

Pilot benchmarking archieven

Werkgroep Benchmark BRAIN, december 2009

Inhoud

1. Inleiding
2. Opzet Pilot
3. Format Pilot

Bijlage 1. Inventarisatie benchmarkmogelijkheden archieven

Bijlage 2. Resultaten inventarisatie in tabelvorm

Bijlage 3. Toelichting velden INK-model

Pilot benchmarking archieven

1. Inleiding

Organisaties presteren verschillend maar hoeveel verschil is er tussen de ene en de andere organisatie? Waardoor ontstaan die verschillen? En wat valt daarvan te leren? In het beleidsplan van BRAIN wordt het gegeven dat organisaties verschillend presteren gezien als mogelijkheid om van elkaar te leren. Uit gehouden onderzoek blijkt dat archiefinstellingen graag willen benchmarken met andere instellingen. Door BRAIN is een Pilot opgezet waarbinnen archiefinstellingen inzicht kunnen verwerven in de eigen prestaties en zich kunnen spiegelen aan andere organisaties. Bij de Pilot staat de vraag centraal wat de oorzaken zijn van de gemeten verschillen en welke actie kan worden ondernomen om de prestaties te verbeteren.

Uit de Monitor ICT-deskundigheidsbevordering, 2008 komt naar voren dat de deelnemende archiefinstellingen graag willen benchmarken met andere instellingen wat betreft digitalisering van archiefmateriaal (68%), toegankelijk maken van archieven (57%), beschikbaarstelling van archieven (55%) en het beheer van archieven (43%) Het blijkt dat er onvoldoende informatie c.q. gegevens voorhanden zijn om in dezelfde mate te kunnen benchmarken als men zou willen.

Door benchmarking kan de kwaliteit en ook de efficiency van archiefinstellingen worden verbeterd.

De werkgroep Benchmark van BRAIN heeft de verschillende mogelijkheden geïnventariseerd zodat benchmarken in de praktijk voor instellingen gemakkelijker wordt.

Bij de gehouden inventarisatie zijn de initiatieven en resultaten binnen het archiefwezen die tot nu toe bekend zijn in kaart gebracht. Deze informatie is door de werkgroep beoordeeld op bruikbaarheid voor archiefinstellingen die samen willen benchmarken.

De benchmark archieven is gericht op onderlinge vergelijking van prestaties waardoor verschillen in performance tussen archiefinstellingen duidelijk worden. Dit inzicht maakt gericht leren van elkaar mogelijk waardoor de prestaties van archief instellingen kunnen worden verbeterd. De benchmark krijgt de vorm van een pilot die na afloop wordt geëvalueerd.

2. Opzet Pilot

Tijdens de studiedag op 14 december 2009 in Haarlem kan er in workshopverband worden gebenchmarkt op een tweetal thema's die naar voren komen uit de Kwaliteitsmonitor 2009. Het betreft de werking websites en de vindbaarheid van informatie.

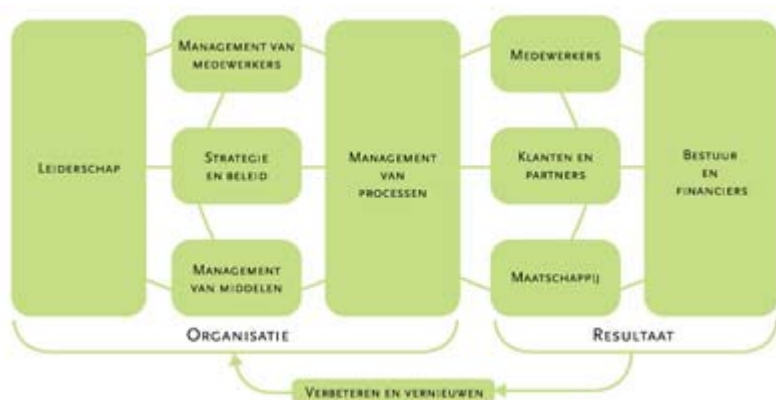
Deze workshop is bedoeld om ervaring op te doen en archiefinstellingen enthousiast te maken voor deelname aan de pilot. Tijdens de workshop vergelijken deelnemende instellingen prestaties aan de hand van kengetallen, analyseren de oorzaken van de verschillen en bespreken mogelijke verbeteringen van de organisatie.

Bij de pilot is het de bedoeling om gebruik te maken van beschikbare kengetallen waarbij de focus ligt op de twee kerntaken van archiefinstellingen: publiek (recht op inzage) en collectiebeheer.

3. Format Pilot

Om de pilot nader te concretiseren is een (eenduidig en herhaalbaar) format ontwikkeld. Dit geeft houvast aan de deelnemende instellingen aan de pilot in het 1^e half jaar en vergemakkelijkt onderlinge vergelijking bij de evaluatie in het 3^e kwartaal van 2010.

Deelnemende archiefinstellingen benchmarken in een zelf samengestelde pilotgroep op basis van cijfermatig gemeten kengetallen. Aan de pilot kunnen maximaal zeven groepen van twee of meer archiefinstellingen meedoen. Uit de gehouden inventarisatie blijkt dat gemeten kengetallen zich m.n. in de INK velden management van middelen en klanten (en partners) bevinden.



Dit beperkt voor archiefinstellingen de keuze van de te kiezen thema's. Deze liggen op het gebied van bedrijfsvoering en de waardering van klanten over de (digitale) dienstverlening door archiefinstellingen. Na de keuze van een pilotgroep voor een bepaald thema waarvoor kengetallen beschikbaar zijn, staat de vraag centraal wat de oorzaken zijn van de verschillen en welke actie kan worden ondernomen om de prestaties te verbeteren. Oorzaken zullen veelal binnen de organisatie liggen. Bij de analyse van oorzaken wordt gebruik gemaakt van het INK-model (beschrijving velden, zie bijlage 3).

In de onderstaand schema zijn de stappen weergegeven die archiefinstellingen die willen deelnemen aan de Pilot zullen gaan zetten. De stappen zijn erop gericht om samen de (leer)cyclus (PDCA) rond te maken. De in het stappenplan vermelde tijden zijn indicatief m.u.v. de aanmelding en de rapportage over de (tussentijdse) afronding van de Pilot.

