

Outputregistratietool

# HANDLEIDING



## Inhoud

1. Achtergrond.....	3
Outputregistratie .....	3
Hoe werkt het?.....	3
Samenwerking met DESAN .....	3
Inloggen .....	3
Wat levert het op? .....	4
Resultaten inzien .....	4
Meer weten?.....	4
2. Instructies.....	5
2.1 Output registreren.....	5
Werkwijze.....	5
Stappenplan .....	5
2.2 Resultaten .....	8
Werkwijze.....	8
Stappenplan .....	8

## 1. Achtergrond

In deze handleiding geven we je een korte toelichting op de Outputregistratietool en de bijbehorende werkwijze.

### Outputregistratie

Vanuit het programma [Digitale inclusie](#) helpen bibliotheken en publieke dienstverleners – onder andere de Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV – burgers dicht bij huis om te gaan met de digitale overheid. Medio 2019 zijn vijftien kopgroepbibliotheken met dit programma gestart. In 2020 en 2021 kwamen daar steeds meer bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) bij. Het is nu des te belangrijker om de dienstverlening te registreren. Dat kan sinds juni 2021 met de Outputregistratietool: een tool waarin bibliotheken bijhouden hoeveel en wat voor vragen bezoekers bij het IDO stellen.

### Hoe werkt het?

Bibliotheken die al een IDO hebben, kunnen vanaf inloggen in de Outputregistratietool via [Bibliotheekonderzoek.nl](#). De inloggegevens voor deze portal worden per mail verstuurd door DESAN, het onderzoeksbureau waarmee de KB ook samenwerkt voor de [Bibliotheekmonitor](#) en de [Impactmonitor](#). Als je bent ingelogd, biedt de Outputregistratietool twee functionaliteiten: het registreren van output en het uitdraaien van rapportages. Verderop in deze handleiding vind je stap-voor-stapinstructies over het registreren van output en het inzien van de resultaten.

### Samenwerking met DESAN

Voor het verwerken van de registraties werken we samen met DESAN Research Solutions: een onderzoeksbureau met veel ervaring in de openbare bibliotheeksector. Elk kwartaal stelt de KB een bellingst samen met bibliotheeklocaties die binnenkort een IDO openen. DESAN verzamelt telefonisch alle achtergrond- en contactinformatie van deze locaties. Vervolgens ontvangen de contactpersonen van deze bibliotheken per e-mail hun inloggegevens en instructies voor het gebruik van de Outputregistratietool.

### Inloggen

Heeft jouw bibliotheek al een IDO geopend, maar nog geen toegang tot de Outputregistratietool? Meld je dan aan via [bibliotheekonderzoek@kb.nl](mailto:bibliotheekonderzoek@kb.nl). Geef daarbij je naam en e-mailadres op en geef duidelijk aan voor welke bibliotheekvestiging je een account aanvraagt en wanneer het IDO in deze vestiging is geopend. Nadat het account is aangemaakt, ontvang je een e-mail met je inloggegevens. Neem je ook deel aan de Bibliotheekmonitor? Dan kun je – na je aanmelding – dezelfde inloggegevens voor de Outputregistratietool gebruiken.

Heb je al een account voor de Outputregistratietool, maar ben je je inloggegevens kwijt? Op de inlogpagina kun je via de knop 'Wachtwoord vergeten' automatisch een nieuw wachtwoord generen. Vul hier je gebruikersnaam en gekoppeld e-mailadres in en je nieuwe wachtwoord wordt direct verstuurd.

## Wat levert het op?

Met de Outputregistratietool kunnen bibliotheken de gegevens over het IDO en de bezoekers gemakkelijk, systematisch en uniform registreren. De tool biedt inzicht in de totale IDO-dienstverlening, zowel op lokaal niveau als van het bibliotheekstelsel als geheel. De landelijke resultaten worden gebruikt om het aanbod te verbeteren en te verantwoorden aan de Manifestgroep en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Daarmee is de tool ook een belangrijk instrument voor de landelijke evaluatie, voortgang en structurele inbedding van het programma Digitale inclusie.

