



# Het Publieksonderzoek Archieven 2011

Hendrik Ollivier, Amsab-Instituut voor Sociale Geschiedenis



“U maakt geschiedenis, wij bewaren ze” is het motto van Amsab-ISG. Het drukt kernachtig uit waar het instituut voor sociale geschiedenis voor staat. Amsab-ISG speelt een bijrol, de hoofdrol wordt gespeeld door een zeer uiteenlopend gamma van actoren. Samen met een publiek dat dit erfgoed verkent, beleeft en bestudeert – onze ‘klanten’ – vormen zij een brede erfgoedgemeenschap. Dienstverlening is onze voornaamste bestaansreden. Dit vertaalt zich in een dagelijkse praktijk, die we niet alleen zien in Amsab-ISG, maar in vrijwel elke archiefinstelling.

De tijd dat instellingen er alleen waren voor zichzelf, of althans toch die indruk wecten, ligt gelukkig achter ons. Het zou in elk geval zeer pretentius zijn deze dienstverlenende ingesteldheid alleen voor Amsab-ISG te claimen. Gesprekken met collega's, veelvuldige research in andere instellingen, leerde ons dat archiefmedewerkers zich vrijwel overal uitsloven om bezoekers zo goed en zo snel mogelijk te helpen. Met grote zekerheid kan ik stellen dat, zonder de spontane hulp van oprecht geïnteresseerde collega's, veel van de projecten waar ik zelf ooit aan werkte maar half zo geslaagd zouden zijn.

Waarschijnlijk zijn we er allemaal van overtuigd dat we altijd ons stinkende best doen. Toch is het nuttig deze

dienstverlening van tijd tot tijd aan een kritische toets te onderwerpen. Als ik om me heen kijk, zie ik dikwijls medewerkers die al jaren meedraaien, onze alertheid kan verzwakken, zelfgenoegzaamheid loert altijd om de hoek. Uiteraard knopen we wel eens een gesprek aan met een bezoeker, polsen we naar zijn of haar tevredenheid. In de leeszaal staat een ‘klachtenbox’, in sommige instellingen ligt een boek waar bezoekers opmerkingen in kunnen noteren, en nog andere nemen de moeite om een vragenlijst op te stellen om op die manier te peilen naar de tevredenheid van de bezoekers.

Erg wetenschappelijk kunnen we deze aanpak echter niet noemen. Een goed onderbouwde enquête, afgenomen bij een representatieve

steekproef, geeft ongetwijfeld een veel accurater beeld. Dergelijke enquête maakt ook vergelijkingen mogelijk. Vergelijkingen doorheen de tijd en vergelijkingen met andere instellingen, voor zover de enquête uiteraard bij meerdere instellingen wordt afgenomen. Niet dat er meteen een keiharde competitie tussen archiefinstellingen in het leven moet worden geroepen, benchmarking is onontbeerlijk om een goed zicht te krijgen op de eigen sterktes en zwaktes. Een beter zicht krijgen op de eigen sterktes en zwaktes, daarmee de mogelijkheid creëren om te remediëren, om eventuele vooruitgang te meten bij opeenvolgende bevestigingen, vergelijkingen te maken met andere instellingen, dat waren in elk geval de motieven voor Amsab-ISG om te participeren aan publieksbevestigingen.

## EEN BEKNOPTE VOORGESCHIEDENIS

In 2007 en in 2009 participeerde Amsab-ISG aan de Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven. De Kwaliteitsmonitor werd opgestart in Nederland in 2002 en vanaf 2003 participeerden ook Belgische instellingen. De enquête gebeurde eerst jaarlijks en vanaf 2005 tweejaarlijks. In 2007 namen 27 Belgische archiefinstellingen deel, het merendeel daarvan rijksarchieven. In 2009 besloot FARO, Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed, vooral wegens de relatief hoge kostprijs (in 2002 bedroeg die 490 euro) de kwaliteitsmonitor niet meer te ondersteunen. Nog slechts twee Belgische archieven participeerden. Een van de redenen om te participeren aan de Kwaliteitsmonitor, met name de benchmarking, werd

daardoor flink uitgehold: we konden ons alleen nog vergelijken met Nederlandse instellingen of met die ene andere Belgische instelling.

