



*Bureau Advies Research Training  
voor non-profit en overheid*

**Tijd voor kwaliteit**

*Eindrapportage over de Kwaliteitsmonitor  
Dienstverlening Archieven, 2013*

December 2013  
Peter van der Zant

## Samenvatting en conclusies

Dit is de eindrapportage over de Kwaliteitsmonitor 2013, die door Bureau ART in opdracht van BRAIN werd uitgevoerd. De Kwaliteitsmonitor is een onderzoeksinstrument waarmee archiefinstellingen elke twee jaar zelf kunnen meten in welke mate hun producten en diensten aansluiten op de wensen en verwachtingen van de bezoekers. In 2013 namen 34 archiefinstellingen aan de Kwaliteitsmonitor deel.

Waar mogelijk worden in deze eindrapportage de uitkomsten van het onderzoek in 2013 vergeleken met de uitkomsten van eerdere uitvoeringen van de Kwaliteitsmonitor in 2011, 2009, 2007, 2005 en 2003.

Alle 34 archiefinstellingen die deelnamen aan de Kwaliteitsmonitor zullen begin 2014 van Bureau ART een aparte rapportage op maat ontvangen over de uitkomsten van het onderzoek bij de eigen bezoekers, vergeleken met het landelijke beeld. In deze rapportages zullen ook alle wensen en verbeter suggesties worden opgenomen die specifiek betrekking hebben op het desbetreffende archief. Op grond van deze rapportage kunnen archiefinstellingen de kwaliteit van hun diensten en producten beoordelen en besluiten nemen over mogelijke verbeteringen.

De uitkomsten van de Kwaliteitsmonitor 2013 op landelijk niveau laten zich als volgt samenvatten.

### *Algemeen*

De vragenlijst van de Kwaliteitsmonitor werd dit maal vrijwel uitsluitend digitaal afgenomen; slechts 3% van de respondenten vulden een papieren vragenlijst in. Ook deden in vergelijking met de Kwaliteitsmonitor 2011 deels andere archiefinstellingen aan het onderzoek mee. Desondanks blijkt het landelijk beeld opvallend stabiel. De verschillen met de uitkomsten van de Kwaliteitsmonitor in 2011 zijn op de meeste aspecten gering.

### *De bezoekers*

Mannen zijn nog steeds de belangrijkste gebruikers van dearchieven. Net als in 2011 bestond de respondentengroep uit 71% mannen en 29% vrouwen.

Het aandeel van 65+'ers is in vergelijking met 2011 iets toegenomen (van 36% naar 42%), ten koste van het aandeel bezoekers van 35 – 64 jaar.

De mannelijke bezoekers zijn gemiddeld ouder dan de vrouwelijke; in de leeftijdsgroep tot 35 jaar is de man-vrouwverhouding bijna gelijk (53% vs. 47%), terwijl in de groep 65+ 82% man is.

Net als in 2011 heeft meer dan de helft van de archiefbezoekers hoger onderwijs afgerond. Mannen hebben relatief nog iets vaker hoger onderwijs afgerond dan vrouwen. Bezoekers van 35 – 49 jaar hebben in vergelijking met andere leeftijdsgroepen het vaakst hoger onderwijs afgerond.

Ruim de helft (51%) van de bezoekers is gepensioneerd of met VUT/ FPU. Dat is nog iets meer dan in 2011 (toen was dit 45%). Vrouwen zijn relatief vaker studierend/ schoolgaand of werkzaam in beroep of bedrijf, mannen zijn beduidend vaker gepensioneerd of met VUT/ FPU.

#### *Algemeen oordeel*

Evenals in 2011 geven bezoekers gemiddeld een rapportcijfer 7,7 aan het archief dat zij bezochten. De dalende trend, die vanaf 2003 was ingezet, lijkt hiermee tot staan gebracht, zeker als men in ogenschouw neemt dat in 2013 het exacte rapportcijfer 7,74 bedroeg, dus bijna 7,8. Verreweg de meeste bezoekers (91%) geven een 7 of hoger, bijna de helft geeft een 8; 4% geeft een onvoldoende.

Er is geen verschil in de beoordeling tussen mannen en vrouwen. De groep 65+ is iets positiever dan de groep 35 – 49 jaar, maar de verschillen tussen de diverse leeftijdsgroepen zijn gering. Bezoekers met uitsluitend lagere (beroeps)onderwijs en gepensioneerden zijn gemiddeld iets positiever dan andere bezoekers.

#### *Verzoeken om informatie*

Ruim een derde van de bezoekers heeft de afgelopen zes maanden het archief per brief of e-mail of via de website om informatie verzocht. Aan de snelheid waarmee op het verzoek werd gereageerd wordt een rapportcijfer 8,0 gegeven. Ook de mate waarin de vraag werd beantwoord krijgt een 8,0. Van alle bezoekers die om informatie verzochten geeft 5% een onvoldoende aan de snelheid en 6% een onvoldoende aan de mate waarin de vraag werd beantwoord.

Aan de telefonische bereikbaarheid wordt een rapportcijfer 7,8 toegekend, aan de afhandeling van de telefonisch gestelde vraag 7,9.

#### *Sociale media*

Ruim de helft van de bezoekers (52%) geeft aan geen sociale media te gebruiken; 38% gebruikt Facebook, 14% Twitter, 6% Blogs, 3% Flickr en 10% nog andere sociale media (m.n. LinkedIn). Vrouwen maken gemiddeld meer gebruik van sociale media dan mannen, vooral van Facebook.

Er is een vrijwel lineair verband tussen leeftijd en gebruik van sociale media. Van de groep jonger dan 21 jaar gebruikt 83% sociale media, van de groep 65+ 36%.

Van alle archiefbezoekers volgt 11% het archief via sociale media. Van alle bezoekers *die sociale media gebruiken* volgt 23% het archief via sociale media. Deze laatste groep geeft een gemiddeld rapportcijfer van 7,4 aan het gebruik van sociale media door het archief. Jongeren zijn iets kritischer dan ouderen.

In de toelichting op het rapportcijfer worden veel complimenten aan het gebruik van sociale media gegeven: leuk, interessant, mooi dat archieven zo met hun tijd meegaan. Typerende kritische opmerkingen zijn: geen dialoog, weinig interactie, weinig dynamisch, gebeurt te weinig, te weinig actief en nieuwswaarde nihil.

### *Behoeftte aan hulp buiten openingsuren*

Van alle bezoekers heeft 8% behoefte aan hulp buiten de openingsuren van het archief. Jongeren hebben er meer behoefte aan dan ouderen; studerende en werkende meer dan gepensioneerd.

Degenen die behoefte aan hulp hebben, denken vooral aan hulp via email en in mindere mate aan live chat en telefonische hulp. Ouderen hebben relatief iets vaker behoefte aan telefonische hulp, jongeren aan hulp per e-mail, terwijl live chat vooral in de leeftijdscategorie 35 – 49 jaar hoog scoort.

### *Fysiek bezoek aan archief*

Van alle respondenten heeft 49% de afgelopen zes maanden het archief fysiek bezocht. Dat is minder dan in 2011 en in lijn met de dalende trend sinds 2003.

Ruim een kwart heeft het archief in deze periode slechts 1 keer bezocht; 20% bezocht het archief zeer frequent (>10x). Gepensioneerd/ vutters bezoeken het archief frequenter dan degenen die werkzaam zijn in beroep of bedrijf; studerende/ schoolgaande bezoeken het archief vaak slechts 1 of enkele malen.

Bezoekers oordelen het meest positief over de deskundigheid van het personeel (rapportcijfer 8,7), de vriendelijkheid van het personeel (8,3) en de kwaliteit van het antwoord van het personeel op vragen (8,0). Het minst positief is men over de hoogte van de tarieven (6,9), de openingstijden (7,3), de kwaliteit van de apparatuur (7,3) en de informatie over de wijze waarop bezoekers wensen en klachten kenbaar kunnen maken (7,3). In vergelijking met 2011 is het oordeel weinig veranderd. Over de levertijden van de bestelling en de kopieer- en fotografeerfaciliteiten oordeelt men nu iets positiever. Iets negatiever is men in vergelijking met 2011 over de openingstijden van het archief.

Bezoekers van 50 jaar en ouder oordelen over de gehele linie iets positiever over de diverse aspecten van het bezoek dan bezoekers van 21 tot 50 jaar.

Frequente bezoekers oordelen iets positiever over de bereikbaarheid van het archief, de herkenbaarheid van het personeel en het gemak waarmee men stukken kan vinden.

Incidentele bezoekers oordelen iets positiever over de openingstijden, de deskundigheid van het personeel, de informatie over de tarieven, de hoogte van de tarieven en de informatie over de wijze waarop men wensen en klachten kenbaar kan maken

Veel verbeteringsuggesties hebben betrekking op verruiming van de openingsuren van het archief (op meer werkdagen en/ of 's avonds en/ of in het weekend). De meeste andere verbeteringsuggesties hebben betrekking op de specifieke situatie in het betreffende archief en worden opgenomen in de rapportages voor de afzonderlijke archieven.

### *Websitebezoek*

Van alle respondenten heeft 82% de afgelopen zes maanden de website van het archief bezocht, mannen en hoger opgeleiden relatief iets meer dan vrouwen en lager opgeleiden. Vrouwen en gepensioneerden bezoeken de website iets frequenter dan mannen.

Men is vooral op de website terecht gekomen door het intikken van het webadres van het archief of via een bookmark.

In vergelijking met 2011 is het oordeel over diverse aspecten van de website nauwelijks veranderd. Alleen de duidelijkheid van de teksten en de vormgeving worden in 2013 iets minder positief beoordeeld dan in 2011. De laagste rapportcijfers zijn er voor drie items die in 2013 nieuw aan de vragenlijst werden toegevoegd: de downloadmogelijkheden (rapportcijfer 7,0), de betaalmogelijkheden (7,0) en de tarieven voor het downloaden (6,5). Ook laag scoort de interactiviteit van de website (6,8).

Websitebezoekers van 50 jaar en ouder zijn iets positiever over diverse aspecten van de website dan websitebezoekers van 21 – 49 jaar, onder andere over het gemak waarmee men kan zoeken, de downloadmogelijkheden, de betaalmogelijkheden, de interactiviteit van de site en de vormgeving van de site.

De bronnen waarin het meest op de website worden gezocht zijn genealogische databanken (72% van de websitebezoekers), beeldbanken (59%) en inventarissen (54%). Mannen zoeken iets vaker in digitaal kaartmateriaal, vrouwen in genealogische databanken en beeldbanken. Websitebezoekers werkzaam in bedrijf/ beroep maken relatief iets vaker gebruik van beeldbanken, studerende/ schoolgaande van bibliotheken en gepensioneerden van genealogische databanken.

Bijna twee derde (64%) geeft aan dat de kwaliteit van de informatie op de website naar verwachting was; voor 25% was het zelfs beter dan verwacht, voor 8% slechter dan verwacht. Dit komt vrijwel overeen met het beeld in 2011.

Er is nauwelijks verschil in waardering tussen de diverse informatiebronnen; verhalenbanken en digitaal kaartmateriaal zijn relatief iets vaker 'beter dan verwacht'.

## Inhoudsopgave

|  | Blz. |
|--|------|
| 1. Inleiding   | 7    |
| 2. De opzet en uitvoering van de Kwaliteitsmonitor   | 8    |
| 2.1 De verschillen met de vorige Kwaliteitsmonitor   |      |
| 2.2 De deelnemende archieven                         |      |
| 2.3 Een beeld van de bezoekers                       |      |
| 3. Het algemene oordeel over de archieven            | 15   |
| 3.1 Het rapportcijfer voor de archieven              |      |
| 3.2 Verzoeken om informatie en telefonisch contact   |      |
| 3.3 Het gebruik van sociale media                    |      |
| 3.4 Behoefte aan hulp buiten de openingsuren         |      |
| 4. Het oordeel over het fysieke bezoek               | 23   |
| 4.1 De frequentie van het fysieke bezoek             |      |
| 4.2 Het oordeel over aspecten van het fysieke bezoek |      |
| 5. Het oordeel over het websitebezoek                | 30   |
| 5.1 De frequentie van het websitebezoek              |      |
| 5.2 Het oordeel over aspecten van de website         |      |
| 5.3 De kwaliteit van de informatie op de website     |      |

Bijlage: Vragenlijst Kwaliteitsmonitor 2013

## 1. Inleiding

Binnen de archiefsector is de kwaliteit van de dienstverlening een belangrijk aandachtspunt. Er zijn de laatste jaren tal van initiatieven genomen om archief behorende instellingen in staat te stellen de kwaliteit van hun processen, producten en diensten verder te verbeteren. Zo heeft de sectie Kwaliteitszorg van de Branchevereniging Archiefinstellingen Nederland (BRAIN) de laatste jaren onder meer het Handboek Kwaliteit en de daarbij behorende Quick Scan uitgebracht. De komende jaren staan in het teken van de verdere uitbouw van het instrumentarium van kwaliteitszorg.

Een reeds in 2000 ontwikkeld instrument voor kwaliteitszorg is de Kwaliteitsmonitor, die elke twee jaar wordt uitgevoerd in opdracht van de sectie Kwaliteitszorg van BRAIN. Met dit instrument kunnen archiefinstellingen zelf meten in welke mate hun producten en diensten aansluiten op de wensen en verwachtingen van hun bezoekers. De Kwaliteitsmonitor werd dit jaar uitgevoerd door Bureau ART. Er namen 34 archiefinstellingen aan deel, die bij in totaal 3.350 bezoekers een vragenlijst afnamen over diverse aspecten van het bezoek aan het archief, de website van het archief en de (digitale, schriftelijke en telefonische) contacten met het betreffende archief.

Dit is het eindrapport over de Kwaliteitsmonitor 2013. Hoofdstuk 2 beschrijft kort de onderzoeksopzet en de verschillen en overeenkomsten met de vorige uitvoering van de Kwaliteitsmonitor. Ook bevat dit hoofdstuk een overzicht van de respons per archief en een beschrijving van de kenmerken van de bezoekers. Hoofdstuk 3 geeft het algemene oordeel over de archieven weer, inclusief het oordeel over het gebruik van sociale media. Hoofdstuk 4 beschrijft het oordeel over het fysieke bezoek, hoofdstuk 5 het oordeel over het websitebezoek. In de bijlage is de vragenlijst van de Kwaliteitsmonitor 2013 opgenomen.

## **2. De opzet en uitvoering van de Kwaliteitsmonitor**

Dit hoofdstuk beschrijft kort de opzet en uitvoering van de Kwaliteitsmonitor. In paragraaf 2.1 worden de verschillen en overeenkomsten met de vorige Kwaliteitsmonitoren aangegeven. In paragraaf 2.2 staat het overzicht van de 34 archieven die in 2013 aan de Kwaliteitsmonitor deelnamen, inclusief de respons per archief. Paragraaf 2.3 geeft een beeld van de belangrijkste kenmerken van de bezoekers.

### **2.1 De verschillen met de voorgaande Kwaliteitsmonitors**

#### *De vragenlijst*

Bij een monitoronderzoek dat elk jaar of elk twee jaar wordt herhaald is het van belang, dat een groot deel van de vragen (en de bijbehorende antwoordcategorieën) exact gelijk is aan de vragen uit de voorgaande onderzoeken, zodat vergelijking in de tijd mogelijk is.

Daarnaast moet doorgaans een deel van de vragen regelmatig worden aangepast, omdat in de loop der jaren de producten en diensten veranderen waarover men vragen aan de klant wil stellen of omdat de wensen en behoeften van de klanten zijn veranderd.

Dit gold ook voor de Kwaliteitsmonitor 2013. Meer dan de helft van de vragen en antwoordmogelijkheden werd overgenomen van de vragenlijst die in 2011 voor de Kwaliteitsmonitor werd gebruikt. Daarnaast werden op verzoek van BRAIN en de 34 deelnemende archieven vragen geschrapt en nieuwe vragen toegevoegd. Deze nieuwe vragen hadden onder andere betrekking op het gebruik van sociale media en de behoefte aan hulp buiten de openingsuren van het archief.

In januari 2013 werd aan leden van BRAIN gevraagd ideeën, suggesties e.d. voor de vragenlijst te mailen aan het secretariaat van BRAIN. Op basis van deze reacties en eerdere verbeteruggesties vanuit de sectie Kwaliteitszorg werd een eerste conceptvragenlijst samengesteld. Deze werd op 4 maart besproken met leden van BRAIN tijdens een expertbijeenkomst in Leiden. De opmerkingen tijdens deze bijeenkomst werden verwerkt in een nieuwe conceptvragenlijst, die per mail werd voorgelegd aan de leden. Dit leverde nog enkele reacties op, die werden verwerkt in de definitieve vragenlijst.

