



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

**Kwaliteit in de ogen van de bezoekers van RHC Eindhoven**

*Eindrapportage over de Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven 2019*

## COLOFON

Titel: Kwaliteit in de ogen van de bezoekers van RHC Eindhoven

Ondertitel: Eindrapportage over de Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven 2019

Opdrachtgever: KVAN/ BRAIN

Datum: Januari 2020

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

## Inhoudsopgave

	Blz.
1. Inleiding	4
2. Een beeld van de respondenten van RHC Eindhoven	5
3. Het algemene oordeel over RHC Eindhoven	7
4. Het oordeel over het fysieke bezoek	12
5. Het oordeel over de website en gebruik van andere websites	14
6. Overige opmerkingen	18

Bijlage: Vragenlijst Kwaliteitsmonitor 2019

## 1. Inleiding

In de maanden september tot en met december 2019 voerde Bureau ART in opdracht van KVAN/ BRAIN de tweejaarlijkse Kwaliteitsmonitor uit. Er namen dit maal 36 archiefinstellingen aan deel, die bij in totaal 3.435 bezoekers een vragenlijst afnamen over diverse aspecten van het bezoek aan het archief, de website van het archief en de contacten met het betreffende archief.

Medio december 2019 bracht Bureau ART een rapportage aan KVAN/ BRAIN uit over de algemene uitkomsten van deze Kwaliteitsmonitor; in deze rapportage werd het totaalbeeld beschreven, zonder in te gaan op verschillen tussen de 36 archiefinstellingen.

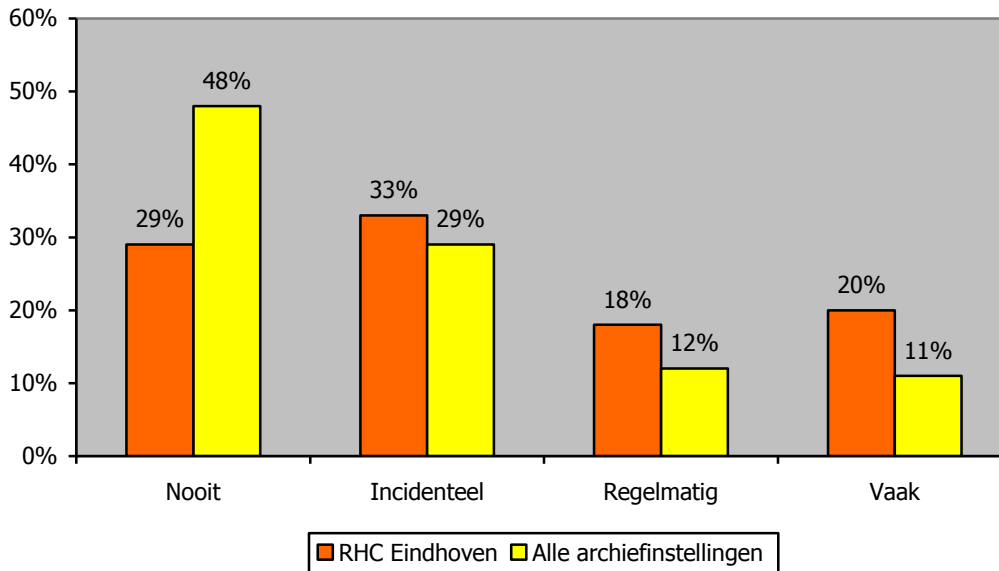
Dit is deelrapportage voor RHC Eindhoven, over de uitkomsten van de Kwaliteitsmonitor voor zover het de 55 respondenten van RHC Eindhoven betreft. In de rapportage worden de uitkomsten steeds vergeleken met het landelijke beeld, dat wil zeggen de gemiddelden bij de 36 archiefinstellingen die aan het onderzoek deelnamen.

Hoofdstuk 2 beschrijft de kenmerken van de respondenten. Hoofdstuk 3 geeft het algemene oordeel over RHC Eindhoven weer, inclusief het oordeel over het contact met het archief en het gebruik van sociale media. Hoofdstuk 4 beschrijft het oordeel over het fysieke bezoek aan RHC Eindhoven, hoofdstuk 5 het oordeel over de website en het gebruik van andere websites. Hoofdstuk 6 bevat alle overige opmerkingen die de respondenten over RHC Eindhoven maakten. In de bijlage is de vragenlijst van de Kwaliteitsmonitor 2019 opgenomen.

## 2. Een beeld van de respondenten van RHC Eindhoven

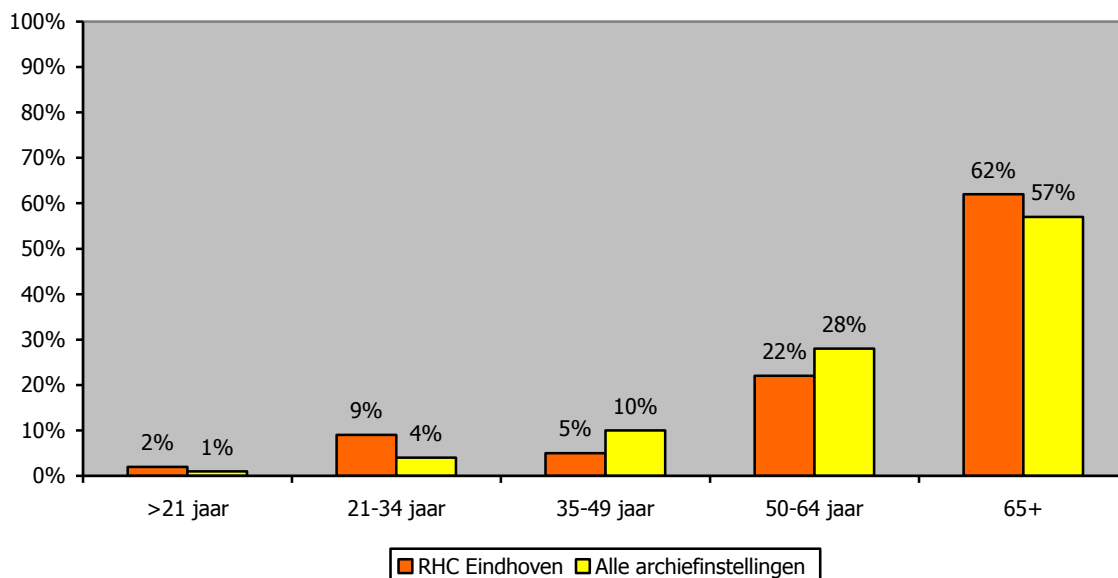
Ruim een kwart (29%) van de respondenten van RHC Eindhoven heeft alleen de website bezocht en heeft RHC Eindhoven niet fysiek bezocht; 20% komt vaak in het archief (meer dan 6 keer in de afgelopen zes maanden).

