



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

**Vinger aan de pols**

*Eindrapportage over de Kwaliteitsmonitor*

*Dienstverlening Archieven 2017, in opdracht van*

*BRAIN*

## COLOFON

Titel: Vinger aan de pols

Ondertitel: Eindrapportage over de Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven 2017

Opdrachtgever: BRAIN

Datum: Januari 2018

Auteur: drs. Peter van der Zant

Telefoon: 06-12035548

Mailadres: [info@bureau-art.nl](mailto:info@bureau-art.nl)

Website: [www.bureau-art.nl](http://www.bureau-art.nl)

Adres: Bureau ART, Peperstraat 46, 2801 RE Gouda

## Samenvatting en conclusies

Elke twee jaar wordt de Kwaliteitsmonitor Archieven uitgevoerd in opdracht 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. In 2017 vond weer een uitvoering van deze Kwaliteitsmonitor plaats. Er namen 34 archiefinstellingen aan deel, met een recordaantal van 3.678 respondenten. Dit is het eindrapport over de Kwaliteitsmonitor 2017. In het rapport wordt steeds een vergelijking gemaakt met de uitkomsten van de Kwaliteitsmonitor in 2013 en 2015.

De Kwaliteitsmonitor 2017 levert samengevat het volgende beeld op.

### *Het algemene oordeel over de archiefinstellingen*

Er wordt een gemiddeld rapportcijfer van 7,9 als overall waardering aan de archieven gegeven. Dit betekent dat er voor het eerst sinds 2003 weer een stijging is van de overall waardering van de archieven door de bezoekers (inclusief de websitebezoekers).

### *Bezoek aan het archief*

Het oordeel over diverse aspecten van het fysieke bezoek aan het archief is in vergelijking met 2013 en 2015 over het algemeen iets positiever geworden. Het meest positief zijn de bezoekers over de hulpvaardigheid, vriendelijkheid en deskundigheid van het personeel. Het minst positief over de hoogte van de tarieven, de kwaliteit van de apparatuur en de openingstijden.

### *De website*

De websitebezoekers zijn over het algemeen nog iets positiever dan voorgaande jaren over allerlei aspecten van de website, zoals de betaalmogelijkheden, de snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/ collecties/ beeldbank en de downloadmogelijkheden. Alleen over de hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website is men in vergelijking met twee jaar geleden iets minder positief geworden.

In 2017 werd in de Kwaliteitsmonitor voor het eerst gevraagd welke aspecten van de website het belangrijkste zijn. De drie belangrijkste blijken (in volgorde van belang):

- De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website
- De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht
- De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/ collecties/ beeldbank.

De drie minst belangrijke aspecten zijn:

- De betaalmogelijkheden
- De tarieven voor het downloaden
- De interactiviteit van de site.

Aan de aspecten die men het minst belangrijk vindt worden over het algemeen ook de laagste rapportcijfers gegeven. Daarop geldt één uitzondering: aan het volgens de respondenten allerbelangrijkste aspect (de hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen) wordt een relatief laag rapportcijfer van 7,2 gegeven.

Ruim de helft van de respondenten (58%) zoekt ook via andere websites dan de website van de archiefdienst zelf in de collectie van de betreffende archiefdienst, met name via WieWasWie, Archieven.nl en Open Archieven.

#### *De bezoekers*

Mannen zijn, op basis van de ingevulde vragenlijsten, nog steeds de belangrijkste gebruikers van de archieven (72% van de respondenten). Dit percentage is vergelijkbaar met dat in 2013 en 2015.

Het aandeel 65-plussers is verder gestegen van 42% in 2013 naar 51% in 2017.

De mannelijke bezoekers zijn gemiddeld ouder dan de vrouwelijke. In de leeftijdsgroep 65+ is 80% man, in de leeftijdsgroep 20 jaar en jonger is juist 53% vrouw.

58% van de archiefbezoekers heeft hoger onderwijs afgerond, dat is nog iets meer dan in 2013 en 2015.

54% van de bezoekers is gepensioneerd. Dat is nog iets meer dan in 2013 en 2015.

#### *Verzoek om informatie aan de archiefinstelling*

36% van de respondenten 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. In vergelijking met voorgaande jaren zijn de respondenten nog iets positiever over de snelheid waarmee op het verzoek werd gereageerd (rapportcijfer 8,3; was in 2013 8,0, in 2015 8,2) en over de mate waarin de vraag werd beantwoord (eveneens 8,3; was in 2013 8,0, in 2015 8,1).

#### *Telefonisch contact*

15% van de bezoekers heeft in de afgelopen zes maanden telefonisch contact gehad met het archief, vrijwel hetzelfde percentage als in 2013 (14%) en 2015 (15%). De waardering voor de telefonische bereikbaarheid en de afhandeling van de gestelde vraag is in vergelijking met voorgaande jaren verder gestegen. Aan de telefonische bereikbaarheid wordt nu een rapportcijfer 8,1 toegekend (was in 2013 7,8, in 2015 7,9), aan de afhandeling van de telefonisch gestelde vraag een 8,3 (was in 2013 7,9, in 2015 8,1).

#### *Sociale media*

Opmerkelijk is dat het gebruik van sociale media, na een enorme stijging in de afgelopen jaren, nu niet meer is toegenomen; het percentage respondenten dat geen enkele van de sociale media gebruikt is zelfs iets gestegen ten opzichte van 2015.

47% van de archiefbezoekers gebruikt nu Facebook, 12% Twitter, 26% LinkedIn, 5% blogs en 8% andere sociale media, zoals Instagram en Pinterest.

Het percentage archiefbezoekers dat het archief via sociale media volgt is ook niet verder gestegen. Van alle bezoekers volgt nu 16% het archief via sociale media (was in 2015 ook 16%). Van alle bezoekers die sociale media gebruiken volgt nu 26% het archief via sociale media (was in 2015 27%). De waardering voor het gebruik van sociale media door het archief is iets gestegen: 7,7 (was in 2013 7,4 en in 2015 7,6).

### *Behoeftte aan hulp buiten de openingsuren*

Van alle bezoekers heeft 9% behoefte aan hulp buiten de openingsuren van het archief, een percentage vergelijkbaar met 2013 (8%) en 2015 (10%). Daarbij wordt vooral gedacht aan hulp via email (62%) en aan live chat (42%).

### *Deelrapportages*

De 34 archiefinstellingen die deelnamen aan de Kwaliteitsmonitor 2017 ontvangen elk een rapportage op maat, waarin de antwoorden van de eigen respondenten op alle vragen uit de monitor worden vergeleken met het totaal van alle archiefinstellingen. In deze rapportages worden alle opmerkingen en verbeter suggesties van de eigen respondenten integraal opgenomen. Zo worden archiefinstellingen gestimuleerd de resultaten van de Kwaliteitsmonitor te vertalen naar een verbeterplan voor hun dienstverlening.

## Inhoudsopgave

|  | Blz. |
|--|------|
| 1. Inleiding   | 7    |
| 2. De opzet en uitvoering van de Kwaliteitsmonitor                 | 8    |
| 2.1 De verschillen en overeenkomsten met de Kwaliteitsmonitor 2013 |      |
| 2.2 De deelnemende archieven                                       |      |
| 3 Een beeld van de bezoekers                                       | 11   |
| 3.1 Algemene kenmerken van de bezoekers                            |      |
| 3.2 Het opleidingsniveau van de bezoekers                          |      |
| 3.3 De werksituatie van de bezoekers                               |      |
| 4. Het algemene oordeel over de archieven                          | 15   |
| 4.1 Het rapportcijfer voor de archieven                            |      |
| 4.2 Verzoeken om informatie en telefonisch contact                 |      |
| 4.3 Het gebruik van sociale media                                  |      |
| 4.4 Behoeftte aan hulp buiten de openingsuren                      |      |
| 5. Het oordeel over het fysieke bezoek                             | 26   |
| 5.1 De kenmerken van de bezoekers                                  |      |
| 5.2 Het oordeel over aspecten van het bezoek                       |      |
| 6. Het oordeel over het websitebezoek                              | 31   |
| 6.1 Het oordeel over aspecten van de website                       |      |
| 6.2 Het belang van de website                                      |      |
| 6.3 Het gebruik van andere websites                                |      |

Bijlage: Vragenlijst Kwaliteitsmonitor 2017

## 1. Inleiding

Sinds 2000 beschikt BRAIN over de Kwaliteitsmonitor Archieven. Elke twee jaar wordt deze monitor 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.

In 2017 vond weer een uitvoering van de Kwaliteitsmonitor plaats. Dit is het eindrapport over de Kwaliteitsmonitor 2017. 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. Hoofdstuk 3 beschrijft de kenmerken van de bezoekers. Hoofdstuk 4 geeft het algemene oordeel over de archieven weer, inclusief het oordeel over het gebruik van sociale media. Hoofdstuk 5 beschrijft het oordeel over het fysieke bezoek, hoofdstuk 6 het oordeel over het websitebezoek. In de bijlage is de vragenlijst van de Kwaliteitsmonitor 2017 opgenomen.

In de tabellen en grafieken wordt steeds een vergelijking gemaakt met de uitkomsten van de Kwaliteitsmonitor in 2013 en 2015. Daarbij moet worden aangetekend, dat in 2017 deels andere archiefinstellingen aan de Kwaliteitsmonitor deelnamen dan in 2013 en in 2015; dit kan (een deel) van de verschillen verklaren.

De archiefinstellingen die deelnamen aan de Kwaliteitsmonitor 2017 ontvangen elk een rapportage op maat, waarin de antwoorden van de eigen respondenten op alle vragen uit de monitor worden vergeleken met het totaal van alle archiefinstellingen. In deze rapportages worden alle opmerkingen en verbeter suggesties van de eigen respondenten integraal opgenomen. Zo worden archiefinstellingen gestimuleerd de resultaten van de Kwaliteitsmonitor te vertalen naar een verbeterplan voor hun dienstverlening.

## 2. De opzet en uitvoering van de Kwaliteitsmonitor

Dit hoofdstuk beschrijft kort de opzet en uitvoering van de Kwaliteitsmonitor 2017. In paragraaf 2.1 worden de verschillen en overeenkomsten met de vorige Kwaliteitsmonitor aangegeven. In paragraaf 2.2 staat het overzicht van de archiefinstellingen die in 2017 aan de Kwaliteitsmonitor deelnamen, inclusief de respons per archief.

### 2.1 De verschillen en overeenkomsten met de kwaliteitsmonitor van 2013 en 2015

In 2017 namen 34 archiefinstellingen deel aan de Kwaliteitsmonitor, ongeveer evenveel als in 2015 (35) en 2013 (34). Er waren echter veel meer respondenten dan in voorgaande jaren: 3.678, tegen 2.763 in 2015 en 3.350 in 2013.

Tabel 2.1: Deelname aan Kwaliteitsmonitor, 2017 vergeleken met 2013 en 2015

|                     | 2013  | 2015  | 2017  |
|---------------------|-------|-------|-------|
| Aantal archieven    | 34    | 35    | 34    |
| Aantal respondenten | 3.350 | 2.763 | 3.678 |

Bureau ART zorgde net als in 2013 en 2015 voor de uitvoering van de monitor. Ten opzichte van de Kwaliteitsmonitor 2015 werd de vragenlijst op verzoek van BRAIN op enkele plaatsen aangevuld:

- Aan de vragen over de website werden enkele items toegevoegd over de kwaliteit van de beschrijvingen van archieven en archiefstukken en over de hoeveelheid nadere toegangen (indexen) op de website;
- Ook werd bij de vragen over de diverse aspecten van de website een vraag toegevoegd over het belang dat respondenten aan deze aspecten hechten;
- Er werd een vraag toegevoegd of men ook in de collectie van de archiefdienst zoekt via andere websites dan de website van de archiefdienst zelf en zo ja, welke websites dat zijn.

Verdere aanpassing van de vragenlijst werd zoveel mogelijk vermeden, omdat elke verandering in de vraagstelling of in de antwoordmogelijkheden ten koste gaat van de vergelijking met de uitkomsten van de monitor van twee jaar en vier geleden.