Stappenplan uitvoering Pilot benchmarking archieven (PDCA)	Archief-dienst	Pilot-groep	Tijd
1. Bespreking en vaststelling thema met (leer)partners	x	x	14 dec. t/m jan. 2010
2. Aanmelding pilotgroep bij bureau@archieffbrain.nl		x	tot 1 febr. 2010
3. Formulering (gezamenlijk) doelen, keuze thema en opstelling planning (onderlinge vergelijking van prestaties, prestaties verbeteren, transparantie bieden aan gebruikers ect.)	x	x x	14 dec. / 14 febr. 2010
4. Verzamelen informatie m.b.v. bijgaande inventarisatie	x		jan./ febr. 2010

5. Vergelijken en analyseren informatie	x	x	jan. / febr. 2010
6. Verbetermogelijkheden inventariseren en samen bespreken	x		jan. / febr. 2010
7. Verbeterplannen opstellen en vergelijken	x	x	jan. / febr. 2010
8. Uitvoeren verbeterplannen	x		febr./ april 2010
9. Resultaten bespreken en samen conclusies trekken	x	x	mei 2010
10. Rapporteren leerpunten voorgaande stappen bureau@archiebrain.nl		x	voor 1 juni 2010

Van de deelnemers wordt verwacht dat ze na de vorming van een pilotgroep een projectleider en een contactpersoon aanwijzen. De projectleider kan de planning bewaken en de contactpersoon kan de rol van secretaris vervullen. De contactpersoon meldt de pilotgroep aan bij het bureau van BRAIN en rapporteert aan het eind van het project over de leerpunten. De (tussentijdse) stappen worden afwisselend door een deelnemende archiefinstelling zelf en gezamenlijk binnen de pilotgroep gezet. Dat kan tijdens een bijeenkomst of door met elkaar te mailen. Voor het welslagen is wezenlijk dat voor het uitvoeren van verbeterplannen voldoende draagvlak ontstaat binnen de instelling. Dat kan door betreffende medewerkers vanaf het begin bij het pilotproject te betrekken en de plannen in samenspraak te maken. Een tweede tip betreft de reikwijdte van het project. Gezien de termijnen verdient het aanbeveling om te kiezen voor een thema van beperkte omvang waarvoor de kengetallen gemakkelijk te achterhalen zijn. Daardoor wordt het mogelijk om binnen de beschikbare tijd een complete PDCA-cyclus te doorlopen.

Na uitvoering van de Pilot in het eerste helft van 2010 vindt in het derde kwartaal evaluatie plaats. Evaluatie laat o.a. zien welke verbeteringen het grootste effect hebben gesorteerd. Met het oog op de evaluatie van het project zullen afhankelijk van de ontvangen rapportages aan de contactpersoon nadere vragen worden gesteld en/of een vragenlijst worden toegezonden. BRAIN zal andere archiefinstellingen op de hoogte brengen van de bevindingen; een concept-rapportage wordt tevoren aan de deelnemende archiefinstellingen voorgelegd. Het is de bedoeling om in het vierde kwartaal tijdens een bijeenkomst met de deelnemers te bespreken op welke wijze aan benchmarking een vervolg kan worden gegeven.

FS/QC/ 8 december 2009

Bijlage 1.

Inventarisatie benchmarkmogelijkheden archieven

De inventarisatie is m.n. bedoeld voor instellingen die in het 1^e half jaar van 2010 samen willen benchmarken. Om het de pilotgroepen gemakkelijk te maken zijn relevante onderzoeken en benchmarks in kaart gebracht waardoor duidelijk wordt duidelijk welke informatie al beschikbaar is.

Uit eerder gehouden branchebrede benchmarks komt naar voren dat duidelijkheid over doelen en aanpak bepalend zijn voor het succes. Doelen kunnen in elkaars verlengde liggen maar ook op gespannen voet met elkaar staan. Het verzamelen van verantwoordingsinformatie voor de subsidiegever kan een leerproces danig dwarsbomen; wel kan een gezamenlijk leerproces leiden tot strategische informatie die het beleid kan versterken en de subsidie kan doen groeien. Een ander doel van een benchmark kan zijn transparantie bieden aan de gebruikers van de diensten van archiefinstellingen. Dit bevordert de communicatie met gebruikers en komt het imago ten goede.

Complicerende factoren bij benchmarking door archiefinstellingen zijn:

- toenemend gebrek aan vergelijkbaarheid, o.a. door fusies met andere erfgoedinstellingen en digitale ontwikkelingen
- inrichting van de begroting en administratie (registratie van gegevens)
- gebrek aan normering en definiëring

Uit de gehouden inventarisatie binnen het veld van het erfgoed blijken de volgende onderzoeken en instrumenten concrete aanknopingspunten te bieden voor benchmarking door archiefinstellingen:

- a. KIS 2005
- b. ICT-monitor
- c. Digitale feiten
- d. Het generiek rekenmodel digitaliseringsprojecten
- e. Kwaliteitsmonitor Dienstverlening 2009
- f. Jaarverslagen Provinciale Archiefinspectie

Bij deze onderzoeken en instrumenten is nagegaan welke indicatoren, kengetallen en benchmarkmogelijkheden geboden worden en in welke van de INK-velden (zie bijlage 3.) deze zich bevinden. Deze informatie is vervolgens door de werkgroep beoordeeld op bruikbaarheid voor archiefinstellingen die samen willen benchmarken.

Het blijkt dat het gemak waarmee kan worden gebenchmarkt m.n. afhangt van de mate van beschikbaarheid van gegevens. Om de gedachte te bepalen: indien er geen concrete kengetallen aanwezig zijn dan kan het in uiterste instantie nodig zijn om als eerste stap zelf gegevens te verzamelen door b.v. documenten te analyseren of metingen te verrichten waardoor indicatoren cijfermatig invulling kunnen krijgen. [Het generiek rekenmodel digitaliseringsprojecten is hiertoe bv. een middel.]

