

Samenvatting resultaten stakeholderbevraging PACKED

Sinds 1 januari 2019 slaan VIAA, PACKED en Lukas de handen in elkaar. 2019 is daarbij een overgangsjaar waarin we bekijken hoe we de werkingen van de drie organisaties kunnen integreren. Daarbij nemen we ook graag de wensen, ervaringen en noden mee vanuit de PACKED- en Lukas-contacten. Voor beide organisaties werd een aparte stakeholderbevraging opgesteld.

We vroegen aan de stakeholders van PACKED om een bevraging in te vullen. Daarin peilden we naar de tevredenheid over de huidige dienstverlening en naar de verwachtingen over de PACKED-werking binnen de geïntegreerde VIAA-PACKED-Lukas-organisatie. Zij konden tussen 15 maart 2019 en 15 april 2019 deelnemen aan deze bevraging. In dit rapport presenteren we de resultaten van deze bevraging. In deze samenvatting brengen we de belangrijkste resultaten samen.

In totaal namen 42 respondenten van 41 verschillende organisaties en particulieren deel aan deze bevraging.

Dienstverlening

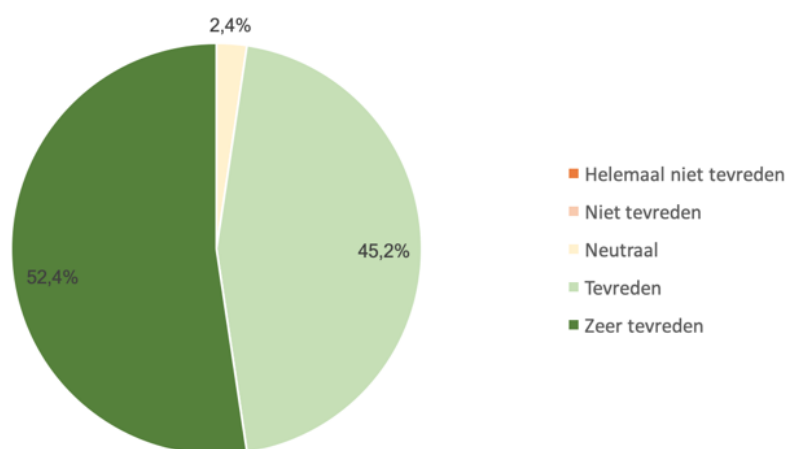
97,6% van de respondenten geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de dienstverlening.

73,8% is al samen met PACKED partner geweest in een project. Allemaal vinden ze het belangrijk om PACKED te betrekken als partner, onder andere omwille van hun expertise van

ontwikkelingen op vlak van digitaal erfgoed en diverse (digitale) processen. De expertise van PACKED wordt in het algemeen als kwalitatief, relevant en divers beschouwd. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat PACKED voldoende advies en ondersteuning aanbiedt.

Er is verdeeldheid onder de respondenten over de helderheid van het onderscheid tussen (gratis) basisdienstverlening en uitgebreide dienstverlening (tegen betaling). De respondenten verwachten van de basisdienstverlening dat ze gratis is. 61,9% vindt ook dat de uitgebreide dienstverlening gratis zou moeten zijn.

Tevredenheid over dienstverlening



Kennisplatformen

Voor 57,1% van de respondenten is het duidelijk welke informatie op welk platform terug te vinden is. Voor 16,7% is het echter niet duidelijk. 26,2% antwoorden met neutraal.

Het meest gebruikte platform onder de respondenten is CEST. 88,1% van de respondenten raadpleegt en/of gebruikt het platform. Het is dan ook het platform met de breedste inzetbaarheid over alle sectoren heen. De meerderheid is tevreden over het platform, al kan de gebruiksvriendelijkheid om zelf bijdragen toe te voegen verbeterd worden.

Vervolgens is er TRACKS (door 54,8% van de respondenten geraadpleegd en/of gebruikt), het kennisplatform gericht op de kunstensector, en daarna SCART (door 19% van de respondenten geraadpleegd en/of gebruikt), het kennisplatform over audiovisueel erfgoed. Ook over deze platformen zijn de gebruikers tevreden.

Vormingen

De respondenten vinden de PACKED-vormingen een zeer belangrijk onderdeel van de werking. Heel wat respondenten vinden dat er meer vormingen en meer verscheidenheid in de vormingen zou mogen zijn. Ter duiding geven we mee dat het grootste deel van de vormingsactiviteiten momenteel plaatsvindt op uitnodiging van de stakeholders zelf. Slechts een deel van de vormingen komt tot stand op initiatief van PACKED. De respondenten zijn verdeeld over de vraag of ze bereid zijn een hogere inschrijvingsprijs te betalen voor de vormingen.

