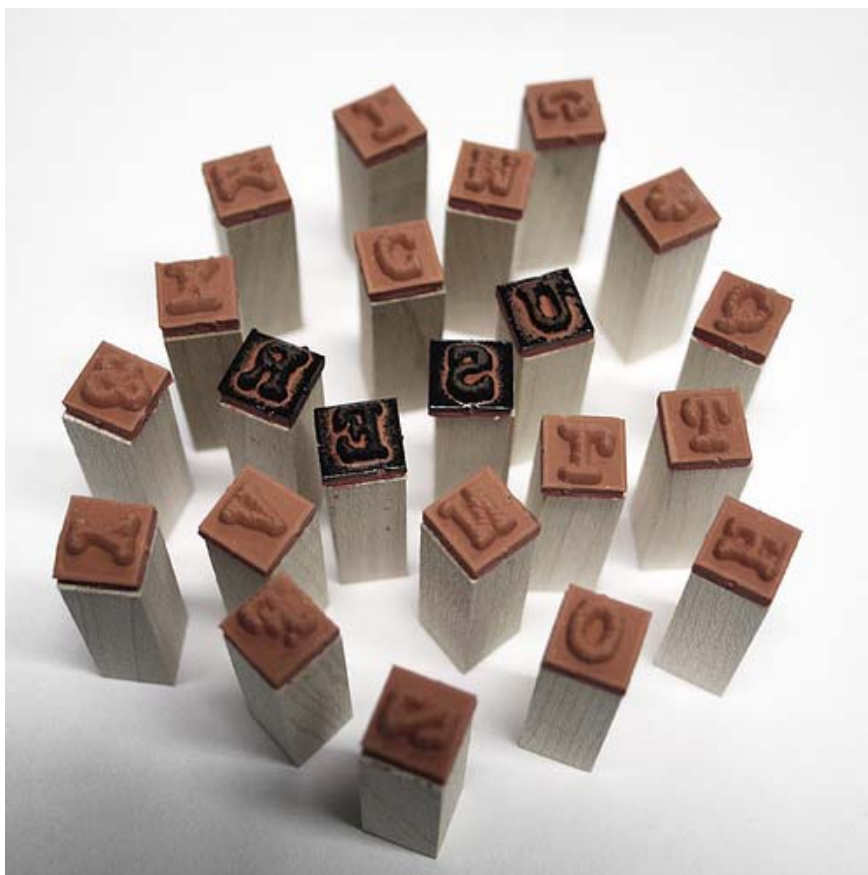




Gebruikersonderzoek DEN Juni & juli 2013



Afbeelding: www.flickr.com/photos/58305361@N00/1550136913

Versie	1.2
Status	Definitief
Datum	23 september 2013
Auteur	Janneke Grooten & Marloes Scholtens



Inhoud

1. Context	3
2. Onderzoeksvragen	3
3. Onderzoeksmethode	3
4. Doelgroepen	3
5. Managementsamenvatting	4
6. Conclusies	5
7. Resultaten	6
1. DEN website	6
2. Diensten van DEN	13
3. Beeld van DEN	16
8. Literatuur	18

1. Context

Dit gebruikersonderzoek is uitgevoerd om drie redenen:

1. Als evaluatie van de aanpassingen op de website van DEN
2. Als voorbereidend onderzoek op zowel het stakeholdersonderzoek volgend jaar, als de nieuwe beleidsperiode (2017-2020) van DEN
3. Als communicatieonderzoek naar het imago van DEN, ter voorbereiding op het nieuwe communicatieplan

2. Onderzoeksvragen

- Hoe wordt de website van DEN gewaardeerd (en hoe verhoudt dit zich tot eerdere gebruikersonderzoeken?)
 - Hoe tevreden is men is het algemeen over de website?
 - Hoe tevreden is men over de zoekmogelijkheden op de website?
 - Hoe tevreden is men over de navigatie?
 - Wat vindt men van de verbeterde Kwaliteitscyclus?
 - Wat zijn de plus- en de minpunten aan de website?
- Welke diensten verwachten gebruikers van DEN?
- Aan welke diensten hebben de gebruikers van DEN behoefte?
- Wat is het beeld dat de gebruikers van DEN hebben (imago-onderzoek)?

3. Onderzoeksmethode

In dit onderzoek hebben we gebruik gemaakt van een enquête (kwalitatief onderzoek) via Surveymonkey.

Met dit kwalitatieve onderzoek wilden we achterhalen wat de mening van de deelnemers is over bepaalde onderwerpen. Deze methode was daarom zeer geschikt voor evaluaties (Stroeker et al., 2007). Nadelen zijn wel dat gebruikers weten dat ze onderzocht worden en in meer of mindere mate, hun eigen gedrag beoordelen.

