

## **Moniteur de qualité Services Archives 2005**

Résultat d'une enquête écrite  
parmi les visiteurs des archives

Pour le compte de

**DIVA**  
à Amsterdam

Décembre 2005

**Evidens onderzoekdiensten BV**  
Nieuwpoortstraat 98d  
1055 RZ Amsterdam  
tel. 020 - 5812912  
fax 020 - 5812919  
e-mail [onderzoek@evidens.nl](mailto:onderzoek@evidens.nl)  
[www.evidens.nl](http://www.evidens.nl)



## Table des matières

<b>1. Introduction</b>	<b>5</b>
1.1. Contexte du moniteur de qualité	
1.2. But de l'enquête et de l'utilisation	
1.3. Groupe-cible de l'enquête	
1.4. Organisation de l'enquête	
1.5. Exécution de l'enquête 2005	
<b>2. Résultats de l'enquête dans les institutions des Pays-Bas</b>	<b>9</b>
2.1. Composition de l'échantillon	
2.2. Profil des visiteurs	
2.3. Motif de la visite	
2.4. Modalité de la visite en salle d'étude	
2.5. Modalité de la visite pour les sites web	
2.6. Appréciation des sites web	
2.7. Le résultat de la recherche	
2.8. Appréciation globale	
2.9. Points à améliorer du service au public - général	
2.10. Points à améliorer du service au public - spécifique	
2.11. Évaluation des actions d'amélioration	
<b>3. Résultats de l'enquête dans les institutions belges</b>	<b>25</b>
3.0. Avant-propos	
3.1. Composition de l'échantillon	
3.2. Profil des visiteurs	
3.3. Motif de la visite	
3.4. Modalité de la visite en salle d'étude	
3.5. Modalité de la visite pour les sites web	
3.6. Appréciation des sites web	
3.7. Le résultat de la recherche	
3.8. Appréciation globale	
3.9. Points à améliorer du service au public - général	
3.10. Points à améliorer du service au public - spécifique	
3.11. Évaluation des actions d'amélioration	
<b>4. Conclusions et recommandations</b>	<b>39</b>
4.0. Conclusions	
4.1. Recommandations	
<b>Annexes</b>	<b>43</b>
• Participants à l'enquête2005 et réponses	
• Tableaux de performances 2005	
• Questionnaire 2005	
• Instruction pour l'exécution du moniteur de qualité 2005	
• Qualitätsmonitor 2005	



## **1. Introduction**

### **1.1. Contexte du Moniteur de qualité**

La section des archives souhaiterait améliorer la qualité de son service au public. Un des moyens à cet effet est l'introduction d'une charte de qualité où figure les normes auxquelles doit satisfaire le service au public des institutions d'archives.

De plus en plus d'institutions disposent d'une charte de qualité qu'elles publient sur leur site web, d'autres s'affairent à la développer. Afin de pouvoir améliorer le service, il est capital que les institutions prises individuellement aient de temps en temps une vue sur l'appréciation des visiteurs sur le service. Cela vaut aussi bien pour la visite en salle d'étude que pour le service à distance.

C'est dans ce contexte que DIVA a mis sur pied en 2000 le moniteur de qualité.

### **1.2. But de l'enquête et de l'utilisation**

Le but de l'enquête est d'avoir une vue périodique sur

- L'appréciation des visiteurs sur le service au public
- L'intérêt que les visiteurs portent aux différentes parties du service au public et
- Le profil des visiteurs

L'enquête doit permettre aux institutions d'archives participantes de tracer les points forts et faibles de leur propre service (diagnose), de sorte que des plans d'amélioration puissent être entrepris.

Le caractère périodique de l'enquête permet en outre de comparer les résultats de l'enquête dans le temps. De cette manière, on peut observer si les plans d'amélioration ont sorti les effets poursuivis (évaluation des plans d'amélioration).

### **1.3. Groupe-cible de l'enquête**

Le groupe-cible de l'enquête se compose de personnes qui souhaitent utiliser de quelque manière que ce soit des services d'une institution d'archives, comme visiter une salle d'étude (visite physique), consulter un site internet et/ou s'informer auprès des archives par téléphone, par lettre ou par e-mail.

### **1.4. Organisation de l'enquête**

L'enquête a été réalisée au moyen d'un questionnaire écrit auquel un certain nombre de visiteurs d'archives ont bien voulu répondre. Cette année, quelques participants ont rendu le questionnaire disponible on-line.

Le questionnaire a été développé par Evidens en étroite collaboration avec DIVA et quelques institutions d'archives. En 2000 et 2001, le questionnaire a été testé dans des enquêtes à l'essai.

En 2005, on a reproduit le même questionnaire qu'en 2004 (voir annexes). Ainsi, les résultats peuvent être comparés à ceux de 2002, 2003 et 2004.

Toutes les institutions participantes ont traité le même questionnaire étant bien entendu que dans le titre et dans certaines questions, le nom de l'institution concernée est explicitement mentionné, ceci dans le but d'augmenter l'identification pour les personnes interrogées et de faciliter l'interprétation des questions.