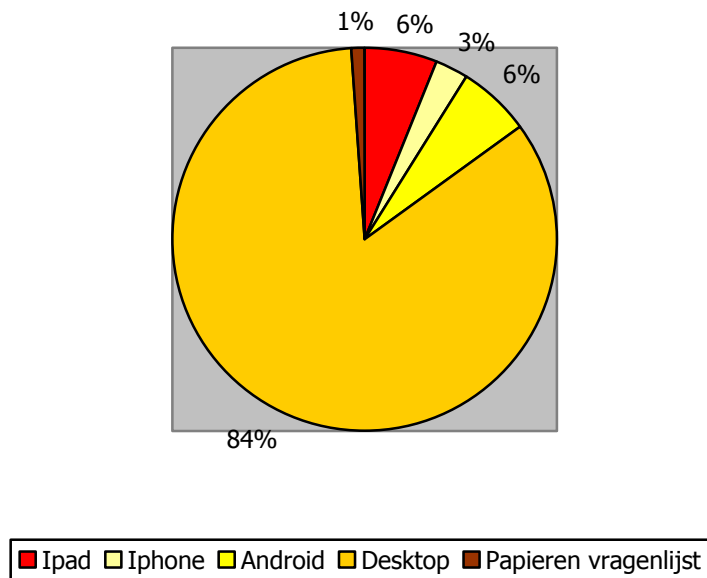
De vragenlijst werd wederom vooral digitaal afgenomen door de deelnemende archiefinstellingen zelf. Net als in 2013 en 2015 konden de deelnemende archiefinstellingen voor de uitvoering in 2017 hun logo naar Bureau ART zenden. Dit logo werd op de digitale vragenlijsten geplaatst. Elke deelnemer aan de Kwaliteitsmonitor ontving dit maal een eigen url naar de vragenlijst over het eigen archief. Respondenten konden zo een duidelijk herkenbare vragenlijst invullen van het archief dat zij regelmatig bezoeken.

De vragenlijst met eigen logo kende voor elk archief een Nederlandstalige en een Engelstalige versie. Uiteindelijk maakten 117 respondenten (3% van alle respondenten) van de Engelstalige versie gebruik.



Drie archiefinstellingen maakten in 2017 gebruik van de mogelijkheid om de vragenlijst bij een beperkte aantal bezoekers schriftelijk af te nemen. Er werden in totaal 50 papieren vragenlijsten ingevuld. De digitale vragenlijst werd doorgegaan vanaf een desktop computer ingevuld.

Tabel 2: Wijze waarop vragenlijst werd ingevuld, 2017



Over het invullen van de digitale vragenlijst deed 40% van de respondenten 0 – 5 minuten, 40% 5 – 10 minuten, 12% 10 – 15 minuten en 8% meer dan 15 minuten.

Net als in voorgaande jaren analyseerde Bureau ART de uitkomsten van de Kwaliteitsmonitor met behulp van het statistisch programma SPSS. Zo kon worden gekeken of er op aspecten verschillen waren in het oordeel van de diverse bezoekersgroepen, bijvoorbeeld tussen diverse leeftijdscategorieën, tussen mannen en vrouwen e.d.

## 2.2 De deelnemende archieven

De respons was als volgt verdeeld over de 34 archiefinstellingen.

| Naam archief                                       | Aantal respondenten |
|--|---------------------|
| Brabants Historisch Informatie Centrum             | 522                 |
| Erfgoedcentrum Achterhoek en Liemers               | 16                  |
| Gelders Archief                                    | 191                 |
| Gemeentearchief Alphen a/d Rijn                    | 14                  |
| Gemeentearchief Gooise Meren en Huizen             | 53                  |
| Gemeentearchief Schouwen-Duiveland                 | 63                  |
| Gemeentearchief Zaanstad                           | 63                  |
| Haags Gemeentearchief                              | 80                  |
| Het Utrechts Archief                               | 125                 |
| Historisch Centrum Overijssel                      | 96                  |
| Internationaal Instituut voor Sociale Geschiedenis | 112                 |
| Nationaal Archief                                  | 39                  |
| Noord-Hollands Archief                             | 97                  |
| Regionaal Archief Alkmaar                          | 188                 |
| Regionaal Archief Nijmegen                         | 30                  |
| Regionaal Archief Rivierenland                     | 119                 |
| Regionaal Archief Tilburg                          | 180                 |
| Regionaal Historisch Centrum Eindhoven             | 18                  |
| Regionaal Historisch Centrum Limburg               | 136                 |
| Regionaal Historisch Centrum Drents Archief        | 82                  |
| Regionaal Historisch Centrum Groninger Archieven   | 135                 |
| Regionaal Historisch Centrum Vecht en Venen        | 8                   |
| Regionaal Historisch Centrum Zuidoost Utrecht      | 46                  |
| Rijckheyt  | 123                 |
| Stadsarchief Amsterdam                             | 129                 |
| Stadsarchief Breda                                 | 10                  |
| Stadsarchief Kampen                                | 43                  |
| Stadsarchief Rotterdam                             | 256                 |
| Streekarchief Gooi en Vechtstreek                  | 73                  |
| Streekarchief Langstraat Heusden en Altena         | 56                  |
| Streekarchief Midden-Holland                       | 115                 |
| Waterlands Archief                                 | 38                  |
| West- Brabants Archief                             | 325                 |
| Westfries Archief                                  | 97                  |
| Totaal   | 3.678               |

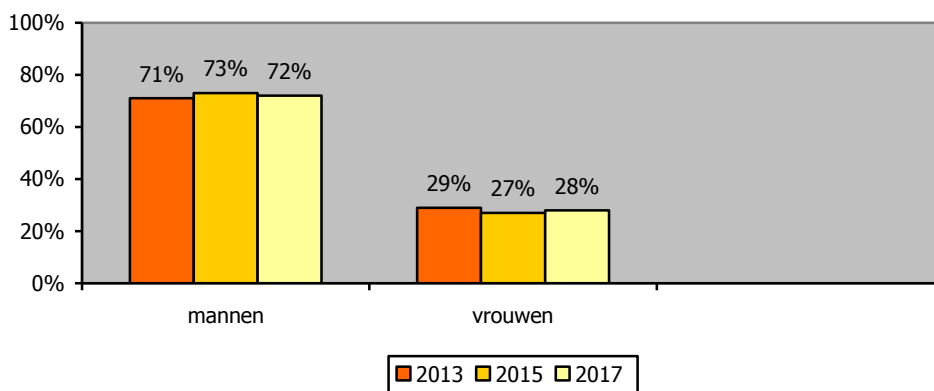
### 3. Een beeld van de bezoekers

Hoofdstuk 3 schetst een beeld van de bezoekers. Paragraaf 3.1 beschrijft de algemene kenmerken van de bezoekers. Paragraaf 3.2 gaat in op het opleidingsniveau van de bezoekers, paragraaf 3.3 op de werksituatie.

#### 3.1 Algemene kenmerken van de bezoekers

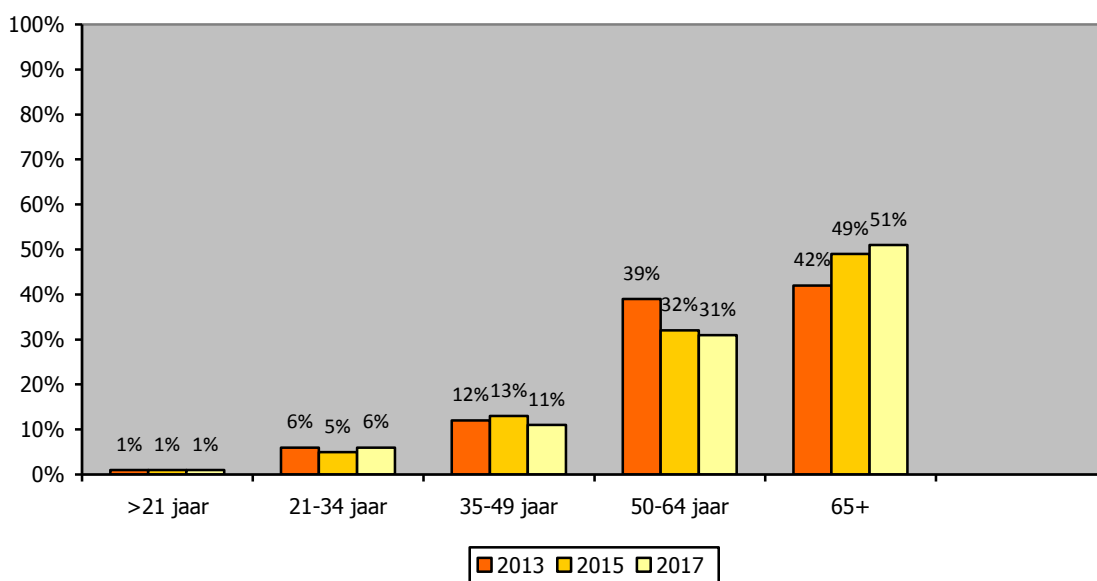
Mannen zijn, op basis van de ingevulde vragenlijsten, nog steeds de belangrijkste gebruikers van de archieven; van de respondenten is 72% man en 28% vrouw. Deze percentages zijn vergelijkbaar met die in 2013 en 2015 (grafiek 3.1).

Grafiek 3.1: Verdeling mannen vs. vrouwen, 2017 vergeleken met 2013 en 2015



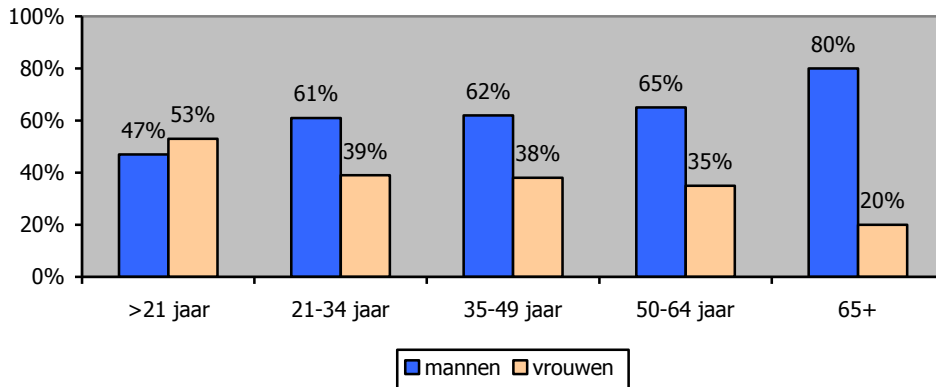
Het aandeel 65-plussers in de bezoekerspopulatie is verder gestegen van 42% in 2013 naar 51% in 2017 (grafiek 3.2).

Grafiek 3.2: Verdeling naar leeftijd, 2017 vergeleken met 2013 en 2015



De mannelijke bezoekers zijn gemiddeld ouder dan de vrouwelijke. In de leeftijdsgroep 65+ is 80% man. In de leeftijdsgroep 20 jaar en jonger is juist 53% vrouw (grafiek 3.3).

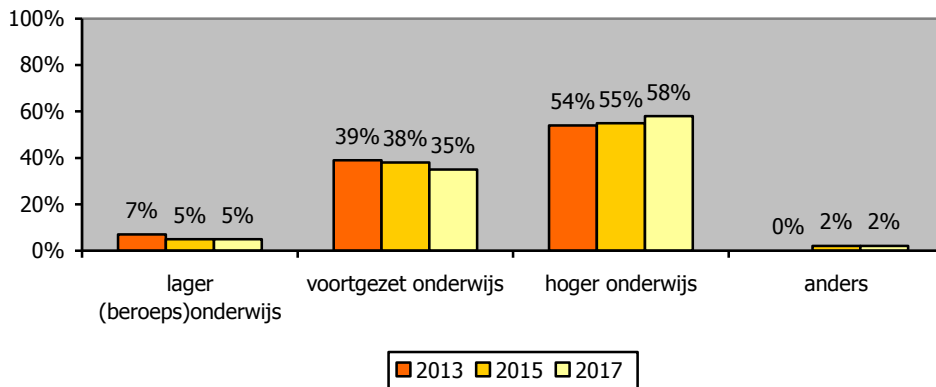
Grafiek 3.3: Verdeling mannen en vrouwen over de leeftijdsgroepen, 2017



### 3.2 Het opleidingsniveau van de bezoekers

Ruim de helft van de archiefbezoekers (58%) heeft hoger onderwijs afgerond (hoger beroepsonderwijs of universiteit), dat is nog iets meer dan in 2013 en 2015 (grafiek 3.4).

