

# Bibliotheekaanbod basisvaardigheden buigt mee in coronatijd

Ondanks de beperkingen die bibliotheken in 2020 ondervonden vanwege de coronamaatregelen, is het aanbod van de bibliotheken rondom basisvaardigheden in grote lijnen constant gebleven. Met alternatieve dienstverlening zoals online Taalhuizen, telefonische spreekuren en één-op-éénhulp op afspraak zetten bibliotheken zich ook in coronatijd in voor kwetsbare burgers. Desalniettemin maakten minder burgers gebruik van de dienstverlening dan voorgaande jaren. Veel bibliotheken hadden moeite met het bereiken van de doelgroep, die met name baat heeft bij fysieke dienstverlening. Dat blijkt uit nieuw onderzoek van de KB, uitgevoerd via de Bibliotheekmonitor.

TEKST: ANNEMIEK VAN DE BURGT, ADVISEUR ONDERZOEK (KB) • INFOGRAPHIC: CARLIEN KEILHOLTZ

## Alternatieve dienstverlening in alle bibliotheken

Een groot deel van 2020 waren de bibliotheken gesloten of beperkt geopend vanwege de coronamaatregelen. Deze maatregelen hebben zichtbaar effect gehad op de dienstverlening van bibliotheken. Er werden minder boeken uitgeleend, minder activiteiten georganiseerd en minder bezoekers ontvangen dan in voorgaande jaren. Bibliotheken pasten zich snel aan: in korte tijd werden steeds meer activiteiten in alternatieve vorm aangeboden. Vrijwel alle bibliotheken hebben in 2020 alternatieve dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen aangeboden om de doelgroep ook in coronatijd te blijven bedienen. De meeste bibliotheken boden extra online informatie en organiseerden online extra cursussen, Taalhuizen en spreekuren. Daarnaast werd ook gezocht naar alternatieve vormen die aansloten bij de niet-digivaardige doelgroep. Zo bouwden bibliotheken in korte tijd een divers aanbod op, met bijvoorbeeld telefonische spreekuren, één-op-éénhulp op afspraak, taalwandelingen en activiteiten aan huis.

## Uitbreiding van het aanbod

De positieve lijn die is ingezet met het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden is ook in 2020 doorgetrokken, al zijn op een aantal punten afwijkende aantallen te zien die voortkomen uit de aangepaste dienstverlening in coronatijd. In grote lijnen is het aanbod van de bibliotheken rondom basisvaardigheden constant gebleven. Taal en digitaal blijven sterk verankerd in het

aanbod en staan ook de komende jaren hoog op de agenda bij de bibliotheken, aansluitend bij het beleid van de rijksoverheid. In het aanbod rondom de domeinen werk en inkomen en gezin, voor laagtaalvaardige ouders, is sinds 2017 een vrij constante groei zichtbaar.

## Bredere samenwerking met de overheid

Bibliotheken werken met veel en diverse partners samen op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen. Op lokaal niveau werken de meeste bibliotheken samen met de gemeente(n), Stichting Lezen en Schrijven en het beroepsonderwijs. Daarnaast wordt op landelijk niveau steeds meer samengewerkt met de overheid, bijvoorbeeld met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) rondom het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), en met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) rondom de invoering van de Donorwet en de CoronaMelder-app.

## Meer fte beschikbaar voor basisvaardigheden

Niet alleen in het aanbod, maar ook in de inzet van personeel is de verschuiving naar de brede maatschappelijke bibliotheek goed zichtbaar. In coronatijd is de bezetting voor basisvaardigheden minder hard gestegen dan voorgaande jaren, maar ondanks de coronamaatregelen is nog steeds een gestage groei zichtbaar. Het totaal aantal fte voor de dienstverlening is sinds 2016 gestegen van 99 fte naar 227 fte in 2020. Ook het aantal vrijwilligers

dat wordt ingezet voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden blijft groeien: van bijna 4 duizend vrijwilligers in 2016 naar 8,9 duizend in 2020. Van alle vrijwilligers die in de bibliotheken werkzaam zijn, wordt 39% ingezet voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden, zoals ondersteuning bij het oefenen van spreekvaardigheid of digitale vaardigheden en de begeleiding van workshops of leesclubs.

### Conclusies van het kernteam Basisvaardigheden

Naar aanleiding van dit onderzoek trekt het kernteam Basisvaardigheden voor volwassenen de volgende conclusies.

- Ondanks de coronamaatregelen hebben bibliotheken zich in 2020 sterk gemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. Het kernteam is positief verrast door alle aanvullende en alternatieve dienstverlening die in korte tijd opgezet werd.
- De samenwerking met lokale, provinciale en landelijke partners is cruciaal voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. Door nog meer samen met huidige en nieuwe partners op te trekken, kunnen bibliotheken de doelgroep beter bereiken en ondersteunen.
- Uiteraard is de gemeente van cruciaal belang voor de samenwerking en voor het draagvlak voor de activiteiten rondom basisvaardigheden. De resultaten uit de landelijke rapportage en de lokale infographic kunnen als input dienen voor het gesprek met de gemeente.

### Resultaten

De landelijke rapportage, downloadbaar via [tinyurl.com/2kh66caz](https://tinyurl.com/2kh66caz), biedt diverse aanknopingspunten om het gesprek aan te gaan met de gemeente en andere samenwerkingspartners. Naast deze rapportage zijn de resultaten van deze meting verwerkt in een landelijke infographic, downloadbaar via [tinyurl.com/arfjttjb](https://tinyurl.com/arfjttjb), en zijn per provincie infographics beschikbaar voor de POI's. De bibliotheken die hebben deelgenomen aan het onderzoek beschikken tevens over een individuele infographic, waarmee de dienstverlening rondom basisvaardigheden ook op lokaal niveau in kaart is gebracht. Zowel de landelijke en provinciale als de lokale resultaten zijn nader te analyseren via het dashboard van Bibliotheekinzicht. Dit dashboard 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.

### Naschrift

De rapportage, infographics en het dashboard zijn terug te vinden op: [bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/bibliotheekmonitor](https://bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/bibliotheekmonitor)

