

Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven 2005

bevindingen van een schriftelijk onderzoek
onder archiefbezoekers

In opdracht van:

DIVA
te Amsterdam

december 2005



Evidens onderzoekdiensten BV

Nieuwpoortstraat 98d

1055 RZ - Amsterdam

tel. 020 - 5812912

fax 020 - 5812919

e-mail onderzoek@evidens.nl

www.evidens.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Achtergronden van de Kwaliteitsmonitor	5
1.2 Onderzoeks- en gebruiksdoel	5
1.3 Onderzoeksdoelgroep	5
1.4 Onderzoeksopzet	5
1.5 Uitvoering 2005-meting	6
2. Onderzoeksresultaten Nederlandse instellingen	9
2.1 Samenstelling van de steekproef	9
2.2 Bezoekersprofiel	10
2.3 Bezoekmotief	12
2.4 Bezoekgedrag studiezalen	14
2.5 Bezoekgedrag websites	15
2.6 Waardering voor websites	16
2.7 Het zoekresultaat	16
2.8 Overall waardering	17
2.9 Verbeterpunten van de dienstverlening algemeen	19
2.10 Verbeterpunten van de dienstverlening specifiek	22
2.11 Evaluatie van verbeteracties	24
3. Onderzoeksresultaten Belgische instellingen	25
3.0 Woord vooraf	25
3.1 Samenstelling van de steekproef	25
3.2 Bezoekersprofiel	26
3.3 Bezoekmotief	28
3.4 Bezoekgedrag studiezalen	30
3.5 Bezoekgedrag websites	31
3.6 Waardering voor websites	31
3.7 Het zoekresultaat	32
3.8 Overall waardering	32
3.9 Verbeterpunten van de dienstverlening algemeen	35
3.10 Verbeterpunten van de dienstverlening specifiek	37
3.11 Evaluatie van verbeteracties	39
4. Conclusies en aanbevelingen	41
4.1 Conclusies	41
4.2 Aanbevelingen	44
Bijlagen	45
- Deelnemers 2005-meting en respons	
- Performancetabelen 2005	
- Vragenlijst 2005	
- Instructie uitvoering Kwaliteitsmonitor 2005	

1. Inleiding

1.1 Achtergronden van de Kwaliteitsmonitor De archiefbranche wil de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren. Eén van de middelen daartoe is het invoeren van een kwaliteitshandvest met daarin de normen waaraan de dienstverlening van archiefinstellingen moet voldoen.

Steeds meer instellingen beschikken over een kwaliteitshandvest en publiceren dat op hun website, anderen zijn bezig met de ontwikkeling ervan.

Om de dienstverlening te kunnen verbeteren, is het voor de individuele instellingen van wezenlijk belang van tijd tot tijd inzicht te krijgen in de waardering van de bezoekers voor de dienstverlening. Dit geldt zowel voor het studiezaalbezoek als voor de dienstverlening op afstand.

Tegen deze achtergrond is door DIVA in 2000 de Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven opgezet.

1.2 Onderzoeks- en gebruiksdoel

Doel van het onderzoek is periodiek inzicht te krijgen in:

- de waardering van de bezoekers voor de dienstverlening,
- het belang dat de bezoekers hechten aan de verschillende onderdelen van de dienstverlening en
- het profiel van de bezoekers.

Het onderzoek moet de deelnemende archieven in staat stellen de sterke en zwakke punten van de eigen dienstverlening te traceren (diagnose), zodat, waar nodig, verbeteracties kunnen worden uitgevoerd.

Het periodieke karakter van het onderzoek maakt het daarnaast mogelijk om onderzoeksresultaten in de tijd te vergelijken. Op deze wijze kan worden vastgesteld of verbeteracties het beoogde effect hebben gesorteerd (evaluatie verbeteracties).

1.3 Onderzoeksdoelgroep

De onderzoeksdoelgroep bestaat uit personen die op enigerlei wijze gebruik maken van de diensten van een archiefinstelling, zoals het bezoeken van een studiezaal (fysiek bezoek), het raadplegen van een internetsite en/of het per telefoon, brief en/of e-mail informatie inwinnen bij archieven.

1.4 Onderzoeksopzet

Het onderzoek wordt primair uitgevoerd door middel van schriftelijke onderzaging van een steekproef van archiefbezoekers. *Dit jaar hebben enkele deelnemers individueel de vragenlijst ook online beschikbaar gesteld.*

De vragenlijst is door Evidens onderzoekdiensten ontwikkeld in nauwe samenwerking met DIVA en enkele archiefinstellingen. In 2000 en 2001 is de vragenlijst in proefonderzoeken getest.

In 2005 is dezelfde vragenlijst gehanteerd als in 2004 (zie bijlagen). De resultaten zijn goed vergelijkbaar met de metingen in 2002, 2003 en 2004.

Alle deelnemende instellingen hanteren dezelfde vragenlijst, met dien verstande dat in de titel en in sommige vragen expliciet de naam van de betrokken instelling staat vermeld, dit om de herkenbaarheid voor de respondent te verhogen en de interpretatie van de vragen te vergemakkelijken.

De deelnemende instellingen hebben zelf zorggedragen voor de reproductie, de uitzet/het online plaatsen en de inzameling van de vragenlijsten, waarvoor zij een schriftelijke instructie hebben ontvangen. Als voorbeeld treft u in de bijlagen de instructie van de 2005-meting aan. Ook bepalen de deelnemende archieven zelf wanneer zij binnen een vooraf overeengekomen periode het veldwerk uitvoeren.

De streefaantallen zijn 50 waarnemingen per instelling, met een minimum van 10 waarnemingen voor wat betreft de dienstverlening op afstand.

1.5 Uitvoering 2005-meting

Respons

Aan de 2005-meting hebben in totaal 37 instellingen uit Nederland en België deelgenomen, hetgeen heeft geresulteerd in 2.639 waarnemingen. Hieronder volgen enkele karakteristieken (per land).

	Totaal	Nederland	België
Aantal deelnemende instellingen	37	15	22
Aantal waarnemingen	2.639	1.229	1.410
Aantal deelnemers met 50 of meer waarnemingen	24	10	14
Hoogste aantal waarnemingen binnen 1 instelling	304	304	156
Laagste aantal waarnemingen binnen 1 instelling	10	38	10

Alle Belgische instellingen hebben dit jaar voor het eerst aan de Kwaliteitsmonitor deelgenomen. Bij deze instellingen is dus (nog) geen vergelijking met het verleden mogelijk.

Van de Nederlandse instellingen hebben er 6 ook in 2004 geparticipeerd, 4 in 2003 en 1 in 2002. Derhalve bevat de 2005-meting 4 nieuwe Nederlandse deelnemers. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de deelnemende instellingen en de respons per deelnemer.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode juli t/m november 2005. De sluitingstermijn van de 2004-meting was 18 november 2005 (formeel 31 oktober 2005).

Rapportage

Er zijn twee typen rapportages opgesteld, te weten een rapportage per deelnemer en onderhavig totaalrapport.

Rapportage per deelnemer

De deelnemende instellingen hebben ieder een overzicht ontvangen van de eigen resultaten afgezet tegen de resultaten van alle deelnemers tezamen. Daarbij is een zgn. performancetabel geleverd, aan de hand waarvan men kan bepalen in welke mate de eigen score op een bepaald onderdeel als sterk of zwak moet worden beschouwd. Tevens hebben de deelnemers een prioriteitenmatrix ontvangen, hetgeen een grafisch hulpmiddel is bij het bepalen van de sterke en zwakke punten van de dienstverlening.

Totaalrapport

Onderhavig rapport bevat een samenvatting van de belangrijkste resultaten op basis van alle waarnemingen, voorzien van conclusies en aanbevelingen. *Omdat de resultaten binnen de Belgische instellingen sterk afwijken van hetgeen (tot dusver) binnen de Nederlandse archieven is aangetroffen, zijn de resultaten in beide landen afzonderlijk geanalyseerd.* Hoofdstuk 2 bevat de resultaten van de Nederlandse instellingen. De bevindingen binnen de Belgische instellingen zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

De onderliggende tabellen zijn opgenomen in een separate bijlage.

Werkzaamheden Evidens

In het kader van de 2005-meting heeft Evidens onderzoekdiensten de volgende werkzaamheden verricht:

- aanmaken en leveren van vragenlijsten (in 3 talen) aan de deelnemers, incl. uitvoeringsinstructie,
- coördineren van het veldwerk,
- handling van de repons,
- dataverwerking,
- tabellering van de resultaten en
- data-analyse en rapportage (presentatie).

2. Onderzoeksresultaten Nederlandse instellingen

2.1 Samenstelling van de steekproef In overzicht A staan de aantallen respondenten vermeld per bezoekerstype/soort dienstverlening. Ter vergelijking zijn tevens de aantallen van de vorige metingen vermeld, alsmede het aantal deelnemende instellingen.

A. Samenstelling steekproef naar soort dienstverlening

Jaar	2003		2004		2005	
Aantal deelnemende instellingen	20		27		15	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
Aantal ondervraagden	1241	100%	1288	100%	1229	100%
studiezaalbezoeker	976	79%	970	75%	765	62%
bezoeker internetsite	587	47%	600	47%	842	69%
schriftelijk contact (incl. e-mail)	(285)	(23%)	(280)	(22%)	(272)	(22%)
- e-mail	157	13%	166	13%	207	17%
- brief	128	10%	107	8%	65	5%
- telefax / anders	18	1%	7	1%	-	-
telefonisch contact	287	23%	327	25%	185	15%
Sommatie	2153	174%	2177	169%	2064	168%

Het studiezaalbezoek is afgenomen en ook het telefonisch contact en het contact per brief is aantoonbaar lager dan in de voorgaande metingen. Het aandeel bezoekers van de internetsites is daarentegen sterk gestegen en voor het eerst groter dan het studiezaalbezoek. In samenhang met het toegenomen internetgebruik is er ook meer met contact per e-mail. Echter, omdat het onderzoek in de voorgaande jaren gedeeltelijk bij andere archiefinstellingen heeft plaatsgevonden, mogen aan de ontwikkeling in de verdeling geen harde conclusies worden verbonden. Daar komt bij, dat enkele deelnemers dit jaar de vragenlijst online hebben gezet. Omdat deze instellingen (mede daardoor) een groot aantal waarnemingen hebben verzameld, moet er rekening mee worden gehouden dat bovenstaand overzicht een enigszins vertekend beeld geeft, met name op het punt van het internetbezoek.

B. Overlap tussen soorten dienstverlening

	studiezaal			internet			schriftelijk			telefonisch		
	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005
studiezaalbezoeker				81%	74%	60%	38%	34%	37%	70%	72%	69%
bezoeker internetsite	49%	46%	66%				56%	61%	80%	47%	42%	64%
schriftelijk contact (incl. e-mail)	11%	10%	13%	27%	29%	26%				36%	28%	36%
telefonisch contact	21%	24%	17%	23%	23%	14%	37%	33%	25%			

De mate van overlap tussen de verschillende vormen van dienstverlening is weergegeven in overzicht B. Daaruit blijkt dat 6 van de 10 bezoekers van een internetsite (60%) ook één of meer persoonlijke bezoeken aan de studiezaal brengen. Dit aandeel is opnieuw fors gedaald (-14%), hetgeen betekent dat de dienstverlening via het internet meer op zichzelf komt te staan en minder vaak in combinatie met andere diensten wordt afgenomen. Dit jaar zijn in het onderzoek dan ook 199 personen aangetroffen (= 24% van alle sitebezoekers) die uitsluitend de website hebben bezocht en geen gebruik hebben gemaakt van andere vormen van dienstverlening van het betrokken archief. In 2004 was het vergelijkbare cijfer 35 personen, oftewel 6% van alle sitebezoekers.

Tegelijkertijd is het aandeel internetbezoekers onder de studiezaalbezoekers fors gestegen (+20% naar 66%). Het lijkt er derhalve op dat het internet sterker als 'filter' voor het studiezaalbezoek werkt.

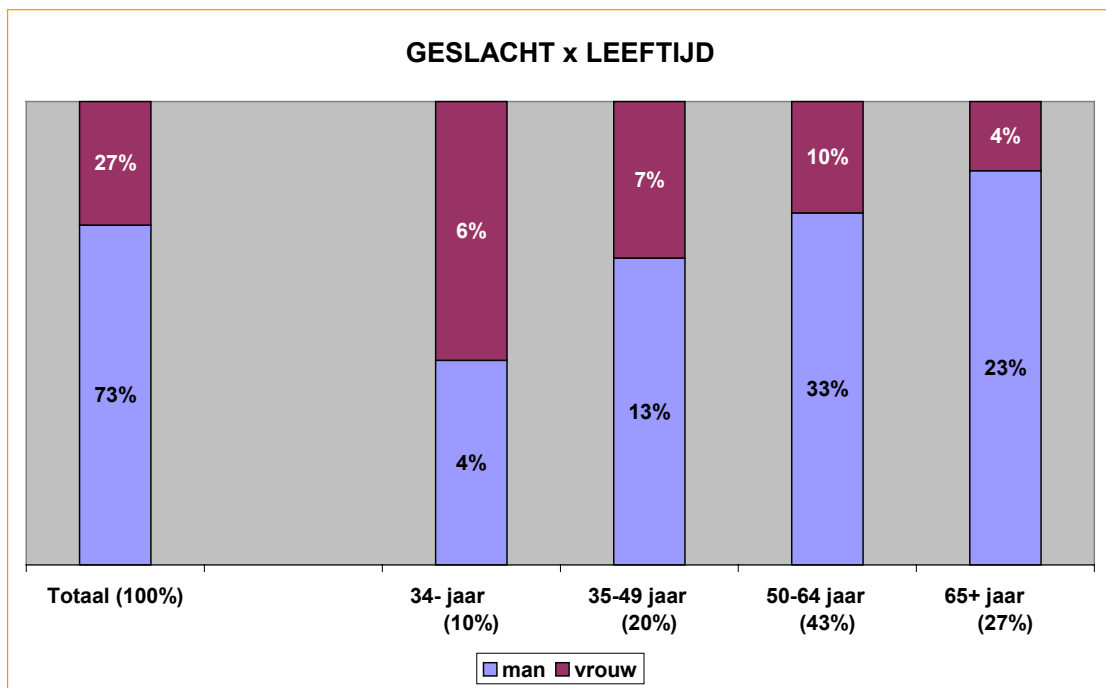
Maar ook het schriftelijk (lees: e-mail) en telefonisch contact komen thans vaker in combinatie voor met sitebezoek.

Wel heeft het telefonisch contact (ook) nog steeds een 'etalagefunctie' voor het studiezaalbezoek, maar zoals gemeld wordt er wel minder vaak naar de archieven gebeld.

2.2 Bezoekersprofiel

Afbeelding 1 geeft inzicht in de geslachts- en leeftijdsopbouw van de bezoekers. Deze grafiek geeft min of meer hetzelfde beeld te zien als in de voorgaande metingen, namelijk dat ruim 70% van de archiefbezoekers man is en dat even zoveel bezoekers (70%) ouder zijn dan 50 jaar. Daarbij geldt dat naarmate men ouder is, het verhoudingsgewijs vaker een man betreft. De gemiddelde leeftijd wordt geschat op 54 jaar, terwijl het landelijk gemiddelde (bij 13 jaar of ouder) 44 jaar is.

Afbeelding 1

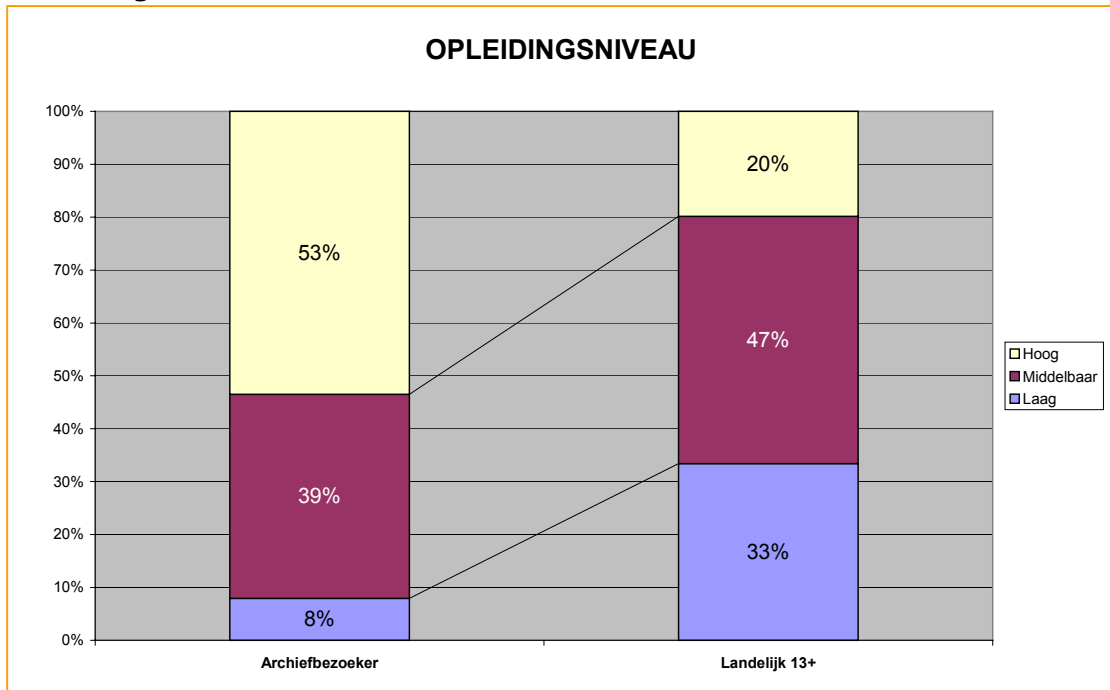


Meer dan de helft van de archiefbezoekers (51%) heeft een HBO of universitaire opleiding genoten, waarmee het opleidingsniveau aanmerkelijk hoger ligt dan landelijk het geval is (afbeelding 2).