### EEN NIEUW INITIATIEF

Bij Amsab-ISG waren we dan ook zeer tevreden met het plan van FARO om zelf een publieksbevraging op te zetten. Op die manier wilde FARO de kosten drukken en meteen ook meer archieven aansporen om te participeren. Er werd een werkgroep opgestart waaraan verschillende archiefinstellingen deelnamen. Bart De Nil en Alexander Vanderstichele van FARO coördineerden de activiteiten en prof. Henk Roose van de faculteit sociologie van de Universiteit Gent waakte over het wetenschappelijk karakter van de bevraging. Samen met Bart Van Ransbeeck maakte hij een handleiding 'publieksonderzoek bij erfgoedinstellingen'. Deze uiterst bruikbare handleiding telt 25 pagina's, met onder meer een stappenplan en criteria voor een gedegen publieksonderzoek, en handelt verder over de afbakening van het onderwerp, het opstellen van een vragenlijst, het trekken van een steekproef en het verzamelen van de data, met als toemaatje een voorbeeld van een kort, wervend introductietekstje.

De werkgroep kwam in de loop van 2009 en 2010 verschillende malen bijeen. Het concept van de bevraging werd besproken: hoe zou de bevraging gebeuren? In welke periode? De inhoud werd vastgelegd, mogelijke vragen overlopen. Aan de hand van de bedenkingen in de werkgroep, steunend op de handleiding van prof. Roose, stelden Bart De Nil en Alexander Vanderstichele de definitieve enquête op. Dat een aantal vragen uit de vroegere kwaliteitsmonitor opnieuw aan de orde waren is evident, toch werd er zorg gedragen om de gebreken van de kwaliteitsmonitor te verhelpen. De vragenlijst werd uitgebreid en er

werden zowel verplichte vragen als facultatieve vragen in opgenomen. In het nieuwe concept probeerde men ook enkele zwakke plekken van de kwaliteitsmonitor te remediëren, met name het gebrekkige steekproefkader (de enquêtes werden verspreid via de leeszaal en de website) en het ongelukkige bevragingsmoment (de zomermaanden). Hierdoor was de respons beperkt gebleven en kon men zich ook vragen stellen naar de representativiteit van de steekproef en bijgevolg naar de veralgemeenbaarheid van de resultaten. Vandaar dat een nieuw concept voor de bevraging werd voorgesteld. In plaats van de bevraging via de bezoekers van de leeszaal en via de website te doen, werd besloten de bevraging via e-mail te laten verlopen, op basis van de e-mailbestanden van de individuele

voorzag FARO een algemeen rapport op basis van de volledige dataset en individuele rapporten per instelling. Archieven konden eventueel ook bijkomende facultatieve vragen laten opnemen.

### DE ENQUÊTE

De enquête peilde enerzijds naar de tevredenheid van de bezoekers en probeerde anderzijds ook een profiel van de bezoekers op te stellen. In een eerste setje vragen werden gegevens verzameld over de bezoekfrequentie en het bezoekverloop (Bezocht u de laatste zes maanden het archief? Hoeveel keer? Wanneer bezocht u het archief voor het eerst? Enz.) Vervolgens werd ook gevraagd of er nog andere archieven bezocht werden en zo ja welke? Er werd gepeild naar de motivatie of het doel van het bezoek (doctoraat,

tevreden (7), met een mogelijkheid om 'niet van toepassing' te antwoorden. Een eerste luik betrof de tevredenheid over het personeel, met vragen over de herkenbaarheid, de vriendelijkheid, de snelheid waarmee de bezoeker geholpen wordt, de kwaliteit en de relevantie van de antwoorden op de gestelde vragen, de mate waarin aan een vraag, opmerking of klacht gevolg wordt gegeven, de hulp die men krijgt wanneer men problemen ondervindt bij het aanvragen van documenten en de informatie die men krijgt over de verwachte duurtijd of procedure voor het aanvragen van documenten. Interessant was ook de vraag naar de appreciatie van ongevroegde, spontane hulp: werd die geapprecieerd of eerder als storend ervaren?

