

## BENCHMARKING KWALITEITSMONITOR ARCHIEVEN 2017

Sinds 2000 beschikt BRAIN over de Kwaliteitsmonitor Archieven, die elke twee jaar wordt uitgevoerd. 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. Er namen in totaal 34 archiefinstellingen deel aan de monitor. Bijna 3.700 bezoekers van deze archiefinstellingen (zowel fysieke bezoekers als websitebezoekers) vulden een vragenlijst in over diverse kwaliteitsaspecten van de archiefinstelling.

Hieronder staan de archieven die het hoogst scoorden op de diverse aspecten van de Kwaliteitsmonitor. Al deze instellingen hebben toestemming gegeven om deze gegevens te publiceren. Bij het overzicht dienen drie kanttekeningen te worden geplaatst:

- a. Het onderstaand overzicht heeft alleen betrekking op de 34 archiefinstellingen die dit maal deelnamen aan de Kwaliteitsmonitor en niet op de andere archiefinstellingen in Nederland. Het geeft dus geen compleet beeld.
- b. Bij onderlinge vergelijking van de scores moet men zich realiseren dat elk archief zelf de respondenten werft en zelf bepaalt op welke wijze dat gebeurt (via een pop-up op de website, door vaste bezoekers te vragen even de vragenlijst in te vullen, door vrijwilligers de vragenlijst te laten invullen enz.). Dit kan van invloed kan zijn op de scores.
- c. Bij sommige archieven hebben de scores betrekking op enkele honderden respondenten, bij andere op enkele tientallen. Ook dat kan van invloed zijn op de uitkomsten. Daarom is er voor gekozen in dit overzicht alleen die instellingen op te nemen die meer dan 40 respondenten hadden. Bij kleinere aantallen respondenten wordt de gemiddelde score op sommige vragen namelijk teveel beïnvloed door een of twee respondenten.

### Algemeen

	Landelijk gemiddelde score	Topscoorders
Rapportcijfer algemeen	7,9	8,5: IISG 8,3: GA Schouwen-Duiveland 8,2: BHIC, GA Zaanstad, Groninger Archieven, SALHA

### Contacten

	Landelijk gemiddelde score	Topscoorders
Snelheid reageren op verzoek om informatie	8,3	8,8: West-Brabants Archief 8,7: IISG, Noord-Hollands Archief, Streekarchief Midden-Holland 8,5: BHIC, RHC Zuidoost Utrecht
Mate waarin vraag om informatie werd beantwoord	8,3	9,0: IISG 8,8: Streekarchief Midden-Holland, West-Brabants Archief 8,6: GA Zaanstad
Telefonische bereikbaarheid	8,1	8,8: SALHA 8,6: GA Schouwen-Duiveland, BHIC, Drents Archief, Gelders Archief

Afhandeling telefonisch gestelde vraag	8,3	8,9: GA Schouwen-Duiveland 8,7: Het Utrechts Archief 8,6: BHIC, Groninger Archieven, Drents Archief, West-Brabants Archief
--	-----	--

### Sociale media

	Landelijk gemiddelde score	Topscoorders
Gebruik sociale media	7,7	8,3: SALHA 8,1: BHIC 8,0: GA Schouwen-Duiveland 7,9: RA Alkmaar, RA Tilburg, RHC Limburg, Streekarchief Midden-Holland

### Bezoek aan het archief

	Landelijk gemiddelde score	Topscoorders
De herkenbaarheid van het personeel	7,8	8,4: GA Schouwen-Duiveland 8,3: IISG 8,2: SALHA 8,1: RHC Zuidoost Utrecht
De hulpvaardigheid van het personeel	8,5	9,1: IISG 9,0: GA Schouwen-Duiveland 8,8: Streekarchief Gooi en Vechtstreek 8,7: BHIC, Streekarchief Midden-Holland
De vriendelijkheid van het personeel	8,4	9,0: GA Schouwen-Duiveland, IISG 8,8: Streekarchief Gooi en Vechtstreek 8,7: GA Gooise Meren en Huizen, SALHA, RHC Zuidoost Utrecht, Streekarchief Midden-Holland
De deskundigheid van het personeel	8,2	8,9: IISG 8,7: GA Schouwen-Duiveland, GA Gooise Meren en Huizen 8,5: BHIC, Drents Archief
De ondersteuning die het personeel u <i>ongevraagd</i> biedt	7,8	8,7: GA Schouwen-Duiveland 8,4: SALHA, Streekarchief Midden-Holland 8,2: BHIC, Drents Archief, Streekarchief Gooi en Vechtstreek, West-Brabants Archief
Het gemak waarmee u de stukken kunt vinden	7,5	8,3: GA Schouwen-Duiveland, IISG 8,0: GA Zaanstad 7,9: BHIC, Drents Archief, RHC Zuidoost Utrecht, SALHA
Het aanvragen van stukken (procedure)	7,9	8,8: GA Schouwen-Duiveland 8,6: IISG 8,5: RHC Zuidoost Utrecht 8,3: SALHA

