



# Livestream

## Update Digitale Inclusie 4 november 2021

We starten om 10.00 uur

# Programma



|                   |   |
|-------------------|---|
| 9.30 – 10.00 uur  | Inloop  |
| 10.00 – 10.05 uur | Welkom  |
| 10.00 – 10.20 uur | Algemene update   |
| 10.20 – 10.30 uur | Update deskundigheidsbevordering  |
| 10.30 – 11.00 uur | Update monitoring: onderzoeksresultaten                                       |
| 11.00 – 11.15 uur | Pauze   |
| 11.15 – 12.00 uur | Evaluatie outputregistratietool – gebruik, ervaringen, wensen, ontwikkelingen |
| 12.00 – 12.30 uur | Ruimte voor overige vragen en afsluiting                                      |
| 12.30 – 13.00 uur | Lunch (to go)   |

# Welkom



# Subsidieregeling 2022



- **Hoogte subsidie: 83 cent per inwoner**
- **Indieningstermijn aanvraagformulier: 15 december**

# Deskundigheidsbevordering



- **Terugkomsessies**
- **Privacy in het IDO-bijeenkomsten**
- **Tweede vaardigheidstraining**
- **Bijscholing nieuwe medewerkers/vrijwilligers**
  - e-learning
  - vaardigheidstraining door kartrekker m.b.v. toolkit

# Monitoring



Doel: zichtbaar maken in hoeverre niet-digivaardige burgers geholpen zijn met het aanbod van de bibliotheek

Vier onderdelen:

1. Bibliotheekmonitor
2. Output registratietool
3. Impactmonitor
4. Doelgroeponderzoek

# Bibliotheekmonitor



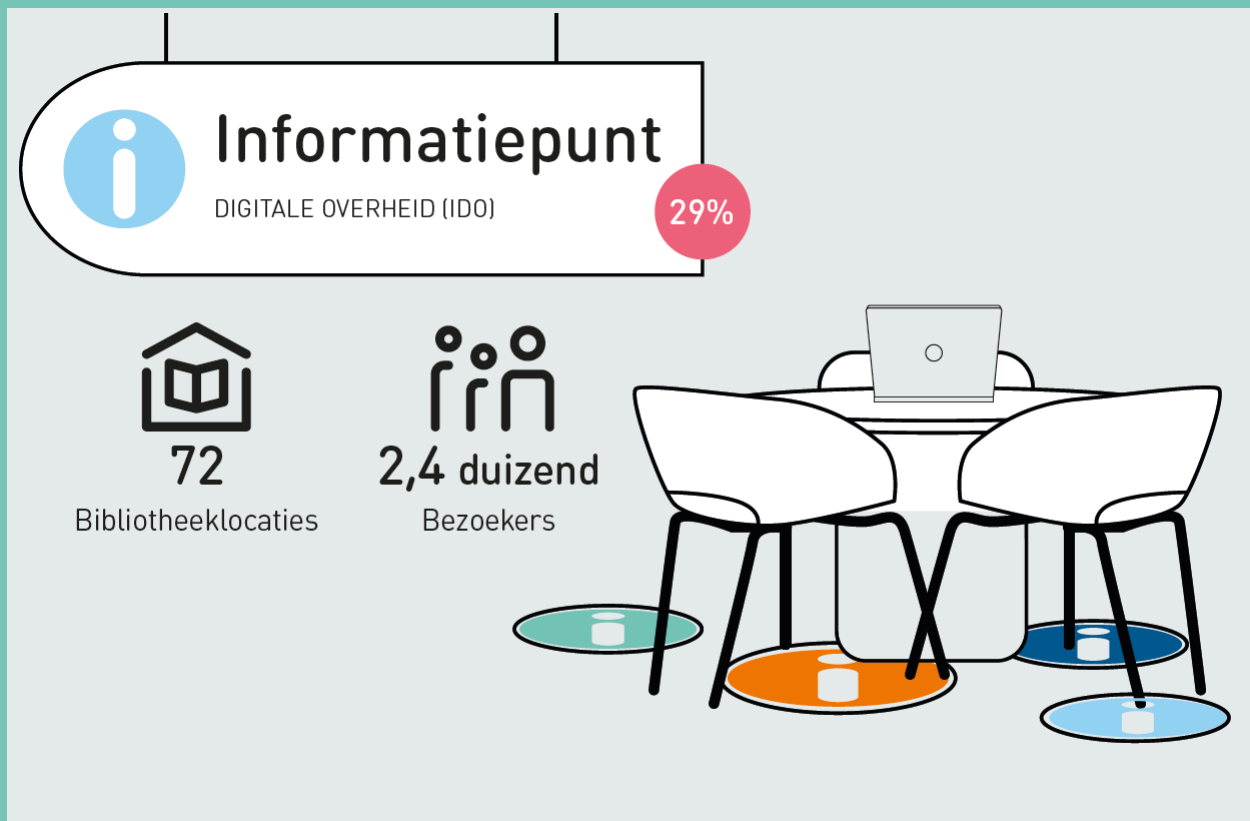
Basisvaardigheden 2020: eind september gepubliceerd