Grafiek 3.4: Verdeling naar opleidingsniveau, 2017 vergeleken met 2013 en 2015

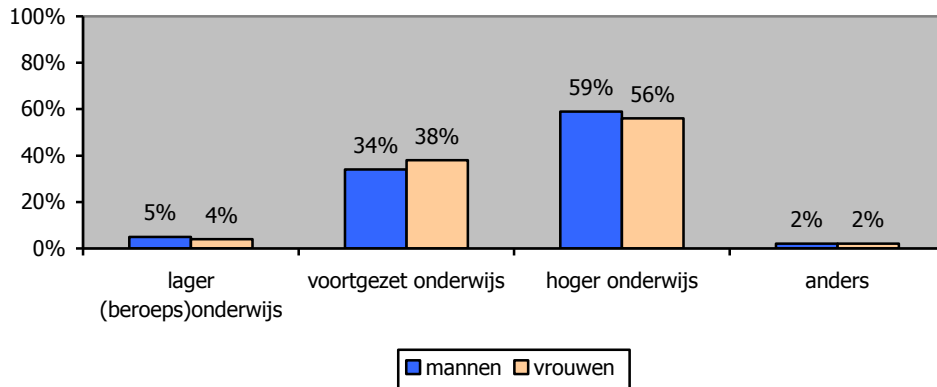


Bij 'anders' staat o.a.:

- Alleen lagere school
- Gepromoveerd
- PhD
- Academie.

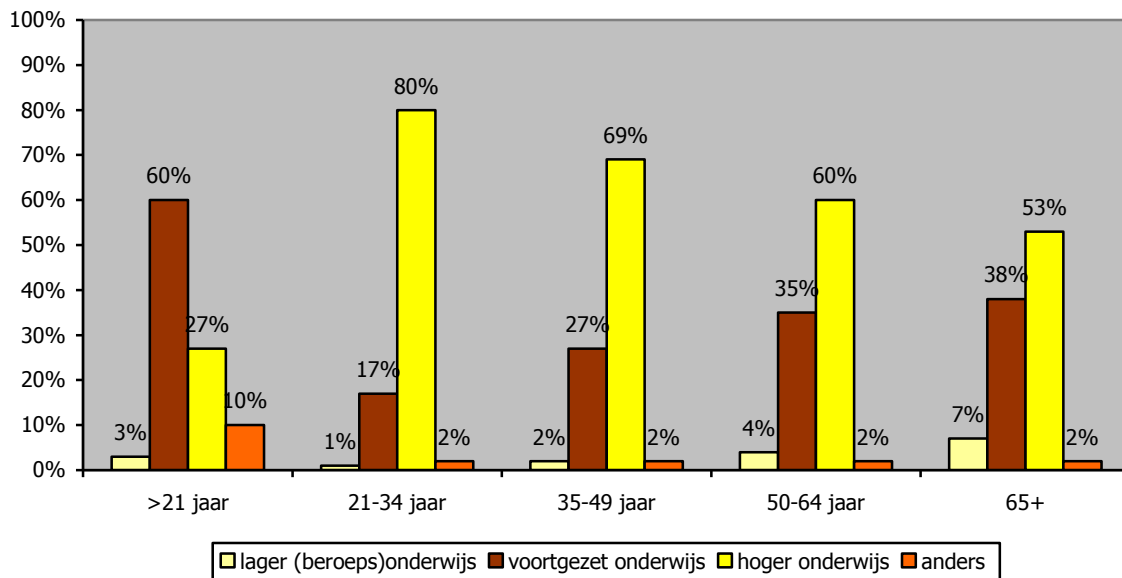
Vrouwen hebben gemiddeld iets vaker dan mannen voortgezet onderwijs als hoogste opleiding en iets minder vaak hoger onderwijs (grafiek 3.5).

Grafiek 3.5: Verdeling mannen en vrouwen over opleidingsniveaus, 2017



Net als in 2015 hebben bezoekers van 21-34 jaar en 35-49 jaar in vergelijking met andere leeftijdsgroepen het vaakst hoger onderwijs afgerond.

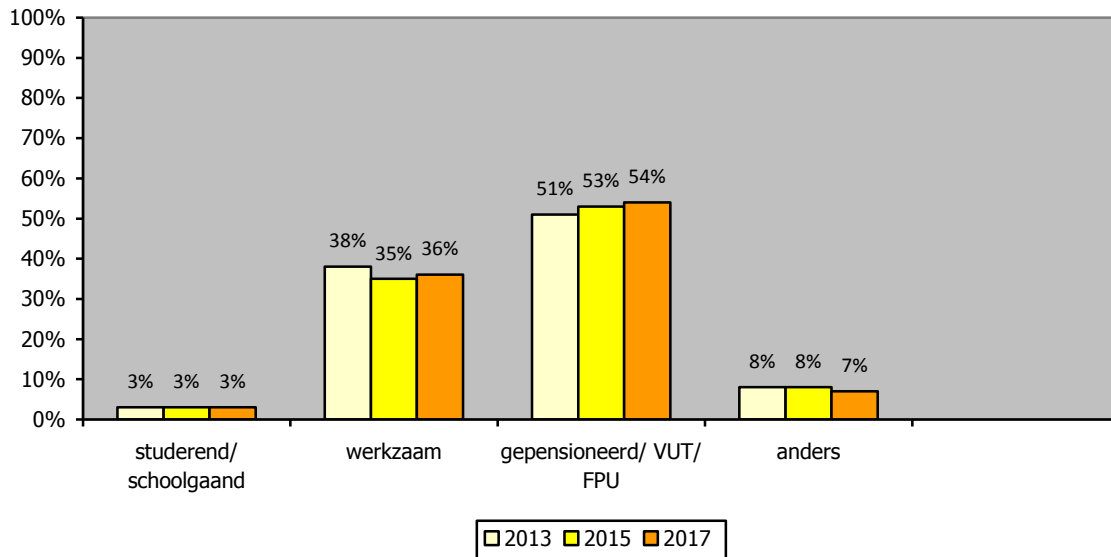
Grafiek 3.6: Verdeling leeftijdsgroepen over opleidingsniveaus, 2017



### 3.3 De werksituatie van de bezoekers

Ruim de helft (54%) van de bezoekers is gepensioneerd. Dat is nog iets meer dan in 2013 en 2015 (grafiek 3.7).

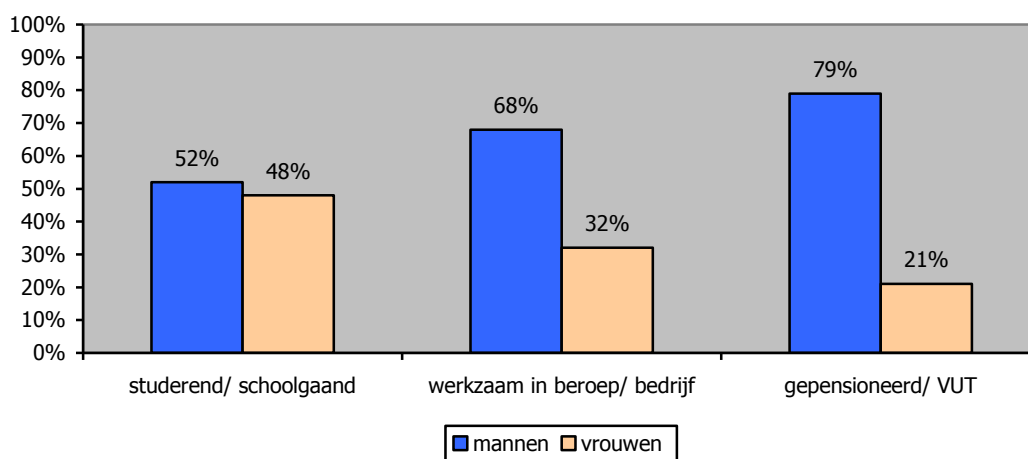
Grafiek 3.7: Werksituatie bezoekers, 2017 vergeleken met 2013 en 2015



Bij 'anders' wordt o.a. ingevuld: zzp'er, huisvrouw, WW, AOW-gerechtigd, tussen banen, werkzoekend, werkloos, baanloos e.d.

Vrouwen zijn net als in voorgaande jaren relatief vaker studierend/ schoolgaand, mannen zijn beduidend vaker gepensioneerd (grafiek 3.8).

Grafiek 3.8: Verdeling mannen en vrouwen over werksituatie, 2017



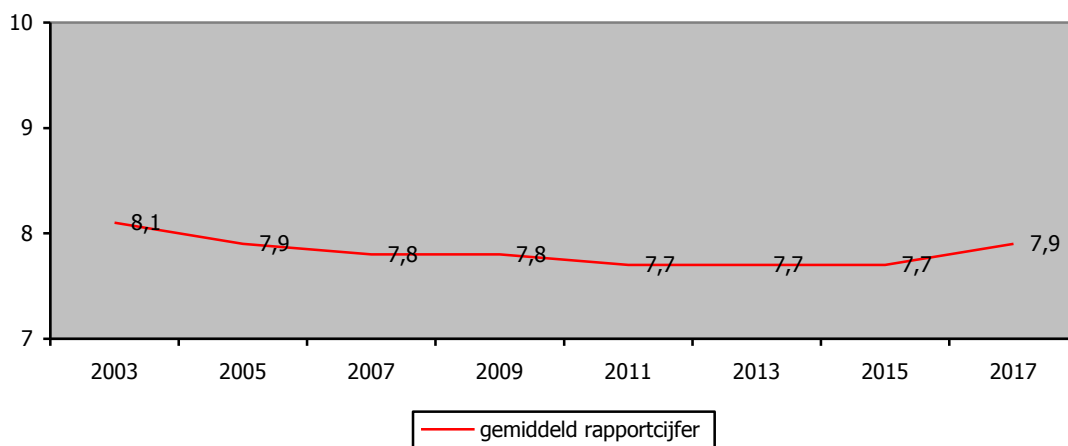
## 4. Het algemene oordeel over de archieven

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het algemene oordeel over de 34 archieven. Paragraaf 4.1 bespreekt de algemene rapportcijfers die aan de archieven werden gegeven. Paragraaf 4.2 geeft het oordeel van de bezoekers weer over de verzoeken (per mail, brief, website of telefonisch) om informatie. Paragraaf 4.3 gaat in op het gebruik van sociale media door de bezoekers. Paragraaf 4.4 beantwoordt de vraag of bezoekers behoefte hebben aan hulp buiten de openingsuren van het archief.

### 4.1 Het rapportcijfer voor de archieven

De respondenten geven gemiddeld een rapportcijfer 7,9 als algemeen oordeel over de archieven. Na de dalende trend in de periode 2003 – 2011 (van 8,1 naar 7,7) en een stabiele situatie in de periode 2011 – 2015 (7,7) is er nu voor het eerst sinds 2003 weer een stijging te zien in de overall waardering van de archieven (zie grafiek 4.1).

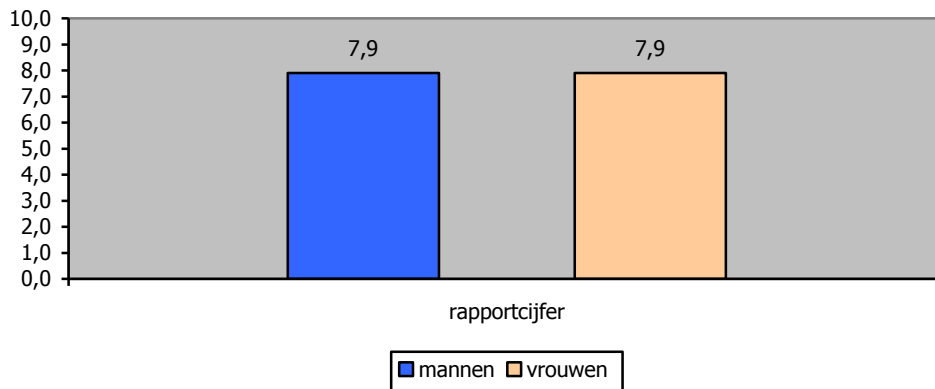
Grafiek 4.1: Gemiddeld rapportcijfer voor archieven, 2017 vergeleken met voorgaande jaren



Verreweg de meeste bezoekers (93%) geven een rapportcijfer 7 of hoger, 74% zelfs een 8 of hoger. Van alle bezoekers geeft 3% een onvoldoende.