De levertijd van de aangevraagde stukken: scanning on demand	8,0	8,8: GA Schouwen-Duiveland 8,7: IISG 8,6: RHC Zuidoost Utrecht 8,5: SALHA
De openingstijden van het archief	7,4	8,3: GA Schouwen-Duiveland, SALHA 8,1: RA Alkmaar, RHC Zuidoost Utrecht
De kwaliteit van de apparatuur	7,4	8,4: Drents Archief, IISG 8,2: GA Schouwen-Duiveland 8,0: RA Rivierenland, SALHA
De kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen e.d.)	7,6	8,5: IISG 8,2: Drents Archief, RHC Zuidoost Utrecht 8,1: GA Schouwen-Duiveland, SALHA
De levertijd van bestellingen (fotokopieën, foto's e.d.)	8,0	8,7: GA Schouwen-Duiveland, IISG 8,5: GA Zaanstad, RHC Zuidoost Utrecht
De informatie over de tarieven	7,8	8,9: GA Schouwen-Duiveland 8,4: IISG 8,3: SALHA 8,1: Drents Archief, West-Brabants Archief
De hoogte van de tarieven	7,3	8,5: GA Gooise Meren en Huizen 8,0: IISG 7,9: SALHA 7,8: RA Alkmaar
De informatie over de wijze waarop u wensen en klachten kenbaar kunt maken	7,5	8,9: GA Schouwen-Duiveland 8,4: SALHA 8,3: IISG 8,2: GA Gooise Meren en Huizen

#### De website van het archief

	Landelijk gemiddelde score	Topscoorders
De vindbaarheid van de website	8,2	8,6: Groninger Archieven, IISG 8,5: BHIC 8,4: Gelders Archief, SALHA
De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)	7,5	8,1: Groninger Archieven 8,0: SALHA 7,9: BHIC, Stadsarchief Amsterdam
Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden	7,9	8,4: IISG 8,2: BHIC 8,1: Groninger Archieven, RA Alkmaar, SALHA, GA Schouwen-Duiveland, RA Rivierenland, RHC Zuidoost Utrecht, Stadsarchief Amsterdam
De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht	7,4	7,9: SALHA 7,8: Groninger Archieven, BHIC 7,7: IISG

De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/ collecties/ beeldbank	7,6	8,3: IISG 8,1: Groninger Archieven 8,0: BHIC 7,9: GA Zaanstad, SALHA:
De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website	7,2	7,8: BHIC, Stadsarchief Amsterdam 7,7: Groninger Archieven, RA Tilburg 7,5: Drents Archief, IISG, SALHA
De downloadmogelijkheden	7,3	7,9: Drents Archief, RA Tilburg 7,8: Groninger Archieven, IISG, SALHA
De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag	7,5	8,2: IISG 8,1: Groninger Archieven 7,9: GA Zaanstad, BHIC, SALHA, Stadsarchief Amsterdam
De kwaliteit van de beschrijvingen van archieven en archiefstukken	7,6	8,0: Groninger Archieven, SALHA 7,9: BHIC, RHC Zuidoost Utrecht
De hoeveelheid nadere toegangen (indexen) op de website	7,3	8,0: SALHA 7,8: IISG 7,7: BHIC, Stadsarchief Amsterdam
De betaalmogelijkheden	7,5	8,2: SALHA 8,1: Groninger Archieven, RA Alkmaar 8,0: RHC Zuidoost Utrecht 7,9: IISG
De tarieven voor het downloaden	7,2	8,5: RHC Zuidoost Utrecht 8,0: SALHA, RA Rivierenland 7,8: Noord-Hollands Archief, RA Alkmaar
De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)	7,7	8,2: SALHA 8,1: IISG 8,0: Groninger Archieven, BHIC
De actualiteit van de site	7,6	8,2: IISG 8,1: RHC Zuidoost Utrecht, SALHA 8,0: BHIC 7,9: Groninger Archieven, Stadsarchief Amsterdam, RA Tilburg
De vormgeving, het uiterlijk van de site	7,5	8,2: SALHA 7,9: Groninger Archieven, BHIC 7,8: Drents Archief, Gelders Archief, Noord-Hollands Archief, RA Alkmaar
De interactiviteit van de site	7,3	7,9: BHIC, SALHA 7,8: Streekarchief Midden-Holland 7,7: GA Zaanstad, Groninger Archieven