Bij nadere analyse van eerder genoemde onderzoeken en instrumenten blijkt dat er op dit moment voor archiefinstellingen een vijftal mogelijkheden bestaat om te benchmarken. Daarbij loopt de moeilijkheidsgraad op. Een instelling kan benchmarken met:

1. gegevens van andere aan een onderzoek deelnemende instellingen zichtbaar in de rapportage
2. gegevens van andere aan een onderzoek deelnemende instellingen na bewerking
3. het gemiddelde van gegevens van alle aan onderzoek deelnemende instellingen zichtbaar in de rapportage
4. door andere instellingen zelf bijgehouden identieke kengetallen
5. door met andere instellingen kengetallen af te spreken en vervolgens samen te meten

In de tabellen die als bijlagen zijn toegevoegd is deze nummering naar moeilijkheidsgraad oplopend van 1 t/m 5 aangehouden.

a. KIS 2005

Sinds 1980 zijn door het CBS elke vijf jaar kerngegevens over archieven verzameld. Deze kengetallen hebben betrekking op personeel, financiën, beheer en gebruik van archieven. De gegevens kwamen in 2000 voor het laatst beschikbaar. Daarna heeft DIVA gebruikmakend van het systeem van de openbare bibliotheken KIS opgezet. Aan alle archiefinstellingen in Nederland is gevraagd een vragenlijst in te vullen; 43 daarvan gaven aan deze oproep gehoor. Bij de overdracht van KIS door EN aan BRAIN heeft Willem Boudestein de bronbestanden geschoond. Er is nu een bruikbaar Excel bestand met de gegevens 2005 van de 43 deelnemende instellingen waarvan deze instellingen bij een benchmark gebruik kunnen maken. Door bewerkingen te laten uitvoeren wordt het mogelijk om zowel met input- als output gerichte kengetallen te benchmarken. Ook kan door een benchmarkgroep zelf een vergelijking met de CBS cijfers uit 2000 en Kwaliteits monitor 2007/2009 worden gemaakt. Hieronder een aantal voorbeelden van wat mogelijk is.

Benchmarkmogelijkheden voor deelnemende instellingen

Inputgerichte kengetallen	
<ol style="list-style-type: none"> 1. aantal raadplegingen per medewerker 2. aantal bezoekers per medewerker 3. aantal m' per medewerker 	CBS 2000/KIS 2005
Outputgerichte kengetallen	
<ol style="list-style-type: none"> 1. aantal bezoekers studiezaal per jaar 2. aantal bezoekers website per jaar 3. kosten per bezoeker 4. kosten per m' 5. (gemiddelde) waardering dienstverlening (in schoolcijfer) 	CBS 2000/KIS 2005 Kwaliteits monitor 2007/2009

b. Monitor ICT-deskundigheidsbevordering, 2008 (www.erfgoednederland.nl)

Erfgoed Nederland, voorheen DIVA, heeft van het ministerie van OCW voor de periode 2004 – 2008 een subsidie gekregen voor een programma ICT-deskundigheidsbevordering binnen archiefinstellingen. Erfgoed Nederland voert dit

programma uit in nauwe samenspraak met de Taskforce Digitale Toegankelijkheid Archieven en de Vereniging Digitaal Erfgoed Nederland.

Met de ICT monitor wordt gemeten hoe de kwaliteit van de ICT-toepassing binnen de archieforganisaties vordert.

IOO heeft eind 2005 een nulmeting uitgevoerd voor de monitor ICT-deskundigheidsbevordering. Eind 2006 is de eerste vervolgmeting uitgevoerd, eind 2007 de tweede meting en eind 2008 de laatste.

De monitor geef antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

- In hoeverre heeft het stimuleren en ondersteunen van de kwaliteit van ICT-projecten en –toepassingen binnen de archiefinstellingen effect gehad? (bijvoorbeeld bekendheid en gebruik digitale kennisbank)
- In hoeverre is ICT structureel ingebed in de organisaties (bijvoorbeeld in hoeverre is er aandacht voor ICT in het beleid en/of beleidsplan)?
- In hoeverre is de digitalisering binnen de archiefinstellingen toegenomen?
- Hoe is het gesteld met de aanwezige kennis, deskundigheid en opleiding op het gebied van ICT bij de archiefinstellingen?
- Welke knelpunten ervaren de instellingen op het gebied van ICT-toepassingen?

Net als in voorgaande metingen geldt in 2008 ook voor alle terreinen dat het percentage archiefinstellingen dat wil benchmarken op het betreffende terrein hoger is dan het percentage archiefinstellingen dat het al kan op dat betreffende terrein, behalve voor de verwerving van archiefmateriaal en beheer van archieven waar deze percentages ongeveer gelijk zijn (zie tabel 4.4 blz 29)

Men zou <i>willen</i> benchmarken	
<ul style="list-style-type: none"> - (digitale) dienstverlening - Alles - Beheer van applicaties - Financieel - Marketing/verkoop - Personeelsinformatie - Verhouding middelen – output - waterschappen 	ICT monitor 2006 - 2008
Men zou <i>kunnen</i> benchmarken	
<ul style="list-style-type: none"> - financieel - kosten derden - omschrijven van archieven - personeelsinformatie - scannen bouwvergunningen 	ICT monitor 2006 - 2008

Voor vrijwel alle terreinen van benchmarking geldt dat naarmate de instelling groter is, zowel de motivatie (willen) als de mogelijkheid (kunnen) om te benchmarken toeneemt. Het percentage instellingen dat aangeeft op geen enkel terrein te kunnen benchmarken is toegenomen in 2008 en is het hoogst onder kleine archiefinstellingen en (veel) lager onder middelgrote en grote archiefinstellingen.

Onder benchmarken wordt in de ICT-monitor verstaan het meten van de eigen prestaties aan een algemeen erkende norm. Deze norm komt tot stand door óf het gemiddelde te nemen van de prestaties van branchegenoten, óf door het beschrijven

van een ideale (en door allen geaccepteerde) norm. Bij de Benchmarkgroep staat in de pilotfase de onderlinge vergelijking van prestaties en de verbetering ervan centraal.

Benchmarkmogelijkheden voor deelnemende instellingen

De bestanden van de ICT-monitor kunnen niet op instellingsniveau bewerkt worden omdat de bestanden met de NAW gegevens van personen en instellingen niet gekoppeld zijn aan de uitkomsten van het onderzoek. De respondenten is niet van te voren om toestemming gevraagd om de gegevens voor andere doeleinden te mogen gebruiken. Daarmee zijn de benchmarkmogelijkheden m.b.v. de Monitor ICT-deskundigheidsbevordering voor aan de Pilot van BRAIN deelnemende instellingen zeer beperkt.

c. De digitale feiten, 2009

Om inzicht te krijgen in reeds geïnvesteerde middelen in digitalisering en voorgenomen investeringen beter te kunnen onderbouwen heeft Stichting DEN in opdracht van het ministerie van OCW in 2008 het project 'De Digitale Feiten' uitgevoerd. Het project heeft twee doelstellingen:

1. Het project leidt tot een methode voor het structureel vastleggen en gebruiken van productiecijfers betreffende digitalisering van cultureel erfgoed. Wat zijn de meetbare eenheden? Hoe zijn erfgoedbrede vergelijkingen mogelijk?

