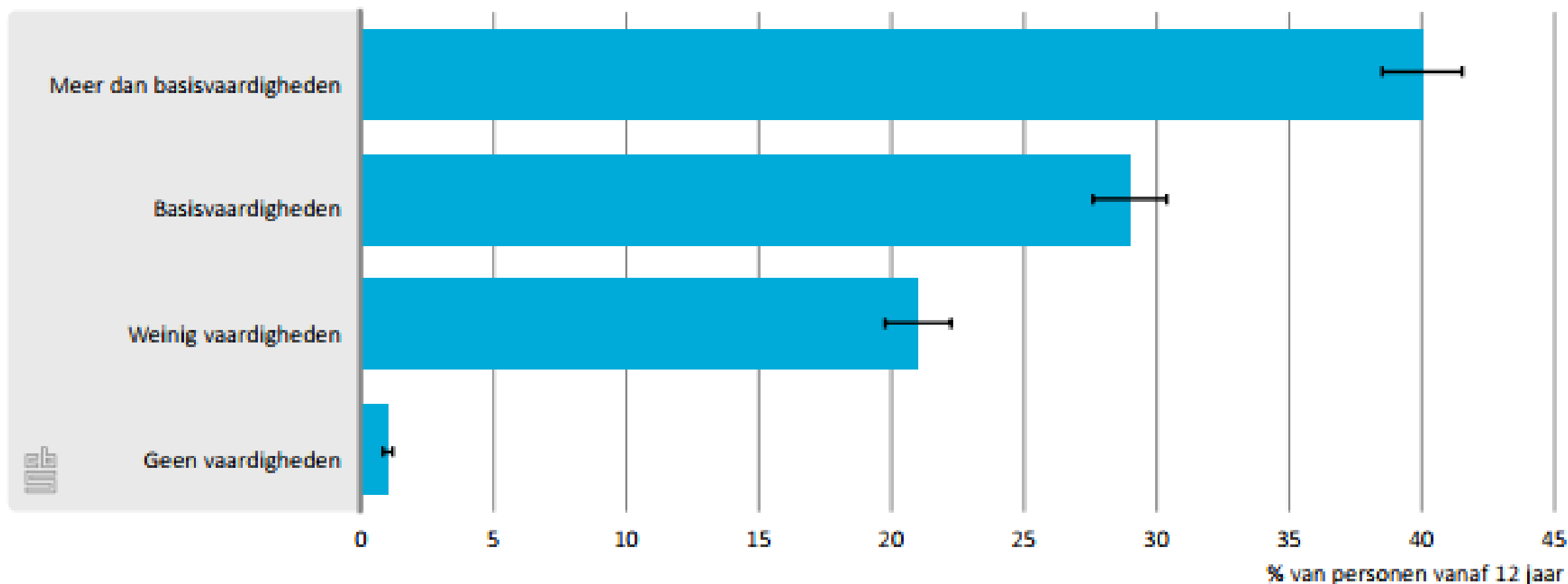
Team vs Team
Shared Devices

Team mode

Game options

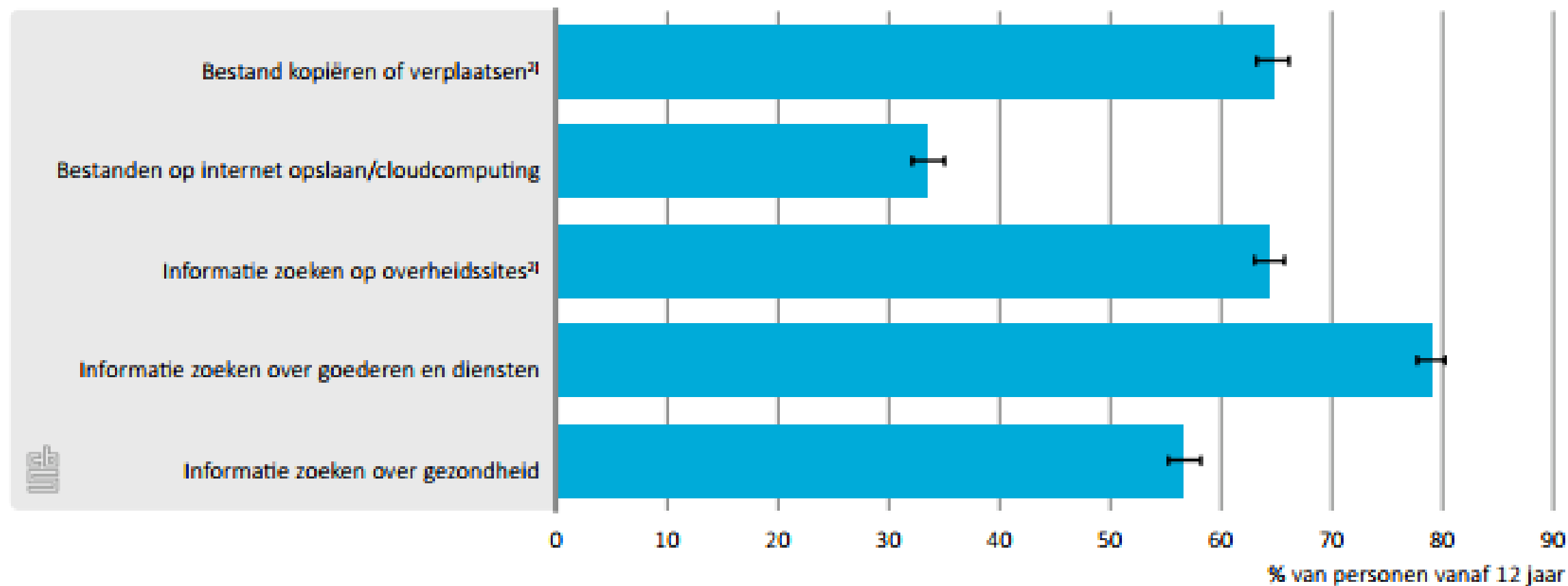


3.3.1 Totale ICT-vaardigheden, 2015¹⁾



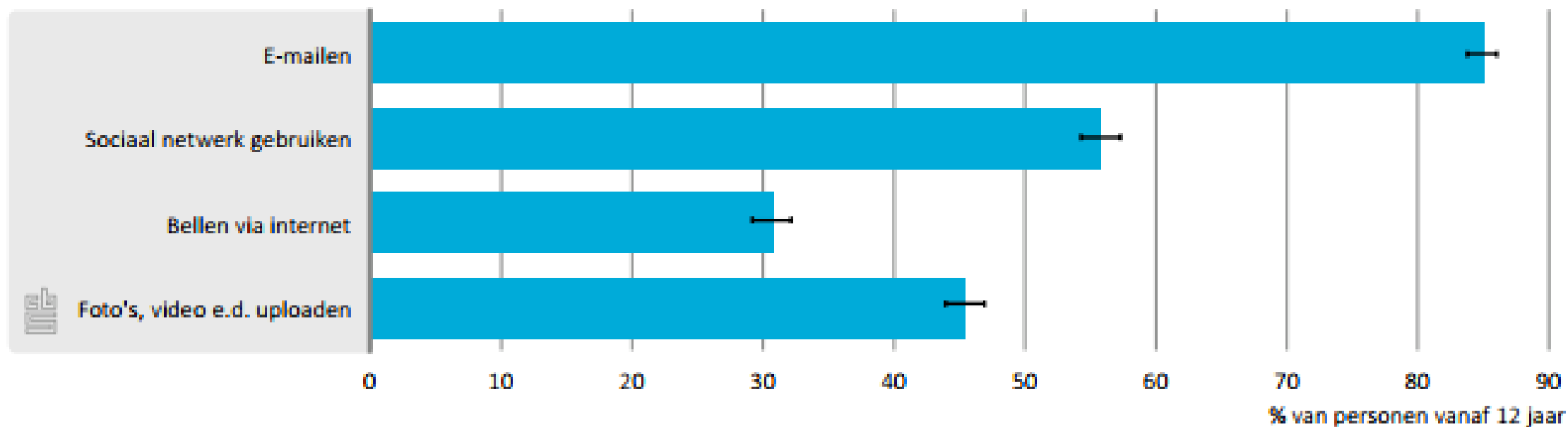
¹⁾ De percentages hebben betrekking op personen die in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek internet gebruikt hebben. Om die reden tellen ze niet op tot 100: niet iedereen heeft in die drie maanden internet gebruikt.