In een tweede luik werd gepeild naar de tevredenheid over de leeszaal, met vragen over het werkcomfort, de rust, de plaatsaanduidingen, de beschikbare handbibliotheek, de hulpmiddelen of werkinstrumenten (inventarissen, plaatsingslijsten, catalogi), de beschikbare computers en de kwaliteit ervan, het gebruiksgemak van de software, de beschikbaarheid en de kwaliteit van de microfilmleestoeu- stellen, de procedures voor het aanvragen van documenten, de duurtijd tussen aanvraag en ontvangen van de documenten, de mogelijkheid om zelf digitale foto's te nemen, de wachttijden aan de balie/kassa.

Een derde luik ging over de contacten met het archief, met opnieuw vragen over de snelheid en de kwaliteit van het antwoord bij zowel vragen per e-mail of telefoon als schriftelijke vragen, al blijken deze laatste echt wel uitzonderlijk te worden. Een vierde luik betrof vragen over de vormelijke en functionele aspecten, als vragen over de inhoud. Wat de vormelijke aspecten betreft werden vragen gesteld over

**“WAARSCHIJNLIJK ZIJN WE ER ALLEMAAL VAN OVERTUIGD DAT WE ALTIJD ONS STINKENDE BEST DOEN. TOCH IS HET NUTTIG DEZE DIENSTVERLENING VAN TIJD TOT TIJD AAN EEN KRITISCHE TOETS TE ONDERWERPEN.”**

archieven. De enquête zou per e-mail gebeuren, maar de steekproef zou echter alleen de bezoekers van de laatste zes maanden omvatten. Door deze manier van bevragen hoopte men op een hogere respons en bijgevolg op een grotere representativiteit. De kostprijs zou afhangen van het aantal participerende archieven (hoe meer participanten, hoe goedkoper), van het aantal te versturen e-mails (per instelling, hoe meer, hoe duurder) en van de respons op de vragenlijst (per instelling, idem), en bijgevolg ook variëren. Wat de output betreft

masterscriptie, publicatie, lesvoorbereiding, verbouwing enz.). Ook werd gepeild naar de informatiekanaalen waarlangs men het archief leerde kennen, met een opsomming van mogelijke kanalen (nieuwsbrief, al dan niet digitaal, website, enz.) en een open antwoordmogelijkheid.