Grafiek 2.1: Frequentie van het fysieke bezoek aan het archief, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen



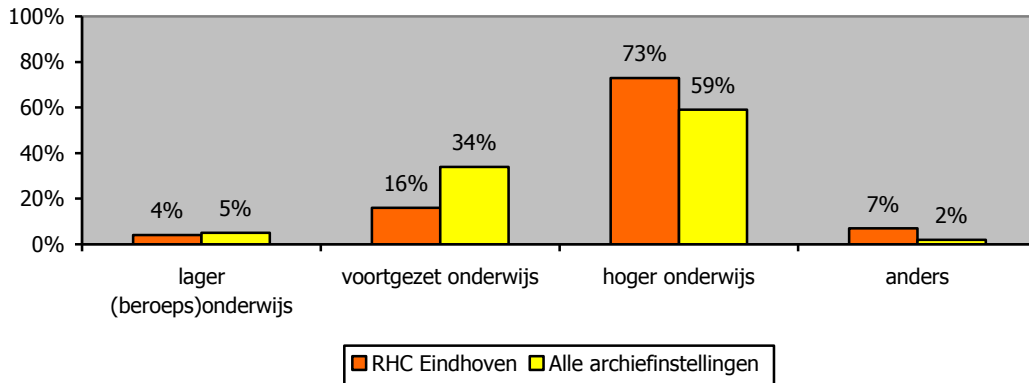
62% van alle respondenten van RHC Eindhoven is 65 jaar of ouder (grafiek 2.2).

Grafiek 2.2: Verdeling naar leeftijd, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen



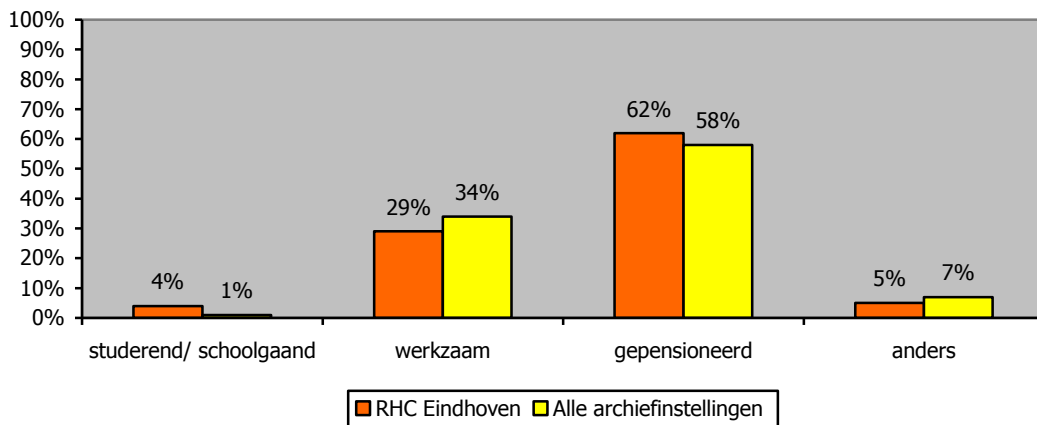
Bijna driekwart van de bezoekers (73%) van RHC Eindhoven heeft hoger onderwijs afgerond (hoger beroepsonderwijs of universiteit) (grafiek 2.3).

Grafiek 2.3: Opleidingsniveau bezoekers, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen



Bijna een derde van de bezoekers (29%) is werkzaam in beroep of bedrijf (grafiek 2.4).

Grafiek 2.4: Werksituatie bezoekers, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen



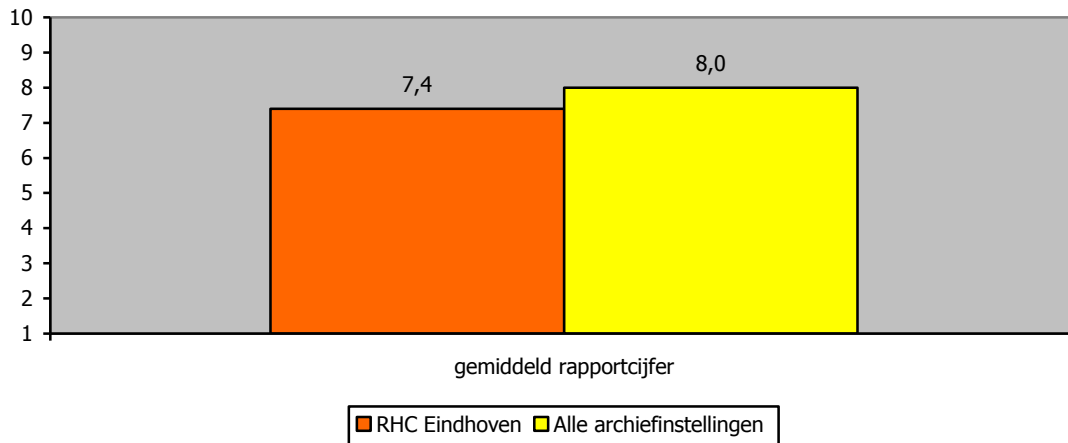
Bij anders staat:

- Afgekeurd
- Bezig.