- Landelijke rapportage
- Interactief dashboard met ontwikkelingen en benchmark
- Landelijke, provinciale en lokale infographics

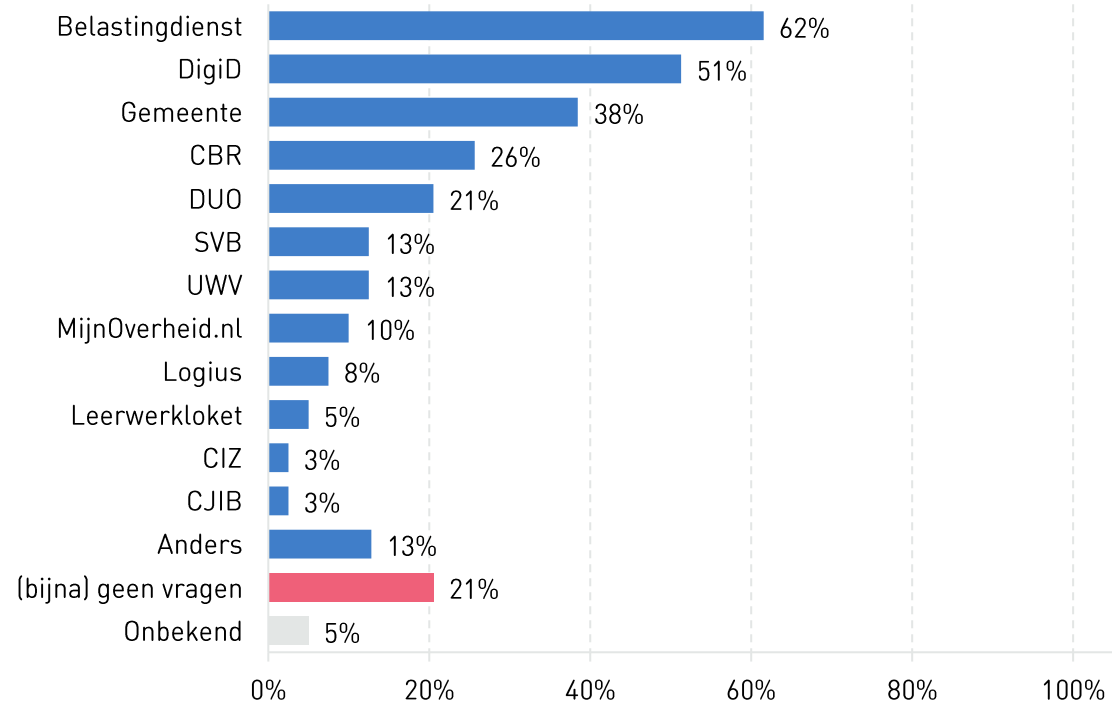
[Lees meer](#)



# IDO's in 2020



Organisaties waarover de meeste vragen worden gesteld





# Outputregistratietool



2019

Registraties in Excel

2020

Online registratieformulier

2021

Output registratietool met registratieformulier en data download

2021/  
2022

Resultaten in interactief dashboard

**Bibliotheekonderzoek** Registratie Resultaten Support Uitloggen

Output registratie

Bibliotheekonderzoek > Registratie

## Output registratie

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.

### Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

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.

