

Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven 2007

een onderzoek
onder archiefbezoekers in Nederland en België

Onderzoeksresultaten Belgische instellingen

In opdracht van:

Erfgoed Nederland
te Amsterdam

december 2007

boud
onderzoek & verslag

Boud
Vliersteweg 2
5331 LC Kerkdriel
tel. 0418 - 517476
fax 084 - 7467475
e-mail boudestein.willem@planet.nl

Inhoudsopgave

1. Samenvatting en conclusies	3
2. Inleiding	6
2.1 Achtergronden van de Kwaliteits-monitor.....	6
2.2 Onderzoeks- en gebruiksdoel.....	6
2.3 Onderzoeksdoelgroep.....	6
2.4 Onderzoeksopzet.....	6
2.5 Vragenlijst.....	7
2.6 Uitvoering 2007-meting.....	7
4. Onderzoeksresultaten Belgische instellingen	10
4.0 Woord vooraf.....	10
4.1 Bezoekgedrag.....	10
4.2 Bezoekmotief.....	11
4.3 Bezoekersprofiel.....	11
Persoonskenmerken.....	11
Bezoekgedrag studiezalen	13
Bezoekgedrag websites	14
Bezoekmotief	14
4.4 Het zoekresultaat.....	16
4.5 Waardering voor websites.....	16
4.6 Overall waardering.....	17
4.7 Verbeter-punten van de dienstverlening algemeen.....	19
4.8 Evaluatie van verbeteracties.....	22
4.9 Verbeter-punten van de dienstverlening specifiek.....	22
- Deelnemers 2007-meting en respons	
- Performancetabellen 2007	
- Vragenlijst 2007	
- Instructie uitvoering Kwaliteitsmonitor 2007	

1. Samenvatting en conclusies

Het *profiel van de archiefbezoeker* is niet noemenswaardig gewijzigd. Zowel in Nederland als in België zijn archieven bovenal het domein van mannen (ruim 70%) van middelbare leeftijd of ouder (ruim 50%) met een bovengemiddeld opleidingsniveau (ca. 50% hoger opgeleid). In samenhang met de relatief hoge leeftijd is het aandeel gepensioneerden groot (46%). Een verschil tussen de landen is, dat de Belgische archieven verhoudingsgewijs meer 'jongeren' trekken. Hier is 17% van de bezoekers 34 jaar of jonger tegen 7% in Nederland. Dit verschil was in 2005 ook al zichtbaar.

Ook het *bezoekmotief* is in beide landen nagenoeg gelijk. Genealogische informatie is op afstand de meest voorkomende aanleiding een archief te raadplegen (voor ca. 70%), gevolgd door historische informatie (voor ongeveer een derde van de bezoekers). Wel is er in vergelijking met de 2005-meting iets meer vraag naar bouwkundige informatie (woning/straat) en foto's en prenten.

Het *bezoekgedrag* is wel (verder) veranderd. In beide landen is de dienstverlening via het internet toegenomen.

In Nederland (NL) is het aandeel bezoekers van archiefwebsites gestegen van 69% in 2005 naar 79% en is het internetgebruik in vijf jaar tijd verdubbeld (was 39% in 2002). De dienstverlening via het internet is ook meer op zichzelf komen te staan; 23% van alle ondervraagden in Nederland heeft in het afgelopen halfjaar uitsluitend een website bezocht tegen 16% in 2005 en slechts 3% in 2004.

De groei van het internetgebruik in NL in de afgelopen 2 jaar wordt vooral teruggevonden bij de leeftijdsgroepen 50-64 jaar en 65+. Dit kan een verklaring zijn voor het feit dat zij minder gebruik maken van de studiezaal en dat de bezoekpenetratie aldaar het hoogst is onder de groep tot 35 jaar, een ontwikkeling die zich overigens in de vorige meting al aankondigde. Ondanks het toegenomen internetgebruik is het aandeel studiezaalbezoekers in Nederland ten opzichte van 2005 niet noemenswaardig gewijzigd (61%, was 62% in 2005) en is het nog altijd zo, dat de studiezaal vaker wordt bezocht naarmate men ouder is. Wel is de bezoekfrequentie lager dan in 2005 (was gemiddeld 13,4 bezoeken in 6 maanden tegen nu 9,8), maar weer niet in vergelijking met 2004 en eerder. In 2003 was het vergelijkbare cijfer bijvoorbeeld 9,7.

Zoals gezegd, is ook in België (BE) het internetgebruik toegenomen, maar anders dan in Nederland, ligt hier het zwaartepunt in de dienstverlening nog steeds bij de leeszaal. Het aandeel bezoekers van een archiefwebsite (in het afgelopen halfjaar) is gestegen van 34% in 2005 naar 43% en het aandeel leeszaalbezoekers is gedaald van 85% naar 79%. Daarbij is de bezoekfrequentie van de leeszalen licht gedaald van gemiddeld 14,6 naar nu 13,6 bezoeken in het laatste halfjaar en worden de websites juist intensiever geraadpleegd, namelijk gemiddeld 8,2 keer in de afgelopen 6 maanden tegen 5,8 keer in 2005.

De overlap tussen de verschillende soorten dienstverlening is in België groter dan in Nederland. Hier heeft 83% van de bezoekers van een website ook de leeszaal van het betrokken archief bezocht (in NL 58%) en is het aandeel ondervraagden dat in het afgelopen halfjaar uitsluitend een website heeft bezocht 4% (was 2% in 2005).

Afgaande op de bevindingen tijdens het laatste bezoek is het **zoekresultaat** enigszins verslechterd; in beide landen is een lichte verschuiving zichtbaar naar 'niet gevonden'; het zwaartepunt ligt overigens nog steeds bij 'gedeeltelijk gevonden' (in NL 58% en in BE 48%). Daarbij is het zoekresultaat in Nederland iets minder gunstig dan in België, met name bij personen die (uitsluitend) gebruik hebben gemaakt van het internet.

De **overall waardering** is zowel in Nederland als in België nog altijd hoog, maar wel fractioneel lager dan in 2005. In NL is het overall oordeel gedaald van 7,9 in 2005 naar 7,8 en in BE van 8,4 naar 8,3. Daarbij is in NL een licht dalende tendens zichtbaar (was 8,1 in 2003/2003).

Als verklaring kunnen vanuit het onderzoek voor beide landen de volgende ontwikkelingen worden genoemd:

- *de toename van het internetgebruik*: personen die websites bezoeken zijn (traditioneel) iets minder positief over de dienstverlening; de aanwas van deze groep heeft dus een drukkend effect op de overall waardering
- *het verslechterde zoekresultaat*: personen die (bij het laatste bezoek) niet hebben gevonden wat zij zochten zijn minder tevreden en deze groep is toegenomen;
- *veranderingen in het bezoeks-motief*: het aandeel personen op zoek zijn naar bouwkundige informatie en/of foto's en prenten is iets groter dan in 2005, terwijl hun waardering is afgenomen
- *geen waarderingsverbetering op cruciale onderdelen van de dienstverlening*: in beide landen is er bij de verbeterpunten zoals die in 2005 naar voren kwamen geen progressie geboekt en is er soms zelfs sprake van een waarderingsdaling.

Meer specifiek wordt in Nederland de lagere overall waardering vooral teruggevonden bij de grote gebruikersgroep 65-plussers (was 8,2 in 2005, nu 7,9). In België is de waardering van de 65-plussers nog altijd onveranderd het hoogst (8,8), maar is het aandeel van deze leeftijdsgroep kleiner dan in 2005 (was 33%, nu 28%) en hebben de waarderingsverschillen naar leeftijd dus op een andere wijze een drukkend effect op het totaalcijfer.

Overigens moeten voornoemde ontwikkelingen niet los van elkaar worden gezien; vaak versterken ze elkaar.

Waren er in het verleden aanwijzingen dat kleinere archieven (afgaande op het aantal waarnemingen) vaak een hogere totaalwaardering kregen, nu is dat niet meer het geval. Met name in Nederland zijn het juist de grotere instellingen die relatief hoog scoren. Dit zal gedeeltelijk te maken hebben met de verschuiving richting het internet. De kleinere instellingen verliezen hierdoor hun differentiële voordeel van overzichtelijkheid en persoonlijke aandacht, terwijl grotere archieven mogelijk over meer menskracht en middelen beschikken om een goede invulling te geven aan de dienstverlening via het internet.

Door het toegenomen internetgebruik is het (relatieve) belang van een goede website (uiteeraard) groter geworden. In Nederland woog **het oordeel over de websites** al zwaar mee in de overall waardering, nu is dat ook in België het geval. Positief daarbij is, dat in beide landen de waardering voor de websites is gestegen. In NL is het gemiddelde waarderingscijfer voor de site als geheel 7,8 tegen 7,6 in 2005 en in BE 7,6 om 6,9. Verschil is, dat in Nederland het oordeel over websites positief bijdraagt aan de overall waardering (pluspunt), terwijl in België, ondanks de hogere waardering, de dienstverlening via het internet nog tot de verbeterpunten behoort.

De **verbeterpunten** die beide landen gemeenschappelijk hebben zijn:

- informatie over producten en diensten van zowel de eigen als andere archiefinstellingen,
- informatie over de wijze (procedures) waarop wensen en klachten kenbaar kunnen worden gemaakt,
- de levertijd van reproducties en
- de kwaliteit van hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen).

In België komt daar dus de dienstverlening via het internet bij. Meer specifiek:

- de mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht
- gemak waarmee op de site kan worden gezocht
- de actualiteit van de site en
- de duidelijkheid van de teksten op de site (geen vakjargon).

Verder zijn in België de kopieerfaciliteiten een aandachtspunt.

Verbeterpunten specifiek in Nederland zijn:

- de plaatsing en leesbaarheid van indexen e.d. in de studiezaal
- de informatievoorziening over tarieven en
- met betrekking tot de internetdienstverlening (net als in BE) de mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht.

De **sterke punten van de dienstverlening** komen in beide landen goeddeels overeen en betreffen het personeel en de faciliteiten voor raadpleging in de studie/-leeszaal en de schriftelijke- en telefonische dienstverlening. Anders dan in Nederland is in België de plaatsing en leesbaarheid van indexen e.d. in de leeszaal juist een pluspunt. Andersom is, zoals gemeld, in Nederland de dienstverlening via het internet een relatief sterk punt.

Tot slot is het zo dat in Nederland sinds de start van de monitor **de tarieven** steeds een belangrijk punt van kritiek vormden en nog steeds is de waardering op dit punt laag. Echter, doordat het relatieve belang ervan is afgenomen, vormen ze niet langer een primair aandachtspunt.