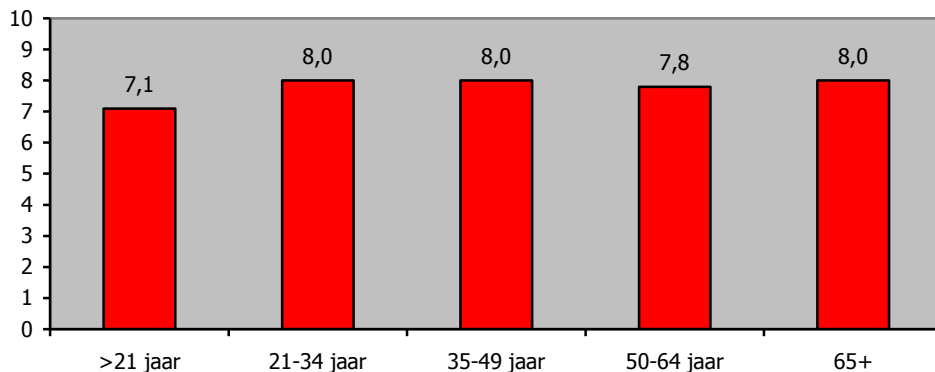
Er is in de beoordeling geen verschil tussen mannen en vrouwen. Beide groepen geven gemiddeld een 7,9 aan het archief (grafiek 4.2).

Grafiek 4.2: Gemiddelde rapportcijfers, mannen en vrouwen vergeleken, 2017



Jongeren tot 21 jaar geven gemiddeld een iets lager rapportcijfer aan de archieven dan de andere respondenten (grafiek 4.3), maar dit wordt veroorzaakt doordat twee jongeren (van de kleine groep respondenten jonger dan 21 jaar) een rapportcijfer 1 gaven.

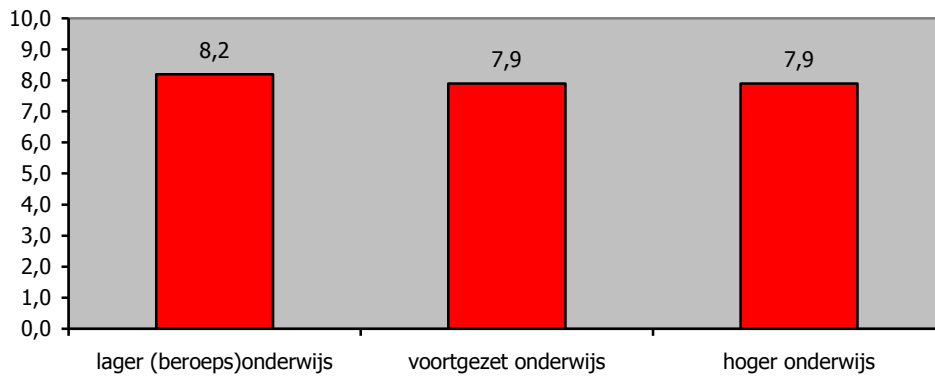
Grafiek 4.3: Gemiddelde rapportcijfers archieven naar leeftijd, 2017





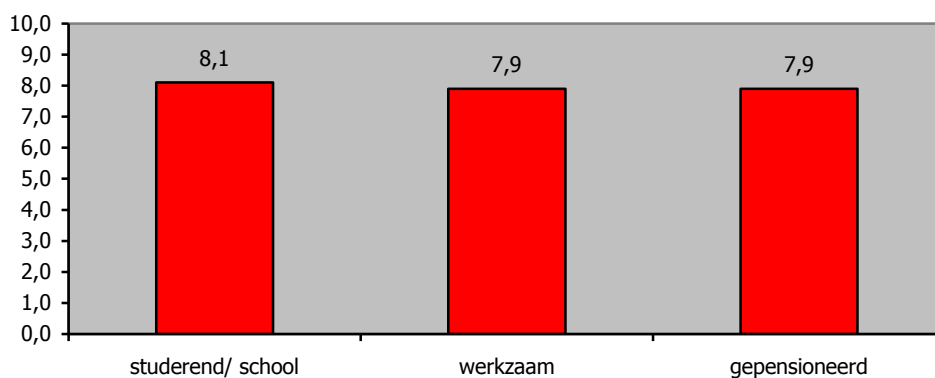
Bezoekers met uitsluitend lagere (beroeps)onderwijs zijn net als voorgaande jaren iets positiever dan de andere bezoekers (grafiek 4.4).

Grafiek 4.4: Gemiddelde rapportcijfers archieven naar opleidingsniveau, 2017



Studenten en scholieren hebben een nog iets positiever oordeel dan bezoekers die werkzaam zijn of gepensioneerd (grafiek 4.5).

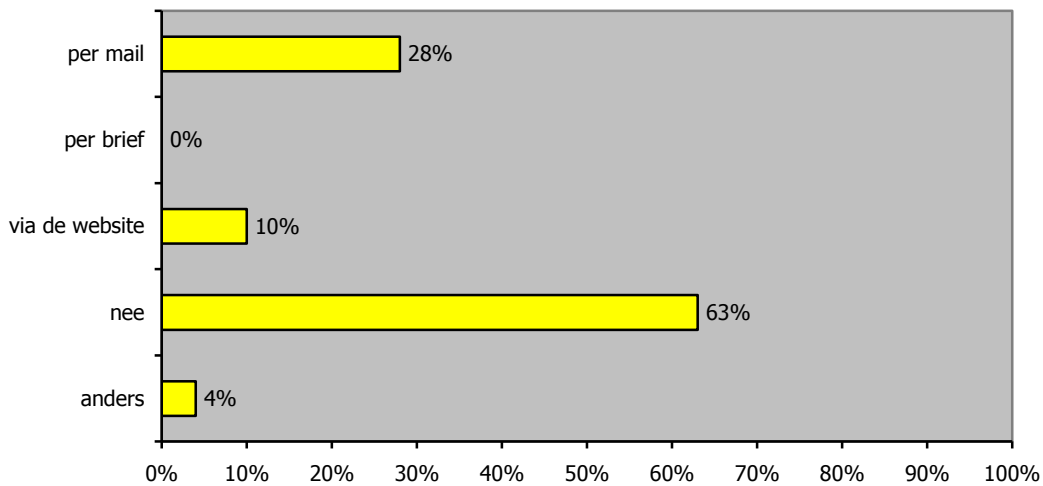
Grafiek 4.5: Gemiddelde rapportcijfers archieven naar werksituatie, 2017



## 4.2 Verzoeken om informatie en telefonisch contact

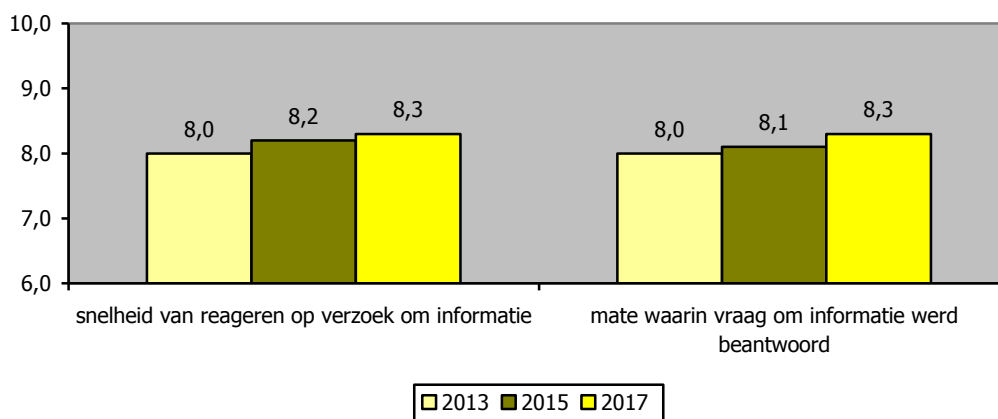
36% van de respondenten heeft de afgelopen zes maanden het archief per brief of e-mail of via de website (webformulier) om informatie verzocht. Het meest gebeurde dat per mail (grafiek 4.6).

Grafiek 4.6: Contact per brief, e-mail of website, 2017



In vergelijking met voorgaande jaren zijn de respondenten nog iets positiever over de snelheid waarmee op het verzoek werd gereageerd (rapportcijfer 8,3, was in 2013 8,0, in 2015 8,2) en over de mate waarin de vraag werd beantwoord (8,3, was in 2013 8,0, in 2015 8,1).

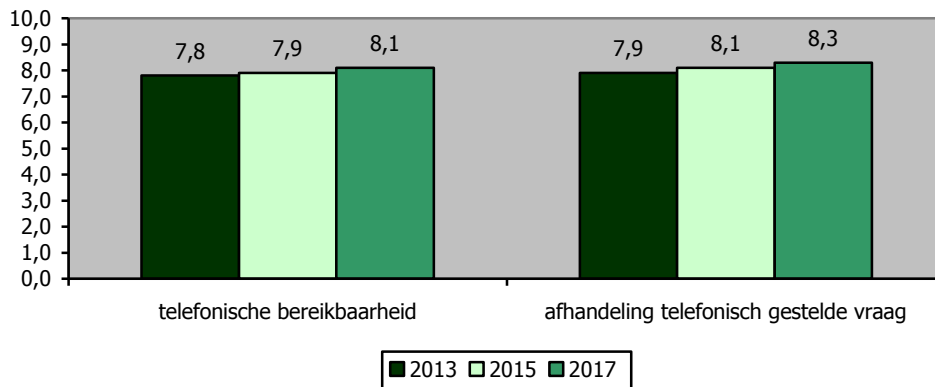
Grafiek 4.7: Beoordeling reactie, 2017 vergeleken met 2013 en 2015



15% van de bezoekers heeft in de afgelopen zes maanden telefonisch contact gehad met het archief, vrijwel hetzelfde percentage als in 2013 (14%) en 2015 (15%).

De waardering voor de telefonische bereikbaarheid en de afhandeling van de gestelde vraag is in vergelijking met voorgaande jaren verder gestegen. Aan de telefonische bereikbaarheid wordt een rapportcijfer 8,1 toegekend (was in 2013 7,8, in 2015 7,9), aan de afhandeling van de telefonisch gestelde vraag een 8,3 (was in 2013 7,9, in 2015 8,1).

