

MONITOR BESTRIJDING LAAGGELETTERDHEID

DOOR BIBLIOTHEKEN

Eindrapportage 2013

In opdracht van
het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken

Uitgevoerd door
Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies

Amersfoort, 15 januari 2014
Drs. J.M. Kasperkovitz
j.kasperkovitz@xs4all.nl

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	Methode en respons	3
3.	Bibliotheken.....	4
4.	Projecten ter bestrijding van laaggeletterdheid.....	5
5.	Samenwerkingspartners	6
6.	Inbedding van de projecten in het beleid van de bibliotheek.....	7
7.	Op welke beleidsvragen van de gemeente bieden de projecten een antwoord?.....	7
8.	Meting van resultaten.....	8
8.a	Worden het niveau en de vorderingen van de deelnemers gemeten?.....	8
8.b	Wie voert de meting uit?	8
8.c	Hoe wordt het niveau van de deelnemers uitgedrukt?	9
9.	Inschattingen door groepsbegeleiders.....	10
9.a	Inhoud van de cursussen.....	10
9.b	Aantal deelnemers	12
9.c	Achtergrond van de deelnemers.....	12
9.d	Merkbare verbetering bij deelnemers na afronding van een traject	12
10.	Beoordeling van aanpak en effecten door deelnemers	14
10.a	Inhoud van de cursus/activiteit.....	15
10.b	Beoordeling van de kwaliteit	16
10.c	Effecten van de cursus/activiteit	17
10.d	Bibliotheek met uitzonderlijke resultaten.....	19
11.	Uitsplitsing van de beoordeling door deelnemers naar type cursus	21
11.a	Beoordeling van de kwaliteit per type cursus	22
11.b	Effecten van de verschillende typen cursussen/activiteiten.....	24
12.	Samenvatting en conclusies	31

1. Inleiding

In opdracht van het SIOB is halverwege 2012 een meet- en monitoringinstrument ontwikkeld om in kaart te brengen op welke wijze en met welke partners bibliotheken laaggeletterdheid bestrijden, hoe de resultaten daarvan gemeten worden en welke effecten de aanpak heeft voor de deelnemers. In december 2012 is voor de eerste keer geïnventariseerd welk beeld dit oplevert over de aanpak van laaggeletterdheid door bibliotheken. In juni 2013 is voor de tweede keer nagegaan welk beeld uit de monitor naar voren komt. Eind 2013 vindt nu de eindrapportage plaats van de uitkomsten uit de gehele monitor laaggeletterdheid. Onderdeel daarvan zijn ook de uitkomsten uit een pilot-onderzoek onder deelnemers in 12 bibliotheken, waarin specifiek gekeken is naar de effecten van het aanbod voor de deelnemers en hun dagelijkse leven.

2. Methode en respons

De monitor is opgezet als een zo laagdrempelig mogelijk instrument, waarmee beleidsrelevante informatie verzameld kan worden over de wijze waarop bibliotheken bijdragen aan de bestrijding van laaggeletterdheid en over de impact die het aanbod van bibliotheken heeft op het dagelijks leven van laaggeletterden.

Om hiervan een beeld te krijgen is op drie niveaus informatie verzameld aan de hand van digitale enquêtes. In de eerste plaats zijn projectleiders ondervraagd, dat wil zeggen degenen die verantwoordelijk zijn voor de (invulling van) de aanpak van laaggeletterdheid door de bibliotheek. Op dit niveau is in kaart gebracht waaruit de aanpak van de betreffende bibliotheek bestaat, hoe deze is ingebed in het beleid van de bibliotheek zelf, hoe deze aansluit bij beleidsvraagstukken van de gemeente en in hoeverre de effecten van de gekozen aanpak structureel gemeten worden. Het tweede niveau waarop informatie verzameld is, is dat van de groepsbegeleiders van activiteiten ter bestrijding van laaggeletterdheid. Dit zijn de mensen die rechtstreeks werken met de laaggeletterden en dus zien welke veranderingen er bij de deelnemers plaatsvinden. Deze groepsbegeleiders werden gevraagd een inschatting te maken in hoeverre de activiteit/cursus leidt tot verbeteringen bij deelnemers op het gebied van taal, zelfvertrouwen, interesse en behoefte om door te leren. Het derde niveau tenslotte is dat van de deelnemers zelf. De deelnemers werden gevraagd wat zij van de activiteit/cursus vonden, of zij thuis verder gewerkt hebben aan de leerstof en op welke gebieden van het dagelijks leven zij baat hebben bij het geleerde. Het gaat daarbij niet om het exact meten van het niveau van deelnemers en de verbetering daarin, maar om een indicatie in hoeverre de activiteiten van bibliotheken bijdragen aan verhoging van de sociale redzaamheid en participatie aan de samenleving van laaggeletterden.

Om het instrument laagdrempelig te houden is gewerkt met drie korte vragenlijsten, voor elk van de niveaus een specifieke vragenlijst. Die voor de deelnemers is in zeer eenvoudige taal opgesteld.

Tot december 2013 zijn er over 49 projecten gegevens verstrekt door de *projectleiders*. Deze projecten vinden in 27 bibliotheken plaats.

Verder hebben 48 *groepsbegeleiders* uit 16 verschillende bibliotheken een inschatting gemaakt van het effect van hun cursus of activiteit op de deelnemers.

Tot slot is de vragenlijst voor *deelnemers* uitgezet in 12 pilot-bibliotheken. Uiteindelijk hebben in totaal 233 deelnemers uit 11 bibliotheken aangegeven welke effecten zij ervaren van het aanbod van de bibliotheek.

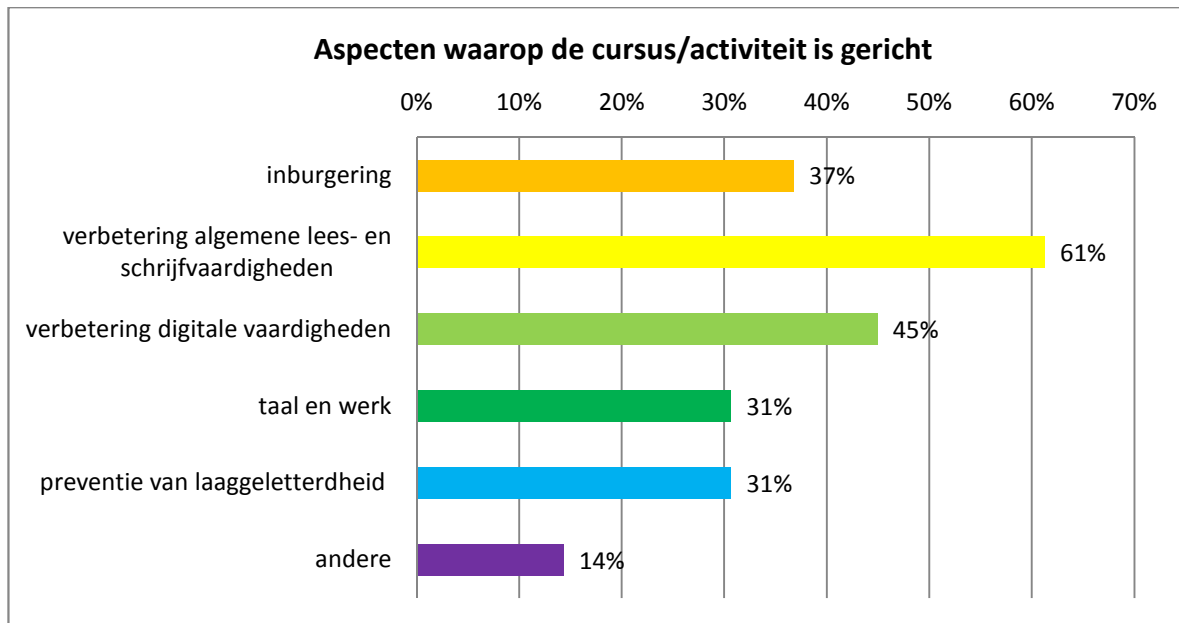
3. Bibliotheken

Tot december 2013 hebben projectleiders uit 27 verschillende bibliotheken meegedaan aan de monitor laaggeletterdheid. Deze bibliotheken zijn:

- BiblioNu
- Bibliotheek Almelo
- Bibliotheek A tot Z
- Bibliotheek Breda
- Bibliotheek Bollenstreek
- Bibliotheken Eemland
- Bibliotheek Gelderland-Zuid
- Bibliotheek Heusden
- Bibliotheek Hoogeveen
- Bibliotheek Kop van Overijssel
- Bibliotheek Landgraaf-Onderbanken
- Bibliotheek Lingewaard
- Bibliotheek Nijkerk
- Bibliotheek Oldenzaal
- Bibliotheek Oostland
- Bibliotheek Oosterschelde
- Bibliotheek Rivierenland
- Bibliotheek Rotterdam
- Bibliotheek Schiedam
- Bibliotheek Uden
- Bibliotheek Utrecht
- Bibliotheek Waterland
- Bibliotheek Wijchen
- Bibliotheek Zuid-Kennemerland
- Bibliotheek Zwolle
- DOK Delft
- SCHUNCK*

4. Projecten ter bestrijding van laaggeletterdheid

De projectleiders van de bovengenoemde bibliotheken hebben in totaal 49 projecten in de monitor ingevoerd. Deze projecten zijn op de volgende aspecten gericht (1 project kan op meerdere aspecten gericht zijn):



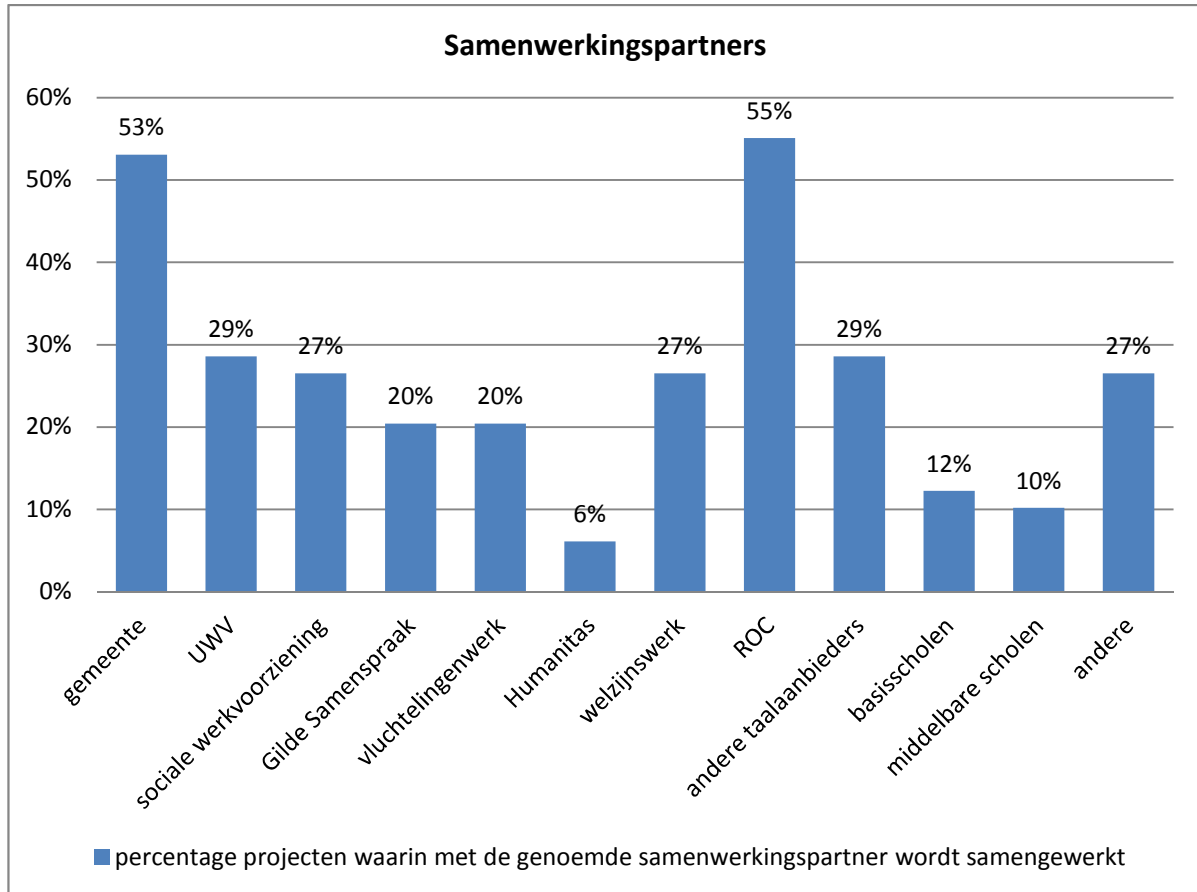
Figuur 1: aspecten waarop de aanpak van laaggeletterdheid gericht is

14% van de beschreven projecten richt zich op andere aspecten. Genoemd zijn:

- Taboe doorbreking
- Verbeteren van voorleeskwaliteit op peuterzalen
- Versterking van het netwerk, door het inrichten van een bondgenootschap
- Verbinding tussen mensen leggen door overeenkomsten te laten zien, horen en ervaren
- Thuis voelen in je nieuwe stad
- Bevorderen van leesplezier en daarmee vergroting van zelfvertrouwen
- Kennismaken met de bibliotheek

5. Samenwerkingspartners

Bij 98% van de projecten zijn samenwerkingspartners betrokken. Verreweg de meeste samenwerking vindt plaats met de gemeente en/of het ROC. Het scala aan samenwerkingspartners is breed.