3.1.1 ICT-activiteiten op het deelgebied informatie, 2015⁴⁾



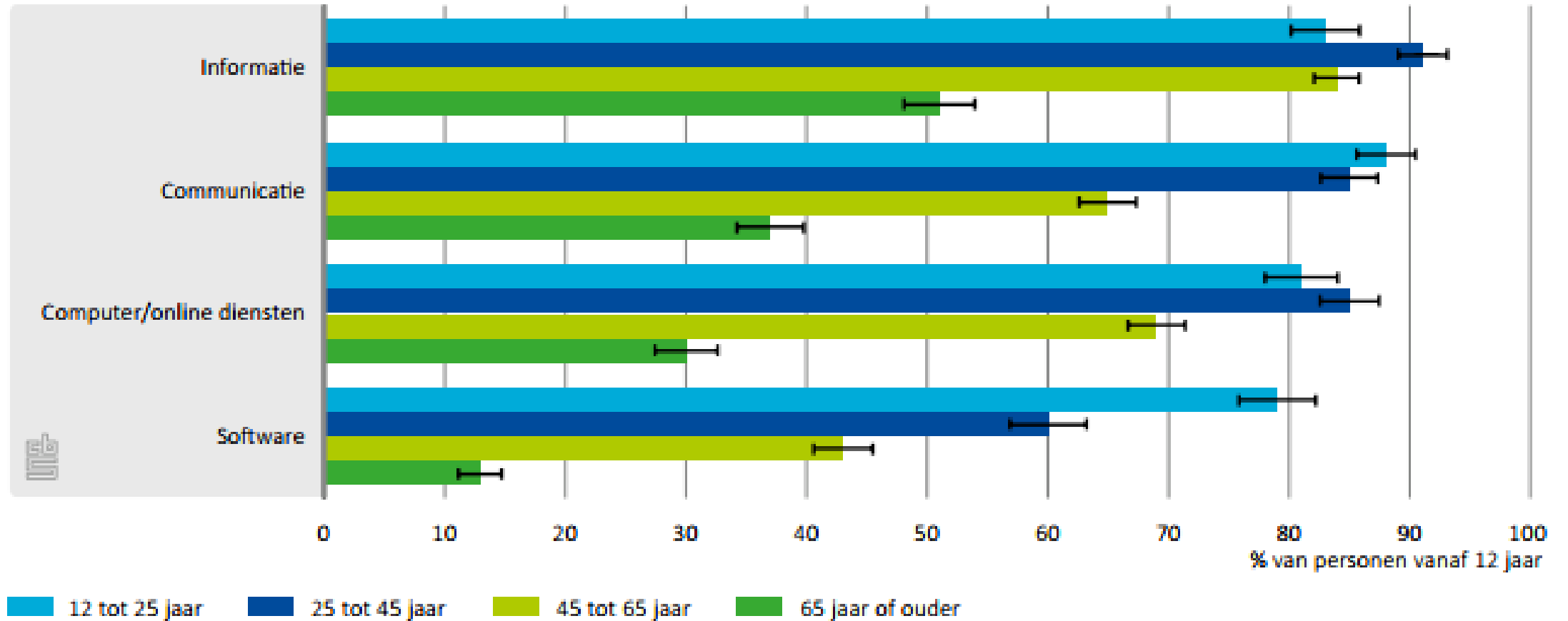
⁴⁾ Het betreft activiteiten die zijn uitgevoerd in de 3 maanden voorafgaand aan het onderzoek.

3.1.2 ICT-activiteiten op het deelgebied communicatie, 2015¹⁾



¹⁾ Het betreft activiteiten die zijn uitgevoerd in de 3 maanden voorafgaand aan het onderzoek.

