

Onderzoek klanttevredenheid Archief Eemland

Gemeente Amersfoort
Dymphna Meijneken, Marlies Visser
9 april 2015



De meeste mensen die Archief Eemland bezoeken komen om archiefdocumenten in te zien en voor inlichtingen en advies. De klanten van Archief Eemland zijn zeer positief over de medewerkers en over het algemeen tevreden over het meubilair en voorzieningen als computers en micro fiche readers. Ook kunnen verreweg de meeste mensen op de website de informatie goed of redelijk vinden.

De respondenten zijn ook gevraagd naar hun mening over mogelijke toekomstige dienstverlening van het archief. Als het gaat om verdere digitalisering van bronnen geven de meeste mensen aan voorkeur te hebben voor de bevolkingsregisters, volkstellingen en meer bronnen voor stamboomonderzoek. Verder denkt 56% mogelijk gebruik te willen maken van het tegen betaling scannen van documenten zodat men ze thuis kan inzien. Bijna driekwart heeft geen behoefte aan een verruiming van openingstijden. Bijna een kwart zou willen dat het archief in het weekend open zou zijn.

Over de nieuwe werkwijze rondom het inkijken van archiefstukken in de studeerkamer zijn de meningen verdeeld. Men moet nu van tevoren een afspraak maken en dat vinden niet alle gebruikers handig. De gebruikers van deze studeerkamer willen het liefst dat deze ook alle werkdagen open blijft, geen beperking tot een paar dagen in de week.

Aanleiding

Archief Eemland is ongeveer driekwart jaar geleden verhuisd naar het Eemhuis. Deze verhuizing bracht een aantal veranderingen met zich mee. Zo zijn er nu twee ingerichte ruimtes, een publieksruimte en een studeerkamer, waarbij voor gebruik van de studeerkamer nu alleen op afspraak gewerkt kan worden. Ook wordt er volgens een nieuw publieksconcept gewerkt, waarbij publieksarchivarissen samen met vrijwilligers een rol in de dienstverlening hebben.

Het archief wil graag de mening van klanten weten over alle veranderingen, maar ook over mogelijke wijzigingen in de openingstijden van de studeerkamer en de publieksruimte en de mogelijkheid om (nog) meer documenten digitaal aan te bieden wil.

Opzet

In februari is per e-mail een digitale vragenlijst gestuurd naar 1305 mensen. Dit zijn mensen die de nieuwsbrief van Archief Eemland ontvangen en voor een kleiner deel ook mensen die het afgelopen half jaar gebruik hebben gemaakt van de studeerkamer. Uiteindelijk hebben 374 mensen meegedaan aan het onderzoek. Dat is een responspercentage van 29%.

Van de 374 respondenten hebben 205 het afgelopen jaar Archief Eemland op de nieuwe locatie bezocht. De vragen over de dienstverlening en de voorzieningen zijn alleen aan hen voorgelegd. De mensen die het afgelopen jaar telefonisch contact hebben gehad met Archief Eemland hebben een

aparte vraag gekregen over de telefonische bereikbaarheid (34 mensen). Alle respondenten hebben vragen voorgelegd gekregen over het gebruik van digitale producten en bezoek aan de website.