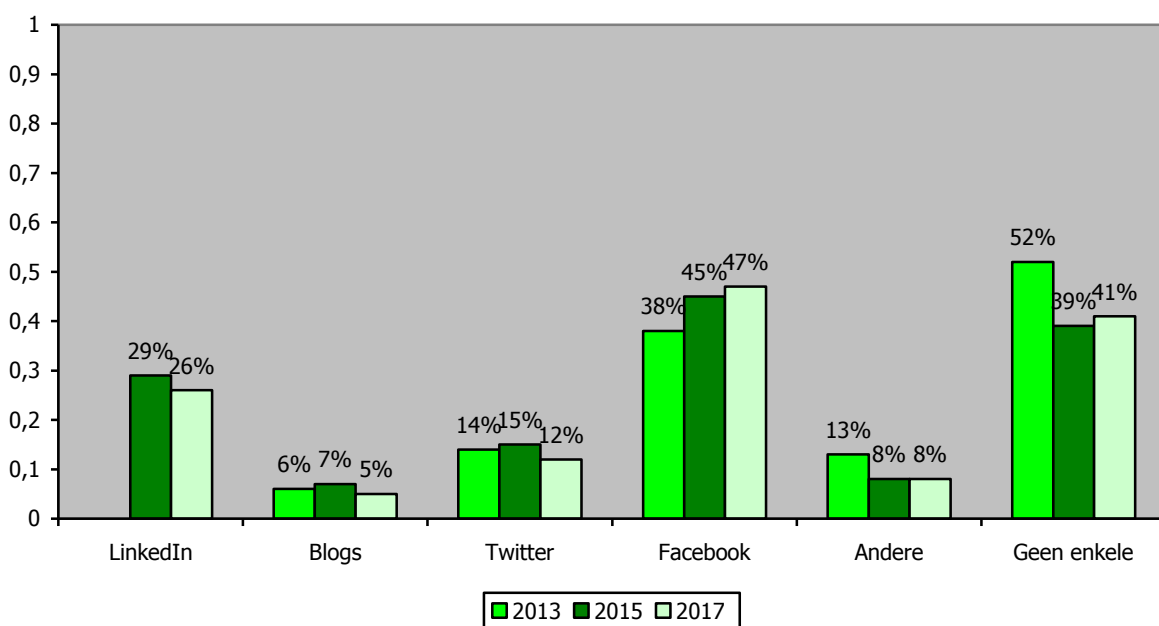
Grafiek 4.8: Beoordeling telefonisch contact, 2017 vergeleken met 2013 en 2015



### 4.3 Het gebruik van sociale media

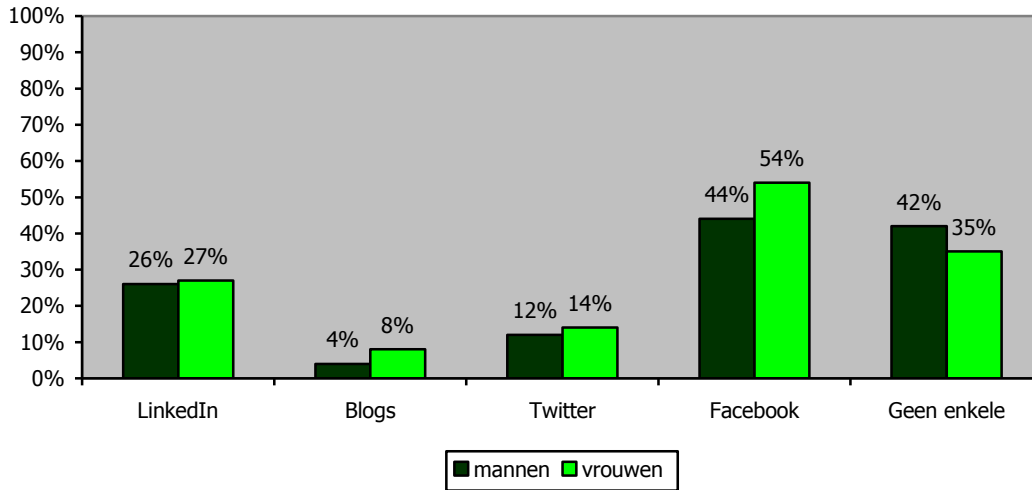
Opmerkelijk is dat het gebruik van sociale media, na een enorme stijging in de afgelopen jaren, nu niet wezenlijk meer is toegenomen; het percentage respondenten dat aangeeft geen enkele van de sociale media te gebruiken is zelfs iets gestegen ten opzichte van 2015. 47% gebruikt nu Facebook, 12% Twitter, 26% LinkedIn, 5% Blogs en 8% andere sociale media, zoals Instagram en Pinterest.

Grafiek 4.9: Gebruik sociale media door bezoekers, 2017 vergeleken met 2013 en 2015



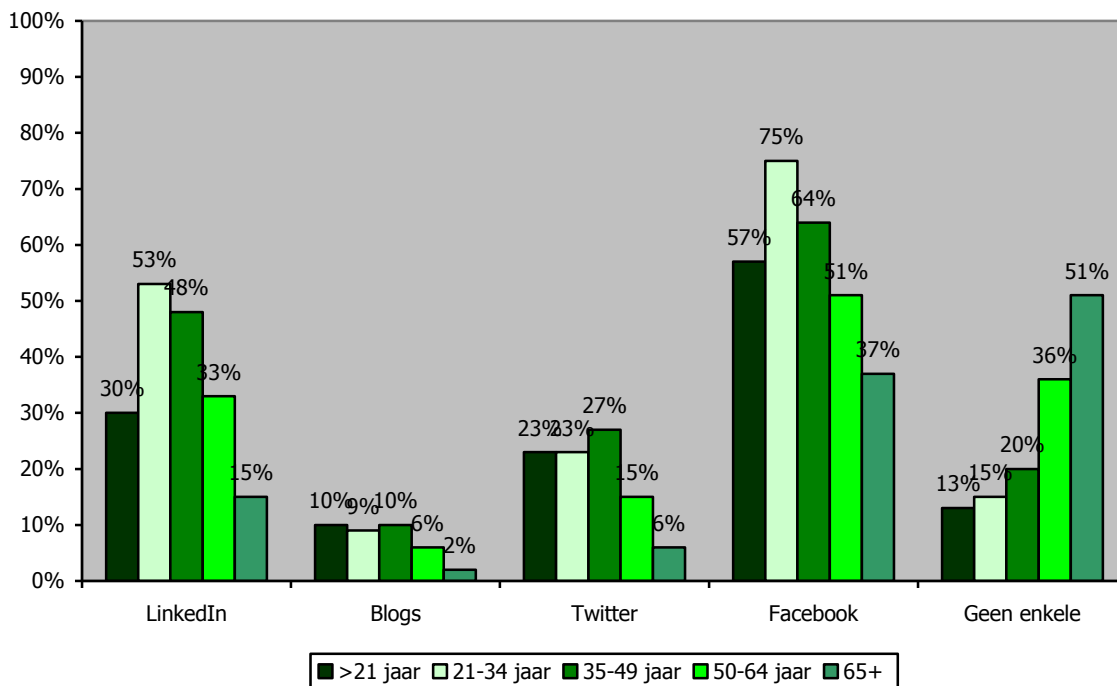
Vrouwen maken gemiddeld meer gebruik van sociale media dan mannen, met name van Facebook en blogs (grafiek 4.10).

Grafiek 4.10: Gebruik sociale media, verschillen tussen mannen en vrouwen, 2017



Het gebruik van sociale media hangt niet verrassend samen met de leeftijd. Van de groep jonger dan 21jaar gebruikt 87% sociale media, van de groep 65+ 49%.

Grafiek 4.11: Gebruik sociale media naar leeftijd, 2017

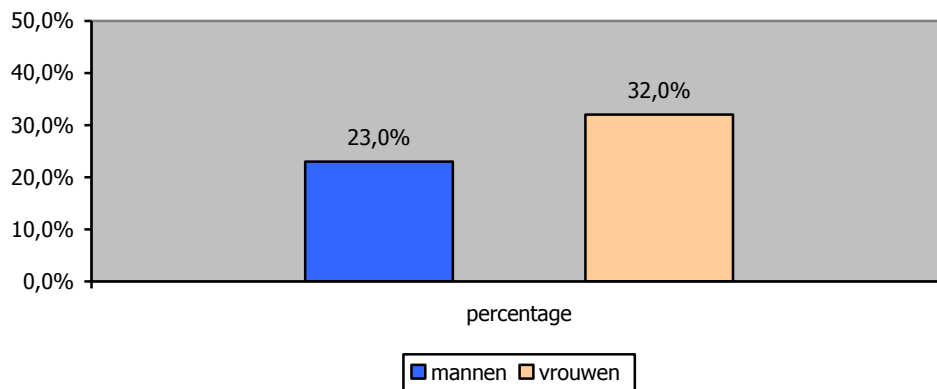


Met name jongeren van 20 jaar en jonger gebruiken andere sociale media zoals Instagram en Snapchat.

Het percentage archiefbezoekers dat het archief via sociale media volgt is niet gestegen. Van alle bezoekers volgt 16% het archief via sociale media (was in 2015 ook 16%). Van alle bezoekers die sociale media gebruiken volgt nu 26% het archief via sociale media (was in 2015 27%).

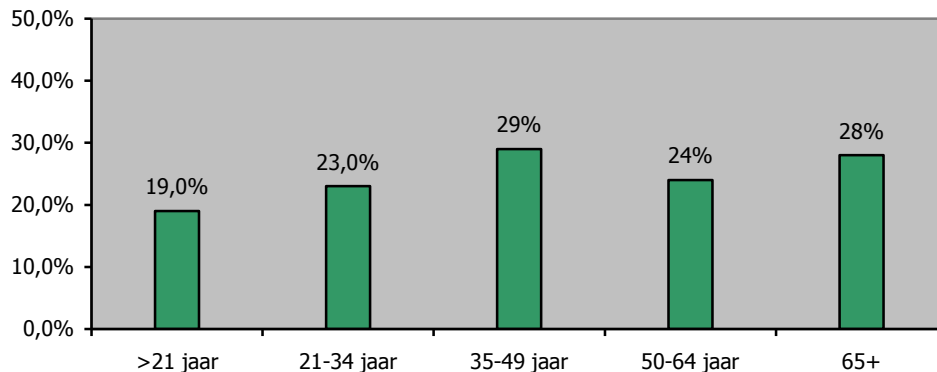
Vrouwen volgen vaker het archief via sociale media dan mannen.

Grafiek 4.12: Volgen archief via sociale media, mannen en vrouwen vergeleken, 2017



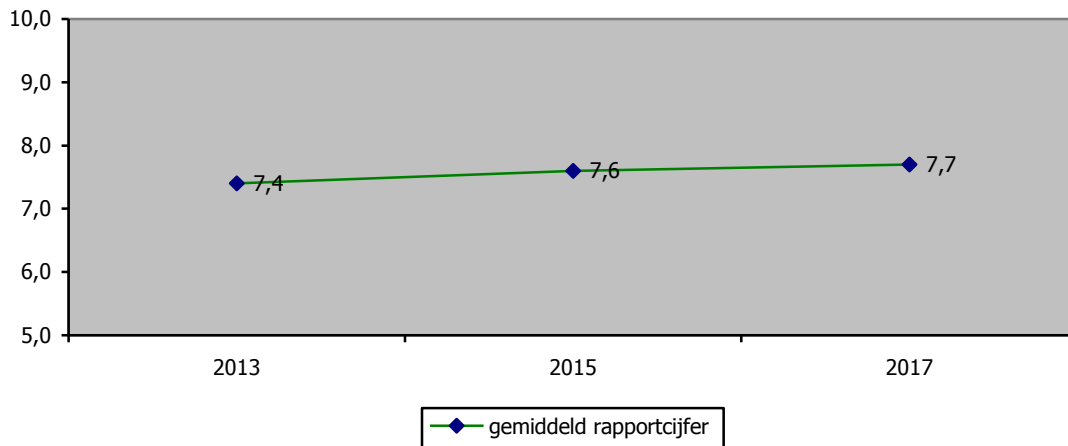
Jongeren en archiefbezoekers tot 35 jaar volgen het archief minder vaak via sociale media dan ouderen.

Grafiek 4.13: Volgen archief via sociale media, leeftijdsgroepen vergeleken, 2017



De waardering voor het gebruik van sociale media door het archief is iets gestegen: 7,7 (was in 2013 7,4 en in 2015 7,6).

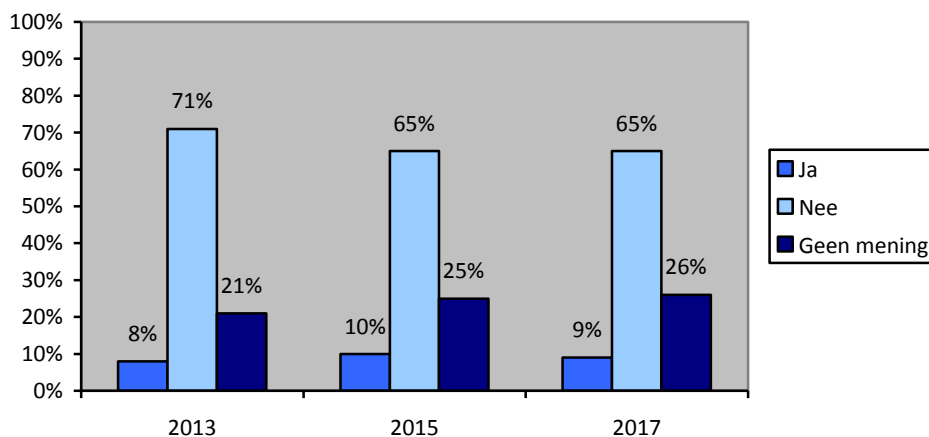
Grafiek 4.14: Gemiddeld rapportcijfer gebruik sociale media door archief, 2017 vergeleken met 2013 en 2015



#### 4.4 Behoeftte aan hulp buiten de openingsuren

Van alle bezoekers heeft 9% behoefte aan hulp buiten de openingsuren van het archief, een percentage vergelijkbaar met 2013 (8%) en 2015 (10%) (grafiek 4.15).