3.2.3 Meer dan basisvaardigheden op deelgebieden naar leeftijd, 2015



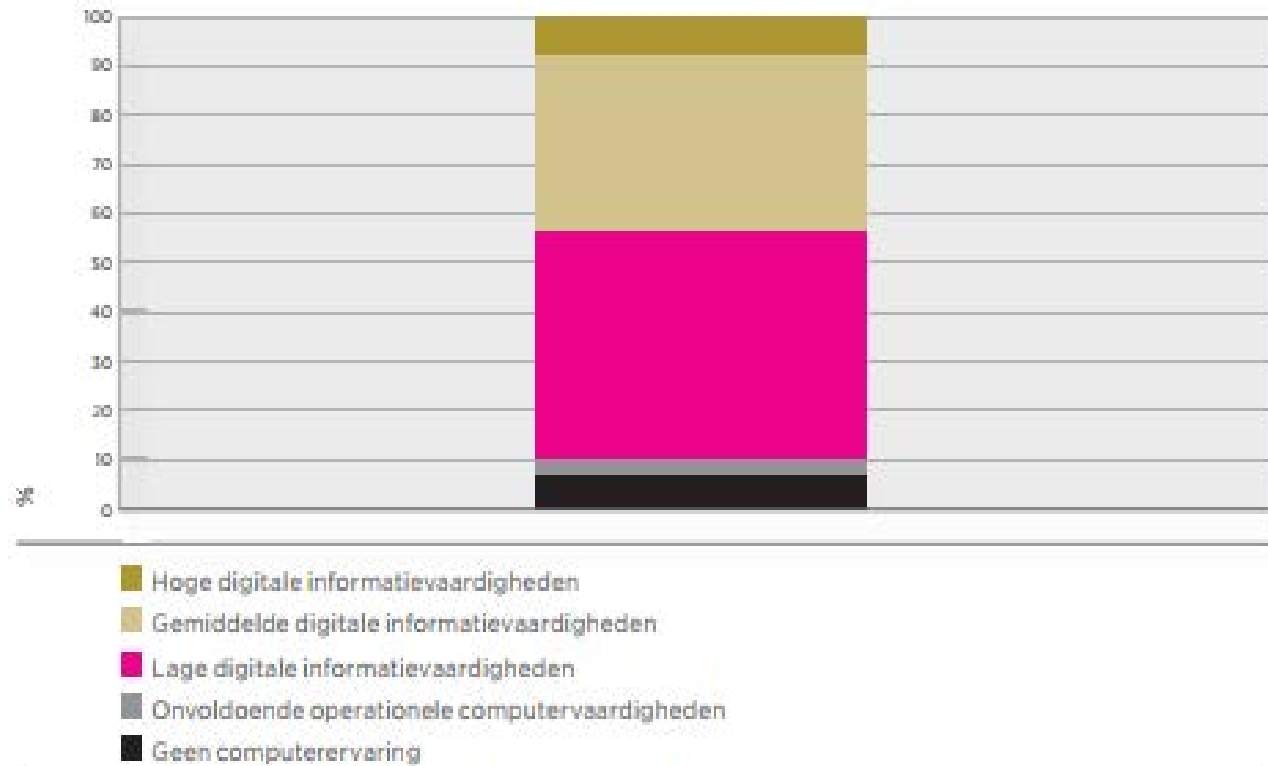
Aftelsom

- 97% heeft internettoegang
- 94% gebruikt internet
- 70% heeft voldoende operationele en formele vaardigheden
- 50% heeft voldoende informatievaardigheden
- 20% heeft voldoende strategische vaardigheden
- Grote verschillen in gebruik!
- Gemiddelden: ouderen en lager opgeleiden scoren lager; jongeren en hoger opgeleiden hoger

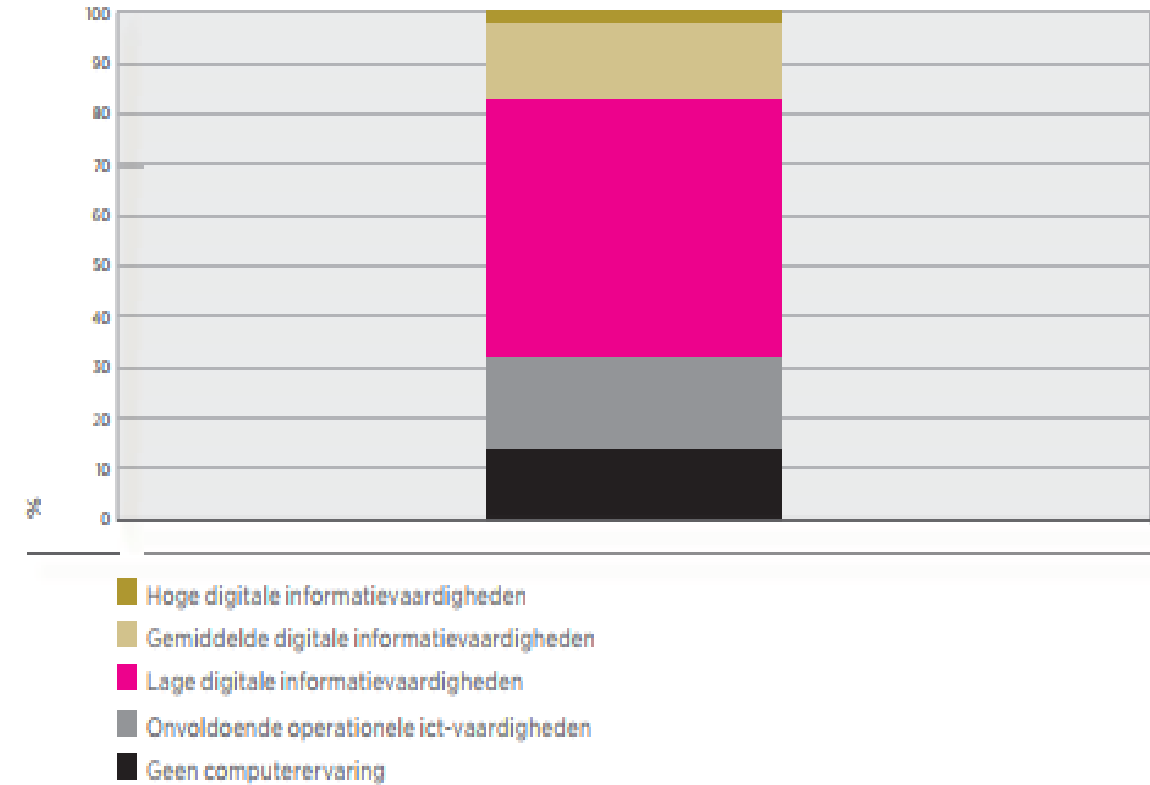
Dr. Alexander van Deursen, Universiteit van Twente