4. Doelgroepen

- Redactie kennisbank (aangeschreven)
- Deelnemers vorige gebruikersonderzoek (aangeschreven)
- Alle overige bezoekers van de website (open oproep via nieuwsbrief / twitter / LinkedIn)

Respons

De enquête is gestart door 27 personen. Van de 27 overgebleven reacties heeft één persoon de enquête niet compleet voltooid, in totaal zijn er dus 26 volledig invulde vragenlijsten aangeleverd.

5. Managementsamenvatting

Hier volgt een korte samenvatting van de resultaten uit H6.

Website

Een overgrote meerderheid van de respondenten is tevreden over de website van DEN, de zoekmogelijkheden en de navigatie. De meeste reacties op de kwaliteitscyclus waren ook positief. De woorden die daarvoor werden gebruikt waren o.a. "overzichtelijk", "helder", "interessant" en "positief".

Over het belangrijkste pluspunt van de website zeggen de meeste respondenten dat dat iets te maken heeft met het overzicht dat de DEN website biedt. Daarnaast geven enkelen aan dat zij de hoeveelheid informatie een pluspunt vinden. Andere pluspunten die werden genoemd zijn "actueel", "betrouwbaar" en "uniek".

De meerderheid van de respondenten kon geen minpunten van de website bedenken. Enkelen geven een minpunt aan dat iets te maken heeft met de lay-out van de website of benoemen een minpunt dat gaat over de usability van de website. De rest van de minpunten gaat over de hoeveelheid aan informatie, de vormgeving en wat overige losse punten.

Diensten

Een meerderheid van de respondenten maakt momenteel gebruik van de diensten van DEN voor het onderwerp metadata. Ook digitale duurzaamheid en Auteursrecht zijn onderwerpen waarvoor meer dan de helft van de respondenten naar DEN komt. Weinig respondenten blijken gebruik te maken van de diensten van DEN voor de onderwerpen Mobiele media, sociale media en geo-informatie. Daarnaast blijkt dat de nieuwsbrief een zeer belangrijke dienst van DEN is voor de respondenten. De blog is het minst belangrijk.

Beeld / imago

Het beeld dat de respondenten hebben van DEN is overwegend positief. De respondenten vinden DEN zeer deskundig, positief en betrouwbaar. Met 6 van de 7 positieve omschrijvingen is meer dan de helft van de respondenten het eens of zeer eens. Alleen bij 'vraaggericht' houdt meer dan de helft het op neutraal.

Met de drie negatieve omschrijvingen is in twee gevallen ('passief' en 'ontoegankelijk') meer dan de helft het oneens of zeer oneens. Alleen over het afstandelijk zijn is minder dan de helft het oneens. Bijna de helft van de respondenten houdt het hier op neutraal en een kleine 5% is het ermee eens dat DEN afstandelijk is.

Op de vraag waarbij respondenten hun beeld van DEN in één zin moesten samenvatten zijn 25 bruikbare antwoorden gegeven. Allen behalve twee geven een positief beeld.

6. Conclusies

Op basis van de resultaten uit het onderzoek kunnen we concluderen dat de website van DEN in de huidige vorm voldoende tot goed tegemoet komt aan de verwachtingen en eisen van de gebruikers.

Wat de diensten betreft kan er besloten worden (nog) meer focus te leggen op de onderwerpen Metadata, Digitale Duurzaamheid en Auteursrecht. Bijvoorbeeld door het nieuws op deze gebieden (nog) beter in de gaten te houden of erover te bloggen. Daarnaast moeten alle drie de onderwerpen op zijn minst goed toegelicht zijn in actuele kennisdossiers. Naast het belang van deze onderwerpen is het duidelijk dat de DEN-brief in stand gehouden worden, als belangrijkste communicatiemiddel.

Uit het korte imago-onderzoek komt naar voren dat het beeld van DEN positief is. Dit moeten we behouden en versterken. Aan de vermeende afstandelijkheid moeten we (nog) meer werken. Als we het voor elkaar krijgen om ons imago warmer en toegankelijker te maken is het perfecte plaatje bijna compleet. In het communicatieplan moet kortom ingezet worden op een communicatiestrategie die de kernwaarden 'Betrouwbaar', 'Deskundig' en 'Positief' in stand houdt, die de kernwaarden 'Inspirerend', 'Vernieuwend' en 'Vraaggericht' versterkt en die inzet op een verbetering van de toegankelijkheid en warmte die DEN uit zou moeten stralen.