2. Inleiding

2.1 Achtergronden van de Kwaliteitsmonitor

De laatste jaren is binnen de archiefsector de kwaliteit van de dienstverlening een belangrijk aandachtspunt. Er zijn tal van initiatieven genomen om archief-beherende instellingen in staat te stellen hun producten en diensten (beter) te laten aansluiten op de wensen en de verwachtingen van de bezoekers. Eén van die initiatieven is het gebruik van een kwaliteitshandvest met daarin normen waaraan de dienstverlening (ten minste) moet voldoen. Steeds meer archiefbeherende instellingen beschikken inmiddels over een kwaliteitshandvest of zijn bezig met de ontwikkeling ervan.

In het verlengde van het Handvest Dienstverlening voor Archieven is het voor individuele instellingen van wezenlijk belang van tijd tot tijd inzicht te krijgen in de waardering van de bezoekers voor 'het archiefproduct'. Dit betreft zowel de studie-/lees als de dienstverlening 'op afstand' (internet, telefoon e.d.). Tegen deze achtergrond is in 2000 door DIVA, inmiddels opgegaan in Erfgoed Nederland, de Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven opgezet.

2.2 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. Eén van de hulpmiddelen daarbij is de vergelijking met andere deelnemers (benchmarking). Daarnaast maakt het periodieke karakter van het onderzoek het mogelijk om de onderzoeksresultaten in de tijd te vergelijken. Op deze wijze kan worden vastgesteld of verbeteracties het beoogde effect hebben gesorteerd (evaluatie).

2.3 Onderzoeksdoelgroep

De onderzoeksdoelgroep bestaat uit personen die op enigerlei wijze gebruik maken van de diensten van archiefhoudende instellingen. Meer specifiek: studie-/leeszaalbezoekers (fysiek bezoek), bezoekers van websites van archieven en/of personen die per telefoon, brief en/of e-mail informatie inwinnen bij archieven.

2.4 Onderzoeksopzet

Voor de uitvoering van de 2007-meting zijn twee meetmethoden gebruikt, te weten:

- schriftelijke onderzoek (papieren vragenlijst) en
- onderzoek via het internet (online vragenlijst).

De papieren vragenlijst is primair bedoeld voor de bevraging van de bezoekers van de studie- of leeszaal (fysiek bezoek) en voor personen waarvan alleen een postadres bekend is. De internetvragenlijst is bedoeld voor de bevraging van de bezoekers van de websites en voor personen die via e-mail kunnen worden uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek.

N.B. De voorgaande edities van de monitor zijn uitsluitend uitgevoerd door middel van schriftelijke bevraging. Wel hebben in 2005 enkele deelnemende instellingen op eigen initiatief de vragenlijst ook online beschikbaar gesteld.

In de kwaliteitsmonitor voeren de deelnemende instellingen zelf het veldwerk uit. Praktisch betekent dit, dat de deelnemers hebben zorggedragen voor de reproductie, de uitzet en de inzameling van de papieren vragenlijsten, het op de eigen website plaatsen van de link(s) naar de online vragenlijst en het selecteren en uitnodigen van bezoekers/klanten voor deelname aan het onderzoek (steekproeftrekking). Ook hebben de deelnemers binnen de aangegeven termijn (juni t/m oktober 2007) zelf de veldwerkperiode bepaald. Dit alles aan de hand van een schriftelijke instructie (zie bijlagen).

2.5 Vragenlijst

De vragenlijst is ontwikkeld door Evidens onderzoekdiensten in nauwe samenwerking met DIVA en enkele archiefhoudende instellingen en is in 2000 en 2001 in proefonderzoeken getest. In de metingen daarna is de vragenlijst op enkele punten aangepast en ook voor deze meting zijn enkele wijzigingen doorgevoerd, in het bijzonder in het vragenblok over de dienstverlening via het internet. Hier is de vraagstelling meer in overeenstemming gebracht met de normeringen in het actuele kwaliteitshandvest. Op hoofdlijnen is de vragenlijst wel steeds hetzelfde gebleven, waardoor de resultaten goed vergelijkbaar zijn met de bevindingen van voorgaande metingen (2002 t/m 2005).

Alle deelnemende instellingen hebben dezelfde vragenlijst gebruikt, met dien verstande dat in de koptekst 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.

2.6 Uitvoering 2007-meting

Respons

Zoals reeds gemeld, heeft het onderzoek plaatsgevonden in de periode juni t/m oktober 2007. Voor de 2007-meting hadden 62 instellingen uit Nederland en België ingeschreven. Uiteindelijk hebben 57 instellingen daadwerkelijk het veldwerk uitgevoerd, hetgeen heeft geresulteerd in 5.118 bruikbare waarnemingen (netto respons). Hieronder volgen enkele karakteristieken (per land).

	Totaal	Nederland	België
Aantal deelnemende instellingen totaal	57	30	27
Aantal deelnemende instellingen oud	48	26	22
Aantal deelnemende instellingen nieuw	9	4	5
Aantal waarnemingen totaal	5.118	3.798	1.320
Aantal waarnemingen schriftelijk	2.138	1.217	921
Aantal waarnemingen online	2.980	2.581	399
Conversie online benaderingen/netto respons	51%	54%	37%
Aantal deelnemers met 50 of meer waarnemingen	33	18	15
Hoogste aantal waarnemingen binnen 1 instelling		1.233	91
Laagste aantal waarnemingen binnen 1 instelling		27	8

Als selectie criterium voor het bepalen van de bruikbare respons zijn de volgende regels gehanteerd:

- vraag 37 (bezoekmotief) en 38 (zoekresultaat) moeten beantwoord zijn of
- vraag 35 (overall waardering) moet beantwoord zijn.

Achterliggende gedachte is, dat op deze wijze uitsluitend min of meer volledig ingevulde vragenlijsten in de analyse worden betrokken (gehele vragenlijst doorlopen), maar wordt geaccepteerd dat de persoonsgegevens (vraag 38 e.v.) eventueel niet zijn vermeld.

De online vragenlijst is voor alle deelnemers tezamen 5.815 keer benaderd. Dit heeft, zoals gemeld, 2.980 bruikbare reacties opgeleverd, oftewel een conversie van 51%. Zoals het overzicht laat zien is de conversie bij de Nederlandse instellingen groter (54%) dan bij de Belgische (37%), mede waardoor de verhouding schriftelijke-/online reacties in beide landen sterk uiteenlopen. Grofweg is deze in Nederland 1:2 en in België 2:1. Overigens lopen op deelnemerniveau zowel in Nederland als in België de conversiepercentages sterk uiteen, variërend van 13% tot 67%.

In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de deelnemende instellingen en de individuele respons. In dit overzicht is tevens voor iedere deelnemer vermeld aan welke metingen is deelgenomen.

Weging

In Nederland heeft Gemeentearchief Schiedam (19) op zeer grote schaal (en met succes) via e-mail relaties uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen. Hierdoor is 32% van de respons in Nederland afkomstig van deze instelling. In eerdere metingen was het vergelijkbare aandeel van Schiedam in de totale respons in Nederland gemiddeld 4% (3,6 in 2002, 5,2 in 2004 en 3,5% in 2005). Om te voorkomen dat de resultaten met betrekking tot Schiedam te sterk bepalend zijn voor de resultaten binnen Nederland als geheel (en omwille van de vergelijkbaarheid met eerdere metingen), is een weging uitgevoerd, zodanig dat in de analyses Schiedam voornoemde 4% van alle waarnemingen in Nederland uitmaakt. Het gewogen aantal waarnemingen in Nederland is hierdoor 2.672.

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 zijn een performancetabel en een prioriteitenmatrix geleverd als hulpmiddelen bij het bepalen van de sterke en zwakke punten van de eigen dienstverlening.

Totaalrapport

In dit rapport worden de belangrijkste resultaten op basis van alle waarnemingen binnen afzonderlijk Nederland en België beschreven, voorzien van een samenvatting en conclusies (zie hoofdstuk 1). Hoofdstuk 3 bevat de resultaten van de Nederlandse instellingen. De bevindingen binnen de Belgische archieven zijn opgenomen in hoofdstuk 4. Dit hoofdstuk kan los van hoofdstuk 3 worden gelezen. Consequentie is wel, dat in de toelichtende teksten doublures voorkomen.

Werkzaamheden Boud/Evidens onderzoekdiensten

In het kader van de 2007-meting heeft bureau Boud in nauwe samenwerking met Evidens onderzoekdiensten de volgende werkzaamheden verricht:

- ontwikkelen en online plaatsen en houden van de internetvragenlijst (4 taalversies), incl. veilig stellen van de verzamelde data (backup),
- aanmaken en leveren van papieren vragenlijsten (4 taalversies) aan de deelnemers, incl. uitvoeringsinstructie,
- coördineren van het veldwerk, w.o. 'helpdeskfunctie',
- dataverwerking van de papieren vragenlijsten, incl. handling,
- koppeling databestanden en bestandsbewerkingen,
- tabellering van de resultaten en
- data-analyse en (individuele) rapportages (t/m presentatie).

4. Onderzoeksresultaten Belgische instellingen

4.0 Woord vooraf In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de Belgische instellingen die aan de 2007-meting van de kwaliteitsmonitor hebben deelgenomen. De opbouw is hetzelfde als het (vorige) hoofdstuk over de Nederlandse instellingen. Dit hoofdstuk kan echter los van hoofdstuk 3 worden gelezen. Dit betekent wel, dat er in de toelichtende tekst doublures voorkomen.

4.1 Bezoekgedrag In overzicht A staan de aantallen respondenten vermeld per bezoekerstype/soort dienstverlening. Ter vergelijking zijn de actuele resultaten vermeld binnen de Nederlandse instellingen.

A. Samenstelling steekproef naar soort dienstverlening

Jaar	2007 (NL)	2005	2007
Aantal waarnemingen	2672*	1410	1320
Studie-/leeszaalbezoeker	61%	85%	79%
bezoeker internetsite	79%	34%	43%
schriftelijk contact	(22%)	(13%)	(21%)
- e-mail	20%	9%	18%
- brief	2%	4%	4%
telefonisch contact	14%	21%	23%
Sommatie	176%	152%	167%

* gewogen aantal

Het zwaartepunt in de dienstverlening ligt nog steeds bij de leeszaal (79%), maar het aandeel is wel kleiner geworden (-6%).. Het internetgebruik (43%) is toegenomen (+4%) en daarmee samenhangend ook het contact per e-mail (18%). Daardoor is procentueel het aantal informatieverzoeken per e-mail in België vrijwel even groot als in Nederland. Ongeveer een kwart van de bezoekers (23%) benadert het archief (ook) telefonisch en dat is meer dan nu in Nederland het geval is.