Figuur 2: samenwerkingspartners van de bibliotheek bij de aanpak van laaggeletterdheid

Andere organisaties, waarmee in de gemonitorde projecten door bibliotheken wordt samengewerkt, zijn:

- Ondernemersvereniging
- Uitzendbureaus
- Jeugdgezondheidszorg
- GGZ
- Woningcorporaties
- Kinderopvang
- Peuterwerk
- Centrum voor Jeugd en Gezin
- VVE-instellingen
- Moedercentrum EVA
- Lions
- Begeleiding beschermd wonen
- Stichting ABC

6. Inbedding van de projecten in het beleid van de bibliotheek

De wijze waarop de verschillende projecten zijn ingebed in het beleid van de bibliotheek is divers, bij voorbeeld:

- Als onderdeel van de kernfunctie educatie (bijvoorbeeld als taakstelling)
- In de beleidslijn taal en lezen
- In de beleidslijn digitale media
- In het programma taal en werk ter bevordering van leesvaardigheden, bestrijding van laaggeletterdheid en het verhogen van zelfredzaamheid
- In het beleidsplan, door veel aandacht voor samenwerking met lokale organisaties t.b.v. achterstandsgroepen
- In het jaarwerkplan
- In het uitvoeringsplan
- Aan de hand van personeelsuren en taakverdeling
- Via een bibliotheekconsulent Laaggeletterdheid en een accountmanager Taal en Lezen
- De bibliotheek wil zich inzetten voor sociaal zwakkere groeperingen: groepen die (nog) niet of in onvoldoende mate deelnemen aan informatie, educatie en cultuur, dan wel in een achterstandsituatie verkeren.
- Benoemd in beleidsplan en productenboek
- Bestrijding van laaggeletterdheid is een speerpunt van de bibliotheek

7. Op welke beleidsvragen van de gemeente bieden de projecten een antwoord?

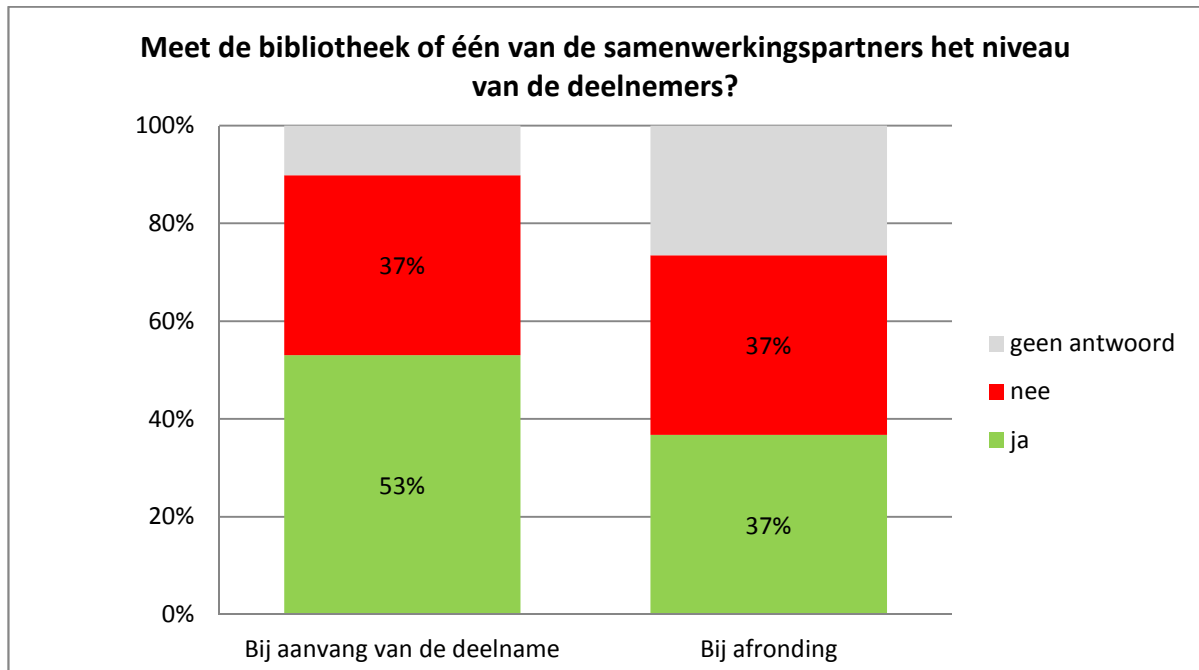
Bij 94% van de projecten kon aangegeven worden op welke vraagstukken of aandachtsgebieden van de gemeente zij inspelen. Genoemd werden:

- Participatiebeleid
- Sociaal-economisch beleid
- Achterstandsbeleid
- Bijdragen aan het verbeteren van mediavaardigheden van burgers en vrij beschikbaar stellen van (digitale) informatie
- Voorkomen en terugdringen van taalachterstand bij peuters
- Ouderparticipatie
- Verkleinen van taalachterstand bij kinderen
- E-overheid, toegang tot de digitale diensten van de overheid
- Actieplan/aanvalsplan laaggeletterdheid van de gemeente
- Intentieverklaring Bestrijding Laaggeletterdheid van de Stichting ABC (Stichting Belangenbehartiging Alfabetisering). Het tekenen van de intentieverklaring is een van de criteria waarmee gemeenten op de site van Stichting Lezen en Schrijven een oranje kleur (= 'redelijk') kunnen verdienen.
- Meedoen met de samenleving/participatie
- Sociale redzaamheid
- Re-integratie naar werk
- Bijdrage op prestatieveld 5 (WMO): bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking

8. Meting van resultaten

8.a Worden het niveau en de vorderingen van de deelnemers gemeten?

Bij ruim de helft van de projecten wordt het niveau van de deelnemers voorafgaand aan de activiteit of cursus gemeten en bij 37% na afronding daarvan.



Figuur 3: percentage projecten waarin al dan niet het niveau van de deelnemers gemeten wordt

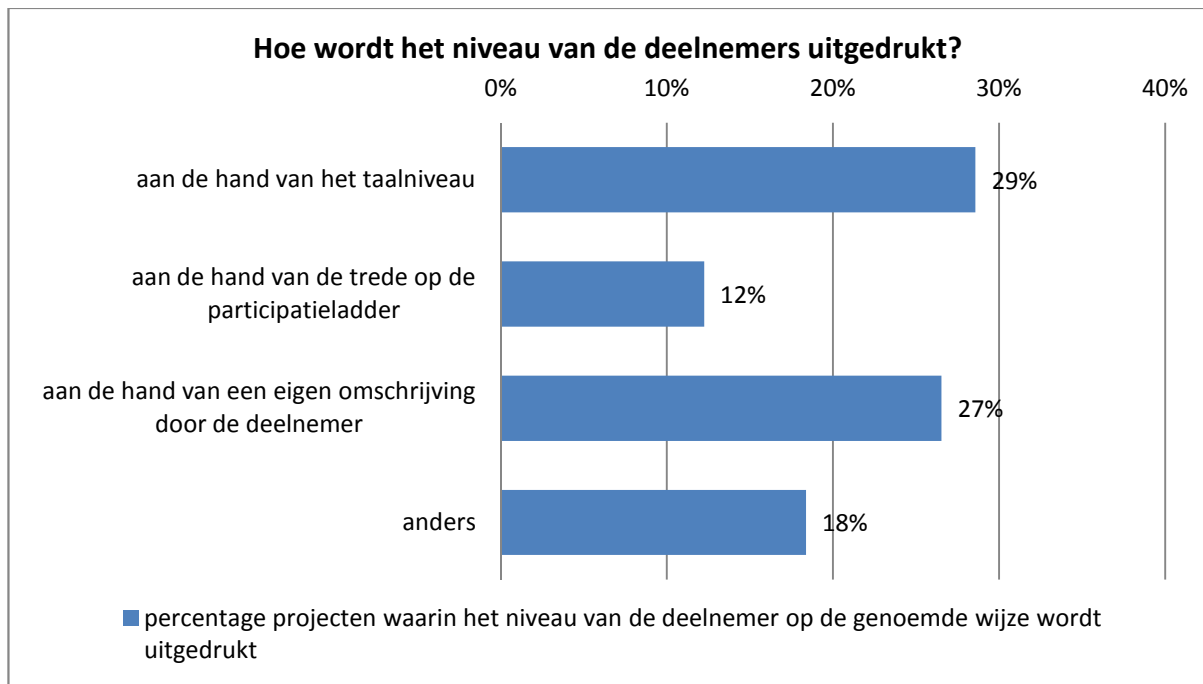
8.b Wie voert de meting uit?

De meting van het niveau van deelnemers kan door de bibliotheek of door één van de samenwerkingspartners uitgevoerd worden. Genoemd werden:

- De begeleider van de groep
- Pedagogische medewerkers peuterspeelzalen
- ROC
- Gemeente
- Bibliotheek
- De deelnemers zelf
- Via resultaat van de oefeningen die gedaan worden (sommige oefenmethoden koppelen zelf digitaal het resultaat terug)
- SW-bedrijf
- Moedercentrum EVA
- De taalaanbieders
- De taalcoaches
- Taalmeter en ETV

8.c Hoe wordt het niveau van de deelnemers uitgedrukt?

De wijze waarop het niveau van de deelnemers bij de metingen uitgedrukt wordt is divers.



Figuur 4: wijze waarop het niveau van deelnemers uitgedrukt wordt

Andere aspecten, waaraan (de verbetering van) het niveau van de deelnemers afgemeten worden, zijn:

- Leesplezier
- Uitleen van boeken door de bibliotheek
- Het systeem van Klik & Tik (de vorderingen van de cursisten worden hiermee gevolgd)

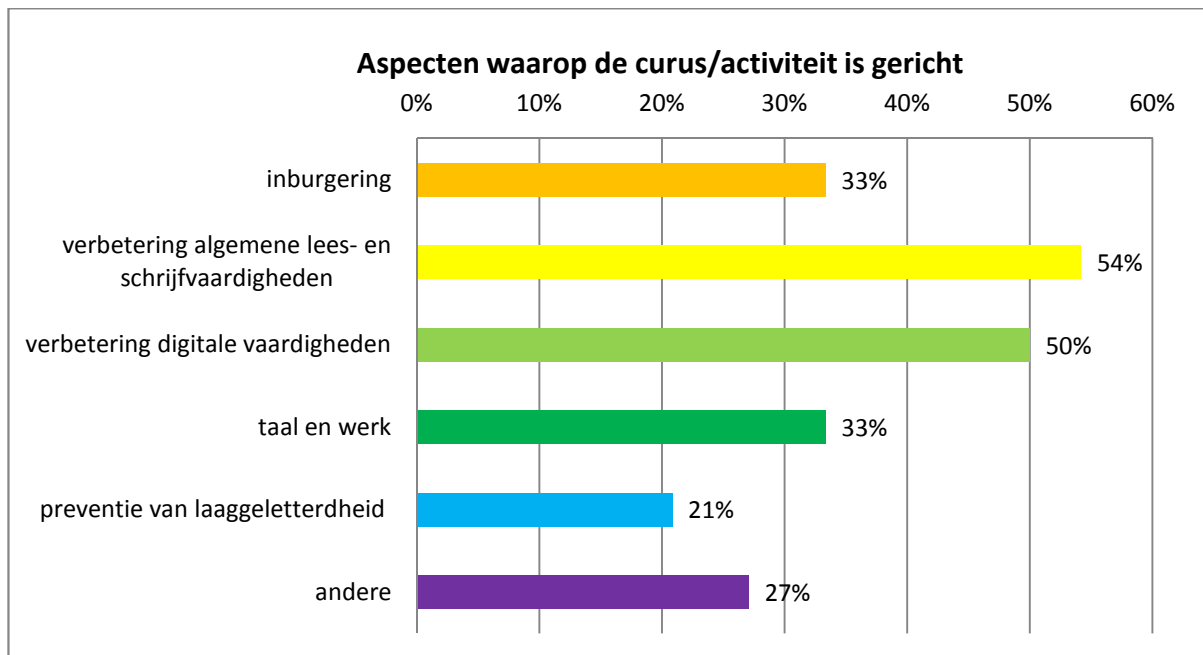
9. Inschattingen door groepsbegeleiders

Tot december 2013 hebben 48 groepsbegeleiders uit 16 verschillende bibliotheken meegedaan aan de monitor. Deze bibliotheken zijn:

- Anonieme bibliotheek
- BiblioNu
- Bibliotheek A tot Z
- Bibliotheek Breda
- Bibliotheek Eemland
- Bibliotheek Hoogeveen
- Bibliotheek Kennemerwaard
- Bibliotheek Landgraaf-Onderbanken
- Bibliotheek Lingewaard
- Bibliotheek Oostland
- Bibliotheek Rijn en Venen
- Bibliotheek Rotterdam
- Bibliotheek Zuid-Kennemerland
- Bibliotheek Zwolle
- FlevoMeer Bibliotheek
- Graafschap bibliotheken

9.a Inhoud van de cursussen

De cursussen/activiteiten die deze groepsbegeleiders leiden, richten zich op:



Figuur 5: aspecten waarop de cursussen/activiteiten van de deelnemende groepsbegeleiders gericht zijn

Andere aspecten waarop de cursussen/activiteiten zich richten zijn:

- Bewustwording en taboedoorbreking
- Sociale cohesie
- Contacten leggen en behouden
- Zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving
- Kennis maken met cultuur
- Vergroten leesplezier
- Kennismaking met de bibliotheek
- Spreek- en luistervaardigheid
- Alfabetisering

De typen cursussen en activiteiten die door groepsbegeleiders in de monitor zijn ingevoerd, hebben ongeveer dezelfde verhouding als de projecten die door projectleiders zijn ingevoerd. Dit betekent in dit geval dat de deelnemende groepsbegeleiders een goede afspiegeling zijn van het totaal aan projecten die bibliotheken aanbieden ter bestrijding van laaggeletterdheid.

De cursussen/activiteiten, die de groepsbegeleiders in de monitor ingevoerd hebben, hielden onder andere het volgende in:

- Rondleidingen voor diverse groepen inburgeraars
- Activiteit in het kader van de Week van de Alfabetisering t.b.v. bewustwording en taboedoorbreking
- Aanbod gericht op bedrijven
- Inloopochtenden Klik&Tik
- Spreekuur Klik&Tik
- Klik&Tik voor SW-bedrijf
- Het verbeteren van digitale vaardigheden, zoals het gebruik van internet
- Het verkrijgen van kennis over internet en social media
- Computercursus, basisvaardigheden: de cursisten leren met de computer omgaan en hoe ze het internet kunnen gebruiken. Door de opdrachten te maken leren de cursisten ook lezen en tekst begrijpen.
- Makkelijk lezen boekjes klassikaal lezen en bespreken
- Wekelijkse leesclub voor laaggeletterden in de bibliotheek
- Sociale betrokkenheid en verbetering van het spreken en schrijven van de Nederlandse taal
- Wereldwijs in de huidige samenleving
- Oefen-taalgroep: lezen, schrijven en praten met elkaar
- Cursisten van diverse taalaanbieders komen onder begeleiding van een docent naar de bibliotheek. Ze krijgen informatie over het lidmaatschap, de specifieke collecties voor inburgeraars en laaggeletterden, het Makkelijk Lezen Plein, de selfservice en de website.