2. Het project levert kengetallen op die beleidsmakers inzicht geven in de huidige formele beschikbaarheid van digitaal erfgoed op instellingsniveau, op sectoraal niveau en op landelijk niveau, en in de investeringen die hiertoe zijn gedaan
Opvallende resultaten van het gehouden onderzoek in 2008:

> De erfgoedinstellingen financieren digitalisering voor het grootste gedeelte (68%) uit eigen middelen.

> 75% van al het digitale erfgoed van de Nederlandse instellingen kan gratis worden geraadpleegd.

> De drie kengetallen die het meest bijgehouden worden zijn: aantal objecten gedigitaliseerd totaal, aantal objecten gedigitaliseerd in het afgelopen jaar en het % gedigitaliseerde objecten / totaal aantal materiële objecten totaal.

Zelf bijgehouden kengetallen

Door deelnemende instellingen zelf bijgehouden kengetallen	
-Aantal objecten gedigitaliseerd totaal	De digitale feiten, 2009
-Aantal objecten gedigitaliseerd het afgelopen jaar	
-Percentage gedigitaliseerde objecten / totaal aantal materiële objecten totaal	
-Aantal op aanvraag gedigitaliseerde objecten in het afgelopen jaar	
-Percentage gedigitaliseerde objecten in het afgelopen jaar / totaal aantal materiële objecten	
-Percentage kosten digitalisering / totale budget	

Benchmarkmogelijkheden voor deelnemende instellingen

Net als bij de ICT-monitor kunnen de bestanden van de digitale feiten niet op instellingsniveau bewerkt worden omdat de bestanden met de NAW gegevens van

personen en instellingen niet gekoppeld zijn aan de uitkomsten van het onderzoek. Dit beperkt de benchmarkmogelijkheden m.b.v. de digitale feiten. Wel is het mogelijk om de eigen kengetallen te leggen naast de uitkomsten die in het rapport vermeld staan.

d. Benchmark digitaliseringsprojecten archieven: een generiek rekenmodel als benchmarktool

DEN en Erfgoed Nederland ontwikkelen in 2009 een generiek rekenmodel digitaliseringsprojecten. Dit rekenmodel is zodanig ontwikkeld dat het aansluit op de benchmarkbehoefte zoals die zijn geformuleerd door de werkgroep van DIVA in 2006 en in de pilot van Erfgoed Nederland in 2008. Een belangrijke conclusie van deze pilot is dat het moeilijk is om gegevens m.b.t. kostprijzen boven tafel te krijgen, omdat instellingen verschillende definities en terminologieën hanteren en omdat digitalisering lang niet altijd tot een apart geadmistreerd project is te herleiden. Het generiek rekenmodel digitaliseringsprojecten, gebaseerd op het Gelders Rekenmodel waarmee zo effectief mogelijk kostprijzen van digitaliseringsprojecten kunnen worden berekend, ondervangt deze problematiek. Het generiek rekenmodel digitaliseringsprojecten wordt ontwikkeld als een spreadsheet dat op bruikbaarheid wordt getest. De categorieën en velden in het spreadsheet sluiten in ieder geval aan op de praktijk van digitalisering op het gebied van kranten, beeldbanken en genealogische data-entry.

Bij het rekenmodel komt een handleiding waarmee gebruikers stap voor stap bij het invullen worden begeleid.

Benchmarkmogelijkheden voor deelnemende instellingen

Aangezien de ontwikkeling van een passend rekenmodel naar het zich laat aanzien in het 1^e kwartaal van 2010 nog niet is voltooid kan er door instellingen tijdens de pilot geen gebruik worden gemaakt. Gezien het voornemen om het als instrument voor benchmarking over te dragen aan het veld biedt het daarna zeker perspectief bij de (gezamenlijke) verbetering van digitalisering door archieven. De relatie met andere instrumenten vormt daarbij een aandachtspunt. Door deelnemende instellingen zelf bijgehouden kengetallen kunnen soulaas bieden. Het is dan wel nodig om over de te hanteren categorieën afspraken te maken. Hierbij kan gedacht worden aan de drie kengetallen die nu al het meest worden bijgehouden, zoals het aantal objecten gedigitaliseerd totaal, het aantal objecten gedigitaliseerd in het afgelopen jaar en het percentage gedigitaliseerde objecten in verhouding tot het totaal aantal materiële objecten als format voor het monitoren van digitalisering, zowel voor de individuele instelling zelf als op geaggregeerd niveau.

e. Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven 2009

Sinds 2002 is de monitor jaarlijks gehouden; vanaf 2007 vindt het onderzoek tweejaarlijks plaats. 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 archiefinstellingen 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). Het aantal deelnemers bedroeg in 2007 57 (Nederland + België). Het op gestructureerde wijze benchmarken is tot nu toe beperkt gebleven tot de jaarlijkse conferentie waar de resultaten van de monitor worden gepresenteerd. B.v. Amsterdam/Rotterdam en Nederland/België. De Kwaliteitsmonitor Archieven is het meest gemakkelijke instrument voor instellingen om mee te benchmarken: de gegevens van alle instellingen zijn overzichtelijk gerangschikt in een tabel. Zie onderdeel K. *Scores per vraag per deelnemer* op blz. 42.

f. Verslagen provinciale archief inspecties 2007- 2008, www.lopai.nl

In het randstedelijk verslag is beschreven hoe de zorg voor de archieven zich in 2007-2008 ontwikkeld heeft in de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht en Flevoland. Er wordt onder meer aandacht besteedt aan de groei van de archiefsamenwerkingsverbanden, de digitaliseringsontwikkelingen en hoe het bij de gemeenten en waterschappen in de verschillende provincies gesteld is met de bewerking van de over te dragen archieven.

In het noordelijke verslag staan de ontwikkelingen in Drenthe, Fryslân en Groningen aan de hand van de daar gebruikelijke thema inspecties beschreven. In de inleiding wordt nader ingegaan op de omslag van papier naar digitaal en de gevolgen daarvan voor archiefbeheerders.