B. Overlap tussen soort dienstverlening

	leeszaal		internet		schriftelijk		telefonisch	
	2005	2007	2005	2007	2005	2007	2005	2007
leeszaalbezoeker			88%	83%	63%	67%	83%	80%
bezoeker internetsite	35%	45%			52%	59%	34%	43%
schriftelijk contact	10%	18%	20%	29%			25%	40%
telefonisch contact	20%	23%	21%	22%	39%	42%		

Het is nog altijd zo dat de bezoekers van de archiefwebsites in hoge mate (83%) ook de leeszaal bezoeken en dat de dienstverlening op afstand vooral wordt gebruikt in voorbereiding op het leeszaalbezoek. Toch is de dienstverlening via internet ten opzichte van 2005 iets meer op zichzelf komen te staan. Dit blijkt ook het feit dat in het onderzoek 52 personen zijn aangetroffen (= 4% van alle ondervraagden) die uitsluitend de website hebben bezocht (en dus geen gebruik hebben gemaakt van andere vormen van dienstverlening van het betrokken archief). In 2005 was het vergelijkbare cijfer 2%. Het betreft weliswaar nog steeds een verhoudingsgewijs geringe groep, maar het is mogelijk wel het begin van een ontwikkeling waarin de aandacht van de bezoekers zich verlegt naar het internet. In elk geval blijkt uit overzicht C dat het gemiddeld aantal leeszaalbezoeken in de afgelopen 6 maanden enigszins is gedaald, terwijl het aantal raadplegingen op het internet is toegenomen.

C. Bezoekfrequenties in de afgelopen 6 maanden

	Leeszaal (NL)	Internet (NL)	Leeszaal	Internet
2007	9.8	23.7	13.6	8.2
2005	13.4	23.2	14.6	5.8

4.2 Bezoekmotief Genealogische informatie was en is het belangrijkste bezoekmotief (68%). Net als in Nederland is het aandeel personen dat bij het laatste archiefbezoek informatie zocht over een woning of straat of op zoek was naar foto's en prenten toegenomen.

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

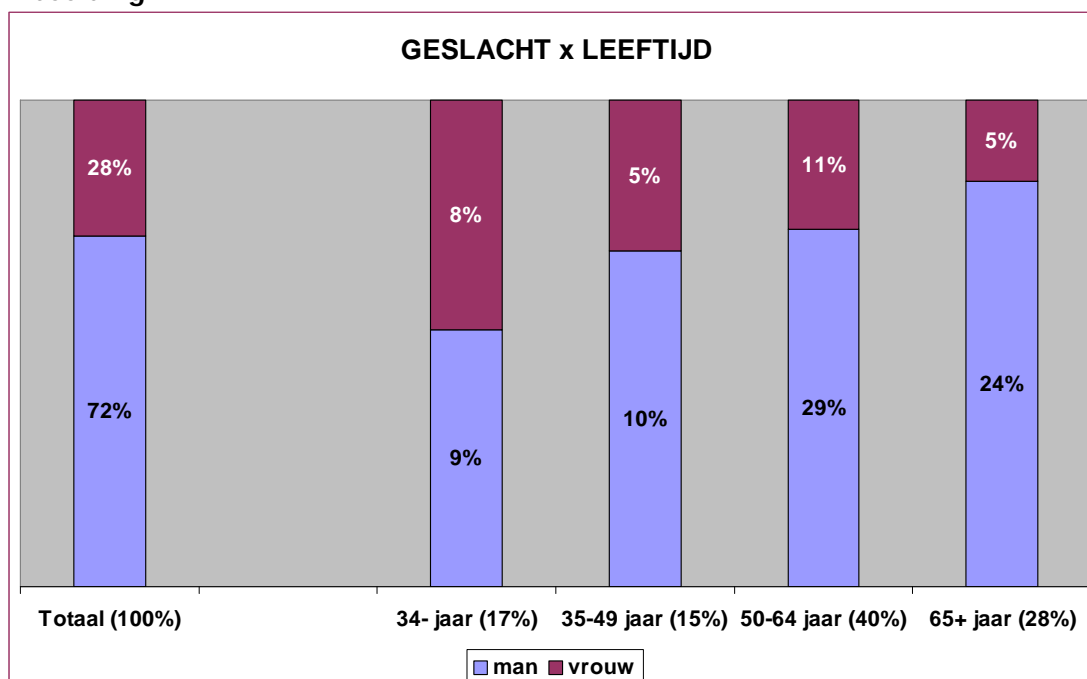
	2007 (NL)	2005	2007
Genealogische informatie	71%	68%	68%
Historische informatie (<i>anders dan genealogische informatie</i>)	32%	35%	34%
Informatie over een woning of straat	12%	5%	11%
Foto's en/of prenten	17%	3%	15%
Nog anders, incl. geen opgave	7%	12%	10%
Totaal	139%	123%	138%

4.3 Bezoekers- profiel

Persoonskenmerken

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. Wel worden in België de archieven iets vaker door jongeren bezocht (17% 'tot 35 jaar' tegen 7% in Nederland). Een verschil dat overigens ook in 2005 zichtbaar was.

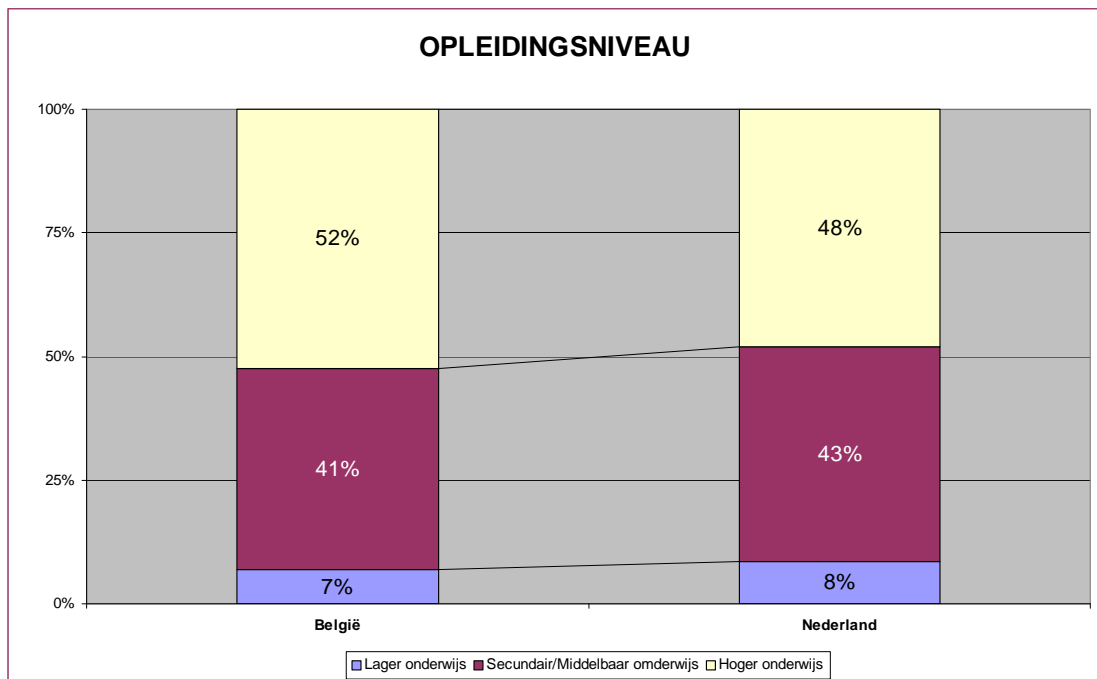
Afbeelding 1



Verder is de groep 50-64 jarigen groter dan in 2005 (toen 35%) en het aandeel 65-plussers kleiner (was 33%). Niet mag worden uitgesloten, dat deze verschuiving het gevolg is van de gewijzigde onderzoeksmethode en dat door de online bevraging een bredere groep archiefbezoekers in het onderzoek is betrokken. Maar ook het feit dat deze meting bij enkele andere instellingen is uitgevoerd kan hier een rol hebben gespeeld.

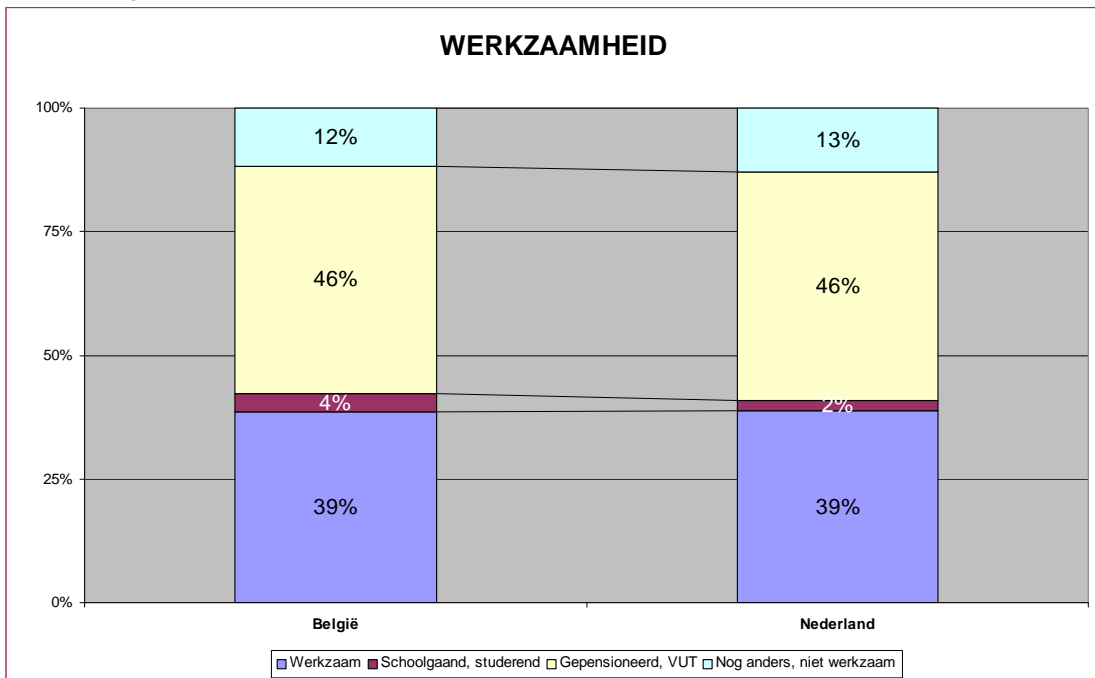
Evenals in Nederland, is het opleidingsniveau van de archiefbezoekers hoog. Meer dan de helft (52%) van de archiefbezoekers in België heeft hoger onderwijs genoten (zie afbeelding 2). Wel is dit aandeel iets kleiner dan in 2005. Toen had 59% van alle ondervraagden hoger onderwijs genoten.

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, net als in Nederland, het aandeel gepensioneerden en personen met brugpensioen relatief groot is (46%). In 2005 was deze groep overigens wel iets omvangrijker (toen 51%). Met name de groep werkzame personen is ten opzichte van 2005 groter geworden (was 30%). Deze verschuiving heeft te maken met het kleinere aandeel 65-plussers in de steekproef. Ook het aandeel scholieren en studeren is kleiner dan in 2005 (was 9%).

