

UPDATE DIGITALE INCLUSIE

Op 4 november 2021 organiseerden de KB en SPN een Update Digitale inclusie. De focus lag op monitoring en de Outputregistratietool. Er zijn veel ervaringen gedeeld en suggesties voor verbetering gedaan. We zijn blij met de enthousiaste deelname, dank daarvoor. Hieronder een korte samenvatting van de vragen die gesteld werden, jullie bevindingen en wensen.

Naar aanleiding van jullie feedback gaan we een aantal wijzigingen in het registratieformulier doorvoeren. We maken hierbij onderscheid tussen zaken die snel gewijzigd kunnen worden en meer ingrijpende zaken die een iets langere termijn vragen.

Heb je de bijeenkomst gemist of wil je nog iets terugkijken? Bekijk dan de [opname van de sessie](#). Je kunt ook de [presentatie downloaden](#).

Vraag en antwoord - Outputregistratietool

Zie ook :

[Outputregistratie | Bnetwerk \(bibliotheeknetwerk.nl\)](#)

[Vraag en antwoord Outputregistratietool | Bnetwerk \(bibliotheeknetwerk.nl\)](#)

[Outputregistratietool | Bnetwerk \(bibliotheeknetwerk.nl\)](#)

ALGEMEEN

Hoe wordt de informatie uit de outputregistratietool door de KB gebruikt?

De KB gebruikt de landelijke resultaten om te rapporteren aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Manifestgroep. De rapportage wordt ook gebruikt voor de voortgangsbrieven van dat ministerie aan de Kamer. Daarmee is de tool een belangrijk instrument voor de landelijke evaluatie, voortgang en structurele inbedding van het programma Digitale inclusie.

Waarom worden zaken als leeftijd en NT1/NT2 geregistreerd?

Het ministerie wil graag inzicht in de doelgroep van het IDO, mede om te bepalen of de communicatie richting bepaalde doelgroepen anders moet.

REGISTRATIE

Is er een handleiding voor de invoer van de gegevens in de tool?

Er is een algemene handleiding voor het gebruik van de tool, zie

[Handleiding Outputregistratietool \(bibliotheeknetwerk.nl\)](#)

Hoe registreer ik vragen die binnenkomen via telefoon, mail, Whatsapp?

Als reguliere IDO-vraag. Je kunt er nu voor kiezen om één vestiging aan te houden voor de registratie en om in het veld 'Wijze waarop de bezoeker geholpen' is te noteren telefoon/mail/whatsapp als je voor eigen registratie wil weten hoeveel vragen er op die manier binnen komen. In de volgende versie van het registratieformulier voegen we een aparte vraag toe, waar je kunt registreren of de vraag fysiek, online, telefonisch, via Whatsapp of in andere vorm gesteld is.

Hoe snel wordt de invoer gesynchroniseerd?

Alles wat wordt ingevoerd in het registratieformulier wordt direct na afronding (door op de knop 'Volgende' te klikken) verwerkt in de Excel data download.

Hoe registreer je vragen die betrekking hebben op corona (app, aanvragen papieren

coronavaccinatiebewijs ect?)

Er komt een aparte categorie voor dergelijke vragen. Tot die tijd kun je bij 'Met welke vra(a)g(en) kwam de bezoeker naar het informatiepunt?' invullen wat voor corona-gerelateerde vraag de bezoeker had.

Hoe ga ik om met het invullen van de leeftijd als ik niet goed kan zien hoe oud iemand is of als ik niet weet of iemand NT1 of NT2'er is?

Je kunt een inschatting maken of 'onbekend' aangeven.

Moeten mensen die twee keer komen bij het IDO ook twee keer geregistreerd worden? Bijvoorbeeld omdat ze eerste keer niet de juiste gegevens mee hebben of omdat vervolgspraak nodig is?

Ja, in principe registreer je het aantal bezoeken aan het IDO, niet het aantal unieke bezoekers. Als een vraag twee afspraken nodig heeft, registreer je die tweemaal.

Als mensen met meerdere vragen bij het IDO komen? Registreer je die dan als twee aparte vragen?

Je registreert het aantal bezoeken aan het IDO. Als een bezoeker twee vragen heeft, kun je die nu in één formulier registreren.

Hoe registreer je als het IDO onderdeel is van een breder Informatiepunt?