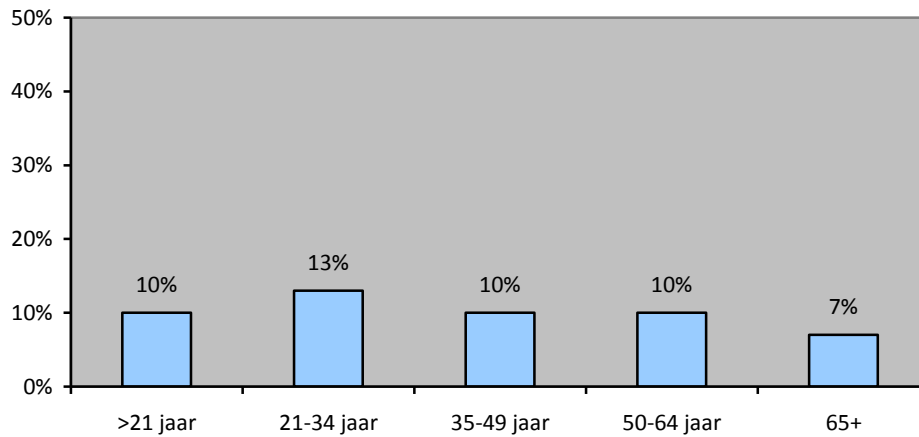
Grafiek 4.15: Behoeftte aan hulp buiten openingsuren, 2017 vergeleken met 2013 en 2015



Er is geen verschil tussen mannen en vrouwen voor wat betreft de behoefte aan hulp buiten de openingsuren van het archief.

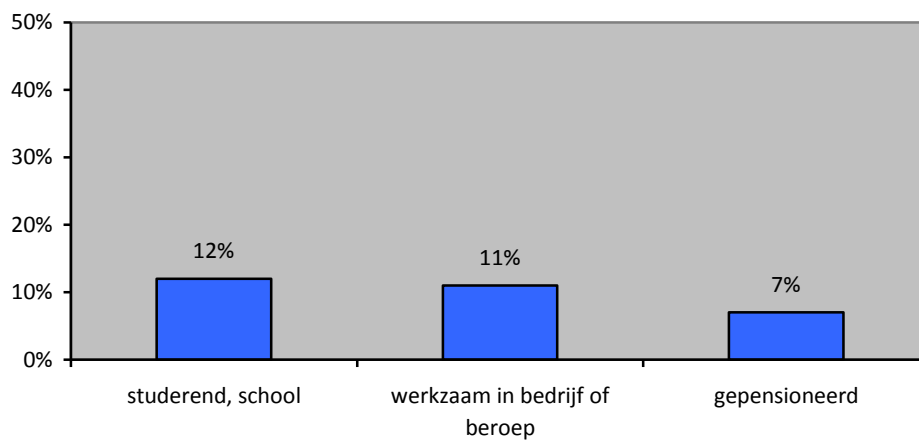
In de leeftijdsgroep 21 – 34 jaar is er relatief iets meer behoefte aan hulp buiten openingsuren dan bij de andere leeftijdsgroepen (grafiek 4.16).

Grafiek 4.16: Behoefte aan hulp buiten openingsuren, naar leeftijd



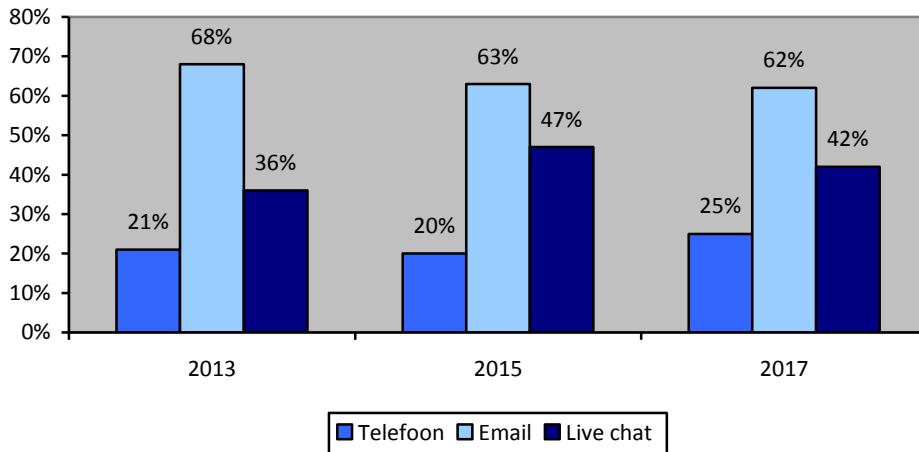
Studenten en degenen die werkzaam zijn in bedrijf of beroep hebben iets meer behoefte aan hulp buiten openingsuren dan gepensioneerden (grafiek 4.17).

Grafiek 4.17: Behoefte aan hulp buiten openingsuren, naar werksituatie, 2017



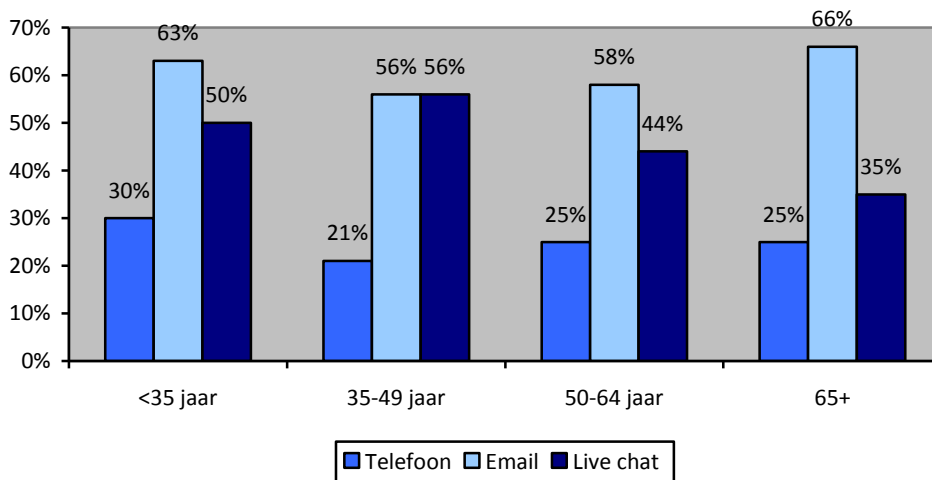
Degenen die behoefte aan hulp hebben, denken vooral aan hulp via email (62%) en aan live chat (42%), maar de behoefte aan telefonische hulp is wel toegenomen sinds 2015 (grafiek 4.18).

Grafiek 4.18: Behoeftte aan vormen van hulp buiten openingsuren, als percentage van groep bezoekers die behoefte heeft aan hulp buiten openingsuren, 2017 vergeleken met 2013 en 2015



Ouderen (65+) hebben relatief iets vaker behoefte aan hulp per e-mail, terwijl live chat in de leeftijdscategorie tot 50 jaar hoger scoort (grafiek 4.19).

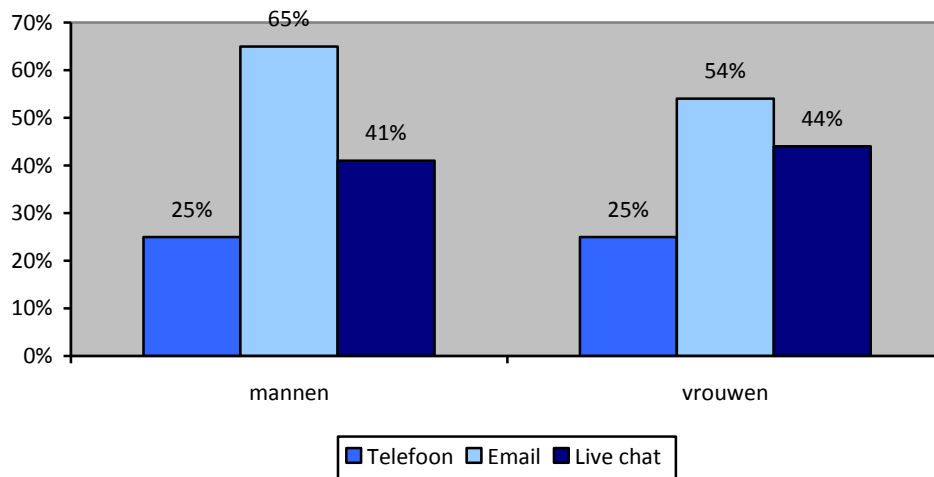
Grafiek 4.19: Behoeftte aan vormen van hulp buiten openingsuren, naar leeftijdsgroep, 2017





Vrouwen hebben relatief iets vaker behoefte aan live chat, mannen aan contact per e-mail (grafiek 4.20).

Grafiek 4.20: Behoeftte aan vormen van hulp buiten openingsuren, mannen en vrouwen vergeleken, 2017



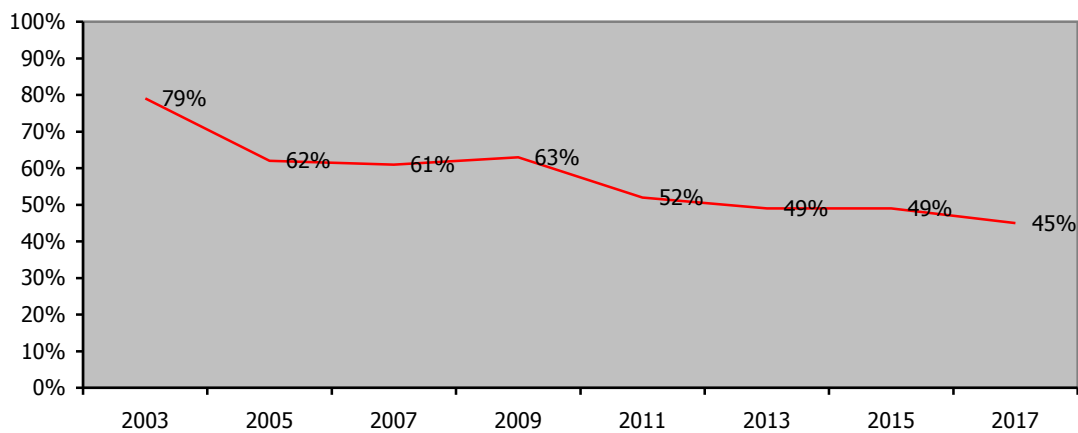
## 5. Het oordeel over het fysieke bezoek

Dit hoofdstuk gaat in op het oordeel van de bezoekers die het archief fysiek bezochten. In paragraaf 5.1 wordt eerst gekeken naar de kenmerken van de fysieke bezoekers, in paragraaf 5.2 naar het oordeel dat de bezoekers hebben over verschillende aspecten van hun bezoek.

### 5.1 De kenmerken van de bezoekers

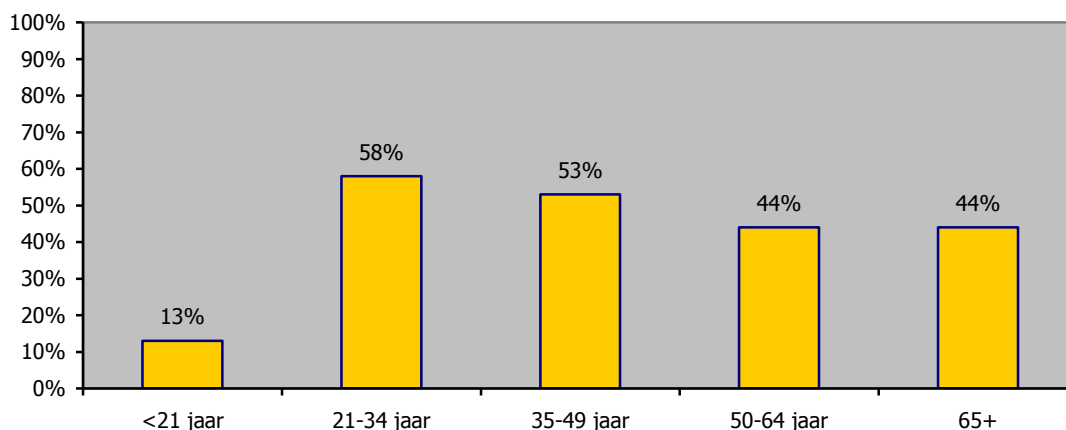
Het percentage respondenten dat aangeeft het archief de afgelopen zes maanden fysiek te hebben bezocht vertoont een dalende trend; in 2017 had nog maar 45% van de respondenten de afgelopen zes maanden het archief fysiek bezocht (grafiek 5.1).