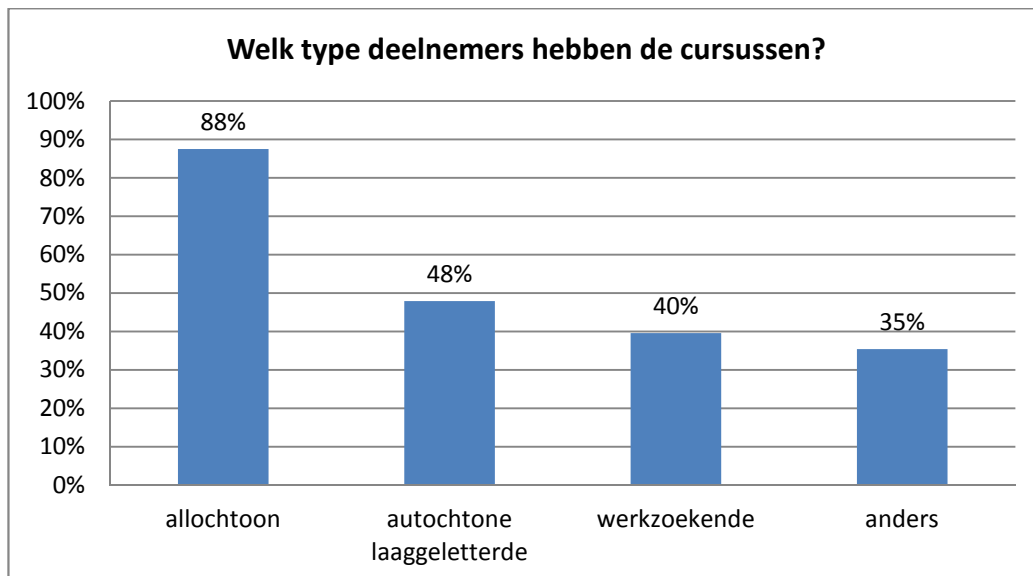
9.b Aantal deelnemers

De meeste groepen bestaan uit 10 tot 15 deelnemers per cursus. Maar ook veel kleinere groepen van 3 à 4 deelnemers of 6 tot 8 deelnemers komen regelmatig voor. Enkele groepen hebben 15 tot 20 deelnemers.

9.c Achtergrond van de deelnemers

Veel cursussen/activiteiten hebben deelnemers met uiteenlopende achtergronden. In 88% van de cursussen zitten allochtone deelnemers. Bijna de helft van de cursussen heeft (ook) autochtone laaggeletterden als deelnemers. Aan 40% van de cursussen doen werkzoekenden mee. 35% van de cursussen heeft ook nog andere deelnemers. Daarbij gaat het om

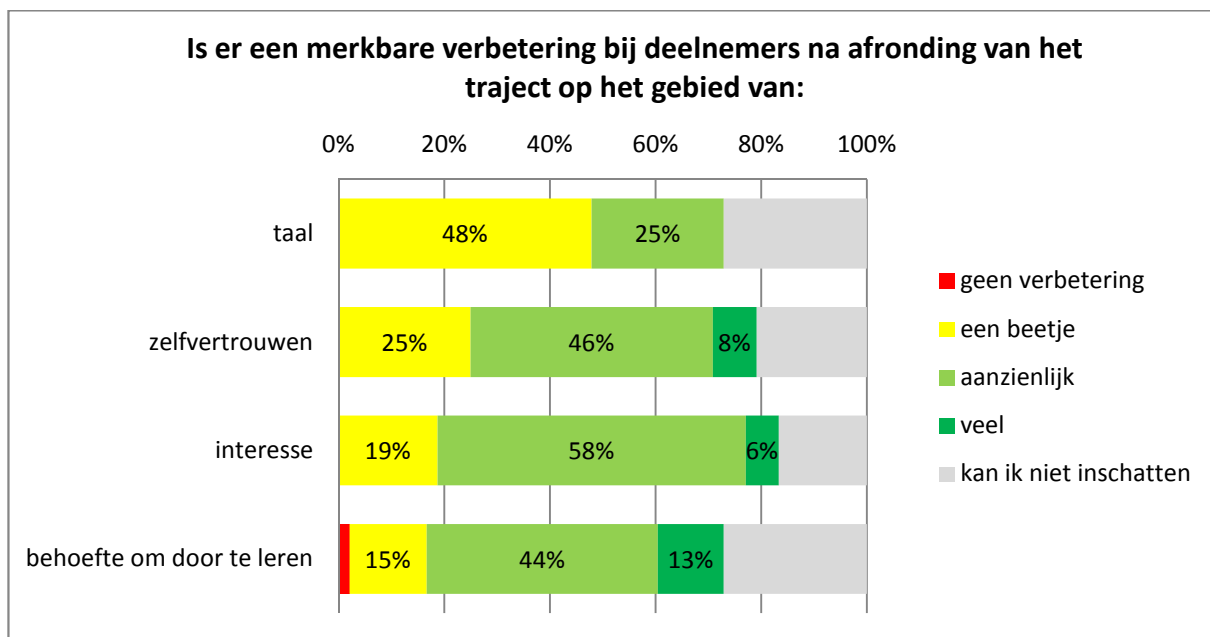
- Digibeten
- Ouderen, die geen of weinig kennis van de computer hebben
- Gepensioneerden
- Mensen die gebruik willen maken van social media
- Cliënten van een sociale werkplaats
- Bijstandsgerechtigden



Figuur 6: percentage cursussen dat deelnemers uit de betreffende doelgroep heeft

9.d Merkbare verbetering bij deelnemers na afronding van een traject

De groepsbegeleiders zien duidelijk verbeteringen bij de deelnemers van cursussen en activiteiten. De meeste begeleiders zien een *beetje* verbetering in het taalniveau en een *aanzienlijke* verbetering in het zelfvertrouwen, de interesse en de behoefte om door te leren. 13% van de groepsbegeleiders ziet zelfs *veel* verbetering in de behoefte om door te leren.



Figuur 7: inschatting van de verbetering bij deelnemers door de groepsbegeleiders

De groepsbegeleiders noemen de volgende voorbeelden van merkbare verbeteringen:

- Deelnemers pakken sneller een krant of tijdschrift, vragen om het volgende boekje.
- Veel deelnemers willen een vervolg op het geleerde.
- Woordenschat gaat vooruit. Woorden die moeite kosten worden opgeschreven in een schrift (per deelnemer) en uitgelegd door de begeleider. Zowel spreek- als schrijfvaardigheid gaat daarmee vooruit. Woorden die verkeerd worden uitgesproken worden gecorrigeerd.
- Veel deelnemers geven aan veel aan de cursus te hebben.
- Je ziet zichtbaar het zelfvertrouwen toenemen. Deelnemers vertellen dat ze nu beter hun kinderen durven voor te lezen. Twee deelnemers hebben zich aangemeld voor een MBO opleiding verzorgende.
- Een aantal deelnemers komen wekelijks terug om te oefenen. Eén deelnemer wil eigenlijk meer nadat ze het programma heeft afgemaakt (Hoe kan ik een goede sollicitatiebrief schrijven? Hoe krijg ik werk?). Een andere deelnemer begon weer helemaal opnieuw met oefenen. Oefening baart kunst.
- De werkzoekende wil na het traject nog Word en Excel leren.
- Meer interesse in het internet en in andere cursussen, zoals Word, Excel, Paint, Powerpoint.
- Deelnemers hebben meer interesse in computers en applicaties en zijn van plan ook thuis een computer aan te schaffen.
- Deelnemers ontwikkelen meer zelfvertrouwen, willen thuis doorgaan met het gebruik van de computer.
- Verbetering van hun optreden tijdens spreken, lezen en telefoneren
- Deelnemers durven meer mee te doen aan sociale contacten en gesprekken tijdens de les
- Deelnemers helpen elkaar tijdens en na de les
- Betere zinsopbouw
- Deelnemers willen vrijwilligerswerk of werk gaan doen
- Zelfstandig durven winkelen

10. Beoordeling van aanpak en effecten door deelnemers

Aan dit onderzoek hebben 233 deelnemers van cursussen/activiteiten uit 11 bibliotheken meegedaan. Dit deel van het onderzoek was uitgezet in 12 pilot-bibliotheken. In één van deze bibliotheken is het niet gelukt om deelnemers de enquête te laten invullen. In 3 van de 12 bibliotheken lukte dit alleen met een papieren versie, die daarna digitaal werd ingevoerd door de groepsbegeleiders. In de overige acht bibliotheken konden deelnemers zelfstandig of met begeleiding door de groepsbegeleider de digitale enquête invullen. De 11 bibliotheken die uiteindelijk hebben deelgenomen aan dit deel van het onderzoek waren:

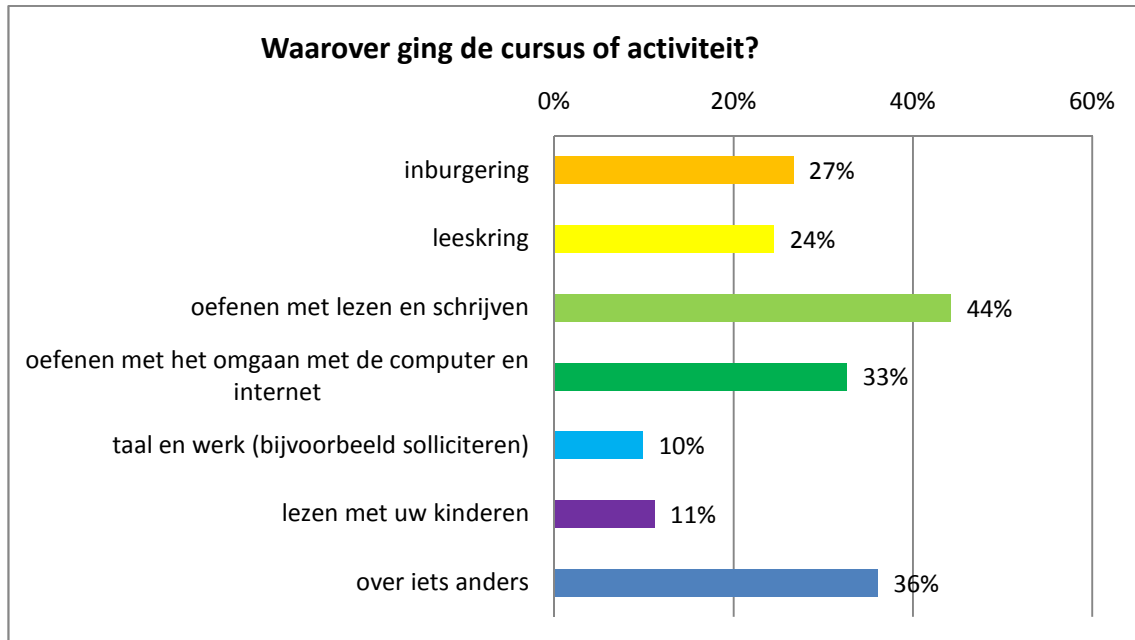
- BiblioNu
- Bibliotheek A tot Z
- Bibliotheek Bollenstreek
- Bibliotheek Breda
- Bibliotheek Eemland
- Bibliotheek Lingewaard
- Bibliotheek Rijn en Venen
- Bibliotheek Rotterdam
- Bibliotheek Zuid-Kennemerland
- FlevoMeer Bibliotheek
- Graafschap bibliotheken

Het betreft dus bibliotheken uit verschillende delen van het land en met een verschillend karakter, variërend van stedelijk tot landelijk en van groot tot klein.

De uitkomsten van de deelnemersenquête worden hieronder voor alle 11 bibliotheken bij elkaar (dus op geaggregeerd niveau) weergegeven. Vervolgens worden in het volgende hoofdstuk de resultaten verder uitgesplitst naar type cursus.

10.a Inhoud van de cursus/activiteit

De 233 deelnemers volgden cursussen/activiteiten die zich op uiteenlopende aspecten richtten. De deelnemers kregen in de cursussen met de volgende aspecten te maken (een cursus kan zich op meerdere aspecten richten):



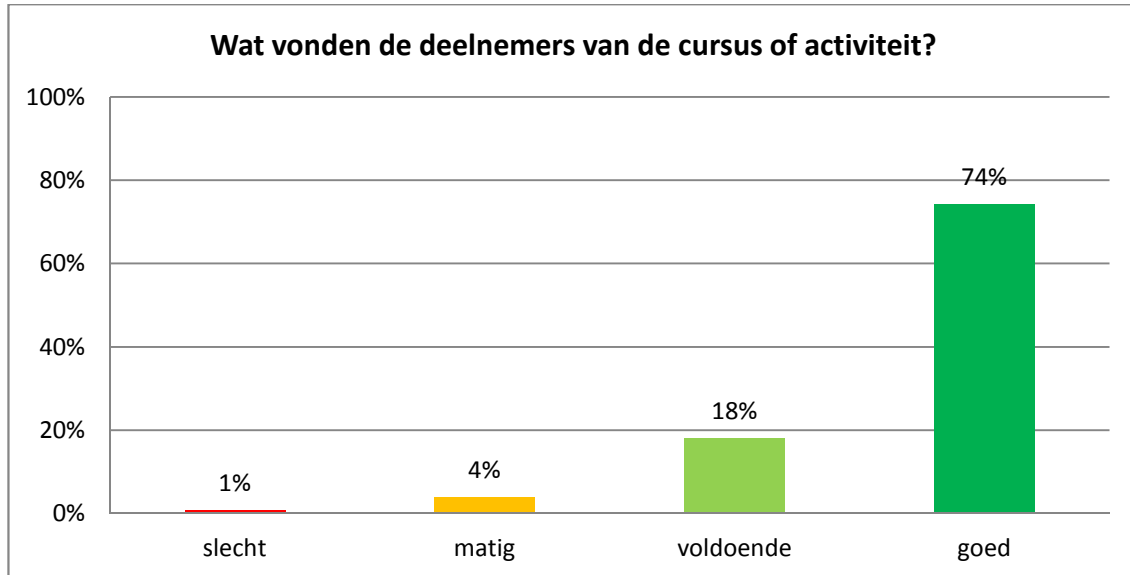
Figuur 8: Percentage deelnemers dat in de cursus met het genoemde onderwerp bezig was

36 % van de deelnemers volgde cursussen die ook nog andere dan de genoemde aspecten behandelden. Dit zijn bijvoorbeeld:

- Kennismaking met de bibliotheek
- Participatie
- Kinderen en social media
- Enthousiasmeren voor het bibliotheekboek
- Meer informatie over Nederland en culturen
- In contact met andere culturen en de bibliotheek
- Het huis uit
- Contact hebben met andere moeders
- samen praten en lezen
- Taalcoach
- Taalcafé
- Oefenen met Nederlandse conversatie
- E-mail checken
- Maatschappelijke onderwerpen
- Gedichten schrijven
- Cultuur
- Vrijwilligerswerk
- Telefoontraining
- Naar een museum, bejaardenhuis en een winkel gaan om leuke dingen te zien en te horen
- Sociale contacten
- Boodschappen doen
- Kranten, familie, jaargetijden, verkeer

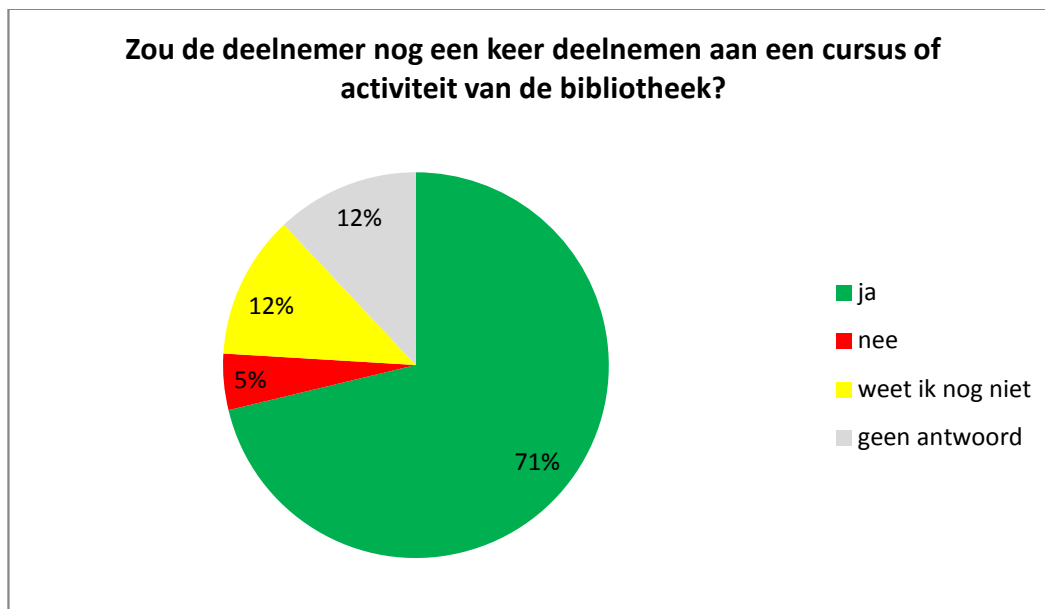
10.b Beoordeling van de kwaliteit

Drie kwart van de deelnemers vond de cursus of activiteit goed en 18% voldoende. Slechts een zeer klein aantal deelnemers vond het aanbod van de bibliotheek matig of slecht.