In het verslag van de provinciale archiefinspectie Gelderland zijn zowel de landelijke als de ontwikkelingen in Gelderland beschreven. Ook is aandacht besteed aan de uitgevoerde inspectiebezoeken. In bijlage 1. zijn de resultaten van de enquête Gelderse archiefdiensten 2006-2007 opgenomen. Het betreft 10 indicatoren en meer dan 50 kengetallen.

De jaarverslagen van de provinciale archiefinspecties van Noord-Brabant en Limburg over de jaren 2007-2008 bevatten geen kengetallen waarmee archiefinstellingen samen kunnen benchmarken.

Benchmarkmogelijkheden voor deelnemende instellingen

Het aantal indicatoren in het randstedelijk verslag is groter dan in het noordelijke verslag waar het beperkt blijft tot bezoekers, bezoeken en internet bezoeken. Alle archiefinstellingen binnen de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht, Flevoland, Drenthe, Fryslân en Groningen kunnen met behulp van de vermelde kengetallen op eenvoudige wijze benchmarken. Het verslag van de provinciale archiefinspectie Gelderland bevat het grootste aantal indicatoren en kengetallen; daarmee hebben de instellingen in die provincie ook de ruimste mogelijkheden om samen te benchmarken.

Uit oogpunt van vergelijkbaarheid en gebruiksgemak zou het aanbeveling verdienen om een format met dezelfde indicatoren en kengetallen te gaan gebruiken voor heel Nederland.

Bijlage 2.

Resultaten inventarisatie in tabelvorm

INK veld / KIS 2005	Indicatoren	Kengetallen	Benchmark-mogelijkheden
Management van middelen Pag. 1	Type archief		2.
Management van middelen Pag. 3	Werkgebied	Inwonersaantal	2.
Management van middelen Pag. 4	Vloeroppervlak	M2 per archief	2.
Management van middelen Pag. 5	Openingstijden	Uren/week	2.
Management van middelen Pag. 6	Planklengte	-Eigen gebruik -Derden -Niet in gebruik	2.
Management van middelen Pag. 8-9	-Charters -Kaarten en tekeningen -Foto's -AV-items -Masterexempl. -Digital born bestanden	Aantallen	2.
Management van middelen Pag. 10	Fysiek onderhoud	Percentage	2.
Management van middelen Pag. 11	Website -unieke bezoeken	Ja/nee Aantal	2.
Management van middelen Pag. 12	Verzoeken -brief of fax -email	Aantal Aantal	2.
Management van medewerkers Pag. 13	Opleiding medewerkers	-archivistiek A -archieffassistent -HMDI -VVA -SODI -SODII	2.
Management van middelen Pag. 19	Huisvestingskosten	Kapitaallasten Personeelslasten Beheerskosten Overige lasten	2.
Management van middelen Pag. 20	Baten	Bijdragen rijk Bijdragen gemeente Bijdragen wetenschap Bijdragen private fondsen Verkoopopbrengsten Gelden uit leges	2.

		Overige inkomsten	
Management van middelen Pag. 21	Klanten en doelgroepen	Aantal artikelen/uitzending in media Aantal externe uitingen Aantal verkopen publiek/multimedia Percentage naamsbekendheid	2.
Management van middelen Pag. 22	Snackers (of grasduiners)	Aantal evenementen Aantal deelnemers evenementen Aantal deelgenomen markten beurzen Aantal deelnemers markten beurzen	2.
Management van middelen Pag. 23	(Ondiepe) Gravers	Aantal fysieke bezoeken Aantal verzoeken incl. telefonisch Aantal verzoeken incl. schriftelijk Aantal geleverde reproducties Aantal introductiecursussen Aantal deelnemers introductiecursussen	2.
Management van middelen Pag. 24	Diepgravers	Aantal fysieke bezoeken Aantal verdiepingscursussen Aantal deelnemers verdiepingscursussen	2.
Management van middelen Pag. 25	Educatie en intermediairs	Aantal educatieve bijeenkomsten Aantal deelnemers educatieve bijeenkomsten Aantal educatieve pakketten Aantal gebruikers educatieve pakketten Aantal introductiecursussen Aantal contacten intermediairs	2.

INK veld / Monitor ICT-deskundigheidsbevordering, 2008	Indicatoren	Kengetallen	Benchmark-mogelijkheden
Management van middelen Vraag 1.	Overleg inzet ICT	Percentage instellingen	3.
Management	ICT-beleid vastgelegd	Beleidsplan, apart	3.

van middelen Vraag 2.		hoofdstuk, onderdeel afdelingsplan, anders vastgelegd	
Management van middelen Vraag 3.	Problemen bij opstellen ICT-beleidsplan	Oganisatorische-, inhoudelijke-, andere problemen	3.
Management van middelen Vraag 4.	Behoeftte aan hulp EN bij opstelling	Percentage	3.
Management van middelen Vraag 5.	Apart budget voor ICT	Incidenteel/structureel budget; subsidie/ eigen middelen	3.
Management van middelen Vraag 6.	FTE's voor ICT-taken	Aantal (8 cat.)	3.
Management van middelen Vraag 7 en 7B.	Gehoord van kennisbank Taskforce en bezoek overwogen/gebracht	Percentage (8 cat.)	3.
Management van middelen Vraag 8.	Gebruik van kengetallen en waar vandaan	Kennisbank, DEN, KB, ICTU, archieinstellingen, inspectie, anders	3.
Management van middelen Vraag 9.	Bekendheid met ICT- standaarden	Dublin Core, EAD, QAI-MPH, ISAD-G, anders	3.
Management van middelen Vraag 10.	Zich informeren over ICT-standaarden	Percentage (15 cat.)	
Management van middelen Vraag 11.	Voldoende kennis en inzicht bij aanschaf softwarepakket	Percentage (7 cat.)	3.
Management van middelen Vraag 12.	Orientatie op best- practices	Percentage (4 cat)	3.
Management van middelen Vraag 13.	Evaluatie digitaliseringsprojecten	Percentage (4 cat)	3.
Management van middelen Vraag 14.	Benchmarking als middel tot verbetering	Percentage (4 cat)	3.
Management van middelen Vraag 15.	Terreinen waarop benchmarken	Percentage (8 cat)	3.
Management van middelen Vraag 16.	Terreinen waarop voldoende informatie	Percentage (8 cat)	3.
Management van middelen Vraag 17.	ICT opleidingsplan of onderdeel algemeen opleidingsplan	Percentage (5 cat)	3.
Management van middelen Vraag 18.	Budget in begroting voor opleidingen ICT	Percentage (5 cat)	3.
Management van middelen Vraag 19.	Gehoord van cursussen ICT van EN	Percentage (3 cat)	3.