Les institutions participantes se sont occupées elles-mêmes de la reproduction, de la diffusion/du placement on-line et de la collecte des questionnaires, pour lesquels elles avaient reçu une directive écrite. Ainsi, vous trouverez en annexe la directive pour le sondage 2005. Les participants fixent également eux-mêmes la période convenue au préalable au cours de laquelle ils effectuent le travail sur le terrain. L'objectif est de 50 questionnaires par institution, avec un minimum de 10 questionnaires en ce qui concerne le service au public à distance.

### **1.5. Exécution de l'enquête 2005**

#### **Réponses**

Au total 37 institutions des Pays-Bas et de Belgique ont participé au sondage 2005, pour un résultat de 2.639 réponses au questionnaire. Vous trouverez ci-dessous quelques caractéristiques (par pays).

	Total	Pays-Bas	Belgique
Nombre d'institutions participantes	37	15	22
Nombre d'observations	2.639	1.229	1.410
Nombre de participants avec 50 questionnaires ou plus	24	10	14
Nombre de questionnaires le plus élevé au sein d'une institution	304	304	156
Nombre de questionnaires le plus bas au sein d'une institution	10	38	10

Toutes les institutions belges ont participé cette année pour la première fois au Moniteur de qualité. Une comparaison avec le passé n'est donc pas (encore) possible pour ces institutions.

En ce qui concerne les institutions des Pays-Bas, 6 ont également participé en 2004, 4 en 2003 et 1 en 2002. Le sondage 2005 comprend 4 nouveaux participants des Pays-Bas.

Les institutions participantes et les réactions par participant sont reprises dans un tableau en annexe.

L'enquête a eu lieu au cours de la période de juillet à novembre 2005. Le délai limite de l'enquête 2005 était le 18 novembre 2005 (formellement le 31 octobre 2005).

#### **Compte rendu**

Deux types de compte rendu ont été dressés, à savoir un compte rendu par participant et en l'occurrence un rapport global.

##### Compte rendu par participant

Les institutions participantes ont chacune reçu un bilan de leurs propres résultats par rapport aux résultats globaux des participants. De plus, on y a ajouté un tableau de performance, au moyen duquel les institutions peuvent déterminer dans quelle mesure leur propre score sur une partie bien définie peut être considéré comme fort ou faible. Les participants ont reçu également une matrice de priorités, qui est une aide graphique pour évaluer les points forts et faibles du service au public.

##### Rapport global

Le présent rapport comprend un résumé des principaux résultats sur base de toutes les observations, assortis de conclusions et de recommandations.

Parce que les résultats au sein des institutions belges diffèrent fortement de ceux rencontrés (jusqu'ici) au sein des institutions des Pays-Bas, les résultats dans les

deux pays ont été analysés séparément. Le chapitre 2 comprend les résultats des institutions des Pays-Bas. Les résultats des institutions belges sont repris au chapitre 3.

Les tableaux joints sont repris en une annexe séparée.

#### Travaux Evidens

Dans le cadre de l'enquête 2005, les services de recherche Evidens ont effectué les travaux suivants :

- Préparer et fournir les questionnaires (en 3 langues) aux participants, y compris les instructions d'exécution,
- Coordonner le travail sur le terrain,
- Traitement des réponses
- Traitement des données
- Réaliser des tableaux de résultats
- Analyse des données et compte-rendu (présentation)





## 2. Résultats de l'enquête dans les institutions des Pays-Bas

### 2.1. Composition de l'échantillon

Dans le tableau A, il y a le pourcentage de réponses mentionné par type de visiteur/genre de service. Les pourcentages des sondages précédents, ainsi que les nombres d'institutions participantes y sont également mentionnés comme pièces de comparaison.

#### A. Composition de l'échantillon selon le genre de service

Année	2003		2004		2005	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
Nombre d'institutions participantes	20		27		15	
Nombre de personnes interrogées	1241	100%	1288	100%	1229	100%
Visiteur de salles d'étude	976	79%	970	75%	765	62%
Visiteur du site internet	587	47%	600	47%	842	69%
Contact écrit (y compris e-mail)	(285)	(23%)	(280)	(22%)	(272)	(22%)
- e-mail	157	13%	166	13%	207	17%
- lettre	128	10%	107	8%	65	5%
- fax / autre	18	1%	7	1%	-	-
contact téléphonique	287	23%	327	25%	185	15%
total	2153	174%	2177	169%	2064	168%

La visite en salle d'étude a régressé et le contact téléphonique et par lettre est manifestement plus bas que dans les sondages précédents. La quote-part des visiteurs des sites internet a par contre fortement augmenté et est pour la première fois, plus importante que la visite en salle d'étude. Du fait d'une utilisation accrue d'internet, il y a également plus de contacts par e-mail.