Figuur 2.6 Digitale vaardigheden van volwassenen in Nederland, naar type vaardigheid



Figuur 2.7 Digitale vaardigheden van laaggeletterden in Nederland, naar type vaardigheid

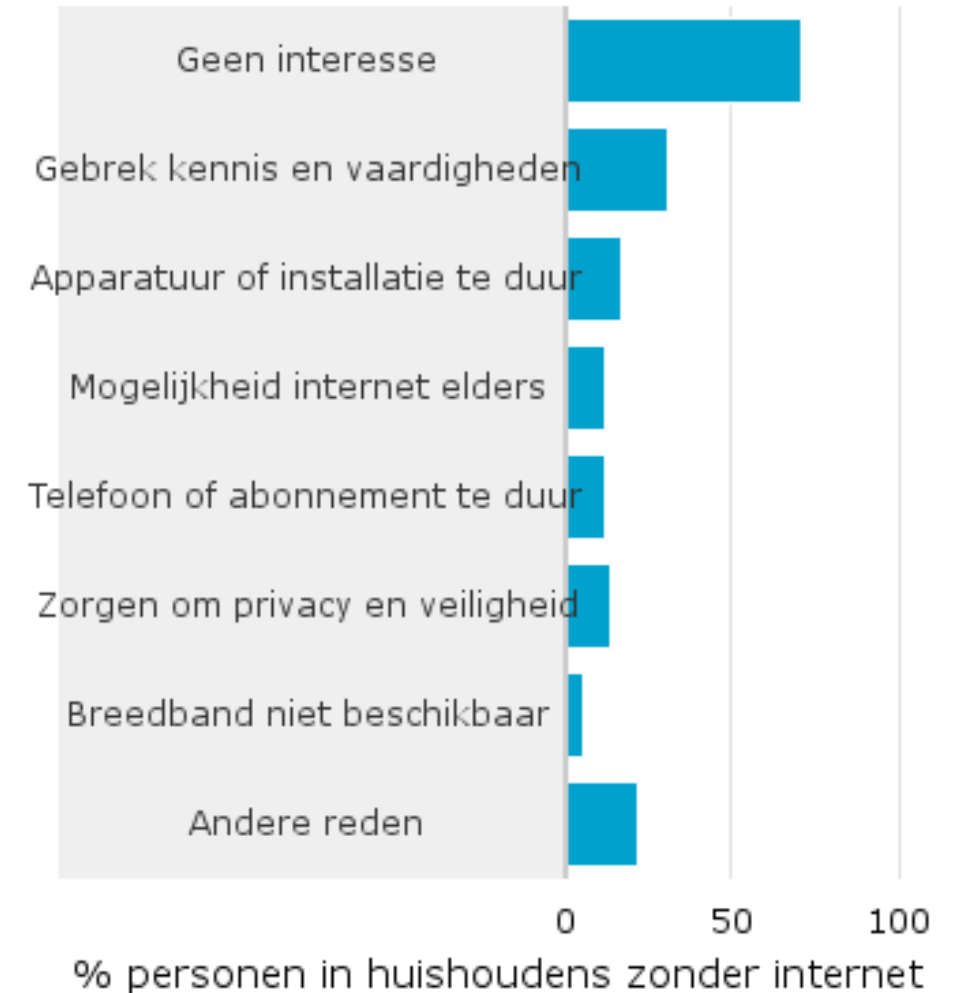


Ook voor ouderen geldt dat een grote groep, zo'n 20% van de 55-65-jarigen, over geen of onvoldoende operationele ict-vaardigheden beschikt.

CBS Cijfers 2015

- Bijna 1,2 miljoen personen nog nooit internet gebruikt.
- Vooral ouderen niet actief op internet.
- Bij de 75-plussers 50% niet-internetgebruikers.
- Ouderen tussen 65-74 jaar, 15.3% geen internet.
- Vier op de tien 75-plussers hebben thuis geen internet.
- Twee op de tien mensen die thuis geen toegang hebben tot het web gebruiken buitenshuis wel eens internet.