Net als voorgaande jaren was er een mogelijkheid om de vragenlijst (zowel schriftelijk als digitaal) in de Engelse taal aan te bieden. Zes archieven boden in 2013 deze Engelstalige versie aan bezoekers aan.



### *De gegevensverzameling*

De afgelopen jaren was het mogelijk de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal af te nemen. De verhouding tussen digitale en schriftelijke vragenlijsten bleek in vier jaar tijd al verschoven te zijn van 5:8 naar 1:4 ten faveure van de digitale vragenlijst. Daarom werd besloten de vragenlijst dit maal vrijwel volledig digitaal af te nemen. Dit maakte het onderzoek eenvoudiger uit te voeren en daardoor aanzienlijk goedkoper.

Slechts vijf archieven maakten gebruik van de mogelijkheid om aanvullend bij sommige bezoekers de vragenlijst schriftelijk af te nemen; de antwoorden van deze vragenlijsten werden door Bureau ART toegevoegd aan het gegevensbestand van de digitale enquête.

### *De rapportages*

In tegenstelling tot de vorige Kwaliteitsmonitoren werd besloten dat Bureau ART naast een algemene, landelijke rapportage over de uitkomsten van de monitor aan elk van de deelnemende archieven een aparte rapportage op maat zou uitbrengen, waarin de antwoorden van de eigen respondenten op de meeste vragen uit de monitor worden vergeleken met het totaal van alle archieven. Dit sluit aan bij het principe van zelfevaluatie, zoals dat ook door BRAIN wordt gehanteerd bij het Handboek Kwaliteit en de Quick Scan.

Deze 34 rapportages zullen in de maand januari worden samengesteld en direct worden toegezonden aan de archieven die deelnamen aan de Kwaliteitsmonitor 2013. In deze rapportages zullen ook alle wensen en verbeter suggesties worden opgenomen die specifiek betrekking hebben op het desbetreffende archief.

## 2.3 De deelnemende archieven

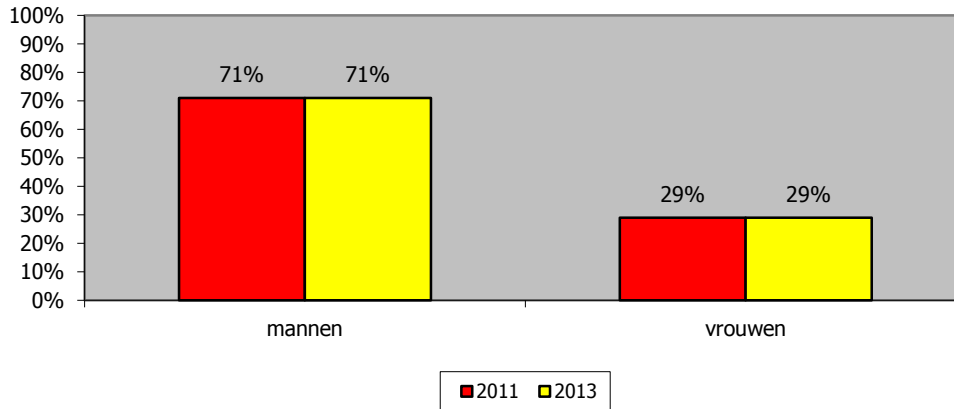
De volgende 34 archiefinstellingen namen dit maal deel aan de Kwaliteitsmonitor. In totaal werden 3.350 vragenlijsten ingevuld, waarvan 114 schriftelijk en 3.236 digitaal. De respons was als volgt verdeeld. Achttien respondenten vulden (schriftelijk of digitaal) de Engelstalige versie van de vragenlijst in.

| Naam archief  | Aantal respondenten |
|---|---------------------|
| Archief Delft                                       | 45                  |
| Brabants Historisch Informatie Centrum              | 266                 |
| Centraal Bureau voor Genealogie                     | 53                  |
| CODA Apeldoorn                                      | 46                  |
| Erfgoedcentrum Achterhoek en Liemers                | 61                  |
| Erfgoed Leiden e.o.                                 | 133                 |
| Gelders Archief                                     | 163                 |
| Gemeentearchief Roermond                            | 39                  |
| Gemeentearchief Roosendaal                          | 143                 |
| Gemeentearchief Schouwen-Duiveland                  | 66                  |
| Gemeentearchief van Barneveld                       | 16                  |
| Gemeentearchief van Ede                             | 75                  |
| Gemeentearchief Weert                               | 33                  |
| Gemeentearchief Zaanstad                            | 53                  |
| Haags Gemeentearchief                               | 94                  |
| Historisch Archief Westland                         | 73                  |
| Historisch Centrum Overijssel                       | 29                  |
| Historisch Goud, Heerlen                            | 16                  |
| Markiezenhof Bergen op Zoom                         | 157                 |
| Nationaal Archief                                   | 75                  |
| Regionaal Archief Alkmaar                           | 125                 |
| Regionaal Archief Dordrecht                         | 56                  |
| Regionaal Archief Nijmegen                          | 80                  |
| Regionaal Archief Rivierenland                      | 81                  |
| Regionaal Archief Tilburg                           | 173                 |
| Regionaal Archief West Brabant                      | 202                 |
| Stadsarchief en Athenaeumbibliotheek (SAB) Deventer | 46                  |
| Stadsarchief Amsterdam                              | 202                 |
| Stadsarchief 's-Hertogenbosch                       | 30                  |
| Stadsarchief Rotterdam                              | 349                 |
| Streekarchief Gooi en Vechtstreek                   | 68                  |
| Streekarchief Langstraat Heusden en Altena          | 23                  |
| Tresoar Leeuwarden                                  | 134                 |
| Westfries Archief                                   | 145                 |
| Totaal  | 3.350               |

## 2.4 Een beeld van de bezoekers

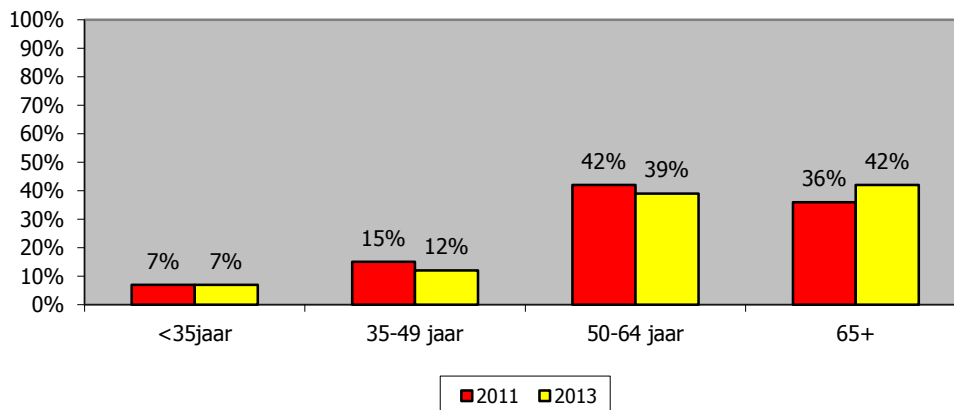
Mannen zijn nog steeds de belangrijkste gebruikers van de archieven. Net als in 2011 bestond de respondentengroep uit 71% mannen en 29% vrouwen (grafiek 2.1).

Grafiek 2.1: Verdeling mannen vs. vrouwen



Ook de verdeling naar leeftijd wijkt niet sterk af van 2011; het aandeel van 65+'ers is in vergelijking met 2011 iets toegenomen (van 36% naar 42%), ten koste van het aandeel bezoekers van 35 – 64 jaar (grafiek 2.2).

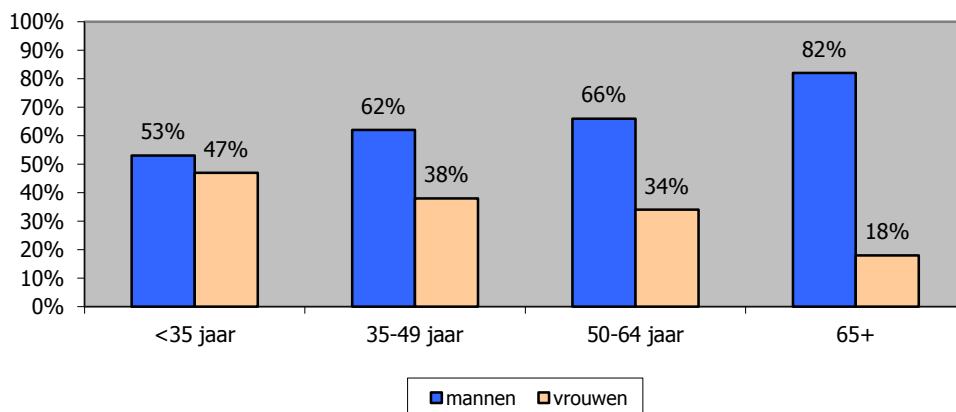
Grafiek 2.2: Verdeling naar leeftijd, 2013 vergeleken met 2011



In 2013 werd de leeftijdsgroep <35 uitgesplitst: 6% van de bezoekers was 21 – 34 jaar oud, 1% was jonger dan 21 jaar.

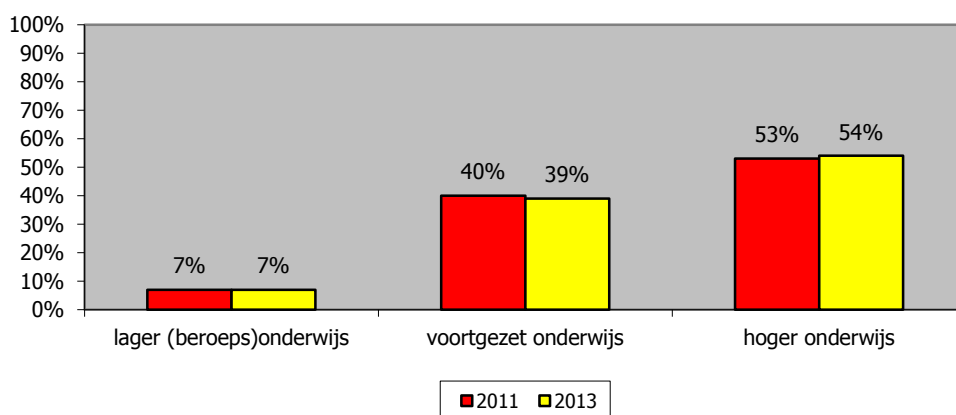
De mannelijke bezoekers zijn gemiddeld ouder dan de vrouwelijke. In de leeftijdsgroep tot 35 jaar is de man-vrouwverhouding bijna gelijk (53% vs. 47%), terwijl in de groep 65+ 82% man is (grafiek 2.3).

*Grafiek 2.3: Verdeling mannen en vrouwen over de leeftijdsgroepen*



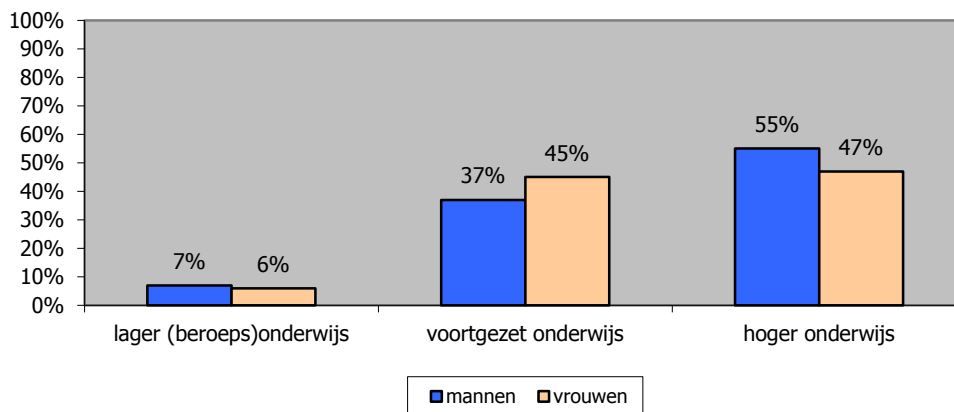
Meer dan de helft van de archiefbezoekers heeft hoger onderwijs afgerond (hoger beroepsonderwijs of universiteit). Ook op dit aspect is het beeld van 2011 niet veranderd (grafiek 2.4).

*Grafiek 2.4: Verdeling naar opleidingsniveau, 2013 vergeleken met 2011*



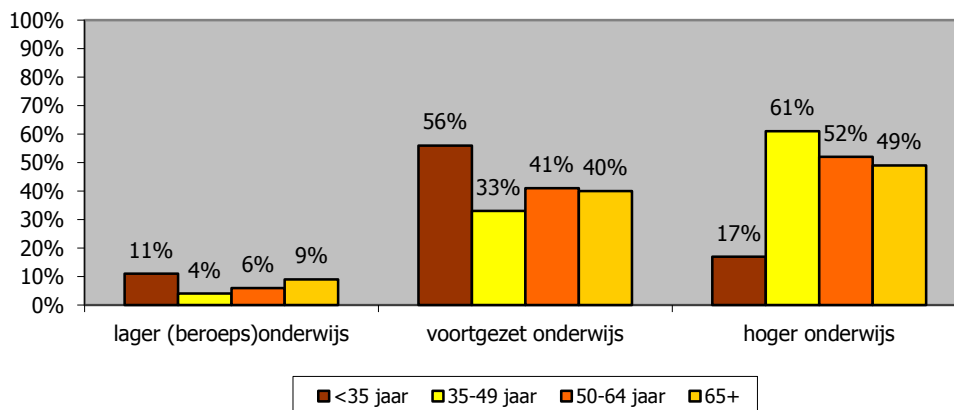
Mannen hebben relatief nog iets vaker hoger onderwijs afgerond dan vrouwen (grafiek 2.5).

*Grafiek 2.5: Verdeling mannen en vrouwen over opleidingsniveaus*



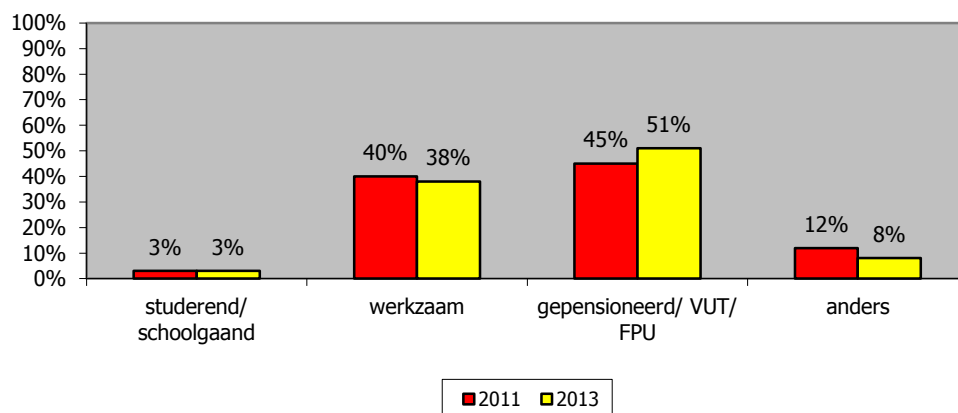
Bezoekers jonger dan 35 jaar hebben relatief het vaakst alleen lager (beroeps)onderwijs of voortgezet onderwijs als hoogste opleiding genoten; bezoekers van 35 – 49 jaar hebben in vergelijking met andere leeftijdsgroepen het vaakst hoger onderwijs afgerond.

*Grafiek 2.6: Verdeling leeftijdsgroepen over opleidingsniveaus*



Ruim de helft (51%) van de bezoekers is gepensioneerd of met VUT/ FPU. Dat is nog iets meer dan in 2011 (grafiek 2.7).