## Resultaten inzien

De rapportagefunctie is nog in ontwikkeling. Vanaf eind juni kunnen bibliotheken hiermee een Excel-overzicht uitdraaien van de registraties uit de tool. Deze zomer worden hier ook de registraties aan toegevoegd die bibliotheken met een IDO in het verleden in het Excel-registratieformulier hebben bijgehouden. Daarnaast werken we de komende maanden toe naar een meer visuele rapportage van de registraties.

## Meer weten?

Ga je voor het eerst aan de slag met registreren of heb je nog vragen? Raadpleeg dan de [Veelgestelde vragen](#).

Lukt het niet om de tool te openen of heb je hulp nodig bij het registreren van de output rondom het IDO? Neem dan contact op met de helpdesk door te mailen naar [outputregistratie@bibliotheekonderzoek.nl](mailto:outputregistratie@bibliotheekonderzoek.nl).

Wil je meer weten over de achtergrond van de Outputregistratietool en de bredere monitoring van het programma Digitale inclusie? Kijk dan hier het webinar [Monitoring digitale inclusie](#) terug of neem contact op met de KB door te mailen naar [bibliotheekonderzoek@kb.nl](mailto:bibliotheekonderzoek@kb.nl).

## 2. Instructies

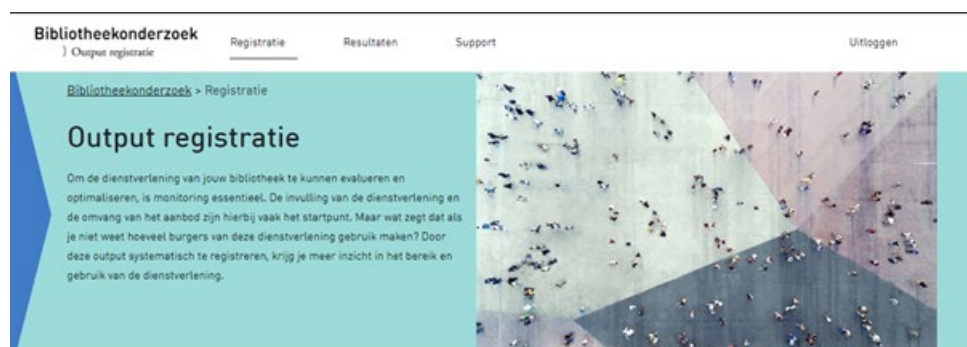
### 2.1 Output registreren

#### Werkwijze

We adviseren bibliotheken de Outputregistratietool te gebruiken tijdens de openingsuren van het IDO en bezoekers direct te registreren. Iedere bezoeker van het IDO telt als één registratie. Als een nieuwe bezoeker zich meldt, begint de IDO-medewerker met het registreren van diens vraag en de manier waarop diegene de bezoeker geholpen heeft. Dit werkt het makkelijkst als de gegevens tegelijkertijd of direct na het helpen van de bezoeker worden geregistreerd. De medewerker rondt de registratie van een bezoeker af voordat diegene een nieuwe bezoeker te woord staat. Het registreren van één bezoeker kost niet veel tijd als de vraag net afgehandeld is. Als het IDO sluit, slaat de medewerker de laatste bezoekersregistratie op en kan de tool worden afgesloten.

#### Stappenplan

1. Als je inlogt in de Outputregistratietool, krijg je automatisch de pagina 'Registratie' te zien. Klik hier op de knop 'Registratie output' om de bezoekers aan het IDO te registreren.



#### Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)



2. Er opent nu een pop-up, waarin je selecteert voor welke basisbibliotheek en welke vestiging je de output wilt registreren.