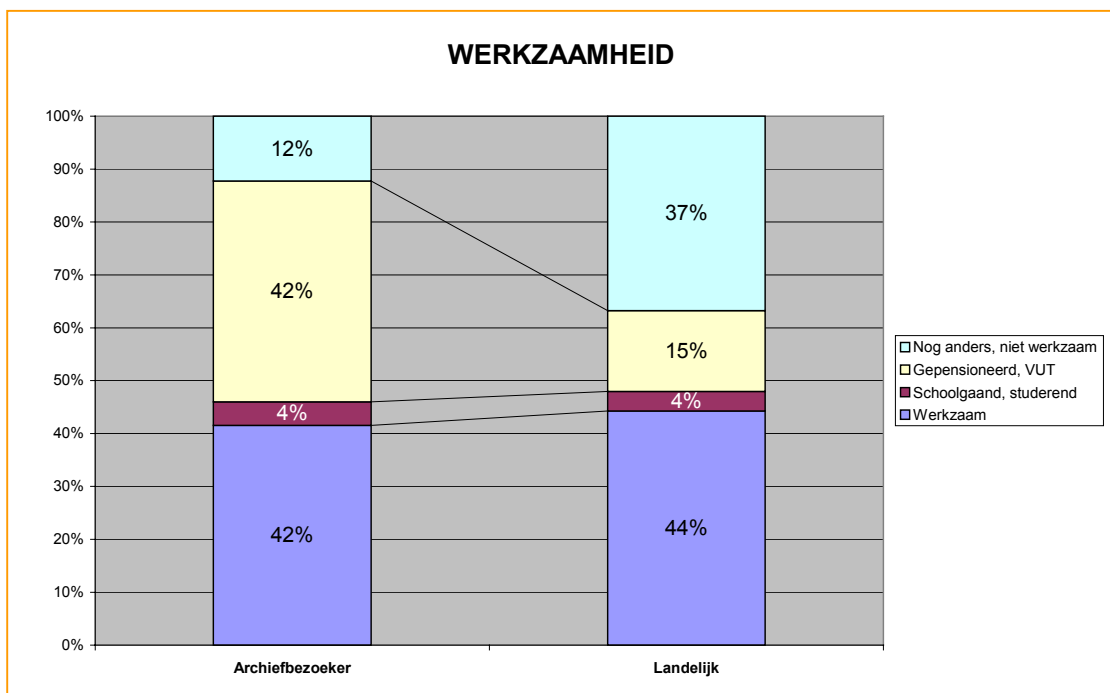
In samenhang met de relatief hoge leeftijd van de archiefbezoeker en het gegeven dat vooral mannen archieven bezoeken blijkt uit afbeelding 3 dat het aandeel gepensioneerden/vutters relatief groot is, maar ook dat de werkzame beroepsbevolking naar verhouding redelijk vertegenwoordigd is. Vooral personen die niet werkzaam zijn (lees: huisvrouw/-man) bezoeken relatief weinig archiefinstellingen.

Vanuit het onderzoek zijn (op basis van de postcode) ook gegevens bekend over de regionale spreiding van de archiefbezoeker. Deze gegevens zijn echter alleen op archiefniveau relevant en worden om die reden hier onbesproken gelaten.

Afbeelding 2



Afbeelding 3



Tussen de verschillende soorten dienstverlening zijn er weliswaar verschillen in persoonskenmerken, maar deze verschillen zijn, zoals overzicht D (op de volgende pagina) laat zien, al met al klein, overigens mede als gevolg van de overlap tussen de typen dienstverlening.

De belangrijkste verschillen zijn dat vooral studiezaalbezoekers vaker gepensioneerd zijn en minder vaak werkzaam, waarbij ongetwijfeld de factor beschikbare tijd een rol zal spelen. Personen die telefonisch contact zoeken met een archief zijn verhoudingsgewijs vaker op zoek naar andersoortige informatie dan genealogische gegevens met de nadruk op historische informatie.

D. Persoonskenmerken naar soort dienstverlening

	studiezaal	internet	schriftelijk	telefonisch
Geslacht				
Man	74%	71%	69%	72%
Vrouw	25%	28%	30%	27%
Gemiddelde leeftijd				
	55 jaar	53 jaar	54 jaar	54 jaar
Opleidingsniveau				
Laag	8%	7%	7%	7%
Middelbaar	36%	37%	33%	34%
Hoog	54%	54%	59%	58%
Werkzaamheid				
Werkzaam	38%	46%	50%	49%
Gepensioneerd, VUT	44%	36%	36%	38%
Schoolgaand, studerend	6%	4%	2%	3%
Overig, incl. geen opgave	12%	14%	12%	11%
Bezoekmotief				
Genealogische informatie	64%	72%	66%	54%
Historische informatie	38%	26%	28%	38%
Informatie over een woning of straat	9%	6%	7%	12%
Foto's en/of prenten	7%	8%	8%	10%
Nog anders, incl. geen opgave	9%	6%	11%	12%

2.3 Bezoekmotief De antwoordmogelijkheden van de vraag naar het bezoekmotief zijn in de 2004-meting gewijzigd en daardoor slechts gedeeltelijk vergelijkbaar met eerdere metingen. Overzicht C bevat de verdeling op basis van alle ondervraagden.

C. Bezoekmotief: Naar welk soort informatie was u de laatste keer op zoek?

	2002	2003	2004	2005
Genealogische informatie	60%	69%	64%	70%
Historische informatie			34%	29%
Informatie over een woning of straat			14%	7%
Foto's en/of prenten			10%	7%
Nog anders, incl. geen opgave			9%	8%
Totaal			130%	121%

Genealogische informatie was en is het belangrijkste bezoekmotief. Aan de verschillen met de voorgaande metingen moet geen waarde worden gehecht, omdat de metingen bij gedeeltelijk verschillende instellingen hebben plaatsgevonden. De nieuwe vraagstelling maakt wel duidelijk dat het archiefbezoek (op afstand) meervoudige doelen kan hebben (totaal meer dan 100%).

De grote behoefte aan genealogische informatie is overigens in lijn met de bevindingen van het kwaliteitsonderzoek van IOO. Wel tekenen zij daarbij aan dat het percentage bezoekers dat behoefte heeft aan genealogische informatie per archief 'behoorlijk verschillend' kan zijn.

E. Persoonskenmerken naar bezoekmotief

	Genealogie	Historisch	Woning / straat	Foto 's en/of prenten
Geslacht				
Man	73%	77%	68%	74%
Vrouw	26%	22%	32%	24%
Gemiddelde leeftijd				
	56 jaar	52 jaar	53 jaar	55 jaar
Opleidingsniveau				
Laag	9%	6%	3%	1%
Middelbaar	42%	33%	44%	41%
Hoog	48%	61%	53%	58%
Werkzaamheid				
Werkzaam	39%	40%	41%	41%
Gepensioneerd, VUT	46%	38%	41%	42%
Schoolgaand, studerend	1%	10%	5%	6%
Overig, incl. geen opgave	14%	12%	13%	11%
Soort dienstverlening				
Studiezaalbezoek	57%	83%	84%	68%
Internetsite	70%	62%	57%	76%
Schriftelijk	21%	21%	22%	26%
- e-mail	16%	16%	15%	21%
- brief	5%	5%	7%	5%
Telefonisch	11%	20%	26%	22%

Uitgesplitst naar bezoekmotief blijkt uit overzicht E, dat personen op zoek naar *genealogische informatie* duidelijk ouder zijn en daarmee samenhangend vaker gepensioneerd of met VUT en dat zij relatief weinig telefonisch informatie inwinnen. Hun opleidingsniveau is relatief laag en internet is de meest gehanteerde informatiebron.

Personen die op zoek zijn naar *historische informatie* hebben vaker een hoog opleidingsniveau en zijn relatief vaak studerend of schoolgaand. Zij bezoeken verhoudingsgewijs vaak de studiezaal.

Bezoekers voor *informatie over een woning of straat* zijn verhoudingsgewijs vaker vrouw en maken minder vaak gebruik van de internetsites.

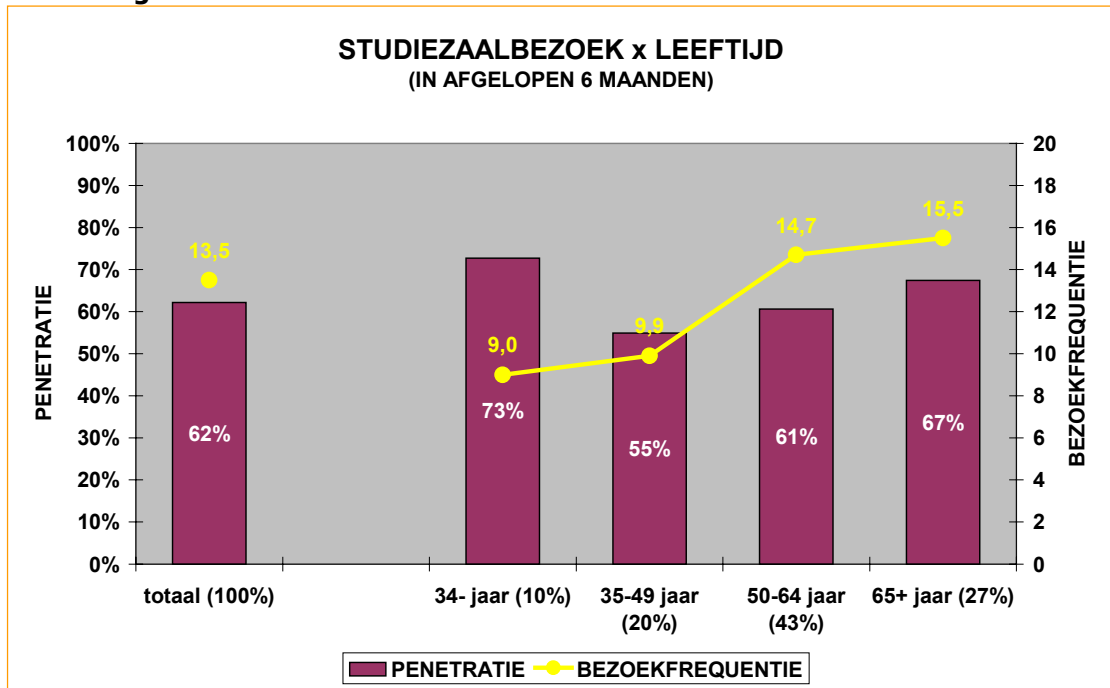
Personen tot slot die op zoek zijn naar *foto's en/of prenten* bezoeken vaker internetsites en winnen (daarmee samenhangend) ook vaker schriftelijk informatie in via e-mail.

2.4 Bezoekgedrag studiezalen

Zoals reeds gemeld, is het aandeel studiezaalbezoekers in de steekproef lager dan voorheen (thans 62% om ruim 75% in de voorgaande 2 jaar).

Afbeelding 4 bevat een detaillering van het studiezaalbezoek naar leeftijd. Deze grafiek laat zien dat het studiezaalbezoek enigszins leeftijdsgebonden is. Het aandeel studiezaalbezoekers (penetratie) is onder jongeren (tot 35 jaar) met 73% groter dan binnen de andere leeftijdsgroepen. In de voorgaande metingen was de penetratie niet leeftijdsgebonden en was deze binnen alle leeftijdsgroepen nagenoeg even groot.

Afbeelding 4



Qua bezoekfrequentie zijn er wel duidelijke verschillen tussen de leeftijdsgroepen. De gemiddelde bezoekfrequentie onder ouderen is beduidend hoger dan onder jongeren. De tendens in de bezoekfrequentie is, dat deze toeneemt naarmate men ouder is. Dit patroon is ook in eerdere metingen aangetroffen. De studiezalen worden gemiddeld 2,3 keer per maand bezocht (gemiddeld 13,5 keer in de afgelopen 6 maanden). De vergelijkbare cijfers in de afgelopen 3 jaar waren:

2004: 1,5 keer per maand (8,9 keer in de voorgaande 6 maanden)

2003: 1,6 keer per maand (9,7 keer in de voorgaande 6 maanden),

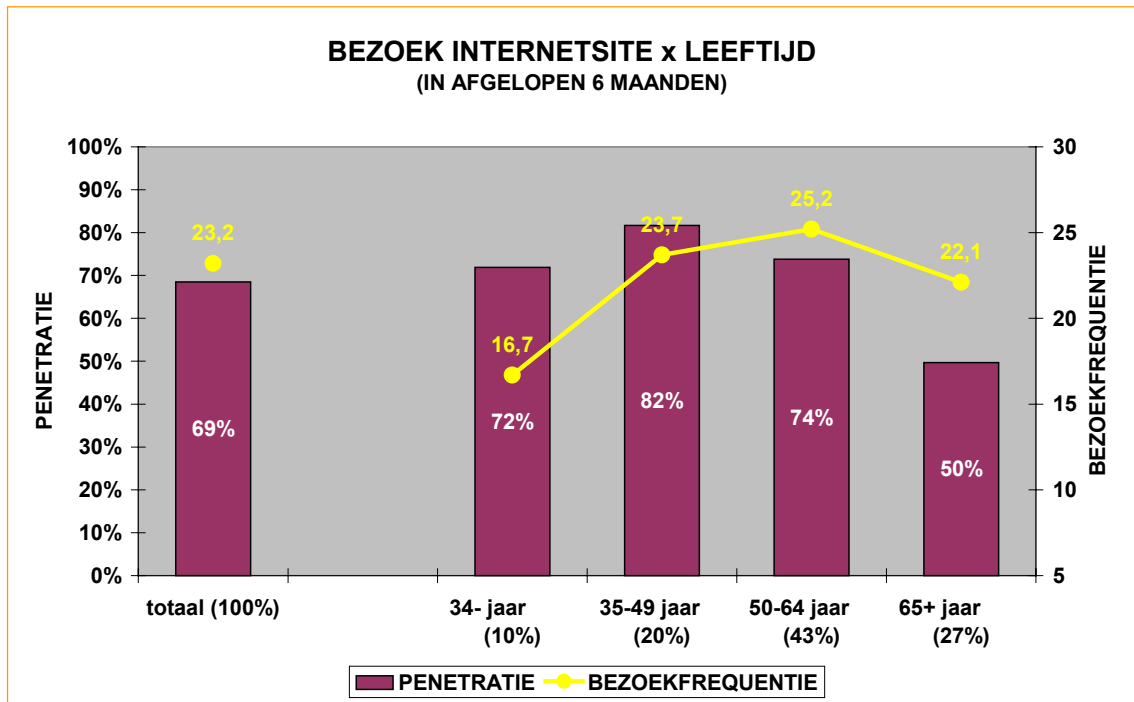
2002: 1,4 keer per maand (8,6 keer in de voorgaande 6 maanden).

De bezoekfrequentie van de studiezalen lijkt daarmee te zijn toegenomen, zodat kan worden gesteld, dat er weliswaar minder mensen naar de studiezalen komen, maar dat de mensen die komen wel de meer frequente bezoekers zijn.

2.5 Bezoekgedrag websites

Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel internetsitebezoekers onder alle ondervraagden gestegen van 47% in 2003 en 2004 naar 69%. Daarbij blijft het aandeel websitebezoekers onder de 65-plussers nog altijd achter bij de andere leeftijdsgroepen (zie afbeelding 5). Het toegang hebben tot het internet zal hierbij zeker een rol spelen.

Afbeelding 5



Het gemiddeld aantal raadplegingen ligt met bijna 4 keer per maand (23,2 keer in de afgelopen 6 maanden) voor het tweede jaar op rij beduidend boven het niveau van de vorige metingen. De vergelijkbare cijfer in de afgelopen 3 jaar waren:

2004: 2,0 keer per maand (11,8 keer in de voorgaande 6 maanden),

2003: 1,3 keer per maand (7,6 keer in de voorgaande 6 maanden),

2002: 1,2 keer per maand (6,9 keer in de voorgaande 6 maanden).

Samenvattend lijkt het er dus op dat niet alleen het aantal bezoekers (penetratie) is toegenomen, maar ook dat het aantal bezoeken/raadplegingen (per bezoeker) is gestegen. Daarbij vertoont de bezoekfrequentie naar leeftijd een enigszins parabolisch verloop (zie afbeelding 5), hetgeen ook in de vorige meting het geval was.

2.6 Waardering voor websites

Gelet op het toegenomen gebruik van de archiefsites in de afgelopen jaren en de potentie van het internet om bestaande en nieuwe bezoekers anders en/of beter van dienst te zijn, is sinds de 2004-meting iets dieper ingegaan op de waardering voor de bezochte sites.

Overzicht F bevat de gemiddelde waarderingcijfers voor de internetsites als geheel en op onderdelen, alsmede de hoogste en laagste waardering die op archiefniveau is aangetroffen. Ook is een uitsplitsing opgenomen naar personen die uitsluitend een website hebben bezocht en personen die het websitebezoek hebben gecombineerd met andere soorten dienstverlening.

F. Waardering websites

	2002	2003	2004	2005	2005 hoog	2005 laag	2005 uitsl.	2005 combi
bereikbaarheid internetsite			7,8	8,0	8,5	7,6	8,1	8,0
informatie op de site over het archief als instelling			7,7	7,7	8,2	7,1	7,6	7,7
inhoudelijke informatie op de site	7,2	7,1	7,4	7,6	8,2	6,4	7,5	7,6
gemak waarmee u relevante informatie kon vinden	7,2	7,2	7,2	7,4	8,1	6,5	7,5	7,3
uw oordeel over de internetsite als geheel			7,5	7,6	8,3	7,1	7,7	7,6

Gelet op de soms forse verschillen in waardering tussen de verschillende instellingen (hoog versus laag), kan worden gesteld dat de bezoekers over *de bereikbaarheid* van de sites en over *de informatie over de instelling op de site* veelal tevreden zijn. Over de bereikbaarheid zijn de ondervraagden ook iets positiever dan vorig jaar.