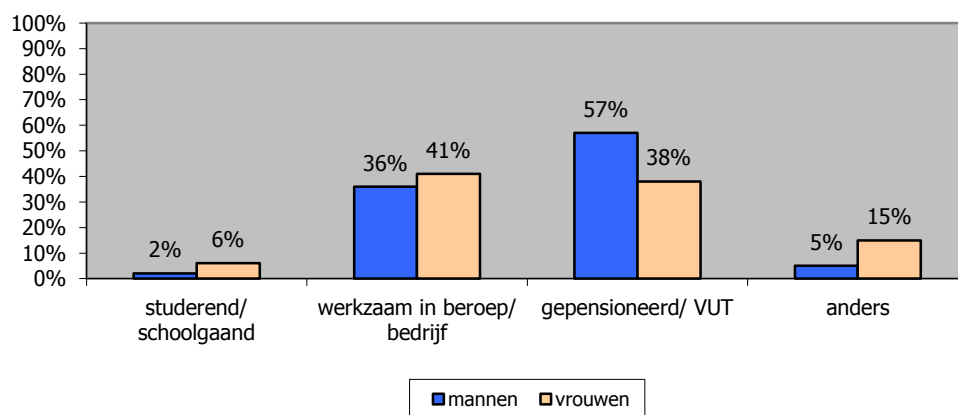
*Grafiek 2.7: Werksituatie bezoekers, 2013 vergeleken met 2011*



Bij 'anders' worden ingevuld: AOW, WAO, WW, werkloos, deels zzp/ deels werkloos, huisvrouw, vrijwilligster e.d.

Vrouwen zijn relatief vaker studierend/ schoolgaand of werkzaam in beroep of bedrijf, mannen zijn beduidend vaker gepensioneerd of met VUT/ FPU (grafiek 2.8).

*Grafiek 2.8: Verdeling mannen en vrouwen over werksituatie*



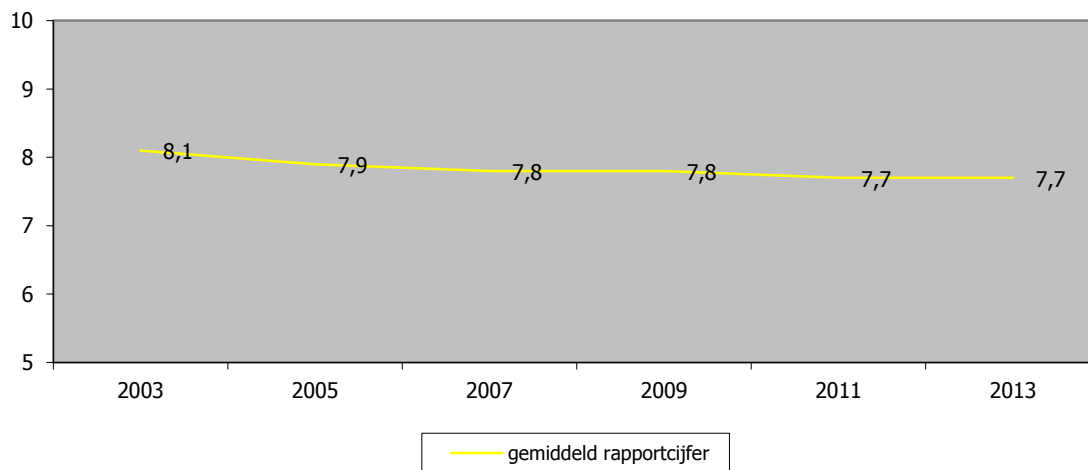
### 3. Het algemene oordeel over de archieven

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het algemene oordeel over de 34 archieven. Paragraaf 3.1 bespreekt de algemene rapportcijfers die aan de archieven werden gegeven. Paragraaf 3.2 geeft het oordeel van de bezoekers weer over de verzoeken (per mail, brief, website of telefonisch) om informatie. Paragraaf 3.3 gaat in op het gebruik van sociale media door de bezoekers. Paragraaf 3.4 beantwoordt de vraag of bezoekers behoefte hebben aan hulp buiten de openingsuren van het archief.

#### 3.1 Het rapportcijfer voor de archieven

Evenals in 2011 geven bezoekers gemiddeld een rapportcijfer 7,7 aan het archief dat zij bezochten. De dalende trend (zie grafiek 3.1) lijkt daarmee tot staan gebracht, zeker als men in ogenschouw neemt dat in 2013 het exacte rapportcijfer 7,74 bedroeg, dus bijna 7,8.

*Grafiek 3.1: Gemiddeld rapportcijfer voor archieven*

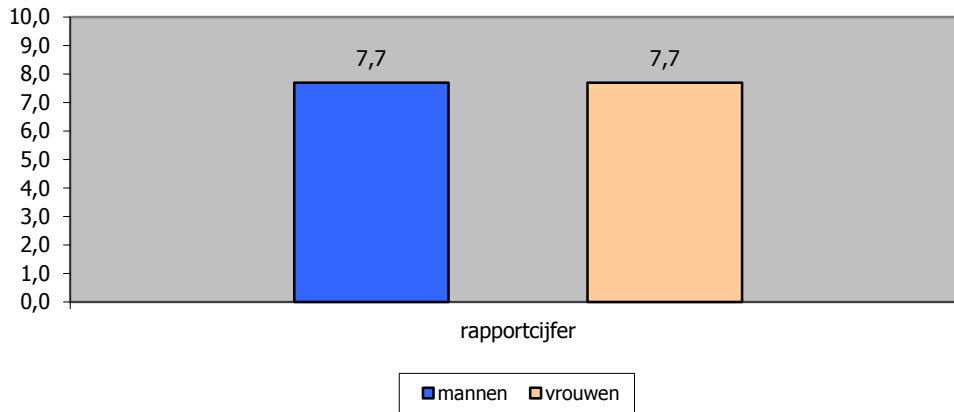


Verreweg de meeste bezoekers (91%) geven een 7 of hoger. Bijna de helft (47%) van de bezoekers geeft een 8.

Van alle bezoekers geeft 4% een onvoldoende: 0,5% geeft een rapportcijfer 1, 0,5% een 2, 1% een 4 en 2% een 5.

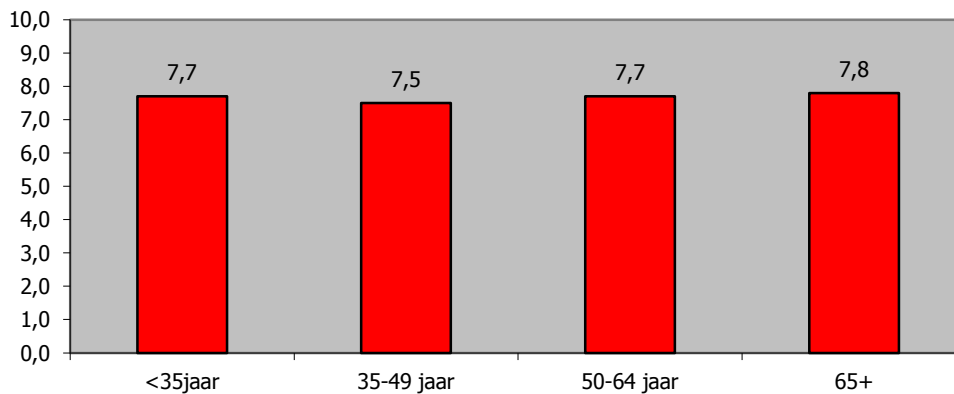
Er is in de beoordeling geen verschil tussen mannen en vrouwen. Beide groepen geven gemiddeld een 7,7 aan het archief (grafiek 3.2).

*Grafiek 3.2: Gemiddelde rapportcijfers, mannen en vrouwen vergeleken*



Er is nauwelijks verschil tussen de diverse leeftijdsgroepen. De groep 65+ is iets positiever dan de groep 35 – 49 jaar, maar de verschillen zijn gering (grafiek 3.3).

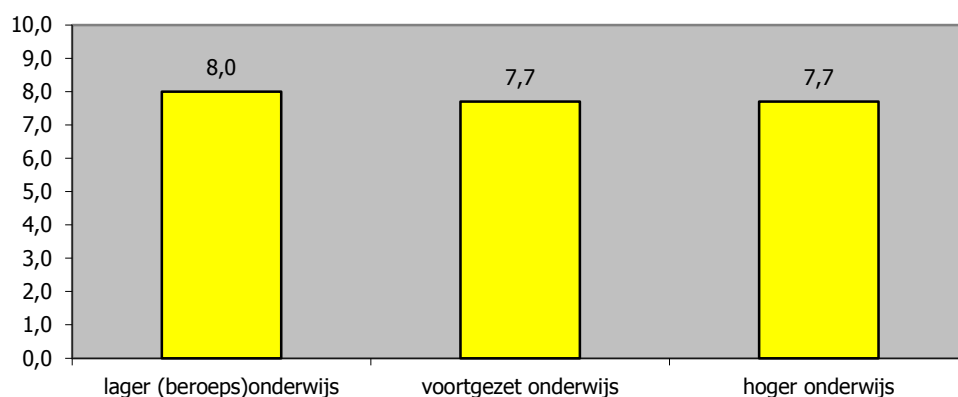
*Grafiek 3.3: Gemiddelde rapportcijfers archieven naar leeftijd*





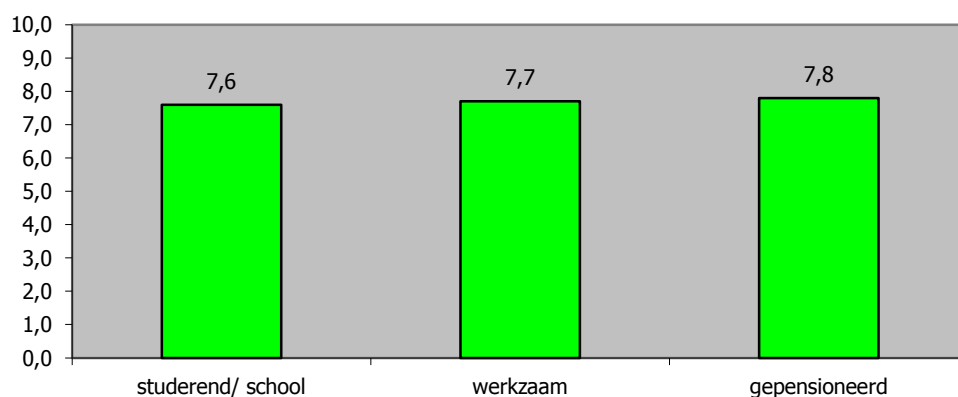
Bezoekers met uitsluitend lagere (beroeps)onderwijs zijn gemiddeld iets positiever dan de andere bezoekers (grafiek 3.4).

*Grafiek 3.3: Gemiddelde rapportcijfers archieven naar opleidingsniveau*



Gepensioneerden hebben een iets positiever oordeel dan bezoekers die werkzaam of studeren, maar ook hier zijn de verschillen zeer gering (grafiek 3.4).

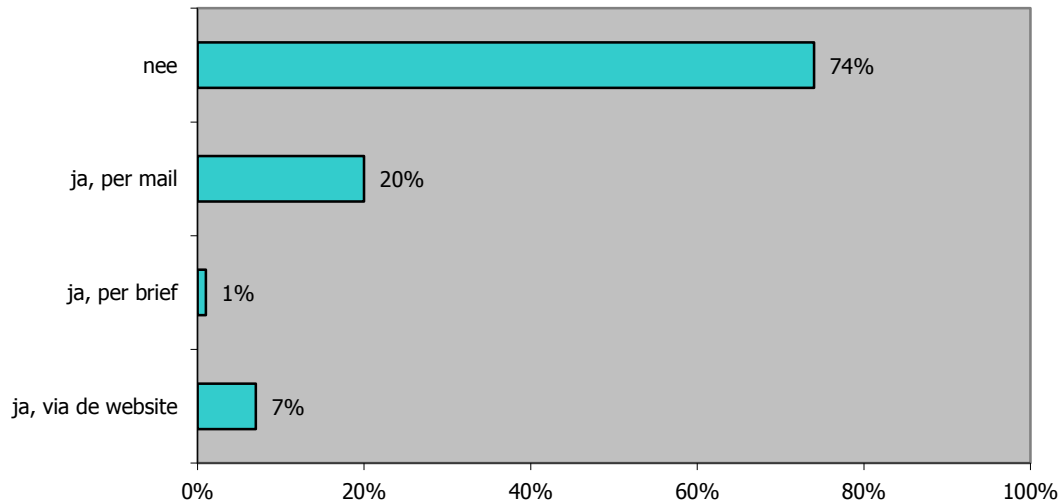
*Grafiek 3.4: Gemiddelde rapportcijfers archieven naar werksituatie*



### 3.2 Verzoeken om informatie en telefonisch contact

Ruim een derde (36%) van de bezoekers heeft de afgelopen zes maanden het archief per brief of e-mail of via de website (webformulier) om informatie verzocht. Het meest gebeurde dat per mail (grafiek 3.5)

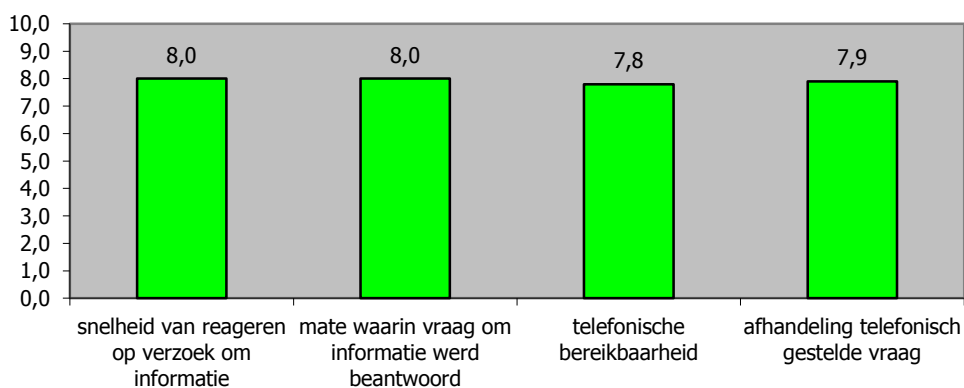
Grafiek 3.5: Contact per brief, e-mail of website



Aan de snelheid waarmee op het verzoek werd gereageerd wordt een rapportcijfer 8,0 gegeven. Ook de mate waarin de vraag werd beantwoord krijgt een 8,0. Van alle bezoekers die om informatie verzochten geeft 5% een onvoldoende aan de snelheid en 6% een onvoldoende aan de mate waarin de vraag werd beantwoord.

14% van de bezoekers heeft in de afgelopen zes maanden telefonisch contact gehad met het archief; in 2011 bedroeg dit 13%. Aan de telefonische bereikbaarheid wordt een rapportcijfer 7,8 toegekend, aan de afhandeling van de telefonisch gestelde vraag 7,9.

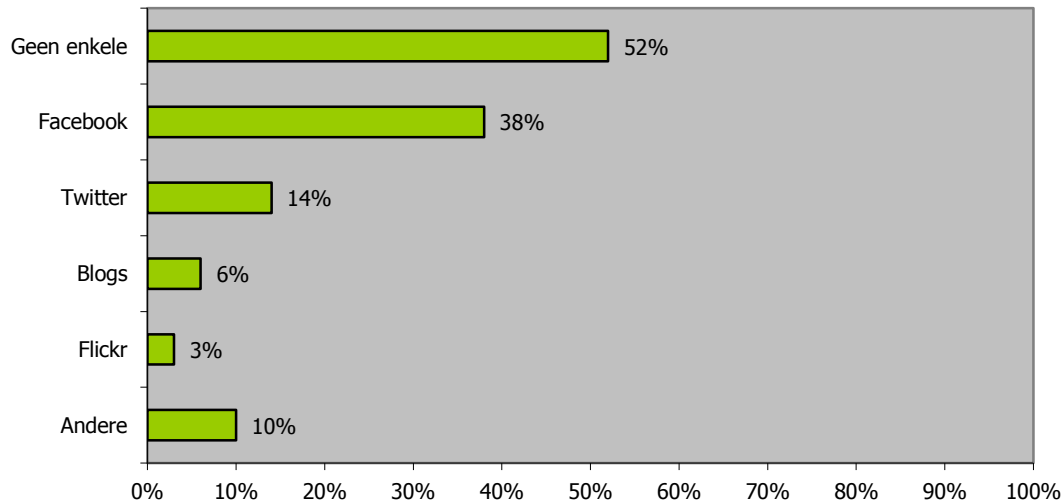
Grafiek 3.6: Beoordeling schriftelijk en telefonisch contact



### 3.3 Het gebruik van sociale media

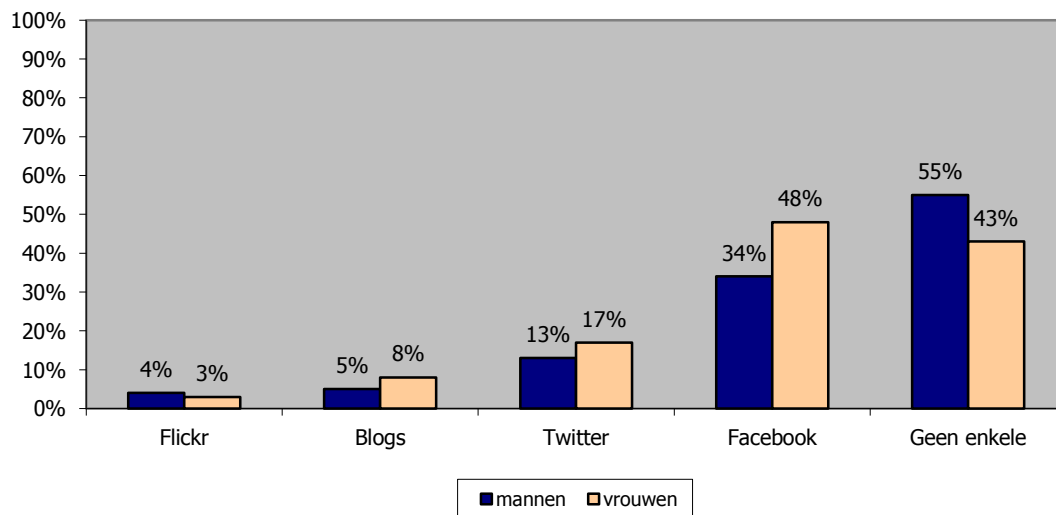
Ruim de helft van de bezoekers (52%) geeft aan geen sociale media te gebruiken; 38% gebruikt Facebook, 14% Twitter, 6% Blogs en 3% Flickr. Bij 'andere' worden vooral Internet en LinkedIn genoemd.