Management van middelen Vraag 20.	Bekend met cursussen	Percentage (6 cat)	3.
Management van middelen Vraag 21.	Gebruik gemaakt van cursussen ICT van EN	Percentage (9 cat)	3.
Management van middelen Vraag 22 en 22B.	Van plan om deel te nemen aan cursussen ICT van EN	Percentage (11 cat) Percentage (4 cat)	3.
Management van middelen Vraag 23.	Knelpunten	Percentage (11 cat)	3.
Management van middelen Vraag 24.	Toename kennis en toepassing ICT 2005/2008	Percentage (3 cat)	3.
Management van middelen Vraag 25.	Beschikbaar gestelde archiefstukken	Aantallen (10 cat)	3.
Management van middelen Vraag 26.	FTE's instelling	Aantallen (7 cat)	3.
Management van middelen Vraag 27	Fysieke bezoekers	Aantallen (10 cat.)	3.
Management van middelen Vraag 28	Fysieke bezoeken	Aantallen (10 cat.)	3.
Management van middelen Vraag 29	Virtuele bezoeken	Aantallen (9 cat.)	3.
Management van middelen Vraag 30.	Totale kosten 2007	Euro's (10 cat.)	3.
Management van middelen Vraag 31	Totale bezette planklengte	Meter (6 cat.)	3.
Management van middelen Vraag 32	Type archief	9 cat.	3.
Management van middelen Vraag 33.	Opmerkingen	Te vermelden	3.

INK veld / De digitale feiten, 2009 Bijlage	Indicatoren	Kengetallen	Benchmark-mogelijkheden
Management van middelen Vraag 1.	Infomatieplan	Percentage instellingen	3..
Management van middelen Vraag 2.	Start digitalisering	Jaar/ Percentage instellingen	3.
Management van middelen Vraag 3.	Doel digitalisering	Percentage doelen (15)	3.

Management van middelen Vraag 4.	Collectie gedigitaliseerd	Percentage	3.
Management van middelen Vraag 5.	Digitale reproductie	Percentage zelf, extern, samen, anders	3.
Management van middelen Vraag 6.	Materiele en digitale collecte	Archiefmateriaal, tekst, beelden, objecten, multimedia (m.n. meter, aantal, uur)	3.
Management van middelen Vraag 7.	Digitale beschrijvingen/reproducties	Percentage beschikbaar via PC of internet/voor publiek	3.
Management van middelen Vraag 8.	Wijze waarop beschikbaar	Percentage gratis zonder of met registratie, tegen betaling, anders	3.
Management van middelen Vraag 9.	<u>Bedrag digitalisering 2007</u>	Euro's (7 cat.)	3.
Management van middelen Vraag 10.	Samenstelling bedrag	Percentage struct. eigen middelen, projectmiddelen, donaties	3.
Management van middelen Vraag 11.	Personele kosten	Euro's totaal en overig tijdelijk personeel	3.
Management van middelen Vraag 12.	Functionarissen digitaliseringsactiviteiten	Aantallen functies(16)	3.
Management van middelen Vraag 13.	Materiele kosten	Opslagpercentages	3.
Management van middelen Vraag 14.	Uitbesteed bedrag	Gemiddeld in euro's	3.
Management van middelen Vraag 15.	Totale uitgaven digitalisering 2007	Euro's totaal 33 instellingen	3.
Management van middelen Vraag 16.	Kosten doorberekend door externe partijen	euro's per eenheid (zie vraag 6)	3.
Management van middelen Vraag 17.	Rapportage over voortgang	Aan partijen (5 cat.)	3.
Management van middelen Vraag 18.	Zelf bijgehouden kengetallen	Aantal objecten gedigitaliseerd totaal Aantal objecten gedigitaliseerd het afgelopen jaar Percentage gedigitaliseerde objecten / totaal aantal materiële	4. Kengetallen kunnen door instellingen zelf met elkaar worden vergeleken; eerste meting en vervolgmeting

		objecten totaal Aantal op aanvraag gedigitaliseerde objecten in het afgelopen jaar Percentage gedigitaliseerde objecten in het afgelopen jaar/totaal aantal materiële objecten Percentage kosten digitalisering/ totale budget	
Management van middelen Vraag 19.	Sector waartoe instelling behoort	Type instelling (9)	3.
Management van middelen Vraag 20.	Betaalde medewerkers eind 2007	FTE's	3.
Management van middelen Vraag 21.	Totale jaarbudget 2007	Euro's (8 cat.)	3.

INK-veld / Kwaliteitsmonitor Archieven 2009	Indicatoren	Kengetallen	Benchmarkmogelijkheden
Klanten en partners	Archiefbezoekt <i>Vraag 1.</i>	afgelopen 6 maanden	1.
Klanten en partners	Waardering fysiek bezoek -herkenbaarheid personeel <i>Vraag 2.</i> -beschikbaarheid personeel <i>Vraag 3.</i> -vriendelijkheid personeel <i>Vraag 4.</i> -vakkundigheid personeel <i>Vraag 5.</i> -antwoord op vragen <i>Vraag 6.</i> -hulp personeel ongevraagd <i>Vraag 7.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	Raadpleging -gemak om relevante stukken te vinden <i>Vraag 8.</i> -aanvragen van stukken (procedure) <i>Vraag 9.</i> -levertijd van aangevraagde	schoolcijfers	1.