*Grafiek 5.1: Fysieke bezoekers als percentage van de totale groep respondenten, 2017 vergeleken met voorgaande jaren*



Respondenten in de leeftijd van 21 – 49 jaar hebben relatief vaker het archief (ook) fysiek bezocht (en dus niet alleen via de website) dan oudere respondenten.

*Grafiek 5.2: Fysieke bezoekers als percentage van de totale groep respondenten per leeftijdsgroep, naar leeftijd, 2017*



Mannen hebben iets vaker het archief ook fysiek bezocht dan vrouwen (46% vs. 43%).

## 5.2 Het oordeel over aspecten van het fysieke bezoek

Het oordeel over diverse aspecten van het fysieke bezoek aan het archief is in vergelijking met 2013 en 2015 over het algemeen iets positiever geworden. Het meest positief zijn de bezoekers over de hulpvaardigheid, vriendelijkheid en deskundigheid van het personeel.

Het minst positief over de hoogte van de tarieven, de kwaliteit van de apparatuur en de openingstijden; toch is het oordeel over deze aspecten niet negatiever of zelfs iets positiever geworden in vergelijking met twee jaar geleden (tabel 5.3).

Tabel 5.3: Gemiddelde rapportcijfers voor diverse aspecten van het fysieke bezoek, 2017 vergeleken met 2013 en 2015

|  | Rapport cijfer 2013 | Rapport cijfer 2015 | Rapport cijfer 2017 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|
| De herkenbaarheid van het personeel  | 7,7                 | 7,7                 | 7,8                 |
| De hulpvaardigheid van het personeel                                       |                     | 8,3                 | 8,5                 |
| De vriendelijkheid van het personeel                                       | 8,3                 | 8,3                 | 8,4                 |
| De deskundigheid van het personeel   | 8,1                 | 8,1                 | 8,2                 |
| De ondersteuning die het personeel u <i>ongevraagd</i> biedt               | 7,6                 | 7,7                 | 7,8                 |
| Het gemak waarmee u de stukken kunt vinden                                 | 7,4                 | 7,4                 | 7,5                 |
| Het aanvragen van stukken (procedure)                                      | 7,7                 | 7,8                 | 7,9                 |
| De levertijd van de aangevraagde stukken: scanning on demand               | 7,8                 | 7,9                 | 8,0                 |
| De openingstijden van het archief  | 7,3                 | 7,3                 | 7,4                 |
| De kwaliteit van de apparatuur   | 7,3                 | 7,4                 | 7,4                 |
| De kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen e.d.)       | 7,4                 | 7,4                 | 7,6                 |
| De levertijd van bestellingen (fotokopieën, foto's e.d.)                   | 7,7                 | 7,8                 | 8,0                 |
| De informatie over de tarieven   | 7,5                 | 7,6                 | 7,8                 |
| De hoogte van de tarieven  | 6,9                 | 7,0                 | 7,3                 |
| De informatie over de wijze waarop u wensen en klachten kenbaar kunt maken | 7,3                 | 7,4                 | 7,5                 |

Verreweg de meeste verbeter suggesties hebben net als in 2013 en 2015 betrekking op verruiming van de openingsuren van het archief (op meer werkdagen en/ of 's avonds en/ of in het weekend). De andere verbeter suggesties hebben doorgaans te maken met de specifieke situatie in het betreffende archief (het opvragen van stukken, de aanwezige apparatuur, de koffievoorziening e.d.). Deze zullen worden opgenomen in de rapportages voor de afzonderlijke archieven.

Vrouwen zijn over het algemeen iets minder positief in hun oordeel dan mannen, maar de verschillen zijn op de meeste aspecten gering (tabel 5.4).

Tabel 5.4: Gemiddelde rapportcijfers voor diverse aspecten van het fysieke bezoek, mannen en vrouwen vergeleken, 2017

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

65+'ers zijn meer tevreden over de openingstijden dan andere leeftijdsgroepen. Bezoekers in de leeftijd van 21 tot en met 35 jaar zijn gemiddeld iets minder positief over de hoogte van de tarieven (tabel 5.5).

Tabel 5.5: Gemiddelde rapportcijfers voor diverse aspecten van het fysieke bezoek, leeftijdsgroepen vergeleken, 2017<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> Leeftijdsgroep >21 jaar ontbreekt in de tabel, omdat de scores waren gebaseerd op slechts 2 respondenten.

Bezoekers die hoger onderwijs hebben afgerond zijn over het algemeen iets kritischer dan lager opgeleiden, onder andere over de openingstijden van het archief, de kwaliteit van de apparatuur, de ondersteuning die het personeel ongevraagd biedt en het gemak waarmee men stukken kan vinden (tabel 5.6).

Tabel 5.6: Gemiddelde rapportcijfers voor diverse aspecten van het fysieke bezoek, opleidingsniveaus vergeleken, 2017

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

## **6. Het oordeel over het websitebezoek**

Dit hoofdstuk handelt over het websitebezoek. Eerst wordt gekeken naar het oordeel over diverse aspecten van de website (6.1), daarna wordt ingegaan op de mate van belang van deze aspecten (6.2). Paragraaf 6.3 geeft het antwoord op de vraag of men in de collectie van de archiefdienst zoekt via andere websites dan de website van de archiefdienst zelf en zo ja, welke websites dat zijn.

### **6.1 Het oordeel over aspecten van de website**

De websitebezoekers zijn over het algemeen nog iets positiever over allerlei aspecten van de website, zoals de betaalmogelijkheden, de snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/collecties/ beeldbank en de downloadmogelijkheden dan in voorgaande jaren. Alleen over de hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website is men in vergelijking met twee jaar geleden iets minder positief geworden (tabel 6.1).

Tabel 6.1: Oordeel over aspecten website, 2017 vergeleken met 2013 en 2015

|   | Rapport<br>cijfer 2013 | Rapport<br>cijfer 2015 | Rapport<br>cijfer 2017 |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|
| De vindbaarheid van de website  |                        | 8,1                    | 8,2                    |
| De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)                               | 7,5                    | 7,3                    | 7,5                    |
| Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden | 7,8                    | 7,7                    | 7,9                    |
| De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht          | 7,4                    | 7,3                    | 7,4                    |
| De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/collecties/ beeldbank  |                        | 7,4                    | 7,6                    |
| De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website   | 7,2                    | 7,3                    | 7,2                    |
| De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag  |                        | 7,4                    | 7,5                    |
| De kwaliteit van de beschrijvingen van archieven en archiefstukken  |                        |                        | 7,6                    |
| De hoeveelheid nadere toegangen (indexen) op de website   |                        |                        | 7,3                    |
| De downloadmogelijkheden  | 7,0                    | 7,1                    | 7,3                    |
| De betaalmogelijkheden  | 7,0                    | 7,3                    | 7,5                    |
| De tarieven voor het downloaden   | 6,5                    | 6,9                    | 7,2                    |
| De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)  | 7,6                    | 7,5                    | 7,7                    |
| De actualiteit van de site  | 7,6                    | 7,6                    | 7,6                    |
| De vormgeving, het uiterlijk van de site  | 7,4                    | 7,3                    | 7,5                    |
| De interactiviteit van de site  | 6,8                    | 7,2                    | 7,3                    |

Bijna een kwart (23%) van de respondenten heeft verbeteringssuggesties voor de website. Veel verbeteringssuggesties hebben betrekking op de beschikbaarheid van gedigitaliseerde bronnen op de website (zoals foto's, oudere documenten e.d.) en goede indexen. De andere suggesties gaan meestal over de specifieke kenmerken van de website van het betreffende archief 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 6.2).

Tabel 6.2: Oordeel over aspecten website, mannen en vrouwen vergeleken, 2017

|   | Mannen | Vrouwen |
|---|--------|---------|
| De vindbaarheid 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 | 7,9    | 7,9     |
| De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht          | 7,4    | 7,3     |
| De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/collecties/ beeldbank  | 7,6    | 7,6     |
| De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website   | 7,2    | 7,3     |
| De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag  | 7,6    | 7,5     |
| De kwaliteit van de beschrijvingen van archieven en archiefstukken  | 7,6    | 7,6     |
| De hoeveelheid nadere toegangen (indexen) op de website   | 7,3    | 7,3     |
| De downloadmogelijkheden  | 7,3    | 7,4     |
| De betaalmogelijkheden  | 7,5    | 7,3     |
| De tarieven voor het downloaden   | 7,2    | 7,1     |
| De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)  | 7,7    | 7,7     |
| De actualiteit van de site  | 7,6    | 7,7     |
| De vormgeving, het uiterlijk van de site  | 7,5    | 7,5     |
| De interactiviteit van de site  | 7,3    | 7,3     |

De 65+'ers zijn over het algemeen iets positiever over de website dan jongere websitebezoekers, onder andere over de hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website, de tarieven voor het downloaden, betaalmogelijkheden en de downloadmogelijkheden (tabel 6.3).

Tabel 6.3: Oordeel over aspecten website, naar leeftijd, 2017

|   | <21<br>jaar | 21-<br>34<br>jaar | 35-<br>49<br>jaar | 50-<br>64<br>jaar | 65+ |
|---|-------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----|
| De vindbaarheid van de website  | 8,3         | 8,2               | 8,1               | 8,1               | 8,2 |
| De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)                               | 7,4         | 7,3               | 7,5               | 7,4               | 7,6 |
| Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden | 8,1         | 7,9               | 7,9               | 7,8               | 8,0 |
| De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht          | 6,5         | 7,2               | 7,3               | 7,2               | 7,5 |
| De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/collecties/ beeldbank  | 7,3         | 7,7               | 7,7               | 7,5               | 7,6 |
| De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website   | 6,6         | 7,0               | 7,1               | 7,1               | 7,4 |
| De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag  | 6,8         | 7,5               | 7,5               | 7,5               | 7,6 |
| De kwaliteit van de beschrijvingen van archieven en archiefstukken  | 7,1         | 7,4               | 7,6               | 7,5               | 7,6 |
| De hoeveelheid nadere toegangen (indexen) op de website   | 6,4         | 7,3               | 7,3               | 7,2               | 7,4 |
| De downloadmogelijkheden  | 6,3         | 6,9               | 7,2               | 7,2               | 7,5 |
| De betaalmogelijkheden  | 5,5         | 6,6               | 7,0               | 7,5               | 7,7 |
| De tarieven voor het downloaden   | 4,7         | 6,2               | 6,9               | 7,1               | 7,4 |
| De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)  | 7,5         | 7,8               | 7,7               | 7,6               | 7,8 |
| De actualiteit van de site  | 7,5         | 7,7               | 7,7               | 7,6               | 7,7 |
| De vormgeving, het uiterlijk van de site  | 7,5         | 7,3               | 7,3               | 7,4               | 7,7 |
| De interactiviteit van de site  | 7,3         | 7,0               | 7,1               | 7,2               | 7,5 |

Lager opgeleiden zijn gemiddeld iets positiever over de diverse aspecten van de website dan hoger opgeleiden, bijvoorbeeld over de downloadmogelijkheden, de hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website en de interactiviteit van de site (tabel 6.4).