Grafiek 3.7: Gebruik sociale media door bezoekers



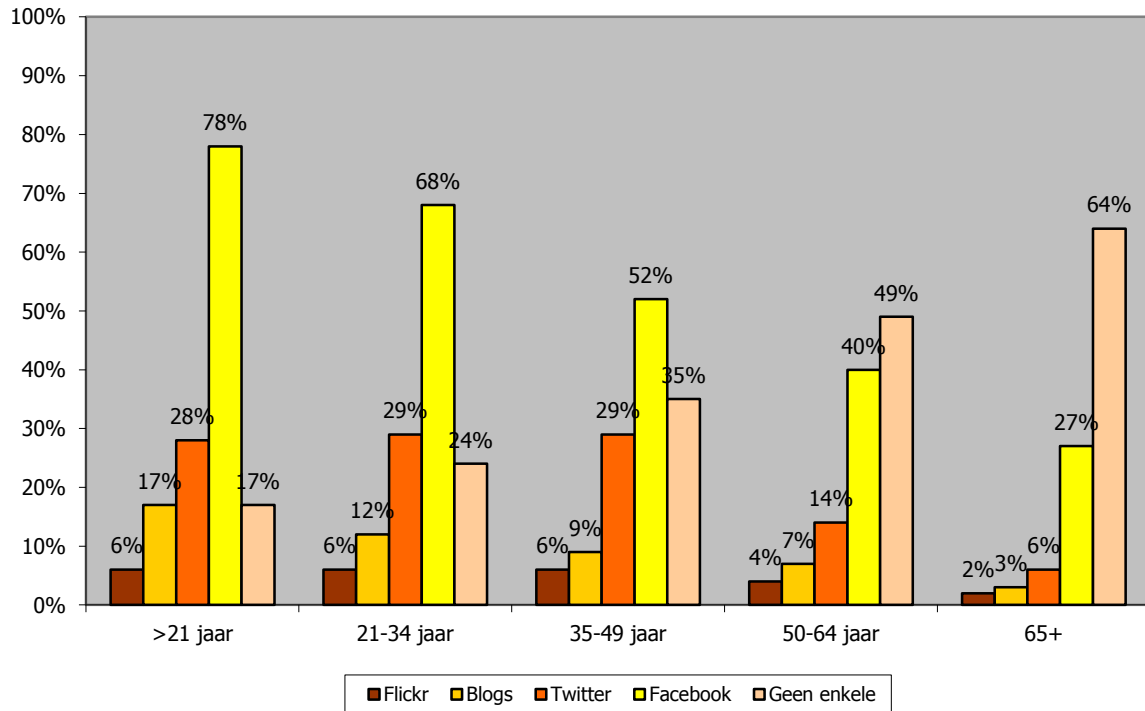
Vrouwen maken gemiddeld meer gebruik van sociale media dan mannen, met name van Facebook (grafiek 3.8).

Grafiek 3.8: Gebruik sociale media, verschillen tussen mannen en vrouwen



Zoals te verwachten hangt het gebruik van sociale media nauw samen met de leeftijd. Er is een vrijwel lineair verband tussen leeftijd en gebruik van sociale media. Van de groep jonger dan 21 jaar gebruikt 83% sociale media, van de groep 65+ 36%.

Grafiek 3.9: Gebruik sociale media naar leeftijd



Van alle bezoekers volgt 11% het archief via sociale media. Van alle bezoekers *die sociale media gebruiken* volgt 23% het archief via sociale media. Deze laatste groep geeft een gemiddeld rapportcijfer van 7,4 aan het gebruik van sociale media door het archief; 86% geeft een 7 of hoger, 5% geeft een onvoldoende.

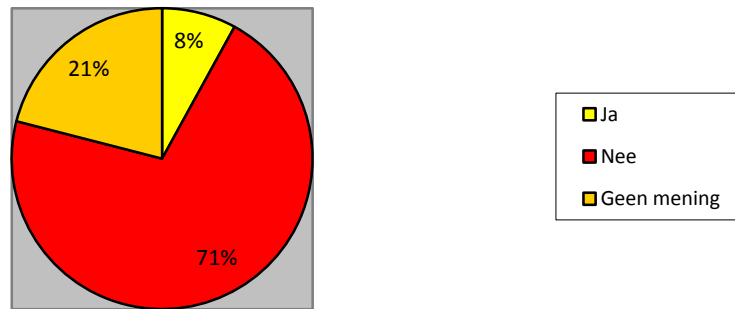
Jongeren zijn iets kritischer over het gebruik van sociale media door de archieven dan ouderen; zo geeft de groep 21-34 jaar gemiddeld een rapportcijfer 7,2, de groep 65+ een 7,7.

In de toelichting op het rapportcijfer worden veel complimenten gegeven: leuk, interessant, mooi dat archieven zo met hun tijd meegaan. Typerende kritische opmerkingen zijn: geen dialoog, weinig interactie, weinig dynamisch, gebeurt te weinig, te weinig actief en nieuwswaarde nihil.

### 3.4 Behoeftte aan hulp buiten de openingsuren

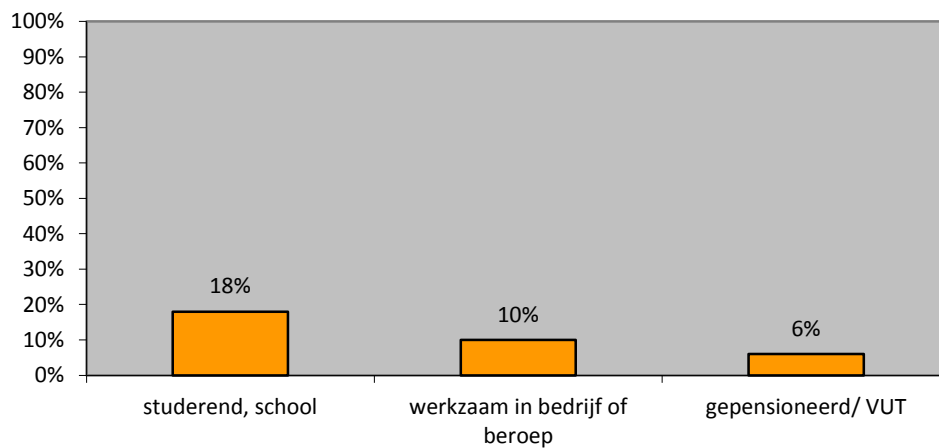
Van alle bezoekers heeft 8% behoefte aan hulp buiten de openingsuren van het archief.

Grafiek 3.10: Behoeftte aan hulp buiten openingsuren



Jongeren hebben meer behoefte aan hulp buiten openingsuren dan ouderen. Studerenden en werkenden hebben meer behoefte aan hulp dan gepensioneerden (grafiek 3.11).

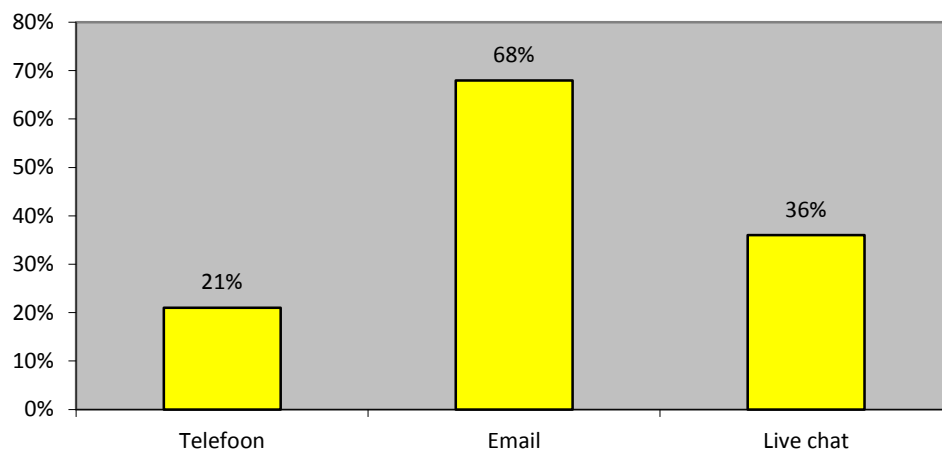
Grafiek 3.11: Behoeftte aan hulp buiten openingsuren, naar werksituatie



Er is een zeer gering verschil tussen vrouwen (9%) en mannen (8%).

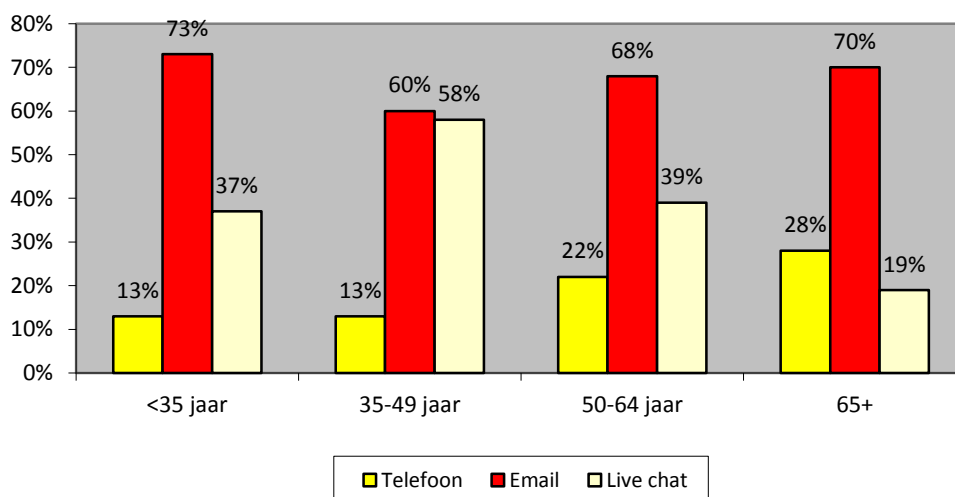
Degenen die behoefte aan hulp hebben, denken vooral aan hulp via email en in mindere mate aan live chat (grafiek 3.12).

*Grafiek 3.12: Behoeftte aan vormen van hulp buiten openingsuren, als percentage van groep bezoekers die behoefte heeft aan hulp buiten openingsuren*



Ouderen hebben relatief iets vaker behoefte aan telefonische hulp, jongeren aan hulp per e-mail, terwijl live chat vooral in de leeftijdscategorie 35 – 49 jaar hoog scoort (grafiek 3.13).

*Grafiek 3.13: Behoeftte aan vormen van hulp buiten openingsuren, naar leeftijdsgroep*



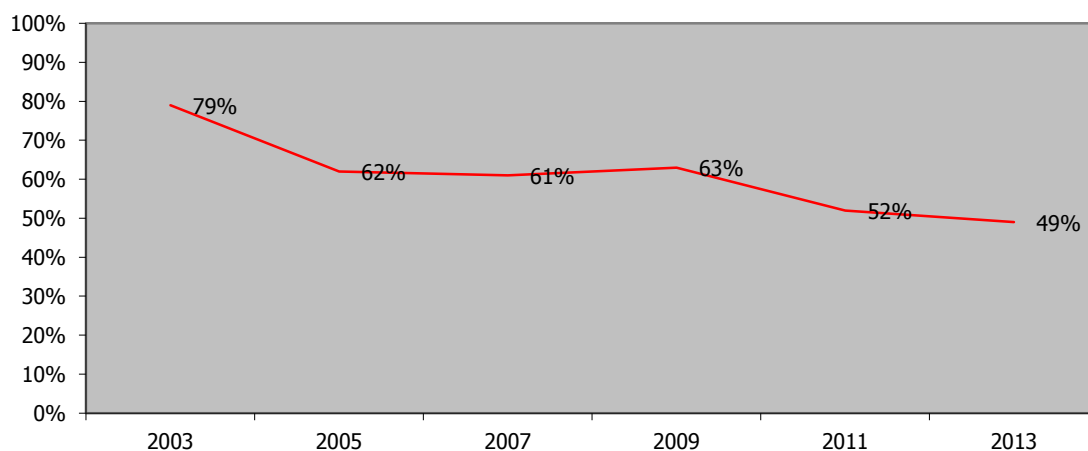
## 4. Het oordeel over het fysieke bezoek

Dit hoofdstuk gaat in op het oordeel van de bezoekers die het archief fysiek bezochten. In paragraaf 4.1 wordt eerst gekeken naar de frequentie van het bezoek, in paragraaf 4.2 naar het oordeel dat de bezoekers hebben over verschillende aspecten van hun bezoek.

### 4.1 De frequentie van het fysieke bezoek

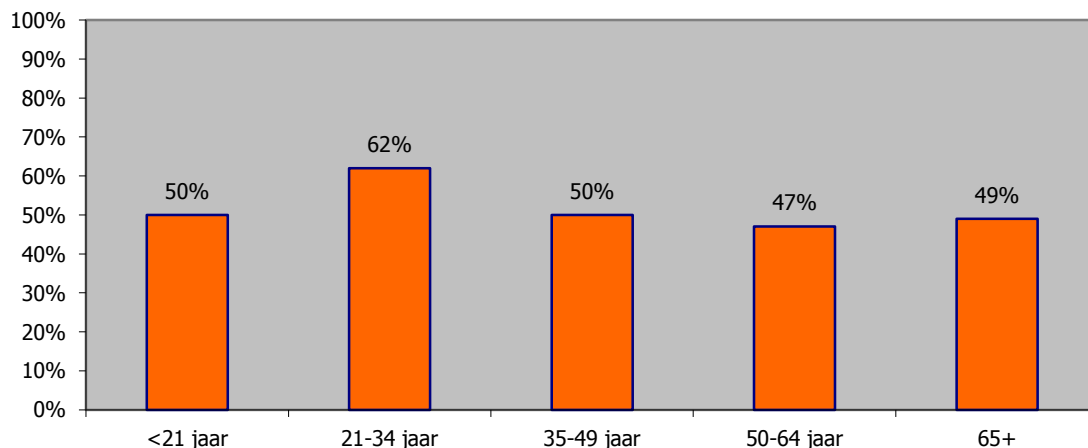
Van alle respondenten heeft 49% de afgelopen zes maanden het archief fysiek bezocht. Dat is minder dan in 2011 en is in lijn met de dalende trend sinds 2003 (grafiek 4.1).

*Grafiek 4.1: Fysieke bezoekers als percentage van de totale groep respondenten, 2003 - 2013*



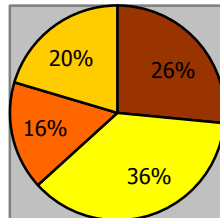
Er is nauwelijks verschil tussen mannen en vrouwen. Respondenten van 21 – 34 jaar geven relatief vaker aan dan oudere respondenten dat zij het archief fysiek hebben bezocht (en dus niet via de website).