Redenen om geen internet te hebben





Digitale burgerschap vaardigheden



Player vs Player
1:1 Devices

Classic



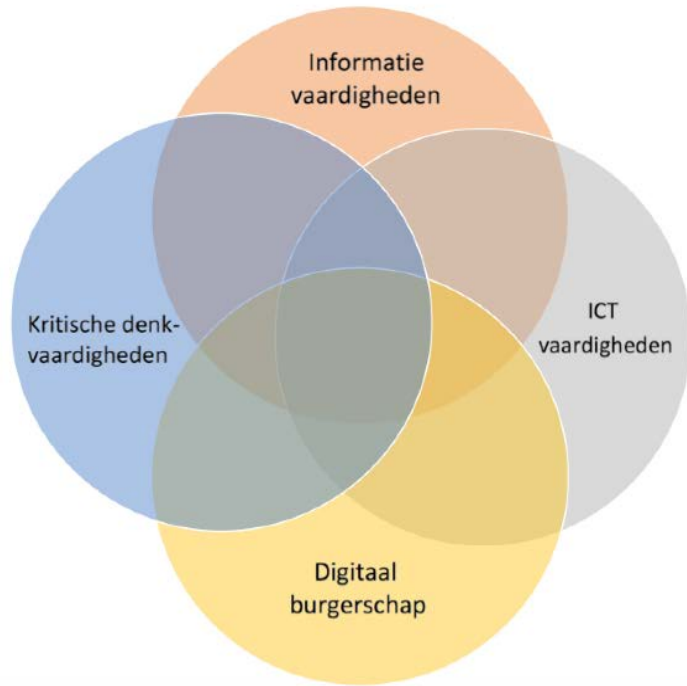
Team vs Team
Shared Devices

Team mode

Game options

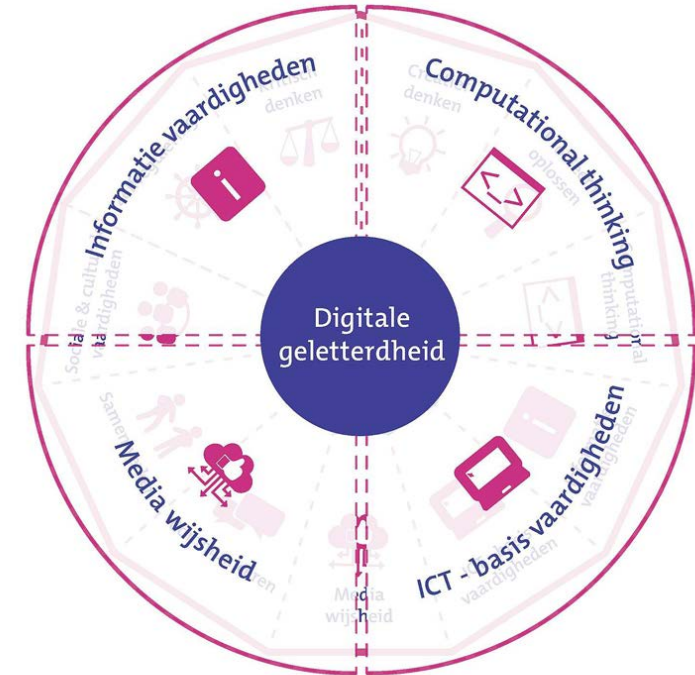


Keuzes en prioriteiten



DENKEN

DOEN




Welke partijen hebben belang bij vergroting van burgerschapsvaardigheden?

- Burgers
- Overheid
- Gezondheidszorg
- Banken
- Verzekeringsmaatschappijen
- Etc.



Gemeente Utrecht

UABC, websites van de overheid makkelijk uitgelegd.

Jouw mening telt 



Hoe maak ik een afspraak voor mijn paspoort?



Alles over DigiD



Alles over AOW



Mijn UWV en de Werkmap



Hoe kan ik online documenten uploaden?

Welkom op UABC. Kies hier een onderwerp waarover je meer wilt weten. Ik leg je dan stap voor stap uit hoe het werkt.



Home

 **8.512**
punten

Jurriaan

Mijn profiel >

Ranglijst >

Mijn menu

Resultaten >

Welkom Jurriaan



Taal >



Rekenen
& Geld >



Digivaardig >



Nieuw >



Gezond leven >



Samenleving >

Waarmee wil je oefenen? Klik op een vak...



Interculturele
**MEDIA
 OPVOEDING**
 In gezin, wijk en op school

**CYBERMOEDER SARA
 HELPT OUDERS ONLINE**
 Interculturele mediacoach Souad
**'JE BEGRUIPT ELKAAR BETER OMDAT
 JE DEZELFDE LEVENSWIJZE DEELT'**

Nelly Bruin van de Lukasschool
**'BIJ DIGITAAL PESTEN MOET JE ALS
 SCHOOL ACUUT OPTREDEN'**

Mijn kinderen hebben het de hele tijd over Wifi. Wat is dat eigenlijk?!