Op langere termijn zal de registratietool worden uitgebreid met andere thema's, zodat ook andere activiteiten en vragen in de bibliotheken kunnen worden geregistreerd. Zo wordt toegewerkt naar een eenduidige, uniforme en praktische werkwijze voor bibliotheken in het registreren, meten, evalueren en rapporteren van hun maatschappelijke dienstverlening. In de doorontwikkeling wordt ook gekeken naar koppelingen met andere, bestaande registratietools, bijvoorbeeld door de mogelijkheid te geven om externe bestanden in te lezen in de outputregistratietool. Tot die tijd is het belangrijk om heldere afspraken te maken over wie wat registreert. Als partners IDO vragen krijgen, kun je er bijvoorbeeld voor kiezen om die door hen vast te laten leggen en later in te voeren in de Outputregistratietool. Een voorbeeld van een bibliotheek dat werd gedeeld: 'Bij ons filteren de Ontwikkelplein collega's de vragen en verwijzen alleen IDO vragen door naar een IDO-vrijwilliger. Dus alleen "zuivere" IDO-vragen worden geregistreerd.'

Veel bibliotheken hebben ook een (digi)Taalhuis waarvoor ook gegevens geregistreerd worden. Dit bestaat nu naast de IDO registratietool. Komt er moment dat deze twee systemen samengevoegd gaan worden?

Op korte termijn kunnen de systemen niet samengevoegd worden, maar we onderzoeken of het mogelijk is deze in de toekomst meer te integreren. De KB is hierover in gesprek met het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap in het kader van Tel mee met Taal.

Wat is een IDO-vraag? Welke vragen registreer ik? Registreer ik ook vragen over e-books, de online bibliotheek of vragen die binnen komen in het digicafé?

We horen van meer bibliotheken dat mensen bij het IDO komen met allerlei vragen, bijvoorbeeld over andere organisaties, de online bibliotheek of e-books. We laten het aan jullie, maar het is wenselijk om breed te registreren, zodat we een compleet beeld krijgen van de dienstverlening van het IDO. Dit biedt ook inzicht in de organisaties waarmee een toekomstige IDO samenwerking interessant zou kunnen zijn. In de lijst met overheden en Manifestgroeppartijen is ook een optie 'Anders, namelijk...' opgenomen, waarbij je kunt aanvullen waar de vraag over gaat. Het is lastig een duidelijke grens te trekken, maar maak intern afspraken over wat je wel en niet registreert. In de praktijk kiezen veel bibliotheken ervoor om zaken over de online bibliotheek of ebooks niet te registreren, maar vragen over de installaties van apps, het gebruik van internet of bepaalde devices wel.

Hoe gaan we met de registratie om als het heel erg druk is?

We adviseren om bezoekers direct te registreren. 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. Mocht het echt niet haalbaar zijn om direct te registreren, noteer de vraag en gegevens (duur gesprek, man/vrouw etc.) dan en voer deze op een later moment in. Houd er wel rekening mee dat dat dubbel werk is.

Zijn er meerdere inlogs per bibliotheek mogelijk?

Ja, meerdere contactpersonen per bibliotheeklocatie kunnen toegang krijgen tot de tool. Heeft jouw bibliotheek al toegang tot de Outputregistratietool en wil je een nieuw contactpersoon toevoegen? Dan kun je deze contactpersoon via [dit formulier](#) aanmelden.

Hoe voeg ik een nieuwe vestiging toe aan de tool?

Via [dit formulier](#) kun je een nieuwe IDO-locatie aanmelden. We vragen je hier eenmalig om een aantal achtergrondgegevens van het IDO en de contactpersonen.

Hoe wijzig ik de openingstijden van bestaande IDO-punten?

Om achtergrondgegevens van het IDO, zoals openingstijden en bemanning, te wijzigen, kun je contact opnemen met de helpdesk van Desan via outputregistratie@bibliotheekonderzoek.nl of 020-5207145.

Hoe registreer je vragen over de gemeente?

Onder 'Over welk type overheid ging de vraag van deze bezoeker?' kun je 'Lokale overheid' kiezen voor vragen over de gemeente. Bij de vraag over de manifestgroep partij kun je bij 'Anders, namelijk' invullen dat het een vraag over de gemeente betrof.

Kunnen vrijwilligers een aparte inlog krijgen voor de registratietool?

Als deze vrijwilligers structureel voor de bibliotheek werken en een bibliotheek-mailadres hebben, dan kan dat. Maar je kunt er ook voor kiezen om de directe link naar het registratieformulier (vanuit de inlog van een ander contactpersoon) met hen te delen. Dat doe je als volgt:

- Log in bij de Outputregistratietool en klik op de knop 'Registratie output'
- Selecteer vervolgens de bibliotheeklocatie en klik op OK
- Er wordt nu een nieuw tabblad in je browser geopend, met daarin een overzicht van de locatie, contactpersoon en de knop 'Bezoekers registreren'. De link naar deze webpagina kun je delen met de vrijwilligers, of bijvoorbeeld op het bureaublad van de IDO-pc plaatsen.