### 3. Het algemene oordeel over RHC Eindhoven

De overall waardering voor RHC Eindhoven wordt door de bezoekers uitgedrukt met een gemiddeld rapportcijfer 7,4; dat is lager dan het gemiddelde over alle archiefinstellingen (zie grafiek 3.1)

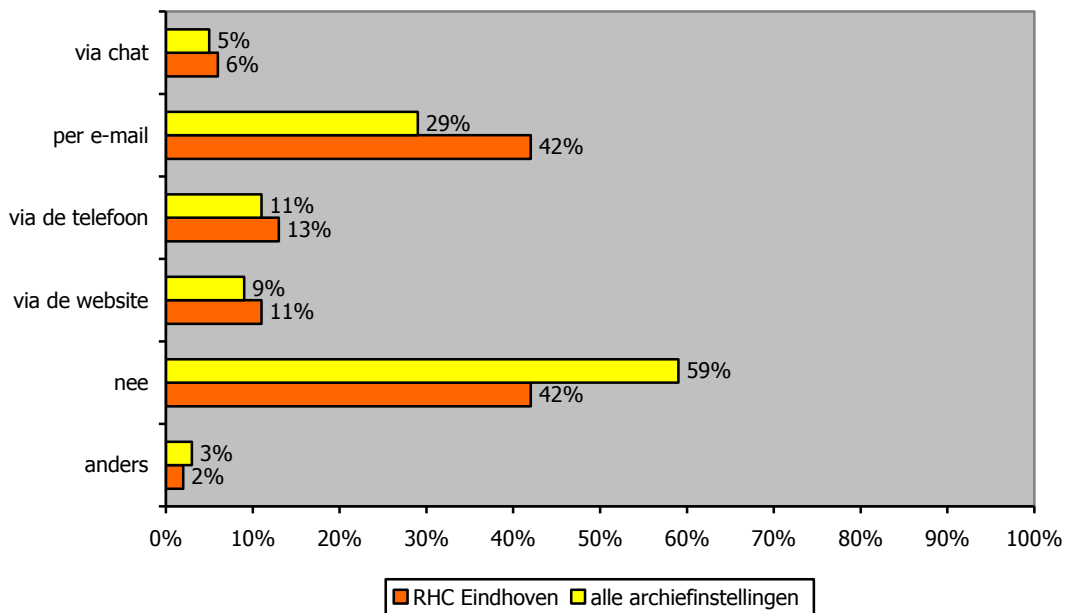
Grafiek 3.1: Gemiddeld rapportcijfer, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen



De rapportcijfers variëren van 4 tot 10; ruim 10% van de respondenten geeft een onvoldoende.

58% van de respondenten van RHC Eindhoven heeft de afgelopen zes maanden contact gehad met het archief; dat gebeurde vooral per e-mail (grafiek 3.2).

Grafiek 3.2: Contact met het archief, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen

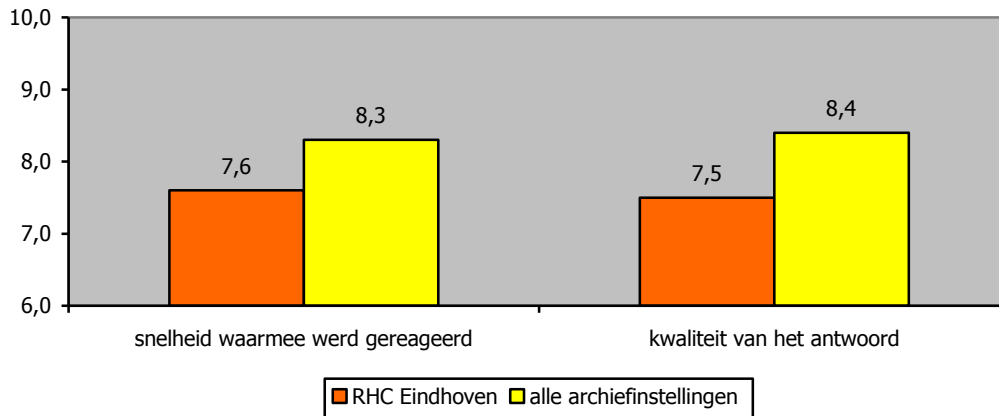


Bij 'anders' staat:

- Bezoek.

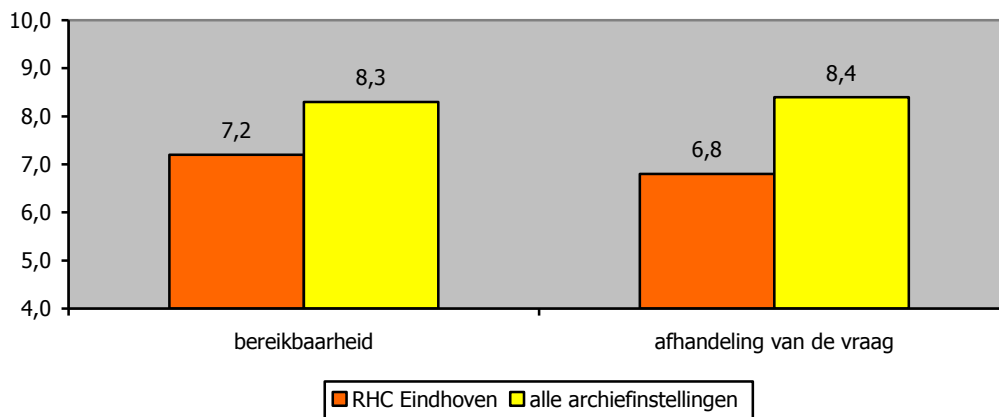
Degenen die de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met het archief per e-mail geven een rapportcijfer 7,6 aan de snelheid waarmee werd gereageerd en een 7,5 aan de kwaliteit van het antwoord.