*Grafiek 4.2: Fysieke bezoekers als percentage van de totale groep respondenten, naar leeftijd*



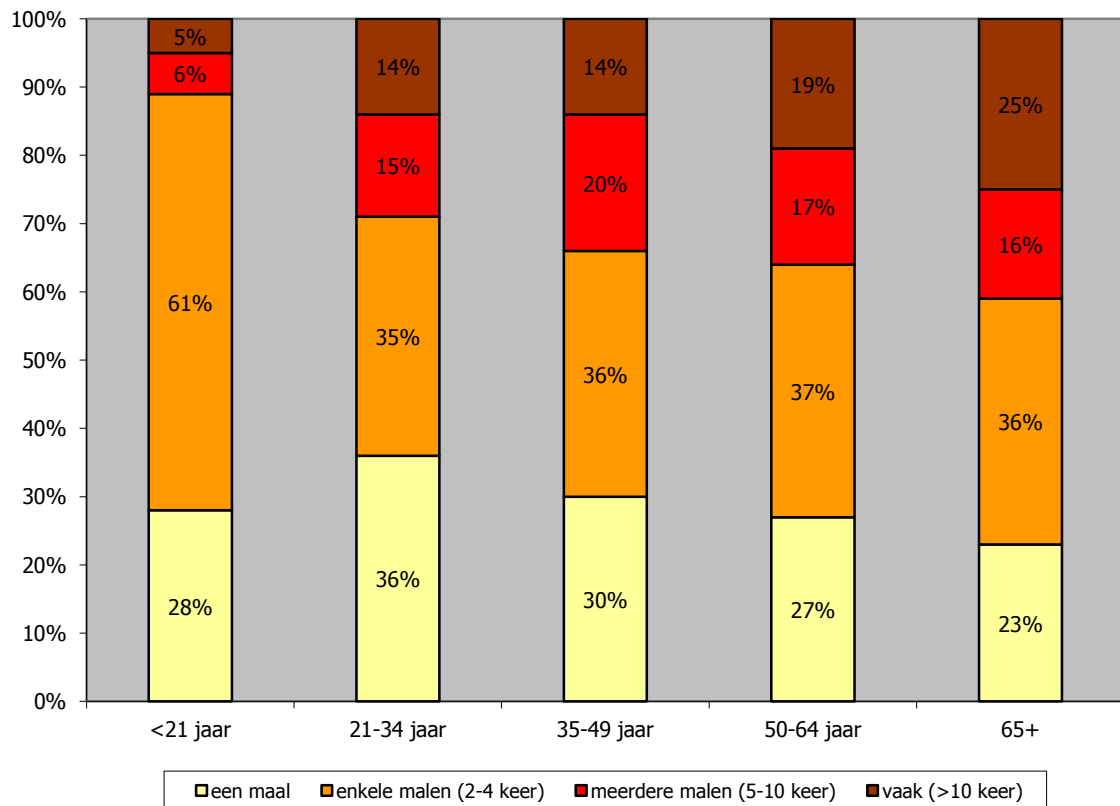
Ruim een kwart (26%) heeft het archief de afgelopen zes maanden slechts 1 keer bezocht; 20% deed dat in deze periode meer dan 10 keer (grafiek 4.3).

Grafiek 4.3: Frequentie van fysiek bezoek aan het archief



Het zijn vooral ouderen die het archief de afgelopen zes maanden vaak (>10x) hebben bezocht (grafiek 4.4).

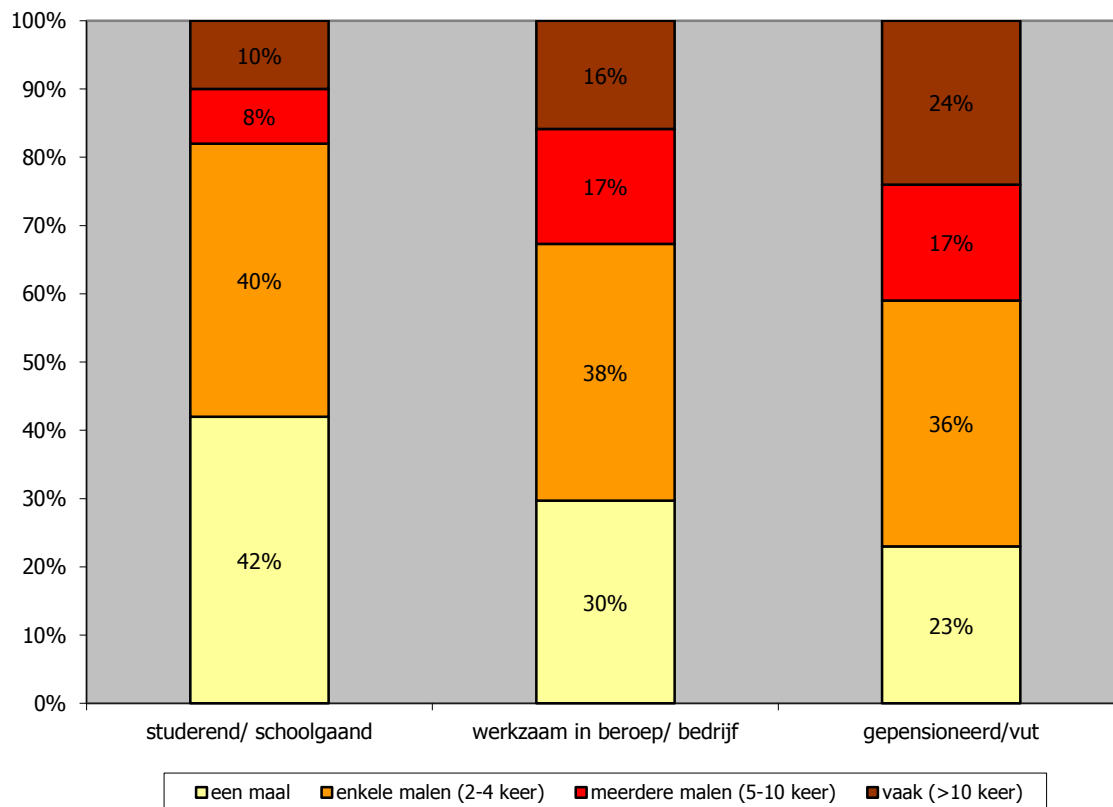
Grafiek 4.4: Frequentie van fysiek bezoek aan het archief, naar leeftijd





Gepensioneerden/ vutters bezoeken het archief frequenter dan degenen die werkzaam zijn in beroep of bedrijf; studerende/ schoolgaanden bezoeken het archief vaak slechts 1 of enkele malen (grafiek 4.5).

Grafiek 4.5: Frequentie van fysiek bezoek aan het archief, naar werksituatie



## 4.2 Het oordeel over aspecten van het fysieke bezoek

Bezoekers oordelen het meest positief over de deskundigheid van het personeel (rapportcijfer 8,7), de vriendelijkheid van het personeel (8,3) en de kwaliteit van het antwoord van het personeel op vragen (8,0). Het minst positief is men over de hoogte van de tarieven (6,9), de openingstijden (7,3), de kwaliteit van de apparatuur (7,3) en de informatie over de wijze waarop bezoekers wensen en klachten kenbaar kunnen maken (7,3).

In vergelijking met 2011 (enkele aspecten waren in 2013 nieuw en konden dus niet vergeleken worden met 2011) is het oordeel weinig veranderd. Over de levertijden van de bestelling en de kopieer- en fotografeerfaciliteiten oordeelt men nu iets positiever. Iets negatiever is men in vergelijking met 2011 over de openingstijden van het archief (tabel 4.6).

Tabel 4.6: Gemiddelde rapportcijfers voor diverse aspecten van het fysieke bezoek, 2013 vergeleken met 2011

|  | Rapport cijfer 2013 | Rapport cijfer 2011 |
|--|---------------------|---------------------|
| De bereikbaarheid van het archief  | 7,9                 |                     |
| De herkenbaarheid van het personeel  | 7,7                 | 7,6                 |
| De beschikbaarheid van het personeel                                       | 7,9                 | 7,9                 |
| De vriendelijkheid van het personeel                                       | 8,3                 | 8,3                 |
| De deskundigheid van het personeel   | 8,1                 | 8,1                 |
| De kwaliteit van het antwoord van het personeel op uw vragen               | 8,0                 | 8,0                 |
| De ondersteuning die het personeel u <i>ongevraagd</i> biedt               | 7,6                 | 7,7                 |
| Het gemak waarmee u de stukken kunt vinden                                 | 7,4                 | 7,3                 |
| Het aanvragen van stukken (procedure)                                      | 7,7                 | 7,6                 |
| De levertijd van de aangevraagde stukken: scanning on demand               | 7,8                 | 7,7                 |
| De openingstijden van het archief  | 7,3                 | 7,4                 |
| De informatie over de openingstijden                                       | 7,9                 | 7,8                 |
| De kwaliteit van de apparatuur   | 7,3                 | 7,2                 |
| De kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen e.d.)       | 7,4                 | 7,4                 |
| De kopieer- en fotografeerfaciliteiten                                     | 7,4                 | 7,2                 |
| De levertijd van bestellingen (fotokopieën, foto's e.d.)                   | 7,7                 | 7,5                 |
| De informatie over de tarieven   | 7,5                 | 7,6                 |
| De hoogte van de tarieven  | 6,9                 |                     |
| De informatie over de wijze waarop u wensen en klachten kenbaar kunt maken | 7,3                 | 7,3                 |

Veel verbeter suggesties hebben betrekking op verruiming van de openingsuren van het archief (op meer werkdagen en/ of 's avonds en/ of in het weekend). De meeste andere verbeter suggesties hebben betrekking op de specifieke situatie in het betreffende archief (moeilijk toegankelijke ingang, apparatuur in donker hoekje, routebeschrijving in gebouw, parkeermogelijkheden e.d.). Deze zullen worden opgenomen in de rapportages voor de afzonderlijke archieven.

Er zijn weinig verschillen tussen mannen en vrouwen bij deze vraag. Mannen zijn iets positiever over het personeel dan vrouwen. Mannen zijn weer iets kritischer over de hoogte van de tarieven (tabel 4.7).

*Tabel 4.7: Gemiddelde rapportcijfers voor diverse aspecten van het fysieke bezoek, mannen en vrouwen vergeleken*

|  | Mannen | Vrouwen |
|--|--------|---------|
| De bereikbaarheid van het archief  | 7,9    | 7,9     |
| De herkenbaarheid van het personeel  | 7,7    | 7,6     |
| De beschikbaarheid van het personeel                                       | 7,9    | 7,9     |
| De vriendelijkheid van het personeel                                       | 8,3    | 8,2     |
| De deskundigheid van het personeel   | 8,1    | 8,0     |
| De kwaliteit van het antwoord van het personeel op uw vragen               | 8,0    | 7,9     |
| De ondersteuning die het personeel u <i>ongevraagd</i> biedt               | 7,6    | 7,5     |
| Het gemak waarmee u de stukken kunt vinden                                 | 7,4    | 7,4     |
| Het aanvragen van stukken (procedure)                                      | 7,7    | 7,7     |
| De levertijd van de aangevraagde stukken: scanning on demand               | 7,8    | 7,7     |
| De openingstijden van het archief  | 7,3    | 7,3     |
| De informatie over de openingstijden                                       | 7,9    | 7,8     |
| De kwaliteit van de apparatuur   | 7,3    | 7,3     |
| De kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen e.d.)       | 7,4    | 7,3     |
| De kopieer- en fotografeerfaciliteiten                                     | 7,3    | 7,4     |
| De levertijd van bestellingen (fotokopieën, foto's e.d.)                   | 7,7    | 7,7     |
| De informatie over de tarieven   | 7,6    | 7,4     |
| De hoogte van de tarieven  | 6,8    | 7,0     |
| De informatie over de wijze waarop u wensen en klachten kenbaar kunt maken | 7,4    | 7,2     |

Er zijn kleine verschillen tussen de diverse leeftijdsgroepen. Bezoekers van 50 jaar en ouder oordelen over de gehele linie iets positiever over de diverse aspecten dan bezoekers van 21 tot 50 jaar, onder andere over de hoogte van de tarieven, de openingstijden, de beschikbaarheid van het personeel, de deskundigheid van het personeel, het aanvragen van de stukken, de levertijd van de stukken, de kwaliteit van de apparatuur, de kopieerfaciliteiten en over de tarieven (tabel 4.8).

*Tabel 4.8: Gemiddelde rapportcijfers voor diverse aspecten van het fysieke bezoek, leeftijdsgroepen vergeleken*

|  | <21 | 21-34 | 35-49 | 50-64 | 65+ |
|--|-----|-------|-------|-------|-----|
| De bereikbaarheid van het archief  | 8,4 | 7,8   | 7,6   | 7,9   | 8,0 |
| De herkenbaarheid van het personeel  | 7,8 | 7,4   | 7,3   | 7,7   | 7,9 |
| De beschikbaarheid van het personeel                                       | 8,3 | 7,8   | 7,6   | 7,9   | 8,1 |
| De vriendelijkheid van het personeel                                       | 8,6 | 8,1   | 8,1   | 8,2   | 8,4 |
| De deskundigheid van het personeel   | 8,3 | 7,9   | 7,8   | 8,0   | 8,2 |
| De kwaliteit van het antwoord van het personeel op uw vragen               | 8,2 | 7,8   | 7,7   | 7,9   | 8,1 |
| De ondersteuning die het personeel u <i>ongevraagd</i> biedt               | 7,8 | 7,4   | 7,3   | 7,6   | 7,7 |
| Het gemak waarmee u de stukken kunt vinden                                 | 8,0 | 7,3   | 7,2   | 7,4   | 7,5 |
| Het aanvragen van stukken (procedure)                                      | 8,0 | 7,4   | 7,4   | 7,6   | 7,8 |
| De levertijd van de aangevraagde stukken: scanning on demand               | 7,7 | 7,4   | 7,5   | 7,7   | 7,9 |
| De openingstijden van het archief  | 7,4 | 6,8   | 7,0   | 7,2   | 7,6 |
| De informatie over de openingstijden                                       | 8,3 | 7,7   | 7,6   | 7,8   | 8,0 |
| De kwaliteit van de apparatuur   | 7,8 | 7,3   | 7,1   | 7,3   | 7,4 |
| De kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen e.d.)       | 7,5 | 7,3   | 7,1   | 7,3   | 7,5 |
| De kopieer- en fotografeerfaciliteiten                                     | 6,9 | 7,1   | 6,9   | 7,4   | 7,5 |
| De levertijd van bestellingen (fotokopieën, foto's e.d.)                   | 7,9 | 7,5   | 7,5   | 7,8   | 7,8 |
| De informatie over de tarieven   | 7,3 | 7,2   | 7,2   | 7,5   | 7,7 |
| De hoogte van de tarieven  | 6,7 | 6,5   | 6,7   | 6,9   | 7,0 |
| De informatie over de wijze waarop u wensen en klachten kenbaar kunt maken | 7,1 | 7,2   | 6,8   | 7,3   | 7,5 |

Delen we de bezoekers in een groep incidentele bezoekers (1 of enkele malen het archief bezocht in de afgelopen 6 maanden) en een groep frequente bezoekers (5x of vaker) in, dan zien we dat frequente bezoekers iets positiever dan incidentele bezoekers oordelen over de bereikbaarheid van het archief, de herkenbaarheid van het personeel en het gemak waarmee men stukken kan vinden. Incidentele bezoekers oordelen iets positiever over de openingstijden, de deskundigheid van het personeel, de informatie over de tarieven, de hoogte van de tarieven en de informatie over de wijze waarop men wensen en klachten kenbaar kan maken (tabel 4.9).