Relatief veel kritiek is er op *de inhoudelijke informatie op de sites*, maar het oordeel op dit punt is wel opnieuw verbeterd. *De gebruiksvriendelijkheid van de sites* wordt verhoudingsgewijs het laagst gewaardeerd, hoewel ook op dit punt voor het eerste een verbetering zichtbaar is.

Als geheel worden de sites per saldo gematigd positief beoordeeld, met een lichte verbetering ten opzichte van 2004.

De waarderingcijfers van personen die uitsluitend een website hebben bezocht (n= 199) wijken nauwelijks af van de personen die naast de website ook van andere archiefdiensten gebruik hebben gemaakt. Wel zijn de personen die uitsluitend een website hebben bezocht iets positiever gestemd over de gebruiksvriendelijkheid, waardoor het overall oordeel over de site bij deze personen fractioneel beter is.

2.7 Het zoekresultaat

Uit het vorige onderzoek bleek, dat het zoekresultaat medebepalend is voor de overall waardering. Overzicht G geeft inzicht in de ontwikkeling op dit punt.

G. Ontwikkeling zoekresultaat

	2004 totaal	2005 totaal	2004 internet	2005 internet	2005 uitsl. internet	2005 internet+ (combi.)
Volledig gevonden	38%	35%	35%	34%	19%	38%
Gedeeltelijk gevonden	50%	56%	55%	61%	76%	56%
Niet gevonden	5%	5%	5%	3%	5%	3%

In vergelijking met 2004 is het zoekresultaat niet verbeterd. Het zwaartepunt ligt nog steeds bij 'gedeeltelijk gevonden' (+6%) en het percentage 'volledig gevonden' is zelfs iets afgenomen (-3%). Ook bij personen die een website hebben geraadpleegd, is het zwaartepunt in het zoekresultaat meer bij 'gedeeltelijk gevonden' komen te liggen. Interessant gegeven daarbij is dat personen die uitsluitend een website hebben bezocht (en geen andere archiefdiensten hebben afgenomen) er veel minder vaak in slagen alle gewenste informatie te vinden (19% volledig gevonden).

2.8 Overall waardering

Aan de bezoekers is gevraagd, met behulp van een schoolcijfer aan te geven, alles afwegend, hoe tevreden of ontevreden men is over de dienstverlening van het archief. De deelnemende archieven in 2005 komen gezamenlijk tot een gemiddeld waarderingcijfer van 7,9. Deze waardering is opnieuw fractioneel lager dan in de vorige meting, maar in absolute zin nog steeds goed te noemen.

H. Ontwikkeling overall waardering

	2002	2003	2004	2005
Gemiddeld schoolcijfer	8,1	8,1	8,0	7,9

Zoals op deze plaats tot dusver steeds is betoogd, moet bij de overall waardering wel worden bedacht, dat dit cijfer positief kan zijn beïnvloed door de wijze van steekproeftrekking. Frequente archiefbezoekers hebben namelijk een grotere kans in het onderzoek te worden betrokken dan incidentele bezoekers en een kenmerk van 'vaste klanten' is dat zij doorgaans (meer) tevreden zijn over het geleverde product of de geboden diensten, mede doordat zij weten wat verwacht mag worden.

I. Verschillen in overall waardering

Zoekresultaat	<i>Info. volledig gevonden</i> (35%)	<i>Info. gedeeltelijk gevonden</i> (56%)	<i>Info. niet gevonden</i> (5%)	
Gemiddeld schoolcijfer	8,1	7,8	7,0	
Opleidingsniveau	<i>Laag</i> (8%)	<i>Middelbaar</i> (38%)	<i>Hoog</i> (53%)	
Gemiddeld schoolcijfer	8,0	8,0	7,7	
Leeftijd	<i>34-</i> (10%)	<i>35-49</i> (20%)	<i>50-64</i> (43%)	<i>65+</i> (27%)
Gemiddeld schoolcijfer	7,6	7,8	7,8	8,2
Bezoekmotief	<i>Genealogisch</i> (70%)	<i>Historisch</i> (29%)	<i>Woning/straat</i> (7%)	<i>Foto/prent</i> (7%)
Gemiddeld schoolcijfer	7,9	7,9	8,0	8,0
Soort dienstverlening	<i>Studiezaal</i> (62%)	<i>Internet</i> (69%)	<i>Schriftelijk</i> (22%)	<i>Telefonisch</i> (15%)
Gemiddeld schoolcijfer	8,0	7,8	7,8	8,0

Verschillen in overall waardering zijn onder meer zichtbaar naar zoekresultaat (zie overzicht I). Personen die bij het laatste bezoek *volledig* hebben gevonden wat zij zochten (35% van alle bezoekers) zijn uiteindelijk meer tevreden (8,1) dan personen die bij het laatste bezoek geen enkel resultaat konden boeken (5% van alle bezoekers met een gemiddelde waardering van 7,0). De overall waardering van personen die bij het laatste bezoek er *gedeeltelijk* in zijn geslaagd de gezochte informatie te achterhalen (56% van alle bezoekers) ligt hier met 7,8 tussenin. In 2004 leverde deze analyse hetzelfde beeld op.

Uit overzicht I blijkt verder, dat hoger opgeleiden de dienstverlening minder positief beoordelen (7,7) dan de lager en middelbaar opgeleiden (8,0) en ook dat ouderen meer tevreden zijn over de dienstverlening dan jongere bezoekers. Deze twee zaken moeten wel in samenhang worden gezien, omdat er enig verband bestaat tussen leeftijd en opleidingsniveau. In het algemeen, maar ook onder archiefbezoekers, hebben ouderen vaker een lager opleidingsniveau dan jongeren. Het verschil in overall waardering naar opleiding en leeftijd was overigens ook in de vorige metingen zichtbaar.

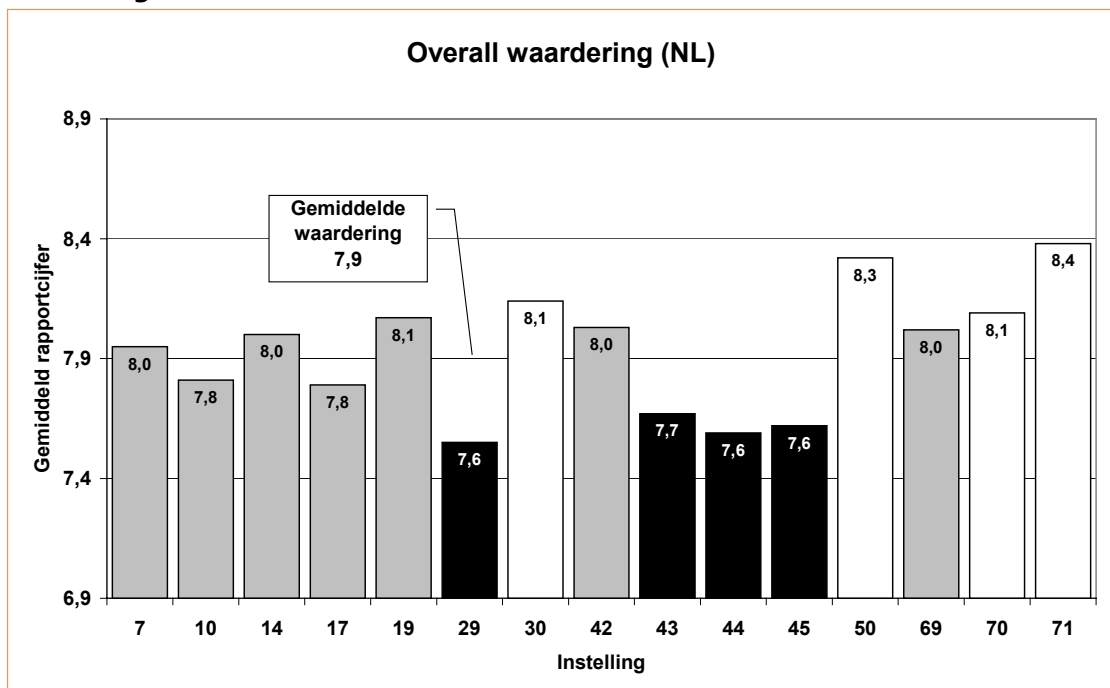
Naar bezoekmotief zijn er, evenals in 2004, *geen* noemenswaardige verschillen in waardering.

Ook naar het soort dienstverlening zijn de verschillen gering, maar dat is mede het gevolg van het gecombineerd gebruik van diensten (overlap). Feit is wel dat de bezoekers van de internetsites en/of die via e-mail contact hebben gehad 'overall' iets minder tevreden zijn (waardering 7,8) dan de andere ondervraagden (waardering 8,0). In de voorgaande metingen was dit ook al het geval (in 2004 gemiddeld 7,9 om 8,1).

Een verklaring hiervoor is dat het zoekresultaat bij de websitebezoekers iets minder gunstig is dan bij personen die gebruik hebben gemaakt van andere typen dienstverlening (zie overzicht G).

In afbeelding 6 is de overall waardering uitgesplitst naar de deelnemende instellingen.

Afbeelding 6



De laagste gemiddelde score, te weten 7,6, wordt aangetroffen bij 3 instellingen, te weten het Brabants Historisch Informatie Centrum (29), RHC Groninger Archieven (44) en het Gemeentearchief Amsterdam (45).

Ondanks de relatief lage score van Amsterdam is er wel sprake van een verbetering in het overall oordeel. In 2004 was de gemiddelde waardering nog 7,2. Bij het BHIC is sprake van een waarderingsdaling (was 8,0 in 2004). Vrijwel zeker heeft dit te maken met het feit dat dit jaar binnen deze instelling minder studiezaalbezoekers zijn ondervraagd (38% om 78% in 2004) en meer internetbezoekers (81% om 66% in 2004). Zoals eerder gemeld, zijn internetbezoekers in het algemeen minder positief over de dienstverlening dan de andere bezoekers.

De hoogste gemiddelde waardering is 8,4 en is gemeten bij Regionaal Archief West-Brabant (71). Ook het Streekarchivariaat Regio Achterhoek (50) presteert met gemiddeld 8,3 relatief goed, hetgeen ook in 2004 al het geval was (toen 8,4).

Om een indruk te krijgen of een score nu relatief hoog of relatief laag is, zijn, uitgaande van het verschil tussen de hoogste en de laagste waardering en de spreiding rond de gemiddelde waardering, een onder- en bovengrens bepaald. In het geval van de overall waardering ligt de ondergrens bij 7,7, hetgeen wil zeggen dat scores op of onder dit niveau als relatief zwak moeten worden bestempeld.

Naast de drie reeds genoemde instellingen scoort derhalve ook het Nationaal Archief (43) relatief laag (7,7 tegen 7,8 in 2003) .

De bovengrens in overall waardering is 8,1. Archieven met een overall waardering groter of gelijk aan deze score presteren relatief goed. Naast het Regionaal Archief West-Brabant en het Streekarchivariaat Regio Achterhoek, zijn dus ook de bezoekers van het Stadsarchief Dordrecht (30) en Tresoar (70) in hoge mate tevreden over de dienstverlening aldaar. Daarbij scoort Dordrecht gemiddeld hoger dan in 2004 (8,1 om 7,9) en lijkt de dienstverlening dus te hebben verbeterd.

Zoals ook in voorgaande jaren zichtbaar is geworden, zijn de relatief goed scorende archieven, afgaande op het aantal waarnemingen, betrekkelijk klein en zijn de zwak scorende instellingen betrekkelijk groot. Hoewel in het onderzoek ook grote instellingen worden aangetroffen met een relatief hoge waardering en andersom (het verband is niet lineair), valt er wel een samenhang te bespeuren. Vermoedelijk speelt hierbij een rol dat kleinere instellingen overzichtelijker zijn en/of een meer persoonlijke dienstverlening kunnen realiseren.

2.9 Verbeterpunten van de dienstverlening algemeen

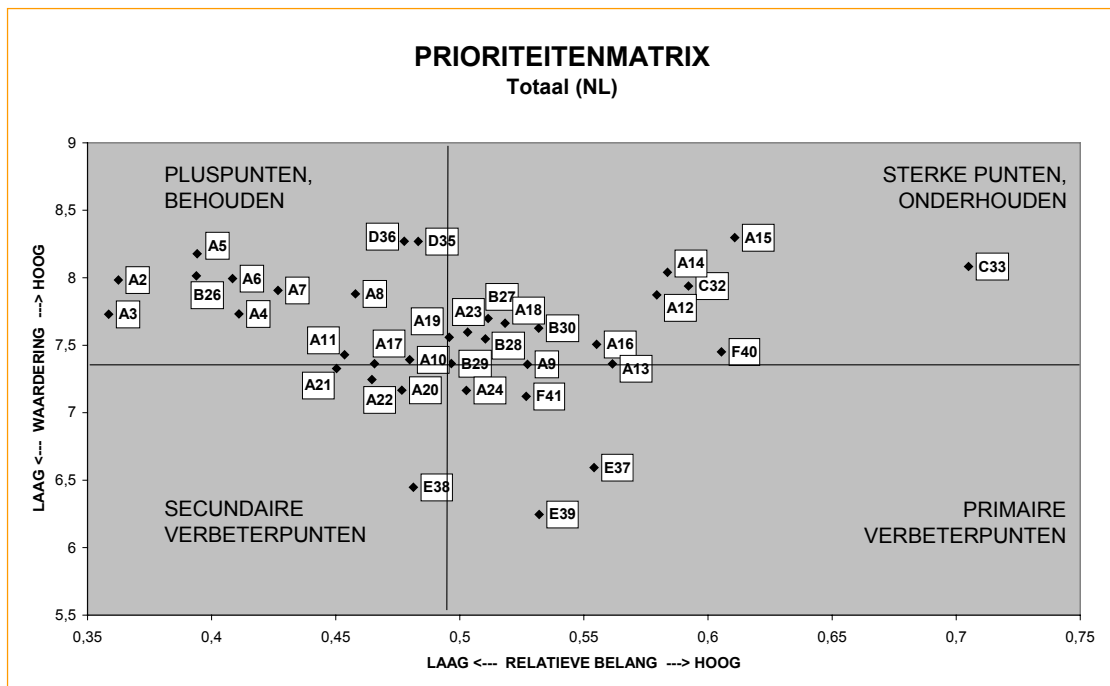
De primaire gebruikstoepassing van de onderzoeksresultaten is het vaststellen van de sterke en zwakke punten in de dienstverlening (diagnose). Een hulpmiddel hierbij is benchmarking. Daarbij wordt de eigen prestatie vergeleken met die van andere archieven. Hiervoor is, evenals voor de overall waardering, voor alle vraagitems (lees: onderdelen van de dienstverlening) afzonderlijk vastgesteld wat de grenswaarden zijn bij de beoordeling van de prestatie. Deze grenswaarden staan vermeld in de zogenoemde performancetabel, die onderdeel uitmaakt van de rapportages per deelnemer en tevens is opgenomen als bijlage in dit rapport.

In beginsel komen alle onderdelen die relatief laag (matig / slecht) worden gewaardeerd in aanmerking voor verbetering. (Dat geldt ook voor onderdelen waar ten opzichte van een vorige meting sprake is van een daling in de waardering.)

De verschillende onderdelen van de dienstverlening (zoals in het onderzoek gemeten) zijn echter niet allemaal even belangrijk in relatie tot het overall tevredenheid van de bezoeker. Met behulp van correlatieanalyse is van elk aspect vastgesteld wat het relatieve belang is.

De resultaten van deze analyse kunnen inzichtelijk worden gemaakt met een prioriteitenmatrix (zie afbeelding 7). Hierin wordt (verticaal) de waardering voor een bepaald aspect van de dienstverlening weergegeven in samenhang met het relatieve belang van dat aspect (horizontaal).

Afbeelding 7



De onderdelen van de dienstverlening die het meest bepalend zijn voor de overall waardering bevinden zich in de twee kwadranten aan de rechterzijde van de matrix. In overzicht J zijn deze aspecten nader omschreven, waarbij op basis van de positie in de matrix een uitsplitsing is gemaakt in sterke punten (rechtsboven in de matrix) en verbeterpunten (rechtsonder in de matrix).

N.B. In de rapportages per deelnemer is eveneens een prioriteitenmatrix opgenomen, maar dan gebaseerd op de waarderingcijfers (en het relatieve belang) binnen het betrokken archief.

Bij de keuze van de verbeterpunten is het aan te bevelen zich in eerste aanleg te concentreren op de elementen in het kwadrant rechtsonder van de prioriteitenmatrix, dus de onderdelen van de dienstverlening met een relatief groot belang én een relatief lage waardering.

J. Meest bepalende onderdelen van de dienstverlening

Sterke punten (relatief hoge waardering)		Verbeterpunten (relatief lage waardering)	
A12	de beschikbaarheid van het personeel	A9	de informatie over de wijze (procedures) waarop wensen en klachten kenbaar kunnen worden gemaakt
A14	de deskundigheid van het personeel	A13	de beschikbaarheid van het personeel tijdens (eet)pauses
A15	de hulp, ondersteuning die het personeel op verzoek biedt	A24	de levertijd van reproducties, bijv. foto's
A16	de hulp, ondersteuning die het personeel u ongevraagd biedt	B29	gemak waarmee op de site informatie kan worden gevonden
A18	het aanvragen van stukken (procedure)	E37	de hoogte van de tarieven voor nader onderzoek door archiefmedewerkers
A19	de wachttijd m.b.t. aangevraagde stukken	E39	de hoogte van de tarieven van reproducties
A23	de levertijd van fotokopieën	F41	de geboden informatie over producten en diensten van andere archiefinstellingen in Nederland
B27 Informatie over het archief op de site			
B28 Inhoudelijke informatie op de site			
B30 Overall oordeel over de site			
C32	de snelheid waarmee op schriftelijke / e-mail verzoeken wordt gereageerd		
C33	de inhoud van de reactie op schriftelijke / e-mail verzoeken		
F40	<i>de informatie over de producten en diensten van de eigen instelling</i>		
Vervallen in vergelijking met 2004			
D35	de telefonische bereikbaarheid	A10	de informatie over tarieven
D36	de afhandeling van telefonische verzoeken	A11	de herkenbaarheid van het personeel
		A20	de gebruiksaanwijzing bij de apparatuur
		A21	de aanwezigheid van fotokopieerfaciliteiten

Een nadere beschouwing van de verbeterpunten leert dat de archiefbezoekers (nog steeds) *meer of beter geïnformeerd willen worden* over de producten en diensten van andere instellingen (wat kan men elders aantreffen of verwachten) en over de wijze waarop wensen en klachten kenbaar gemaakt kunnen worden.