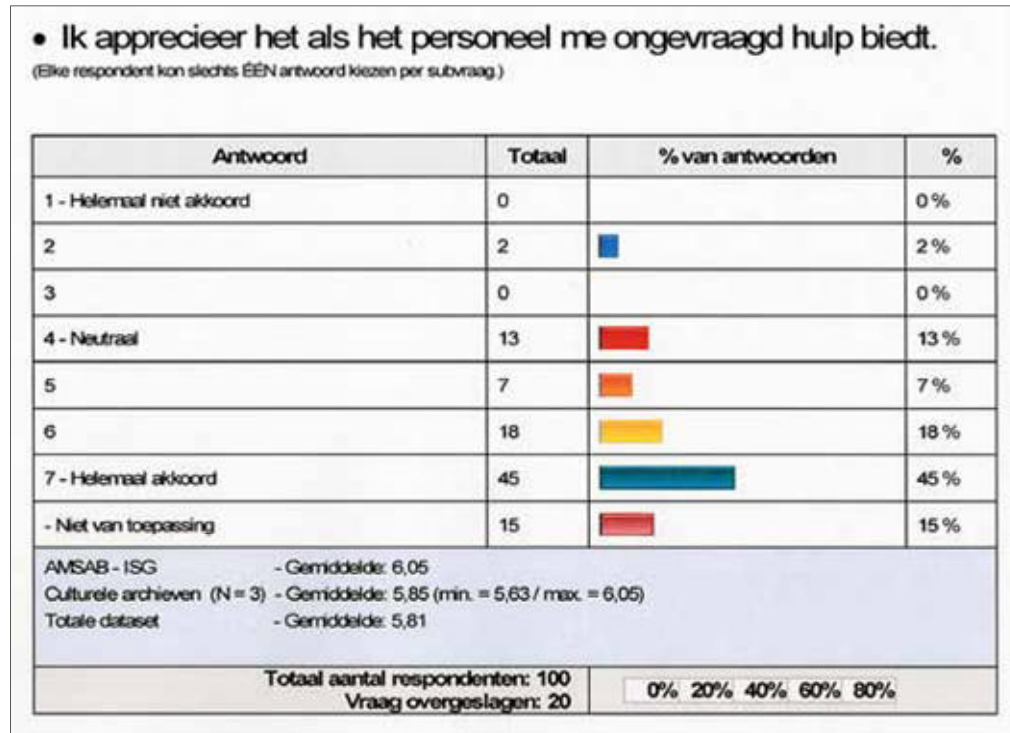
In het tweede, meest uitgebreide deel van de enquête, werd gepeild naar de tevredenheid van de bezoekers. Op elke vraag kon geantwoord worden op een schaal van 1 tot 7, gaande van zeer ontevreden (1) over neutraal (4) tot zeer

de structuur en de opbouw van de site (navigatie, logische plaatsing van de teksten), over de begrijpbaarheid (zinsconstructies, vakjargon), de leesbaarheid, de lay-out of vormgeving, de snelheid van de site, de werking van de zoekfunctie, de interactieve mogelijkheden, de online catalogus en de gebruiksvriendelijkheid. Inhoudelijk werd gepeild naar de tevredenheid over de informatie over de historiek, doelstellingen en missie van de organisatie, over de organisatiestructuur en de medewerkers, over de collecties, over de publicaties uitgegeven door het archief, over het onderzoek dat er verricht wordt, over de procedures voor het aanvragen van documenten, over de regels en reglementen, over de prijzen van kopieën of reproducties, over de contactgegevens, over de bereikbaarheid en over de openingstijden. Ten slotte ook vragen over de geschiedkundige informatie die aangeboden wordt, over de FAQ's, over de digitale bronnen en over het doorverwijzen naar andere themawebsites die al dan niet door het archief (mee) beheerd worden en over de mate waarin de website up to date is.

Hierna volgde nog een luik met vragen over het aanvragen van (digitale) kopieën of reproducties via e-mail, brief, telefoon, website, vragen over de procedure, de duurtijd tussen aanvragen en ontvangen, de kwaliteit, de kostprijs, dit zowel voor documenten als beeldmateriaal.

In een laatste luik ten slotte werden enkele socio-demografische gegevens opgevraagd: geslacht, geboortjaar, woonplaats (postcode), beroep, opleiding/diploma, al dan niet lid van een erfgoedvereniging.

In het voorjaar van 2011 werden informatiesessies georganiseerd in verschillende provincies. De publieksbevraging werd er beknopt



Wat het personeel betreft liggen de scores aan de hoge tot zeer hoge kant.

voorgesteld en gemotiveerd, er werd een kostenraming gegeven, een timing vooropgesteld en vooral een warme oproep gedaan om te participeren. Uiteindelijk namen dertien archieven deel aan de publieksbevraging, waarvan zeven stadsarchieven (Aalst, Felixarchief Antwerpen, Geel, Gent, Halle, Mechelen en Leuven), drie culturele (Amsab-ISG, Letterenhuis, Liberaal Archief) en verder het Provinciaal Archief van West-Vlaanderen, het Aartsbisshoppelijk Archief in Mechelen en het OCMW-archief van Gent. Naar onze mening een toch vrij geringe participatie, al dient opgemerkt dat het rijksarchief in 2011 een eigen bevraging organiseerde en bijgevolg niet deelnam.