Parce que l'enquête a en partie été faite les années précédentes dans d'autres institutions, il ne faut toutefois pas tirer des conclusions irréfutables quant au développement de la répartition. À cela, il faut ajouter que quelques participants ont placé cette année le questionnaire on-line. Comme, de ce fait, ces institutions ont rassemblé un grand nombre de questionnaires, il faut tenir compte que le tableau ci-dessus présente une image quelque peu déformée, notamment sur le point des visites par internet.

#### B. Chevauchement entre les genres de service

	Salle d'étude			Internet			Par écrit			Par téléphone		
	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005
Visiteur de salle d'étude				81%	74%	60%	38%	34%	37%	70%	72%	69%
Visiteur du site internet	49%	46%	66%				56%	61%	80%	47%	42%	64%
Contact écrit (y compris e-mail)	11%	10%	13%	27%	29%	26%				36%	28%	36%
contact téléphonique	21%	24%	17%	23%	23%	14%	37%	33%	25%			

Le degré de chevauchement entre les différentes formes de service est rendu dans le tableau B. Il en ressort que 6 visiteurs sur 10 d'un site internet (60%) rendent également une ou plusieurs visites personnelles à la salle d'étude. Ce quote-part a à nouveau diminué fortement (-14%), ce qui signifie que le service par le biais d'internet devient de plus en plus indépendant et s'effectue moins souvent en

combinaison avec d'autres services. Ainsi donc, on a constaté cette année dans l'enquête que 199 personnes (= 14% de tous les utilisateurs de site internet) ont uniquement consulté le site web et ne se servent plus des autres formes du service au public des archives concernées. En 2004, le chiffre comparable est de 35 personnes, soit 6% de tous les visiteurs de site.

En même temps, la partie des visiteurs internet parmi les visiteurs de salles d'étude a fortement augmenté (+ 20% à 66%). Il semble par conséquent que l'internet sert de plus en plus de filtre pour la visite de la salle d'étude.

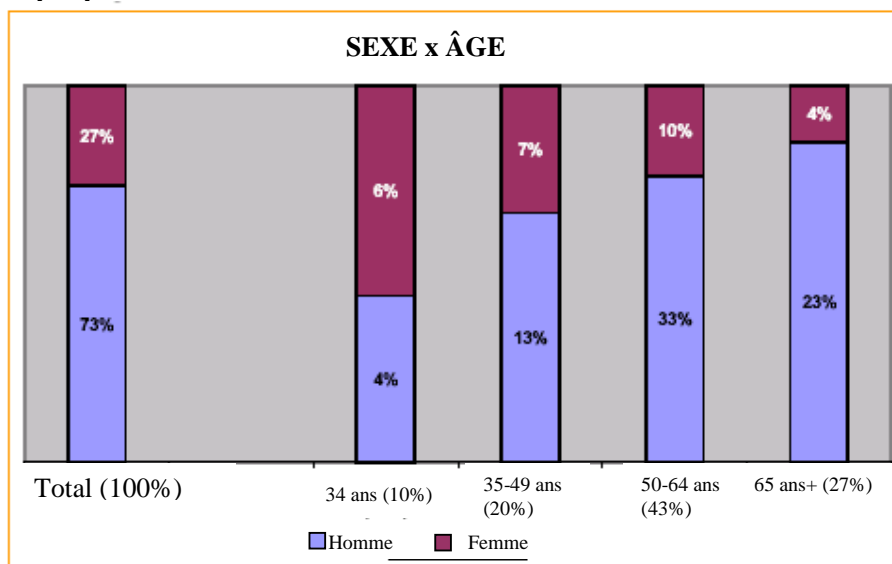
Mais également le contact écrit (lisez : e-mail) et téléphonique se présentent de plus en plus souvent en combinaison avec la visite du site.

Le contact téléphonique a bien encore toujours une 'fonction d'étalage' pour la visite en salle d'étude, mais comme déjà mentionné, on téléphone moins souvent aux archives.

## 2.2. Profil des visiteurs

Le graphique 1 donne une idée de la composition du sexe et de l'âge des visiteurs. Ce graphique montre plus ou moins la même image que dans les sondages précédents, notamment que plus de 70% des visiteurs d'archives sont du sexe masculin et qu'autant de visiteurs (70%) sont âgés de plus de 50 ans. De plus on constate que plus on avance en âge, on rencontre, toutes proportions gardées, le plus souvent un homme. L'âge moyen est estimé à 54 ans, tandis que la moyenne nationale (à partir de 13 ans) est de 44 ans.