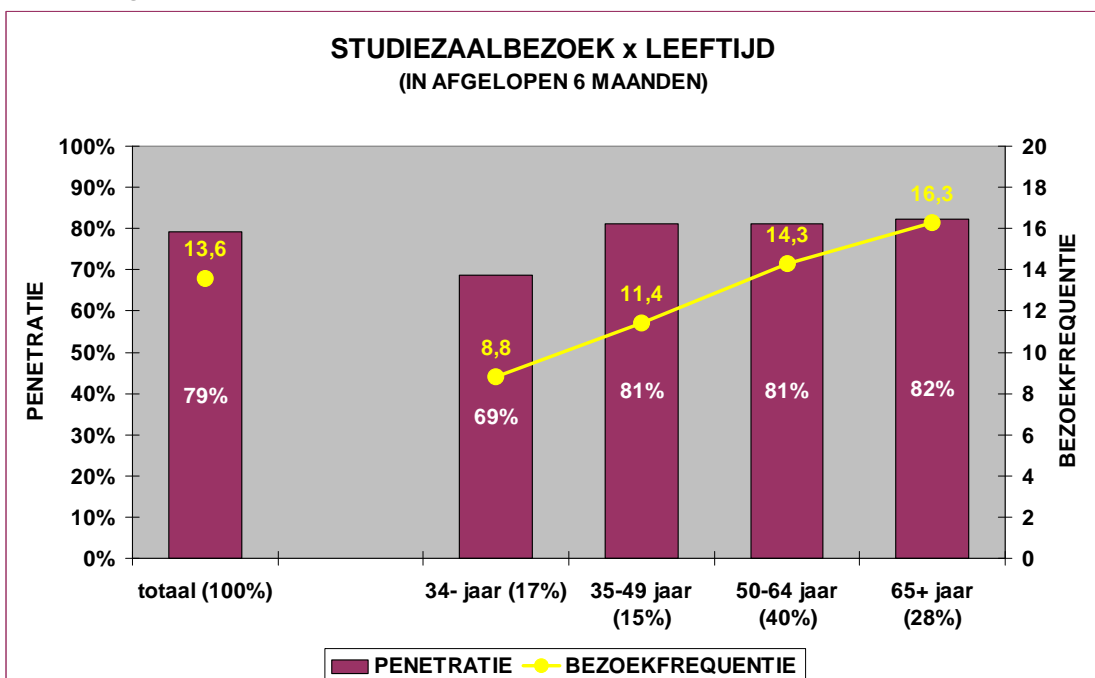
Afbeelding 3



Bezoekgedrag studiezalen

Afbeelding 4 bevat een detaillering van het studiezaalbezoek naar leeftijd. Deze grafiek laat zien dat het studiezaalbezoek enigszins leeftijdsgebonden is, in die zin dat personen tot 35 jaar iets minder vaak leesalen bezoeken. In 2005 was het vergelijkbare cijfer nog 83%. De daling in het studiezaalbezoek is binnen deze leeftijdsgroep dan ook het grootst (-14%), maar ook bij de grotere leeftijdsgroepen 50-64 (-5%) en 65+ (-5%) zijn de penetratiecijfers lager dan in 2005. Bij 35-49 jarigen is de penetratie iets hoger dan in 2005 (+3%).

Afbeelding 4

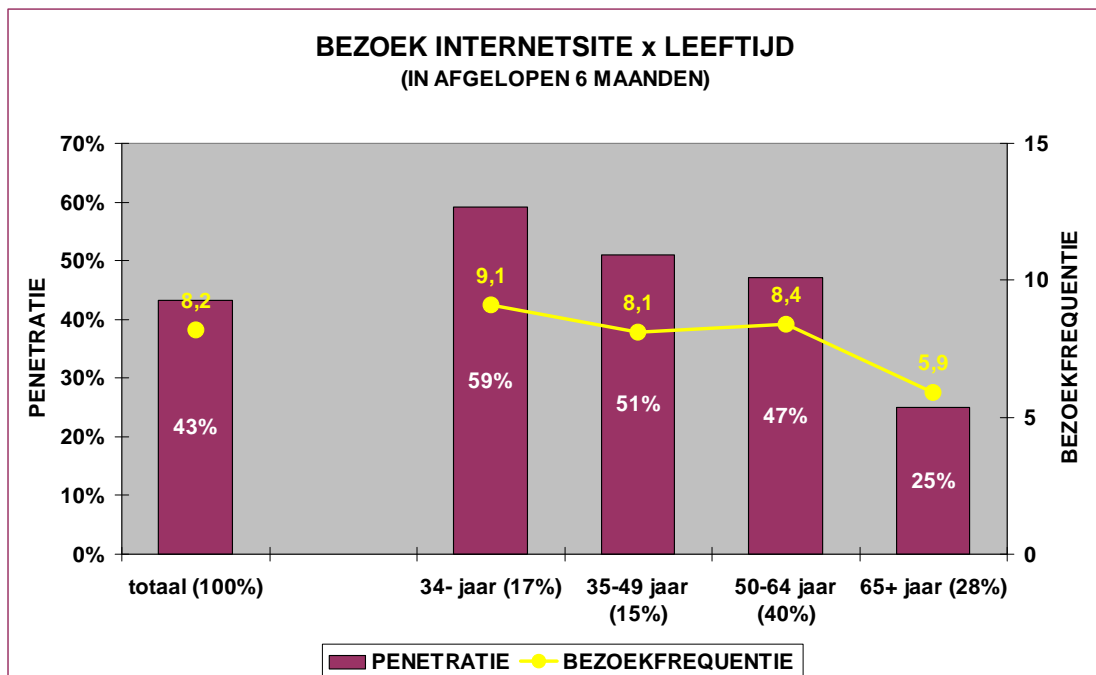


Het patroon in de bezoekfrequentie van de leeszaal is vergelijkbaar met 2005; een toename naarmate men ouder is. Maar zoals gemeld, is het gemiddeld aantal bezoeken in de afgelopen 6 maanden wel lager dan in 2005 (toen 14,6) en dat geldt voor vrijwel alle leeftijdsgroepen. Alleen binnen andermaal de groep 35-49 jarigen is de bezoekfrequentie juist licht gestegen (van gemiddeld 10,6 naar 11,4).

Bezoekgedrag websites

Zoals reeds in 2005 zichtbaar is geworden, is websitebezoek sterk leeftijdsgebonden. Zowel de bezoekenpenetratie als –frequentie nemen af naarmate men ouder is.

Afbeelding 5



De gemelde toename van het internetgebruik ten opzichte van 2005 wordt bij alle leeftijdsgroepen teruggevonden. Alleen bij de groep 65-plussers is de bezoekfrequentie hetzelfde gebleven (was 6,0 in 2005). De penetratie is hier wel gestegen (was 17%).

Bezoekmotief

Naar bezoekmotief blijkt uit overzicht E (op de volgende pagina), dat personen op zoek naar *genealogische informatie* veelal ouder zijn en daarmee samenhangend vaker gepensioneerd. Hun opleidingsniveau is weliswaar hoog, maar lager dan bij de andere motiefgroepen. Zij bezoeken verhoudingsgewijs het meest leeszaal en maken relatief weinig gebruik van de andere vormen van dienstverlening.

Personen die op zoek zijn naar *historische informatie* hebben vaker een hoog opleidingsniveau, zijn relatief vaak studierend of schoolgaand en daarmee samenhangend ook betrekkelijk jong. Ook zij bezoeken leeszaal, maar maken daarnaast ook gebruik van de andere vormen van dienstverlening, waar onder het internet.

E. Persoonskenmerken naar bezoekmotief

	Genealogie	Historisch	Woning / straat	Foto's en/of prenten
Geslacht				
Man	73%	73%	72%	64%
Vrouw	25%	27%	27%	35%
Gemiddelde leeftijd				
34 jaar of jonger	4%	39%	23%	32%
35-49 jaar	14%	13%	15%	21%
50-64 jaar	46%	34%	41%	37%
65+ jaar	35%	23%	20%	10%
Opleidingsniveau				
Laag	4%	3%	3%	8%
Middelbaar	43%	25%	37%	28%
Hoog	51%	73%	59%	63%
Werkzaamheid				
Werkzaam	29%	43%	47%	59%
Schoolgaand, studerend	2%	14%	7%	8%
Gepensioneerd, brugpersioen	58%	34%	33%	18%
Overig, incl. geen opgave	10%	9%	11%	14%
Soort dienstverlening				
Leeszaalbezoek	85%	82%	78%	72%
Internetsite	41%	50%	47%	62%
Schriftelijk	13%	25%	28%	31%
- e-mail	10%	22%	21%	29%
- brief	3%	3%	7%	2%
Telefonisch	18%	28%	32%	32%
Sommatie	157%	185%	185%	197%

Bezoekers voor *informatie over een woning of straat* hebben een 'gemiddeld' profiel, dat wil zeggen dat zij geen persoons- of gedragskenmerken waarmee ze zich onderscheiden van de andere motiefgroepen. Enig afwijkend aspect is het gegeven dat zij verhoudingsgewijs vaak per brief contact hebben gehad met het archief.

Personen die op zoek zijn naar *foto's en/of prenten* zijn relatief vaak vrouw, gemiddeld jonger dan de personen in de andere motiefgroepen en vaker werkzaam. Ook zij hebben een betrekkelijk hoog opleidingsniveau, maar binnen deze motiefgroep is het aandeel lager opgeleiden evenwel het grootst. Zij maken het meest gebruik van het internet en bezoeken verhoudingsgewijs het minst de leeszaal. Samenhangend met de hoge internetpenetratie communiceren zij het meest via e-mail.

4.4 Het zoekresultaat Overzicht F geeft inzicht in de ontwikkeling op het punt van het zoekresultaat op basis van de vraag: *In hoeverre heeft u de informatie die u toen [=bij het laatste bezoek] zocht in ons archief en/of op onze website gevonden?*

F. Ontwikkeling zoekresultaat

	2007 (NL)	2005	2007	2007 internet (NL)	2005 internet	2007 internet
Volledig gevonden	31%	38%	37%	29%	41%	42%
Gedeeltelijk gevonden	58%	52%	48%	61%	52%	48%
Niet gevonden	8%	2%	7%	7%	3%	7%

Het zoekresultaat is enigszins verslechterd, in de zin dat het aandeel 'niet gevonden' is toegenomen ten opzichte van 2005 (+5%), ook bij de internetbezoekers. Desondanks is het zoekresultaat iets gunstiger dan in Nederland en dan vooral in het geval een website is geraadpleegd.

4.5 Waardering voor websites

Gegeven het toenemend belang van de websites in de dienstverlening van de archieven in Nederland, is dit jaar de vraagstelling inzake het internet meer in lijn gebracht met de normen die in het Nederlandse kwaliteitshandvest met betrekking tot de internetdienstverlening worden gesteld. Hierdoor gaat de vergelijking met voorgaande meting op veel punten mank.