Figuur 9: Percentage deelnemers dat de cursus/activiteit op de genoemde wijze beoordeelde

Vergelijkbaar met de beoordeling van het aanbod gaf ook slechts 5% van de deelnemers aan niet nogmaals een cursus of activiteit bij de bibliotheek te willen volgen, terwijl bijna 71% dit wel nog een keer zou doen.

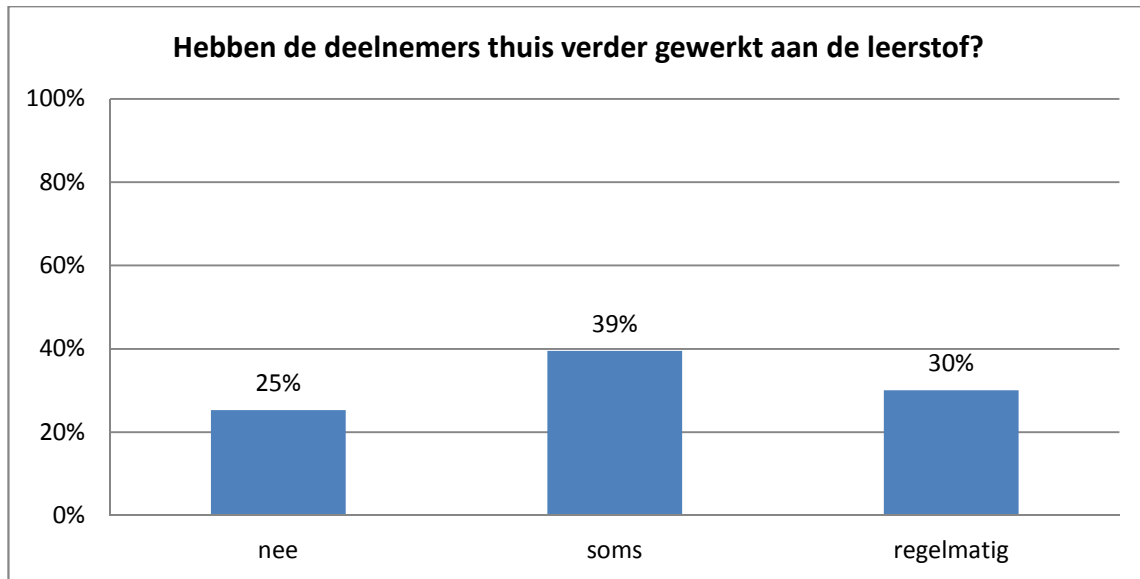


Figuur 10: Percentage deelnemers dat nog een keer zou deelnemen aan een cursus of activiteit van de bibliotheek

10.c Effecten van de cursus/activiteit

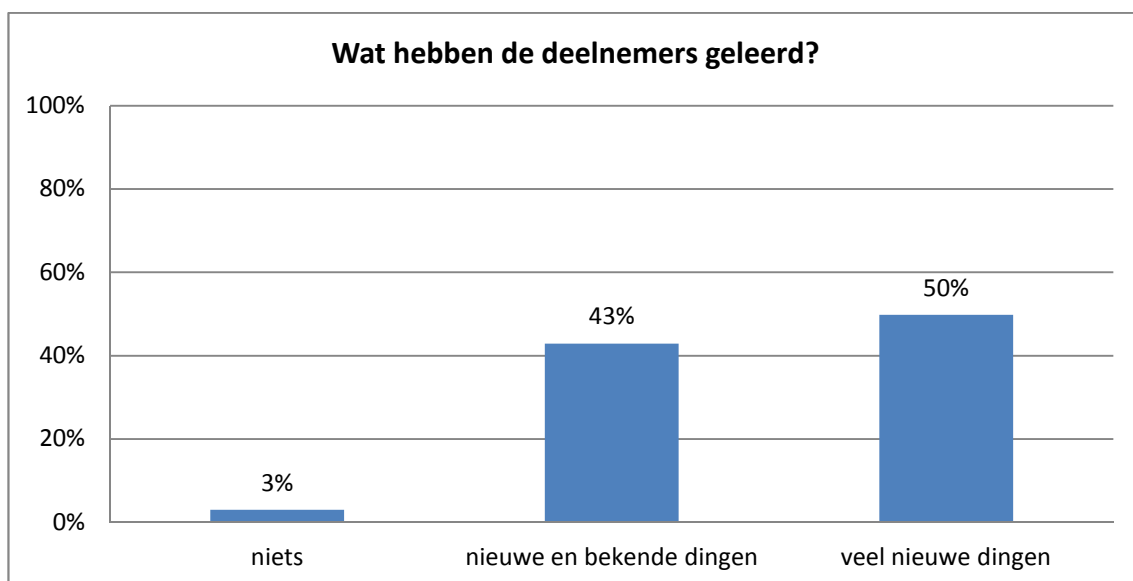
De effecten van de cursus/activiteit zijn op verschillende manieren in kaart gebracht. Allereerst is gevraagd of deelnemers thuis verder gewerkt hebben aan de leerstof. Vervolgens is gevraagd in hoeverre zij nieuwe dingen geleerd hebben in de cursus. Tot slot is gevraagd aan te geven in hoeverre de cursus hen verder geholpen heeft bij het omgaan met een aantal dagelijkse zaken.

Bijna 40% van de deelnemers heeft thuis *soms* verder gewerkt aan de leerstof en nog eens 30% deed dit *regelmatig*. Een kwart van de deelnemers heeft thuis niets verder gedaan met de leerstof.



Figuur 11: Mate waarin deelnemers thuis verder gewerkt hebben aan de leerstof

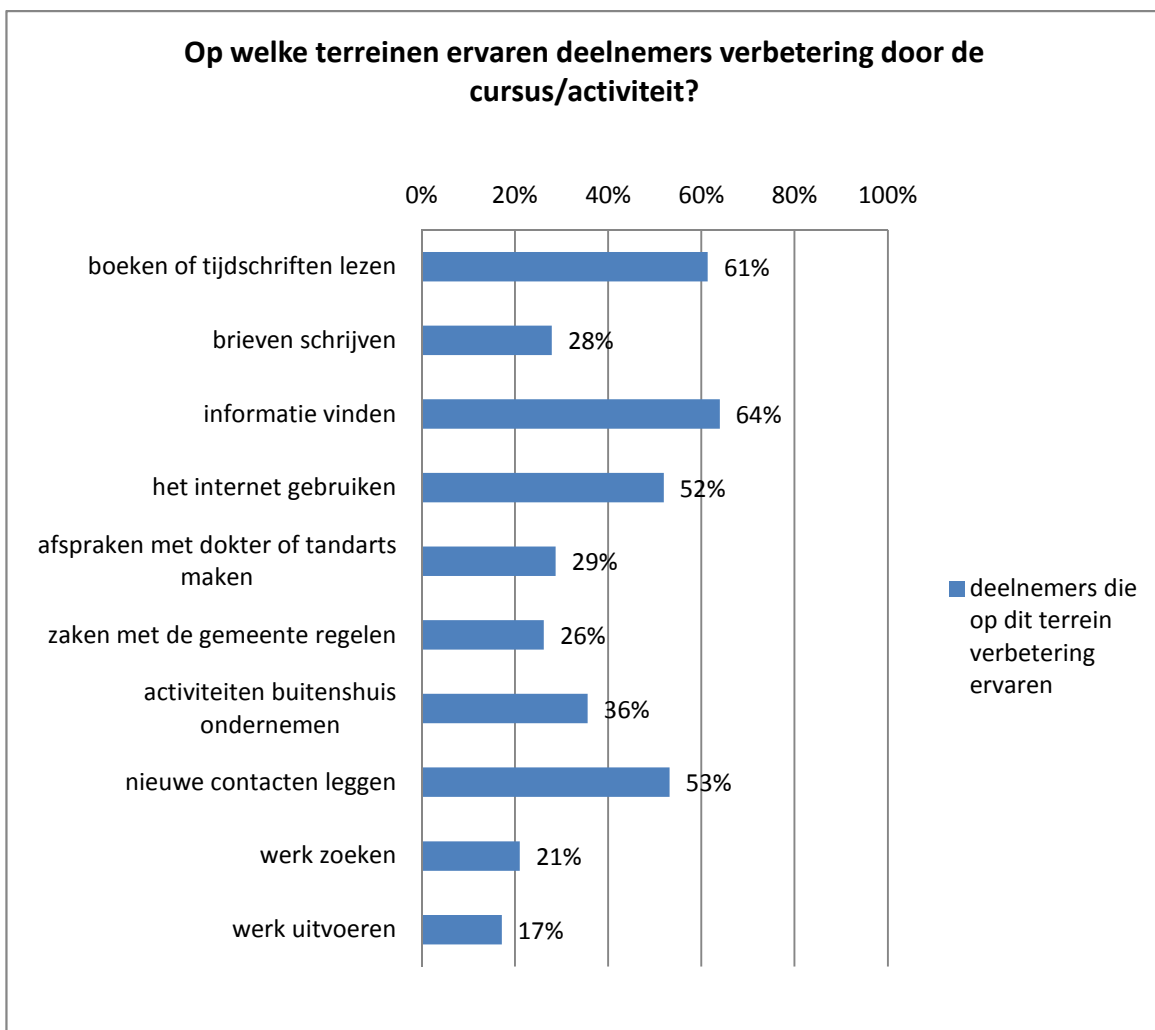
Slechts 3% van de deelnemers geeft aan niets geleerd te hebben in de bibliotheek. De helft van de deelnemers heeft veel nieuwe dingen geleerd en 43% een mix van nieuwe en reeds bekende dingen.



Figuur 12: Mate waarin deelnemers nieuwe dingen geleerd hebben

In de monitor is ook gekeken in hoeverre het aanbod van de bibliotheek impact heeft op het omgaan met dagelijkse situaties. Daarbij is gebleken dat de cursussen en activiteiten van de bibliotheek voor veel deelnemers positieve effecten hebben op een breed scala aan dingen die ze in het dagelijks leven tegen komen.

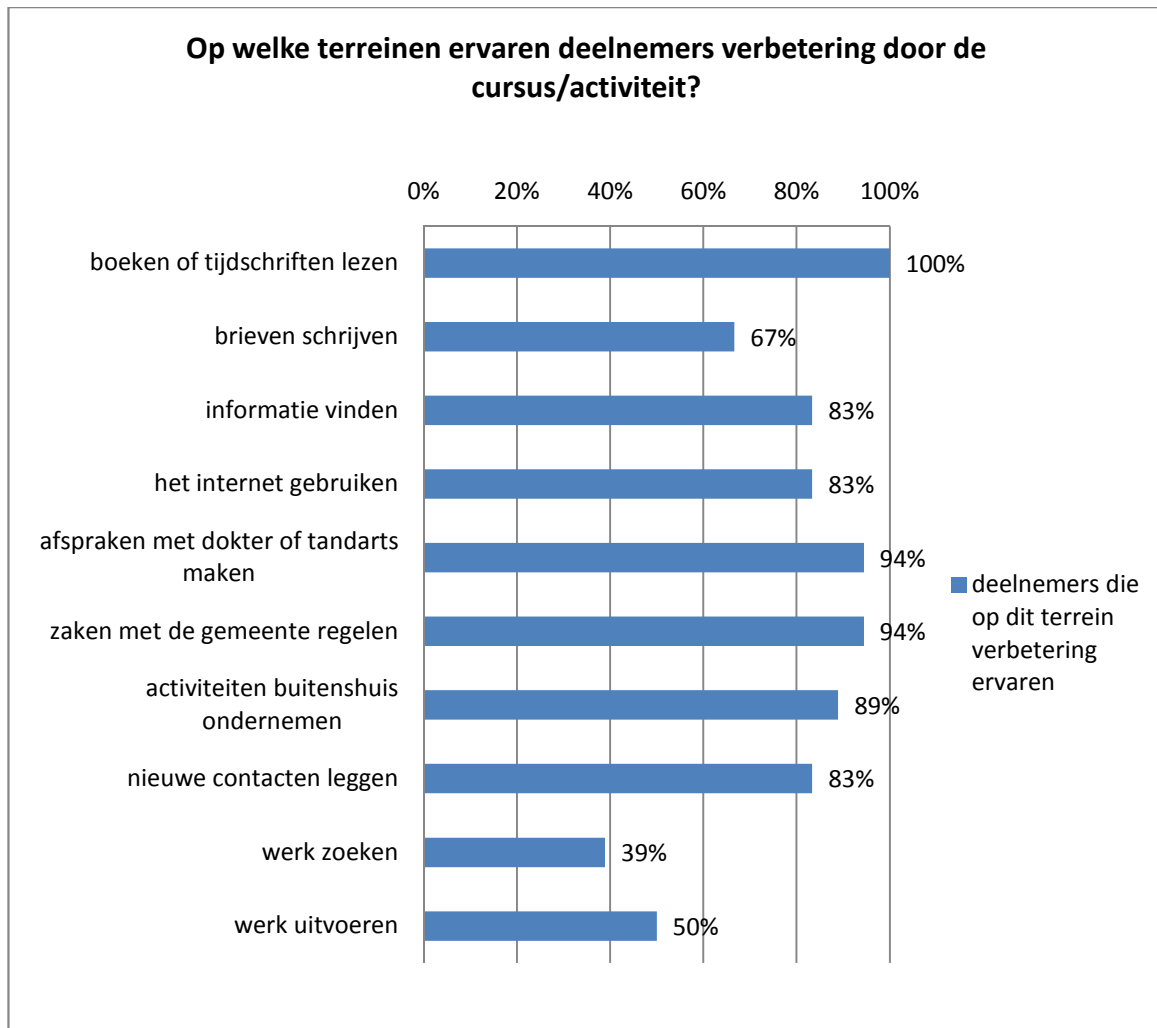
Meer dan 60% van de deelnemers lukt het na het deelnemen aan de cursus of activiteit van de bibliotheek beter om informatie te vinden en ook om boeken of tijdschriften te lezen. Ongeveer de helft van de deelnemers geeft aan nu beter het internet te kunnen gebruiken en nieuwe contacten te kunnen leggen. Ruim een derde van de deelnemers lukt het beter om activiteiten buitenshuis te ondernemen. En ongeveer een kwart van de deelnemers geeft aan baat te hebben van de cursus of activiteit bij het schrijven van brieven, het maken van afspraken met tandarts of dokter, het regelen van zaken met de gemeente en het zoeken van werk. Tot slot ervaart 17% van de deelnemers een verbetering bij het uitvoeren van hun werk.