#### ZEER GOEDE RESPONS

De bevraging gebeurde van 1 juni tot 15 juli 2011. Zoals hoger vermeld, gebeurde de enquête niet meer via de leeszaal, maar via e-mail, gebruik makend van de e-mailbestanden van de instellingen. Wie niet reageerde op de eerste

mail kreeg nog een tweede mail toegestuurd. Het versturen en opvolgen van de e-mails gebeurde met een online bevragingstool van <http://www.checkmarket.com>.

De respons was bijzonder groot, voor de dertien archieven samen werden 1700 enquêtes ingevuld, het hoogste aantal antwoorden per instelling was 272, het laagste 30. Ter vergelijking: bij de bevraging voor de kwaliteitsmonitor in 2007 werden 1320 enquêtes ingevuld voor 27 archieven, met een maximum van 91 en een minimum van 8. De follow-up met herhalingen voor wie niet meteen antwoordde, heeft hierbij ongetwijfeld een rol gespeeld. De respons van 47,9 procent was in elk geval een onverhoopt positief resultaat. Indien enkel rekening gehouden wordt met respondenten die de e-mail effectief bekeken, stijgt het antwoordpercentage zelfs tot 72,8 procent. Op de mogelijkheid om via een weblink de enquête in te vullen werd dan weer nauwelijks gereageerd, slechts 5

procent antwoordde via de weblink. Van de bevroegden bezocht 62 procent gedurende de laatste zes maanden het archief. Alleen deze groep kwam in aanmerking voor het invullen van de volledige enquête. De gemiddelde invulduur bedroeg 8 minuten en 54 seconden, al bij al werd dus slechts een geringe inspanning gevraagd.

#### HET OORDEEL VAN DE KLANT

Opvallende algemene vaststelling: de bezoekers zijn zeer tevreden. Dit geldt voor alle aspecten die bevroegd werden. Het loont echter toch de moeite om de verschillende bevroegde aspecten van naderbij te bekijken. Wat het personeel van de archieven betreft liggen de scores aan de hoge tot zeer hoge kant, met een gemiddelde voor alle archieven van 5,95 (schaal 1 tot 7). De culturele archieven scoren iets hoger dan de stadsarchieven. De herkenbaarheid van het personeel haalt de laagste score, toch nog 5,44. Blijkbaar werken in de archieven alleen





Het klantenbestand van archieven bestaat grotendeels uit mannen op leeftijd.  
Foto: Katrijn Gonnissen.

zeer vriendelijke mensen, de score op vriendelijkheid is in elk geval het hoogst. Ook over de snelheid en de kwaliteit van de antwoorden is de tevredenheid zeer groot. Belangrijk om weten is dat de bezoekers ook ongevraagde hulp van het personeel op prijs stellen.

Ook over de leeszaal zijn de bezoekers zeer tevreden. De stadsarchieven scoren hier iets beter dan de culturele archieven, al zijn de verschillen ook hier miniem. De beschikbare instrumenten worden het minst op prijs gesteld, met een slechtste score (toch nog

4,77) voor de kwaliteit van de microfilmleestoestellen.

Het wordt inderdaad eentonig, maar ook de communicatie met de archieven wordt over het algemeen sterk gewaardeerd. 44 procent van de respondenten nam contact op

via e-mail, 19 procent via telefoon en nog slechts 1 procent via brief.