*Grafiek 3.3: Beoordeling contact per e-mail en/ of webformulier, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen*



Degenen die de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met het archief per telefoon of via chat geven een 7,2 aan de bereikbaarheid en een 6,8 aan de afhandeling van de gestelde vraag.

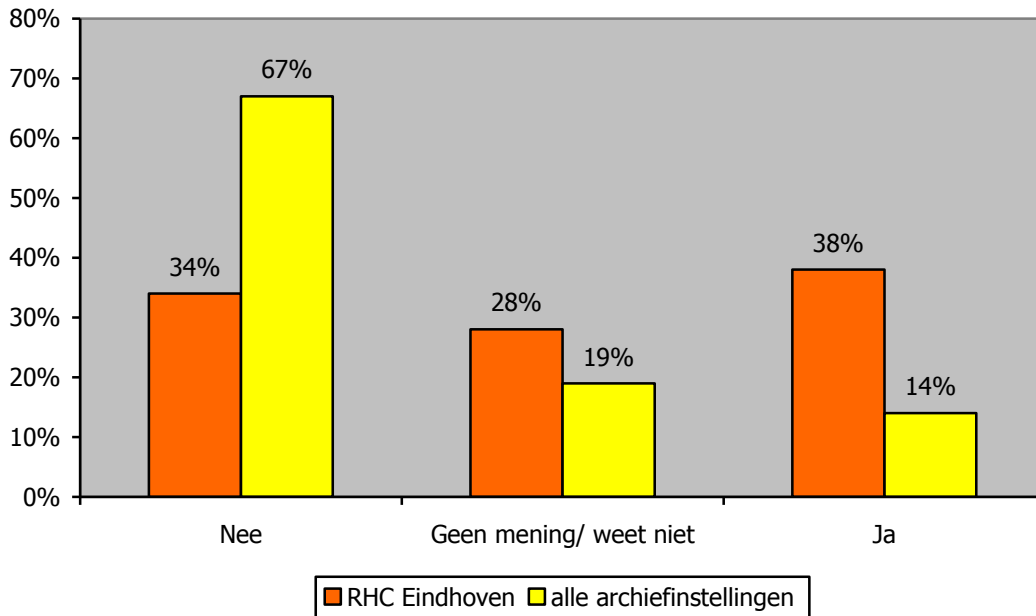
*Grafiek 3.4: Beoordeling contact per telefoon , RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen*





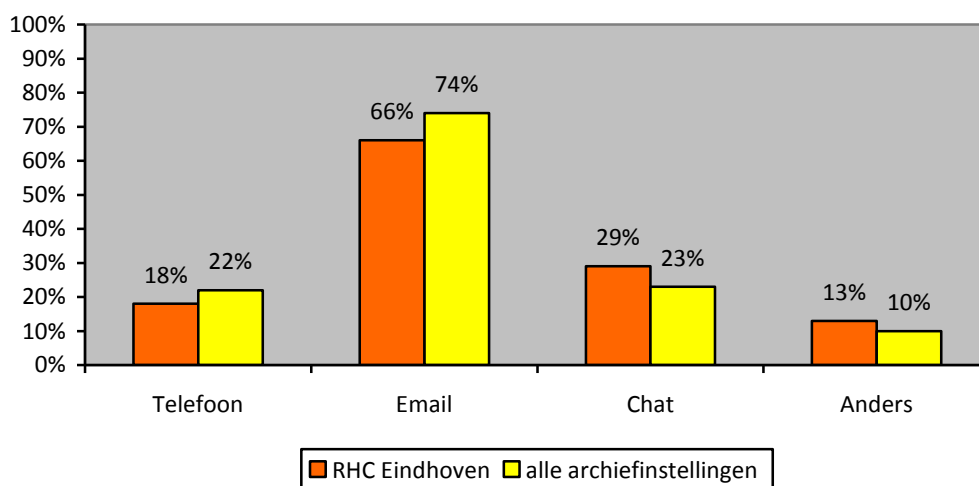
Ruim een derde (38%) heeft behoefte aan hulp buiten de openingsuren van het archief.

Grafiek 3.5: Behoeftte aan hulp buiten de openingsuren van het archief, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen



Gevraagd hoe de respondenten het liefst directe hulp van RHC Eindhoven zouden willen krijgen, hebben de meesten een voorkeur voor directe hulp via e-mail.