**Output registreren**  
Vanuit de subsidieregeling Digitale Inclusie worden bibliotheken verzocht om output over het Informatiepunt Digitale Overheid te registreren. Zo brengen we de dienstverlening van de IDO's op lokaal, provinciaal en landelijk niveau in kaart.

**Resultaten: omvang en bereik**  
Heeft jouw bibliotheek de dienstverlening van het Informatiepunt Digitale Overheid geregistreerd in deze tool? Dan vind je hier de resultaten terug.

Registratie output Resultaten

# IDO's in 2021 (Q1-3)



234  
bibliotheek-  
locaties



16  
uur per week  
geopend



6 duizend  
bezoekers



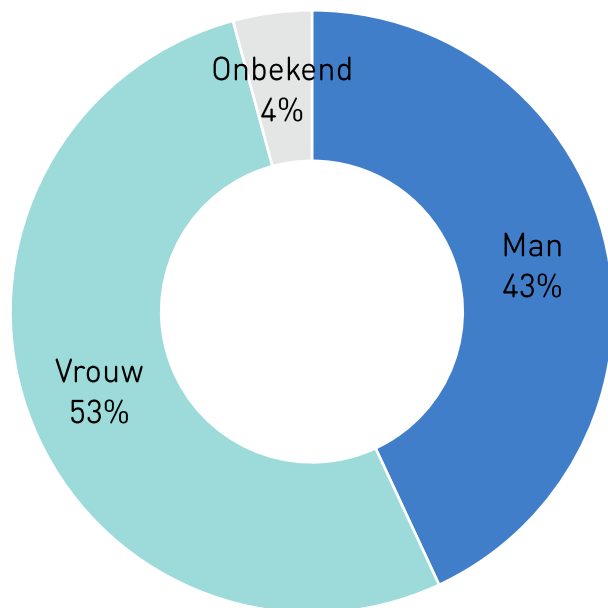
92%  
bemand door  
bibliotheek-  
medewerkers