*Tabel 4.9: Gemiddelde rapportcijfers voor diverse aspecten van het fysieke bezoek, frequente bezoekers vergeleken met incidentele bezoekers*

|  | Rapport cijfer incidentele bezoekers | Rapport cijfer frequente bezoekers |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|
| De bereikbaarheid van het archief  | 7,8                                  | 8,0                                |
| De herkenbaarheid van het personeel  | 7,6                                  | 7,9                                |
| De beschikbaarheid van het personeel                                       | 7,9                                  | 8,0                                |
| De vriendelijkheid van het personeel                                       | 8,3                                  | 8,3                                |
| De deskundigheid van het personeel   | 8,1                                  | 8,0                                |
| De kwaliteit van het antwoord van het personeel op uw vragen               | 8,0                                  | 7,9                                |
| De ondersteuning die het personeel u <i>ongevraagd</i> biedt               | 7,6                                  | 7,6                                |
| Het gemak waarmee u de stukken kunt vinden                                 | 7,4                                  | 7,5                                |
| Het aanvragen van stukken (procedure)                                      | 7,7                                  | 7,7                                |
| De levertijd van de aangevraagde stukken: scanning on demand               | 7,8                                  | 7,7                                |
| De openingstijden van het archief  | 7,4                                  | 7,1                                |
| De informatie over de openingstijden                                       | 7,8                                  | 7,9                                |
| De kwaliteit van de apparatuur   | 7,4                                  | 7,4                                |
| De kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen e.d.)       | 7,4                                  | 7,4                                |
| De kopieer- en fotografeerfaciliteiten                                     | 7,4                                  | 7,3                                |
| De levertijd van bestellingen (fotokopieën, foto's e.d.)                   | 7,7                                  | 7,7                                |
| De informatie over de tarieven   | 7,6                                  | 7,4                                |
| De hoogte van de tarieven  | 7,0                                  | 6,7                                |
| De informatie over de wijze waarop u wensen en klachten kenbaar kunt maken | 7,5                                  | 7,1                                |

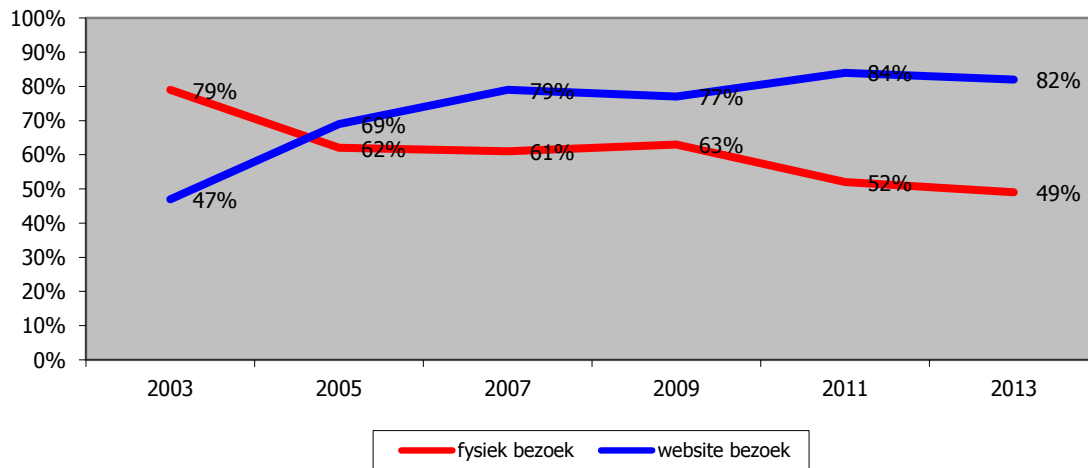
## 5. Het oordeel over het websitebezoek

Dit hoofdstuk handelt over het websitebezoek. Eerst wordt gekeken naar de frequentie van het websitebezoek (par. 5.1), dan naar het oordeel over diverse aspecten van de website (5.2) en tot slot naar de beoordeling van de kwaliteit van de informatie op de website (5.3).

### 5.1 De frequentie van het websitebezoek

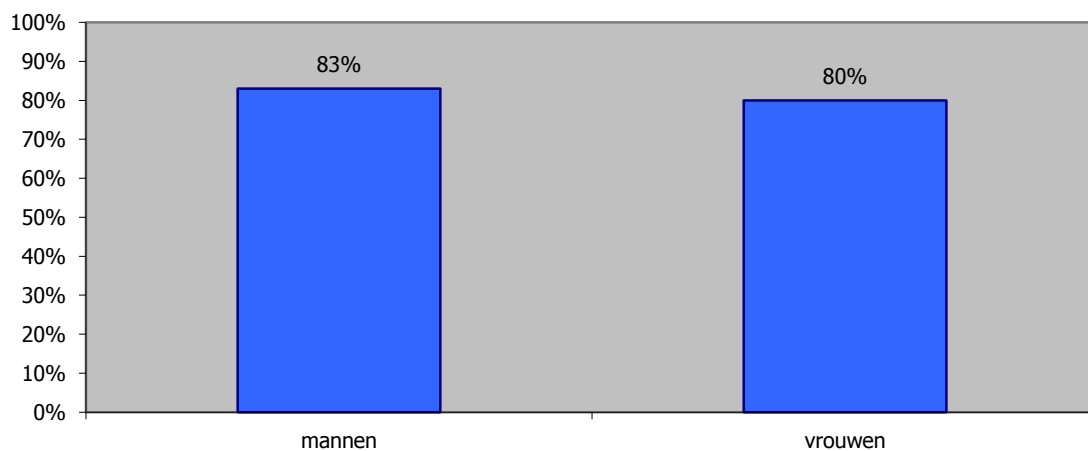
Van alle respondenten heeft 82% de afgelopen zes maanden de website van het archief bezocht. Dat is iets minder dan de 84% in 2011 maar meer dan de 77% in 2009 (grafiek 5.1).

*Grafiek 5.1: Fysieke bezoekers en websitebezoekers als percentage van de totale groep respondenten, 2003 tot 2013*



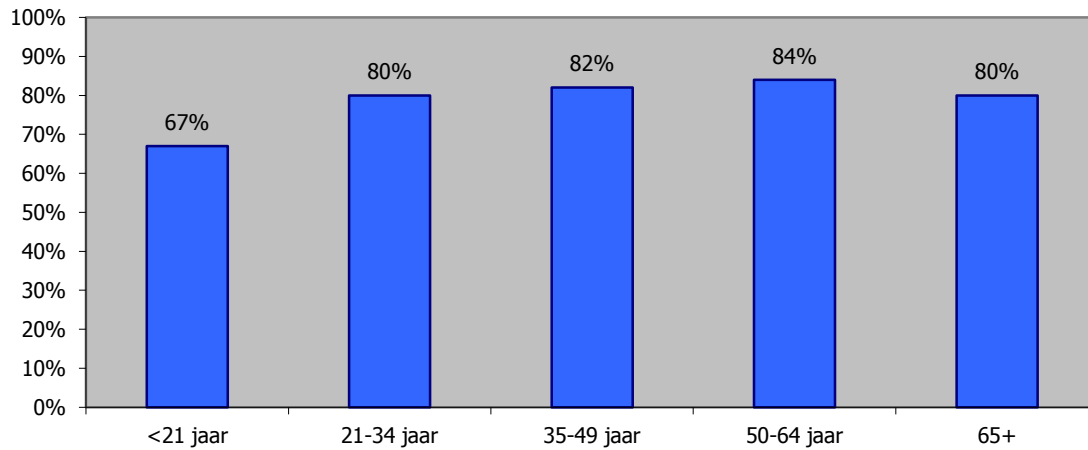
Mannen hebben iets vaker de website bezocht dan vrouwen (83% vs. 80%).

*Grafiek 5.2: Websitebezoekers als percentage van de totale groep respondenten, mannen en vrouwen vergeleken*



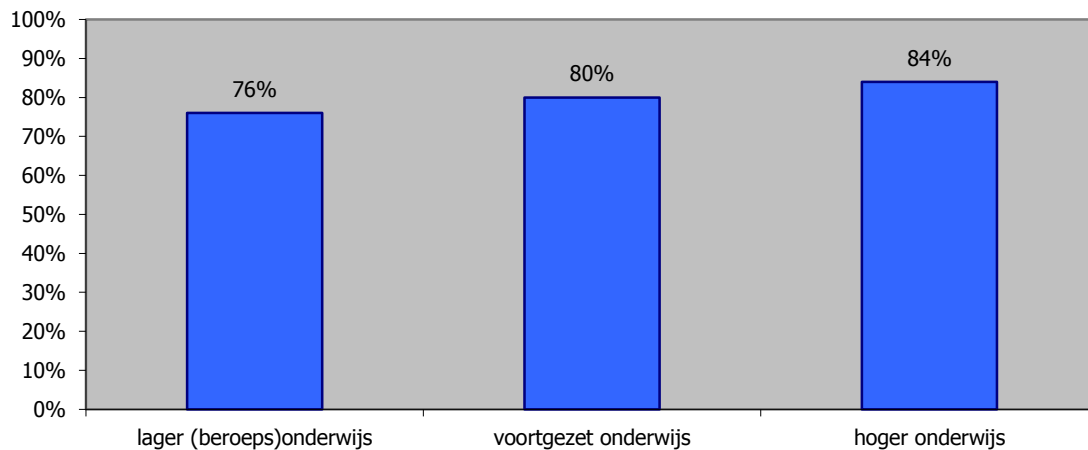
Respondenten van 20 jaar en jonger geven relatief minder vaak dan oudere respondenten aan dat zij de website hebben bezocht.

*Grafiek 5.3: Websitebezoekers als percentage van de totale groep respondenten, naar leeftijd*



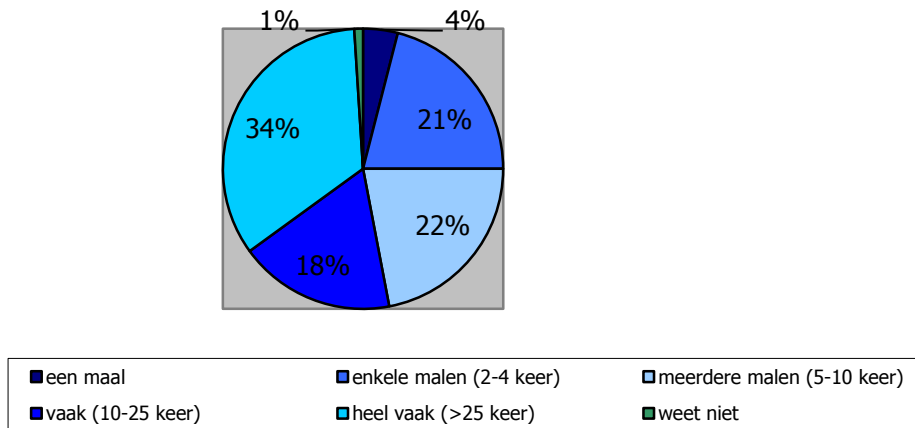
Hoger opgeleiden geven iets vaker dan lager opgeleiden aan de website te hebben bezocht (grafiek 5.4).

*Grafiek 5.4: Websitebezoekers als percentage van de totale groep respondenten, naar opleidingsniveau*



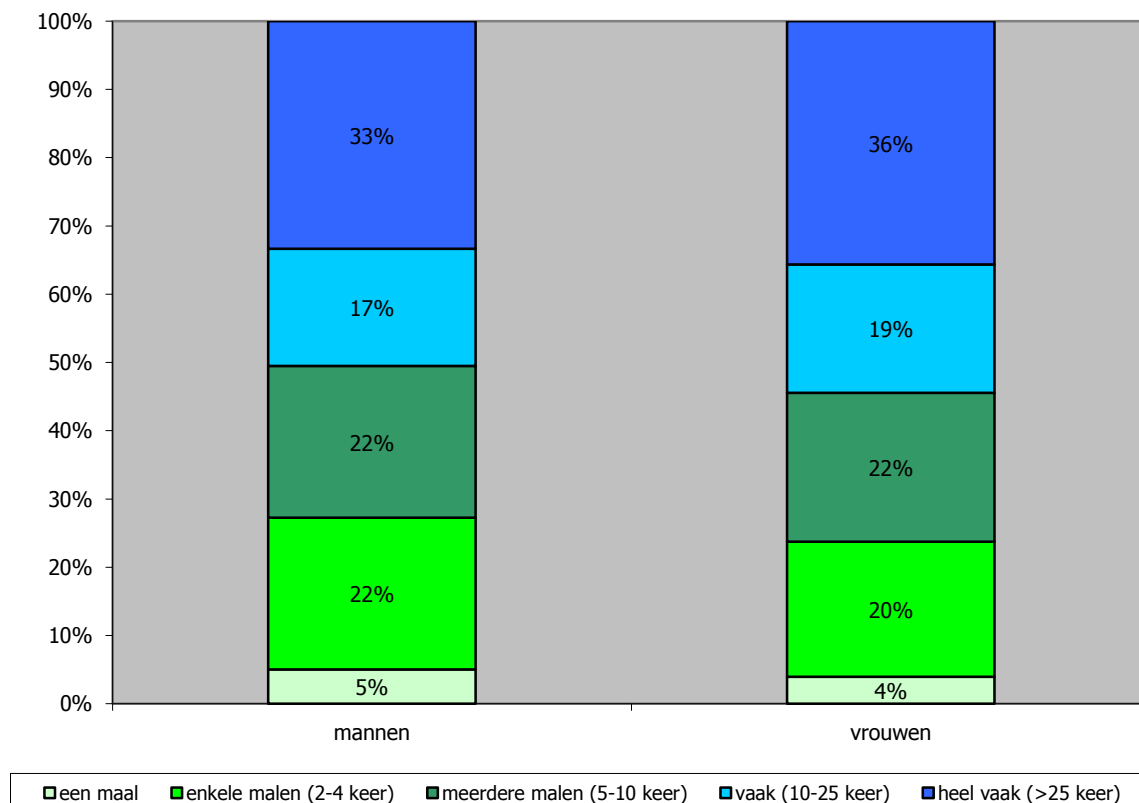
Een derde van de websitebezoekers bezoekt de afgelopen zes maanden de website heel vaak (meer dan 25 keer); nog eens 18% bezoekt de website vaak (10-25 keer) (grafiek 5.5).

*Grafiek 5.5: Frequentie van bezoek website van het archief*



Vrouwen bezoeken de website iets frequenter dan mannen (grafiek 5.6).

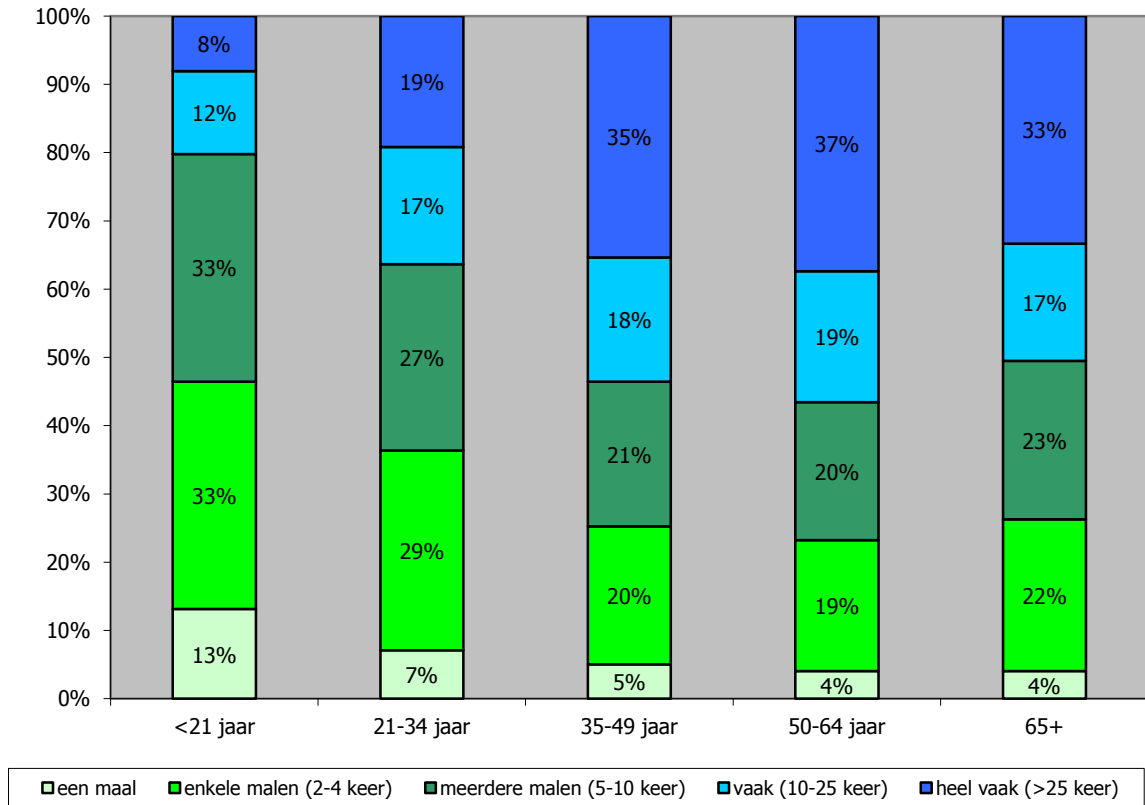
*Grafiek 5.6: Frequentie van websitebezoek, mannen en vrouwen vergeleken*