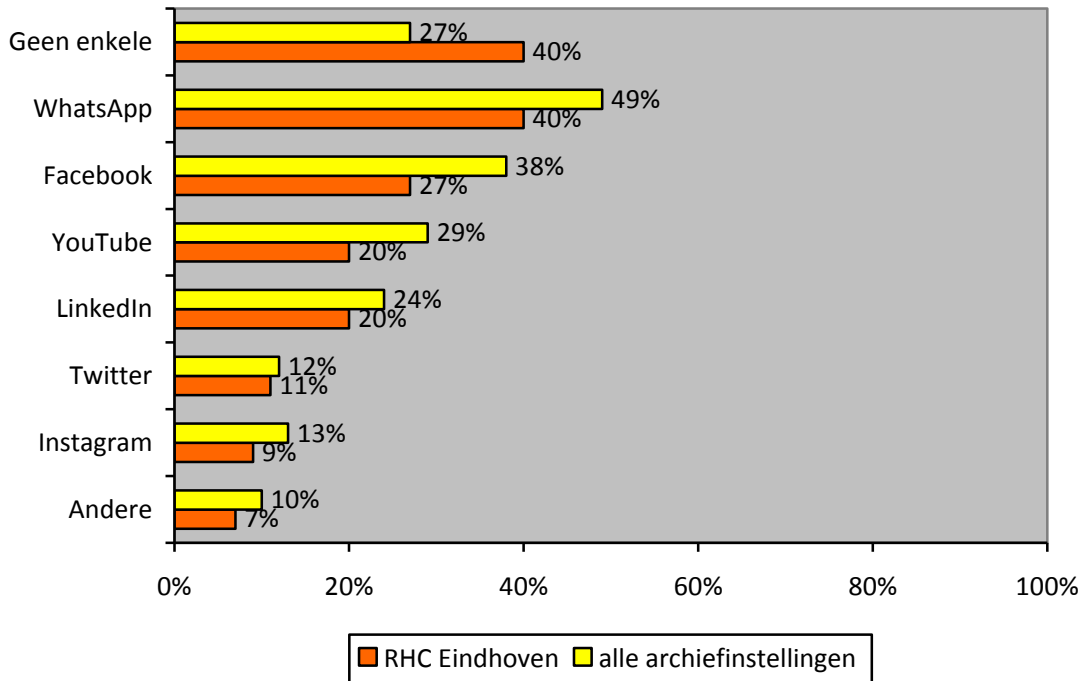
Grafiek 3.6: Behoeftte aan vormen van directe hulp van het archief, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen



Bij 'anders' wordt vermeld: persoonlijk, bezoek, bij bezoek..

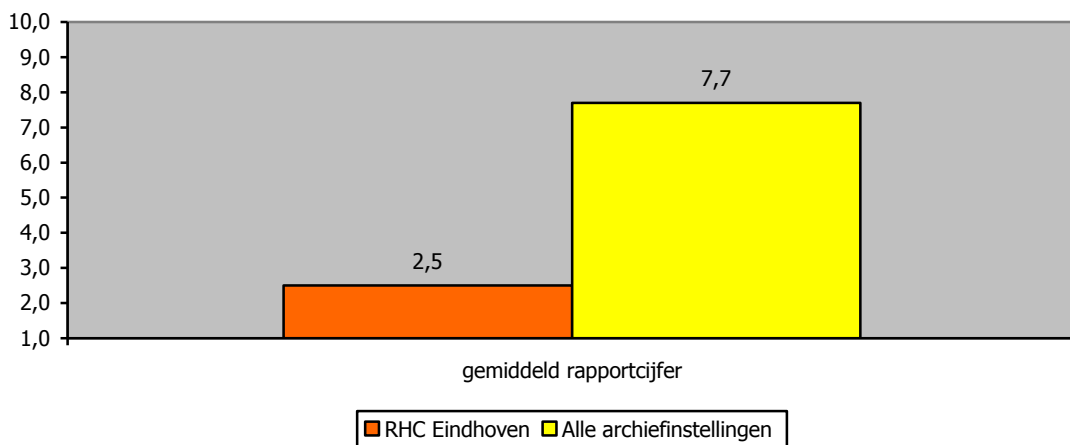
60% van de respondenten van RHC Eindhoven geeft aan sociale media te gebruiken (grafiek 3.7).

Grafiek 3.7: Gebruik sociale media door bezoekers, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen



Van alle bezoekers die sociale media gebruiken volgt 9% (landelijk: 27%) het archief via sociale media. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 2,5 (landelijk: 7,7) aan het gebruik van sociale media door RHC Eindhoven.

Grafiek 3.8: Gemiddeld rapportcijfer voor gebruik sociale media, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen



Ter toelichting wordt vermeld:

- De laatste tijd wordt er helemaal niets meer op sociale media gepost, het is bijzonder saai en weinig prikkelend. Probeer erop in te spelen via vooral Facebook, YouTube en/of Instagram, voor onderzoekers en geïnteresseerden is dit de beste manier om ze te bereiken over het algemeen. Zorg dat er meer mensen bij het RHC Eindhoven komen door meer gebruik te maken van de sociale media én door het verbeteren van de website. Het is een best groot archief qua werkgebied en hoeveelheid bronnen, zonde om daar niets mee te doen.
- Ik heb niet het idee dat er iets op facebook geplaatst wordt. Als ik nu kijk is het laatste bericht van mei.

#### 4. Het oordeel over het fysieke bezoek

Degenen die RHC Eindhoven de afgelopen zes maanden een maal of vaker fysiek bezocht hebben, geven de volgende rapportcijfers aan diverse aspecten van dit bezoek (tabel 4.1).

Tabel 4.1: Gemiddelde rapportcijfers voor diverse aspecten van het fysieke bezoek, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen

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

Verbetersuggesties zijn:

- Een dag meer in de week open? ik kom uit Zeeuws Vlaanderen en moet er speciaal rekening mee houden alleen op dinsdag of donderdag te kunnen gaan. Maar dat lukt mij meestal niet.
- Ruimere openingstijden
- Soms heb ik de indruk dat er te weinig tijd gegeven is voor de medewerkers om ons te helpen. Dat is niet fijn. Komt dat van 'boven' af?
- Ja, openingstijden zijn met 50% beperkt per week. Dit was in een nog niet zo lang verleden 4 dagen per week. Dit vind ik als gebruiker echt hele erge beperking. Verder kun je je e-mail niet meer benaderen via internet. Alles gaat via e-mail en is nu niet meer te openen.