Bezoek en klanttevredenheid archief, telefonische bereikbaarheid en website

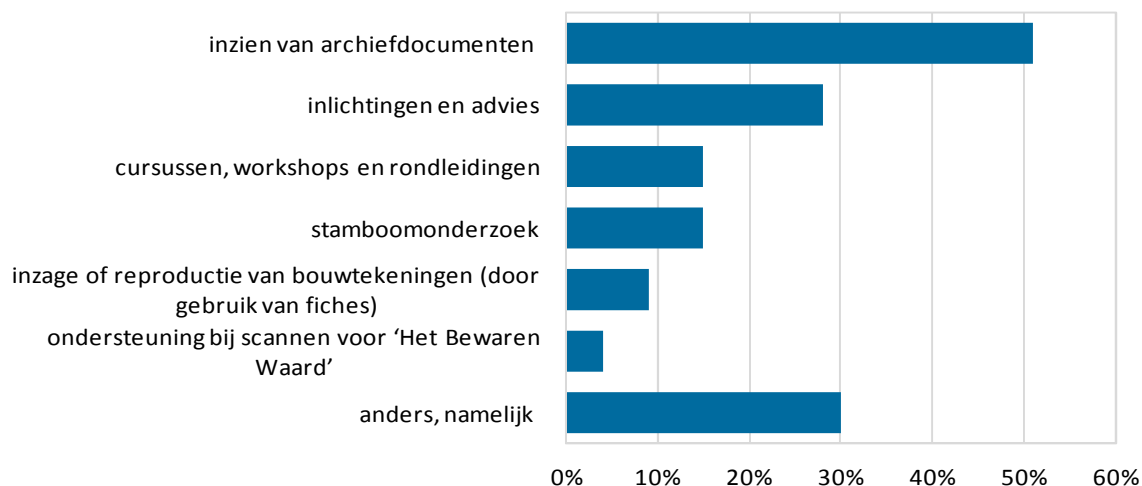
15% zeer frequente bezoekers

Van de mensen die het afgelopen jaar het archief bezochten op de nieuwe lokatie was dat voor 40% eenmalig. Daarnaast gaf 45% aan twee tot vijf keer te zijn geweest en 15% meer dan vijf keer.

Bezoek vooral voor inzien documenten, inlichtingen en advies

De meeste mensen die Archief Eemland bezoeken komen om archiefdocumenten in te zien en voor inlichtingen en advies (zie figuur 1). Veel mensen die aangeven om andere redenen dan genoemd het archief te bezoeken zijn er met een rondleiding geweest of gewoon uit interesse.

Figuur 1 Waarvoor bezoekt men het archief?



Bron: O&S

Tevredenheid over de medewerkers en voorzieningen

De klanten van Archief Eemland zijn zeer positief over de medewerkers. De meesten vinden de medewerkers vriendelijk, behulpzaam en deskundig (zie tabel 1). Ook over het meubilair en voorzieningen als computers, micro fiche readers, kluisjes en toiletten zijn de meeste bezoekers tevreden (zie tabel 2)

Tabel 1 Beoordeling dienstverlening medewerkers

De medewerkers zijn over het algemeen..	helemaal eens	mee eens	niet mee eens	helemaal niet mee eens
vriendelijk	69%	31%	-	-
behulpzaam	67%	33%	-	-
deskundig	54%	43%	3%	-

Bron: O&S

Tabel 2 Beoordeling voorzieningen

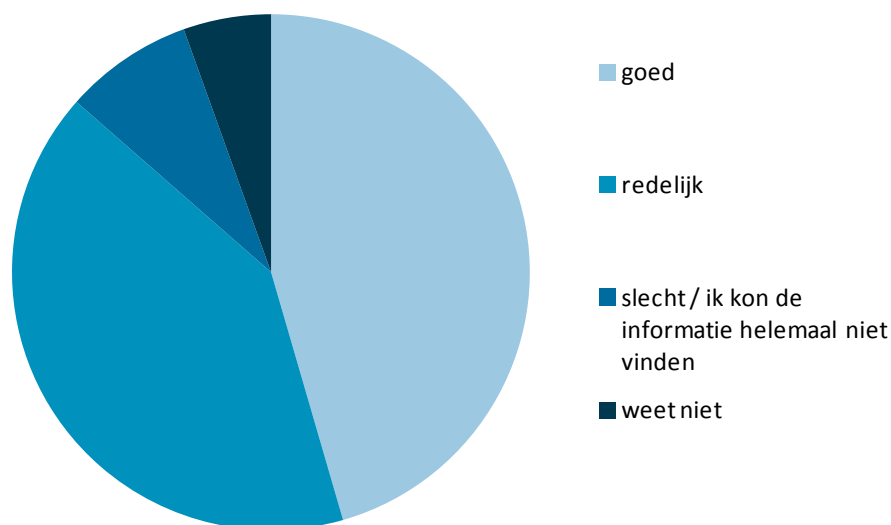
Hoe tevreden bent u met de volgende voorzieningen	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden
stoelen	23%	70%	5%	2%
tafels	23%	74%	2%	1%
computers	22%	72%	5%	1%
micro fiche readers	12%	81%	5%	2%
geluidsdemping	15%	76%	9%	
toiletten	29%	70%	1%	
kluisjes	26%	71%	3%	
koffie/thee automaat	19%	71%	9%	1%

Bron: O&S

Informatie redelijk goed vindbaar op de website

Veel respondenten hebben in 2014 of 2015 de website van het archief bezocht (zeven van de acht). Aan hen is gevraagd in hoeverre men daar kon vinden wat men zocht. Verreweg de meeste mensen konden de informatie goed of redelijk vinden (zie figuur 1).