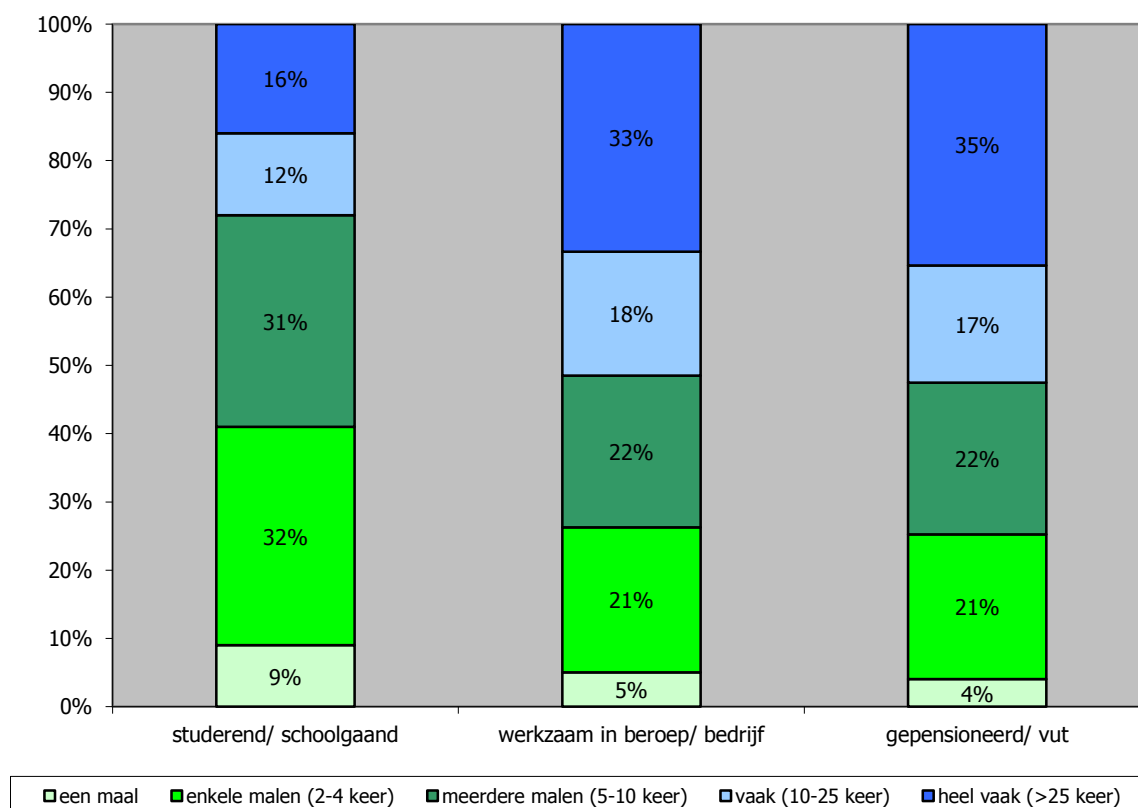
Het zijn vooral mensen van 35 jaar en ouder die de website de afgelopen zes maanden heel vaak (>25x) hebben bezocht (grafiek 5.7).

*Grafiek 5.7: Frequentie van websitebezoek, naar leeftijd*



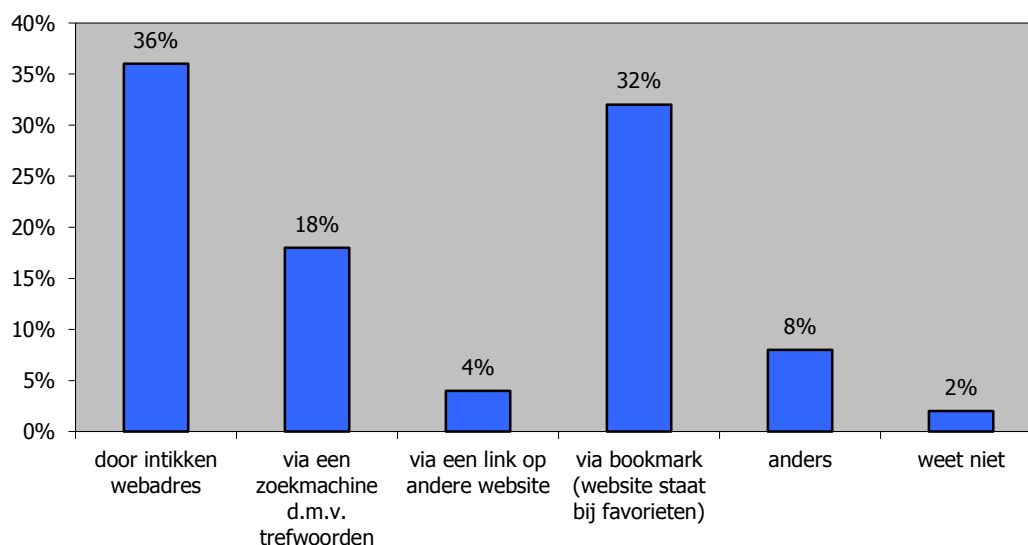
Gepensioneerden/ vutters bezoeken en degenen die werkzaam zijn in beroep of bedrijf de website frequenter dan studerende/ scholieren (grafiek 5.8).

Grafiek 5.8: Frequentie van websitebezoek, naar werksituatie



Men is vooral op de website terecht gekomen door het intikken van het webadres van het archief (36% van de websitebezoekers heeft dit gedaan) of via een bookmark (32%) (grafiek 5.9).

Grafiek 5.9: Wijze waarop men (bij het laatste bezoek) op de website is terecht gekomen



Bij 'anders' wordt onder andere aangegeven: al jaren bekend, digitale stamboom, ik ken de site al jaren, via nieuwsbrief en via gemeente.

## 5.2 Het oordeel over aspecten van de website

In vergelijking met 2011 is het oordeel over diverse aspecten van de website nauwelijks veranderd. Alleen de duidelijkheid van de teksten en de vormgeving worden in 2013 iets minder positief beoordeeld dan in 2011.

De laagste rapportcijfers zijn er voor drie items die in 2013 nieuw aan de vragenlijst werden toegevoegd: de downloadmogelijkheden (rapportcijfer 7,0), de betaalmogelijkheden (7,0) en de tarieven voor het downloaden (6,5). Ook laag scoort de interactiviteit van de website (6,8).

Tabel 5.10: Oordeel over aspecten website, 2013 en 2011 vergeleken

|   | Rapport cijfer 2013 | Rapport cijfer 2011 |
|---|---------------------|---------------------|
| De bereikbaarheid van de website  | 8,2                 | 8,2                 |
| De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)   | 7,5                 | 7,5                 |
| Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden   | 7,8                 | 7,8                 |
| De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht  | 7,4                 | 7,4                 |
| Het gemak waarmee men kan zoeken in de archieven/ collecties/ beeldbank   | 7,4                 | 7,4                 |
| De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website   | 7,2                 | 7,2                 |
| De downloadmogelijkheden  | 7,0                 |                     |
| De betaalmogelijkheden  | 7,0                 |                     |
| De tarieven voor het downloaden   | 6,5                 |                     |
| De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)  | 7,6                 | 7,8                 |
| De actualiteit van de site  | 7,6                 | 7,6                 |
| De vormgeving, het uiterlijk van de site  | 7,4                 | 7,6                 |
| De interactiviteit van de site (bijv. de mogelijkheid informatie aan stukken of foto's toe te voegen, een bezoekersforum, chatten met archiefmedewerkers en/ of informatie delen via sociale netwerken) | 6,8                 | 6,9                 |

Vrijwel alle verbeteringsuggesties hebben betrekking op de betreffende website (tekst bij sommige foto's klopt niet, veel meer trefwoorden bij kaartmateriaal, beelden van het beeldmateriaal zijn erg klein e.d.) en zullen worden opgenomen in de rapportages voor de afzonderlijke archieven.

Er zijn nauwelijks verschillen tussen mannen en vrouwen in het oordeel over aspecten van de website (tabel 5.11).

*Tabel 5.11: Oordeel over aspecten website, mannen en vrouwen vergeleken*

|   | Mannen | Vrouwen |
|---|--------|---------|
| De bereikbaarheid van de website  | 8,2    | 8,1     |
| De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)   | 7,6    | 7,5     |
| Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden   | 7,8    | 7,8     |
| De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht  | 7,4    | 7,4     |
| Het gemak waarmee men kan zoeken in de archieven/ collecties/ beeldbank   | 7,4    | 7,3     |
| De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website   | 7,2    | 7,3     |
| De downloadmogelijkheden  | 7,0    | 7,0     |
| De betaalmogelijkheden  | 7,0    | 7,0     |
| De tarieven voor het downloaden   | 6,5    | 6,6     |
| De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)  | 7,6    | 7,6     |
| De actualiteit van de site  | 7,6    | 7,6     |
| De vormgeving, het uiterlijk van de site  | 7,4    | 7,5     |
| De interactiviteit van de site (bijv. de mogelijkheid informatie aan stukken of foto's toe te voegen, een bezoekersforum, chatten met archiefmedewerkers en/ of informatie delen via sociale netwerken) | 6,8    | 6,8     |

Websitebezoekers van 50 jaar en ouder zijn iets positiever over diverse aspecten van de website dan websitebezoekers van 21 – 49 jaar, onder andere over het gemak waarmee men kan zoeken, de downloadmogelijkheden, de betaalmogelijkheden, de interactiviteit van de site en de vormgeving van de site (tabel 5.12).

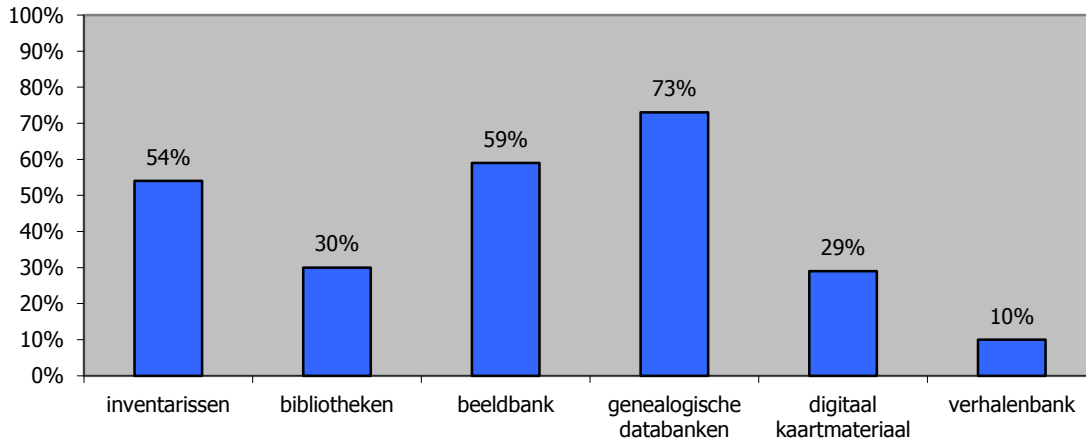
*Tabel 5.12: Oordeel over aspecten website, naar leeftijd*

|   | <21<br>jaar | 21-<br>34<br>jaar | 35-<br>49<br>jaar | 50-<br>64<br>jaar | 65+ |
|---|-------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----|
| De bereikbaarheid van de website  | 8,6         | 7,9               | 8,1               | 8,2               | 8,2 |
| De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)   | 7,5         | 7,0               | 7,2               | 7,6               | 7,7 |
| Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden   | 7,8         | 7,4               | 7,6               | 7,8               | 7,9 |
| De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht  | 7,1         | 6,9               | 7,0               | 7,4               | 7,6 |
| Het gemak waarmee men kan zoeken in de archieven/collecties/ beeldbank  | 7,7         | 7,0               | 7,1               | 7,4               | 7,5 |
| De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website   | 7,5         | 7,1               | 6,9               | 7,2               | 7,3 |
| De downloadmogelijkheden  | 7,2         | 6,4               | 6,6               | 7,0               | 7,2 |
| De betaalmogelijkheden  | 9,0         | 6,5               | 6,7               | 6,9               | 7,3 |
| De tarieven voor het downloaden   | 6,6         | 6,2               | 6,3               | 6,6               | 6,6 |
| De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)  | 7,7         | 7,5               | 7,5               | 7,6               | 7,7 |
| De actualiteit van de site  | 8,2         | 7,5               | 7,4               | 7,6               | 7,7 |
| De vormgeving, het uiterlijk van de site  | 7,7         | 7,0               | 7,1               | 7,4               | 7,6 |
| De interactiviteit van de site (bijv. de mogelijkheid informatie aan stukken of foto's toe te voegen, een bezoekersforum, chatten met archiefmedewerkers en/ of informatie delen via sociale netwerken) | 7,5         | 6,5               | 6,2               | 6,8               | 7,2 |

### 5.3 De kwaliteit van de informatie op de website

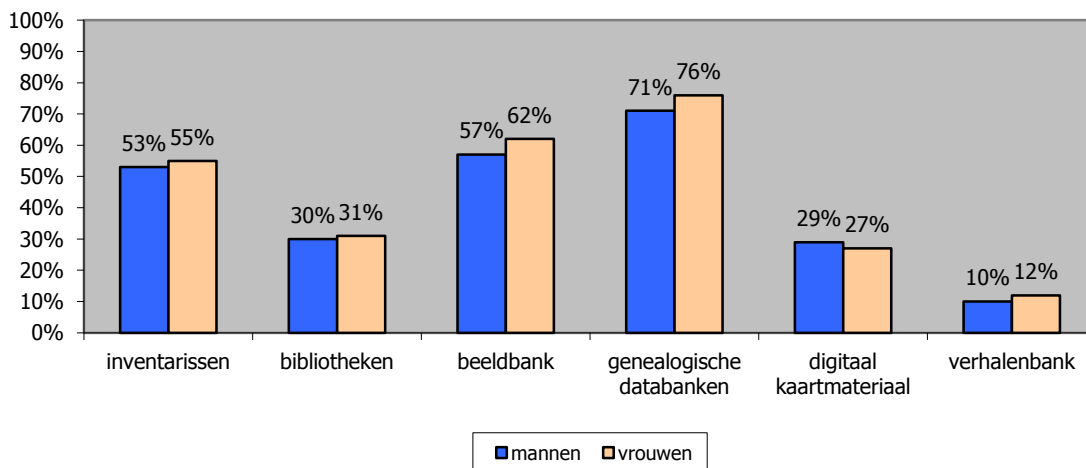
De bronnen waarin het meest op de website worden gezocht zijn genealogische databanken (72% van de websitebezoekers), beeldbanken (59%) en inventarissen (54%).

Grafiek 5.13: In welke bronnen heeft u weleens via de website gezocht?



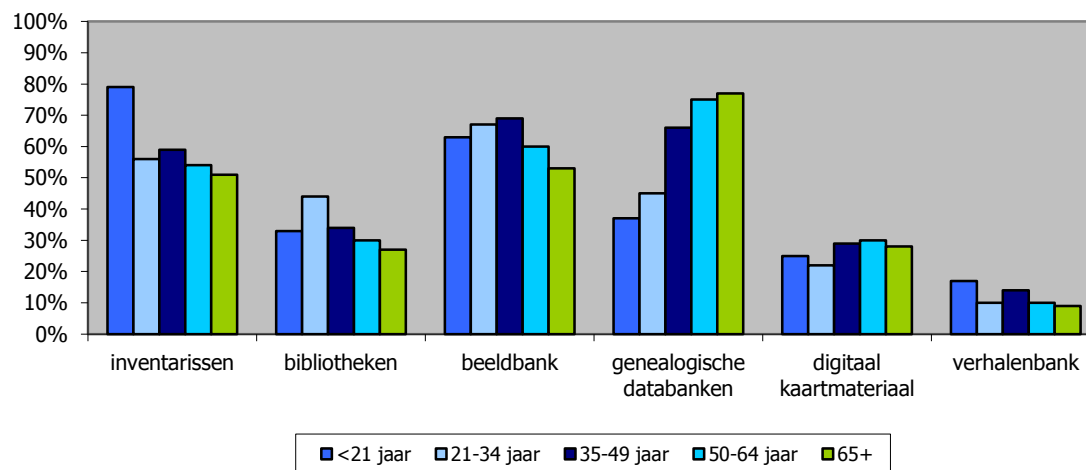
Mannen zoeken iets vaker in digitaal kaartmateriaal, vrouwen in genealogische databanken en beeldbanken (grafiek 5.14).