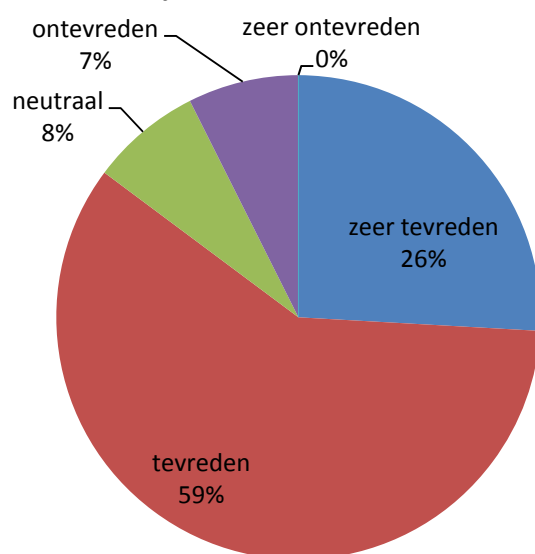
7. Resultaten

1. DEN website

Algemene tevredenheid

Een overgrote meerderheid van de respondenten is tevreden. Slechts 7% is ontevreden en geen enkele respondent heeft aangegeven zeer ontevreden te zijn.

Hoe tevreden ben je momenteel over de website van DEN?

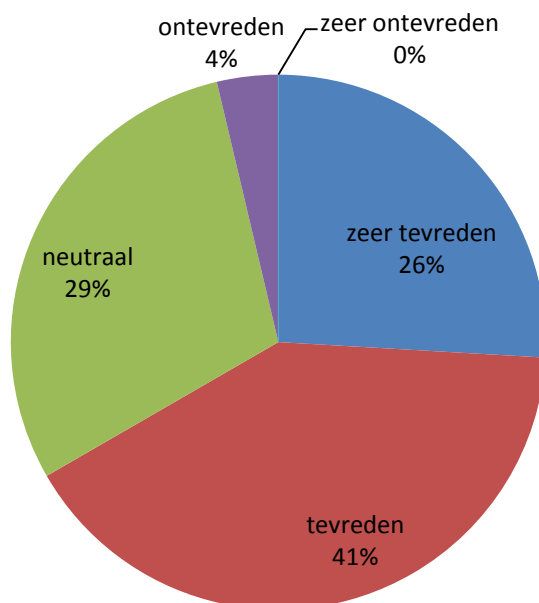


Figuur 1. Algemene tevredenheid. n=27

Zoektechnieken

Een overgrote meerderheid is tevreden over de zoekmogelijkheden. Slechts één respondent is ontevreden. Deze geeft aan: "Het blijft nog heel moeilijk om binnen de projectenbank te zoeken. Ideaal zou er een menu van thema's, instellingen, jaar, budget, type collectie, ed. zijn. Verder zoeken met de zoek vak levert vak geen resultaten op."

Hoe tevreden ben je met de zoekmogelijkheden die nu geboden worden?



Figuur 2. Zoektechnieken. n=27

Een aantal respondenten heeft hierbij een toelichting gegeven:

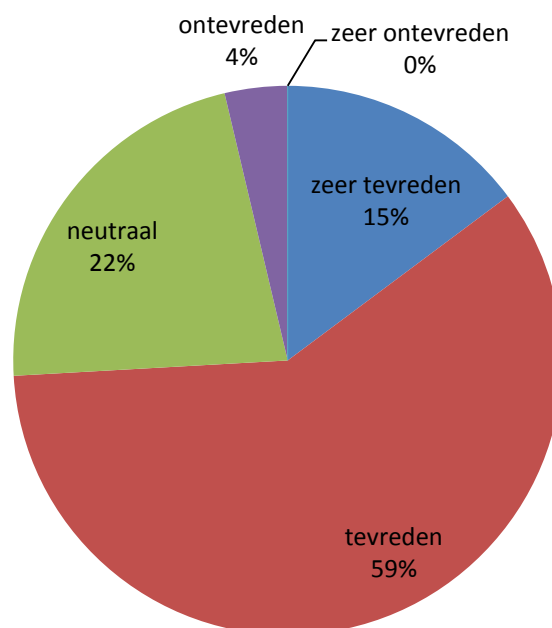
zeer tevreden	"Duidelijke structuur"
zeer tevreden	"De zoekmogelijkheden hebben mij geholpen meer zoekresultaten te vinden dan ik van te voren van plan was om te vinden."
zeer tevreden	"Spijts mijn beperkte kennis en mede door de interesse al zijn we een kleine speler hebben we toch al her en der details en verwijzingen kunnen als nuttig ervaren....."
zeer tevreden	"De selectie van zoekresultaten per tabblad is heel overzichtelijk en handig. De iconen vóór een zoekresultaat helpt ook met het maken van onderscheid en keuze voor een klik."
zeer tevreden	"Functionaliteit die je niet vaak aantreft. Maakt dat je brede vragen kunt stellen en pas later hoeft te filteren."
zeer tevreden	"Fijn al die mogelijkheden tot verfijnen!"
tevreden	"Verschillende ingangen (bv. de BASIS, standaarden) zijn logisch en na even zoeken vind ik de informatie die ik zoek."
tevreden	"Overzichtelijker"
tevreden	"Fijn direct zoeken mogelijk; mag nog wel wat centraler op homepage"
tevreden	"Overzichtelijk en snel"
tevreden	"Het zoeken is daardoor vergemakkelijkt en versneld"
tevreden	"De agenda is wat verwarrend. Bij veel items staat in het overzicht niet op welke datum in juni ze bijv. plaatsvinden"
tevreden	"De informatie die ik zoek kan ik snel vinden"
neutraal	"Ik ben Belg dus niet onmiddellijk praktisch, maar zeer benieuwd en .. geïnteresseerd in wat er bij jullie leeft"