- Meer openingsuren, deskundiger personeel, betere zoekmogelijkheden in inventarissen, scanning on demand
- Meer deskundig personeel, ruimere openingstijden, betere ontsluiting stukken
- Openingstijden veel te beperkt. Voorzieningen verder prima. I.v.m. het fotograferen van documenten zou er iets gedaan kunnen worden aan de verlichting. Deze is te scherp waardoor je steeds schaduw krijgt op het gefotografeerde document.
- 1. De aanvraagprocedure helemaal digitaal maken. 2. Ik kreeg een document dat ik eigenlijk niet mocht hebben! Dit was niet digitaal geblokkeerd. 3. Er was een document niet vindbaar. En dit na twee bezoeken!
- Het werken met archiefdozen is niet echt makkelijk. Alles zou digitaal toegankelijk moeten zijn.
- Deskundige mensen aanstellen. vriendelijkheid en aandacht voor beveiliging
- Teveel om hier op te noemen.
- Verbeter de openingstijden, desnoods met een avondopenstelling zodat ook mensen met een baan toegang hebben tot het archief. Twee maal per week open is belachelijk weinig voor een regionaal archief. Als je ook niet-gepensioneerden wil enthousiasmeren zul je er iets aan moeten doen. Daarnaast is de service achteruit gegaan. Waar de medewerkers vroeger nog wel eens per telefoon/mail verzoekjes afhandelden, is daar nu geen tijd voor en moet je langskomen, wat dus niet gaat met de huidige beperkte openingstijden.
- Ruimere openstelling en medewerkers met meer kennis
- Neem een voorbeeld aan de website van het BHIC. Als je op de site van het RHCe niet op het juiste woord zoekt krijg je nul op je rekest. Anders ken ik nog wel iemand die een website kan maken voor de bezoeker van de website. Scannen on Demand wordt al op vele archieven gebezigd, gratis. Als de bezoeker weet wat hij nodig heeft kan de studiezaal meer als 2 dagen open voor bezoekers. Het bezigen van het programma 'Vele Handen' [info@velehanden.nl](mailto:info@velehanden.nl) Mensen met archivistische achtergrond op de studiezaal zetten, die vragen kunnen beantwoorden. Ik ben niet negatief maar dit zijn aanbevelingen waar je om vraagt.
- Graag ruimere bezoektijden
- Koude ruimte
- Meer en betere beschrijvingen, indexen enz. Website totaal vernieuwen, meer scannen, hele archiefsysteem op orde brengen.
- Ik ben uitstekend geholpen
- Bezoekersruimte gescheiden houden van pauzeruimte. Graag aparte ruimte voor lunchpauze (met kleine snacks. Digitalisering van kranten en tijdschriften met goed zoekmechanisme (à la Delpher) is zeer nodig. Langere openstelling dan 2 dagen.
- Vergroting openingstijden en duidelijke herkenning bijvoorbeeld met badge wie wie is binnen Rhce
- Openingstijden kunnen ruimer. Nu te beperkt. Ook minstens een avond in week of enkele avonden per maand.
- Ruimere openingstijden gewenst!

## 5. Het oordeel over de website en gebruik van andere websites

In tabel 5.1 staat het oordeel van de websitebezoekers (uitgedrukt in rapportcijfers) op de diverse aspecten van de website.

Tabel 5.1: Oordeel over aspecten website, RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen

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

Verbetersuggesties zijn:

- Veel meer nieuwe bronnen toevoegen, valt te denken aan de doodsbriefjes die er binnen het archief nog bijzonder veel zijn, militieregisters digitaliseren, afwerken van de DTB-indexen.
- Beter beschikbaarheid word of ander tekst verwerk programma. e-mail kunnen openen.
- Duidelijker menu.
- Graag reacties terug op fout- en andere meldingen. Ook zou het prettig zijn als fouten verbeterd werden in een redelijke termijn.
- Zie hiervoor: meer digitaliseren en beter ontsluiten
- Mogelijkheden om op verzoek te laten scannen.
- Het is vaak niet mogelijk om één stap terug te gaan. Je wordt meteen naar het beginscherm geleid. Meer digitaal! Ik heb tegenzin om naar de website gaan. Geef mij maar de BHIC site!
- Relevante trefwoorden toepassen. Documenten zijn vaak onvindbaar via de meest voor de hand liggende trefwoorden
- Graag inzage in stukken Burgerlijke Stand, al is het maar om te lezen.
- Correcte info en volledigheid bij zoeken
- Teveel om hier op te noemen.
- De structuur van het archief is duidelijk maar de link naar het document zelf is vaak moeilijk te vinden
- De website is traag, downloaden van stukken om zelf op te slaan moet per scan en kan niet voor een heel document tegelijk. Heel veel stukken zijn nog niet gedigitaliseerd en er is nergens informatie te vinden (of het staat ver weg gestopt) welke nieuwe informatie beschikbaar is gemaakt. Nieuwsbrief met nieuwe online dossiers zou prettig zijn.
- Stel de schepenakten, notariële akten enz. ook digitaal beschikbaar. De scankosten zijn wel heel erg hoog in vergelijking met andere archieven.
- Meer digitaliseren en betere omschrijvingen zonder storende fouten
- 'Achterstallig' werk inhalen.
- De onderverdeling van de archieven zijn niet altijd duidelijk. bijvoorbeeld waar bevinden zich de notariële akten
- Indexering kan uitgebreider. Meer documenten online.

In de Kwaliteitsmonitor werd ook gevraagd aan te geven welke drie aspecten van de website het belangrijkste zijn. Deze belangrijkste aspecten blijken bij RHC Eindhoven (in volgorde van belang):

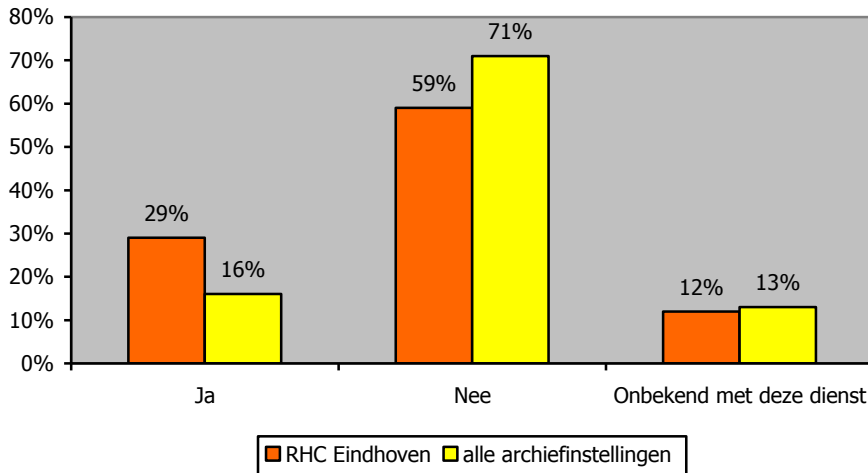
1. De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website
2. De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht
3. De downloadmogelijkheden.

