

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 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 belijst 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 [dit formulier](#). 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. Sinds juni 2021 kunnen bibliotheken hiermee een Excel-overzicht uitdraaien van de registraties uit de tool. De registraties die bibliotheken met een IDO in het verleden in het Excel-registratieformulier hebben bijgehouden, zijn hier ook aan toegevoegd. De komende maanden werken we 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.

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.

2. Instructies

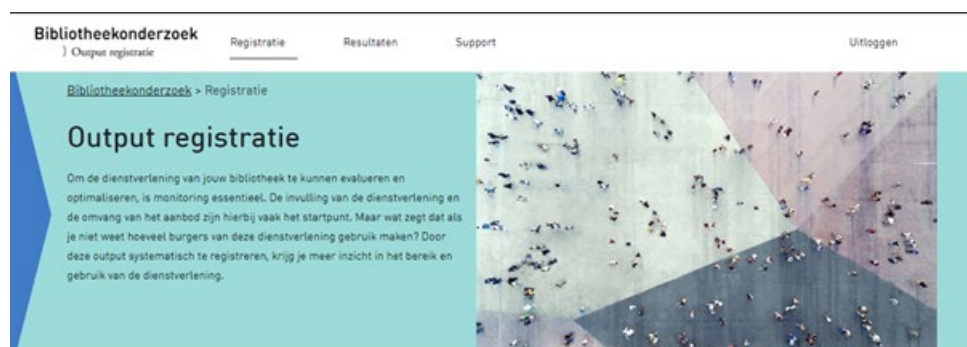
2.1 Output registreren

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

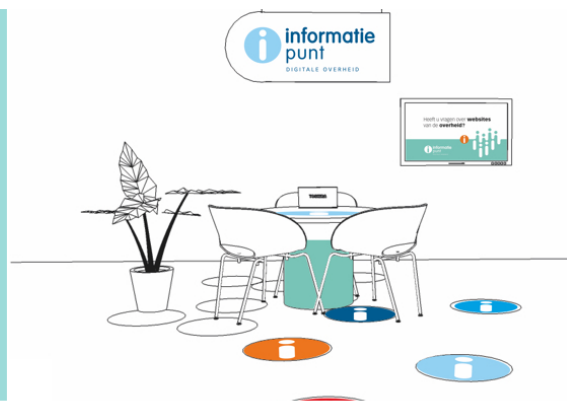
Ok
Sluiten

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:

Datum bezoek:

Dag
Maak een keuze

Maand
Maak een keuze

Jaartal
Maak een keuze

Type dienstverlening:

Maak een keuze

Geslacht bezoeker:

Maak een keuze

Leeftijd bezoeker:

Maak een keuze

Taalachtergrond bezoeker:

Maak een keuze

Gemeente bezoeker:

Isag laten wanneer onbekend

Met welke vraag(en) kwam de bezoeker naar het informatiepunt?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- DigID: app installeren, DigID aanvragen, activeren of aanmeldhulp
- Corona test-afspraak maken
- Corona vaccinatie-afspraken maken
- CoronaCheck-app: installeren, activeren, DIF-code aanmaken
- Papieren coronabewijs aanvragen
- Help bij aanvraag gemeentelijke regeling (bv. algemene bijstand, WMO)
- Help bij aanvraag toeslagen (Belastingdienst (bv. huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag)
- Help bij Belastingaangifte
- Help bij Donorregistratie
- Help bij Gezondheidsverklaring CSB
- Help bij online bankieren
- Help bij Studiefinanciering (SUOI)
- Help bij UWV aanvragen (bv. WW-, WIA- of Wajong-aanvraag)
- Help bij vragen over computers/tablets/smartphones
- Anders, namelijk:
- Onbekend

Over welke organisatie(s) ging de vraag van deze bezoeker?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Belastingdienst
- CAW (Centraal Administratie Kantoor)
- CSB (Centraal Bureau Voerzorgheidsbewijzen)
- CIZ (Centrum Indicatie- en Zorg)
- CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau)
- DOD (Dienst Uitvoering Onderwijs)
- L&O (Landelijk Bureau Inzorg Onderhoudsbijdragen)
- Logius (Dienst digitale overheid, bijvoorbeeld voor DigID, MijnOverheid (Berichtbox))
- IVW (Hulp voor (rechts)bijstand)
- IJW (Hulpdienst voor het Wapenkeer)
- SVB (Sociale Verzekeringsbank)
- UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen)
- Corona - (Hulp)overheid (bijvoorbeeld over het coronabewijs, de CoronaCheck- of CoronaMelder-app)
- Donorregistratie - (Hulp)overheid
- Gemeente
- Woningbouwcorporatie
- Zorgverzekering
- Bank
- anders, namelijk:
- Onbekend

[pdf-versie](#) van

het formulier.

5. 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 en de registraties 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

1. 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 'Outputregistratie' page in the 'Bibliotheekonderzoek' tool. The navigation bar at the top includes 'Outputregistratie', 'Registratie', 'Resultaten' (highlighted with a red circle), 'Support', and 'Uitloggen'. The main content area has a header 'Output registratie' and a sub-header 'Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)'. Below this, there is a section titled 'Output registreren' and another titled 'Resultaten: omvang en bereik'. The 'Resultaten' button is also highlighted with a red circle.

2. 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'.

[Bibliotheekonderzoek](#) > Resultaten

Download de data

Download de ruwe data in een Excel document. Met deze dataset krijg je meer inzicht in het bereik en gebruik van de dienstverlening van het IDO in jouw bibliotheek. Ga zelf aan de slag en gebruik de data ter evaluatie, optimalisatie en verantwoording van de dienstverlening.