neutraal	"Je moet even oefenen, en de site als het ware leren kennen. daarna gaat het. de technieken worden steeds ingewikkelder en gevarieerder, dus dat zal sowieso het toekomstbeeld zijn."
neutraal	"Heb het niet geprobeerd"
neutraal	"Nog geen ervaring mee"
neutraal	"Veelheid aan info, soms onduidelijk op welk zoekwoord je moet zoeken. Bouleaaans zoeken zou fijn zijn, wel dit niet dat."
ontevreden	"Het blijft nog heel moeilijk om binnen de projecten bank te zoeken. Ideaal zou er een menu van thema's, instellingen, jaar, budget, type collectie, ed. Verder, zoeken met de zoek vak levert vak geen resultaten op."

Navigatiemogelijkheden

Weer is slechts één persoon ontevreden over de navigatiemogelijkheden (overigens niet dezelfde persoon als hierboven). Deze geeft aan: "Het komt op mij rommelig over. Niet uitnodigend ook."

Hoe tevreden ben je momenteel met de navigatiemogelijkheden op de website?



Figuur 3. Navigatiemogelijkheden. n=27

Een aantal respondenten heeft hierbij een toelichting gegeven:

zeer tevreden	"Overzichtelijk"
zeer tevreden	"Mis alleen een stuk over DEN zelf (zal er vast staan, maar ik kon het niet zo makkelijk vinden)."
zeer tevreden	"Er zijn acht hoofditems in de blauwe balk, best veel maar zeer overzichtelijk. De

	gehele header is namelijk niet groot en constant aanwezig. De rechterbalk op elke pagina geeft overzicht én details."
tevreden	"Overzichtelijker"
tevreden	"Zonder veel opsmuk"
tevreden	"Overzichtelijke (en niet teveel) rubrieken die goed de lading dekken"
tevreden	"Inhoud achter de menu-items is niet altijd even duidelijk"
tevreden	"Werkt goed, hoogstens het uitvouwen van de submenu's is een kwestie van smaak."
tevreden	"Heldere ingangen."
tevreden	"Veel overzichtelijker dan voorheen wat er allemaal te halen is."
tevreden	"Zie 3 (= het zoeken is daardoor vergemakkelijkt en versneld)"
tevreden	"Ik kan vinden wat ik nodig heb"
tevreden	"Zie 3 (= De informatie die ik zoek kan ik snel vinden)"
neutraal	"De menu is ok, maar soms is het nodig om 3 clicks verder te gaan, bijvoorbeeld de meter. De menu van Stads Archief Amsterdam (bijvoorbeeld) laat veel meer informatie snel zien -bij een mouse over beweging zie je snel waar de info te vinden is."
neutraal	"Nog weinig ervaring nee"
neutraal	"Veelheid van info, alles lijkt even belangrijk. De Basis zou ik meer positioneren en de verdieping elders."
ontevreden	"Het komt op mij rommelig over. Niet uitnodigend ook."

Kwaliteitscyclus

Omdat afgelopen jaar de 'Kwaliteitscyclus Digitaal Erfgoed' is aangepast qua ontwerp en inhoud is in het gebruikersonderzoek gevraagd wat de respondenten vinden van de nieuwe cyclus. Hierbij werd ook aangegeven waar hij te vinden is.