**Registratie output** x

Selecteer een hoofdbibliotheek i

de Bibliotheek Katwijk x

Selecteer een bibliotheek i

Bibliotheek Katwijk, vestiging Hoornes/Rijnsoever x

Bibliotheek Katwijk, vestiging Hoornes/Rijnsoever

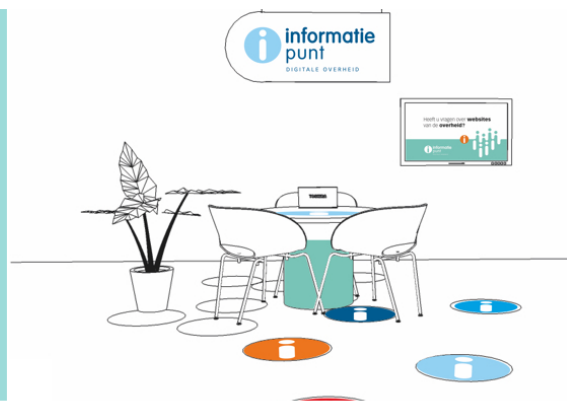
Ok
Sluiten

3. Klik op de knop 'Bezoekers registreren'.

[Bibliotheekonderzoek](#) > Output registratie

## Output registratie: Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Hoeveel burgers hebben het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) bezocht? Hoeveel en wat voor type vragen zijn er door de medewerkers van jouw bibliotheek beantwoord? Hier kun je deze output registreren. Zo verzamelen we op lokaal, provinciaal en landelijk niveau inzicht in de opbrengsten van het IDO. Ter evaluatie, optimalisatie en verantwoording voor lokale en landelijke stakeholders van het programma Digitale Inclusie.



### Bibliotheekorganisatie: de Bibliotheek Katwijk

Naam contactpersoon: \_\_\_\_\_

E-mail contactpersoon: \_\_\_\_\_

### Start registratie voor: IDO Bibliotheek Katwijk, vestiging Hoornes/Rijnsoever

Met de output registratietool kun je gemakkelijk gegevens over de de bezoekers van het IDO registreren. We adviseren je de tool te openen zodra het IDO open gaat. Iedere bezoeker van het IDO telt als één registratie. Als een nieuwe bezoeker zich meldt, kun je direct beginnen met het registreren van zijn of haar vraag en de manier waarop je hem of haar geholpen hebt. Dit werkt het makkelijkste als je de gegevens tegelijkertijd registreert of direct nadat je de bezoeker geholpen hebt. Zorg ervoor de je de registratie van één bezoeker afrondt, voordat je een nieuwe bezoeker te woord staat. Het registreren van één bezoeker kost niet veel tijd als je de vraag net afgehandeld hebt.

Bezoekers registreren

4. Controleer als er in jouw organisatie meerdere IDO's zijn of je in het juiste formulier zit. (In dit voorbeeld zijn de contactgegevens om privacyredenen weggehaald.)

## Informatiepunt - Bibliotheek Katwijk, vestiging Hoornes/Rijnsoever

Contactpersoon:

Invullen voor:

- Vandaag  
 Andere dag

Geslacht bezoeker:

Maak een keuze. ▾

Leeftijd bezoeker:

Maak een keuze. ▾

Taalachtergrond bezoeker:

Maak een keuze. ▾

Gemeente bezoeker:

*leeg laten wanneer onbekend*

Met welke vra(a)g(en) kwam de bezoeker naar het informatiepunt?

Over welk type overheid ging de vraag van deze bezoeker?

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Landelijke overheid  
 Uitvoeringsinstatie(s) van de overheid  
 Lokale overheid  
 anders, namelijk:  
 Onbekend

Over welke manifestgroep partij ging de vraag van deze bezoeker?