Als men de informatie niet of slecht kon vinden, werd vooral genoemd dat men de website onoverzichtelijk vond.

Figuur 1 Vindbaarheid informatie op website Archief Eemland

Bron: O&S

Tevredenheid telefonische bereikbaarheid

De 34 respondenten die het afgelopen jaar telefonisch contact hebben gehad met het archief zijn over het algemeen tevreden over de telefonische bereikbaarheid: 27 zijn tevreden of zeer tevreden, 4 neutraal en 3 ontevreden.

Resultaten: Studeerkamer

Meningen verdeeld over 'werken op afspraak' in de studeerkamer

De gebruikers van de studeerkamer zijn verdeeld over deze nieuwe manier van werken rond het inkijken van originele stukken¹. Sinds de verhuizing van het archief naar het Eemhuis kan dit alleen nog maar op afspraak, in een aparte kamer (de studeerkamer). Klanten hoeven zo minder lang te wachten en de stukken liggen klaar bij hun bezoek.

Van de gebruikers vindt 29% de nieuwe werkwijze een verbetering terwijl 26% het juist als een verslechtering ervaren. De rest heeft er geen uitgesproken mening over². De ontevreden geven dat zij liever direct toegang hebben om iets na te kunnen kijken. Ook geeft men aan niet altijd van tevoren te weten welke documenten men nodig heeft.

Voorkeur om studeerkamer alle werkdagen open te houden

Archief Eemland overweegt om de studeerkamer minder dagen open te stellen. Door het clusteren van afspraken kan het personeel efficiënter worden ingezet.

De meeste gebruikers van de studeerkamer hebben echter de voorkeur om de studeerkamer alle werkdagen open te houden (zie tabel 3).

Tabel 3 Meningen over mogelijke beperkte openstelling studeerkamer

	%
de huidige openingstijden zo laten (alle werkdagen open)	69%
elke zaterdag geopend, maar dan één werkdag minder	22%
elke koopavond geopend, maar dan één werkdag minder	0%
anders namelijk	9%

Bron: O&S

*Deze vraag is alleen gesteld aan de 69 respondenten die het afgelopen jaar de studeerkamer hebben gebruikt

Resultaten: nieuwe dienstverlening en openingstijden

Grootste voorkeur bij digitalisering: bevolkingsregisters en volkstellingen

Bijna zeven op de tien respondenten heeft wel eens documenten van Archief Eemland digitaal geraadpleegd.

Aan hen is gevraagd om aan te geven welke dossiers volgens hen als eerste gedigitaliseerd zouden moeten worden. In onderstaande tabel staan de voorkeuren.

Tabel 4 Aandeel dat aangeeft deze dossiers als eerste te digitaliseren

	%
bevolkingsregisters en – volkstellingen	53%
meer bronnen voor stamboomonderzoek (zoals oudere notariële akten)	47%
bouwdossiers (tekeningen en dossiers)	27%

Bron: O&S

¹ Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die het afgelopen jaar de studeerkamer hebben bezocht

² 26% gaf aan 'neutraal' te zijn en 19% vinkte de categorie 'weet niet/geen mening' aan.

56% geïnteresseerd in scanmogelijkheden

Archief Eemland overweegt om voor mensen in opdracht tegen betaling documenten te scannen zodat ze het thuis kunnen inzien. Van de respondenten denkt 56% wel van deze mogelijkheid gebruik te maken, 22% denkt van niet. De overige groep weet het (nog) niet.

Driekwart vindt huidige openingstijden prima, kwart wenst opening in weekend

Bijna driekwart van de respondenten (73%) geeft aan geen behoefte te hebben aan ruimere openingstijden. Bijna een kwart (23%) zou willen dat het archief in het weekend open zou zijn. Een kleinere groep 10% zou opening op koopavond prettig vinden³.

³ De percentages tellen op tot meer dan 100% omdat een klein deel van de respondenten (6%) zowel weekendopening als opening op koopavond wenst.