Het oordeel over de informatie in de studiezalen over de geldende tarieven en de werking van apparatuur is niet verbeterd, maar door het afgenomen studiezaalbezoek zijn deze aspecten niet langer een primair verbeterpunt. De *informatie over de producten en diensten van de eigen instelling (F40)* was tot op heden steeds een verbeterpunt, maar is nu een (bescheiden) pluspunt. Toch is het oordeel over dit aspect van de dienstverlening (gemiddelde waardering 7,5) ten opzichte van 2004 niet verbeterd, zodat het een punt van aandacht kan blijven.

Naast meer of betere informatie hebben de bezoekers behoefte aan *korte(re) levertijden*. Ook *de beschikbaarheid van het personeel tijdens pauzes* is nog steeds een verbeterpunt.

De *herkenbaarheid van het personeel* en de *fotokopieerfaciliteiten* behoeven nu minder aandacht, hetgeen eveneens kan worden verklaard uit het afgenomen studiezaalbezoek.

Verder vormen (uiteraard) *de tarieven* nog steeds een belangrijk punt van kritiek. Omdat tariefsverlagingen veelal niet mogelijk zijn, is het aan te bevelen inzichtelijk te maken waarom de tarieven zijn zoals ze zijn en duidelijk te maken wat en welke kwaliteit men voor dat bedrag mag verwachten.

Met de groei van het internetgebruik zien we nu ook dat het oordeel over de dienstverlening op dit punt zwaarder gaat meewegen in het overall oordeel over de archieven. Het belang dat de archiefbezoeker aan deze internetdienstverlening hecht is in aantoonbaar toegenomen. Pluspunt daarbij is dat het oordeel over de informatie op de sites (zowel de inhoudelijke informatie als de informatie over de eigen instelling) positief bijdraagt aan de overall waardering voor de archieven. Alleen *de gebruiksvriendelijkheid van de sites* moet worden beschouwd als een primair verbeterpunt.

De andere sterke punten zoals die uit de analyse naar voren komen, werden ook al in het verleden aangetroffen en zijn dus behouden gebleven. Dat laatste geldt ook voor het telefonisch contact. Het relatieve belang van dit aspect van de dienstverlening is nu echter minder groot, hetgeen zal samenhangen met het feit dat de archiefbezoekers thans minder vaak telefonisch contact zoeken.

2.10 Verbeterpunten van de dienstverlening specifiek

Door verschillen in waardering en/of belang kunnen op archiefniveau zowel de sterke punten als de verbeterpunten afwijken van hetgeen in de vorige paragraaf is gemeld. In overzicht K op de volgende pagina is van alle deelnemers afzonderlijk aangegeven op welke aspecten van de dienstverlening zij relatief goed of relatief slecht presteren. Horizontaal staan de instellingen vermeld in de vorm van het deelnemernummer en verticaal de vraagitems. De grijs gearceerde vragen zijn de belangrijkste aspecten van de dienstverlening, zoals beschreven in de vorige paragraaf. De relatief sterke scores zijn omkaderd; de niet-omkaderde scores geven een relatief zwakke prestatie weer.

Uit overzicht K kan worden afgeleid dat de archieven met de hoogste overall waardering, te weten 50 en 71 op de cruciale onderdelen van de dienstverlening vaak hoog scoren. Omgekeerd scoren de archieven met een relatief lage overall waardering (29, 44 en 45) vaak juist laag op deze onderdelen.

K. Scores per vraag per deelnemer

Dln.	7	10	14	17	19	29	30	42	43	44	45	50	69	70	71	Totaal
n=	63	53	39	47	43	304	64	40	62	107	50	38	62	176	81	1229
A2		7,7	8,5				7,5	8,5					7,7		8,4	8,0
A3			8,3						7,3	7	8,2				7,4	7,7
A4		8	8,2	7,4	8,1			7,4		7,5	8		7,5	8,1		7,7
A5	8,4	7,9	8,5				7,9		8,5	7,8	7,9					8,2
A6	8,7			7,5			7,6		8,4							8,0
A7	8,6	8,3		7								8,3				7,9
A8			8,1	7,6	7,7			8,2	7,7			8,3				7,9
A9			8,1	6,9					7	7,1	6,8	8,5	7,9	7		7,4
A10				6,7								8,3				7,4
A11							7,8			7,1	7,1	8,1				7,4
A12	7,6							8,4	7,6	7,5	7,5	8,7	8,4			7,9
A13								8		6,8		8,6	8			7,4
A14										7,6	7,5	8,7	8,4			8,0
A15											7,6	9,1	8,8			8,3
A16				8,4						6,7	6,5	8,7	8,4			7,5
A17			7,7					7,7	7,1	6,9	7,9	7,8	7,1			7,4
A18			8,2	7,3				8,1	7,4	7,1	8,1	8			8,1	7,7
A19				7,3				8,4	7	7	7	8,4	8,2		8,1	7,6
A20		7,6					7,7			6,4	6,3	8	7,7			7,2
A21	7			6,9				7,8	6,9	6,9	6,9	8	7,7			7,3
A22					7,7					6,6		8,1				7,3
A23								8,1	7	7,3		8,3	8			7,6
A24				6,7				8,2	6,4			8,2				7,2
B26	7,8			7,7	7,6		7,7	7,8		7,7	8,3			8,4	8,5	8,0
B27				7,1						7,3	8			8	8,2	7,7
B28				6,4						7				8	8,2	7,6
B29				6,6					6,5	6,9		7,9			8,1	7,4
B30				7,1	7,3		7,4		7,2					8	8,3	7,6
C32		7,5									7,1	9,5	8,8			7,9
C33				6,8								9,5	7			8,1
D35			8				7,8	9		7,8			8,7			8,3
D36	7,4							9,3					8,8			8,3
E37				5,8	7,7	6,1				6,1		8,4	5,8			6,6
E38		5,9		5,9	7,3			6	6,1	5,8		8				6,5
E39		5,9		5,7	7,4	5,8		5,9	5,9			8,2	5,8			6,3
F40				7,1		7				7,1		8,3				7,5
F41				6,4	7,6				6,7	6,8		8	7,6			7,1
G42						7,6	8,1		7,7	7,6	7,6	8,3			8,4	7,9

Toelichting:

8,3 = relatief sterke score

7,3 = relatief zwakke score

A9 = item van relatief groot belang

2.11 Evaluatie van verbeteracties

De tweede gebruikstoepassing van de onderzoeksresultaten is het evalueren van verbeteracties. Hierbij moet op archiefniveau worden bekeken of bij de onderdelen van de dienstverlening die onderwerp van een verbeterplan waren of zijn, de waardering is toegenomen. Dit geeft antwoord op de vraag of de verbeteracties het gewenste effect hebben gesorteerd of dat bijstelling van de plannen of de uitvoering ervan noodzakelijk is.

Bij 11 van de 15 deelnemende archieven uit Nederland is een dergelijke evaluatie van de verbeteracties mogelijk.

Met betrekking tot de mogelijke verbeterpunten uit 2004 (op basis van alle deelnemers) leert de actuele meting dat op geen enkel punt de waardering is verbeterd. Bij sommigen aspecten is zelfs een (kleine) waarderingsdaling zichtbaar. Dit betreffen:

- de aanwezigheid van fotokopieerfaciliteiten (van 7,5 naar 7,3),
- de levertijd van fotokopieën (van 7,7 naar 7,6),
- de levertijd van reproducties (van 7,3 naar 7,2),
- de hoogte van de tarieven voor nader onderzoek door archiefmedewerkers (van 7,0 naar 6,6),
- de hoogte van de tarieven van reproducties (van 6,7 naar 6,2) en
- de informatie over de dienstverlening van andere archiefinstellingen in Nederland (van 7,2 naar 7,1).

Deze ontwikkelingen vormen een verklaring voor de iets lagere overall waardering. Daarbij moet wel worden bedacht, dat de metingen zich op totaalniveau slecht laten vergelijken, omdat de onderzoeken bij gedeeltelijk verschillende instellingen zijn uitgevoerd.

3. Onderzoeksresultaten Belgische instellingen

3.0 Woord vooraf In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de Belgische instellingen die aan de 2005-meting van de kwaliteitsmonitor hebben deelgenomen. De opbouw van dit hoofdstuk is hetzelfde als het (vorige) hoofdstuk over de Nederlandse instellingen, zodat de resultaten in België los van die in Nederland kunnen worden gelezen en bekeken.

3.1 Samenstelling van de steekproef In overzicht A staan de aantallen respondenten vermeld per bezoekerstype/soort dienstverlening. Ter vergelijking zijn de resultaten vermeld van de kwaliteitsmonitor binnen de Nederlandse instellingen in de afgelopen 3 jaar.

A. Samenstelling steekproef naar soort dienstverlening

Jaar	2003 (NL)		2004 (NL)		2005 (NL)		2005 (BE)	
Aantal deelnemende instellingen	20		27		15		22	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
Aantal ondervraagden	1241	100%	1288	100%	1229	100%	1410	100%
studiezaalbezoeker	976	79%	970	75%	765	62%	1192	85%
bezoeker internetsite	587	47%	600	47%	842	69%	479	34%
schriftelijk contact (incl. e-mail)	(285)	(23%)	(280)	(22%)	(272)	(22%)	(182)	(13%)
- e-mail	157	13%	166	13%	207	17%	124	9%
- brief	128	10%	107	8%	65	5%	58	4%
- telefax / anders	18	1%	7	1%	-	-	-	-
telefonisch contact	287	23%	327	25%	185	15%	290	21%
Sommatie	2153	174%	2177	169%	2064	168%	2143	152%

In België ligt de nadruk op het studiezaalbezoek (85%). Het internetgebruik (34%) en daarmee samenhangend het contact per e-mail (9%) is beduidend lager dan in Nederland, ook in vergelijking met 2003 en 2004.

Eén op de vijf archiefbezoekers benadert het archief (ook) telefonisch, hetgeen min of meer vergelijkbaar is met de situatie in Nederland.

B. Overlap tussen soort dienstverlening

	studiezaal		internet		schriftelijk		telefonisch	
	NL	BE	NL	BE	NL	BE	NL	BE
studiezaalbezoeker			60%	88%	37%	63%	69%	83%
bezoeker internetsite	66%	35%			80%	52%	64%	34%
schriftelijk contact (incl. e-mail)	13%	10%	26%	20%			36%	25%
telefonisch contact	17%	20%	14%	21%	25%	39%		

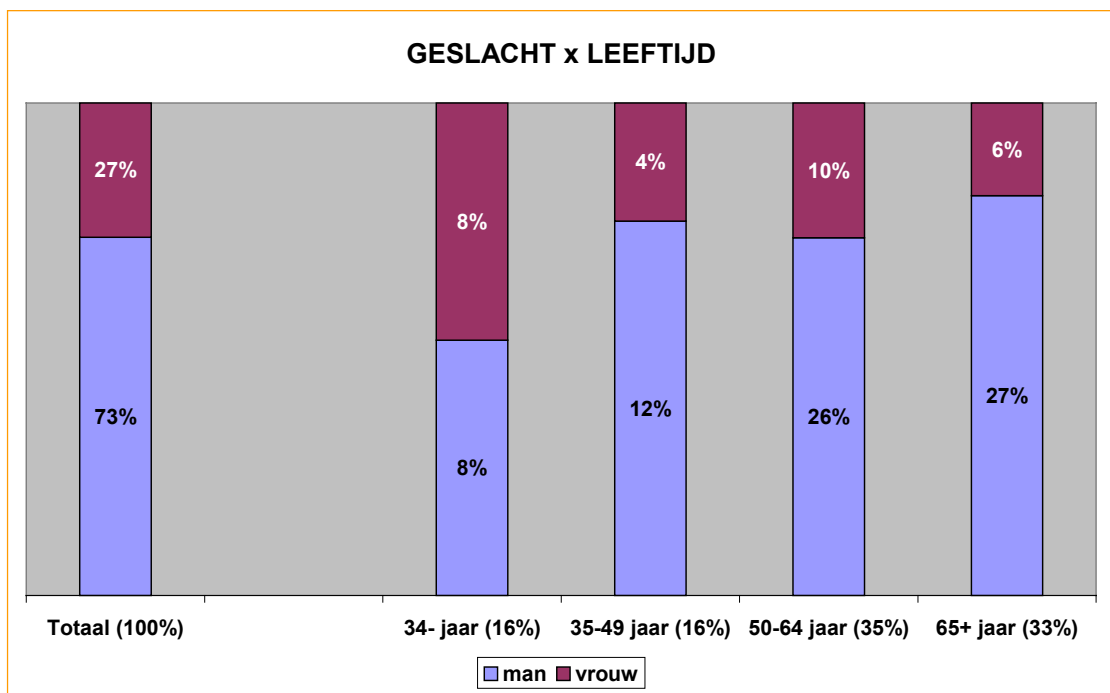
De mate van overlap tussen de verschillende vormen van dienstverlening is weergegeven in overzicht B. Daaruit kan worden afgeleid, dat het studiezaalbezoek in België meer op zichzelf staat en dat de dienstverlening op afstand (m.n. internet en telefonisch contact) meer wordt gebruikt in voorbereiding op het studiezaalbezoek. Zo brengen bijna 9 van de 10 bezoekers van een internetsite (88%) ook één of meer persoonlijke bezoeken aan de studiezaal, maar is het aandeel internetbezoekers onder de studiezaalbezoekers slechts 35%. Het studiezaalbezoek is in België dus minder sterk verweven met het internetgebruik dan in Nederland.

In het onderzoek zijn ook slechts 31 personen aangetroffen (= 6% van alle sitebezoekers) die uitsluitend de website hebben bezocht (en dus geen gebruik hebben gemaakt van andere vormen van dienstverlening van het betrokken archief). In Nederland is het vergelijkbare cijfer 24% van alle sitebezoekers.

3.2 Bezoekersprofiel

Afbeelding 1 geeft inzicht in de geslachts- en leeftijdsopbouw van de bezoekers. Deze grafiek geeft min of meer hetzelfde beeld te zien als in Nederland, namelijk dat ruim 70% van de archiefbezoekers man is en dat bijna even zoveel bezoekers (68%) ouder zijn dan 50 jaar. Daarbij geldt dat naarmate men ouder is, het verhoudingsgewijs vaker een man betreft. Hoewel in België de archieven iets vaker door jongeren worden bezocht dan in Nederland (16% tot 35 jaar tegen 10% in Nederland) is de geschatte gemiddelde leeftijd met 53 jaar nauwelijks lager (in Nederland 54 jaar).

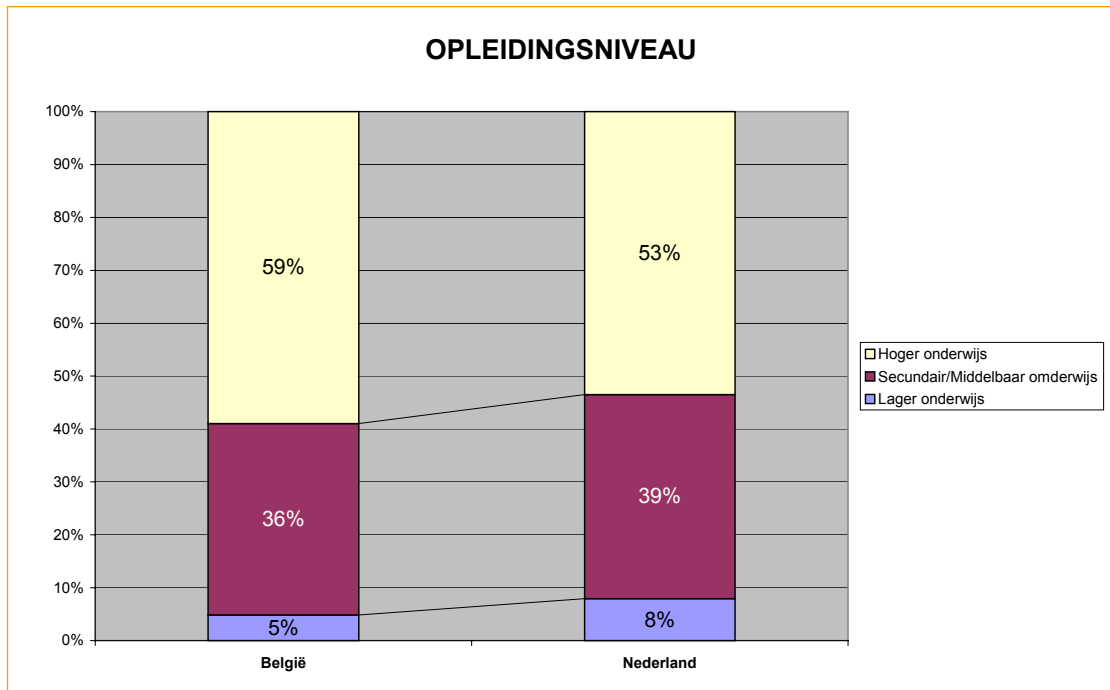
Afbeelding 1



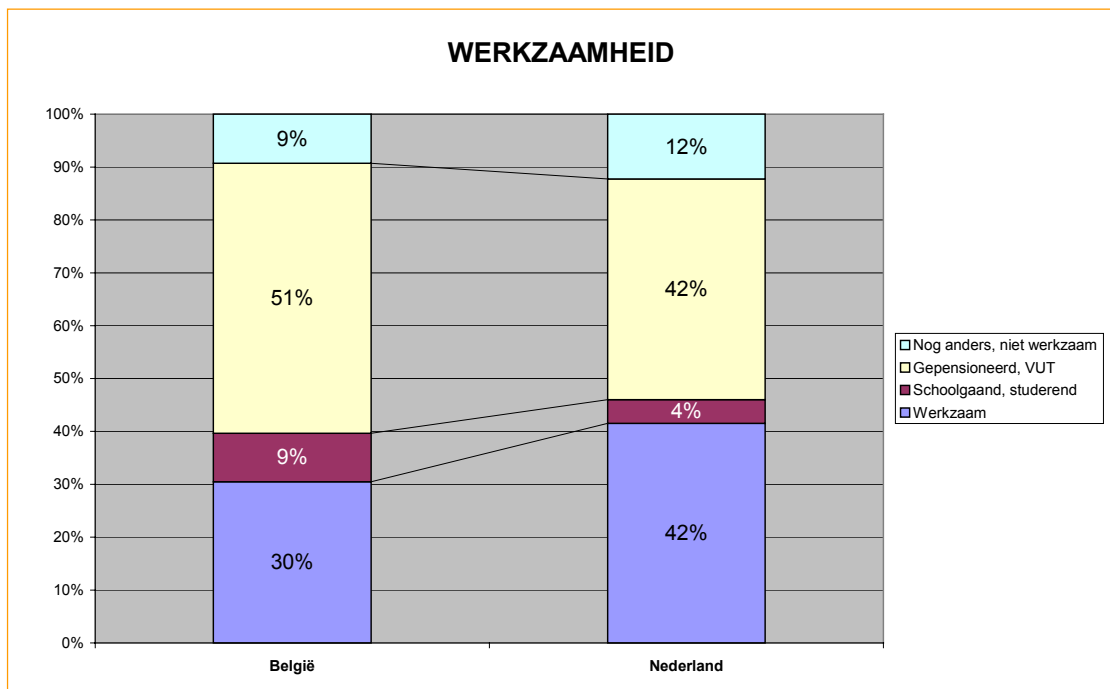
Evenals in Nederland, is het opleidingsniveau van de archiefbezoekers in België hoog. Meer dan de helft (59%) van de archiefbezoekers in België heeft hoger onderwijs genoten (zie afbeelding 2).