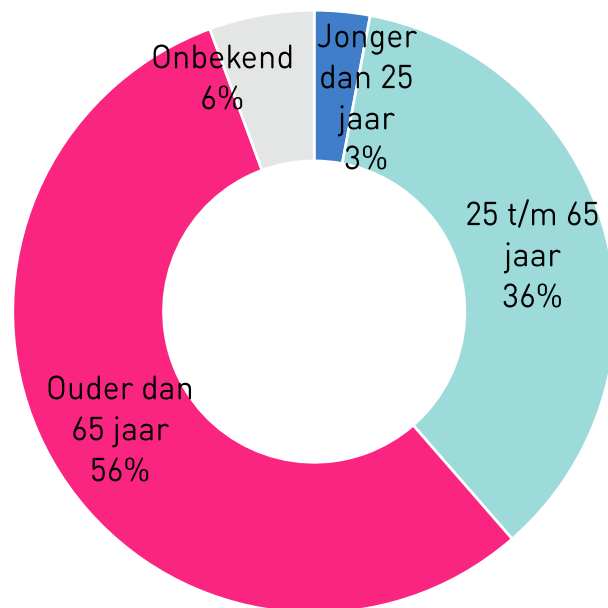
# Bezoekers IDO's



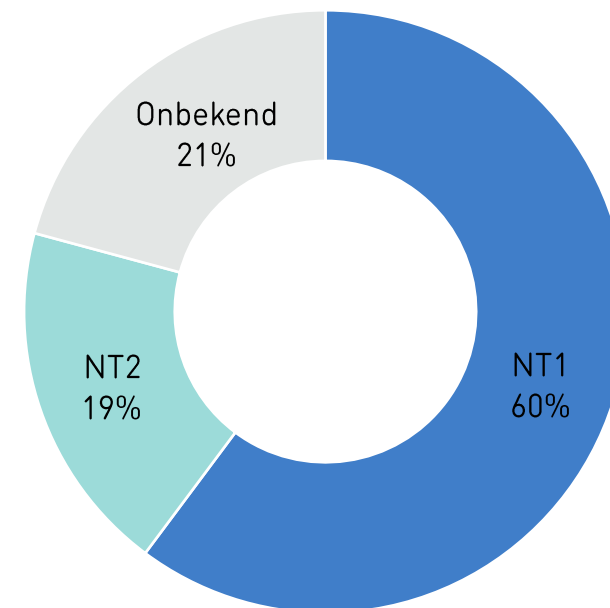
## Geslacht



## Leeftijd



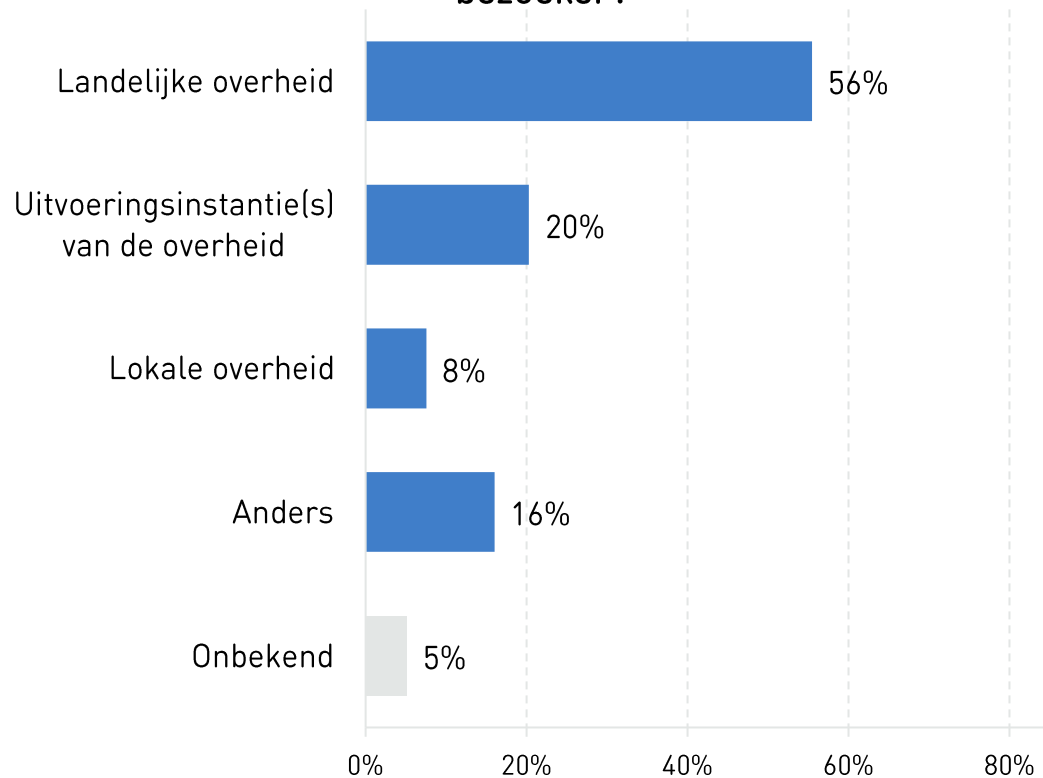
## Taalachtergrond



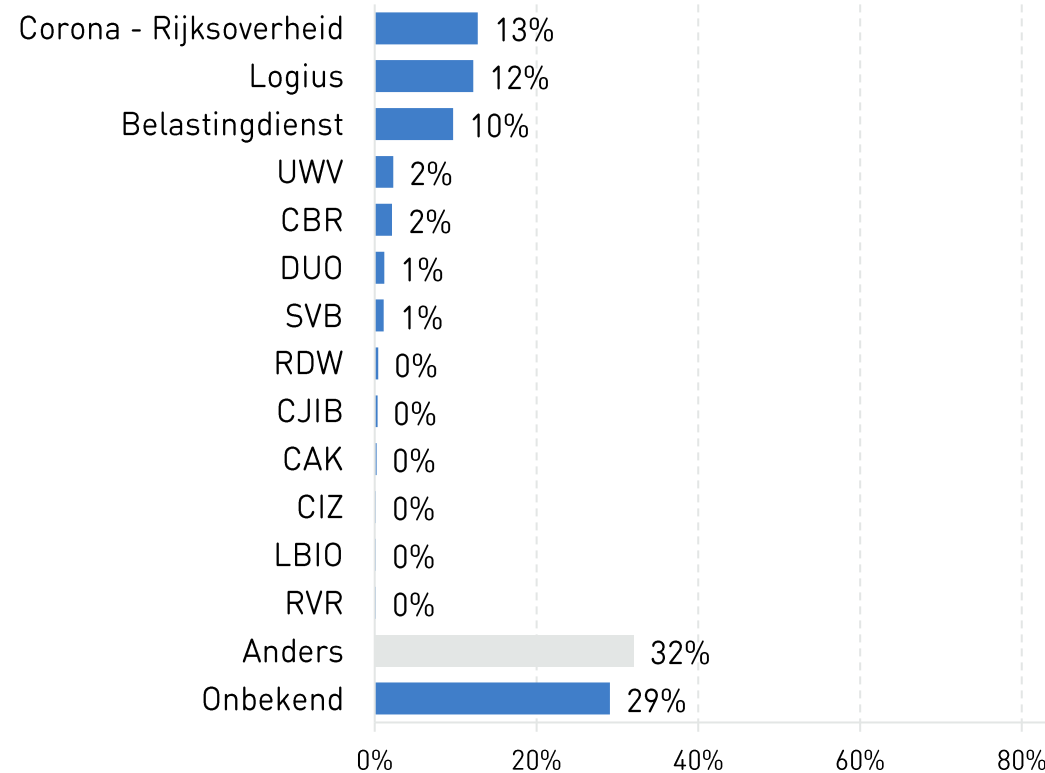