Overzicht G bevat de gemiddelde waarderingscijfers voor de internetsites als geheel en op onderdelen, alsmede de hoogste en laagste waardering die op archiefniveau is aangetroffen. N.B. In het geval de vraagstelling enigszins vergelijkbaar is, zijn de historische cijfers tussen haken vermeld.

G. Waardering websites

	2005	2007	2007 hoog	2007 laag
bereikbaarheid internetsite	8,3	8,2	9,0	6,8
duidelijke navigatie		7,6	9,3	6,5
gemak waarmee bezoekersinformatie kan worden gevonden	(7,5)	8,2	9,5	7,3
duidelijk in welke collecties of databanken online kan worden gezocht		7,2	8,6	6,1
gemak waarmee kan worden gezocht	(6,8)	7,3	8,8	6,0
hoeveelheid gedigitaliseerde informatie op de site		6,3	8,0	3,9
duidelijkheid van de teksten op de site (geen vakjargon)		7,8	9,2	5,9
actualiteit van de site		7,4	9,2	4,6
uw oordeel over de internetsite als geheel	6,9	7,6	8,5	5,9

Voor zover de resultaten vergelijkbaar zijn, laten de cijfers een positieve ontwikkeling zien ten opzichte van 2005. Op het punt van de bereikbaarheid waren de bezoekers reeds positief gestemd, maar ten aanzien van de bezoekersinformatie op de sites en de zoekfaciliteit is de waardering van de gebruikers toegenomen. Ook het overall oordeel is beduidend positiever dan in 2005. Gelet op de soms extreem lage waarderingscijfers zijn *de hoeveelheid gedigitaliseerde informatie op en de actualiteit van de site* zaken die voor verbetering vatbaar zijn. Daarnaast is *het gemak waarmee op de site kan worden gezocht* niet overal optimaal en is ook niet altijd voldoende duidelijk *in welke collecties of databanken online kan worden gezocht*. Ook zijn *de teksten op de site* niet overal duidelijk.

4.6 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 2007 komen gezamenlijk tot een gemiddeld waarderingcijfer van 8,3. Deze waardering is fractioneel lager dan in 2005.

H. Overall waardering

	2005	2007
Gemiddeld schoolcijfer	8,4	8,3

Verschillen in overall waardering zijn onder meer zichtbaar naar (overzicht I):

- *zoekresultaat*: personen die bij het laatste bezoek *volledig* hebben gevonden wat zij zochten zijn meer tevreden dan personen die bij het laatste bezoek geen enkel resultaat hebben geboekt;
- *opleidingsniveau*: hoger opgeleiden waarderen de dienstverlening minder positief beoordelen dan de lager opgeleiden;
- *leeftijd*: oudere bezoekers zijn relatief meer tevreden over de dienstverlening dan de jongere bezoekers;
- *type dienstverlening*: personen die (ook) gebruik hebben gemaakt van het internet zijn minder positief dan de andere gedragsgroepen
- *werkzaamheid*: 'inactieven' (pensioen, niet werkzaam) waarderen de dienstverlening hoger dan de 'actieven' (werkzaam, studierend).

Voornoemde verschillen in overall waardering bestaan ook met betrekking tot de Nederlandse archieven, althans het patroon in de reacties.

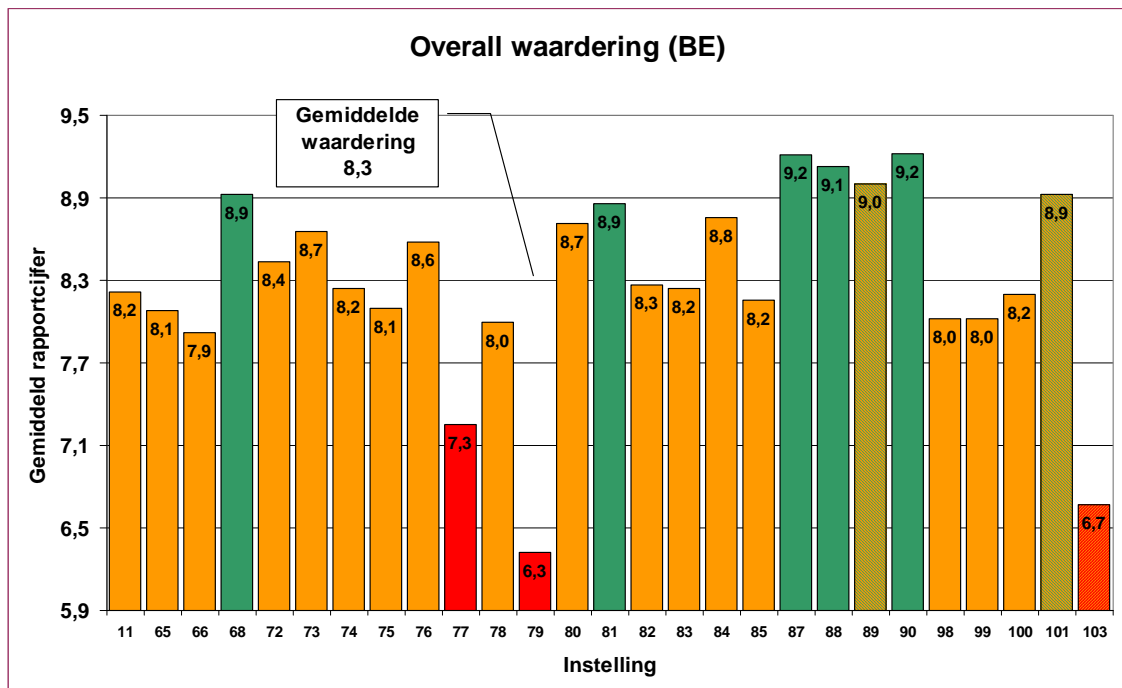
I. Verschillen in overall waardering

Zoekresultaat	<i>Info. volledig Gevonden</i>	<i>Info. gedeeltelijk Gevonden</i>	<i>Info. niet gevonden</i>	
2007	8,6	8,1	7,2	
2005	8,7	8,2	8,1	
Opleidingsniveau	<i>Laag</i>	<i>Middelbaar</i>	<i>Hoog</i>	
2007	8,7	8,5	8,2	
2005	8,9	8,6	8,3	
Leeftijd	<i>34-</i>	<i>35-49</i>	<i>50-64</i>	<i>65+</i>
2007	7,9	7,9	8,3	8,8
2005	7,7	8,3	8,5	8,8
Type dienstverlening	<i>Leeszaal</i>	<i>Internet</i>	<i>Schriftelijk</i>	<i>Telefonisch</i>
2007	8,4	8,1	8,4	8,6
2005	8,4	8,1	8,5	8,8
Werkzaamheid	<i>Werkzaam</i>	<i>Scholier/Student</i>	<i>Pensioen</i>	<i>Niet werkzaam</i>
2007	8,0	8,0	8,6	8,3
2005	8,2	7,7	8,7	8,7
Bezoekmotief	<i>Genealogisch</i>	<i>Historisch</i>	<i>Woning/straat</i>	<i>Foto/prent</i>
2007	8,4	8,3	8,2	8,3
2005	8,5	8,3	8,8	8,9
Bezoekfrequentie studiezaal	<i>1-2 keer</i>	<i>3-5 keer</i>	<i>6-10 keer</i>	<i>11+ keer</i>
2007	8,5	8,2	8,3	8,4
2005	8,3	8,3	8,5	8,5
Bezoekfrequentie internet	<i>1-2 keer</i>	<i>3-5 keer</i>	<i>6-10 keer</i>	<i>11+ keer</i>
2007	8,0	8,0	8,1	8,4
2005	8,2	8,1	8,0	8,0

Tegen deze achtergrond moet een verklaring voor de iets lagere overall waardering vooral worden gezocht in het verslechterde zoekresultaat, het toegenomen internetgebruik en het lagere aandeel 65-plussers in het onderzoek. Daarnaast kunnen de wijzigingen in het bezoekmotief een rol hebben gespeeld. Er zijn weliswaar geen grote waarderingsverschillen (meer) tussen de motiefgroepen, maar personen die op zoek waren naar informatie over een woning of straat of naar foto's en prenten waarden de dienstverlening wel lager dan in 2005 en juist van deze motiefgroepen is het aandeel in de 2007-meting groter dan in 2005. Hier tegenover staat, dat het aandeel hoger opgeleiden, zoals gemeld, dit jaar lager is dan in 2005. Daar zij de dienstverlening doorgaans lager waarden, heeft deze ontwikkeling op zichzelf dus een positief effect op de waardering. Dit toont aan, dat voornoemde zaken in samenhang moeten worden gezien.

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

Afbeelding 6



De laagste gemiddelde score, te weten 6,3 wordt aangetroffen bij het Rijksarchief te Hasselt (79). Dit archief scoorde in 2005 ook relatief zwak, al was het absolute waarderingsniveau toen wel hoger, namelijk 8,1. Daarnaast is de waardering met betrekking tot het Rijksarchief te Antwerpen (77) met gemiddeld 7,3 relatief laag. In 2005 was hier het cijfer nog 8,3. N.B Deelnemer 103 (Rijksarchief in België) is heeft alleen aan de online meting deelgenomen om inzicht te krijgen in de waardering voor de algemene website van het Rijksarchief (www.arch.be). Het aantal waarnemingen is echter zeer gering (n=7), zodat aan deze uitkomst geen waarde moet worden gehecht.

De hoogste gemiddelde waardering is 9,2 en is gemeten bij het Rijksarchief te Saint-Hubert (87), dat in 2005 ook al hoog scoorde, en bij het Stadsarchief Geel (90). Daarnaast presteren Stadsarchief Lier (68), de Rijksarchieven te Doornik (81) en te Aarlen (88), het Archief van het Koninklijk Paleis (89) en de Archiefdienst van Halle (101) relatief sterk. Geel, Doornik en Aarlen scoorden in 2005 ook al relatief sterk. Het Archief van het Koninklijk Paleis daarentegen had in 2005 met gemiddeld 8,0 een relatief lage score.

Echter, voor vrijwel alle hiervoor genoemde instellingen geldt dat het aantal waarnemingen beperkt is, vooral met betrekking tot het Archief van het Koninklijk Paleis (n= 19) en Halle (n= 14). Alleen Antwerpen en Geel hebben meer dan 50 waarnemingen, respectievelijk n= 55 en n= 56.

Overigens is er dit jaar geen samenhang te bespeuren tussen de grootte van het archief, afgaande op het aantal waarnemingen, en de overall waardering. In 2005 waren er nog aanwijzingen dat relatief goed scorende archieven betrekkelijk klein zijn en dat zwak scorende instellingen betrekkelijk groot zijn. In de actuele meting scoren de grotere instellingen (meer dan 50 waarnemingen) 'gemiddeld' en is, zoals gezegd, zowel bij de relatief sterke als de relatief zwakke instellingen het aantal waarnemingen veelal gering.