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Belastingdienst  
 CAK  
 CBR  
 CIZ  
 CJIB  
 DUO  
 LBIO  
 Logius  
 RVR  
 RDW  
 SVB  
 UWW  
 anders, namelijk:  
 Onbekend

Wijze waarop de bezoeker geholpen is:

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Samen informatie opgezocht op de computer  
 Folder/brochure/informatie meegegeven  
 Doorverwezen naar een digivaardigheidscursus in de bibliotheek (bv. Digisterker, Klik & Tik)  
 Doorverwezen naar een (inloopspreekuur in de bibliotheek  
 Doorverwezen naar andere dienstverlening/aanbod van de bibliotheek  
 Afspraak voor de bezoeker gemaakt bij een partner (warme doorverwijzing), namelijk:  
 anders, namelijk:

Duur gesprek:

- Minder dan 5 minuten  
 5 tot 10 minuten  
 10 tot 15 minuten  
 15 tot 20 minuten  
 Meer dan 20 minuten  
 Onbekend

Hoe kende deze bezoeker het IDO?

- Website  
 Nieuwsbrief  
 Social media  
 Lokale kranten  
 Posters / flyers / brochures  
 Via samenwerkingspartner  
 anders, namelijk:  
 Onbekend

Bezoeker naar tevredenheid geholpen:

- Ja  
 Nee  
 Onbekend

Klik op Volgende om deze registratie af te ronden en de volgende bezoekers te registreren.

Volgende ▶

- Klik op 'Volgende' om de gegevens op te slaan en door te gaan naar een eventuele volgende bezoekersregistratie. Heb je de laatste bezoeker van de dag geregistreerd? Vergeet dan niet eerst op 'Volgende' te klikken om de gegevens op te slaan voordat je de tool afsluit.

## 2.2 Resultaten

### Werkwijze

De rapportagefunctie van de Outputregistratietool is nog in ontwikkeling. Momenteel kun je hiermee een Excel-overzicht uitdraaien van de registraties uit de tool. Later deze zomer worden hieraan ook de registraties toegevoegd die bibliotheken met een IDO in het verleden in het Excel-registratieformulier hebben bijgehouden. Daarnaast werken we de komende maanden toe naar een meer visuele rapportage van de registraties.

### Stappenplan

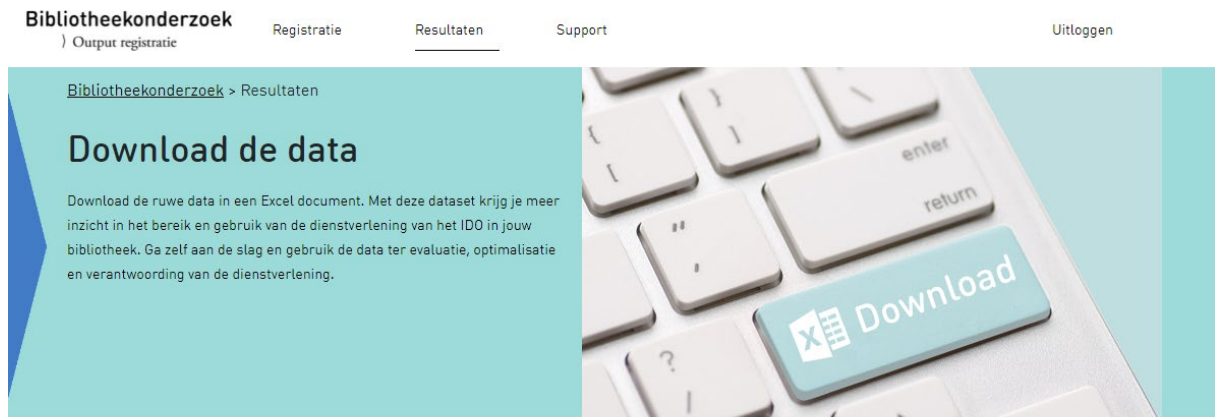
- Als je inlogt in de Outputregistratietool, krijg je automatisch de pagina 'Registratie' te zien. Klik hier op de knop 'Resultaten' of klik boven in het scherm op de tab 'Resultaten' om een overzicht van de registraties in te zien.