In samenhang met de relatief hoge leeftijd van de archiefbezoeker en het gegeven dat vooral mannen archieven bezoeken, blijkt uit afbeelding 3 dat het aandeel gepensioneerden en personen met brugpensioenen in België relatief groot is (51%) en ook groter dan in Nederland. Het aandeel werkzame beroepsbevolking is met 30% lager dan in Nederland.

Afbeelding 2



Afbeelding 3



Tussen de verschillende soorten dienstverlening zijn er enkele verschillen in persoonskenmerken. Zoals overzicht D (op de volgende pagina) laat zien, zijn de studieaantalbezoekers vaker gepensioneerd en minder vaak werkzaam, waarbij ongetwijfeld de factor beschikbare tijd een rol zal spelen. Ook is hun opleidingsniveau iets lager. Deze bezoekers zijn vooral geïnteresseerd in genealogische informatie. De internetbezoekers zijn gemiddeld jonger, hebben een relatief hoog opleidingsniveau, zijn vaker werkzaam of studierend en zoeken verhoudingsgewijs vaak historische informatie.

D. Persoonskenmerken naar soort dienstverlening

	studiezaal	internet	schriftelijk	telefonisch
Geslacht				
Man	72%	73%	65%	74%
Vrouw	26%	26%	34%	25%
Gemiddelde leeftijd				
	54 jaar	48 jaar	49 jaar	54 jaar
Opleidingsniveau				
Laag	4%	2%	2%	5%
Middelbaar	35%	28%	27%	32%
Hoog	58%	68%	69%	60%
Werkzaamheid				
Werkzaam	30%	42%	45%	39%
Gepensioneerd, brugpensioen	52%	33%	34%	46%
Schoolgaand, studerend	8%	14%	10%	6%
Overig, incl. geen opgave	10%	11%	11%	9%
Bezoekmotief				
Genealogische informatie	70%	64%	47%	59%
Historische informatie	36%	45%	41%	42%
Informatie over een woning of straat	5%	4%	8%	7%
Foto's en/of prenten	3%	4%	4%	6%
Nog anders, incl. geen opgave	10%	9%	25%	19%

Ook personen die schriftelijk contact zoeken zijn relatief jong, hebben een relatief hoog opleidingsniveau en zijn vaker werkzaam. Verder betreffen dit iets vaker vrouwen. Deze personen zijn relatief vaak op zoek naar andersoortige informatie.

De personen die telefonisch contact zoeken hebben een meer 'gemiddeld profiel', maar ook deze personen zijn relatief vaak op zoek naar andersoortige informatie.

3.3 Bezoekmotief Genealogische informatie is ook in België het belangrijkste bezoekmotief (68%). Overzicht C maakt duidelijk dat het archiefbezoek (op afstand) meervoudige doelen kan hebben (totaal meer dan 100%).

C. Bezoekmotief: Naar welk soort informatie was u de laatste keer op zoek?

	2004 (NL)	2005 (NL)	2005 (BE)
Genealogische informatie	64%	70%	68%
Historische informatie	34%	29%	35%
Informatie over een woning of straat	14%	7%	5%
Foto's en/of prenten	10%	7%	3%
Nog anders, incl. geen opgave	9%	8%	12%
Totaal	130%	121%	123%

Naar bezoekmotief blijkt uit overzicht E (op de volgende pagina), dat personen op zoek naar *genealogische informatie* duidelijk ouder zijn en daarmee samenhangend vaker gepensioneerd. Hun opleidingsniveau is relatief laag en zij winnen relatief weinig telefonisch informatie in.

Personen die op zoek zijn naar *historische informatie* hebben vaker een hoog opleidingsniveau, zijn relatief vaak studerend of schoolgaand en daarmee samenhangend ook betrekkelijk jong. Zij bezoeken verhoudingsgewijs vaak internetsites.

Bezoekers voor *informatie over een woning of straat* zijn verhoudingsgewijs vaker vrouw en maken minder vaak gebruik van de internetsites, maar communiceren wel relatief vaak via e-mail.

Personen tot slot die op zoek zijn naar *foto's en/of prenten* bezoeken vaker internetsites en winnen (daarmee samenhangend) ook vaker telefonisch informatie. Ook hebben een hoog opleidingsniveau en zijn vaker werkzaam.

E. Persoonskenmerken naar bezoekmotief

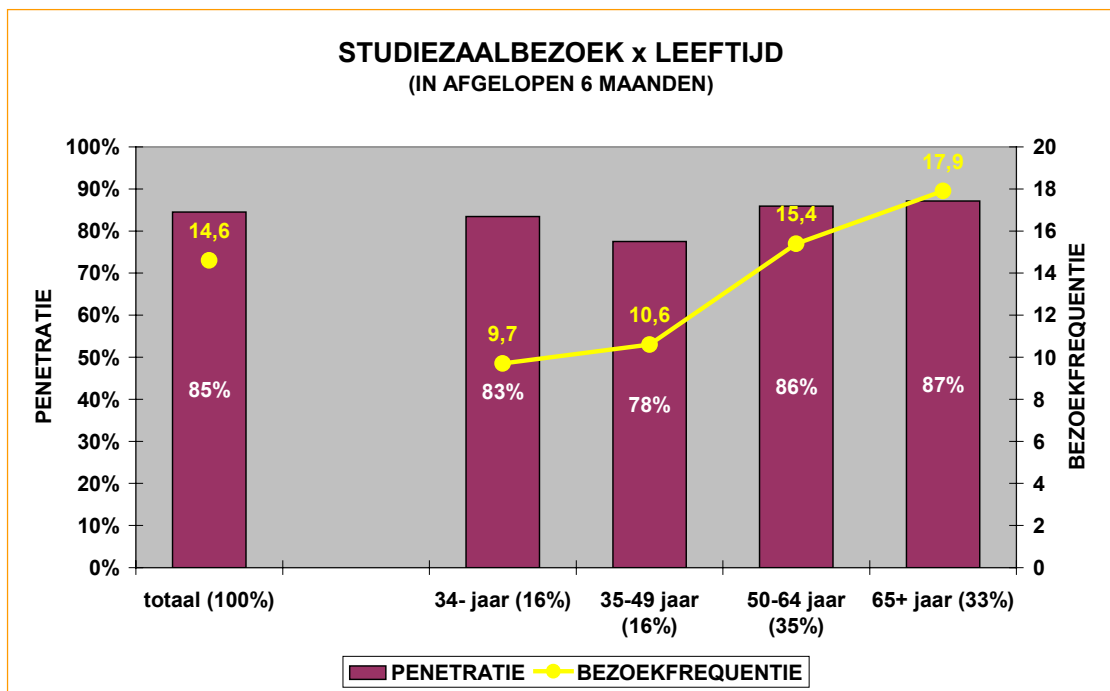
	Genealogie	Historisch	Woning / straat	Foto's en/of prenten
Geslacht				
Man	74%	74%	72%	79%
Vrouw	24%	26%	28%	21%
Gemiddelde leeftijd				
	58 jaar	48 jaar	56 jaar	50 jaar
Opleidingsniveau				
Laag	6%	2%	3%	5%
Middelbaar	38%	32%	35%	25%
Hoog	54%	65%	59%	68%
Werkzaamheid				
Werkzaam	27%	32%	33%	48%
Gepensioneerd, brugpersioen	60%	38%	54%	34%
Schoolgaand, studerend	1%	22%	6%	7%
Overig, incl. geen opgave	12%	8%	7%	11%
Soort dienstverlening				
Studiezaalbezoek	87%	88%	91%	89%
Internetsite	32%	44%	30%	48%
Schriftelijk	9%	16%	20%	16%
- e-mail	6%	13%	16%	11%
- brief	3%	3%	4%	5%
Telefonisch	18%	25%	30%	39%

3.4 Bezoekgedrag studiezalen

Zoals reeds gemeld is het aandeel studiezaalbezoekers in de steekproef ruim 85%. Afbeelding 4 (op de volgende bladzijde) bevat een detaillering van het studiezaalbezoek naar leeftijd. Deze grafiek laat zien dat het studiezaalbezoek nauwelijks leeftijdsgebonden is. Het aandeel studiezaalbezoekers (penetratie) is binnen de leeftijdsgroep 35-49 jaar het laagst, maar met 78% uiteindelijk niet veel lager dan bij de andere leeftijdsgroepen.

Qua bezoekfrequentie zijn er wel duidelijke verschillen tussen de leeftijdsgroepen. De gemiddelde bezoekfrequentie onder ouderen is beduidend hoger dan onder jongeren; de tendens in de bezoekfrequentie is dat deze toeneemt naarmate men ouder is. Dit patroon is ook in eerdere metingen aangetroffen.

Afbeelding 4

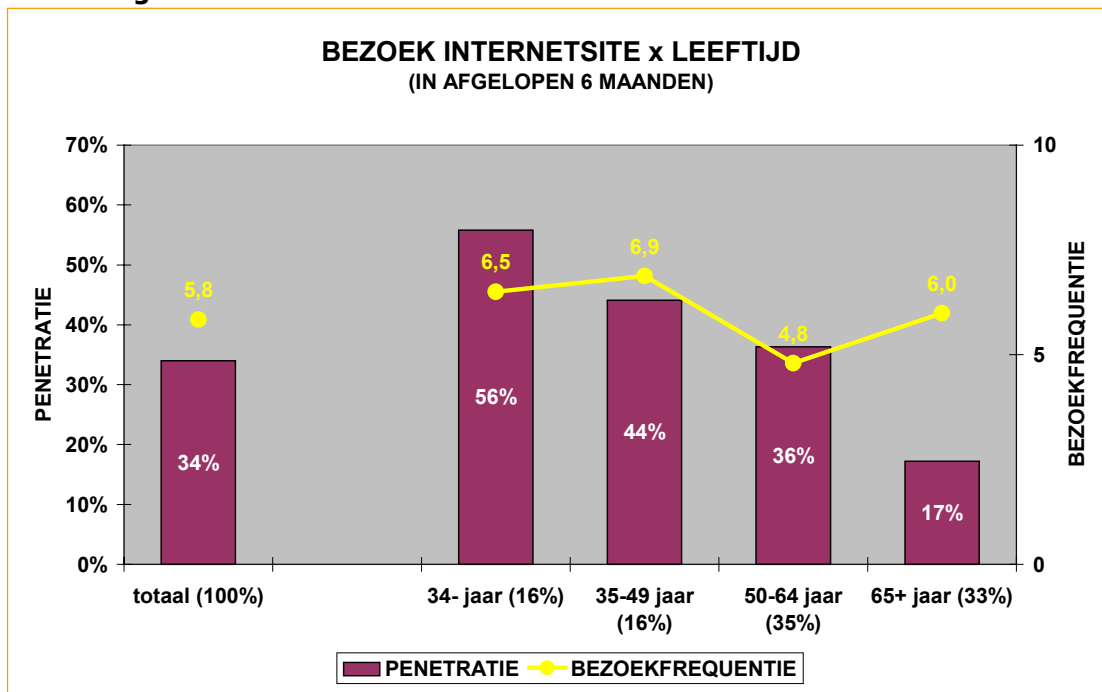


De studiezalen worden gemiddeld 2,4 keer per maand bezocht (gemiddeld 14,6 keer in de afgelopen 6 maanden). Dit cijfer is iets hoger dan in Nederland (2,3), zeker in vergelijking met voorgaande jaren toen de gemiddelde bezoekfrequentie in Nederland rond de 1,5 keer per maand schommelde.

3.5 Bezoekgedrag websites

Ongeveer een derde (34%) van de archiefbezoekers raadpleegt de internetsite, maar zoals afbeelding 5 laat zien is het sitebezoek sterk leeftijdgebonden. Naarmate men ouder is neemt het sitebezoek af. Het toegang hebben tot het internet zal hierbij zeker een rol spelen.

Afbeelding 5



Het gemiddeld aantal raadplegingen ligt met 1 keer per maand (5,8 keer in de afgelopen 6 maanden) beduidend lager dan in Nederland (3,8 bezoeken per maand). Bovendien is de bezoekfrequentie binnen alle leeftijdsgroepen min of meer hetzelfde, terwijl dat bij de Nederlandse instellingen niet het geval is.

3.6 Waardering voor websites

Gelet op de potentie van het internet om bestaande en nieuwe bezoekers anders en/of beter van dienst te zijn, wordt in deze paragraaf nader ingegaan op de gemiddelde waarderingcijfers voor de internetsites als geheel en op onderdelen. Overzicht F bevat tevens de hoogste en laagste waardering die op archiefniveau is aangetroffen.

F. Waardering websites

	2004 NL	2005 NL	2005 BE	2005 BE hoog	2005 BE laag
bereikbaarheid internetsite	7,8	8,0	8,3	9,2	7,7
informatie op de site over het archief als instelling	7,7	7,7	7,5	8,2	5,5
inhoudelijke informatie op de site	7,4	7,6	6,9	8,0	4,8
gemak waarmee u relevante informatie kon vinden	7,2	7,4	6,8	8,0	4,8
uw oordeel over de internetsite als geheel	7,5	7,6	6,9	7,9	4,8

Gelet op de verschillen in waardering tussen de verschillende Belgische instellingen (hoog versus laag), kan worden gesteld dat de bezoekers over *de bereikbaarheid* van de sites over het algemeen tevreden zijn (net zoals in Nederland).

Ook over *de informatie over de instelling op de site* wordt overwegend positief beoordeeld, al lopen de meningen op dit punt al meer uiteen.

De inhoudelijke informatie op de sites en de gebruiksvriendelijkheid van de sites worden laag gewaardeerd en ook beduidend lager dan bij de Nederlandse instellingen. Dit alles vertaalt zich door in een relatief lage waardering voor de sites als geheel.

3.7 Het zoekresultaat Uit het vorige onderzoek bleek, dat het zoekresultaat medebepalend is voor de overall waardering. Overzicht G geeft inzicht in de ontwikkeling op dit punt.

G. Ontwikkeling zoekresultaat

	2005 NL	2005 BE	2004 NL internet	2005 BE internet
Volledig gevonden	35%	38%	34%	41%
Gedeeltelijk gevonden	56%	52%	61%	52%
Niet gevonden	5%	2%	3%	3%

In vergelijking met Nederland is het zoekresultaat bij de Belgische instellingen gunstiger. Ook in België ligt het zwaartepunt weliswaar bij 'gedeeltelijk gevonden', maar het percentage 'volledig gevonden' is iets hoger. Bovendien is in België het zoekresultaat bij personen die een website hebben geraadpleegd duidelijk positiever dan in Nederland.

3.8 Overall waardering

Aan de bezoekers is gevraagd, met behulp van een schoolcijfer aan te geven, alles afwegend, hoe tevreden of ontevreden men is over de dienstverlening van het archief. De deelnemende archieven in 2005 komen gezamenlijk tot een gemiddeld waarderingscijfer van 8,4. Deze waardering is aanmerkelijk hoger dan in Nederland, ook in historisch perspectief.

H. Overall waardering

	2003 NL	2004 NL	2005 NL	2005 BE
Gemiddeld schoolcijfer	8,1	8,0	7,9	8,4

Hierbij moet wel worden bedacht dat de overall waardering positief kan zijn beïnvloed door de wijze van steekproeftrekking. Frequente archiefbezoekers hebben namelijk een grotere kans in het onderzoek te worden betrokken dan incidentele bezoekers en een kenmerk van 'vaste klanten' is dat zij doorgaans (meer) tevreden zijn over het geleverde product of de geboden diensten, mede doordat zij weten wat zij mogen of kunnen verwachten.