Tabel 6.4: Oordeel over aspecten website, naar opleidingsniveau, 2017

|   | Lager beroeps onder wijs | Voort gezet onder wijs | Hoger onder wijs |
|---|--------------------------|------------------------|------------------|
| De vindbaarheid van de website  | 8,3                      | 8,1                    | 8,2              |
| De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)                               | 7,8                      | 7,6                    | 7,4              |
| Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden | 8,1                      | 8,0                    | 7,9              |
| De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht          | 7,9                      | 7,5                    | 7,3              |
| De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/ collecties/ beeldbank   | 8,0                      | 7,6                    | 7,6              |
| De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website   | 7,8                      | 7,4                    | 7,1              |
| De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag  | 7,9                      | 7,6                    | 7,5              |
| De kwaliteit van de beschrijvingen van archieven en archiefstukken  | 8,0                      | 7,7                    | 7,5              |
| De hoeveelheid nadere toegangen (indexen) op de website   | 7,7                      | 7,4                    | 7,2              |
| De downloadmogelijkheden  | 7,8                      | 7,5                    | 7,3              |
| De betaalmogelijkheden  | 7,6                      | 7,7                    | 7,4              |
| De tarieven voor het downloaden   | 7,5                      | 7,2                    | 7,2              |
| De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)  | 7,9                      | 7,7                    | 7,7              |
| De actualiteit van de site  | 7,8                      | 7,7                    | 7,6              |
| De vormgeving, het uiterlijk van de site  | 7,8                      | 7,7                    | 7,4              |
| De interactiviteit van de site  | 7,8                      | 7,5                    | 7,2              |

Gepensioneerden zijn iets positiever over de hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website, de downloadmogelijkheden en de tarieven voor het downloaden dan werkenden en studerende(n) (tabel 6.5).

Tabel 6.5: Oordeel over aspecten website, naar werksituatie, 2017

|   | Stude<br>rend | Werk<br>zaam in<br>beroep<br>of bedrijf | Gepensio<br>neerd |
|---|---------------|---|-------------------|
| De vindbaarheid van de website  | 8,6           | 8,1                                     | 8,2               |
| De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)                               | 7,7           | 7,4                                     | 7,6               |
| Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden | 8,2           | 7,8                                     | 8,0               |
| De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht          | 7,4           | 7,2                                     | 7,5               |
| De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/ collecties/ beeldbank   | 7,7           | 7,5                                     | 7,6               |
| De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website   | 7,1           | 7,0                                     | 7,4               |
| De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag  | 7,6           | 7,4                                     | 7,6               |
| De kwaliteit van de beschrijvingen van archieven en archiefstukken  | 7,6           | 7,5                                     | 7,6               |
| De hoeveelheid nadere toegangen (indexen) op de website   | 7,3           | 7,2                                     | 7,4               |
| De downloadmogelijkheden  | 7,2           | 7,2                                     | 7,5               |
| De betaalmogelijkheden  | 7,4           | 7,3                                     | 7,7               |
| De tarieven voor het downloaden   | 5,7           | 7,0                                     | 7,4               |
| De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)  | 8,0           | 7,6                                     | 7,7               |
| De actualiteit van de site  | 8,1           | 7,6                                     | 7,7               |
| De vormgeving, het uiterlijk van de site  | 7,6           | 7,3                                     | 7,6               |
| De interactiviteit van de site  | 7,3           | 7,1                                     | 7,5               |

## 6.2 Het belang van de aspecten van de website

In 2017 werd in de Kwaliteitsmonitor voor het eerst gevraagd aan te geven welke drie aspecten van de website het belangrijkste zijn. Deze drie belangrijkste aspecten blijken (in volgorde van belang):

1. De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website
2. De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht
3. De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/ collecties/ beeldbank.

De drie minst belangrijke zijn:

1. De betaalmogelijkheden
2. De tarieven voor het downloaden
3. De interactiviteit van de site

In tabel 6.6 staan alle aspecten, nu niet alleen met het rapportcijfer, maar ook met de rangorde van het belang van het aspect. Daaruit blijkt dat de laagste rapportcijfers over het algemeen worden gegeven aan de aspecten die men het minst belangrijk vindt. Daarop geldt één uitzondering: aan het volgens de respondenten allerbelangrijkste aspect (de hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen) wordt ook een relatief laag rapportcijfer van 7,2 gegeven.

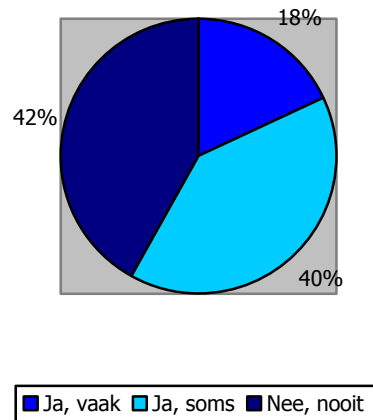
Tabel 6.16: Belang aspecten website, 2017

|   | Rangorde belang aspect | Rapport cijfer 2017 |
|---|------------------------|---------------------|
| De vindbaarheid van de website  | 4                      | 8,2                 |
| De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)                               | 6                      | 7,5                 |
| Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden | 10                     | 7,9                 |
| De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht          | 2                      | 7,4                 |
| De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/collecties/ beeldbank  | 3                      | 7,6                 |
| De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website   | 1                      | 7,2                 |
| De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag  | 5                      | 7,3                 |
| De kwaliteit van de beschrijvingen van archieven en archiefstukken  | 7                      | 7,6                 |
| De hoeveelheid nadere toegangen (indexen) op de website   | 8                      | 7,3                 |
| De downloadmogelijkheden  | 9                      | 7,5                 |
| De betaalmogelijkheden  | 16                     | 7,2                 |
| De tarieven voor het downloaden   | 15                     | 7,2                 |
| De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)  | 12                     | 7,7                 |
| De actualiteit van de site  | 11                     | 7,6                 |
| De vormgeving, het uiterlijk van de site  | 13                     | 7,5                 |
| De interactiviteit van de site  | 14                     | 7,3                 |

### 6.3 Het gebruik van andere websites

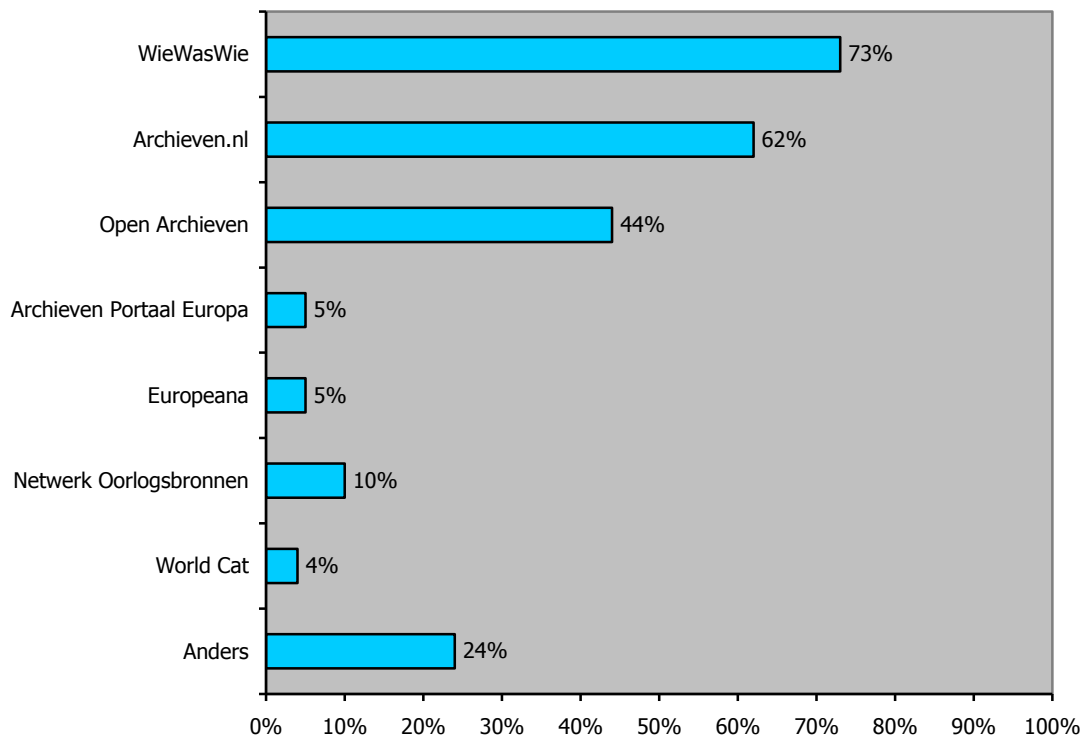
Ruim de helft van de respondenten (58%) zoekt ook via andere websites dan de website van de archiefdienst zelf in de collectie van de betreffende archiefdienst; 18% doet dat vaak, 40% soms (grafiek 6.17).

Grafiek 6.17: Zoekt u ook in de collectie van deze archiefdienst via andere websites dan de website van de archiefdienst zelf?



Die andere websites zijn met name WieWasWie, Archieven.nl en Open Archieven (grafiek 6.18).

Grafiek 6.18: Welke andere websites gebruikt u dan?



Bij 'anders' wordt het vaakst Zoekakten.nl genoemd. Daarnaast o.a.:

- Google
- Family Search
- My Heritage.com
- Delpher
- Genealogie Online
- Geneaknowhow.net
- Genver2.



## VRAGENLIJST KWALITEITSMONITOR DIENSTVERLENING ARCHIEVEN 2017

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 ongeveer 10 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. Heeft u de afgelopen 6 maanden dit archief fysiek bezocht?

0 Ja                      0 Nee (door naar vraag 4)

### 2. 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 herkenbaarheid van het personeel  |                   |                 |
| De hulpvaardigheid van het personeel                                       |                   |                 |
| De vriendelijkheid van het personeel                                       |                   |                 |
| De deskundigheid van het personeel   |                   |                 |
| 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 kwaliteit van de apparatuur   |                   |                 |
| De kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen e.d.)       |                   |                 |
| 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 |                   |                 |

### 3. Heeft u verbeteringssuggesties voor wat betreft het bezoeken van dit archief?

0 Ja                      0 Nee

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

**4. Heeft u de afgelopen 6 maanden de website van dit archief geraadpleegd?**

0 Ja                      0 Nee (door naar vraag 9)

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

|   | Rapport<br>cijfer | Geen<br>oordeel |
|---|-------------------|-----------------|
| De vindbaarheid 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          |                   |                 |
| De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/ collecties/ beeldbank   |                   |                 |
| De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website   |                   |                 |
| De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag  |                   |                 |
| De kwaliteit van de beschrijvingen van archieven en archiefstukken  |                   |                 |
| De hoeveelheid nadere toegangen (indexen) 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  |                   |                 |

**6. Welke drie aspecten van de website zijn voor u het belangrijkste?** (graag maximaal drie aspecten aankruisen)

|   | Belangrijkste aspect |
|---|----------------------|
| De vindbaarheid 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          |                      |
| De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/collecties/ beeldbank  |                      |
| De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website   |                      |
| De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag  |                      |
| De kwaliteit van de beschrijvingen van archieven en archiefstukken  |                      |
| De hoeveelheid nadere toegangen (indexen) 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  |                      |

**7. Heeft u verbeteringssuggesties voor de website van het archief en/ of voor de digitaal beschikbare bronnen?**

Ja       Nee

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

**8. Zoekt u ook in de collectie van deze archiefdienst via andere websites dan de website van de archiefdienst zelf?**

Ja, vaak     Ja, soms     Nee, nooit

**Zo ja, welke andere websites gebruikt u dan? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Archieven.nl
- Archieven Portaal Europa (Archives Portal Europe)
- Europeana
- WieWasWie
- Open Archieven
- Netwerk Oorlogsbronnen (bronnen Tweede Wereldoorlog)
- WorldCat
- Anders, namelijk .....

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

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Blogs
- Geen enkele (door naar vraag 10)
- Anders, namelijk ...

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

Ja                       Nee (door naar vraag 11)

**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:**

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

Ja                       Nee (door naar vraag 12)

**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?**

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

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

Ja  Nee (door naar vraag 13)

**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 |                |              |

**13. 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  Chat  Anders, nl.

**14. 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.

**U bent**

Man  Vrouw

**Wat is uw leeftijd?**

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

**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.

**U bent momenteel**

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

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

0 ja      0 nee

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

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