Wat het websitebezoek betreft zijn er vooreerst enkele gegevens over de wijze waarop men voor het eerst op de website terecht kwam. Voor 36 procent is dat via een zoekmachine, voor 22 procent rechtstreeks ingetikt, voor 18 procent via de site van de gemeente of de provincie, voor slechts 4 procent gebeurde dit via een link op een andere website. Zowel voor de vormelijke als de inhoudelijke aspecten van de website liggen de scores aan de hoge kant, met gemiddelden tussen 5 en 6. Wat de vormelijke kant van de websites betreft scoren de culturele archieven iets beter dan de stadsarchieven.

Ook over het aanvragen van kopieën of reproducties ten slotte is de tevredenheid groot. Het minst scoort de kostprijs voor het reproduceren van beeldmateriaal. Stadsarchieven scoren op het vlak van aanvragen van kopieën of reproducties op alle vragen iets lager dan culturele archieven.

### PROFIEL VAN DE BEZOEKERS

Het profiel van de bezoekers biedt niet echt grote verrassingen. Archiefbezoekers zijn voor bijna 70 procent mannen (iets meer dan 70 procent voor de stadsarchieven, iets minder dan 70 procent voor de culturele archieven), de gemiddelde leeftijd is 52 jaar (54 voor de stadsarchieven, 49 voor de culturele), de meeste bezoekers zijn hoog opgeleid (voor de culturele archieven meestal universitair niveau, voor de stadsarchieven universitair/hoger middelbaar). Ca. 50 procent is professioneel actief, in de stadsarchieven is ca. 40 procent gepensioneerd, in de culturele archieven is dit ca. 33 procent, in de culturele archieven zijn ca. 15 procent van de bezoekers studenten, in de

stadsarchieven een kleine 7 procent. Samengevat: het klantenbestand van archieven bestaat grotendeels uit mannen op leeftijd, waarvan een aanzienlijk deel gepensioneerd is. De studenten in de culturele archieven sturen de cijfers enigszins bij.

### WAT MET DE RESULTATEN?

Dat de resultaten van de bevraging zeer goed zijn, stemt natuurlijk tot tevredenheid. Tegelijk hebben we het er wat moeilijk mee. Wat moeten we met dit zeer goed rapport? Wat kunnen we ermee aanvangen? Zelfgenoegzaam terugblikken en verder doen zoals we bezig zijn? Was het niet juist de bedoeling een kritische blik te werpen op onze dienstverlening, te kijken waar we zaken kunnen verbeteren? Met de resultaten in absolute cijfers kunnen we met andere woorden weinig aanvangen.

Toch valt er uit de enquête een en ander te leren. We gaan de resultaten van Amsab-ISG niet in detail overlopen, die lopen overigens in grote lijnen parallel met de algemene resultaten, we proberen wel een analyse te maken. Opvallende vaststelling: op vrijwel alle vragen antwoordde een klein percentage zeer negatief. Het zou kunnen dat een paar mensen zich systematisch vergist hebben en 'zeer ontevreden' geantwoord hebben in plaats van 'zeer tevreden'. Dit bleek bijvoorbeeld het geval te zijn in een van de participerende stadsarchieven, waar een beduusde leeszaalbezoeker kwam melden dat hij zich systematisch vergist. Maar het heeft weinig zin hiervan uit te gaan. Een meer diepgaande analyse van de resultaten, met een koppeling aan het profiel van de bezoeker (uiteraard wel anoniem), zou in dit geval nuttig kunnen zijn. In Amsab-ISG merkten we via andere kanalen dat sommige vragen (telefonisch, via e-mail) in het intern verkeer verdwalen.

## “ELKE INSTELLING MOET UITMAKEN IN WELKE MATE ZE WIL OF KAN WERKEN AAN DE VERBETERING VAN HAAR DIENSTEN. ALLICHT ZULLEN DAARBIJ KEUZES GEMAAKT MOETEN WORDEN EN PRIORITEITEN GELEGD.”

Iemand die helemaal geen antwoord krijgt op een vraag, om het even om welke reden, is natuurlijk ontevreden. Het ontvangen en registreren van binnenkomende vragen, zowel per telefoon als per e-mail of brief, en het zonder al te veel omwegen doorsluizen van die vragen naar de meest geschikte persoon, is alvast een van onze aandachtspunten.