# Gestelde vragen



Over welk type overheid ging de vraag van de bezoeker?



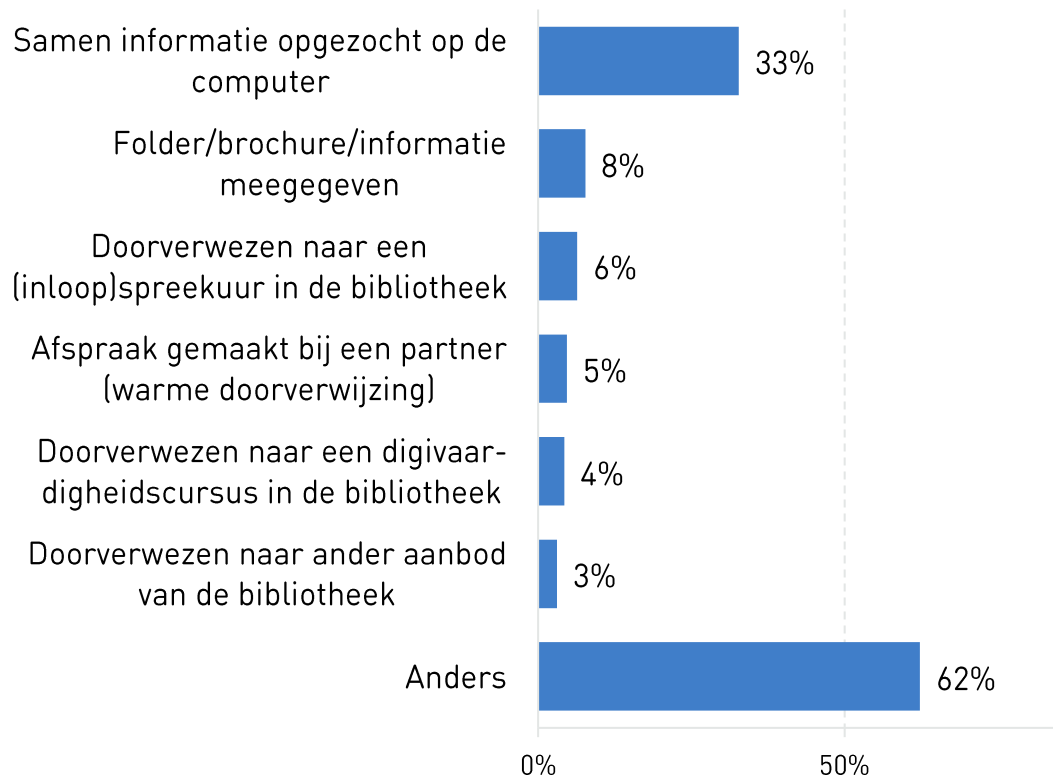
Over welke manifestgroep partij ging de vraag van de bezoeker?