Verschillen in overall waardering zijn onder meer zichtbaar naar zoekresultaat (zie overzicht I). Personen die bij het laatste bezoek *volledig* hebben gevonden wat zij zochten (38% van alle bezoekers) zijn uiteindelijk meer tevreden (8,7) dan personen die bij het laatste bezoek geen enkel resultaat konden boeken (2% van alle bezoekers met een gemiddelde waardering van 8,1). De overall waardering van personen die bij het laatste bezoek er *gedeeltelijk* in zijn geslaagd de gezochte informatie te achterhalen (51% van alle bezoekers) ligt hier met 8,2 tussenin. In Nederland leverde deze analyse hetzelfde beeld op.

I. Verschillen in overall waardering

Zoekresultaat	<i>Info. volledig gevonden</i> (38%)	<i>Info. gedeeltelijk gevonden</i> (51%)	<i>Info. niet gevonden</i> (2%)	
Gemiddeld schoolcijfer	8,7	8,2	8,1	
Opleidingsniveau	<i>Laag</i> (8%)	<i>Middelbaar</i> (38%)	<i>Hoog</i> (53%)	
Gemiddeld schoolcijfer	8,9	8,6	8,3	
Leeftijd	<i>34-</i> (10%)	<i>35-49</i> (20%)	<i>50-64</i> (43%)	<i>65+</i> (27%)
Gemiddeld schoolcijfer	7,7	8,3	8,5	8,8
Bezoekmotief	<i>Genealogisch</i> (68%)	<i>Historisch</i> (35%)	<i>Woning/straat</i> (5%)	<i>Foto/prent</i> (3%)
Gemiddeld schoolcijfer	8,5	8,3	8,8	8,9
Type dienstverlening	<i>Studiezaal</i> (85%)	<i>Internet</i> (34%)	<i>Schriftelijk</i> (13%)	<i>Telefonisch</i> (21%)
Gemiddeld schoolcijfer	8,4	8,1	8,5	8,8

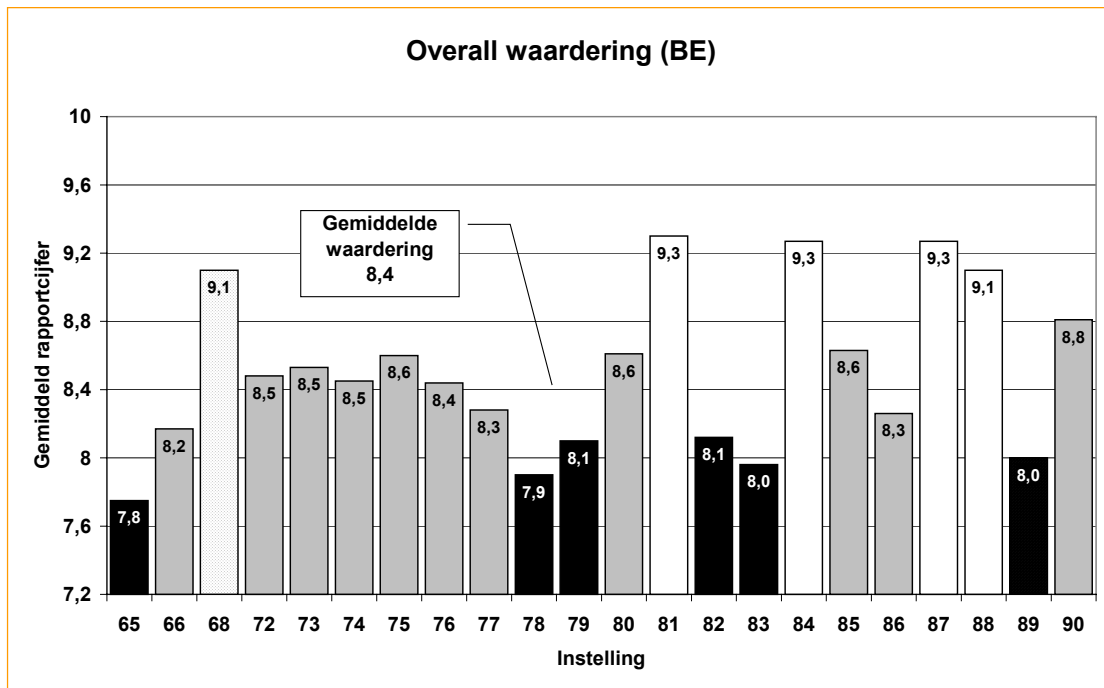
Uit overzicht I blijkt verder dat hoger opgeleiden de dienstverlening minder positief beoordelen (8,3) dan de lager opgeleiden (8,9) en ook dat oudere bezoekers relatief meer tevreden zijn over de dienstverlening dan de jongere bezoekers. Deze twee zaken moeten wel in samenhang worden gezien, omdat er enig verband bestaat tussen leeftijd en opleidingsniveau. In het algemeen hebben ouderen vaker een lager opleidingsniveau dan jongeren. De verschillen in overall waardering naar opleiding en leeftijd zijn overigens in Nederland zichtbaar.

Naar bezoekmotief blijkt dat personen die foto's of prenten zoeken en/of informatie over een woning of straat meer tevreden zijn over de dienstverlening dan bezoekers die genealogische of historische informatie zoeken. In Nederland bestaat dit verschil in waardering niet.

Naar het soort dienstverlening blijkt dat de bezoekers van de internetsites 'overall' iets minder tevreden zijn (waardering 8,1) dan de andere ondervraagden. In Nederland is dat ook het geval, maar daar kan het verschil worden verklaard door het minder gunstige zoekresultaat bij de websitebezoekers. In België speelt het zoekresultaat echter geen rol in de lagere waardering van de sitebezoekers en moet de verklaring meer worden gezocht in het profiel van de internetbezoekers (meer jongeren en hoger opgeleiden) en de kwaliteit van de sites.

In afbeelding 6 is de overall waardering uitgesplitst naar de deelnemende instellingen.

Afbeelding 6



De laagste gemiddelde score, te weten 7,8, wordt aangetroffen bij het Algemeen Rijksarchief te Brussel (65).

De hoogste gemiddelde waardering is 9,3 en is gemeten bij de Rijksarchieven te Doornik (Tournai, 81), te Eupen (84) en te Saint-Hubert (87).

Om een indruk te krijgen of een score nu relatief hoog of relatief laag is, zijn, uitgaande van het verschil tussen de hoogste en de laagste waardering en de spreiding rond de gemiddelde waardering, een onder- en bovengrens bepaald. In het geval van de overall waardering ligt de ondergrens bij 8,1, hetgeen wil zeggen dat scores op of onder dit niveau als relatief zwak moeten worden bestempeld. Naast het Rijksarchief te Brussel scoren derhalve ook de archieven te Anderlecht (78), te Hasselt (79), te Bergen (Mons, 82), te Namen (Namur, 83) en het Archief van het Koninklijk Paleis (89) relatief laag. In het laatste geval is het aantal waarnemingen overigens zeer gering ($n=13$), zodat dit cijfer van weinig waarde is.

De bovengrens in overall waardering is 8,9. Archieven met een overall waardering groter of gelijk aan deze score presteren relatief goed. Naast de 3 reeds genoemde Rijksarchieven, zijn dus ook de bezoekers van het Rijksarchief te Arlon (88) en het Stadsarchief Lier (63) verhoudingsgewijs in hoge mate tevreden over de dienstverlening aldaar. Daarbij moet wel worden opgemerkt, dat het aantal waarnemingen in Lier zeer gering is ($n=10$), zodat aan dit cijfer niet al te veel waarde mag worden gehecht.

Ook in België geldt, dat relatief goed scorende archieven, afgaande op het aantal waarnemingen, betrekkelijk klein zijn en dat zwak scorende instellingen betrekkelijk groot zijn. Hoewel in het onderzoek ook grote instellingen worden aangetroffen met een relatief hoge waardering en andersom (het verband is niet lineair), valt er wel een samenhang te bespeuren. Vermoedelijk speelt hierbij een rol dat kleinere instellingen overzichtelijker zijn en/of een meer persoonlijke dienstverlening kunnen realiseren.

3.9 Verbeterpunten van de dienstverlening algemeen

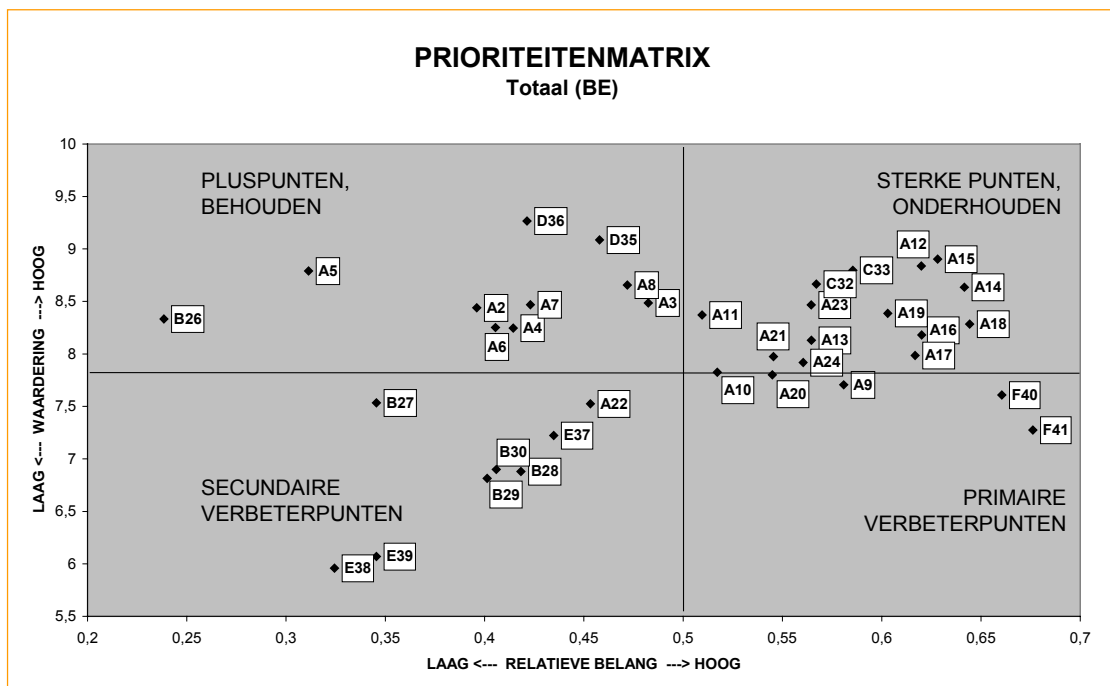
De primaire gebruikstoepassing van de onderzoeksresultaten is het vaststellen van de sterke en zwakke punten in de dienstverlening (diagnose). Een hulpmiddel hierbij is benchmarking. Daarbij wordt de eigen prestatie vergeleken met die van andere archieven. Hiervoor is, evenals voor de overall waardering, voor alle vraagitems (lees: onderdelen van de dienstverlening) afzonderlijk vastgesteld wat de grenswaarden zijn bij de beoordeling van de prestatie. Deze grenswaarden staan vermeld in de zogenoemde performancetabel, die onderdeel uitmaakt van de rapportages per deelnemer en tevens is opgenomen als bijlage in dit rapport.

In beginsel komen alle onderdelen die relatief laag (matig / slecht) worden gewaardeerd in aanmerking voor verbetering. (Dat geldt ook voor onderdelen waar ten opzichte van een vorige meting sprake is van een daling in de waardering.)

De verschillende onderdelen van de dienstverlening (zoals in het onderzoek gemeten) zijn echter niet allemaal even belangrijk in relatie tot het overall tevredenheid van de bezoeker. Met behulp van correlatieanalyse is van elk aspect vastgesteld wat het relatieve belang is.

De resultaten van deze analyse kunnen inzichtelijk worden gemaakt met een prioriteitenmatrix (zie afbeelding 7). Hierin wordt (verticaal) de waardering voor een bepaald aspect van de dienstverlening weergegeven in samenhang met het relatieve belang van dat aspect (horizontaal).

Afbeelding 7



De onderdelen van de dienstverlening die het meest bepalend zijn voor de overall waardering bevinden zich in de twee kwadranten aan de rechterzijde van de matrix.

In overzicht J (op de volgende bladzijde) zijn deze aspecten op een rij gezet, waarbij op basis van de positie in de matrix een uitsplitsing is gemaakt in sterke punten (rechtsboven in de matrix) en verbeterpunten (rechtsonder in de matrix).

N.B. In de rapportages per deelnemer is eveneens een prioriteitenmatrix opgenomen, maar dan gebaseerd op de waarderingscijfers (en het relatieve belang) binnen het betrokken archief.

Bij de keuze van de verbeterpunten is het aan te bevelen zich in eerste aanleg te concentreren op de elementen in het kwadrant rechtsonder van de prioriteitenmatrix, dus de onderdelen van de dienstverlening met een relatief groot belang én een relatief lage waardering.

Een nadere beschouwing van de verbeterpunten leert dat de archiefbezoekers bovenal *meer of beter geïnformeerd willen worden*, met name over de producten en diensten van het bezochte archief en van andere instellingen (wat kan men, zonodig elders, aantreffen of verwachten). Maar ook de wijze waarop wensen en klachten kenbaar gemaakt kunnen worden, de geldende tarieven en de werking van apparatuur zouden beter gecommuniceerd moeten worden.

Bij de sterke punten staan een aantal aspecten (*cursief* weergegeven) die in Nederland traditioneel als zwak naar voren kwamen. Dit betreffen *de beschikbaarheid en herkenbaarheid van het personeel*, *de levertijd* van reproducties en de *fotokopieerfaciliteiten*.

Daarnaast zijn er in vergelijking met de Nederlandse archieven er twee andere belangrijke verschilpunten.

Ten eerste spelen in België de kosten een minder belangrijke rol dan in Nederland. Ook in België is er weliswaar kritiek op dit aspect van de dienstverlening, maar deze weegt minder zwaar door in het overall oordeel. In de tweede plaats is het belang van de internetsites in België minder groot, doordat hiervan vooralsnog veel minder gebruik wordt gemaakt dan in Nederland. De lage(re) waardering in België voor deze dienstverlening is minder bepalend voor de overall waardering dan in Nederland.

J. Meest bepalende onderdelen van de dienstverlening

Sterke punten (relatief hoge waardering)		Verbeterpunten (relatief lage waardering)	
A11	<i>de herkenbaarheid van het personeel</i>	A9	de informatie over de wijze (procedures) waarop wensen en klachten kenbaar kunnen worden gemaakt
A12	de beschikbaarheid van het personeel	A10	de informatie over tarieven
A13	<i>de beschikbaarheid van het personeel tijdens (eet)pauzes</i>	A20	de gebruiksaanwijzing bij de apparatuur
A14	de deskundigheid van het personeel	F40	de informatie over de producten en diensten van de eigen instelling
A15	de hulp, ondersteuning die het personeel op verzoek biedt	F41	de geboden informatie over producten en diensten van andere archiefinstellingen
A16	de hulp, ondersteuning die het personeel u ongevraagd biedt		
A17	gemak waarmee relevante stukken kunnen worden gevonden		
A18	het aanvragen van stukken (procedure)		
A19	de wachttijd m.b.t. aangevraagde stukken		
A21	<i>de aanwezigheid van fotokopieer-faciliteiten</i>		
A23	de levertijd van fotokopieën		
A24	<i>de levertijd van reproducties, bijv. foto's</i>		
C32	de snelheid waarmee op schriftelijke / e-mail verzoeken wordt gereageerd		
C33	de inhoud van de reactie op schriftelijke / e-mail verzoeken		

3.10 Verbeterpunten van de dienstverlening specifiek

Door verschillen in waardering en/of belang kunnen op archiefniveau zowel de sterke punten als de verbeterpunten afwijken van hetgeen in de vorige paragraaf is gemeld. In overzicht K op de volgende pagina is van alle deelnemers afzonderlijk aangegeven op welke aspecten van de dienstverlening zij relatief goed of relatief slecht presteren. Horizontaal staan de instellingen vermeld in de vorm van het deelnemernummer en verticaal de vraagitems. De grijs gearceerde vragen zijn de belangrijkste aspecten van de dienstverlening, zoals beschreven in de vorige paragraaf. De relatief sterke scores zijn omkaderd; de niet-omkaderde scores geven een relatief zwakke prestatie weer.

Uit overzicht K kan worden afgeleid dat de archieven met de hoogste overall waardering, te weten 81, 84 en 87 op de cruciale onderdelen van de dienstverlening vaak hoog scoren. Omgekeerd scoren de archieven met een relatief lage overall waardering (65 en 78) vaak juist laag op deze onderdelen.