Graphique 1



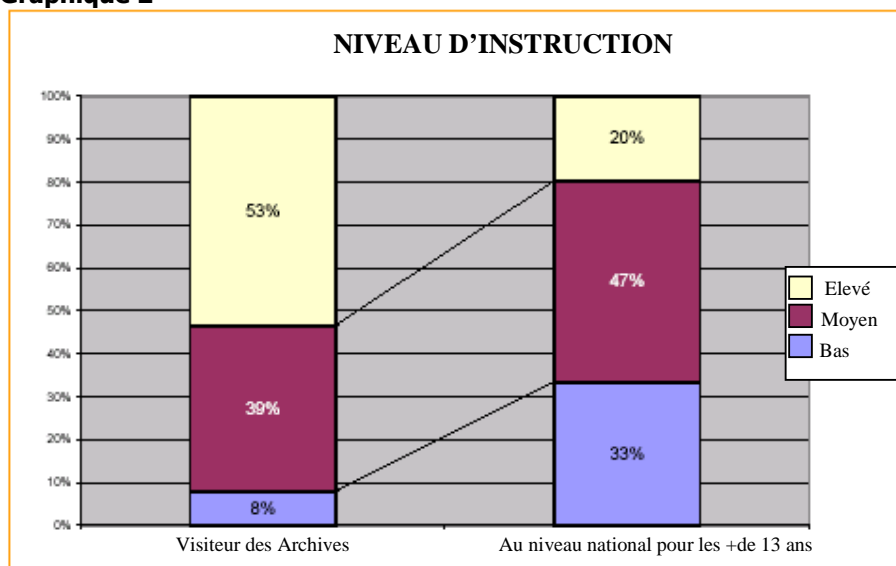
Plus de la moitié des visiteurs d'archives (51%) ont suivi une formation supérieure ou universitaire. Le niveau d'instruction est considérablement plus élevé qu'au niveau national (graphique 2).

En fonction de l'âge relativement élevé des visiteurs d'archives et le fait que ce sont surtout les hommes qui visitent les archives, il ressort du graphique 3 que la partie des retraités/préretraités est relativement grande, mais aussi que la population active, toute proportion gardée, est raisonnablement représentée. Ce sont surtout

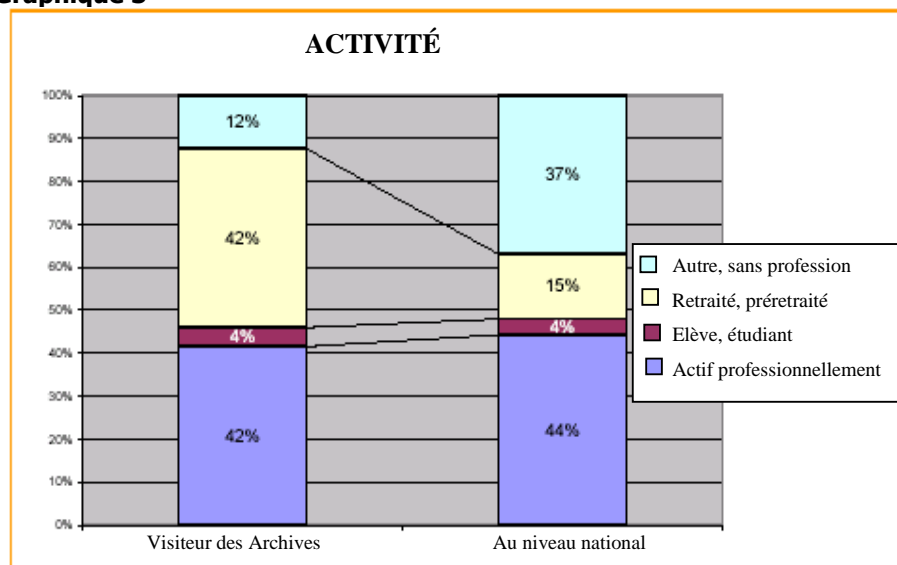
les personnes qui ne sont pas actives (lisez femme ou homme au foyer) qui visitent relativement peu les institutions d'archives.

Des données sont également connues grâce à l'enquête (sur base du code postal) sur la répartition régionale du visiteur d'archives. Ces données ne sont cependant pertinentes qu'au seul niveau des archives et c'est la raison pour laquelle elles ne sont pas traitées ici.

**Graphique 2**



**Graphique 3**



Il y a bien sûr des différences dans les caractéristiques des personnes entre les différents genres de service, mais ces différences sont tout compte fait, comme l'indique le tableau D, minimales, et sont d'ailleurs la conséquence du chevauchement entre les types de services au public.

Comme différences principales, nous notons que ce sont surtout les visiteurs des salles d'études qui sont le plus souvent des retraités et le moins souvent encore en activité ; le facteur temps disponible joue ici, à n'en pas douter, un rôle. Les personnes qui recherchent le contact par téléphone avec les archives sont proportionnellement souvent à la recherche d'information d'une autre sorte que des données généalogiques en mettant l'accent sur l'information historique.