Figuur 13: Percentage deelnemers dat op het genoemde terrein baat heeft bij het geleerde

10.d Bibliotheek met uitzonderlijke resultaten

In één van de pilot-bibliotheken bleken de positieve effecten op het dagelijks leven van de deelnemers heel ver boven het gemiddelde te liggen. Uiteraard is eerst nagegaan of deze uitkomsten wel konden kloppen. Het aanbod van deze bibliotheek bleek daadwerkelijk precies op de onderzochte aspecten gericht te zijn en veel omvattend en intensief van aard. De deelnemers maken ook vanuit het zicht van de groepsbegeleiders zeer grote vorderingen. Het betreft 18 deelnemers uit Bibliotheek Lingewaard.



Figuur 14: Percentage deelnemers uit Bibliotheek Lingewaard dat op het genoemde terrein baat heeft bij het geleerde

Om inzichtelijk te maken welke aspecten van het aanbod dergelijke sterke effecten kunnen hebben, wordt hier het aanbod van Bibliotheek Lingewaard wat verder omschreven.

De Bibliotheek Lingewaard heeft twee lees- en lesclubs in samenwerking met het ROC RijnIJssel. De opzet van het aanbod is als volgt:

Leesclubs in samenwerking met het ROC RijnIJssel:

- Een leesclub bestaande uit 8 deelnemers en 3 begeleiders incl. 2 ambassadeurs laaggeletterden.
- Een leesclub bestaande uit 3 deelnemers en 1 begeleider, tevens ambassadeur laaggeletterden.

In de leesclubs wordt iedere week gezamenlijk uit boeken en kranten gelezen en de inhoud ervan besproken. Gezamenlijk bespreken de deelnemers hun ervaringen van de afgelopen week. Men zoekt daar indien nodig informatie bij in de bibliotheek. Deelnemers die niet mee kunnen met de rest van de groep ontvangen aparte begeleiding.

Lesclubs in samenwerking met het ROC RijnIJssel:

Eenmaal per maand komen er 2 groepen naar de bibliotheek. De 35 deelnemers hebben een gratis abonnement van de bibliotheek. Tijdens deze bijeenkomsten worden er 3 groepjes gevormd van max. 5 personen die elke maand onder begeleiding (medewerker Bibliotheek en docent ROC) een thema bespreken, leren omgaan met de inname en het uitlenen van media en leren zoeken en vinden van media in de bibliotheek. Daarnaast werken ze met de voor hen bruikbare websites. De deelnemers van de leesclubs komen ook mee met de lesgroepen.

Eén van de twee groepen is een onderdeel van een les inburgering: KNS (Kennis van de Nederlandse Samenleving). Er worden thema's behandeld en bij die thema's worden boeken en tijdschriften van de bibliotheek gezocht en bekeken. Tijdens de inburgeringscursus gaan de deelnemers ook naar bijvoorbeeld de dokter en de gemeente. Eerst onder begeleiding en later moeten ze zelfstandig stappen ondernemen. Tijdens de leesclub in de bibliotheek bespreken ze dit en discussiëren hierover.

De tweede groep is een ander soort lesgroep: 'Taal en computer' genoemd. Iedere deelnemer heeft een eigen leervraag gericht op taal, rekenen en/of de computer. De meesten willen zelfstandig informatie leren zoeken op het internet en/of bijvoorbeeld een uitnodiging kunnen maken, een mailtje versturen etc. Er wordt geen standaardmethode gebruikt maar gewerkt met modules, dunne boekjes (veelal zelfgemaakt lesmateriaal) en lesboeken die horen bij www.etv.nl en het digitale programma www.oefenen.nl

Eenmaal per jaar is er overleg tussen het ROC, de bibliotheek en de gemeente om de activiteiten te evalueren en aan te geven wat de plannen zijn voor de volgende periode.

Minimaal twee maal per jaar is er een evaluerend gesprek tussen docenten ROC RijnIJssel en De Bibliotheek Lingewaard. Tijdens deze gesprekken worden ook de nieuwe activiteiten besproken en gepland.

11. Uitsplitsing van de beoordeling door deelnemers naar type cursus

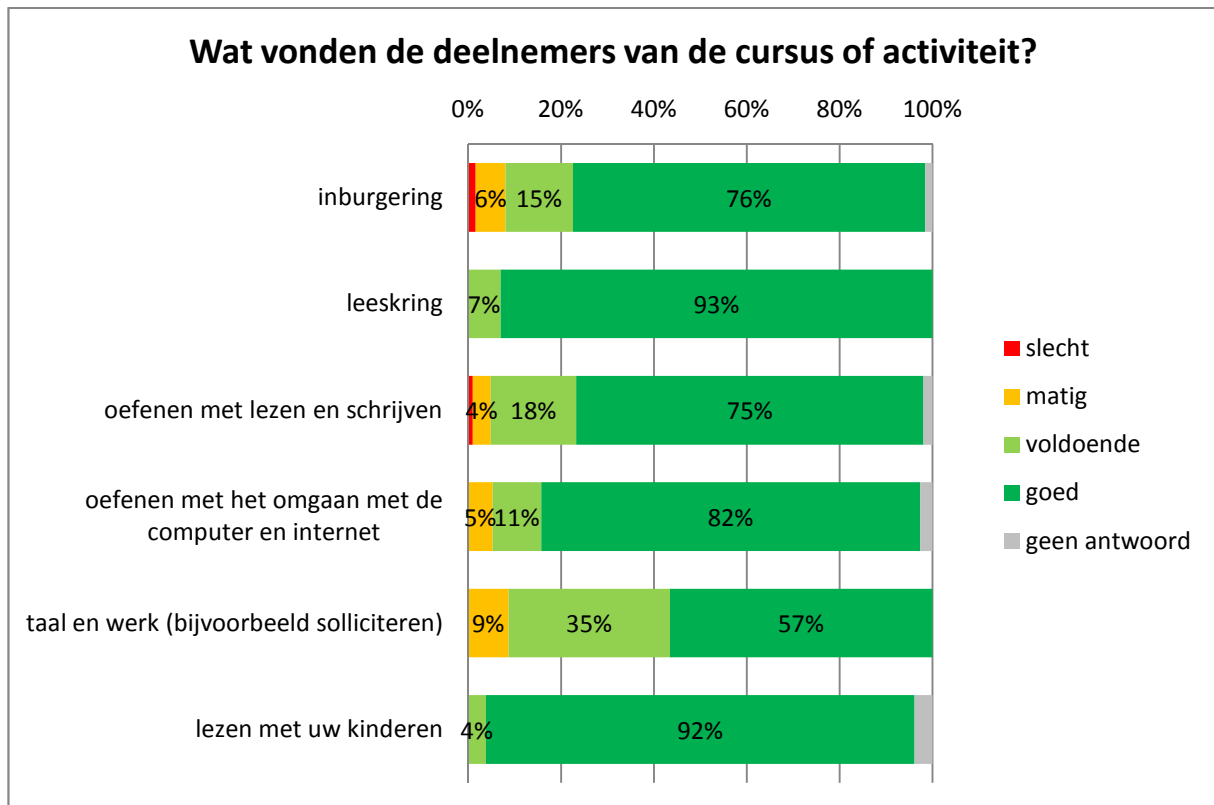
Om zicht te krijgen op eventuele verschillen in kwaliteit en effecten van cursussen zijn hieronder de beoordelingen door de deelnemers uitgesplitst naar type cursus (aspect waarop de cursus zich richtte). Aangezien veel cursussen zich op meerdere aspecten richten is er een zekere overlap en kan een resultaat niet specifiek worden toegeschreven aan het behandelen van het genoemde aspect in de cursus. Wel zegt het resultaat iets over de beoordeling van de gehele cursus, waarin het genoemde aspect aan de orde kwam.

In paragraaf 10.a (figuur 8) is procentueel weergegeven op welke verschillende aspecten de cursussen zich richtten. Hieronder nog een korte opsomming hoeveel deelnemers met de verschillende aspecten te maken hadden in de gevolgde cursus of activiteit.

Inburgering	62 deelnemers
Leeskring	57 deelnemers
Oefenen met lezen en schrijven	103 deelnemers
Oefenen met het omgaan met de computer en internet	76 deelnemers
Taal en werk (bv solliciteren)	23 deelnemers
Lezen met uw kinderen	26 deelnemers

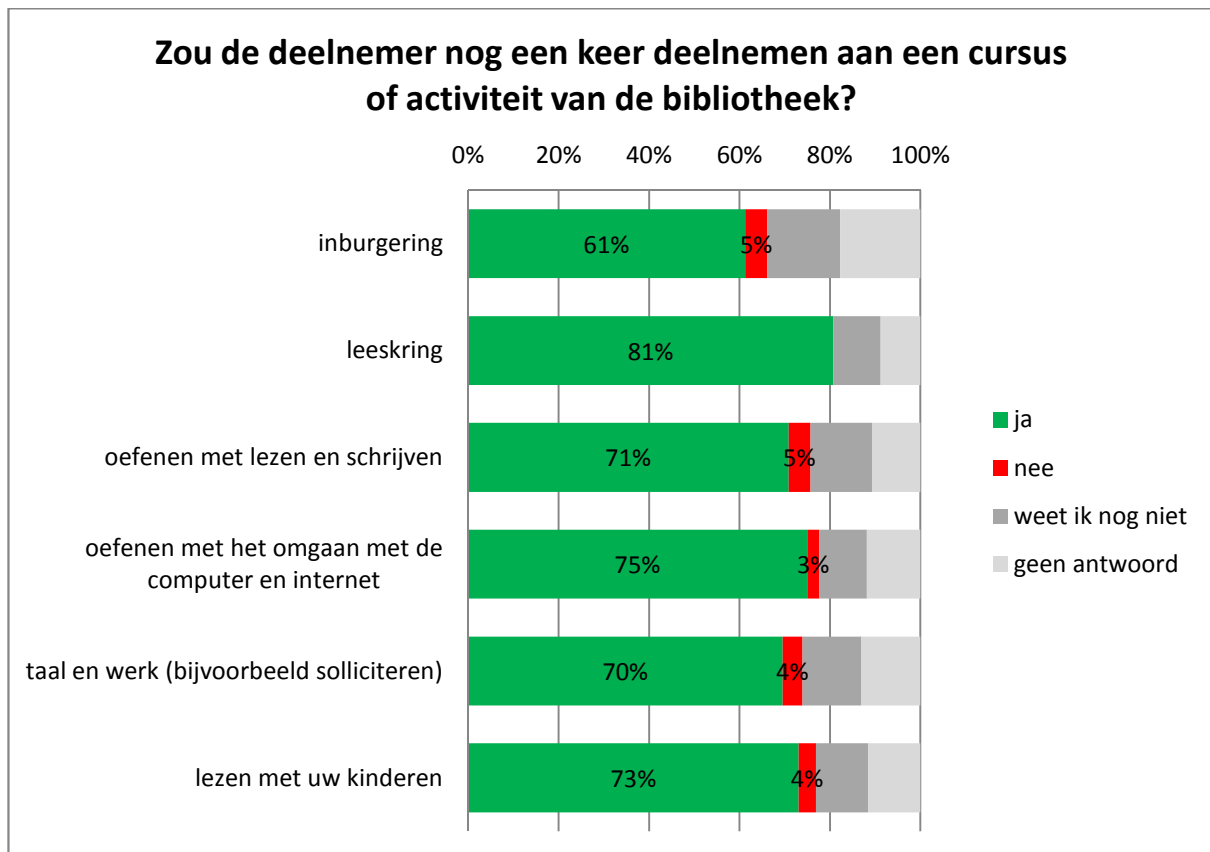
11.a Beoordeling van de kwaliteit per type cursus

De beste ervaringen hadden deelnemers met leeskringen en cursussen die zich richten op het lezen met kinderen. Meer dan 90% van de deelnemers aan dit soort cursussen beoordeelde de cursus als goed. Ook de cursussen die zich richten op digitale vaardigheden scoren hoog, ruim 80% van de deelnemers vond deze goed. Verhoudingsgewijs werden de cursussen die over taal en werk gaan het slechts beoordeeld, hier geeft 'slechts' 58% van de deelnemers de beoordeling *goed*. Toch vindt ook in deze categorie 92% van de deelnemers de cursussen voldoende tot goed.