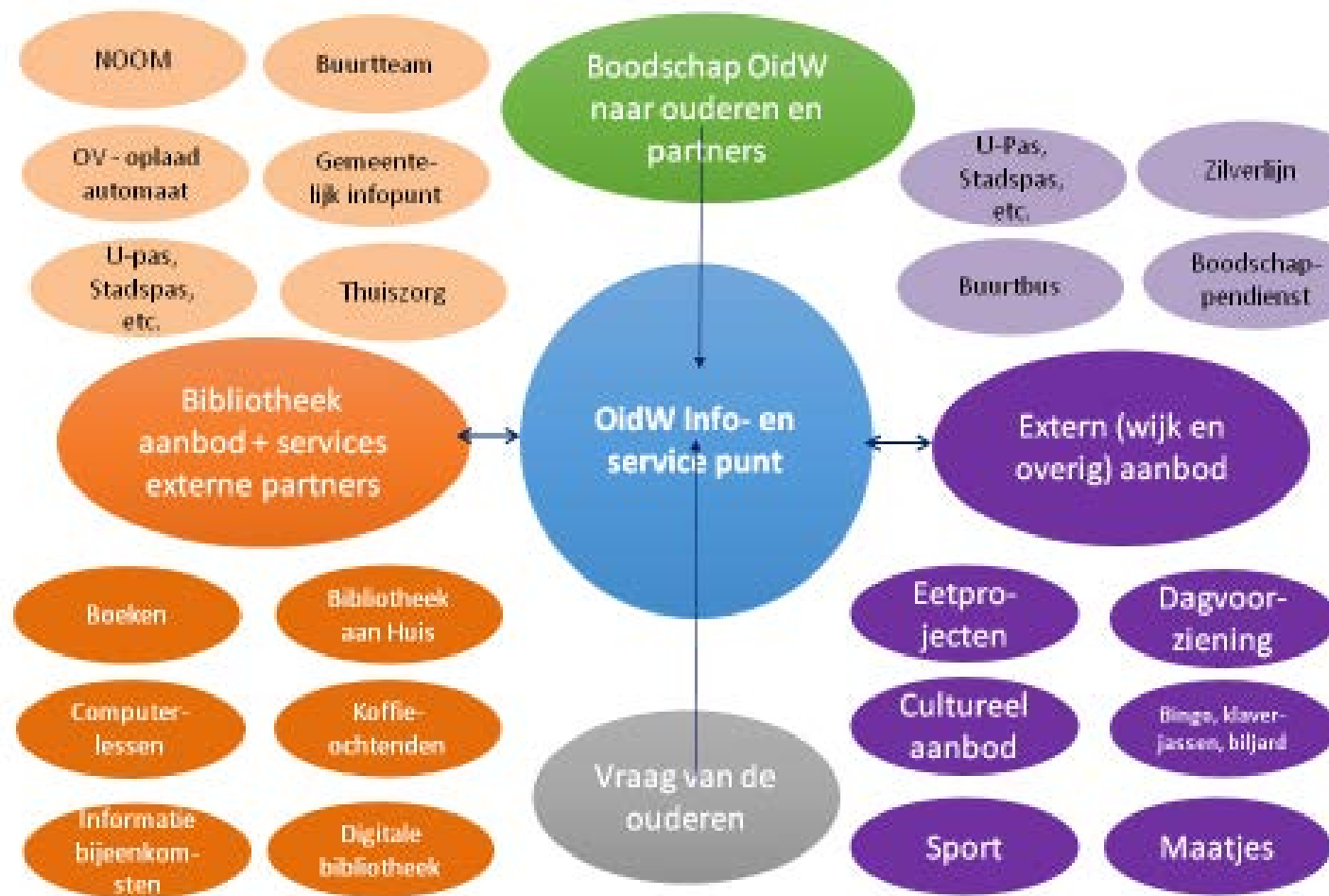
**Ouderen
 in de wijk**



Huidig aanbod digitale (burgerschap vaardigheden) vaardigheden van de bibliotheken

- Oefenen.nl
- Digisterker
- Opvoedondersteuning (0-6)
- Samenwerking met scholen (VO: Movietrader mediawijsheid)
- Tabletcursussen
- Computerinloop
- Seniorweb
- Digitaalpunten (Den Haag)
- DigiTaalhuis
- Debat
- Voorlichtingsbijeenkomsten
- Samenwerking met partners

Profilering Bibliotheek



“Ouderen in de Wijk is een project van de Bibliotheek Utrecht, Bibliotheek Amsterdam, Bibliotheek Den Haag, Bibliotheek Rotterdam en Mira Media. Financieel mogelijk gemaakt door het [EU EFMB fonds](#).