4.7 Verbeterpunten van de dienstverlening algemeen

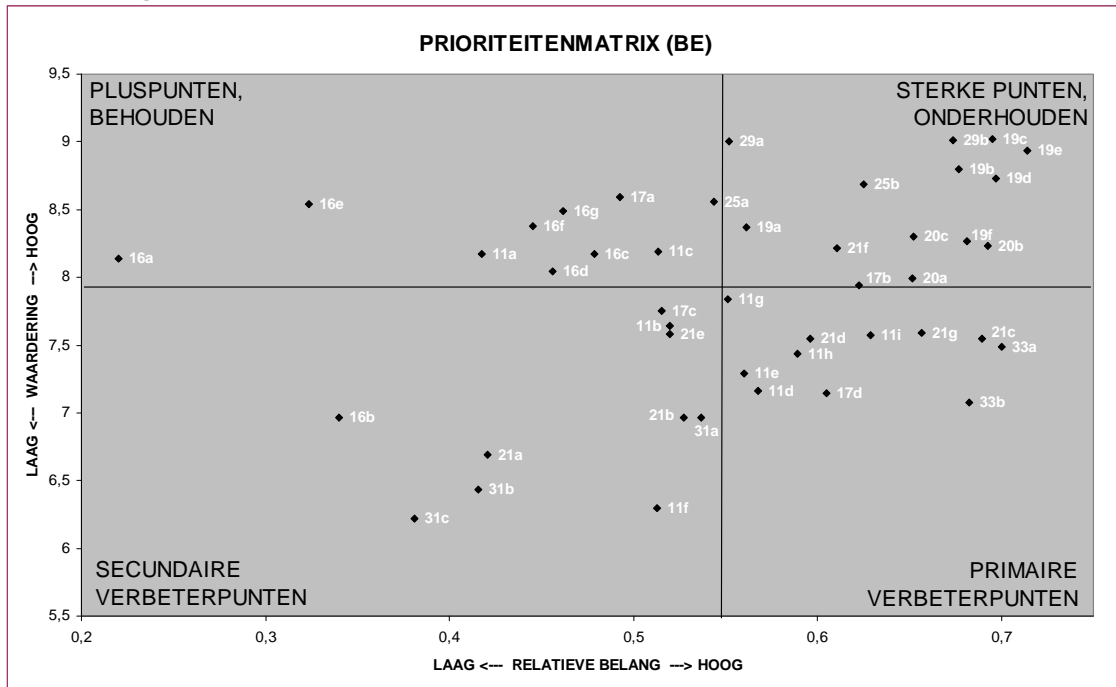
De primaire gebruikstoepassing van de onderzoeksresultaten is het vaststellen van de sterke en zwakke punten in de dienstverlening (diagnose). Een hulpmiddel hierbij is benchmarking. Daarbij wordt de eigen prestatie vergeleken met die van andere archieven. Hiervoor is voor alle vraagitems (lees: onderdelen 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 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.

De sterke punten van de gezamenlijke Belgische archiefinstellingen hebben betrekking op:

- het personeel in de leeszaal (vriendelijk, deskundig, hulpvaardig, beschikbaar, herkenbaar);
- de raadpleging in de leeszaal (gemakkelijk zoeken/vinden, procedure en wachttijd bij aanvragen stukken, levertijd fotokopieën)
- de telefonische dienstverlening;
- de kwaliteit van de schriftelijke reacties (voornamelijk e-mail).

De meeste pluspunten werden ook al in 2005 aangetroffen. Van de nieuwe onderdelen in de lijst (*curatief* weergegeven) zijn de vragen over de telefonische dienstverlening (29a en 29b) ook in de vorige meting gesteld. Dat deze aspecten nu als pluspunt naar voren komen, is niet omdat de waardering is toegenomen, deze is zelfs enigszins lager, maar omdat het relatieve belang ervan groter is geworden.

In de beleving van de bezoekers is, evenals in 2005, de informatievoorziening een aandachtspunt, met name de informatievoorziening over de producten en diensten van andere instellingen (33b) en de wijze waarop wensen en klachten kenbaar gemaakt kunnen worden (17d).

Van de dit jaar nieuwe verbeterpunten (*cursief* weergegeven) heeft een groot aantal betrekking op de dienstverlening via het internet, meer specifiek: de zoekfaciliteiten op de site (11d en 11e), maar ook de actualiteit (11h) en duidelijkheid van de teksten (11g) verdienen aandacht. Omdat dit vrijwel allemaal nieuwe vraagitems zijn, kan de ontwikkeling in de waardering niet worden vastgesteld. Echter, het gegeven dat het overall oordeel over de websites (11i), ondanks de hogere waardering in 2007, toch een 'verbeterpunt' is, wijst erop dat het oordeel over de dienstverlening via het internet zwaarder meeweegt in de overall waardering (groter relatief belang).

Aandacht behoeven ook de kopieerfaciliteiten (21d) en de levertijd van reproducties (21g). De waardering voor deze onderdelen is afgenomen. In 2005 waren dit nog pluspunten.

Tot slot is de kwaliteit van de hulpmiddelen in de leeszaal (21c, nieuw vraag-item) een aspect met een grote impact dat relatief laag wordt gewaardeerd.

J. Meest bepalende onderdelen van de dienstverlening

Sterke punten (relatief hoge waardering)		Verbeterpunten (relatief lage waardering)	
19c	<i>vriendelijkheid personeel</i>	33b	geboden informatie over producten en diensten van andere archiefinstellingen
29a	<i>telefonische bereikbaarheid</i>	17d	informatie over de wijze (procedures) waarop wensen en klachten kenbaar kunnen worden gemaakt
29b	<i>afhandeling telefonische verzoeken</i>	11d	<i>mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht</i>
19e	hulp, ondersteuning die het personeel op verzoek biedt	11e	<i>gemak waarmee op de site kan worden gezocht</i>
19b	beschikbaarheid van het personeel	11h	<i>actualiteit van de site</i>
19d	deskundigheid van het personeel	33a	informatie over de producten en diensten van de eigen instelling
25b	inhoud van de reactie op schriftelijke / e-mail verzoeken	21d	<i>kopieerfaciliteiten</i>
19a	herkenbaarheid van het personeel	21c	<i>kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen)</i>
20c	wachttijd m.b.t. aangevraagde stukken	11i	<i>overall oordeel over de site</i>
19f	hulp, ondersteuning die het personeel u ongevraagd biedt	21g	<i>levertijd van reproducties, bijv. foto's</i>
20b	het aanvragen van stukken (procedure)	11g	<i>duidelijkheid teksten op de site</i>
21f	de levertijd van fotokopieën		
20a	gemak waarmee relevante stukken kunnen worden gevonden		
17b	<i>info. over collectie <eigen instelling></i>		

4.8 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.

Kijken we naar de algemene verbeterpunten uit de 2005-meting, dan kan voor de evaluatie de volgende indeling worden gemaakt:

Niet verbeterd, blijvend aandachtspunt:

- informatie over de wijze (procedures) waarop wensen en klachten kenbaar kunnen worden gemaakt (7,1, was 7,7);
- geboden informatie over producten en diensten van andere archiefinstellingen in Nederland (7,1, was 7,3);
- geboden informatie over producten en diensten van eigen instellingen (7,5, was 7,6).

Niet verbeterd, afgenomen belang:

- informatie over tarieven (7,7, was 7,8);
- gebruiksaanwijzing bij de apparatuur (7,0, was 7,8).

Niet verbeterd, pluspunt in 2005/verbeterpunt in 2007:

- kopieerfaciliteiten (7,5, was 8,0);
- levertijd van reproducties, bijv. foto's (7,6, was 7,9).

De opsomming maakt duidelijk dat op geen enkel punt progressie is geboekt en in sommige gevallen is de waardering zelfs fors afgenomen. Dat de informatie over tarieven en de gebruiksaanwijzingen bij de apparatuur niet langer primaire verbeterpunten zijn, is dus uitsluitend het gevolg van het feit dat het belang ervan is afgenomen.

Het feit dat op deze belangrijke onderdelen van de dienstverlening geen vooruitgang is geboekt, is een extra verklaring voor de negatieve ontwikkeling in de overall waardering (zie paragraaf 4.6).

4.9 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 twee paragrafen 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 gearceerde vragen zijn de belangrijkste aspecten van de dienstverlening op landelijk niveau (zie paragraaf 4.7). In het overzicht zijn alleen de relatief sterke (groen) en de relatief zwakke scores (rood) vermeld.

Uit overzicht K kan worden afgeleid dat de archieven met de hoogste overall waardering (zie vraag g35) op de cruciale onderdelen van de dienstverlening vaak hoog scoren of in elk geval niet zwak. Omgekeerd scoren de archieven met een relatief lage overall waardering vaak juist laag op deze onderdelen.

Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven 2007

K. Scores per vraag per deelnemer

Din.nr.	11	65	66	68	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	87	88	89	90	98	99	100	101	103	Totaal	
n=	77	52	91	29	37	48	30	64	68	55	23	27	62	38	74	67	41	48	34	43	19	56	85	88	42	14	7	1320	
a11_01	8,7			9,0	9,0					7,2	7,2					6,8				9,0	8,9					8,8	9,5	8,2	
a11_02										6,6	7,0								9,3	9,1	6,5	9,3					8,7	7,6	
a11_03				7,4					7,4	7,3									9,5	9,1	9,0	9,3				9,0		8,2	
a11_04		6,4		6,5	7,9			6,6		6,1		6,1	7,9						8,5	8,4		8,6				8,5		7,2	
a11_05										6,5	6,3	6,0								8,2		8,6				8,8	8,3	7,3	
a11_06			7,2	5,0						4,9	4,8	4,0			3,9				8,0		5,0	7,9				7,3	5,0	6,3	
a11_07												5,9								8,8		9,2						7,8	
a11_08											4,6								8,5	8,5		9,2						7,4	
a11_09				8,2								5,9	8,1							8,4		8,5						7,6	
b16_01								7,2				9,3		7,0				6,9	10,0	6,5				7,1		6,3	9,5	8,1	
b16_02				8,2			8,1				5,7	5,1							8,9						8,1	5,3		7,0	
b16_03	7,3		7,4	9,0					8,6	7,7	7,6	7,4	8,7	9,0	8,6			8,6	9,0	8,9				7,5		7,3	7,3	8,2	
b16_04							8,7		8,7				8,8	8,5	8,7			8,6	8,9	8,9	6,3	8,8				4,8		8,0	
b16_05			5,8		9,2									9,1	9,5			9,3	9,4	9,5	9,2					3,6		8,5	
b16_06	9,3			9,0							6,9								9,7			9,5			7,3	7,5	7,3	8,4	
b16_07				9,5							7,1				9,0				9,2			9,2				9,0	7,3	8,5	
b17_01				9,1			9,1				7,5			9,1	9,1		9,0		9,0	9,3	7,8							8,6	
b17_02				8,7								5,1							9,3	8,8							5,7	7,9	
b17_03				8,9			8,5				6,8	7,0							9,0	8,9					6,9	6,3	6,0	7,7	
b17_04												4,7							8,5	8,7						5,0	3,7	7,1	
b19_01										7,0		6,7				9,1			9,5	9,7					7,5		6,7	8,4	
b19_02												5,7							9,7	9,7	9,3	9,3					5,7	8,8	
b19_03												6,5				9,6			10,0	9,8		9,6					6,0	9,0	
b19_04												5,3							9,5	9,6	9,4	9,2				9,2	5,0	8,7	
b19_05				9,4								5,8				9,4			9,7	9,8	9,4	9,5					5,0	8,9	
b19_06												4,6							9,3	9,4	9,4	9,1				9,0	3,7	8,3	
b20_01				8,8	8,6							5,3	8,6				8,6		9,1	8,9	8,9					8,8	5,7	8,0	
b20_02				9,4							7,0								9,0	9,5	9,3						6,3	8,2	
b20_03		6,1		9,5								5,1						9,2	9,4	9,6	9,5						9,1	6,0	8,3
b21_01	8,3			8,9								5,4	7,9				4,0					8,0	8,3				8,1	4,7	6,7
b21_02		5,6		8,7		6,1			7,9		6,0	5,8					5,4	7,9		8,6			7,9			7,9	5,0	7,0	
b21_03												5,0						8,6		8,3	8,3	9,0					4,0	7,5	
b21_04		6,0		8,6							5,7	5,1						8,8	8,5	9,3	9,0	8,9	9,0				4,7	7,5	
b21_05				9,0							5,7	6,5						8,5		8,5		8,8						6,0	7,6
b21_06		6,9		9,3							6,9	6,8	6,5							9,3	9,8	9,3				7,2		9,0	8,2
b21_07							8,8					8,3	4,4		8,5					8,9	9,0	8,7					8,3	7,6	
c25_01	8,0	7,6		9,4		8,0		10,0			7,6	10,0					9,8			9,8	9,6	9,3				7,9	9,6	8,0	8,6
c25_02		7,8		9,4	9,7			10,0			7,0	10,0					9,8	7,7				9,7	9,7				9,6		8,7
d29_01	8,2		8,5				10,0					8,2				9,5				9,6				8,4				9,0	
d29_02	8,2						10,0					7,5								9,7								9,0	
e31_01											5,9	5,1			5,9							8,7					9,6		7,0
e31_02	8,5	5,5		8,4		5,5		5,3			5,6	4,7				5,0							8,5				8,5	5,5	6,4
e31_03		5,0				4,9		5,2				4,4						4,7				7,7			7,3	8,4	3,0	6,2	
f33_01				8,2								5,5	8,2						8,5	8,4	8,6	8,3					8,6	5,8	7,5
f33_02				8,4								5,1							8,4	7,9	8,0	8,0					8,7	5,2	7,1
g35				8,9							7,3	6,3		8,9					9,2	9,1	9,0	9,2					8,9	6,7	8,3

Bijlagen

Deelnemers 2007-meting

Dln_id	Naam NL	Deelnemer in:				
		GEEN	2005	2004	2003	2002
2	Zeeuws Archief			X		X
7	Gemeentearchief Rotterdam		X		X	X
8	Haags Gemeentearchief			X		X
10	Regionaal Archief Tilburg		X	X	X	X
12	Westfries Archief				X	X
14	Drents Archief		X	X	X	X
15	Gemeentearchief Goes				X	
17	Regionaal Archief Leiden		X			X
19	Gemeentearchief Schiedam		X		X	X
29	Brabants Historisch Informatie Centrum (BHIC)		X	X	X	X
30	Stadsarchief Dordrecht / DiEP		X	X	X	X
31	Stadsarchief Vlaardingen					X
32	Streekarchief Midden-Holland			X		X
35	Regionaal Archief Nijmegen			X	X	
36	Gelders Archief			X	X	
37	Noord-Hollands Archief			X	X	
39	Regionaal Archief Alkmaar				X	
42	Gemeentearchief Roermond		X		X	
43	Nationaal Archief		X		X	
45	Stadsarchief Amsterdam		X	X		
47	Cultuur Onder Dak Apeldoorn			X		
50	Streekarchivariaat Regio Achterhoek		X	X		
52	Streekarchivariaat Noordwest-Veluwe			X		
54	Stads- en Streekarchief Zutphen			X		
58	Gemeentearchief Ede			X		
70	Tresoor, Frysk Histoarysk en Letterkundich Sintrum		X			
91	Archief Eemland	X				
92	Gemeentearchief Kollumerland c.a.	X				
94	Gemeentearchief Roosendaal	X				
97	Waterlands Archief Centrum voor regionaal historisch onderzoek	X				

Dln_id	Naam BE	Deelnemer in:				
		GEEN	2005	2004	2003	2002
11	FelixArchief				X	
65	Algemeen Rijksarchief te Brussel		X			
66	AMVC-Letterenhuis		X			
68	Stadsarchief Lier		X			
72	Rijksarchief te Brugge		X			
73	Rijksarchief te Kortrijk		X			
74	Rijksarchief te Gent		X			
75	Rijksarchief te Ronse		X			
76	Rijksarchief te Beveren		X			
77	Rijksarchief te Antwerpen		X			
78	Rijksarchief te Anderlecht		X			
79	Rijksarchief te Hasselt		X			
80	Rijksarchief te Leuven		X			
81	Rijksarchief te Doornik		X			
82	Rijksarchief te Bergen		X			
83	Rijksarchief te Namen		X			
84	Rijksarchief te Eupen		X			
85	Rijksarchief te Luik		X			
87	Rijksarchief te Saint-Hubert		X			
88	Rijksarchief te Aarlen		X			
89	Archief van het Koninklijk Paleis		X			
90	Stadsarchief Geel		X			
98	Stadsarchief Aalst	X				
99	Stadsarchief Mechelen	X				
100	Amsab-Instituut voor Sociale Geschiedenis	X				
101	Stadsbestuur Halle - archiefdienst	X				
103	Rijksarchief in België	X				

Respons 2007-meting

	Verwerkbaar			Verwijderd			Benaderd/bruto respons			Conversie		
	Internet	Schrift.	Totaal	Internet	Schrift.	Totaal	Internet	Schrift.	Totaal	Internet	Schrift.	Totaal
NL:												
2	203	16	219	130	0	130	333	16	349	61,0%	100,0%	62,8%
7	166	22	188	165	0	165	331	22	353	50,2%	100,0%	53,3%
8	12	59	71	18	0	18	30	59	89	40,0%	100,0%	79,8%
10	221	18	239	158	0	158	379	18	397	58,3%	100,0%	60,2%
12	12	26	38	34	0	34	46	26	72	26,1%	100,0%	52,8%
14	7	35	42	31	2	33	38	37	75	18,4%	94,6%	56,0%
15	0	69	69	0	0	0	0	69	69		100,0%	100,0%
17	12	76	88	16	0	16	28	76	104	42,9%	100,0%	84,6%
19	1203	30	1233	748	1	749	1951	31	1982	61,7%	96,8%	62,2%
29	215	62	277	217	2	219	432	64	496	49,8%	96,9%	55,8%
30	6	51	57	20	0	20	26	51	77	23,1%	100,0%	74,0%
31	62	80	142	40	1	41	102	81	183	60,8%	98,8%	77,6%
32	33	48	81	30	2	32	63	50	113	52,4%	96,0%	71,7%
35	13	19	32	29	1	30	42	20	62	31,0%	95,0%	51,6%
36	23	53	76	52	0	52	75	53	128	30,7%	100,0%	59,4%
37	26	38	64	95	0	95	121	38	159	21,5%	100,0%	40,3%
39	21	53	74	44	0	44	65	53	118	32,3%	100,0%	62,7%
42	0	27	27	0	0	0	0	27	27		100,0%	100,0%
43	64	69	133	68	0	68	132	69	201	48,5%	100,0%	66,2%
45	32	46	78	42	0	42	74	46	120	43,2%	100,0%	65,0%
47	0	32	32	19	0	19	19	32	51	0,0%	100,0%	62,7%
50	0	42	42	0	0	0	0	42	42		100,0%	100,0%
52	9	36	45	8	1	9	17	37	54	52,9%	97,3%	83,3%
54	10	33	43	15	1	16	25	34	59	40,0%	97,1%	72,9%
58	20	11	31	11	0	11	31	11	42	64,5%	100,0%	73,8%
70	171	53	224	99	0	99	270	53	323	63,3%	100,0%	69,3%
91	14	47	61	15	0	15	29	47	76	48,3%	100,0%	80,3%
92	5	19	24	15	0	15	20	19	39	25,0%	100,0%	61,5%
94	13	23	36	14	2	16	27	25	52	48,1%	92,0%	69,2%
97	8	24	32	35	0	35	43	24	67	18,6%	100,0%	47,8%
TOTAA	2581	1217	3798	2168	13	2181	4749	1230	5979	54,3%	98,9%	63,5%

	Verwerkbaar			Verwijderd			Benaderd/bruto respons			Conversie		
	Internet	Schrift.	Totaal	Internet	Schrift.	Totaal	Internet	Schrift.	Totaal	Internet	Schrift.	Totaal
BE:												
11	31	46	77	20	2	22	51	48	99	60,8%	95,8%	77,8%
65	5	47	52	33	2	35	38	49	87	13,2%	95,9%	59,8%
66	80	11	91	112	0	112	192	11	203	41,7%	100,0%	44,8%
68	0	29	29	0	0	0	0	29	29		100,0%	100,0%
72	3	34	37	23	2	25	26	36	62	11,5%	94,4%	59,7%
73	3	45	48	12	2	14	15	47	62	20,0%	95,7%	77,4%
74	5	25	30	9	1	10	14	26	40	35,7%	96,2%	75,0%
75	4	60	64	6	1	7	10	61	71	40,0%	98,4%	90,1%
76	10	58	68	16	2	18	26	60	86	38,5%	96,7%	79,1%
77	55	0	55	47	0	47	102	0	102	53,9%		53,9%
78	15	8	23	17	0	17	32	8	40	46,9%	100,0%	57,5%
79	9	18	27	7	0	7	16	18	34	56,3%	100,0%	79,4%
80	2	60	62	7	1	8	9	61	70	22,2%	98,4%	88,6%
81	8	30	38	4	0	4	12	30	42	66,7%	100,0%	90,5%
82	14	60	74	16	0	16	30	60	90	46,7%	100,0%	82,2%
83	7	60	67	11	3	14	18	63	81	38,9%	95,2%	82,7%
84	32	9	41	22	0	22	54	9	63	59,3%	100,0%	65,1%
85	3	45	48	16	2	18	19	47	66	15,8%	95,7%	72,7%
87	1	33	34	2	1	3	3	34	37	33,3%	97,1%	91,9%
88	5	38	43	11	0	11	16	38	54	31,3%	100,0%	79,6%
89	0	19	19	5	1	6	5	20	25	0,0%	95,0%	76,0%
90	0	56	56	1	1	2	1	57	58	0,0%	98,2%	96,6%
98	28	57	85	116	0	116	144	57	201	19,4%	100,0%	42,3%
99	38	50	88	60	0	60	98	50	148	38,8%	100,0%	59,5%
100	33	9	42	68	0	68	101	9	110	32,7%	100,0%	38,2%
101	0	14	14	0	0	0	0	14	14		100,0%	100,0%
103	7	0	7	24	0	24	31	0	31	22,6%		22,6%
104	1	0	1	2	0	2	3	0	3	33,3%		33,3%
TOTAA	399	921	1320	667	21	688	1066	942	2008	37,4%	97,8%	65,7%