**D. Caractéristiques des personnes selon le genre de service**

	Salle d'étude	Internet	Par écrit	Par téléphone
<b>Sexe</b>				
Homme	74%	71%	69%	72%
Femme	25%	28%	30%	27%
<b>Âge moyen</b>				
	55 ans	53 ans	54 ans	54 ans
<b>Niveau d'instruction</b>				
Bas	8%	7%	7%	7%
Moyen	36%	37%	33%	34%
Élevé	54%	54%	59%	58%
<b>Activités</b>				
Actif professionnellement	38%	46%	50%	49%
Retraité, préretraité	44%	36%	36%	38%
En âge scolaire, étudiant	6%	4%	2%	3%
Autre, y compris sans indication	12%	14%	12%	11%
<b>Motif de la visite</b>				
Information généalogique	64%	72%	66%	54%
Information historique	38%	26%	28%	38%
Information sur une maison ou une rue	9%	6%	7%	12%
Photographies et/ou images	7%	8%	8%	10%
Autre, y compris sans indication	9%	6%	11%	12%

**2.3. Motif de la visite**

Les possibilités de réponses à la question concernant le motif de la visite sont modifiées dans le sondage 2005 et de ce fait seulement partiellement comparable par rapport aux autres sondages. Le tableau C comprend la répartition sur base de toutes les personnes questionnées.

**C. Motif de la visite : Quelle sorte d'information recherchez-vous lors de votre dernière visite ?**

	2002	2003	2004	2005
Information généalogique	60%	69%	64%	70%
Information historique			34%	29%
Information sur une maison ou une rue			14%	7%
Photos et/ou images			10%	7%
Autres, y compris sans indication			9%	8%
Total			130%	121%

L'information généalogique était et reste le motif de visite le plus important. Il ne faut pas accorder de valeur aux différences avec les sondages précédents, parce

qu'ils ont partiellement été faits dans des établissements différents. La nouvelle façon de formuler la question montre clairement qu'une visite des archives (à distance) peut avoir plusieurs buts (un total de plus de 100%).

Le grand besoin d'information généalogique est d'ailleurs dans le droit fil des constatations de l'enquête de qualité de IOO (Instituut Onderzoek Overheids-uitgaven). Ils ajoutent que le pourcentage de visiteurs qui recherchent des informations généalogiques peut dûment varier par institution d'archives.

**E. Caractéristiques des personnes selon le motif de la visite**

	Généalogie	Historique	Maison/rue	Photo's/images
<b>Sexe</b>				
Homme	73%	77%	68%	74%
Femme	26%	22%	32%	24%
<b>Âge moyen</b>				
	56 ans	52 ans	53 ans	55 ans
<b>Niveau d'instruction</b>				
Bas	9%	6%	3%	1%
Moyen	42%	33%	44%	41%
Élevé	48%	61%	53%	58%
<b>Activités</b>				
Actif professionnellement	39%	40%	41%	41%
Retraité, préretraité	46%	38%	41%	42%
En âge scolaire, étudiant	1%	10%	5%	6%
Autres, y compris sans indication	14%	12%	13%	11%
<b>Genre du service</b>				
Visite en salle d'étude	57%	83%	84%	68%
Site internet	70%	62%	57%	76%
Par écrit	21%	21%	22%	26%
-e-mail	16%	16%	15%	21%
-lettre	5%	5%	7%	5%
Téléphone	11%	20%	26%	22%

Ventilé selon le motif de la visite, il ressort du tableau E que les personnes à la recherche d'informations généalogiques sont souvent âgés et sont par conséquent le plus souvent des retraités ou des préretraités qui recueillent relativement peu d'information par téléphone. Leur niveau d'instruction est relativement bas et l'internet est la source d'information la plus utilisée.

Les personnes à la recherche d'informations historiques ont souvent un haut niveau d'instruction et sont relativement souvent des étudiants ou des personnes en âge scolaire. Ils visitent relativement souvent la salle d'étude.

Les visiteurs pour une information sur une maison ou une rue sont relativement souvent des femmes et consultent peu souvent les sites internet.

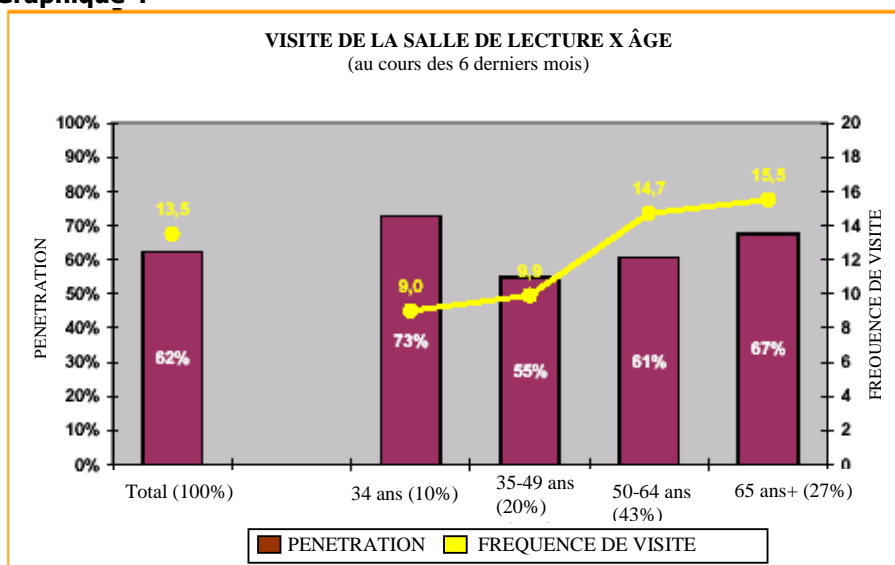
Finalement les personnes à la recherche de photos et/ou d'images consultent plus souvent les sites internet et recueillent aussi plus souvent (l'un est lié à l'autre) des informations écrites via e-mail.