Er zijn 26 antwoorden gegeven op deze vraag. Drie respondenten geven aan geen mening te hebben. Acht respondenten geven aan geen ervaring te hebben (of het niet te kennen). Twee daarvan blijken de cyclus tijdens de enquête nog te hebben bekeken. Eén geeft daarbij aan dat hij/zij de kwaliteitscyclus op zich nog nooit had bekeken, maar wel delen ervan heeft gebruikt na een zoekopdracht. Hij/zij geeft verder geen mening. De andere blijkt positief te zijn.

De overige reacties zijn (overwegend) positief. De woorden die zij gebruiken zijn:

- Overzichtelijk (2)
- Helder (2)
- Interessant (2)
- Positief (2)
- Geweldig goed
- Heel goed
- Toegankelijk
- Uitnodigend
- Fraai
- Duidelijk
- Compleet
- Handzaam
- Praktisch

- Ok
- Prima
- beter dan de vorige omdat hij eenvoudiger is

Vier respondenten zijn op zich positief, maar hebben twijfels over het nut van de cyclus of de aansluiting van de cyclus bij de praktijk. Zij zeggen:

- "Ik vind hem beter dan de vorige omdat hij eenvoudiger is. Maar zelf denk ik niet in termen van kwaliteitscyclus als ik iets bij DEN zoek, dus ik gebruik deze ingang nooit."
- "Interessant als concept, maar blijft abstract"
- "Kwaliteit = positief. Haalbaarheid is soms haast onmogelijk"
- "Overzichtelijk maar wel erg verantwoord en braaf en daardoor misschien minder herkenbaar voor veel praktijksituaties"

Een aantal respondenten is positief, maar heeft nog enkele andere opmerkingen:

- "Het ontwerp oogt fraai en de inhoud is duidelijk en compleet. Of de afbeelding bijdraagt aan de overdracht van informatie weet ik niet"
- "Een heldere opbouw, maar er is te weinig aandacht voor het aspect duurzame toegankelijkheid. Het wordt wel genoemd, maar er wordt niet aangegeven op welke manieren die duurzaamheid te realiseren is"
- "Helder, maar de term 'Aan de slag' dekt de lading m.i. niet helemaal"
- "Specialistisch, maar waarom niet"

Tot slot worden er nog een aantal praktische tips gegeven:

- "Een korte introductie op de openingspagina zou welkom zijn"
- "De lead zou ik vervangen door de alinea 'De Kwaliteitscyclus Digitaal Erfgoed is in de eerste plaats een handvat... afgewogen keuzes maken'."
- "De tekst over 'Meer Weten' zou ik onderaan de pagina plaatsen, nu leidt hij teveel af van de kaders met korte tekst over de kennisdossiers. De tekst over het stappenplan zou ik anders opmaken, meer witregels waardoor hij makkelijker leest".

Pluspunten aan de website

De respondenten is gevraagd het belangrijkste pluspunt aan de website te noemen. 26 antwoorden zijn meegenomen (nadat één antwoord is uitgesloten: "Ik gebruik de website niet").

Dertien respondenten geven een antwoord dat iets te maken heeft met het overzicht dat de DEN website biedt. Daarnaast geven nog zeven aan dat zij de hoeveelheid informatie een pluspunt vinden. Andere omschrijvingen die als pluspunt worden genoemd zijn actueel (4), betrouwbaar (1) en uniek (1).

Respondenten noemen ook pluspunten die betrekking hebben op specifieke onderdelen van de website of onderwerpen waar DEN aandacht aan besteedt:

- Standaarden
- Standaarden en definities
- Praktische richtlijnen, best practices
- Praktische informatie

- Kennisdossiers
- Agenda (twee keer genoemd)
- Nieuwsberichten
- Projectplannen (die op de websites van projecten zelf vaak niet te vinden zijn)
- Toekomstige ontwikkelingen
- Ontwikkelingen
- Samenwerkingsprojecten
- Werkzaamheden DEN
- Open linked data, semantisch web (specifiek de tutorial)
- Hogere niveau netwerken (??)

Tot slot hebben maken twee respondenten een opmerking over de usability van de website:

- “Vaste plekken voor navigatie die de site overzichtelijk maakt, de groene tabs helpen om de informatie te scannen”
- “Door kleurgebruik en vormgeving is de site op het eerste ogenblik logisch en intuïtief”

Minpunten aan de website

De respondenten is ook gevraagd naar de minpunten van de website. Weer zijn 26 antwoorden meegenomen (nadat één antwoord is uitgesloten: “Ik gebruik de website niet”). Daarnaast is er nog een respondent die bij de vraag over de pluspunten van de website een antwoord heeft gegeven dat meer als minpunt opgevat kan worden. Die is hieronder ook meegenomen.