	stukken <i>Vraag 10.</i>		
Klanten en partners	Faciliteiten -openingstijden <i>Vraag 11.</i> -werkruimte <i>Vraag 12.</i> -kwaliteit apparatuur <i>Vraag 13.</i> -kwaliteit van hulpmiddelen <i>Vraag 14.</i> -kopieer-faciliteiten <i>Vraag 15.</i> -levertijd van fotokopieën <i>Vraag 16.</i>	schoolcijfers	1.
	<u>Informatievoorziening</u> -informatie over openingstijden <i>Vraag 17.</i> -informatie over tarieven <i>Vraag 18.</i> -informatie over procedures wensen en klachten <i>Vraag 19.</i>		1.
Klanten en partners	<u>Internet</u> - Websitebezoekt en hoe vaak <i>Vraag 20.</i>	Aantal afgelopen 6 maanden	1.
Klanten en partners	-Website laatste bezoek <i>Vraag 21.</i>	Afgelopen 6 maanden	1.
Klanten en partners	-Website hoe terechtgekomen <i>Vraag 22.</i>	Zoekweg	1.
Klanten en partners	-Website oordeel over bereikbaarheid <i>Vraag 23.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	-Website oordeel over duidelijke navigatie <i>Vraag 24.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	- Website oordeel over vindbaarheid naw gegevens openingstijden routebeschrijving <i>Vraag 25.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	-Website oordeel over online aanbod collecties en databanken <i>Vraag 26.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	-Website oordeel gemak waarmee kan worden gezocht <i>Vraag 27.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en	-Website oordeel	schoolcijfers	1.

partners	over hoeveel gedigitaliseerde informatie <i>Vraag 28.</i>		
Klanten en partners	-Website oordeel over duidelijkheid teksten <i>Vraag 29.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	-Website oordeel over de actualiteit <i>Vraag 30.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	-Website oordeel over de snelheid <i>Vraag 31.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	-Website oordeel over de vormgeving en het uiterlijk <i>Vraag 32.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	- Website oordeel over de interactiviteit van de site <i>Vraag 33.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	-Website oordeel over gebruik zoekfunctie <i>Vraag 34.</i>	Ja/nee	1.
Klanten en partners	-Website waardering kwaliteit informatie <i>Vraag 35.</i>	Beter/slechter	1.
Klanten en partners	-Website oordeel over ontbreken informatie of dienst <i>Vraag 36.</i>	Open vraag	1.
Klanten en partners	-Website oordeel over site als geheel <i>Vraag 37.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	-Website oordeel bezoek volgende keer <i>Vraag 38.</i>	Vrijwel zeker wel/niet	1.
Klanten en partners	<u>Schriftelijk contact/e-mail</u> -Informatie gevraagd via brief en/of e-mail en hoe <i>Vraag 39.</i>	Afgelopen 6 maanden	1.
Klanten en partners	-Oordeel over schriftelijk contact over snelheid reactie <i>Vraag 40.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	-Oordeel over schriftelijk contact over inhoud reactie <i>Vraag 41.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	<u>Telefonisch contact</u> <u>Informatie gevraagd</u> via telefonisch	Afgelopen 6 maanden Ja/nee	1.

	contact <i>Vraag 42</i>		
Klanten en partners	-Oordeel over telefonische bereikbaarheid <i>Vraag 43</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	-Oordeel over afhandeling verzoek <i>Vraag 44.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	<u>Productinformatie</u> -Oordeel over goede informatie producten diensten zoekproces <i>Vraag 45.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	-Oordeel over goede informatie diensten zoekproces andere archiefinstellingen <i>Vraag 46.</i>	schoolcijfers	1.
Klanten en partners	<u>Overall waardering</u> -Oordeel over tevredenheid dienstverlening <i>Vraag 47.</i>	schoolcijfers zeer ontevreden/ zeer tevreden	1.
Klanten en partners	<u>Algemene vragen</u> -Laatste bezoek welk soort informatie gezocht <i>Vraag 48.</i>	soort informatie	1.
Klanten en partners	-In hoeverre gezochte informatie gevonden in studiezaal of via website <i>Vraag 49.</i>	Volledig/gedeeltelijk niet	1.
Klanten en partners	-Geslacht <i>Vraag 50.</i>	Man/vrouw	2.
Klanten en partners	- Leeftijd <i>Vraag 51</i>	leeftijd	2.
Klanten en partners	- Hoogst voltooide schoolopleiding <i>Vraag 52.</i>	beroepsonderwijs	2.
Klanten en partners	- Werkzaamheden <i>Vraag 53.</i>	Werkzaam/schoolgaand Studerend/gepensioneerd	2.
Klanten en partners	- Postcode huisadres <i>Vraag 54.</i>	Vier cijfers postcode	2.
Klanten en partners	- Ontbreken belangrijke aspecten dienstverlening archiefinstelling <i>Vraag 55.</i>	Open vraag op-en aanmerkingen	Gegevens alleen bij deelnemende instelling bekend

INK-veld / Verslag Randstedelijke prov. archief inspecties 2007, Bijlage 1	Indicatoren	Kengetallen	Benchmark- mogelijkheden
Management van middelen	Gemeenten	Naam/NH/ZH/ Utrecht/Flevoland	1.
Management van middelen	Archiefverordening	Datum	1.
Management van middelen	Archiefruimten	Datum verklaring geen bezwaar GS	1.
Management van middelen	Archiefbewaarplaats	Goedkeuring GS	1.
Management van middelen	Laatste inspectie	Datum	1.
Management van middelen	Aard inspectie	IT, A, V, IC	1.
Management van middelen	Bewerkte archieven voor 1989	Ja/nee	1.
Management van middelen	Archieven voor 1989 overgebracht	Ja/nee/deels	1.
Management van middelen	Archieven deels bewerkt	Ja tot	1.
Management van middelen	Bewerking gaande	Ja/nee/periode	1.
Management van middelen	Gereed voor 1-1- 2010	Ja/nee/deels/periode	1.
Management van middelen	Bewerking ingepland	Ja/nee	1.

INK-veld / Noordelijke verslag prov. archief inspecties 2007, Bijlage 1	Indicatoren	Kengetallen	Benchmark- mogelijkheden
Management van middelen	Gemeenten	Naam/ Drenthe, Fryslân en Groningen	1.

Management van middelen	Bezoekers	Aantal	1.
Management van middelen	Bezoeken	Aantal	1.
Management van middelen	Internetbezoeken	Aantal	1.