The screenshot shows the 'Bibliotheekonderzoek' website interface. At the top, there is a navigation menu with tabs for 'Registratie', 'Resultaten', and 'Support'. The 'Resultaten' tab is highlighted with a red circle. Below the navigation, the main content area is titled 'Output registratie' and contains a blue sidebar with text explaining the tool's purpose: 'Om de dienstverlening van jouw bibliotheek te kunnen evalueren en optimaliseren, is monitoring essentieel. De invulling van de dienstverlening en de omvang van het aanbod zijn hierbij vaak het startpunt. Maar wat zegt dat als je niet weet hoeveel burgers van deze dienstverlening gebruik maken? Door deze output systematisch te registreren, krijg je meer inzicht in het bereik en gebruik van de dienstverlening.' To the right of this text is a large image of a crowd of people. Below the main content, there is a section for 'Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)' with a red circle highlighting the 'Resultaten' button. The text in this section asks: 'Hoeveel burgers zijn er geholpen bij het Informatiepunt Digitale Overheid? Hoeveel en wat voor type vragen zijn er beantwoord door de medewerkers van het informatiepunt? Hier kun je deze output registreren en de resultaten inzien. Zo verzamelen we op lokaal, provinciaal en landelijk niveau inzicht in de opbrengsten van de dienstverlening. Ter evaluatie, optimalisatie en verantwoording voor lokale en landelijke stakeholders.' Below this text, there are two columns of content. The left column is titled 'Output registreren' and describes the process of registering output. The right column is titled 'Resultaten: omvang en bereik' and asks if the user's library is registered in the tool. A red circle highlights the 'Resultaten' button in the right column.

- Momenteel biedt de Resultaten-pagina alleen de mogelijkheid om een Excel-overzicht van de registraties uit de tool uit te draaien. Selecteer hier de bibliotheekvestiging



waarvan je de registraties wilt downloaden in Excel en klik op de knop 'Downloaden'.



## Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Selecteer hier voor welke vestiging(en) je de data wilt downloaden.  
Ga je voor het eerst aan de slag met de data? Raadpleeg dan ook de [Handleiding](#).

Selecteer bibliotheek i

Downloaden

Download totaalbestand

3. Klik op het Excel-bestand onder in je browser of in de map 'Downloads' om het bestand te openen. De volgende toelichting helpt je om het bestand te interpreteren en verder te gebruiken:

- In het Excel-bestand bevat iedere rij de registratie van één bezoeker.
- Iedere kolom is een kenmerk uit de registratie, zoals de vraag van de bezoeker of de duur van het gesprek.
- De eerste kolommen in het bestand (A t/m I) bevatten technische gegevens die achter de schermen worden gevuld. Ga je zelf met het Excel-bestand aan de slag, dan kun je (een deel van) deze kolommen verwijderen of verbergen.

Let op: het is handig om kolom G (*Sample key*) wel te bewaren. Deze kolom is gevuld met een unieke code per bezoeker. Vermeld deze code als je contact opneemt met de helpdesk met vragen over het Excel-bestand,. Dan kan de helpdesk gericht met je meekijken in de data en weten ze precies over welke registratie je een vraag hebt.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Instrum	Start De	Eind da	Tijsduu	Start da	Data (D	Sample	Instrum	End Dev	Invulle	Datum	Datum	Datum	Geslach	Leeftijd	Taalach
2	kbactout	Windows	2021-02-2	6	2021-02-2	Bibliotheel	0490PHcl	8	Windows	Andere da	26	november	2020	Vrouw	25 tot 65 j	Onbekend
3	kbactout	Windows	2021-04-1	2	2021-04-1	Bibliotheel	08YgTmtz	8	Windows	Andere da	16	maart	2021	Vrouw	25 tot 65 j	NT2
4	kbactout	Windows	2020-12-0	1	2020-12-0	Bibliotheel	0AuzEG15	8	Windows	Andere da	3	december	2020	Man	25 tot 65 j	NT2
5	kbactout	Windows	2021-04-2	29	2021-04-2	Bibliotheel	0m1Ma6Y	8	Windows	Andere da	1	april	2021	Vrouw	25 tot 65 j	NT2
6	kbactout	Windows	2021-04-1	2	2021-04-1	Bibliotheel	0raTAnFP	8	Windows	Andere da	11	maart	2021	Vrouw	25 tot 65 j	NT2
7	kbactout	Windows	2021-03-0	2	2021-03-0	Bibliotheel	0sP6ilAC	8	Windows	Andere da	11	februari	2021	Man	25 tot 65 j	NT2
8	kbactout	Windows	2021-05-0	6	2021-05-0	Bibliotheel	1GHQpo0l	8	Windows	Andere da	8	april	2021	Man	25 tot 65 j	NT1
9	kbactout	Windows	2020-12-0	1	2020-12-0	Bibliotheel	11pQA1z6	8	Windows	Andere da	3	december	2020	Vrouw	25 tot 65 j	Onbekend
10	kbactout	Windows	2021-05-2	1	2021-05-2	Bibliotheel	1lZin6ai	8	Windows	Andere da	22	april	2021	Man	Jonger dar	NT2