De minst belangrijke zijn:

1. De vormgeving van de website
2. De duidelijkheid van de teksten op de site
3. De interactiviteit van de site.

Ruim een kwart van de respondenten die de website hebben bezocht (29%), heeft de afgelopen zes maanden archiefstukken op verzoek laten digitaliseren (*scanning on demand*) (grafiek 5.2).

Grafiek 5.2: Heeft u de afgelopen zes maanden archiefstukken op uw verzoek laten digitaliseren (*scanning on demand*)?

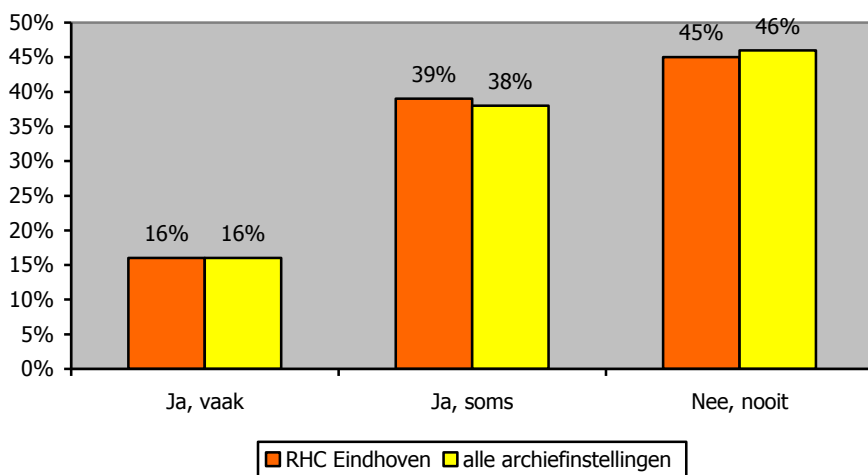


Degenen die gebruik hebben gemaakt van *scanning on demand* geven gemiddeld een rapportcijfer 8,1 (landelijk 8,3) aan deze dienst:

- Bestanden zouden wat groter mogen zijn
- Na aanvraag van scans is de reactietijd heel kort, ik word heel goed geholpen en de kwaliteit van de scans is heel goed.
- Snel en tevreden
- Prima verzorgd
- Vlotte en accurate service.

55% van de respondenten (landelijk 54%) zoekt ook via andere websites dan de website van de archiefdienst zelf in de collectie van de betreffende archiefdienst (grafiek 5.3).

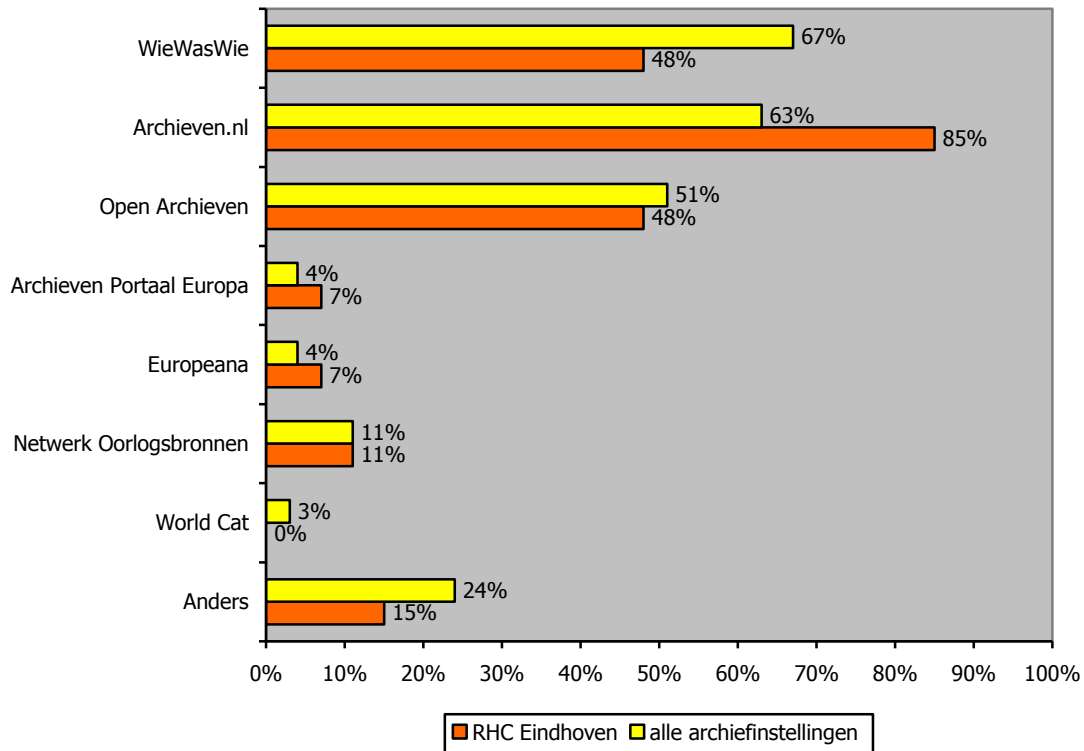
Grafiek 5.3: Zoekt u ook in de collectie van deze archiefdienst via andere websites dan de website van de archiefdienst zelf? RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen





Die andere websites zijn met name Archieven.nl, WieWasWie en Open Archieven (grafiek 5.4).