Figuur 15: Het percentage deelnemers dat de cursus/activiteit op de genoemde wijze beoordeelde (uitgesplitst naar de verschillende aspecten waarop cursussen zich richten)

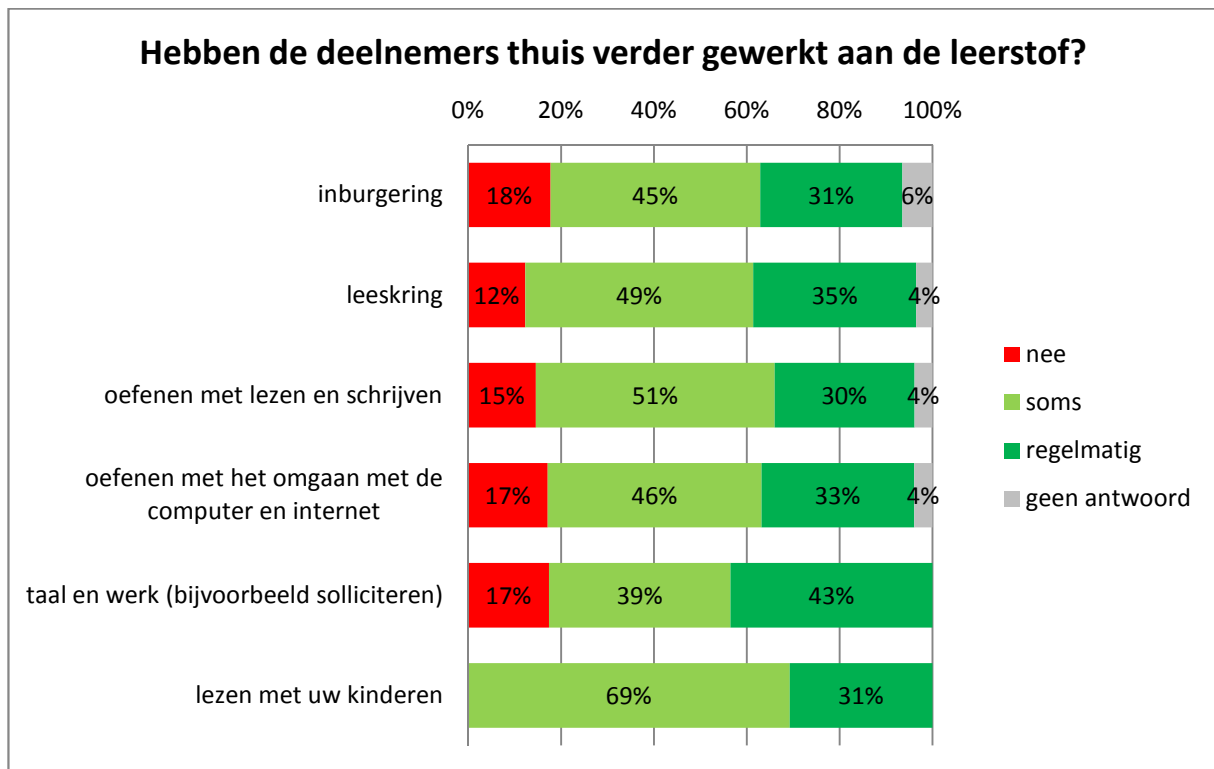
81% van de deelnemers aan leesclubs zou nog wel een keer willen deelnemen aan een cursus of activiteit van de bibliotheek. Daarmee scoren de leesclubs ook op dit punt het hoogst. Bij de andere typen cursussen ligt het aantal deelnemers dat nog een keer een cursus van de bibliotheek zou volgen tussen 70% en 75%, met uitzondering van de inburgeringscursussen, waar dit maar bij 61% van de deelnemers het geval is.



Figuur 16: Het percentage deelnemers dat nog een keer zou deelnemen aan een cursus/activiteit van de bibliotheek (uitgesplitst naar de verschillende aspecten waarop cursussen zich richten)

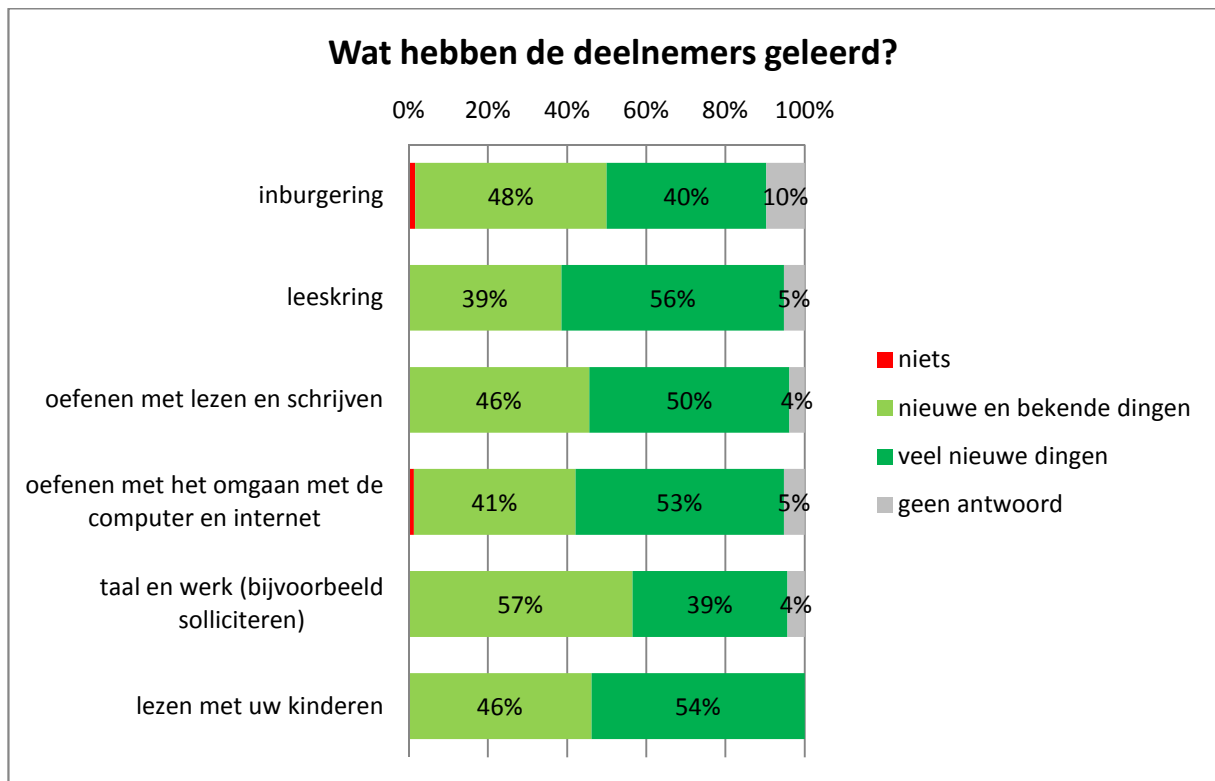
11.b Effecten van de verschillende typen cursussen/activiteiten

In cursussen die gingen over het lezen met kinderen hebben alle deelnemers soms of regelmatig thuis verder gewerkt aan de leerstof. In de overige cursussen ligt dit percentage bij 82% tot 88%. De cursussen die gericht zijn op taal en werk hebben met 43% de meeste deelnemers die thuis *regelmatig* verder werkten aan de leerstof.



Figuur 17: De mate waarin deelnemers thuis verder gewerkt hebben aan de leerstof (uitgesplitst naar de verschillende aspecten waarop cursussen zich richten)

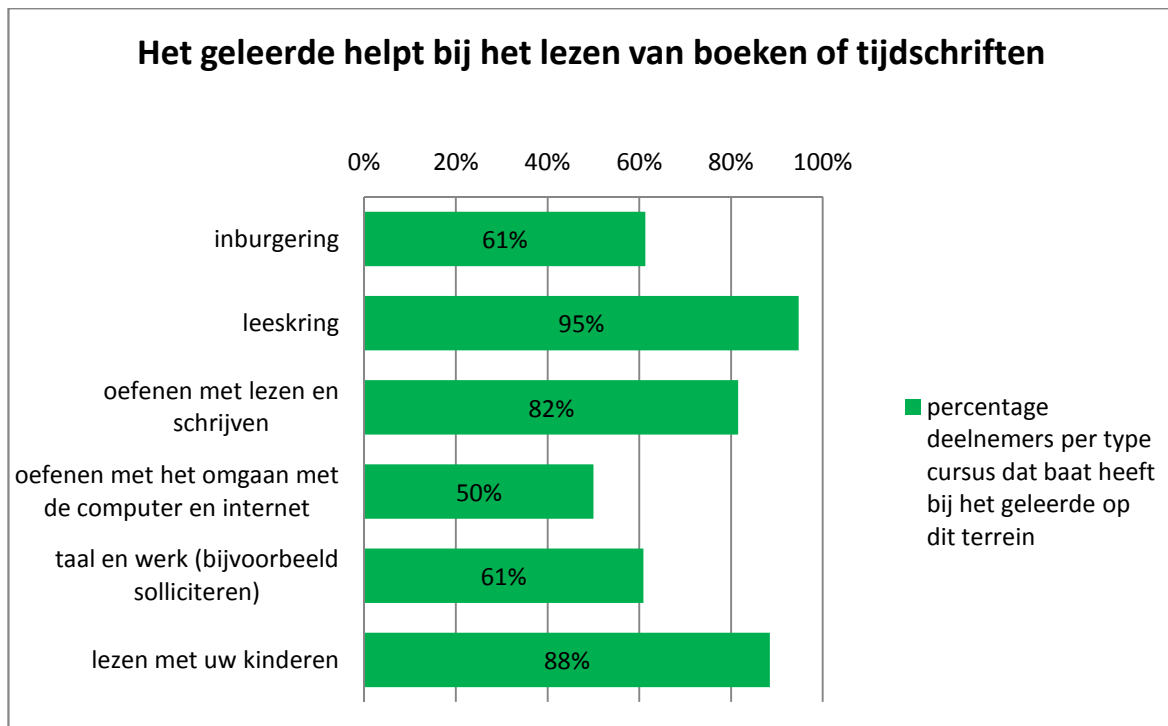
De meeste nieuwe dingen worden geleerd in de leeskringen, in cursussen lezen met kinderen en in digitale vaardigheidscursussen. Meer dan de helft van de deelnemers aan dit type cursus heeft veel nieuwe dingen geleerd. In de cursussen taal en werk geven de minste deelnemers (39%) aan veel nieuwe dingen geleerd te hebben. Voor de rest hebben de deelnemers vooral een mix van nieuwe en reeds bekende dingen geleerd.



Figuur 18: De mate waarin deelnemers nieuwe dingen geleerd hebben (uitgesplitst naar de verschillende aspecten waarop cursussen zich richten)

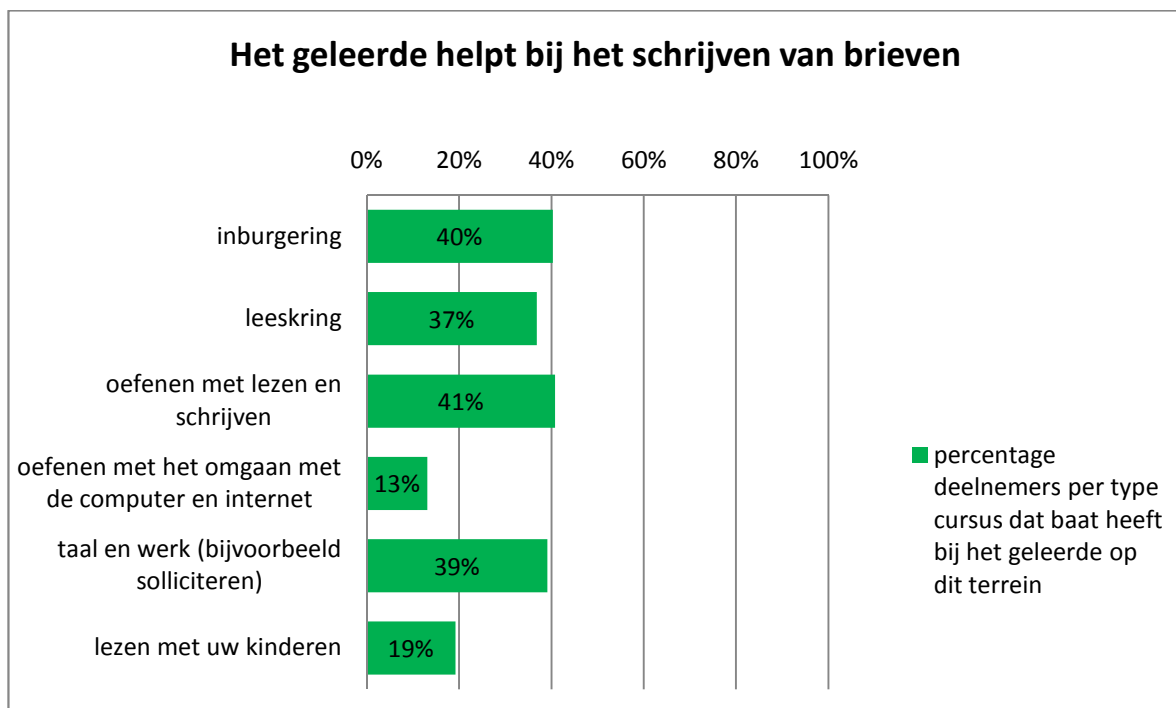
Tot slot is ook per type cursus gekeken in hoeverre het aanbod van de bibliotheek doorwerkt op aspecten van het dagelijks leven van de laaggeletterden.

In de leeskringen en cursussen die gericht zijn op het lezen met de eigen kinderen en op het oefenen met lezen en schrijven heeft het grootste aantal deelnemers een verbetering ervaren bij het lezen van boeken of tijdschriften. Maar ook in alle andere typen cursus zegt de helft of meer van de deelnemers hierdoor beter boeken en tijdschriften te kunnen lezen.



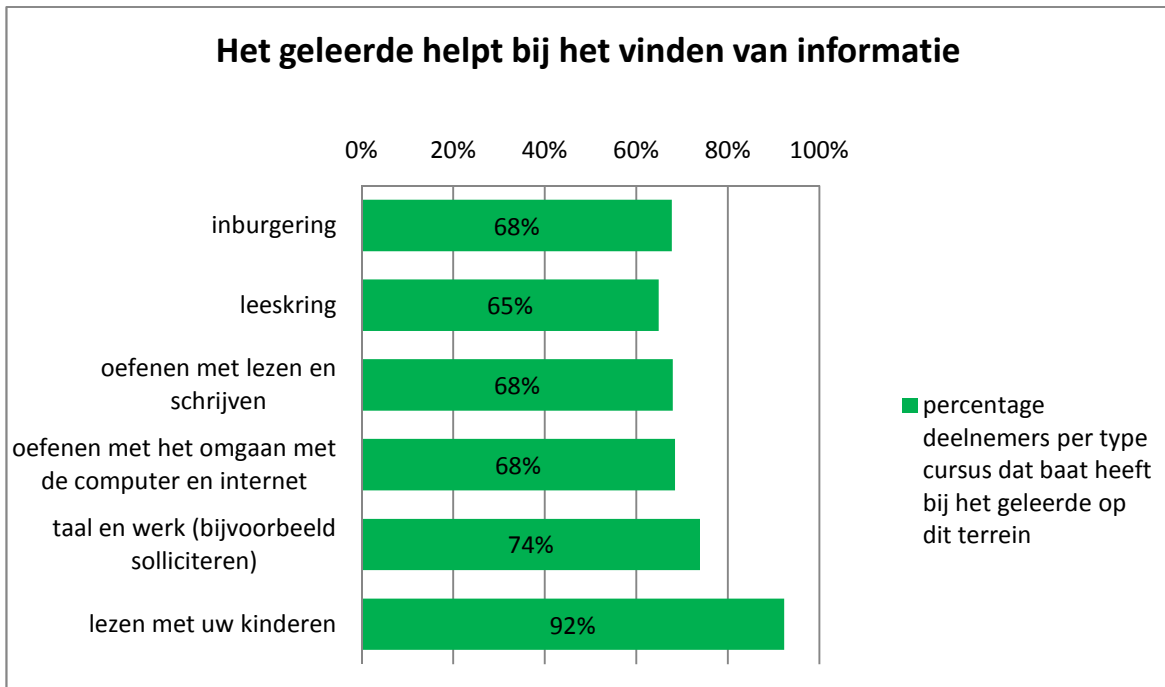
Figuur 19: Het percentage deelnemers dat een verbetering ervaart bij het lezen van boeken of tijdschriften

De meeste deelnemers die het nu beter lukt om brieven te schrijven zitten in cursussen die gericht zijn op lezen en schrijven (41% van de deelnemers), inburgeringscursussen (40%), cursussen taal en werk (39%) en in leeskringen (37%).