Elf respondenten merken op geen minpunten te hebben of te weten.

Vier respondenten geven een minpunt dat iets te maken heeft met de usability van de website:

- “Ik betrap mij erop dat ik regelmatig even terug ga naar de homepagina om weer even bij het begin opnieuw te zoeken omdat ik kris-kras door de site informatie nodig heb van alle hoofdcategorieën”
- “navigatie niet transparant”
- “menubalk boven en onder zijn hetzelfde, bracht even verwarring”
- “zoekmogelijkheden in de projectenbank”

Vijf respondenten geven een minpunt dat iets te maken heeft met de lay-out van de website. Twee geven aan de vormgeving te druk te vinden, één zelfs rommelig. Een ander geeft juist aan de vormgeving saai te vinden. Eén merkt een specifieke inconsequentie op in de website, in de titelbalken: “De images bovenin de pagina zijn niet eenduidig: Nieuws en Blog hebben een te groot image en laten teveel witruimte rechts daarvan. Een minder hoge afbeelding en over de lengte van het tekstblok is beter, zoals in de overige hoofdstukken, m.u.v. Agenda die daar een zoekbalk heeft.”

Ook worden er minpunten genoemd die meer inhoudelijk van aard zijn. Twee geven aan de hoeveelheid aan informatie een minpunt te vinden (“soms van het bos de bomen niet gezien”, “Overkill aan informatie”), een ander geeft aan dat er “veel

specialistische voorkennis nodig" en nog een ander geeft aan meer stellingname in de informatie op de website te willen zien. Eén geeft aan specifiek een korte geschiedenis van DEN als organisatie te missen en één vindt het een minpunt dat gerelateerde items vaak verouderd zijn.

Tot slot een wordt een minpunt genoemd die niet goed te duiden is: "Dat ik als Belg en als buitenbeentje in de collectievorming (devotionalia) op mijn honger zit mede door mijn beperkte positie in België."

2. Diensten van DEN

Respondenten zijn gevraagd voor welke onderwerpen zij gebruik maken van de diensten van DEN. 26 personen hebben antwoorden gegeven op deze vraag. Een meerderheid van de respondenten maakt gebruik van DEN voor het onderwerp metadata. Ook digitale duurzaamheid is een onderwerp waarvoor meer dan de helft van de respondenten gebruik maakt van DEN. Weinig respondenten blijken gebruik te maken van de diensten van DEN voor de onderwerpen Mobiele media, sociale media en geo-informatie.



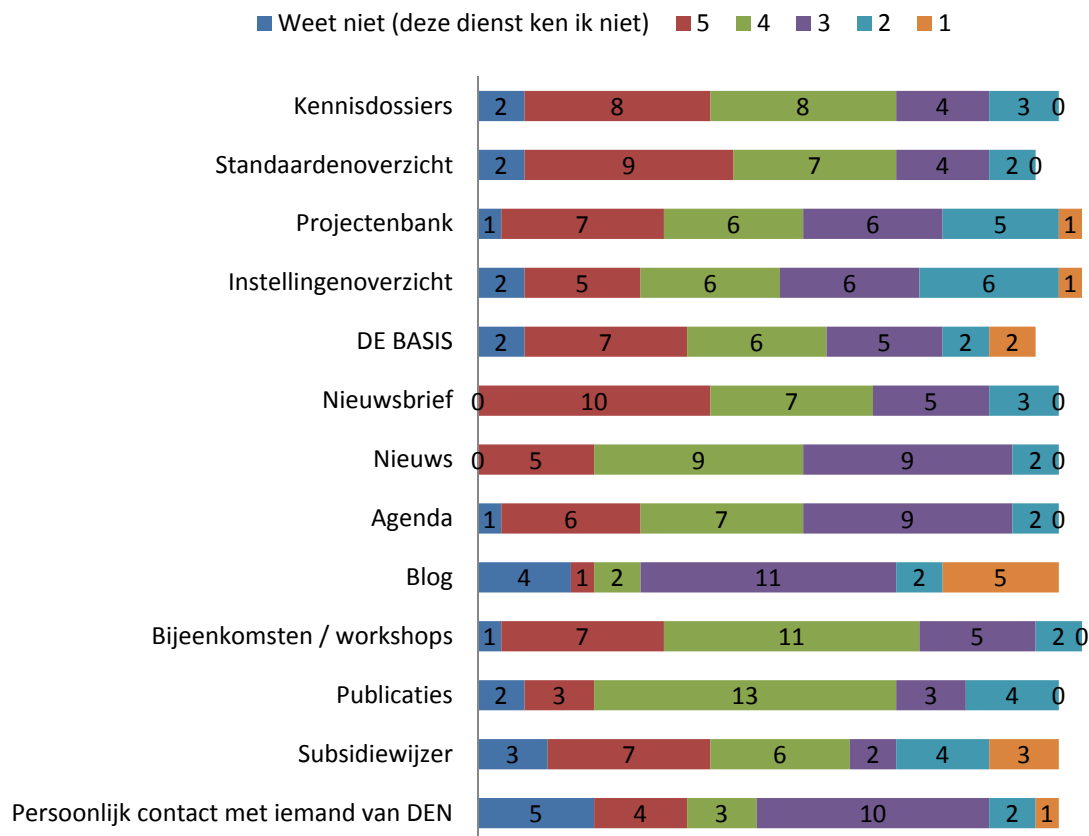
Figuur 4. Gebruik van diensten van DEN per onderwerp. n=26