- Boven aan iedere kolom vind je de vraagstelling uit het registratieformulier. Bij een aantal vragen in het registratieformulier kunnen meerdere antwoorden worden aangevinkt. Voor deze vragen vind je in het Excel-bestand meerdere kolommen terug, met één kolom per mogelijk antwoord. Zo worden de registraties op de vraag 'Over welk type overheid ging de vraag van deze bezoeker?' in onderstaand voorbeeld in kolom S t/m X weergegeven. In de kolomkoppen vind je de vraagstelling (1: groen omlijnd), de antwoordoptie (2: rood omlijnd) en de naam van de variabele uit de dataset (3: blauw omlijnd) terug.

Als je contact opneemt met de helpdesk met vragen over het Excel-bestand, vermeld dan ook de variabelenaam (3). Dan kan de helpdesk gericht met je meekijken in de data en is direct duidelijk over welke variabele je een vraag hebt.

	1	2	3
S1	Over welk type overheid ging de vraag van deze bezoeker? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	Landelijke overheid	qW14_overheid_1
R	S	T	U
1	Met welk type overheid ging de vraag van deze bezoeker? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	Landelijke overheid	qW14_overheid_1
2	Aanvraag I.I.T. ingevuld	andere, namelijk:	Sociale Dienst
3	Herhaalde oproep invullen voort Lokale overheid	andere, namelijk:	Gemeente
4	inkommensopgave	Uitvoeringsinstantie(s) van de overheid	
5	Schuldenoverz. leenbijstand 2021	Lokale overheid	
6	Aanvraag Doe Mee en IIT besche	Lokale overheid	Gemeente
7	Aanvragen kindpassen via st. Leergeld	Onbekend	
8	Verklaring	Landelijke overheid	Belastingdienst
9	individuele inkomenstoeslag	Lokale overheid	
10	Bericht van telefoon versturen n	Lokale overheid	

- Is de optie 'Anders, namelijk' als antwoord geselecteerd? Dan vind je in de laatste kolom van de bijbehorende vraag het open antwoord terug dat in het invulveld is ingevoerd. In onderstaand voorbeeld zie je in kolom V of de optie 'Anders, namelijk' in de vraag is geselecteerd. In kolom X vind je de bijbehorende open antwoorden. De variabelenaam van deze kolom eindigt altijd op 'an'.

	V	X
X1	Over welk type overheid ging de vraag van deze bezoeker? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	qW14_overheid1an
R	S	T
1	Met welk type overheid ging de vraag van deze bezoeker? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	qW14_overheid1an
2	Aanvraag I.I.T. ingevuld	Sociale Dienst
3	Herhaalde oproep invullen voort Lokale overheid	Gemeente
4	inkommensopgave	Uitvoeringsinstantie(s) van de overheid
5	Schuldenoverz. leenbijstand 2021	Lokale overheid
6	Aanvraag Doe Mee en IIT besche	Lokale overheid
7	Aanvragen kindpassen via st. Leergeld	Onbekend
8	Verklaring	Landelijke overheid
9	individuele inkomenstoeslag	Lokale overheid
10	Bericht van telefoon versturen n	Lokale overheid