69% van de respondenten heeft reeds een PACKED-vorming bijgewoond. Deze respondenten tonen een grote tevredenheid over de helderheid van de inhoud van de vorming, de relevantie en de meerwaarde van de inhoud voor de eigen werking en de ondersteuning en begeleiding tijdens de vorming.

Communicatie

In het algemeen zijn de respondenten tevreden over de communicatie en informatieverstrekking door PACKED. 71,4% vindt de communicatie van goede kwaliteit. De nieuwsbrief wordt grotendeels positief geëvalueerd: de inhoud is relevant en helder, de frequentie is voldoende, en de verhouding tussen PACKED- en sectornieuws is in evenwicht. De website geeft een duidelijk beeld waarvoor de organisatie staat. Sommigen respondenten vinden wel dat er duidelijker mag vermeld worden voor welke diensten je bij PACKED terecht kan.

76,2% geeft aan Twitter niet te gebruiken. Met het kanaal richt PACKED zich zeer breed op alle erfgoedprofessionals in het algemeen. 66,7% van de respondenten vindt de externe publicaties in tijdschriften zoals META, FARO-magazine e.d. een meerwaarde voor de informatieverstrekking. Al vinden de respondenten dit tegelijk ook niet de grootste prioriteit voor de organisatie. PACKED zet trouwens niet proactief in op het zelf creëren van dergelijke publicatiemogelijkheden. De bijdragen gebeuren meestal op vraag van de tijdschriften zelf.

Verwachtingen

Via twaalf stellingen konden de partners hun verwachtingen over de toekomst aangeven. We overlopen de antwoorden thematisch:

- **Projecten:** de respondenten vinden de rol van PACKED in stuurgroepen en werkgroepen een grote meerwaarde. Bij de vraag of PACKED meer moet inzetten op partnerschappen valt het hoge aantal neutrale stemmen op. Hetzelfde merken we bij de vraag over het nog meer organiseren van collegagroepen en het nog meer zelf initiëren en coördineren van innovatieve projecten.
- **Advies en ondersteuning:** de respondenten gaan akkoord met de stelling dat PACKED nog meer moet inzetten op de basisdienstverlening. Maar ze vinden ook dat de uitgebreide dienstverlening op maat een echte meerwaarde is voor hun eigen organisatie. Meer twijfel is er tussen de respondenten bij de stelling om nog meer in te zetten op de ontwikkeling van een digitale strategie op hun maat en nog meer onderwerpen in het digitale erfgoed aan te snijden.
- **Kennisdeling:** de meerderheid van de respondenten reageert positief op de stelling dat PACKED meer moet inzetten op tools om digitale processen te ondersteunen. Nog meer positieve signalen zijn er bij de stelling over het nog meer inzetten op vormingen. Op de stelling of PACKED meer moet inzetten op het delen van zijn expertise in (print)publicaties reageren de respondenten zeer verdeeld, met een meerderheid aan 'niet akkoord' reacties.
- **PACKED als pleitbezorger:** de respondenten gaan akkoord met de rol van PACKED als kernspeler om meer in te zetten op het bepleiten van aandacht voor digitaal erfgoed bij beleidsmakers.

Besluit

In het algemeen scoort PACKED goed tot zeer goed. De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de verkregen dienstverlening, over de kwalitatieve expertise van PACKED en over PACKED als partner in projecten. Een aantal aandachtspunten:

- **Projecten:** de respondenten vinden de samenwerking met PACKED als partner zeer belangrijk. Ook de deelname aan stuurgroepen is een meerwaarde.
- **Advies en ondersteuning:** een deel van de respondenten vindt het onderscheid tussen (gratis) basisdienstverlening en uitgebreide dienstverlening (tegen betaling) onduidelijk. De respondenten verwachten wel dat de basisdienstverlening, en in mindere mate ook de uitgebreide dienstverlening, gratis is. Hoewel nog steeds positief beoordeeld, zijn er meer neutrale stemmen bij de vraag naar meer ondersteuning op het vlak van digitale strategie.

- Kennisdeling: voor de meeste respondenten is het duidelijk welke informatie ze op welk kennisplatform (CEST, TRACKS of SCART) kunnen terugvinden. De respondenten hechten veel belang aan vormingen. Er is een indicatie dat er meer vormingen en ook meer verscheidenheid aan vormingen georganiseerd mogen worden. Er moet niet nog meer ingezet worden op externe publicaties, al wordt het wel gezien als een meerwaarde voor de informatieverstrekking.