Grafiek 5.14: In welke bronnen heeft u weleens via de website gezocht?, mannen en vrouwen vergeleken



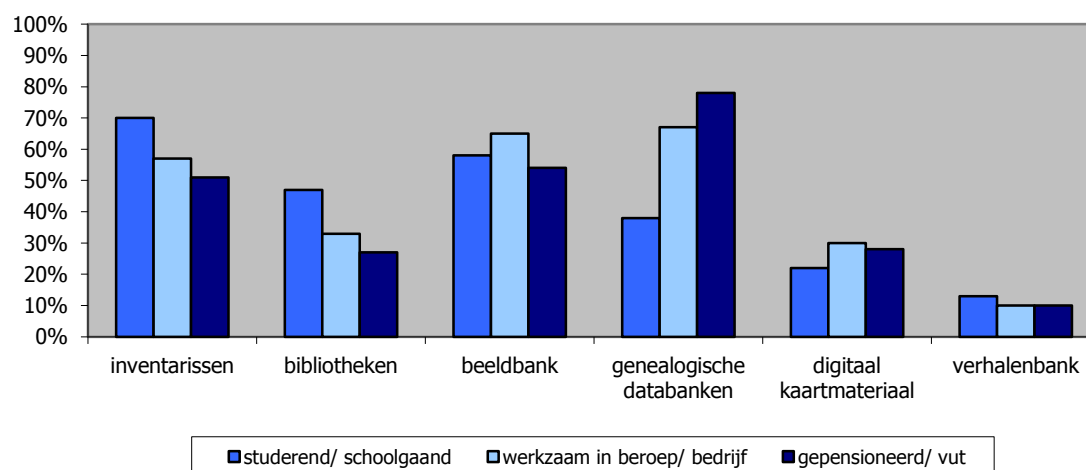
Bezoekers jonger dan 50 jaar zoeken vaker in bibliotheken en beeldbanken, bezoekers ouder dan 50 jaar relatief vaker in genealogische databanken (grafiek 5.15).

*Grafiek 5.15: In welke bronnen heeft u weleens via de website gezocht?, leeftijdsgroepen vergeleken*



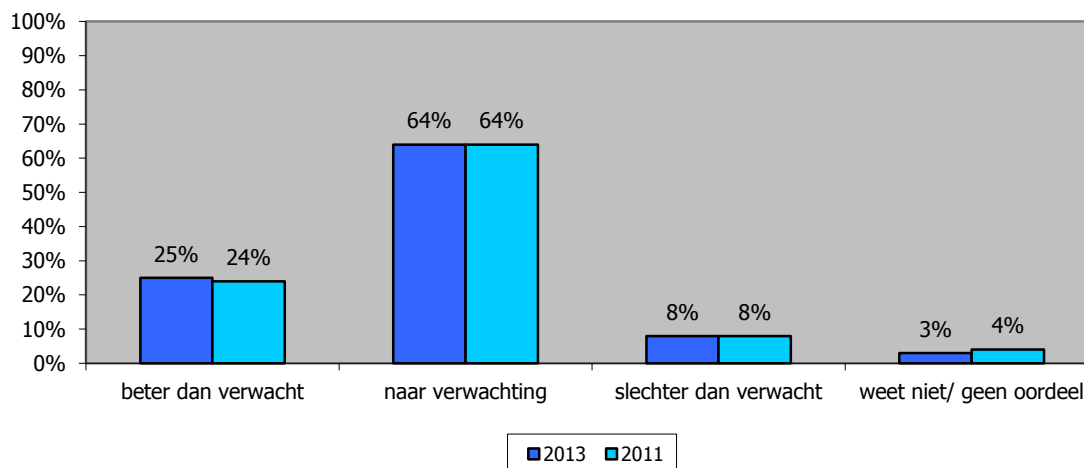
Bezoekers werkzaam in bedrijf/ beroep maken relatief iets vaker gebruik van beeldbanken, studenten/ schoolgaanden van bibliotheken en gepensioneerden van genealogische databanken (grafiek 5.16).

*Grafiek 5.16: In welke bronnen heeft u weleens via de website gezocht?, naar werksituatie*



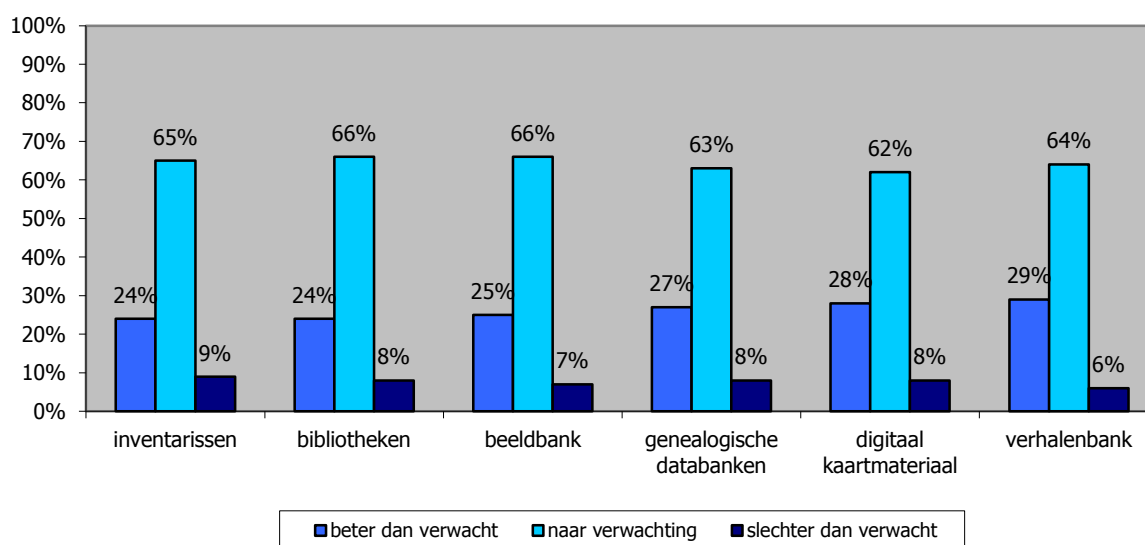
Bijna twee derde (64%) geeft aan dat de kwaliteit van de informatie op de website naar verwachting was; voor 25% was het zelfs beter dan verwacht, voor 8% slechter dan verwacht. Ook dit komt vrijwel overeen met het beeld in 2011 (grafiek 5.17).

*Grafiek 5.17: Waardering kwaliteit informatie op website, 2013 en 2011 vergeleken*



Er is nauwelijks verschil in waardering tussen de diverse informatiebronnen; verhalenbanken en digitaal kaartmateriaal zijn relatief iets vaker 'beter dan verwacht' (grafiek 5.18).

*Grafiek 5.18: Waardering kwaliteit informatie op website, naar informatiebron*





## VRAGENLIJST KWALITEITSMONITOR DIENSTVERLENING ARCHIEVEN 2013

De archieven werken voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van hun dienstverlening. Daarom zijn we geïnteresseerd in uw mening over onze producten en diensten. Wilt u zo vriendelijk zijn deze vragenlijst in te vullen? Het invullen kost zo'n 10 – 15 minuten. Uw anonimiteit is volledig gewaarborgd. Bij de vragen naar waardering van de dienstverlening verzoeken wij u steeds een rapportcijfer te geven, dat wil zeggen een cijfer van 1 tot 10, waarbij 1 staat voor 'zeer slecht' en 10 voor 'uitmuntend'.

**1. Op welk van de onderstaande archieven heeft uw mening betrekking?** *(u mag slechts 1 archief kiezen; wanneer u ervaring heeft met meerdere archieven, kies dan het archief waar u het meeste ervaring mee heeft)*

- Brabants Historisch Informatie Centrum
- Centraal Bureau voor Genealogie
- CODA Apeldoorn
- Erfgoedcentrum DIEP, Dordrecht
- Erfgoedcentrum Achterhoek en Liemers
- Gelders Archief
- Gemeentearchief Barneveld
- Archief Delft
- Gemeentearchief Ede
- Gemeente Roermond
- Gemeentearchief Roosendaal
- Gemeentearchief Schouwen-Duiveland
- Gemeentearchief Weert
- Gemeentearchief Zaanstad
- Haags Gemeentearchief
- Historisch Archief Westland
- Historisch Centrum Overijssel
- Historisch Goud, Heerlen
- Markiezenhof Bergen op Zoom
- Nationaal Archief
- Regionaal Archief Alkmaar
- Regionaal Archief Leiden/ Erfgoed Leiden e.o.
- Regionaal Archief Nijmegen
- Regionaal Archief Rivierenland
- Regionaal Archief Tilburg
- Regionaal Archief West Brabant
- Stadsarchief en Athenaeumbibliotheek (SAB) Deventer
- Stadsarchief Amsterdam
- Stadsarchief 's-Hertogenbosch
- Stadsarchief Rotterdam
- Streekarchief Gooi en Vechtstreek
- Streekarchief Land van Heusden en Altena
- Tresoar Leeuwarden
- Westfries Archief

**2. Heeft u de afgelopen 6 maanden dit archief fysiek bezocht?**

- Ja                       Nee (automatisch door naar vraag 5)

**Zo ja, hoe vaak heeft u de afgelopen 6 maanden dit archief bezocht?**

- Een maal                       Enkele malen (2 – 4x)  
 Meerdere malen (5 – 10x)       Vaak (meer dan 10x)                       Weet niet meer

**3. Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat uw oordeel is over de volgende aspecten van dit bezoek of deze bezoeken?**

|  | Rapport<br>cijfer | Geen<br>oordeel |
|--|-------------------|-----------------|
| De bereikbaarheid van het archief  |                   |                 |
| De herkenbaarheid van het personeel  |                   |                 |
| De beschikbaarheid van het personeel                                       |                   |                 |
| De vriendelijkheid van het personeel                                       |                   |                 |
| De deskundigheid van het personeel   |                   |                 |
| De kwaliteit van het antwoord van het personeel op uw vragen               |                   |                 |
| De ondersteuning die het personeel u <i>ongevraagd</i> biedt               |                   |                 |
| Het gemak waarmee u de stukken kunt vinden                                 |                   |                 |
| Het aanvragen van stukken (procedure)                                      |                   |                 |
| De levertijd van de aangevraagde stukken: scanning on demand               |                   |                 |
| De openingstijden van het archief  |                   |                 |
| De informatie over de openingstijden                                       |                   |                 |
| De kwaliteit van de apparatuur   |                   |                 |
| De kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen e.d.)       |                   |                 |
| De kopieer- en fotografeerfaciliteiten                                     |                   |                 |
| De levertijd van bestellingen (fotokopieën, foto's e.d.)                   |                   |                 |
| De informatie over de tarieven   |                   |                 |
| De hoogte van de tarieven  |                   |                 |
| De informatie over de wijze waarop u wensen en klachten kenbaar kunt maken |                   |                 |

**4. Heeft u verbeteringssuggesties voor wat betreft het bezoeken van dit archief?**

0 Ja

0 Nee

**Zo ja, kunt u deze hieronder kort beschrijven?**

### 5. Heeft u de afgelopen 6 maanden de website van dit archief geraadpleegd?

Ja  Nee (automatisch door naar vraag 11)

### Zo ja, hoe vaak heeft u (naar schatting) de afgelopen 6 maanden deze website geraadpleegd?

Een maal  Enkele malen (2 – 4x)  Meerdere malen (5 – 10x)  
 Vaak (10 - 25x)  Heel vaak (> 25 x)  Weet niet meer

### 6. Hoe bent u (bij uw laatste bezoek) op deze website terechtgekomen?

Door het intikken van het webadres van het archief  
 Via een zoekmachine door middel van trefwoorden  
 Via een link op een andere website  
 Via bookmark (website staat bij mijn favorieten)  
 Anders, namelijk  
 Weet niet meer

### 7. Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat uw oordeel is over de volgende aspecten van de website?

|   | Rapport cijfer | Geen oordeel |
|---|----------------|--------------|
| De bereikbaarheid van de website  |                |              |
| De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)   |                |              |
| Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden   |                |              |
| De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht  |                |              |
| Het gemak waarmee men kan zoeken in de archieven/collecties/ beeldbank  |                |              |
| De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website   |                |              |
| De downloadmogelijkheden  |                |              |
| De betaalmogelijkheden  |                |              |
| De tarieven voor het downloaden   |                |              |
| De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)  |                |              |
| De actualiteit van de site  |                |              |
| De vormgeving, het uiterlijk van de site  |                |              |
| De interactiviteit van de site (bijv. de mogelijkheid informatie aan stukken of foto's toe te voegen, een bezoekersforum, chatten met archiefmedewerkers en/ of informatie delen via sociale netwerken) |                |              |

**8. In welke bronnen van het archief heeft u via de website weleens gezocht? (u mag meerdere antwoorden aanklikken)**

- Inventarissen
- Bibliotheken
- Beeldbank
- Genealogische databanken
- Digitaal kaartmateriaal
- Verhalenbank
- Nog andere toegangen/ databanken
- Geen van deze
- Weet niet meer

**Welke (andere) bronnen zouden wat u betreft beschikbaar moeten worden gesteld en op welke wijze?**

**9. Hoe waardeert u de kwaliteit van de informatie die u op de website van het archief heeft gevonden?**

- Beter dan verwacht
- Naar verwachting
- Slechter dan verwacht
- Weet niet meer/ geen oordeel

**10. Heeft u verbeteringssuggesties voor de website van het archief?**

- Ja
- Nee

**Zo ja, kunt u deze hieronder kort beschrijven?**

**11. Van welke sociale media maakt u gebruik? (u kunt meerdere antwoorden aankruisen)**

- Facebook
- Twitter
- Flickr
- Blogs
- Geen enkele (automatisch door naar vraag 13)
- Anders, namelijk ...

**12. Volgt u het archief via de sociale media?**

- Ja
- Nee (automatisch door naar vraag 13)

**Zo ja, kunt u met een rapportcijfer aangeven wat uw oordeel is over het gebruik van sociale media door het archief?**

Rapportcijfer: ...

**Kunt u hieronder uw rapportcijfer toelichten:**

**13. Heeft u in de afgelopen 6 maanden het archief per brief of e-mail of via de website (webformulier) om informatie verzocht?**

Ja  Nee (automatisch door naar vraag 14)

**Zo ja, hoe deed u dat?**

Per mail  Per brief  Via website  Op meerdere manieren  Anders, nl.

**Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat uw oordeel is over de volgende aspecten van dit contact?**

|   | Rapport cijfer | Geen oordeel |
|---|----------------|--------------|
| De snelheid waarmee op uw verzoek werd gereageerd |                |              |
| De mate waarin uw vraag beantwoord werd           |                |              |

**14. Heeft u in de afgelopen 6 maanden telefonisch contact gehad met het archief?**

Ja  Nee (automatisch door naar vraag 16)

**15. Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat uw oordeel is over de volgende aspecten van het telefonische contact?**

|  | Rapport cijfer | Geen oordeel |
|--|----------------|--------------|
| De telefonische bereikbaarheid                   |                |              |
| De afhandeling van uw telefonisch gestelde vraag |                |              |

**16. Heeft u behoefte aan hulp buiten de openingsuren van het archief?**

Ja  Nee  Geen mening/ weet niet

**Zo ja, hoe zou u buiten de openingsuren het liefst uw directe hulp krijgen van het archief?**

Telefoon  
 Email  
 Live chat  
 Anders, nl.

**17. Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat, alles afwegende, uw totale oordeel is over het archief (bezoek, website, producten enz.)?**

|                                     | Rapport cijfer | Geen oordeel |
|-------------------------------------|----------------|--------------|
| Overall waardering voor het archief |                |              |

**Tot slot willen we graag nog enige persoonlijke informatie van u. Deze gegevens kunnen ons helpen bij de interpretatie van de antwoorden.**

**18. U bent**

Man                       Vrouw

**19. Wat is uw leeftijd?**

20 jaar of jonger    21-34 jaar    35-49 jaar    50-64 jaar    65+ jaar

**20. Wat is uw hoogst voltooide schoolopleiding?**

Lager beroepsonderwijs  
 Voortgezet onderwijs (o.a. havo, vwo, mbo/ roc, (m)ulo, hbs, mms, atheneum, gymnasium)  
 Hoger onderwijs (hbo, universiteit)  
 Anders, nl.

**21. U bent momenteel**

Studerend, schoolgaand                                       Werkzaam in beroep of bedrijf  
 Gepensioneerd, VUT     Nog anders/ niet werkzaam

**22. Heeft u tot slot nog andere opmerkingen of verbeteringssuggesties?**

ja                       nee

**Zo ja, kunt u deze hieronder vermelden?**

**Dit waren de vragen. Hartelijk dank voor het invullen!**