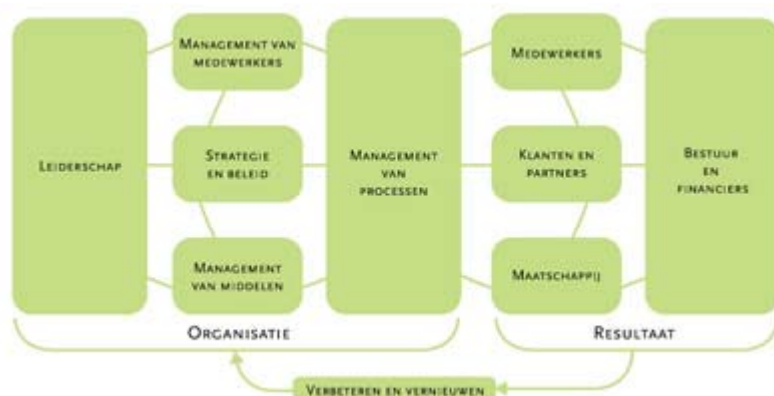
INK-veld / Verslag Prov. archieff inspectie Gelderland 2006/7, Bijlage 1	Indicatoren	Kengetallen	Benchmark- mogelijkheden
Management van middelen	Omvang verzorgingsgebied	Aantal inwoners Aantal overheden	1.
Management van middelen	Capaciteit archief bewaarplaatsen	Aantal meters1 (in gebruik) Aanwas 2006/7 Afname 2006/7	1.
Management van middelen	Toegankelijkheid archieven	Totaal aantal Meters1 Aantal met inventaris Meters1 Aantal met plaatsingslijst Meters1 Aantal bewerkt in 2006/7 Meters1 Aantal niet toegankelijk Meters1	1.
Management van middelen	Materiele verzorging	% in bewerking % te restaureren % niet toegankelijk Restauratieplan ja/nee	1.
Management van middelen	Raadpleging	Openingstijden studiezaal Totaal aantal bezoekers Totaal aantal bezoeken	1.
Management van middelen	Ex. dienstverlening	Informatieverzoeken	1.
Management van middelen	Organisatie archiefdienst	Aantal personen Opleiding in FTE (archivistiek A, B, WO, HBO, VMBO) Functies in FTE (14)	1.
Management van middelen	Vrijwilligers	Aantal personen Waarvoor ingezet? (8)	1.

Management van middelen	Verslaglegging	Beheer archiefbewaarplaats Ja/nee Toezicht niet overgebrachte archieven Ja/nee	1.
Management van middelen	Inspectie en acquisitie	Inspectieplan Ja/nee Acquisitieplan Ja/nee	1.

Bijlage 3.

Toelichting velden INK-model

Bij de inventarisatie is uitgegaan van de indeling van het INK model. Het model is onlangs vernieuwd: er zijn nu 10 velden. Hierna is kort de inhoud van deze velden weergegeven. In het vernieuwde model is meer aandacht voor mens en cultuur. Het wil meer dan voorheen zorgen voor: Inspireren, Mobiliseren, Waarderen en Reflecteren.



Resultaten

Bestuur en financiers

Vanuit hun verantwoordelijkheid, visie en belangen geven zij kaders en stellen zij financiën ter beschikking.

Uitgaande van de strategische doelstellingen beoordelen zij de totale prestatie van de organisatie.

Klanten en partners

Het oordeel van klanten en partners over de kwaliteit van producten, diensten en de samenwerking. Inzicht in voorkeuren, trends, tevredenheid en loyaliteit werpt vruchten af.

Medewerkers

In hoeverre biedt de organisatie toegevoegde waarde aan medewerkers? Wat vinden zij van beloning, ontwikkeling, uitdaging, samenwerking en motivatie? Wordt dit

gemeten en zijn er doelstellingen bepaald? En wordt er daadwerkelijk iets gedaan met de uitkomst van onderzoeken?

Maatschappij

Elke organisatie levert niet alleen diensten aan (leden van) de maatschappij, maar maakt daar ook deel van uit. In dit aandachtsgebied wordt gemeten wat de inspanningen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) hebben opgeleverd.

Organisatie

Management van processen

De manier waarop de organisatie in het verlengde van strategie en beleid haar processen identificeert, ontwerpt, beheerst en — waar nodig — verbetert of vernieuwt. De effectiviteit voor in- en externe klanten is een belangrijke graadmeter voor succes. Management van processen omvat tevens aandacht voor de specifieke eisen en mogelijkheden van de professional.

Strategie en beleid

De manier waarop de onderneming haar visie en missie vertaalt naar ambities en te behalen resultaten voor alle groepen belanghebbenden. Hier is de concretisering in beleid, plannen en budgetten. Basis is de interne en externe oriëntatie die aan de strategie ten grondslag ligt. De wijze van communicatie in en buiten de organisatie.

Management van medewerkers

De manier waarop de organisatie in het licht van de visie en missie de kennis en inzet van de medewerkers maximaal benut. Men inspireert en erkenning, respect en waardering geeft voor hun inzet, behaalde resultaten en bijdragen aan verbetering en vernieuwing.

Management van middelen

De manier waarop de organisatie ervoor zorgt dat de middelen beschikbaar zijn die de realisatie van de strategie vergt. De manier waarop middelen worden aangewend om de activiteiten efficiënt en effectief uit te voeren. Daarbij gaat het om geld, kennis, technologie, materialen en diensten.

Leiderschap

De manier waarop de leiding uw organisatie op koers houdt en inspireert tot voortdurende verbetering. Door het definiëren van de bestaansredenen en de unieke kracht van de organisatie. Met een visie op de toekomstige ontwikkelingen en de leerervaringen die in dialoog met belanghebbenden wordt gevormd

Verbeteren en vernieuwen

Verbeteren en vernieuwen is een continu proces. Door veranderingen in de omgeving wordt voortdurend een beroep op het aanpassingsvermogen van uw organisatie gedaan. Inspiratie en ideeën komen voort uit de eigen organisatie, metingen in de resultaatgebieden en uit de oriëntatie op de externe ontwikkelingen. Dit aandachtsgebied biedt inzicht in het verbetervermogen van de organisatie en legt de verbinding tussen wat moet en wat kan.

Soms is veranderen bittere noodzaak, soms is het de springplank tot nog meer organisatievitaliteit. Regelgeving, achterblijvende prestaties, nieuwe marktkansen, slimmer werken, benutten van competenties, hogere klanttevredenheid of aandeelhouderswaarde.

Het kunnen voor uw organisatie drijfveren zijn om 'aan uw organisatie te werken'. En een organisatie is net een mens. Zij heeft aandacht en verzorging nodig om er goed uit te zien en goed te kunnen functioneren. Ze moet in conditie blijven.