Andere onderwerpen die respondenten hebben aangegeven zijn:

- "Dat is allemaal meer wishfull thinking dan reality voor mij, maar interesse volop"
- "Zeer selectief"
- "Standaarden"
- "Erfgoednieuws"
- "De nieuwsbrief. Van daaruit kom ik op de website terecht"
- "Semantisch web"

Om erachter te komen aan welke diensten die nu door DEN geboden worden behoefte is, is aan de respondenten gevraagd een cijfer te geven tussen 1 en 5 aan onderstaande diensten. Hierbij staat 1 voor geen behoefte en 5 voor veel behoefte.

In hoeverre heb je behoefte aan de volgende door DEN aangeboden diensten? (schaal van 1 tot 5, waarbij 1 geen behoefte is en 5 veel behoefte)



Figuur 5. Behoefte aan diensten. n=26

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de nieuwsbrief een belangrijke dienst van DEN is voor deze respondenten. De blog is het minst belangrijk.

Er is ook gevraagd naar aanvullende diensten van DEN waar behoefte aan is.

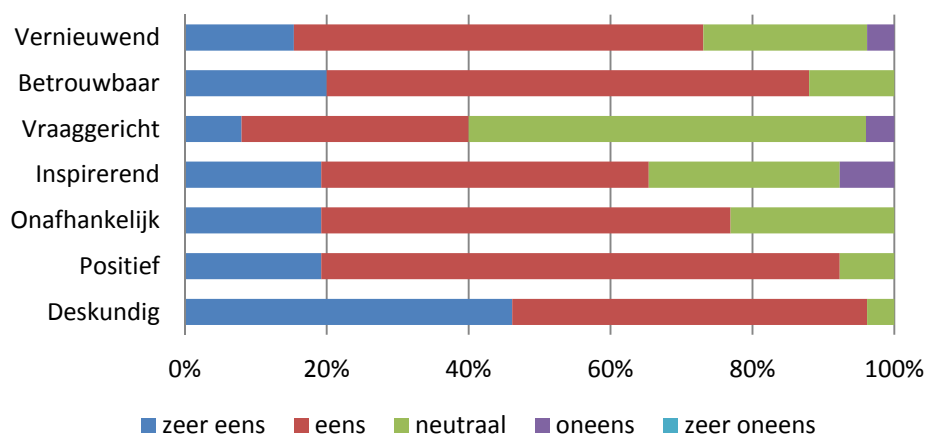
Tien mensen hebben op deze vraag antwoord gegeven. Dit zijn:

- "Doorstoten naar meer ondersteunende diensten in België. We zijn blijkbaar te klein om lokaal gemotiveerde beleidsinstantie voor meer te motiveren..."
- "Verbinder tussen netwerken, hoe weet ik niet"
- "Beoordeling projecten / digitale praktijk instellingen"
- "Advisering en audits"
- "Brugfunctie zijn tussen kenniscentra en meer museale instellingen"
- "Basistraining 'subsidie aanvragen"
- "Overzicht van het erfgoedveld op het gebied van digitaal erfgoed (organogram) + instellingen"
- "Informatie over opleidingen (misschien staat dat ergens al)"
- "Regionale clustering"
- "Discussies in infovak bespreken en daar stelling in nemen en proberen met het veld draagvlak te vinden voor 1 bepaalde manier. Zodat we steeds meer samenwerken en niet elk een eigen wiel uitvinden en aan maatwerk doen"

3. Beeld van DEN

Het beeld dat de respondenten hebben van DEN is overwegend positief. De respondenten vinden DEN zeer deskundig, positief en betrouwbaar. Met 6 van de 7 positieve omschrijvingen is meer dan de helft van de respondenten het eens of zeer eens. Alleen bij 'vraaggericht' houdt meer dan de helft het op neutraal.