## 2.4. Modalité de la visite en salle d'étude

Comme déjà mentionné, la participation au sondage des visiteurs d'archives est plus basse que précédemment (62% aujourd'hui pour largement 75% les 2 années précédentes).

Le graphique 4 montre le détail des visites en salle d'étude selon l'âge. Ce graphique nous montre que la visite en salle d'étude est un peu liée à l'âge. La partie des visiteurs en salle d'étude (pénétration) est 73% plus élevée parmi les jeunes (jusqu'à 35 ans) que dans les autres groupes d'âge. Dans les sondages précédents, la pénétration n'était pas liée à l'âge et celle-ci était pratiquement d'importance égale au sein de tous les groupes d'âge.

Graphique 4



En ce qui concerne la fréquence des visites, il y a de sensibles différences entre les groupes d'âge. La fréquence moyenne des visites parmi les plus âgés est considérablement plus élevée que parmi les jeunes. La tendance dans la fréquence des visites est que celle-ci augmente quand on avance en âge. Cette tendance se retrouve aussi dans les sondages précédents. Les salles d'étude sont en moyenne visitées 2,3 fois par mois (moyenne 13,5 fois au cours des 6 derniers mois). Les chiffres comparables au cours des 3 dernières années étaient :

- 2004 : 1,5 fois par mois (8,9 au cours des 6 mois précédents)
- 2003 : 1,6 fois par mois (9,7 au cours des 6 mois précédents)
- 2002 : 1,4 fois par mois (8,6 au cours des 6 mois précédents)

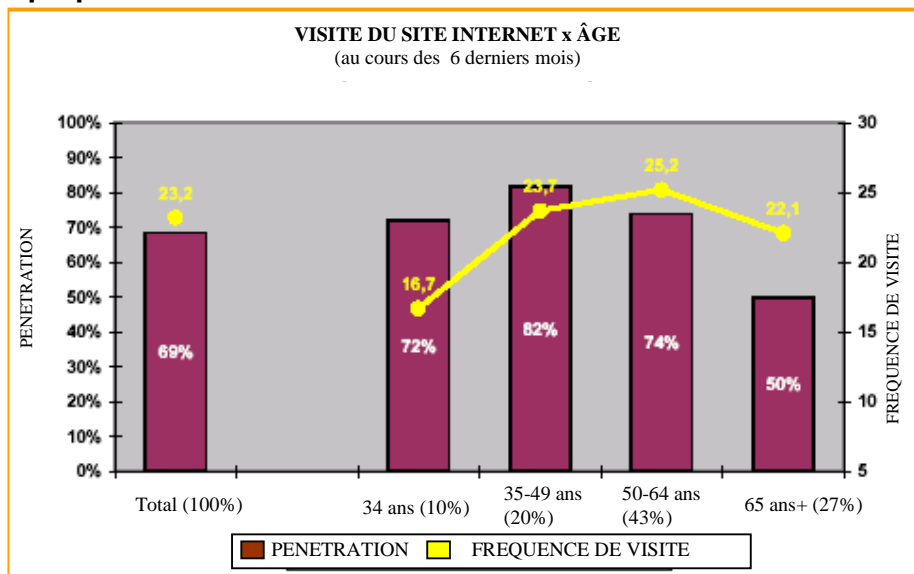
La fréquence des visites en salles d'étude semble s'être accrue, de sorte que l'on peut dire, qu'il y a sans doute moins de gens qui visitent la salle d'étude, mais que les gens qui viennent sont les visiteurs les plus fréquents.

## 2.5. Modalité de la visite pour les sites web

Par rapport à l'année passée, la partie des visiteurs des sites internet parmi toutes les personnes interrogées a augmenté de 47% en 2003 et 2004 à 69% en 2005. Le groupe des visiteurs des sites internet de plus de 65 ans reste toujours en arrière

des autres groupes d'âge (voir graphique 5). Avoir accès à internet joue certainement un rôle ici.

**Graphique 5**



Le nombre moyen des consultations – de près de 4 fois par mois (23,2 au cours des 6 derniers mois) – est, pour la seconde année consécutive, supérieure au niveau des sondages précédents. Les chiffres comparables au cours des 3 dernières années étaient :

2004 : 2,0 fois par mois (11,8 au cours des 6 mois précédents)

2003 : 1,3 fois par mois (7,6 au cours des 6 mois précédents)

2002 : 1,2 fois par mois (6,9 au cours des 6 mois précédents)

En résumé, il semble donc que non seulement le nombre de visiteurs (pénétration) s'est accru, mais aussi que le nombre de visites/consultations (par visiteur) a augmenté. De plus, la fréquence des visites selon l'âge montre un développement quelque peu parabolique (voir graphique 5), ce qui est également le cas dans le sondage précédent.