	Verwerkbaar			Verwijderd			Benaderd/bruto respons			Conversie		
	Internet	Schrift.	Totaal	Internet	Schrift.	Totaal	Internet	Schrift.	Totaal	Internet	Schrift.	Totaal
GROO	2980	2138	5118	2835	34	2869	5815	2172	7987	51,2%	98,4%	64,1%

Performancetabel 2007 (NEDERLANDSE INSTELLINGEN)

Vraag	Onderzoeksresultaten (overall)			Goed	Performance indicatoren		
	Hoogste score	Gemiddelde score	Laagste score		Voldoende	Matig	Slecht
35	8,4	7,8	7,3	>8,1	7,8<>8,1	7,6<>7,8	<7,6
11a	8,5	8,1	7,2	>8,3	8<>8,3	7,6<>8	<7,6
11b	8,1	7,6	6,6	>7,8	7,5<>7,8	7,1<>7,5	<7,1
11c	8,3	7,8	6,8	>8,1	7,7<>8,1	7,3<>7,7	<7,3
11d	7,9	7,4	6,4	>7,7	7,3<>7,7	6,9<>7,3	<6,9
11e	8,2	7,5	6,6	>7,9	7,5<>7,9	7,1<>7,5	<7,1
11f	8,0	7,1	5,9	>7,5	7<>7,5	6,5<>7	<6,5
11g	8,4	7,8	7,0	>8,1	7,7<>8,1	7,4<>7,7	<7,4
11h	8,2	7,5	6,0	>7,9	7,3<>7,9	6,8<>7,3	<6,8
11i	8,4	7,8	6,7	>8,1	7,7<>8,1	7,2<>7,7	<7,2
16a	9,1	7,5	5,6	>8,3	7,4<>8,3	6,6<>7,4	<6,6
16b	8,2	7,1	6,1	>7,6	7,1<>7,6	6,6<>7,1	<6,6
16c	8,1	7,7	6,7	>7,9	7,6<>7,9	7,2<>7,6	<7,2
16d	8,1	7,5	6,2	>7,8	7,3<>7,8	6,8<>7,3	<6,8
16e	8,4	8,0	6,2	>8,2	7,6<>8,2	7,1<>7,6	<7,1
16f	8,5	7,9	6,9	>8,2	7,8<>8,2	7,4<>7,8	<7,4
16g	8,3	7,9	7,2	>8,1	7,8<>8,1	7,6<>7,8	<7,6
17a	8,2	7,9	7,4	>8,1	7,9<>8,1	7,6<>7,9	<7,6
17b	8,0	7,6	7,2	>7,8	7,6<>7,8	7,4<>7,6	<7,4
17c	8,0	7,4	6,6	>7,7	7,3<>7,7	7<>7,3	<7
17d	7,7	7,2	6,0	>7,4	7<>7,4	6,6<>7	<6,6
19a	8,0	7,4	6,8	>7,7	7,4<>7,7	7,1<>7,4	<7,1
19b	8,4	7,8	7,3	>8,1	7,9<>8,1	7,6<>7,9	<7,6
19c	8,8	8,3	7,6	>8,6	8,3<>8,6	8<>8,3	<8
19d	8,8	8,1	7,6	>8,4	8,1<>8,4	7,8<>8,1	<7,8
19e	9,0	8,3	7,8	>8,6	8,3<>8,6	8<>8,3	<8
19f	8,5	7,7	6,7	>8,1	7,6<>8,1	7,2<>7,6	<7,2
20a	8,0	7,4	6,6	>7,7	7,3<>7,7	7<>7,3	<7
20b	8,3	7,7	6,7	>8	7,6<>8	7,2<>7,6	<7,2
20c	8,5	7,6	6,5	>8,1	7,6<>8,1	7,1<>7,6	<7,1
21a	7,9	7,2	6,5	>7,6	7,2<>7,6	6,8<>7,2	<6,8
21b	7,5	6,9	6,0	>7,2	6,9<>7,2	6,5<>6,9	<6,5
21c	7,8	7,3	6,3	>7,6	7,2<>7,6	6,8<>7,2	<6,8
21d	8,2	7,3	6,6	>7,7	7,3<>7,7	6,9<>7,3	<6,9
21e	8,0	7,3	6,5	>7,6	7,3<>7,6	6,9<>7,3	<6,9
21f	8,6	7,7	6,9	>8,1	7,7<>8,1	7,3<>7,7	<7,3
21g	8,2	7,3	6,2	>7,8	7,3<>7,8	6,8<>7,3	<6,8
25a	9,2	8,0	5,7	>8,6	7,7<>8,6	6,8<>7,7	<6,8
25b	10,0	8,0	6,0	>9	8<>9	7<>8	<7
29a	8,9	8,1	7,0	>8,5	8<>8,5	7,5<>8	<7,5
29b	9,0	8,2	6,8	>8,6	8<>8,6	7,5<>8	<7,5
31a	8,0	6,5	4,5	>7,3	6,4<>7,3	5,5<>6,4	<5,5
31b	7,6	6,4	5,5	>7	6,5<>7	6<>6,5	<6
31c	7,8	6,3	4,5	>7,1	6,2<>7,1	5,4<>6,2	<5,4
33a	7,8	7,4	6,9	>7,6	7,4<>7,6	7,2<>7,4	<7,2
33b	7,7	7,1	6,4	>7,4	7,1<>7,4	6,7<>7,1	<6,7

Performancetabel 2007 (BELGISCHE INSTELLINGEN)

Vraag	Onderzoeksresultaten (overall)			Goed	Performance indicatoren		
	Hoogste score	Gemiddelde score	Laagste score		Voldoende	Matig	Slecht
35	9,2	8,3	6,3	>8,8	8<>8,8	7,3<>8	<7,3
11a	9,0	8,2	6,8	>8,6	8<>8,6	7,5<>8	<7,5
11b	9,3	7,6	6,5	>8,5	7,8<>8,5	7,1<>7,8	<7,1
11c	9,5	8,2	7,3	>8,8	8,3<>8,8	7,7<>8,3	<7,7
11d	8,6	7,2	6,1	>7,9	7,3<>7,9	6,6<>7,3	<6,6
11e	8,8	7,3	6,0	>8	7,3<>8	6,6<>7,3	<6,6
11f	8,0	6,3	3,9	>7,1	6,1<>7,1	5,1<>6,1	<5,1
11g	9,2	7,8	5,9	>8,5	7,7<>8,5	6,8<>7,7	<6,8
11h	9,2	7,4	4,6	>8,3	7,2<>8,3	6<>7,2	<6
11i	8,5	7,6	5,9	>8	7,4<>8	6,7<>7,4	<6,7
16a	10,0	8,1	6,3	>9,1	8,1<>9,1	7,2<>8,1	<7,2
16b	8,9	7,0	5,1	>7,9	7<>7,9	6<>7	<6
16c	9,0	8,2	7,3	>8,6	8,2<>8,6	7,7<>8,2	<7,7
16d	8,9	8,0	4,8	>8,5	7,5<>8,5	6,4<>7,5	<6,4
16e	9,5	8,5	3,6	>9	7,5<>9	6,1<>7,5	<6,1
16f	9,7	8,4	6,9	>9	8,3<>9	7,6<>8,3	<7,6
16g	9,5	8,5	7,1	>9	8,4<>9	7,8<>8,4	<7,8
17a	9,3	8,6	7,5	>9	8,5<>9	8<>8,5	<8
17b	9,3	7,9	5,1	>8,6	7,6<>8,6	6,5<>7,6	<6,5
17c	9,0	7,7	6,3	>8,4	7,7<>8,4	7<>7,7	<7
17d	8,7	7,1	4,7	>7,9	6,9<>7,9	5,9<>6,9	<5,9
19a	9,7	8,4	6,7	>9	8,3<>9	7,5<>8,3	<7,5
19b	9,7	8,8	5,7	>9,3	8,3<>9,3	7,3<>8,3	<7,3
19c	10,0	9,0	6,5	>9,5	8,6<>9,5	7,7<>8,6	<7,7
19d	9,6	8,7	5,3	>9,1	8,1<>9,1	7<>8,1	<7
19e	9,8	8,9	5,8	>9,3	8,4<>9,3	7,4<>8,4	<7,4
19f	9,4	8,3	4,6	>8,9	7,7<>8,9	6,5<>7,7	<6,5
20a	9,1	8,0	5,3	>8,6	7,6<>8,6	6,7<>7,6	<6,7
20b	9,5	8,2	5,9	>8,9	8<>8,9	7,1<>8	<7,1
20c	9,6	8,3	5,1	>8,9	7,8<>8,9	6,7<>7,8	<6,7
21a	8,9	6,7	4,0	>7,8	6,6<>7,8	5,4<>6,6	<5,4
21b	8,7	7,0	5,4	>7,8	7<>7,8	6,2<>7	<6,2
21c	9,0	7,5	5,0	>8,3	7,3<>8,3	6,3<>7,3	<6,3
21d	9,3	7,5	5,1	>8,4	7,4<>8,4	6,3<>7,4	<6,3
21e	9,0	7,6	5,7	>8,3	7,5<>8,3	6,6<>7,5	<6,6
21f	9,8	8,2	6,5	>9	8,2<>9	7,3<>8,2	<7,3
21g	9,0	7,6	4,4	>8,3	7,2<>8,3	6<>7,2	<6
25a	10,0	8,6	7,6	>9,3	8,7<>9,3	8,1<>8,7	<8,1
25b	10,0	8,7	7,0	>9,3	8,6<>9,3	7,8<>8,6	<7,8
29a	10,0	9,0	8,2	>9,5	9<>9,5	8,6<>9	<8,6
29b	10,0	9,0	7,5	>9,5	8,9<>9,5	8,2<>8,9	<8,2
31a	9,6	7,0	5,1	>8,3	7,2<>8,3	6<>7,2	<6
31b	8,5	6,4	4,7	>7,5	6,5<>7,5	5,6<>6,5	<5,6
31c	8,4	6,2	4,4	>7,3	6,3<>7,3	5,3<>6,3	<5,3
33a	8,6	7,5	5,5	>8,1	7,3<>8,1	6,5<>7,3	<6,5
33b	8,7	7,1	5,1	>7,9	7<>7,9	6,1<>7	<6,1