Kunnen we met de absolute cijfers weinig aanvangen, we kunnen wel vergelijken. Vooreerst kunnen we intern de scores op de verschillende vragen vergelijken: wat zijn sterke punten, wat zijn zwakke punten? De matrix die destijds gegeven werd bij de resultaten van de kwaliteitsmonitor, was hierbij een uitstekend instrument. De resultaten werden geprojecteerd op twee assen (zwak — goed, minder belangrijk — belangrijk) en gaven meteen een beeld van de zwakke en sterke punten, en het relatieve belang ervan. Dergelijke matrix werd bij de huidige publieksbevraging niet gegeven, maar met een kleine inspanning kunnen die gegevens uit de enquête gehaald worden. Wat Amsab-ISG betreft, bevestigen die gegevens voor een stuk wat we zelf al aanvoelden, voor een stuk zijn het ook eyeopeners.

Vervolgens kunnen we ook vergelijken met andere

instellingen, ook dit geeft een zicht op sterke en zwakke punten. Met deze vergelijking moeten we voorlopig voorzichtig zijn, omdat uiteindelijk toch relatief weinig instellingen deelnamen en de cijfers bovendien meestal zeer dicht bij elkaar liggen.

Ten slotte kunnen we ook vergelijkingen maken in de tijd: hebben we vooruitgang geboekt ten opzichte van een vorige bevraging? Dit soort vergelijkingen zal pas mogelijk zijn wanneer de enquêtes op regelmatige tijdstippen blijven gebeuren en onderling vergelijkbaar zijn. Voorlopig dus nog niet aan de orde.

Een analyse maken van de resultaten is één zaak, er vervolgens iets mee doen is een andere. Uiteraard is dit voor een groot deel de verantwoordelijkheid van elke instelling afzonderlijk. Elke instelling moet uitmaken in welke mate ze wil of kan werken aan de verbetering van haar diensten. Allicht zullen daarbij keuzes gemaakt moeten worden en prioriteiten gelegd. Veel gebruikers zijn bijvoorbeeld ontevreden over de kwaliteit van de leestoestellen voor microfilm. Investeren we nog in dure leestoestellen of investeren we eerder in digitalisering? Tegelijk lijkt het me nuttig zaken op het niveau van de sector aan te pakken. Veel gebruikers klagen bijvoorbeeld dat ze niet ongebreideld kunnen fotokopiëren. Moeten we ingaan op die vraag of moeten we beter uitleggen waarom dit niet altijd kan? Moeten we de procedures in de instellingen aanpassen of moeten we eerder de gebruiker beter informeren? Is dit een zaak die op het niveau van de instellingen moet worden aangepakt of kan dit beter gezamenlijk, in onderling overleg? Genoeg stof tot nadenken en genoeg materiaal om mee aan de slag te gaan.

### CONCLUSIE

De enquête is zeker een nuttig en bruikbaar instrument. Jammer dat er niet meer instellingen participeerden. De goede resultaten zullen misschien meer instellingen over de brug halen. Anderzijds moeten de goede resultaten er ook toe aanzetten de enquête zelf nog eens zeer kritisch te bekijken. Wat met de steekproef? Gebeurde die onbewust niet te veel in een kring van 'vrienden van de instelling'? Was het een goed idee om de eigen vrijwilligers de enquête te laten invullen? En een misschien iets fundamentele kritiek: zijn we bij het opstellen van de vragen niet te veel uitgegaan van de vragen die de instellingen willen stellen? Hadden we niet, in de fase van het opstellen van de enquête, de gebruikers op een of andere manier moeten laten participeren? In een van de open antwoorden werd dit treffend als volgt verwoord: "de dingen die jullie doen, doen jullie zeer goed, de vraag is echter ook: doen jullie de goeie dingen?" ■