## **2.6. Appréciation des sites web**

Étant donné l'usage accru des sites internet au cours des dernières années et le potentiel d'internet à servir autrement et/ou mieux les visiteurs, existants et nouveaux, l'appréciation pour les sites visités a été approfondie depuis le sondage 2004.

Le tableau F comprend les chiffres moyens d'appréciation des sites d'internet, sur l'ensemble du site et sur les fragments, ainsi que l'appréciation la plus haute et la plus basse qui a été notée au niveau des archives. Une ventilation est également reprise selon que les personnes visitent exclusivement le site web et les personnes qui combinent la visite du site web avec d'autres formes de service.

**F. Appréciation des sites web**

	2002	2003	2004		2005 haut	2005 bas	2005 excl.	2005 comb
Accessibilité du site internet			7,8	8,0	8,5	7,6	8,1	8,0
Information sur le site sur les archives comme établissement			7,7		8,2	7,1	7,6	7,7
Information au niveau du contenu sur le site	7,2	7,1	7,4	7,6	8,2	6,4	7,5	7,6
Facilité avec laquelle l'information pertinente est trouvée	7,2	7,2	7,2		8,1	6,5	7,5	7,3
Votre jugement sur le site internet dans son ensemble.			7,5		8,3	7,1	7,7	7,6

Étant donné les différences parfois importantes en appréciation entre les différentes institutions (haut contre bas), on peut dire que les visiteurs sont plutôt satisfaits de l'accessibilité des sites et de l'information sur l'institution sur le site. Les personnes interrogées sont un peu plus positives sur l'accessibilité que l'année passée.

Il y a relativement beaucoup de critique sur l'information au niveau du contenu sur le site, mais le jugement sur ce point s'est à nouveau amélioré. La facilité d'emploi des sites est, toutes proportions gardées, le moins appréciée, bien que sur ce point aussi, une amélioration est visible pour la première fois.

En tant qu'ensemble, les sites sont, tout compte fait, jugés positivement, avec une légère amélioration par rapport à 2004.

Les chiffres d'appréciation des personnes qui ont visité exclusivement un site web (n=199) diffèrent à peine des personnes qui, outre le site web, ont utilisé d'autres services des archives. Les personnes qui ont visité exclusivement un site web sont bien un peu plus positives sur la facilité d'emploi, ce qui fait que le jugement général sur le site auprès de ces personnes donne un meilleur résultat.

**2.7. Le résultat de la recherche**

De l'enquête précédente, il apparaît que le résultat de la recherche est en même temps déterminant pour l'appréciation globale. Le tableau G donne une idée de l'évolution sur ce point.

**G. Évolution du résultat de la recherche**

	2004 total		2004 internet		2005 excl. Internet	2005 internet +(comb)
Trouvé complètement	38%	35%	35%	34%	19%	38%
Trouvé en partie	50%	56%	55%	61%	76%	56%
Pas trouvé	5%	5%	5%	3%	5%	3%

Le résultat de la recherche ne s'est pas amélioré en comparaison avec 2004. L'essentiel est encore toujours 'Trouvé partiellement' (+6%) et le pourcentage 'Trouvé complètement' est même descendu quelque peu (-3%). Chez les personnes qui ont consulté un site web, l'essentiel dans le résultat de la recherche réside également davantage dans 'Trouvé partiellement'. Il est intéressant de constater que



les personnes qui ont exclusivement visité un site web (et ne sont pas servis des autres services d'archives) réussissent beaucoup moins souvent à trouver toute l'information souhaitée (19% trouvé complètement).

### 2.8. *Appréciation globale*

Il a été demandé aux visiteurs d'accorder une cote chiffrée, en considérant le tout, sur le degré de satisfaction du service des archives. Les archives participantes en 2005 arrivent collectivement à une cote d'appréciation moyenne de 7,9. Cette cote d'appréciation est à nouveau plus basse que dans un sondage précédant, mais cette cote peut encore, dans un sens absolu, être nommée bonne.

#### H. Évolution de l'appréciation globale.

	2002	2003	2004	2005
cote d'appréciation	8,1	8,1	8,0	7,9

Comme on a déjà essayé de le démontrer ici, il faut bien s'imaginer que le chiffre de l'appréciation globale peut être influencé positivement par la manière dont s'est effectuée l'échantillonnage. Les fréquents visiteurs d'archives ont notamment une plus grande chance d'être impliqués dans l'enquête que les visiteurs accidentels, et une caractéristique des 'bons clients' est qu'ils sont en général plus satisfaits du produit livré ou des services offerts, parce qu'ils savent à quoi ils peuvent s'attendre.