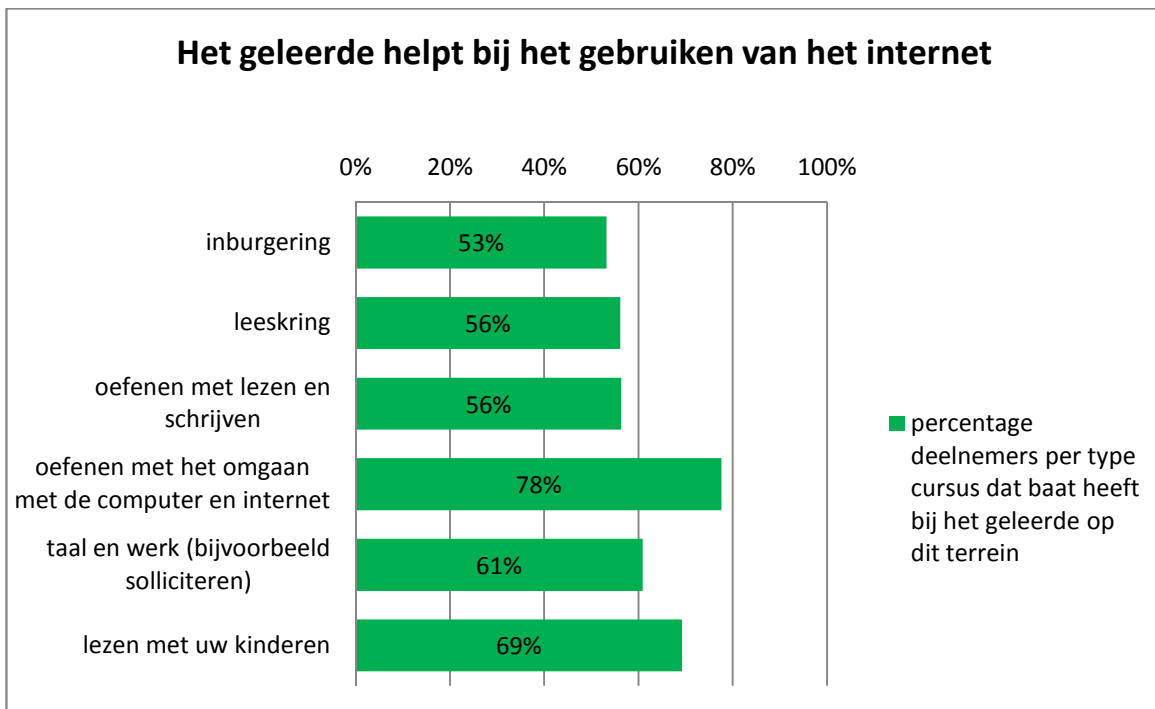
Figuur 20: Het percentage deelnemers dat een verbetering ervaart bij het schrijven van brieven

In alle cursussen ligt het percentage deelnemers dat na afloop beter informatie kan vinden op minimaal 65%. In de cursussen die zich richten op het lezen met kinderen is dit zelfs 92%. Ook de cursussen taal en werk scoren op dit punt hoog (74%)



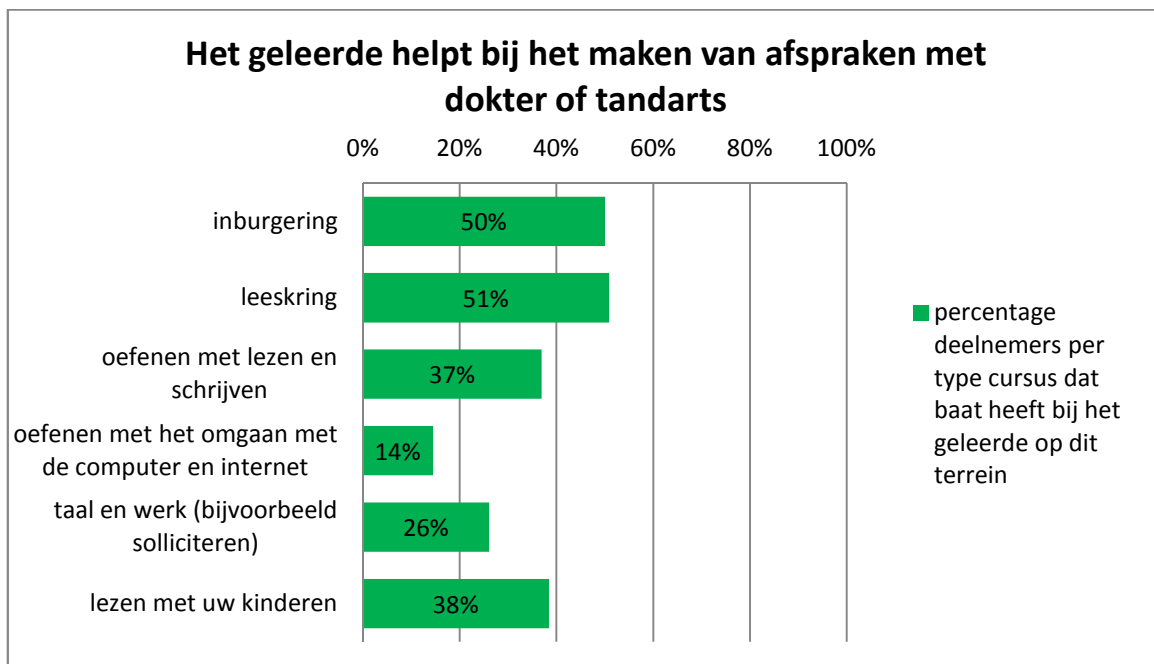
Figuur 21: Het percentage deelnemers dat een verbetering ervaart bij het vinden van informatie

In alle cursussen kan meer dan de helft van de deelnemers na afloop beter gebruik maken van het internet. In de cursussen digitale vaardigheden ligt dit percentage op 78%



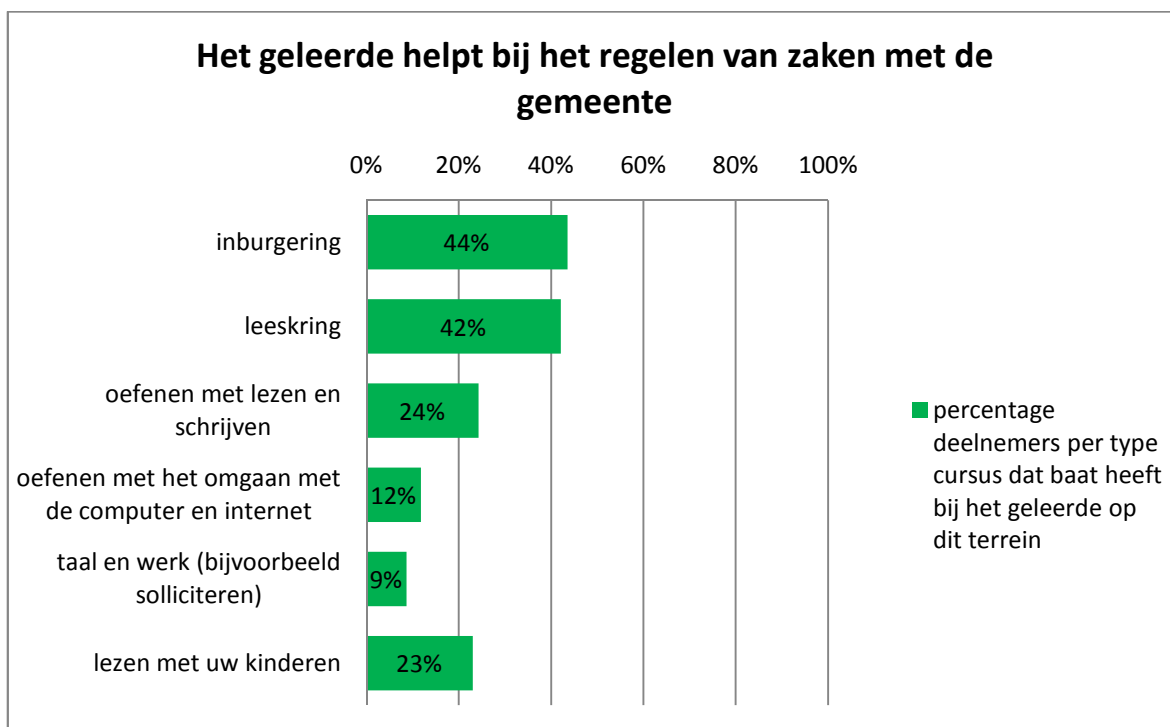
Figuur 22: Het percentage deelnemers dat een verbetering ervaart bij het gebruiken van het internet

Meer dan de helft van de deelnemers aan inburgeringscursussen en leeskringen kan na afloop beter afspraken maken met dokter of tandarts.



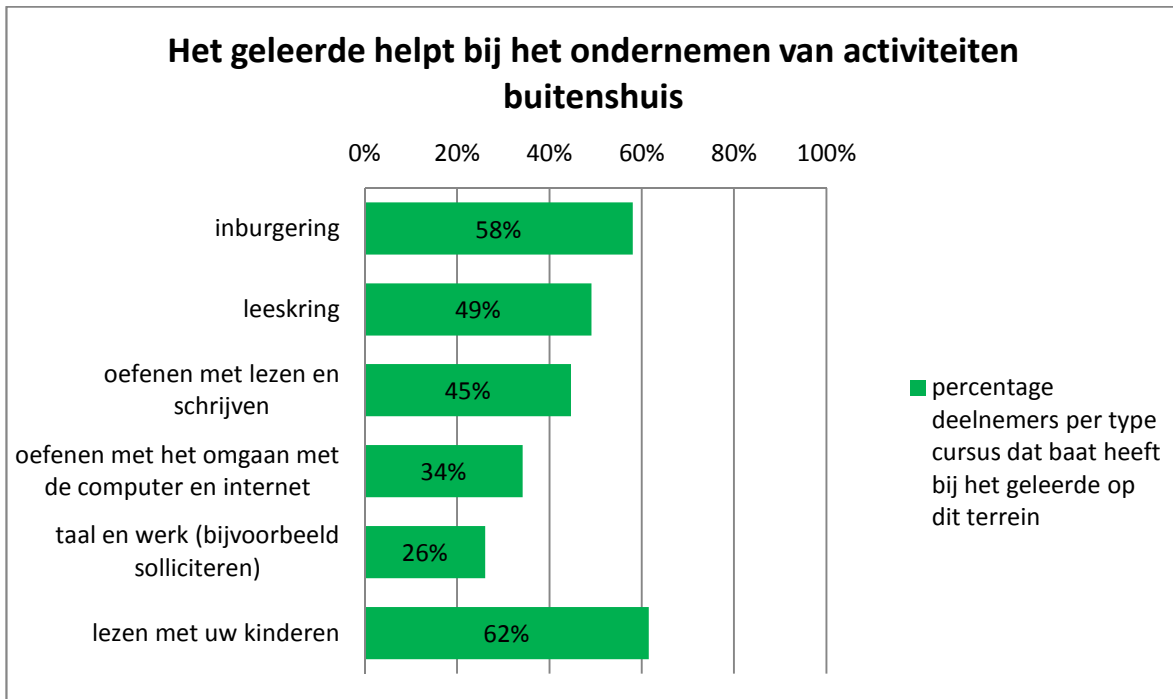
Figuur 23: Het percentage deelnemers dat een verbetering ervaart bij het maken van afspraken met dokter of tandarts

Ook het regelen van zaken met de gemeente lukt vooral deelnemers aan inburgeringscursussen (44%) en leeskringen (42%) beter.



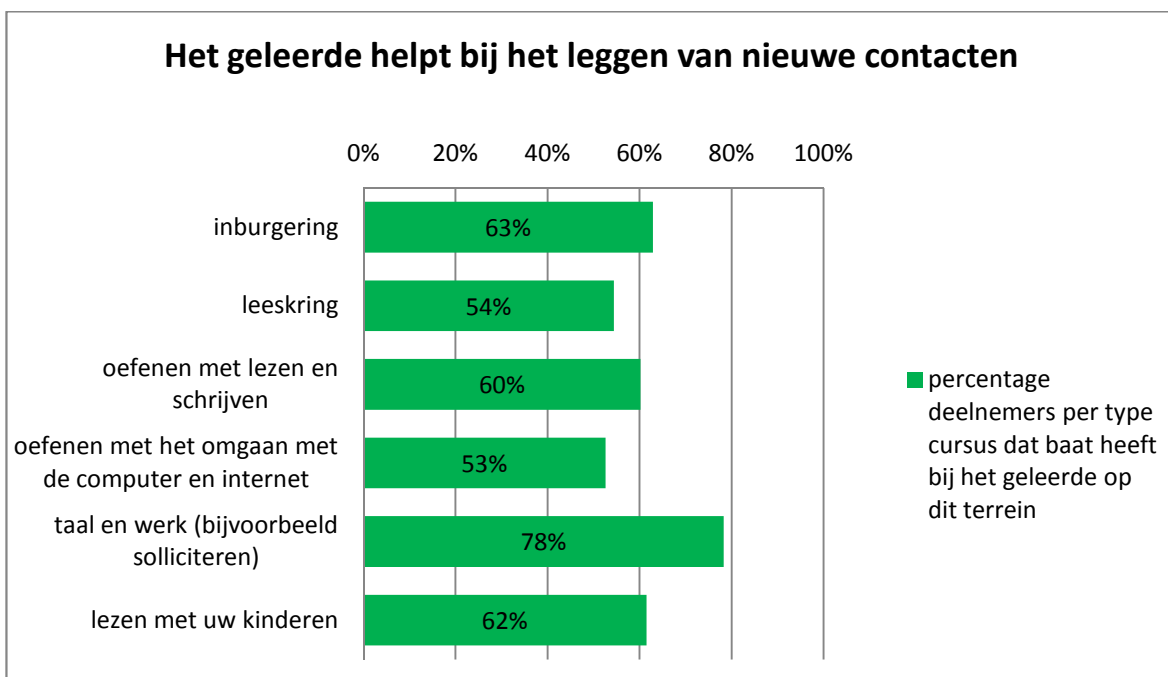
Figuur 24: Het percentage deelnemers dat een verbetering ervaart bij het regelen van zaken met de gemeente

Het ondernemen van activiteiten buitenshuis wordt vooral bevorderd door cursussen die gericht zijn op het lezen met de kinderen (62% van de deelnemers) en door inburgeringscursussen (58%)



Figuur 25: Het percentage deelnemers dat een verbetering ervaart bij het ondernemen van activiteiten buitenshuis

In alle cursussen lukt het meer dan de helft van de deelnemers na afloop beter om nieuwe contacten te leggen. Vooral de cursussen taal en werk scoren in dit opzicht hoog (78% van de deelnemers).