Vraag 't ons

Van Servicepunt naar DigiTaalPunten

In Bibliotheek Den Haag

Lidy Münninghoff

2 november 2017

➤ Servicepunten (WMO) 2015

- Uitgangspunten voor de ontwikkeling van servicepunten voor kwetsbare burgers waren:
 - Het servicepunt helpt burgers bij het digitaal zoeken naar gemeentelijke informatie en het doen van aanvragen van voorzieningen binnen het sociaal domein
 - Het servicepunt helpt burgers vanuit de kantelingsgedachte ('zorgen dat i.p.v. zorgen voor')
 - Het servicepunt is onafhankelijk
 - Een geografische dekking van servicepunten
 - Het servicepunt is gevestigd bij bestaande informatiepunten in bestaande locaties
 - Het servicepunt heeft een gemeentelijke en herkenbare uniforme uitstraling
 - Het servicepunt is bemenst door vrijwilligers waar mogelijk met een basis van professionals
 - Het servicepunt geeft kwalitatieve ondersteuning
 - Het servicepunt werkt met juiste en toegankelijke informatie op denhaag.nl

Van servicepunt naar DigiTaalpunt

Vergroten van het bereik van volwassenen met een (digi)taalachterstand door een laagdrempelige plek in de bibliotheken waar mensen kunnen worden geïnformeerd en doorverwezen

Volwassenen met een (digi)taalachterstand en taalvrijwilligers informeren over de collectie Lees en Schrijf, NT2 en Klik&Tik en ondersteunen met het invullen van formulieren.

Centrale informatiepunt in de wijk rondom taal en digitaal

Wat biedt een DigiTaalPunt?

Leren hoe het internet werkt – klant kan oefenen met een digitaal programma

Vragen beantwoorden rondom gebruik van tablets en computers.

Informatie over werk, zorg en welzijn

Invullen van een digitaal formulier, omgaan met e-overheid, bijv belastingspreekuur

Vragen rondom taalcursussen, collectie beantwoorden

geleiden klant bij zelfstandig leren. (online, off-line)

Doelgroep DigiTaalPunten

Volwassenen met een taalachterstand (NT1 en NT2)

Vluchtelingen, nieuw- en oudkomers

Digibeten

Maatschappelijke organisaties in de wijk

Stadsdeelkantoor

Stand van zaken

In alle bibliotheken inrichting DigiTaalpunten (te bereiken na vier jaar) – *Elementen beleidsvisie 2016-2019*

7 DigiTaalPunten:

Escamp

Haagse Hout

Laakkwartier

Nieuw Waldeck

Schilderswijk

Segbroek

Transvaalkwartier

Toekomstige DigiTaalPunten

Scheveningen

Loosduinen

Aandachtspunten

1. Medewerkers DigiTaalPunten beter betrekken bij de werking van de bibliotheek en andersom
2. DigiTaalPunt sterker verankeren in de wijk door samenwerking
3. Bekendheid van de DigiTaalPunten vergroten door gerichte communicatie (aanwezigheid op lokale festivals, beurzen, mailinglist, verspreiden flyers, social media, ed
4. Continue training van de medewerkers
5. Inspelen op snelle veranderingen

Bibliotheek Escamp
Leyweg 811
ma: 13.00 - 18.00 uur
di t/m vrij: 10.00 - 18.00 uur

Bibliotheek Haagse Hout
Theresiastraat 195
ma t/m vrij: van 13.00 - 17.00 uur

Bibliotheek Laakkwartier
Linnaeusstraat 2
wo t/m vrij: 13.30 - 17.00 uur

Bibliotheek Nieuw Waldeck
Rossinilaan 141
ma t/m vrij: 13.00 - 17.00 uur

Bibliotheek Schilderswijk
Koningstraat 439
ma t/m vrij: 13.00 - 18.00 uur

Bibliotheek Segbroek
Weimarstraat 353
ma t/m vr: 13.00 - 17.00 uur

Bibliotheek Transvaalkwartier
Hobbemaplein 30
ma: 18.00 - 19.30 uur
di en do: 11.00 - 14.00 uur



DigiTaalPunt
Vraag 't ons

B Bibliotheek
Den Haag

Vraag 't ons

Lidy Münninghoff

Lidy.munninghoff@denhaag.nl

06-119 53 255

 @munninghoff

 [linkedin.com/lidymunninghoff](https://www.linkedin.com/lidymunninghoff)