DOORONTWIKKELING

Er komt een dashboard met meer visuele presentatie (infographic) van de resultaten per bibliotheek. Hoe kan ik deze gebruiken?

Dit dashboard geeft een overzichtelijk beeld van het type vragen dat bij het IDO gesteld wordt en de samenstelling van de IDO bezoekers. Je kunt het goed inzetten om gemeente(n) en andere partners te informeren, maar ook om de medewerkers die het IDO bemannen te coachen. Als er bijvoorbeeld heel veel vragen over één type organisatie of over één onderwerp binnen komen, kan de informatie voor de medewerkers daar meer op toegespitst worden.

Wanneer is de dashboardweergave in de outputregistratietool beschikbaar?

Het dashboard wordt begin 2022 gepubliceerd in de databank van Bibliotheekinzicht.

Wanneer is er een aparte categorie beschikbaar voor corona-gerelateerde vragen?

Het verzoek om een categorie voor de corona-gerelateerde vragen toe te voegen aan de vraag naar manifestgroep partij ligt al bij Desan, de leverancier van de Outputregistratietool, om op korte termijn toe te voegen. Daarnaast wordt het type vragen in de aanvullende wijzigingen n.a.v. 4 november verder gecategoriseerd, waarbij ook categorieën zijn opgenomen om corona-gerelateerde vragen.

Aandachtspunten opgehaald tijdens de bijeenkomst

Deskundigheidsbevordering 2022

Functie van medewerker / vrijwilliger en scholing

De functie van de medewerker verandert nog meer. Van bibliotheekmedewerker naar meer een allround informatiemedewerker. Het omgaan met allerlei privé-vragen op het gebied van de persoonlijke financiële situatie en gezondheid vereist een nieuwe functieomschrijving en een bredere opzet qua training.

In 2022 kan elke bibliotheek één van de onderstaande sessies kiezen:

1. Privacy in het IDO-sessie

Deze sessie gaat in op het privacy-protocol van een bibliotheek in combinatie met de privacy-regels die voor het IDO opgesteld zijn. Ook wordt aandacht besteed aan manieren van doorverwijzen.

2. A la carte-sessie

Dit is een sessie op maat, met de volgende mogelijke onderdelen:

- intervisie met individuele casussen van de medewerkers,
- een kennisquiz met veelgestelde en gevorderde vragen,
- oefenen van de verschillende vaardigheden met acteur (gastvrijheid, vraagverheldering, zoekvaardigheden, doorverwijzen)

Beide sessies worden door de eigen POI uitgevoerd. Voor beide sessies is het noodzakelijk dat de bibliotheek ervaring heeft met de IDO-dienstverlening.

Bibliotheken die nog recht hebben op een tweede vaardigheidstraining met acteur, kunnen deze kosteloos bij hun POI aanvragen. Voor derde en volgende vaardigheidstrainingen, verwijzen we graag naar de toolkit voor kartrekkers op B netwerk. Met deze toolkit kan de IDO kartrekker zelf een vaardigheidstraining met acteur organiseren.

Marketingcampagne

Hoe ziet de campagne in 2022 eruit?

De huidige campagne zal worden voortgezet. De tekst is getest onder de doelgroep qua verwachtingen en begrijpelijkheid maar in de praktijk blijkt soms dat mensen teleurgesteld zijn als ze worden doorverwezen en niet direct geholpen worden. We gaan onderzoeken of/hoe we de voice-over zo kunnen aanpassen dat helderder wordt dat soms een vraag niet direct kan worden opgelost en dat men doorverwezen wordt.

Komt er na 2023 ook een campagne?

We gaan met een aantal bibliotheken en leden van de Manifestgroep nadenken over de communicatiestrategie en campagne vanaf 2023. Een onderzoek m.b.t. bekendheid, imago,

behoeften en verwachtingen zal hieraan ten grondslag liggen en hier wordt begin 2022 mee gestart. In deze nieuwe strategie zal ook het aandachtspunt over de doorverwijzing naar een lokale partner worden meegenomen.

Benchmark

We hebben de behoefte gepeild om via het nog te ontwikkelen dashboard jouw gegevens met die van collega-bibliotheken te vergelijken (benchmark). De meningen zijn verdeeld, er wordt aangegeven dat er grote verschillen tussen de bibliotheken zijn waardoor het heel lastig is om te vergelijken. Maar ook wordt genoemd dat het stimulerend kan werken en gebruikt kan worden voor interne scholing collegiale consultatie. Een tip die werd gegeven: goed om bij een benchmark het onderscheid in type IDO te maken (algemeen informatiepunt waar IDO onderdeel van is, altijd open IDO of IDO spreekuren).