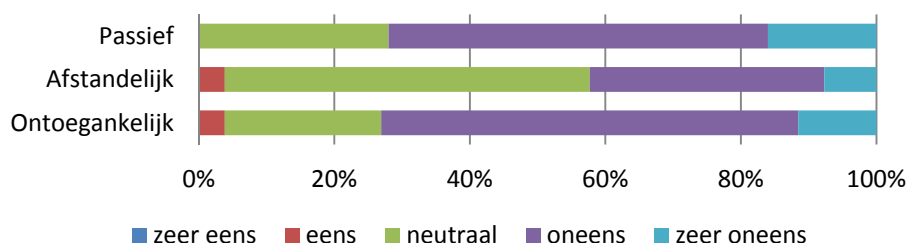
In hoeverre vind jij dat onderstaande omschrijvingen van toepassing zijn op DEN? DEN is ...



Figuur 6. Positieve omschrijvingen van DEN. n=26

Met de drie negatieve omschrijvingen is in twee gevallen ('passief' en 'ontoegankelijk') meer dan de helft het oneens of zeer oneens. Alleen over het afstandelijk zijn is minder dan de helft het oneens. Bijna de helft van de respondenten houdt het hier op neutraal en een kleine 5% is het ermee eens dat DEN afstandelijk is.

In hoeverre vind jij dat onderstaande omschrijvingen van toepassing zijn op DEN? DEN is ...



Figuur 7. Negatieve omschrijvingen van DEN. n=26

In de laatste vraag konden respondenten hun beeld van DEN in één zin samenvatten (Geef in een enkele zin aan hoe jij over DEN als instelling denkt). Hierop zijn 25 bruikbare antwoorden gegeven. Allen behalve twee geven een positief beeld:

- "Deskundige bron van informatie voor alles rondom digitalisering van erfgoed"
- "DEN voorziet in een geïntegreerde informatiebehoefte ter verbetering van het digitaal erfgoed Nederland"
- "Onmisbaar"
- "De noodzakelijke paraplu voor digitaal erfgoed"
- "Bron van informatie en wegwijzer bij de (duurzame) ontsluiting van digitale collecties"
- "Toe te juichen"
- "Ik vind DEN een verrijking voor het Nederlands erfgoedland"
- "DEN ontdoet de digitale revolutie van de hypefactor en legt de fundamentele revolutionaire aspecten ervan bloot"
- "Hét digitale kenniscentrum dat zichzelf blijft vernieuwen"
- "Een deskundige en resultaatgerichte club met mensen waar je met al je vragen over digitaal erfgoed terecht kunt"
- "Een enthousiasmerende groep mensen"
- "DEN is er voor alles wat digitaal erfgoed aangaat"
- "Een instelling die tussen de overheid en instellingen werk, die steun strategisch denken door haar coördinerend werk, die naar een nationale visie kan leiden waar toegang naar erfgoed staat centraal"
- "Een instelling die van grote betekenis is voor ons erfgoed"
- "Als een waardevol sectorinstituut"
- "Erg nuttig! Het verzamelen en verspreiden van kennis over digitaal erfgoed is zeer nodig in een wereld waarin de technische ontwikkelingen snel gaan, en de werknemers bij erfgoedinstellingen een geheel ander tempo daarin hebben"
- "Handig als orientatie-plek"
- "Onmisbaar in deze tijd!"
- "Daar ga ik naar toe als ik betrokken ben bij een project op erfgoed gebied"
- "De organisatie als het gaat om standaarden in de digitale culturele erfgoedsector (bibliotheken, musea en archieven) en altijd actueel en sterk in vertalen van beleid naar begrijpelijke taal"
- "Epicentrum van kennis op gebied van informatiemanagement en digitalisering van erfgoed"

De twee overige respondenten geven aan:

- "Volkomen neutraal"
- "Als instituut mag DEN zich wel duidelijker profileren ook meer een instelling waar alle erfgoedcentra SAMEN kunnen werken aan goed beheer en digitaliseren van erfgoed. Ik heb nou het idee dat iedereen maar wat doet in zijn eigen toko om het maar plat te zeggen"

8. Literatuur

Stroeker, N. et. al. Ken uw (virtuele) kl@nt. (Den Haag: Wegwijzer Taskforce Archieven, 2007).