K. Scores per vraag per deelnemer

Din.	65	66	68	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	Totaal	
n=	80	19	10	55	75	50	63	156	128	116	55	41	45	111	68	45	49	54	37	77	13	63	1410	
A2	7,7	7,8	9,1		8,9						8,9			7,9	7,6	9,2			9,1	8,9	7,4	7,9	8,4	
A3	7,6	7,5	7,6									8,9				8,9			9,3	9,3	7,6	7,9	8,5	
A4		6,1										8,9				8,9	8,8		8,9	9,3	4,5		8,3	
A5				9,1			9,1		9,2			9,1				9,2	9,1				4,6	6,5	8,8	
A6							7,4					9				9,1		7,7	9,3	8,8	7,6	7,6	8,3	
A7											9,1			7,7	7,9				9			7,9	8,5	
A8	7,8	7,8											9,3			9,4	9,2						8,7	
A9	6,6	6,2											8,8	6,7		9,3	8,6			8,8	8,9		7,7	
A10	6,9	6,5	8,5										9	7		8,7	8,5			8,7	9,1		7,8	
A11		7,8					7,8				8		9,2	7,8		8,9				9,4	9,3	9,3	8,4	
A12	8,4		9,3								8,1		9,6	8,4		9,3				9,6	9,6		8,8	
A13			5,8										9,1							9,5	9,1	5,3	8,1	
A14	8,1		9,2							7,7			9,3			9,1	9,1			9,4	9,3	9,3	9,1	8,6
A15			9,5							8,1			9,4	8,5		9,5				9,6	9,5	9,3	9,5	8,9
A16	7,3		9,1										8,9	7		9,2				8,8	9,3		9	8,2
A17	7,4		9								7,3		8,9	7,3		8,7				9,1	8,7	8,6		8,0
A18			9							7,6			9	7,3		9				9,1	9,3	8,8	8,9	8,3
A19	7,5		9							7,3	7,7		9,4	7,5		9,4	8,9			9,4	9,4	9,2		8,4
A20	6,7	7	8,6										8,8							8,6	8,6	6,3		7,8
A21	6,2		8,6								7,1		8,9			8,7	9,1			9,2	9	6,8	8,8	8,0
A22			8,5		8,3	6,6					6,3		8,3	6,4		8,7				8,4	8,2	6,3	8,6	7,5
A23	7,2		9,2								7,6		9,3	7,8		9,6	9,1			9,2	9,2			8,5
A24	6,1		9,7										9,3			8,9				9,2	9	5,5		7,9
B26	7,9		9,2													9						7,7	7,7	8,3
B27		7,9		7,9				8,2	8			7,9			6,5							5,5	7,9	7,5
B28		8			7,7	5,8		7,6								7,7						4,8		6,9
B29		8			7,6			7,6															4,8	6,8
B30		7,9			7,7			7,8						5,9									4,8	6,9
C32		7	9,5			9,7						10					9,5	6,8		9,5	9,5			8,7
C33			9,5				6,7					10					9,5	7,3			9,8	9,5	9,8	8,8
D35	8		9,7		8,3		9,7					9,7	10								9,6			9,1
D36	7,7		9,7				9,7					9,8	10								9,6	9,7	9,8	9,3
E37														5,5	8,5							5	8,8	7,2
E38	5		8,2			4,8					4,9					9,8						4,3	8,1	6,0
E39			9,5								4,7	4,8			3,5							4	8,3	6,1
F40						8,2				7,1		8,2	6,6		8,4	7,1	7			8,5	8,4			7,6
F41	6,5												5,9		8,7			6,6		8,6	8,5			7,3
G42	7,8		9,1								7,9		9,3		8	9,3				9,3	9,1	8		8,4

Toelichting:

8,9 = relatief sterke score

7,3 = relatief zwakke score

A9 = item van relatief groot belang

3.11 Evaluatie van verbeteracties

De tweede gebruikstoepassing van de onderzoeksresultaten is het evalueren van verbeteracties. Hierbij wordt op archiefniveau gekeken of bij de onderdelen van de dienstverlening die onderwerp van een verbeterplan waren of zijn, de waardering is toegenomen. Dit geeft antwoord op de vraag of de verbeteracties het gewenste effect hebben gesorteerd of dat bijstelling van de plannen of de uitvoering ervan noodzakelijk is.

Bij de Belgische instellingen is deze evaluatie van verbeteracties op dit moment nog niet mogelijk, omdat alle instellingen dit jaar voor het eerst aan de Kwaliteitsmonitor hebben deelgenomen en er dus nog geen historisch vergelijkingsmateriaal is.

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

Op basis van de 2005-meting van de Diva Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven kunnen voor de Nederlandse archieven de volgende ontwikkelingen worden geschetst:

- De toename van het internetgebruik, die sinds 2003 in het onderzoek zichtbaar is, heeft zich verder doorgezet. Niet alleen is het aantal sitebezoekers toegenomen - het penetratiecijfer is gestegen van 47% in 2004 naar 69% -, maar ook de bezoekfrequentie is verdubbeld (van 2 keer per maand in 2004 naar bijna 4 keer maand). Bovendien komt het sitebezoek meer op zichzelf te staan. Van alle sitebezoekers heeft een kwart (24%) uitsluitend van het internet gebruik gemaakt (en niet van andere archiefdiensten) tegen 6% in 2004.
- Met de toename van het internetgebruik is het oordeel over de sites zwaarder gaan meewegen in het overall oordeel over de archieven. Dit betekent dat een goede internetsite steeds belangrijker wordt om de overall waardering op peil te houden. Tegen deze achtergrond is het positief, dat de waardering voor de websites opnieuw is verbeterd, met name op het punt van de inhoudelijke informatie. Dit aspect mag inmiddels tot één van de sterke punten van de Nederlandse archieven worden gerekend, al is het waarderingsniveau nog wel bescheiden. Kritiek is er nog steeds op de gebruiksvriendelijkheid van de sites en dit aspect moet inmiddels als een primair verbeterpunt worden beschouwd.
- Een derde ontwikkeling in samenhang met het toegenomen internetgebruik is dat het e-mailverkeer toeneemt en het telefonisch contact afneemt.
- Ook het aantal studiezaalbezoekers neemt af, maar de bezoekfrequentie is wel toegenomen. Met andere woorden: er komen minder mensen in de studiezaal, maar de mensen die komen, komen wel vaker. Daarbij lijkt het studiezaalbezoek meer 'gefilterd' te worden door het raadplegen van de internetsite. In elk geval is onder de studiezaalbezoekers het aandeel personen dat ook de internetsite heeft bezocht fors toegenomen (van 47% naar 66%).
- Al is de overall waardering nog altijd hoog, wel vertoont deze een licht dalende tendens. De gemiddelde waardering is 7,9 tegen 8,0 in 2004 en 8,1 in 2003. Voor deze ontwikkeling zijn een aantal verklaringen aan te dragen, te weten:
 - een verschuiving in het belang van de verschillende onderdelen van de dienstverlening en dan in het bijzonder het toegenomen belang van een goede website in combinatie met de relatief lage waardering voor de gebruiksvriendelijkheid van sites;
 - een lichte verslechtering in het zoekresultaat; vaker 'gedeeltelijk gevonden' (56%) en iets minder vaak 'volledig gevonden' (35%);
 - het feit dat de waardering voor de verbeterpunten zoals die uit de metingen in 2004 naar voren zijn gekomen niet is gewijzigd en op sommige punten zelfs (enigszins) is verslechterd.

Naast voornoemde ontwikkelingen bevestigt de 2005-meting eerdere bevindingen. De belangrijkste zijn:

- De overall waardering is mede afhankelijk van de volgende factoren:
 - *Het zoekresultaat*: De mate waarin de bezoeker erin slaagt de gezochte informatie te vinden, is aantoonbaar van invloed op de tevredenheid;
 - *De grootte van het archief*: Met uitzonderingen, worden kleine(re) archiefinstellingen (afgaande op het aantal gerealiseerde waarnemingen in het onderzoek) doorgaans hoger gewaardeerd dan grote archieven. Mogelijk spelen de overzichtelijkheid en/of de persoonlijke, minder zakelijke benadering hierbij een rol;
 - *Persoonskenmerken: leeftijd en opleiding*: Ouderen en lager opgeleiden zijn verhoudingsgewijs meer tevreden (milder, minder kritisch) over de dienstverlening dan jongere bezoekers respectievelijk hoger opgeleiden. Deze factoren moeten in samenhang worden gezien, omdat jongeren doorgaans een hoger opleidingsniveau hebben dan ouderen.)
- Het bezoekersprofiel is niet noemenswaardig gewijzigd. Archieven worden nog altijd overwegend bezocht door mannen en de gemiddelde leeftijd is met 54 jaar hoog. De 'scheve' geslachts- en leeftijdsverdeling wordt teruggevonden in het grote aandeel gepensioneerd (incl. VUT/brugpensioen) onder de archiefbezoekers. Ook bevestigt de actuele meting, dat het opleidingsniveau van de archiefbezoeker hoger is dan op basis van de landelijke cijfers verwacht mag worden.
- Ook voor wat betreft het bezoekmotief bevestigt de 2005-meting de eerdere bevindingen, in die zin dat ongeveer tweederde van de bezoekers geïnteresseerd is in genealogische gegevens en circa één derde in historische informatie.
- Tussen de diverse instellingen zijn er relatief grote verschillen in waardering. Dit geldt voor zowel de overall waardering als voor de waardering op onderdelen (studiezaal, internet, schriftelijk en telefonisch contact). Er is derhalve voor veel instellingen ruimte om de dienstverlening verder te verbeteren

Bij het voorgaande toont de 2005-meting aan, dat al deze zaken niet alleen van toepassing zijn op de Nederlandse instellingen, maar ook geldigheid hebben met betrekking tot de Belgische archieven. Het bezoekersprofiel, de bezoekmotieven en de omgevingsfactoren die van invloed zijn op de overall waardering zijn in België nagenoeg gelijk aan die in Nederland.

Afwijkende resultaten bij de Belgische archiefinstellingen zijn:

- Het bezoekgedrag is anders. Bij de Belgische instellingen ligt de nadruk veel meer op het studiezaalbezoek (85%) en wordt er in veel geringere mate gebruik gemaakt van de dienstverlening via het internet (34%). Daarbij worden in België de studiezalen frequenter bezocht dan in Nederland en is het gemiddeld aantal internetraadplegingen per bezoeker fors lager, hetgeen het verschil in bezoekgedrag tussen beide landen versterkt.

- In samenhang met het voorgaande wordt de overall waardering voor de Belgische archieven veel meer bepaald door de dienstverlening in de archieven/studiezuilen zelf, dan door de dienstverlening op afstand.
- De overall waardering voor de Belgische instellingen ligt met gemiddeld 8,4 aanzienlijk hoger dan in Nederland. Hiervoor zijn een aantal verklaringen aan te dragen, te weten:
 - *Culturele verschillen:* Bij de Belgische archieven liggen vrijwel alle waarderingscijfers hoger dan bij de Nederlandse archieven. Omdat er sprake is van een structurele afwijking, moet er rekening mee worden gehouden, dat het verschil in waardering niet alleen het gevolg is van een verschil in de kwaliteit van de dienstverlening, maar dat het mede wordt bepaald door cultuurverschillen tussen beide landen.
 - *Verschillen in het relatieve belang van de onderdelen van de dienstverlening:* Zoals gemeld wordt de overall waardering in België veel meer bepaald door de kwaliteit van de dienstverlening in de archieven zelf. De internetsites, waarover in België kritisch wordt geoordeeld, zijn minder bepalend voor de overall waardering. Typerend is ook, dat het kostenaspect, waarop ook in België relatief veel kritiek bestaat, er minder zwaar weegt dan in Nederland. In Nederland was en is dit aspect steeds één van de primaire verbeterpunten.
 - *De kwaliteit van de dienstverlening:* Feit is, dat in België een aantal zaken tot de pluspunten mogen worden gerekend, die in Nederland tot dusver steeds als een primair verbeterpunt moesten worden aangemerkt. Dit zijn: *de beschikbaarheid en herkenbaarheid van het personeel, de levertijd van reproducties en de fotokopieerfaciliteiten.*

Afgaande op de waardering voor en het belang van de verschillende onderdelen van de dienstverlening, kunnen de volgende verbeterpunten worden genoemd:

Nederland	Belgie
<ul style="list-style-type: none"> • de informatievoorziening met betrekking tot de producten en diensten van andere instellingen en over de afhandeling van klachten 	<ul style="list-style-type: none"> • de informatievoorziening over de producten en diensten van de eigen en andere instellingen, over de werking van apparatuur, over de tarieven en over de afhandeling van klachten
<ul style="list-style-type: none"> • de beschikbaarheid van het studiezaalpersoneel • de levertijden (van reproducties) • de gebruik(er)svriendelijkheid van de websites • de (hoogte van de) tarieven 	

- 4.2 Aanbevelingen**
- Het is mogelijk dat op archiefniveau andere aspecten van de dienstverlening (dan de hiervoor genoemde) met meer prioriteit in aanmerking komen verbetering. Het is derhalve van groot belang kennis te nemen van de individuele resultaten.
 - Zorg voor een informatieve en gebruik(er)svriendelijke website.
 - Tracht de steeds terugkerende punten van kritiek (informatievoorziening en tarieven) gezamenlijk aan te pakken. Meer uniformiteit is zowel voor instellingen als bezoekers handig (effectief en efficiënt).
 - Koppel de resultaten terug naar zowel medewerkers als bezoekers. Communiceer verbeteringen die zijn of worden doorgevoerd (opmerksaamheid verhogen) en geef uitleg wanneer verbeteringen niet mogelijk zijn. Bedenk daarbij dat waardering de resultante is van het samenspel tussen verwachtingen en ervaringen. Vooral met betrekking tot de verwachtingen van de bezoekers kan goede communicatie een belangrijke rol spelen.

Bijlagen

Bijlage: Deelnemers 2005-meting en respons

Deelnemer- nummer	Deelnemersnaam	Respons (abs.)
7	Gemeentearchief Rotterdam *	63
10	Regionaal Archief Tilburg @	53
14	Drents Archief @	39
17	Regionaal Archief Leiden #	47
19	Gemeentearchief Schiedam *	43
29	Brabants Historisch Informatie Centrum (BHIC) @	304
30	Stadsarchief Dordrecht @	64
42	Gemeentearchief Roermond *	40
43	Nationaal Archief *	62
44	RHC Groninger Archieven	107
45	Gemeentearchief Amsterdam @	50
50	Streekarchivariaat Regio Achterhoek @	38
65	Algemeen Rijksarchief te Brussel (B)	80
66	AMVC-Letterenhuis (B)	19
68	Stadsarchief Lier (B)	10
69	Stadsarchief 's-Hertogenbosch	62
70	Tresoar	176
71	Regionaal Archief West-Brabant	81
72	Rijksarchief te Brugge (B)	55
73	Rijksarchief te Kortrijk (B)	75
74	Rijksarchief te Gent (B)	50
75	Rijksarchief te Ronse (B)	63
76	Rijksarchief te Beveren (B)	156
77	Rijksarchief te Antwerpen (B)	128
78	Rijksarchief te Anderlecht (B)	116
79	Rijksarchief te Hasselt (B)	55
80	Rijksarchief te Leuven (B)	41
81	Archives de l'État à Tournai (B)	45
82	Archives de l'État à Mons (B)	111
83	Archives de l'État à Namur (B)	68
84	Staatsarchiv Eupen (B)	45
85	Archives de l'État à Liège (B)	49
86	Archives de l'État à Huy (B)	54
87	Archives de l'État à Saint-Hubert (B)	37
88	Archives de l'État à Arlon (B)	77
89	Archief van het Koninklijk Paleis (B)	13
90	Stadsarchief Geel (B)	63
Totaal		2.639

@ deelnemer 2004-meting

* deelnemer 2003-meting

deelnemer 2002-meting

Bijlage: Performancetabel 2005 (NEDERLANDSE INSTELLINGEN)

Vraag	Onderzoeksresultaten (overall)			Goed	Performance indicatoren		
	Hoogste score	Gemiddelde score	Laagste score		Voldoende	Matig	Slecht
A. Studiezaal (fysiek bezoek)							
A2	8,5	8,0	7,5	>8,3	8<>8,3	7,7<>8	<7,7
A3	8,3	7,7	7,0	>8	7,7<>8	7,4<>7,7	<7,4
A4	8,2	7,7	7,4	>8	7,8<>8	7,6<>7,8	<7,6
A5	8,5	8,2	7,8	>8,4	8,2<>8,4	8<>8,2	<8
A6	8,7	8,0	7,5	>8,3	8<>8,3	7,7<>8	<7,7
A7	8,6	7,9	7,0	>8,2	7,8<>8,2	7,5<>7,8	<7,5
A8	8,3	7,9	7,6	>8,1	7,9<>8,1	7,7<>7,9	<7,7
A9	8,5	7,4	6,8	>7,9	7,5<>7,9	7,1<>7,5	<7,1
A10	8,3	7,4	6,7	>7,8	7,4<>7,8	7<>7,4	<7
A11	8,1	7,4	7,1	>7,8	7,5<>7,8	7,3<>7,5	<7,3
A12	8,7	7,9	7,5	>8,3	8<>8,3	7,7<>8	<7,7
A13	8,6	7,4	6,8	>8	7,5<>8	7,1<>7,5	<7,1
A14	8,7	8,0	7,5	>8,4	8,1<>8,4	7,8<>8,1	<7,8
A15	9,1	8,3	7,6	>8,7	8,3<>8,7	8<>8,3	<8
A16	8,7	7,5	6,5	>8,1	7,6<>8,1	7<>7,6	<7
A17	7,9	7,4	6,9	>7,6	7,4<>7,6	7,1<>7,4	<7,1
A18	8,2	7,7	7,1	>7,9	7,7<>7,9	7,4<>7,7	<7,4
A19	8,4	7,6	7,0	>8	7,6<>8	7,3<>7,6	<7,3
A20	8,0	7,2	6,3	>7,6	7,2<>7,6	6,7<>7,2	<6,7
A21	8,0	7,3	6,9	>7,6	7,4<>7,6	7,1<>7,4	<7,1
A22	8,1	7,3	6,6	>7,7	7,3<>7,7	6,9<>7,3	<6,9
A23	8,3	7,6	7,0	>7,9	7,6<>7,9	7,3<>7,6	<7,3
A24	8,2	7,2	6,4	>7,7	7,2<>7,7	6,8<>7,2	<6,8
B. Internet							
B26	8,5	8,0	7,6	>8,2	8<>8,2	7,8<>8	<7,8
B27	8,2	7,7	7,1	>8	7,7<>8	7,4<>7,7	<7,4
B28	8,2	7,6	6,4	>7,9	7,4<>7,9	7<>7,4	<7
B29	8,1	7,4	6,5	>7,7	7,3<>7,7	6,9<>7,3	<6,9
B30	8,3	7,6	7,1	>8	7,7<>8	7,4<>7,7	<7,4
C. Schriftelijk contact / e-mail							
C32	9,5	7,9	7,1	>8,7	8,1<>8,7	7,5<>8,1	<7,5
C33	9,5	8,1	6,8	>8,8	8,1<>8,8	7,5<>8,1	<7,5
D. Telefonisch contact							
D35	9,0	8,3	7,8	>8,6	8,3<>8,6	8<>8,3	<8
D36	9,3	8,3	7,4	>8,8	8,3<>8,8	7,8<>8,3	<7,8
E. Kosten							
E37	8,4	6,6	5,8	>7,5	6,8<>7,5	6,2<>6,8	<6,2
E38	8,0	6,5	5,8	>7,2	6,7<>7,2	6,1<>6,7	<6,1
E39	8,2	6,3	5,7	>7,2	6,6<>7,2	6<>6,6	<6
F. Productinformatie							
F40	8,3	7,5	7,0	>7,9	7,5<>7,9	7,2<>7,5	<7,2
F41	8,0	7,1	6,4	>7,6	7,2<>7,6	6,8<>7,2	<6,8
G. Overall waardering							
G42	8,4	7,9	7,6	>8,1	7,9<>8,1	7,7<>7,9	<7,7