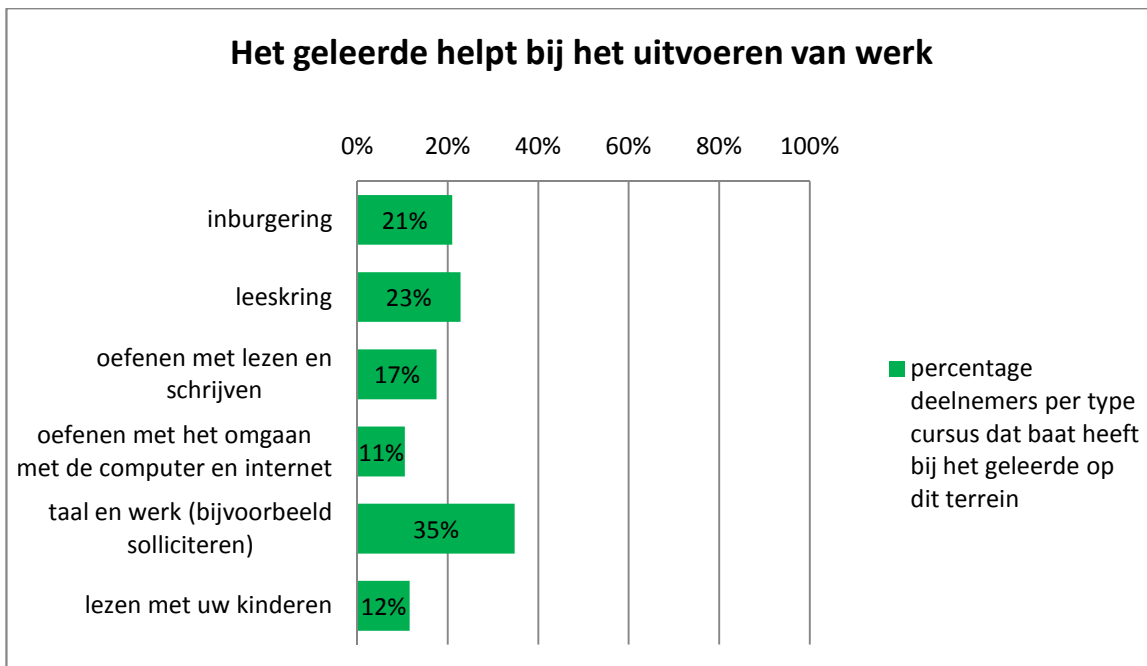
Figuur 26: Het percentage deelnemers dat een verbetering ervaart bij het leggen van nieuwe contacten

35% van de deelnemers aan cursussen taal en werk heeft baat van het geleerde bij het zoeken naar werk. Ook ruim een kwart van de deelnemers aan inburgeringscursussen lukt dit door de cursus beter.



Figuur 27: Het percentage deelnemers dat een verbetering ervaart bij het zoeken van werk

Ook het uitvoeren van werk lukt bij 35% van de deelnemers aan cursussen taal en werk beter. Ook leeskringen (23%) en inburgeringscursussen (21%) blijken hierop een positieve invloed te hebben.



Figuur 28: Het percentage deelnemers dat een verbetering ervaart bij het uitvoeren van werk

12. Samenvatting en conclusies

Eind 2013 staat de monitor 'bestrijding laaggeletterdheid door bibliotheken' bijna anderhalf jaar open. In deze periode zijn 49 projecten uit 27 bibliotheken in de monitor ingevoerd. Ook hebben 48 groepsbegeleiders uit 16 verschillende bibliotheken een inschatting gemaakt van de effecten van het bibliotheekaanbod voor de laaggeletterde deelnemers. Tot slot hebben 233 deelnemers uit 11 pilot-bibliotheken zelf aangegeven welke effecten zij van het aanbod van de bibliotheken ondervinden.

Breed aanbod

Uit de monitor blijkt dat bibliotheken een breed scala aan activiteiten ter bestrijding (of preventie) van laaggeletterdheid aanbieden. Deze activiteiten richten zich niet alleen op het verbeteren van algemene lees- en schrijfvaardigheden, maar ook op andere basisvaardigheden die laaggeletterde deelnemers helpen om beter te kunnen deelnemen aan de samenleving. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om digitale vaardigheden, kennismaken met de Nederlandse samenleving (inburgering), sociale contacten (leren) leggen en behouden, telefoonvaardigheden, kennismaken met culturele en maatschappelijke activiteiten, en taal in het kader van werk (vinden en uitvoeren).

Veel partners

Bij de bestrijding van laaggeletterdheid werken bibliotheken samen met lokale partners. Deze samenwerkingspartners zijn zeer divers en laten goed zien dat het aanbod van bibliotheken gericht is op veel verschillende aspecten van de lokale samenleving. De meeste samenwerking vindt plaats met ROC's (bij 55% van de projecten) en de gemeente (53%). In ruim een kwart van de projecten wordt ook samengewerkt met het UWV, de sociale werkvoorziening, het welzijnswerk en verschillende taalaanbieders.

Aansluiting bij gemeentelijke beleidsvraagstukken

Bibliotheken sluiten met hun aanbod voor laaggeletterden vaak aan bij gemeentelijke beleidsvraagstukken. Zij dragen bijvoorbeeld bij aan de invulling van het participatiebeleid, sociaal-economisch beleid, achterstandsbeleid, re-integratie naar werk, toegang tot digitale diensten van de overheid of prestatieveld 5 van de WMO: 'het bevorderen van deelname aan het maatschappelijke verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking'. Het inspelen op het gemeentelijke beleid wordt steeds belangrijker, omdat bibliotheken door de gemeentelijke bezuinigingen steeds vaker moeten aantonen welke maatschappelijke meerwaarde zij hebben.

Het meten van resultaten

Bij ruim de helft van de projecten wordt het niveau van de deelnemers voorafgaand aan de activiteit of cursus gemeten en bij 37% na afronding daarvan. Deze metingen van het niveau worden door bibliotheken of één van de samenwerkingspartners uitgevoerd. Van belang daarbij is wel om ervoor te zorgen dat gegevens die door anderen gemeten worden ook teruggekoppeld worden, zodat men zicht krijgt op de effecten van het aanbod.

Het niveau van deelnemers wordt op verschillende manieren uitgedrukt. In 29% van de projecten gebeurt dit aan de hand van het taalniveau, in 27% van de projecten gebruikt men hiervoor eigen omschrijvingen door de deelnemers zelf en in 12% van de projecten drukt men het niveau uit middels de trede op de participatieladder.

Achtergrond van de deelnemers

Veel cursussen/activiteiten die bibliotheken ter bestrijding van laaggeletterdheid aanbieden hebben deelnemers met uiteenlopende achtergronden. 88% van de cursussen heeft allochtone deelnemers. Aan 48% van de cursussen nemen (ook) autochtone laaggeletterden deel. Bij 40% van de cursussen zitten werkzoekenden. Daarnaast heeft 35% van de cursussen ook nog andere deelnemers, zoals digibeten, ouderen, cliënten van een sociale werkplaats of deelnemers die vrijwilligerswerk willen gaan doen.

Merkbare verbetering bij deelnemers

De groepsbegeleiders zien duidelijk verbeteringen bij de deelnemers van cursussen en activiteiten. De meeste begeleiders zien een *beetje* verbetering in het taalniveau en een *aanzienlijke* verbetering in het zelfvertrouwen, de interesse en de behoefte om door te leren. 13% van de groepsbegeleiders ziet zelfs *veel* verbetering in de behoefte om door te leren.

Effecten op het dagelijks leven van laaggeletterden

Naast de observaties van groepsbegeleiders hebben 233 deelnemers uit 11 verschillende bibliotheken zelf hun ervaringen in de monitor ingevoerd. De deelnemers werden onder andere gevraagd in hoeverre het aanbod van de bibliotheek impact heeft op het omgaan met dagelijkse situaties. Daarbij is gebleken dat de cursussen en activiteiten van de bibliotheek voor veel deelnemers positieve effecten hebben op een breed scala aan situaties die ze in het dagelijks leven tegen komen.

Meer dan 60% van de deelnemers lukt het na het deelnemen aan de cursus of activiteit van de bibliotheek beter om informatie te vinden en om boeken of tijdschriften te lezen. Ongeveer de helft van de deelnemers geeft aan nu beter het internet te kunnen gebruiken en nieuwe contacten te kunnen leggen. Ruim een derde van de deelnemers lukt het beter om activiteiten buitenshuis te ondernemen. En ongeveer een kwart van de deelnemers geeft aan baat te hebben van de cursus of activiteit bij het schrijven van brieven, het maken van afspraken met tandarts of dokter, het regelen van zaken met de gemeente en het zoeken van werk. Tot slot ervaart 17% van de deelnemers een verbetering bij het uitvoeren van hun werk.

De invloed op deze aspecten van het dagelijks leven blijkt aanzienlijk te verschillen per type cursus, waarbij soms onverwacht sterke effecten optreden van cursussen die niet specifiek voor een bepaald aspect bedoeld zijn. De grootste effecten per aspect van het dagelijks leven op een rij:

Het lezen van boeken en tijdschriften

Het grootste aantal deelnemers dat een verbetering ervaart bij het lezen van boeken of tijdschriften, heeft deelgenomen aan leeskringen (95% van de deelnemers kan dit na afloop beter), cursussen die gericht zijn op het lezen met de eigen kinderen (88%) en op het oefenen met lezen en schrijven (82%). Maar ook in alle andere typen cursus zegt de helft of meer van de deelnemers hierdoor beter boeken en tijdschriften te kunnen lezen.

Het schrijven van brieven

De meeste deelnemers die het na afloop beter lukt om brieven te schrijven zitten in cursussen die gericht zijn op het oefenen met lezen en schrijven (41% van de deelnemers), inburgeringscursussen (40%), cursussen taal en werk (39%) en in leeskringen (37%).

Het vinden van informatie

In alle cursussen ligt het percentage deelnemers dat na afloop beter informatie kan vinden op minimaal 65%. In de cursussen die zich richten op het lezen met de eigen kinderen is dit zelfs 92%, wat een opmerkelijk neveneffect is. Ook de cursussen taal en werk scoren op dit punt hoog (74%).

Het gebruiken van internet

In alle cursussen kan meer dan de helft van de deelnemers na afloop beter gebruik maken van het internet. In de cursussen digitale vaardigheden ligt dit percentage op 78%.

Het maken van afspraken met dokter of tandarts

Meer dan de helft van de deelnemers aan inburgeringscursussen en leeskringen kan na afloop beter afspraken maken met dokter of tandarts.

Het regelen van zaken met de gemeente

Ook het regelen van zaken met de gemeente lukt vooral deelnemers aan inburgeringscursussen (44%) en leeskringen (42%) beter.

Het ondernemen van activiteiten buitenshuis

Het ondernemen van activiteiten buitenshuis wordt vooral bevorderd door cursussen die gericht zijn op het lezen met de eigen kinderen (62% van de deelnemers lukt dit beter) en door inburgeringscursussen (58%).

Het leggen van nieuwe contacten

In alle cursussen lukt het meer dan de helft van de deelnemers na afloop beter om nieuwe contacten te leggen. Vooral de cursussen taal en werk scoren in dit opzicht hoog (78% van de deelnemers).

Het zoeken van werk

35% van de deelnemers aan cursussen taal en werk heeft baat van het geleerde bij het zoeken naar werk. Ook ruim een kwart van de deelnemers aan inburgeringscursussen lukt dit door de cursus beter.

Het uitvoeren van werk

Ook het uitvoeren van werk lukt bij 35% van de deelnemers aan cursussen taal en werk beter. Ook leeskringen (23%) en inburgeringscursussen (21%) blijken hierop een positieve invloed te hebben.

Sommige bibliotheekactiviteiten hebben een opvallend breed effect, in die zin dat deelnemers aangeven dat zij bij een groot aantal verschillende aspecten van het dagelijks leven verbetering ervaren. En sommige bibliotheekactiviteiten hebben een opvallend sterk effect, waarmee bedoeld wordt dat een opvallend groot aantal deelnemers (op één of meer aspecten) baat heeft bij de cursus. De breedste en sterkste effecten zijn te zien bij bibliotheekaanbod met de volgende kenmerken:

- Bibliotheekactiviteiten met een brede opzet (gericht op veel verschillende aspecten van het dagelijks leven, zoals oefenen met telefoneren, museum bezoeken, winkelen e.d.); en
- Bibliotheekactiviteiten die gecombineerd worden met ROC-cursussen en die een hoge frequentie en intensieve begeleiding hebben

Verder valt op dat activiteiten die erop gericht zijn mensen te helpen om hun kinderen beter voor te kunnen lezen verrassend veel positieve neveneffecten hebben. Zij vervullen dus niet alleen een rol bij de preventie van laaggeletterdheid van de kinderen door leesbevordering, zij werken ook sterk door op de vaardigheden van de ouders (vaak moeders) om zich in de maatschappij te kunnen redden en om sociale contacten aan te kunnen gaan.

Aanbevelingen

Uit de vele verschillende effecten die de uitkomsten uit de monitor laaggeletterdheid laten zien komt een aantal aanbevelingen naar voren. Om een zo breed en sterk mogelijk positief effect te bereiken is het aan te bevelen om bij het aanbieden van activiteiten ter bestrijding van laaggeletterdheid in bibliotheken aan de volgende aspecten aandacht te besteden:

- Het oefenen en (na)bespreken van veel verschillende aspecten uit het dagelijks leven
- Samenwerking met taalaanbieders
- Een regelmatige frequentie (ook inloopactiviteiten laten positieve effecten zien, maar wekelijkse activiteiten hebben een veel groter bereik qua effecten)
- Voldoende begeleiding (in grotere groepen meerdere begeleiders of kleine groepen met 1 begeleider)
- Een sterke link met de vele leesbevorderingsactiviteiten die bibliotheken richting peuters en jonge kinderen aanbieden
- Dwarsverbanden tussen de verschillende cursussen die de bibliotheek op dit gebied aanbiedt, zoals bijvoorbeeld een link tussen cursussen voor inburgeraars en activiteiten op het gebied van taal & werk.

Verder verdient het aanbeveling om bij het opzetten van projecten ter bestrijding van laaggeletterdheid al in te bouwen dat er structureel gemeten wordt, welk effect dit heeft voor de deelnemers op het kunnen omgaan met zaken uit het dagelijkse leven. In de eerste plaats kan dan op ieder moment transparant aan de subsidiegever getoond worden welke maatschappelijke meerwaarde de activiteiten van de bibliotheek hebben. Ten tweede biedt dit de mogelijkheid om met gerichte informatie na afloop van elke cursus het aanbod te verbeteren en nog beter af te stemmen op specifieke doelstellingen en op de doelgroep.