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 ⓘ

Selecteer bibliotheek

Downloaden

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 J) 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 de kolom *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	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
	Instrum	Vestiging	Start Devi	Eind datum	Tijdsduur in	Start datu	Vestiging	Sample ke	Instrum	End Devic	Invullen v	Datum be	Datum be	Datum be	Type dien	Type dien	Geslacht b	Leeftijd b	Taala							
1	kbactout	NL-08358510	Windows	2021-09-30	12	2021-09-30	1	Bibliotheek	00EraXFQ	Windows	Andere dag	19	augustus	2021			Man	25 tot 65 jaar	NT2							
2	kbactout	NL-08358510	Windows	2021-02-25	06	2021-02-25	0	Bibliotheek	0490PHcj	Windows	Andere dag	26	november	2020			Vrouw	25 tot 65 jaar	Onbe							
3	kbactout	NL-08358510	Windows	2021-04-15	12	2021-04-15	1	Bibliotheek	08YgTmtz	Windows	Andere dag	16	maart	2021			Vrouw	25 tot 65 jaar	NT2							
4	kbactout	NL-08358510	Windows	2021-07-22	12	2021-07-22	1	Bibliotheek	0ADtAoxoG	Windows	Andere dag	22	juni	2021			Man	Jonger dan 25	NT2							
5	kbactout	NL-08358510	Windows	2020-12-07	11	2020-12-07	1	Bibliotheek	0AuzEG1S	Windows	Andere dag	3	december	2020			Man	25 tot 65 jaar	NT2							
6	kbactout	NL-08358510	Macintosh	2021-10-18	12	2021-10-18	1	Bibliotheek	0cgrzRao	Macintosh	Andere dag	7	september	2021			Man	25 tot 65 jaar	NT2							
7	kbactout	NL-08358510	Windows	2021-07-13	10	2021-07-13	1	Bibliotheek	0CwtLc2DA	Windows	Andere dag	2	juni	2019			Vrouw	25 tot 65 jaar	Onbe							
8	kbactout	NL-08358510	Windows	2021-11-04	12	2021-11-04	1	Bibliotheek	0EKSNSvO	Windows	Andere dag	29	september	2021			Vrouw	Ouder dan 65	NT1							
9	kbactout	NL-08358510	Windows	2021-06-20	12	2021-06-20	1	Bibliotheek	0FunWT6GU	Windows	Andere dag	14	januari	2020			Man	25 tot 65 jaar	Onbe							
10	kbactout	NL-08358510	Macintosh	2021-10-18	11	2021-10-18	1	Bibliotheek	0LlOWG1j	Macintosh	Andere dag	25	augustus	2021			Man	Ouder dan 65	NT1							
11	kbactout	NL-08358510	Macintosh	2021-10-18	11	2021-10-18	1	Bibliotheek	0lOIPux7	Macintosh	Andere dag	2	september	2021			Vrouw	25 tot 65 jaar	NT2							
12	kbactout	NL-08358510	Windows	2021-04-22	129	2021-04-22	1	Bibliotheek	0m1Ma6YS	Windows	Andere dag	1	april	2021			Vrouw	25 tot 65 jaar	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? (meerdere antwoorden mogelijk)		
		Landelijke overheid	qW14_overheid_1
R	S	T	U
1	Met welke overheid	Over welke overheid	Over welke overheid
2	Aanvraag i.l.t. ingevuld	andere, namelijk:	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	Gemeente
7	Aanvragen kindpassen via st.	Leergeld	Onbekend
8	Verklaring	Landelijke overheid	Belastingdienst
9	individuele inkomstenoeslag	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'.

	U	V	W	X
X1	Over welk type overheid ging de vraag van deze bezoeker? (meerdere antwoorden mogelijk) (qW14_overheidan)			
1	Met welke overheid	Over welke overheid	Over welke overheid	Over welke overheid
2	Aanvraag i.l.t. ingevuld	andere, namelijk:	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	Gemeente	
7	Aanvragen kindpassen via st.	Leergeld	Onbekend	
8	Verklaring	Landelijke overheid	Belastingdienst	
9	individuele inkomstenoeslag	Lokale overheid		
10	Bericht van telefoon versturen	n Lokale overheid		

- In februari 2022 zijn een aantal [wijzigingen](#) in het registratieformulier doorgevoerd. Deze wijzigingen zijn voort gekomen uit de feedback van bibliotheken, die tijdens de Update digitale inclusie eind 2021 hun ervaringen met de Outputregistratietool hebben gedeeld. Op verzoek van de gebruikers van de tool zijn er een aantal antwoordopties en vragen toegevoegd en een aantal vragen worden niet meer gesteld.

De vragen die vanaf februari 2022 niet meer gesteld worden, maar voorheen wel zijn beantwoord, blijven terug te vinden in de datadownload. Voor de vragen en antwoord categorieën die gewijzigd zijn, zijn zowel de oude vraag of categorie als de nieuwe vraag of categorie in de datadownload terug te vinden. Voor de vraag 'Met welke vra(a)g(en) kwam de bezoeker naar het informatiepunt?' vind je in de datadownload bijvoorbeeld een kolom met open antwoorden (van het open invulveld wat tot februari 2022 is ingevuld) en kolommen waarin de antwoorden op de nieuwe meerkeuzevraag terug te vinden zijn.