Bijlage: Performancetabel 2005 (BELGISCHE INSTELLINGEN)

Vraag	Onderzoeksresultaten (overall)			Goed	Performance indicatoren		
	Hoogste score	Gemiddelde score	Laagste score		Voldoende	Matig	Slecht
A. Studiezaal (fysiek bezoek)							
A2	9,2	8,4	7,4	>8,8	8,4<>8,8	7,9<>8,4	<7,9
A3	9,3	8,5	7,5	>8,9	8,5<>8,9	8<>8,5	<8
A4	9,3	8,3	4,5	>8,8	7,6<>8,8	6,4<>7,6	<6,4
A5	9,2	8,8	4,6	>9	7,8<>9	6,7<>7,8	<6,7
A6	9,3	8,3	7,3	>8,8	8,3<>8,8	7,8<>8,3	<7,8
A7	9,5	8,5	7,7	>9	8,5<>9	8,1<>8,5	<8,1
A8	9,4	8,7	7,8	>9,1	8,6<>9,1	8,2<>8,6	<8,2
A9	9,3	7,7	6,2	>8,5	7,7<>8,5	7<>7,7	<7
A10	9,1	7,8	6,5	>8,5	7,8<>8,5	7,2<>7,8	<7,2
A11	9,4	8,4	7,8	>8,9	8,5<>8,9	8,1<>8,5	<8,1
A12	9,6	8,8	8,1	>9,2	8,8<>9,2	8,5<>8,8	<8,5
A13	9,5	8,1	5,3	>8,8	7,8<>8,8	6,7<>7,8	<6,7
A14	9,4	8,6	7,7	>9	8,6<>9	8,2<>8,6	<8,2
A15	9,6	8,9	8,1	>9,2	8,9<>9,2	8,5<>8,9	<8,5
A16	9,3	8,2	7,0	>8,7	8,2<>8,7	7,6<>8,2	<7,6
A17	9,1	8,0	7,3	>8,5	8,1<>8,5	7,6<>8,1	<7,6
A18	9,3	8,3	7,3	>8,8	8,3<>8,8	7,8<>8,3	<7,8
A19	9,4	8,4	7,3	>8,9	8,4<>8,9	7,8<>8,4	<7,8
A20	8,8	7,8	6,3	>8,3	7,7<>8,3	7,1<>7,7	<7,1
A21	9,2	8,0	6,2	>8,6	7,8<>8,6	7,1<>7,8	<7,1
A22	8,7	7,5	6,3	>8,1	7,5<>8,1	6,9<>7,5	<6,9
A23	9,6	8,5	7,2	>9	8,4<>9	7,9<>8,4	<7,9
A24	9,7	7,9	5,5	>8,8	7,8<>8,8	6,7<>7,8	<6,7
B. Internet							
B26	9,2	8,3	7,7	>8,8	8,4<>8,8	8<>8,4	<8
B27	8,2	7,5	5,5	>7,9	7,2<>7,9	6,5<>7,2	<6,5
B28	8,0	6,9	4,8	>7,4	6,6<>7,4	5,9<>6,6	<5,9
B29	8,0	6,8	4,8	>7,4	6,6<>7,4	5,8<>6,6	<5,8
B30	7,9	6,9	4,8	>7,4	6,6<>7,4	5,9<>6,6	<5,9
C. Schriftelijk contact / e-mail							
C32	10,0	8,7	6,8	>9,3	8,5<>9,3	7,7<>8,5	<7,7
C33	10,0	8,8	6,7	>9,4	8,6<>9,4	7,7<>8,6	<7,7
D. Telefonisch contact							
D35	10,0	9,1	8,0	>9,5	9<>9,5	8,5<>9	<8,5
D36	10,0	9,3	7,7	>9,6	9,1<>9,6	8,5<>9,1	<8,5
E. Kosten							
E37	8,8	7,2	5,0	>8	7,1<>8	6,1<>7,1	<6,1
E38	8,2	6,0	4,3	>7,1	6,1<>7,1	5,1<>6,1	<5,1
E39	9,5	6,1	3,5	>7,8	6,3<>7,8	4,8<>6,3	<4,8
F. Productinformatie							
F40	8,5	7,6	6,6	>8,1	7,6<>8,1	7,1<>7,6	<7,1
F41	8,7	7,3	5,9	>8	7,3<>8	6,6<>7,3	<6,6
G. Overall waardering							
G42	9,3	8,4	7,8	>8,9	8,5<>8,9	8,1<>8,5	<8,1

De archiefbranche wil de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren door te werken met een kwaliteitshandvest met daarin normen waaraan de dienstverlening van archiefinstellingen moet voldoen.

Ons archief beschikt reeds over een dergelijk handvest en daarin is opgenomen dat de wensen van bezoekers en gebruikers regelmatig worden geïnventariseerd. Tegen deze achtergrond stellen wij het op prijs als u als bezoeker / gebruiker van «Naam2» aan de hand van deze vragenlijst uw oordeel zou willen geven over onze dienstverlening.

Toelichting op de vragenlijst

De vragenlijst is zowel bestemd voor mensen die ons archief persoonlijk bezoeken (fysiek bezoek) als voor mensen die op afstand gebruik maken van onze dienstverlening (Internet, via e-mail, per brief of telefonisch).

De vragenlijst bevat 8 vragenblokken. Zeven daarvan bevatten een aantal onderdelen van onze dienstverlening. Per onderdeel willen wij weten wat **uw waardering** voor onze dienstverlening op het betrokken punt is. U kunt dat doen door een schoolcijfer te geven van 1 tot 10, waarbij een 1 'zeer slecht' betekent en een 10 'uitmuntend'.

Mocht u geen ervaring hebben met een bepaald onderdeel van onze dienstverlening of als een onderdeel anderszins niet op u van toepassing is, dan kunt u het betrokken item overslaan (niets invullen).

Het laatste vragenblok bevat enkele algemene vragen. Daarin is tevens ruimte gereserveerd voor op- en aanmerkingen en voor het vermelden van belangrijke onderdelen van onze dienstverlening die u in de enquête heeft gemist.

A. Fysiek bezoek

1. Heeft u de afgelopen 6 maanden «Naam2» bezocht? **ZO JA: Hoe vaak? (Als u het niet precies weet, wilt u dan een schatting maken.)**

- Nee → *ga verder met vragenblok B* Ja, |__|__| keer

Wat is uw oordeel over «Naam2» en de studiezaal op de volgende onderdelen?		<u>Waardering voor onze dienstverlening</u> (schoolcijfer)
<u>Ruimtelijke voorzieningen</u>		
2.	de vindbaarheid van het archief (locatie)	_ _
3.	de openingstijden	_ _
4.	de bewegwijzering in het gebouw	_ _
5.	de kluisjes om uw persoonlijke eigendommen in op te bergen	_ _
6.	de ruimte die u in de studiezaal heeft om te kunnen werken	_ _
7.	de verlichting op de werkplek	_ _
<u>Informatievoorziening</u>		
8.	de informatie over openingstijden	_ _
9.	de informatie over de wijze (procedures) waarop wensen en klachten kenbaar kunnen worden gemaakt	_ _
10.	de informatie over tarieven	_ _

A. Fysiek bezoek (vervolg)

Wat is uw oordeel over «Naam2» en de studiezaal op de volgende onderdelen?		Waardering voor onze dienstverlening (schoolcijfer)
		<u>Personeel</u>
11.	de herkenbaarheid van het personeel	_ _
12.	de beschikbaarheid van het personeel	_ _
13.	de beschikbaarheid van het personeel tijdens (eet)pauzes	_ _
14.	de deskundigheid van het personeel	_ _
15.	de hulp, ondersteuning die het personeel <i>op uw verzoek</i> biedt	_ _
16.	de hulp, ondersteuning die het personeel u <i>ongevraagd</i> biedt	_ _
		<u>Raadpleging</u>
17.	het gemak waarmee u de voor u relevante stukken kunt vinden (plaatsing en leesbaarheid van indexen e.d.)	_ _
18.	het aanvragen van stukken (procedure)	_ _
19.	de wachttijd m.b.t. aangevraagde stukken	_ _
20.	de gebruiksaanwijzing bij de apparatuur	_ _
21.	de aanwezigheid van fotokopieerfaciliteiten	_ _
22.	de kwaliteit van fotokopieën	_ _
23.	de levertijd van fotokopieën	_ _
24.	de levertijd van reproducties, bijv. foto's	_ _

B. Internet

25. Heeft u de afgelopen 6 maanden de internetsite van «Naam2» geraadpleegd? **ZO JA: Hoe vaak? (Als u het niet precies weet, wilt u dan een schatting maken.)**

- Nee → *ga verder met vragenblok C* Ja, |_|_| keer

Wat is uw oordeel over de internetsite van «Naam2» op de volgende onderdelen?		Waardering voor onze dienstverlening (schoolcijfer)
26.	de bereikbaarheid van de internetsite	_ _
27.	de informatie op de site over het archief als instelling	_ _
28.	de inhoudelijke informatie op de site	_ _
29.	het gemak waarmee u de voor u relevante informatie kon vinden	_ _
30.	uw oordeel over de internetsite als geheel	_ _

C. Schriftelijk contact / e-mail

31. Heeft u de afgelopen 6 maanden «Naam2» per brief en/of via e-mail om informatie verzocht? ZO JA: Op welke wijze heeft u dat de laatste keer gedaan? (A.u.b. slechts 1 antwoord aankruisen.)

- Nee → *ga verder met vragenblok D* Ja, per brief Ja, per e-mail

		<u>Waardering voor onze dienstverlening</u>
Wat is uw oordeel over het schriftelijk contact met «Naam2» op de volgende onderdelen?		(schoolcijfer)
32.	de snelheid waarmee op uw verzoek werd gereageerd	_ _ _
33.	de inhoud van de reactie	_ _ _

D. Telefonisch contact

34. Heeft u de afgelopen 6 maanden telefonisch contact gehad met «Naam2»?

- Nee → *ga verder met vragenblok E* Ja

		<u>Waardering voor onze dienstverlening</u>
Wat is uw oordeel over het telefonisch contact met «Naam2» op de volgende onderdelen?		(schoolcijfer)
35.	de telefonische bereikbaarheid	_ _ _
36.	de afhandeling van uw verzoek	_ _ _

E. Kosten

		<u>Waardering voor onze dienstverlening</u>
Aan sommige producten en diensten van «Naam2» zijn kosten verbonden. Wat is uw oordeel over... #)		(schoolcijfer)
37.	de hoogte van de tarieven voor nader onderzoek door onze archiefmedewerkers	_ _ _
38.	de hoogte van de tarieven van fotokopieën	_ _ _
39.	de hoogte van de tarieven van reproducties	_ _ _

#) Mocht u niet bekend zijn met een bepaald tarief, dan kunt u het betrokken item overslaan (niets invullen).

F. Productinformatie

		<u>Waardering voor onze dienstverlening</u>
Goede informatie over producten en diensten van archiefinstellingen helpt u in uw zoekproces. Wat is uw oordeel over...		(schoolcijfer)
40.	de informatie over producten en diensten van «Naam2»	_ _ _
41.	de informatie die «Naam2» verstrekt over producten en diensten van <i>andere</i> archiefinstellingen	_ _ _

G. Overall waardering

42. Als u alles afweegt, hoe tevreden of ontevreden bent u dan over de dienstverlening van «Naam2»
(schoolcijfer: 1 = zeer onttevreden; 10 = zeer tevreden)

□ □ □ □

H. Algemene vragen

43. De laatste keer dat u de studiezaal en/of de internetsite van «Naam2» bezocht of contact had met ons archief, naar welk soort informatie was u toen op zoek?

- Genealogische informatie Historische informatie Informatie over een woning of straat Foto's en /of prenten Nog andere informatie

44. In hoeverre heeft u de informatie die u toen zocht in ons archief gevonden?

- Volledig Gedeeltelijk Niet

45. Wat is uw geslacht? Man Vrouw

46. Wat is uw leeftijd? 20 jaar of jonger 21-34 jaar 35-49 jaar 50-64 jaar 65+ jaar

47. Wat is uw hoogst voltooide schoolopleiding? Lager (beroeps) onderwijs Middelbaar (beroeps)onderwijs (w.o. HAVO, VWO, HBS, (M)ULO, MMS, Atheneum, Gymnasium e.d.) Hoger (beroeps) onderwijs (HBO, Universitair, Post-doctoraal)

48. Bent u momenteel: Werkzaam in beroep of bedrijf Schoolgaand, studierend Gepensioneerd, VUT Nog anders / niet werkzaam

49. Wat zijn de vier cijfers van de postcode van uw huisadres? □ □ □ □

50. Zijn er belangrijke aspecten in de dienstverlening van «Naam2» die u in deze enquête heeft gemist? Hieronder kunt u deze zaken en/of andere op- en aanmerkingen vermelden.

Wij verzoeken u vriendelijk de ingevulde vragenlijst in bijgevoegde envelop af te geven bij één van onze **studiezaal-medewerkers** of te sturen aan:

«Naam», «Adres», «PCWoonplaats»
e-mail: «Emailadres»

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Instructie uitvoering kwaliteitsmonitor 2005

A. Vragenlijsten

- iedere deelnemende instelling ontvangt per e-mail een eigen vragenlijst in de vorm van een pdf-bestand
- van deelnemers wordt verwacht dat de tekst in de inleiding en de adres- en e-mailgegevens aan het slot van de vragenlijst op juistheid worden gecontroleerd; wijzigingen kunnen per e-mail worden doorgegeven aan Willem Boudestein van Evidens willem@evidens.nl, waarna u een gecorrigeerde versie ontvangt
- de deelnemers moeten zelf zorgdragen voor de reproductie van de vragenlijst en, indien gewenst of noodzakelijk, voor een aanbiedingsbrief

B. Steekproeftrekking

- van belang is steeds dat personen volstrekt willekeurig worden geselecteerd; dus vragenlijsten niet uitsluitend overhandigen/toesturen aan 'vaste klanten' of bekenden
- *het streven moet zijn totaal tenminste 50 ingevulde vragenlijsten retour te ontvangen*

Bezoekers studiezaal/archief

- minimaal 50 vragenlijsten uitzetten onder studiezaalbezoekers
- verwachte respons 80%
- vragenlijst overhandigen aan een elke (zoveelste) bezoeker binnen veldwerkperiode;
- *indien in de veldwerkperiode meer dan 50 bezoekers worden verwacht: zorgen voor goede spreiding over dagdelen en weekdays (rekeninghoudend met normale bezoekersaantallen).*
- *indien naar verwachting in de veldwerkperiode het aantal van 50 bezoekers niet zal worden gehaald dan kan de vragenlijst worden toegezonden aan bezoekers die de studiezaal eerder hebben bezocht. Houd daarbij rekening met een respons van 30%*

Dienstverlening op afstand

per brief: vragenlijst toesturen aan de laatste 20 personen die in de maand(en) voorafgaand aan de veldwerkperiode per brief om informatie hebben verzocht

e-mail: vragenlijst toesturen aan de laatste 20 personen die in de maand(en) voorafgaand aan de veldwerkperiode per e-mail om informatie hebben verzocht (adressen verzamelen)

telefonisch: vragenlijst toesturen aan de eerste 20 personen die in de veldwerkperiode telefonisch om informatie verzoeken

internetsite bezoekers: wij geven in overweging de vragenlijst ook op de eigen internetsite beschikbaar te stellen; bezoekers kunnen dan, bijv. via een pop-up bij het verlaten van de site, worden verzocht de vragenlijst te downloaden (pdf-format o.i.d.) en in te vullen; wellicht is het mogelijk dat de vragenlijst online wordt ingevuld; wat de technische mogelijkheden aan uw kant ook moge zijn, van belang is steeds, dat de respondenten willekeurig worden geselecteerd

C. Uitzetten vragenlijsten

- vragenlijsten overhandigen met retourenvelop eventueel voorzien van retouradres
- vragenlijsten die per post worden gestuurd aan archiefbezoekers (op afstand) voorzien van aanbiedingsbrief en gefrankeerde retourenvelop
- het retouradres is steeds uw eigen archief (zie E)

D. Veldwerkperiode

- het veldwerk moet vóór eind oktober 2005 zijn afgerond; verlenging van de veldwerkperiode is niet mogelijk;
- kies een periode van 2 à 4 weken om het onderzoek uit te voeren; deze periode dient 'representatief' te zijn voor de normale gang van zaken binnen uw instelling (vermijd (zomer)vakantieperiode(n), festiviteiten in of rond uw instelling e.d.)

E. Toesturen ingevulde vragenlijsten

- aan het eind van de veldwerkperiode (dus uiterlijk eind oktober 2005) alle ingevulde vragenlijsten in één zending sturen aan:
Evidens onderzoekdiensten, Nieuwpoortstraat 98d, 1055 RZ AMSTERDAM,
o.v.v. van Kwaliteitsmonitor DIVA
- check voordat u de vragenlijsten aan Evidens stuurt of er een reactie is gegeven op de slotvraag (vraag 50); maak desgewenst een kopie van de reactie(s); de vragenlijsten worden na verwerking namelijk niet geretourneerd

F. Aanvullende informatie

- voor aanvullende informatie over de uitvoering van het onderzoek kunt u contact opnemen met:

Willem Boudestein
tel. +31 (0)20-5 812 912, mobiel +31 (0)6-22 789 909
e-mail willem@evidens.nl