Grafiek 5.4: Welke andere websites gebruikt u dan? RHC Eindhoven vergeleken met alle archiefinstellingen



Bij andere websites worden genoemd:

- BHIC
- Delpher
- Zeeuws Archief
- Familysearch.com

## 6. Overige opmerkingen

Tot slot worden door de respondenten van RHC Eindhoven nog de volgende opmerking gemaakt:

- Vooral heel veel inspelen op het verbeteren van de website, een nieuw digitaal zoekstelsel (bij voorkeur Memorix Maior), nieuwe bronnen digitaliseren (bijvoorbeeld doodsbriefjes) en veel meer gebruik maken van sociale media.
- Het archief is weer op de goede weg heeft veel stappen gemaakt. Wat nu nog niet helemaal goed is verbetert vanzelf. Mijn complimenten
- Openingstijden een dag meer of 2 dagdelen meer.
- 'Ik krijg de indruk dat sinds de verandering van directeur er een heleboel gebeurt waardoor er niet meer gedacht wordt aan de burger maar alleen aan de 'firma' Daar ben ik niet blij mee.
- Drie punten: 1) 4 dagen per week open 2) e-mail kunnen open achter PC op het regionaal historisch centrum Eindhoven 3) Tekst verwerker programma beschikbaar word is betaald maar op internet heb ook open office gratis te downloaden. Stel dit dan beschikbaar i.v.m. de kosten!
- De notaris en schepenbrieven etc digitaliseren en toevoegen
- Meer uren/dagen open, meer deskundig personeel, meer geld m.a.w. meer aandacht van overheid/gemeenten, m.n. ook voor historisch-cultureel erfgoed, ook buiten wettelijke taken én minder archivalia vernietigen.
- Hard gewerkt aan het imago en inhoud. Goed zo
- Als ik stukken wil lezen uit het archief heb ik altijd ondersteuning nodig van de medewerkers (die overigens met alle liefde en plezier mij helpen).
- De laatste jaren is de service van het archief er beduidend op achteruit gegaan. Soms lijkt de doelgroep enkel maar geïnteresseerden in genealogie te zijn. De gemiddelde leeftijd in de leeszaal is dan ook hoog, sterker nog, ik gok dat de meeste 65+ zijn. De medewerkers op de vloer zijn top, maar lijken tegen gehouden te worden door regels en management.
- Ga eens bij de bureaus, het BHIC, letterlijk en figuurlijk, op bezoek. Hun website is overzichtelijk en je kunt op 2 personen zoeken. Ook is het archief logisch gerubriceerd.
- Periodieke contacten tussen archiefdienst en heemkundekringen/ gebruikers in de regio (zoals al is opgestart. Uitbouwen s.v.p.
- RHCE zou zich actiever, stimulerender en misschien wel initiërend kunnen opstellen.
- De gebruiksvriendelijkheid van de website verbeteren.
- Personeel is in alle opzichten fantastisch. MAAR het zijn steeds minder mensen en veel kennis en deskundigheid blijkt verdwenen. Het hele archiefsysteem, indexerend, beschrijven enz. loopt zwaar achter en is absoluut onvoldoende. Ook bestaat grote onrust over zowel de kwaliteit als de toekomst van het RGCE
- Geweldig dat er zo'n goed archief is!
- Personeelsleden zijn niet zeker van hun verdere onzekere loopbaan de bezoekers horen vaak ongemerkt strubbelingen om zich heen aangaande de voortgang in bezuinigingen en het niet tijdig informeren van de toekomstplannen!

## BIJLAGE: VRAGENLIJST KWALITEITSMONITOR DIENSTVERLENING ARCHIEVEN 2019

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 circa 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'.

### BEZOEK AAN DE STUDIEZAAL

#### 1. Hoe vaak heeft u de afgelopen 6 maanden dit archief fysiek bezocht?

- 0 Nooit (door naar vraag 4)
- 0 Incidenteel (1-2 keer)
- 0 Regelmatig (3-6 keer)
- 0 Vaak (meer dan 6 keer)

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

	Rapport cijfer	Geen 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		
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 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?**

## BEZOEK AAN DE WEBSITE

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

0 Ja                      0 Nee (door naar vraag 10)

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

	Rapport cijfer	Geen oordeel
De vindbaarheid van de website		
De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)		
Het gemak waarmee u bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kunt vinden		
De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken u online kunt zoeken		
De snelheid waarmee u kunt 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 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 u bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan vinden	
De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken u online kan zoeken	
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 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 de afgelopen 6 maanden archiefstukken van dit archief op uw verzoek laten digitaliseren ('scanning on demand')?**

Ja       Nee       N.v.t./ ik ben niet bekend met deze dienst

**Zo ja, kunt u met een rapportcijfer aangeven wat uw oordeel is over het scannen op verzoek van dit archief?**

Rapportcijfer:

**Kunt u dit rapportcijfer kort toelichten?**

**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. 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?**

**CONTACT MET HET ARCHIEF**

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

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Instagram
- YouTube
- WhatsApp
- Geen enkele (door naar vraag 12)
- Anders, namelijk ...

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

Ja    Nee (door naar vraag 12)

**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:**



## OVER UZELF

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

### **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

Nog anders/ niet werkzaam

### **Heeft u tot slot nog andere opmerkingen of verbeteringssuggesties?**

ja

nee

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

**Dit waren de vragen. Hartelijk dank voor het invullen! Heeft u aan dit archief vragen gesteld in een toelichting bij een antwoord op een vraag? Het archief kan deze vraag dan helaas niet beantwoorden, omdat uw antwoorden anoniem zijn. Heeft u nog specifieke vragen voor dit archief, stelt u deze dan direct aan dit archief via telefoon, e-mail of chat.**