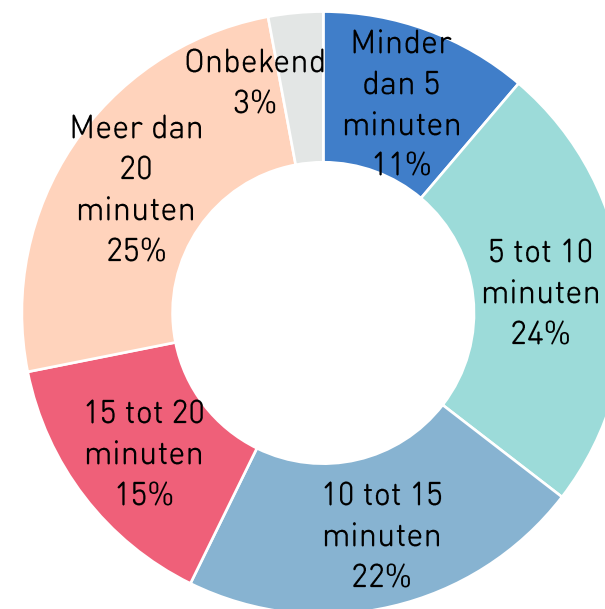
# Type ondersteuning



## Wijze waarop de bezoeker geholpen is



## Duur van het gesprek





# Pauze

Na de pauze: Evaluatie Outputregistratietool



# Evaluatie Outputregistratietool

# Wat registreren we?



## Achtergrond bezoekers

- Aantal bezoekers
- Geslacht\*
- Leeftijd\*
- Taalachtergrond\*

## Type ondersteuning

- Wijze waarop bezoeker geholpen is
- Duur gesprek
- Tevredenheid bezoekers\*

## Type hulpvraag

- Exacte vraag (open veld)
- Type overheid (landelijk/lokaal/uitvoeringsorganisatie)
- Manifestgroep partij

## Bekendheid IDO



# Verbeterpunten



## Achtergrond bezoekers

- Leeftijdsgroep 25-65 jaar te ruim?
- Taalachtergrond 21% onbekend
- In bepaalde provincies veel 'Onbekend'

## Type ondersteuning

- Vaak 'Anders, namelijk' ingevuld (afspraak / uitleg / invulhulp)
- Gespreksduur: 25% meer dan 20 minuten

## Type hulpvraag

- Wat doen we met exacte vraag?
- Vaak 'Anders, namelijk' ingevuld
- Hoe gaan we om met vragen die niet over de overheid / Manifestgroep partijen gaan?

## Bekendheid IDO

- Vaak 'Anders, namelijk' ingevuld (doorverwijzing / familie/vrienden / tv)

# Dashboard



- Hoe zou je met resultaten aan de slag willen gaan?
- Hoe kunnen we je daarmee helpen?
- Hoe moet het dashboard er uit zien?
  - Ontwikkeling
  - Filters
  - Benchmark

# Vragen?



- **Maaike Toonen**

- Programmamanager Bibliotheek en basisvaardigheden (KB)
- Vragen over: algemeen beleid, subsidie, samenwerking
- [maaike.toonen@kb.nl](mailto:maaike.toonen@kb.nl)



- **Stephanie Verhagen**

- Marketeer Basisvaardigheden en Digitale inclusie (KB)
- Vragen over: landelijke marketingcampagne, promotiemateriaal
- [stephanie.verhagen@kb.nl](mailto:stephanie.verhagen@kb.nl)



- **Annemiek van de Burgt**

- Adviseur Onderzoek en Kennisdeling (KB)
- Vragen over: monitoring, Desan, outputregistratietool
- [annemiek.vandeburgt@kb.nl](mailto:annemiek.vandeburgt@kb.nl); [bibliotheekonderzoek@kb.nl](mailto:bibliotheekonderzoek@kb.nl)



- **Anne-Marie van der Poel**

- Projectleider Digitale Inclusie (SPN)
- Vragen over: provinciale ondersteuning
- [avdpoel@probiblio.nl](mailto:avdpoel@probiblio.nl)



**Bedankt voor het  
deelnemen en kijken!**