#### I. Différences dans l'appréciation globale

Résultat de la recherche	<i>Info trouvé complètement</i>	<i>Info trouvé partiellement</i>	<i>Info non trouvé</i>	
	35%	56%	5%	
Cote moyenne	8,1	7,8	7,0	
Degré d'instruction	<i>Bas</i>	<i>Moyen</i>	<i>Élevé</i>	
	8%	38%	53%	
Cote moyenne	8,0	8,0	7,7	
Âge	<i>34-</i>	<i>35-49</i>	<i>50-64</i>	<i>65+</i>
	10%	20%	43%	27%
Cote moyenne	7,6	7,8	7,8	8,2
Motif de la visite	<i>Généalogie</i>	<i>Historique</i>	<i>Maison/rue</i>	<i>Photo/image</i>
	70%	29%	7%	7%
Cote moyenne	7,9	7,9	8,0	8,0
Genre de service	<i>Salle de lecture</i>	<i>Internet</i>	<i>Par écrit</i>	<i>Par téléphone</i>
	62%	69%	22%	15%
Cote moyenne	8,0	7,8	7,8	8,0

Les différences dans l'appréciation globale sont visibles le plus dans le résultat de la recherche (voir tableau I). Les personnes qui lors de la dernière visite ont trouvé complètement ce qu'elles cherchaient (35% de tous les visiteurs) sont finalement plus satisfaites que les personnes qui n'ont pu trouver aucun résultat lors de la dernière visite (5% de tous les visiteurs avec une appréciation moyenne de 7,0). L'appréciation moyenne des personnes qui lors de la dernière visite ont réussi à trouver partiellement l'information recherchée (56% de tous les visiteurs) est à mi-chemin avec 7,8. En 2004, la situation de cette analyse était identique.

Il ressort également du tableau I que les gens ayant une instruction élevée jugent moins positivement le service (7,7) que les gens ayant une instruction basse ou

moyenne (8,0) et aussi que les plus âgés sont plus satisfaits du service public que les plus jeunes visiteurs. Ces deux choses doivent être mises en relation, parce qu'il existe un certain rapport entre l'âge et le degré d'instruction. En général, mais aussi parmi les visiteurs d'archives, les plus âgés ont souvent un degré d'instruction plus bas que les plus jeunes.

La différence dans l'appréciation globale selon l'instruction et l'âge était également visible dans les sondages précédents.

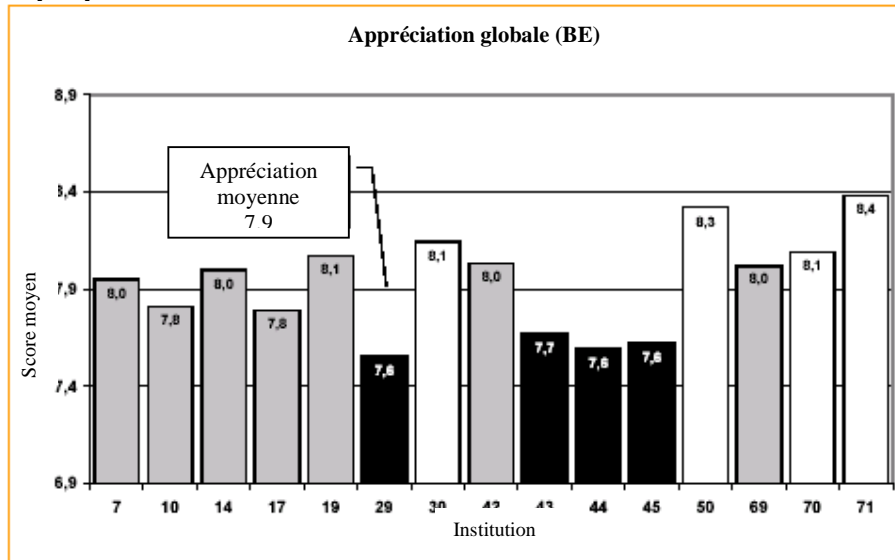
Tout comme en 2004, il n'y a pas de différences notoires dans l'appréciation à lier avec le motif de la visite.

Dans le genre de service aussi, les différences sont minimales, mais ceci est la conséquence de l'emploi combiné des services (chevauchement). Le fait est que les internautes et/ou ceux qui ont eu des contacts par e-mail, sont en général un peu moins satisfaits (appréciation 7,8) que les autres personnes interrogées (appréciation 8,0). C'était déjà le cas dans les sondages précédents (en 2004, moyenne 7,9 pour 8,1).

Cela peut s'expliquer par le fait que le résultat de la recherche chez les internautes est un peu moins favorable que chez les personnes qui ont utilisé d'autres types de service (voir tableau G).

Dans le graphique 6, l'appréciation globale est ventilée selon les institutions participantes.

**Graphique 6**



Le score moyen le plus bas, à savoir 7,6, se retrouve dans 3 institutions, à savoir le 'Brabants Historisch Informatie Centrum' (29), le 'RHC Groninger Archieven' (44) et le 'Gemeentearchief Amsterdam' (45).

Malgré le score relativement bas d'Amsterdam, on peut parler d'une amélioration dans le jugement général. En 2004, l'appréciation moyenne était encore de 7,2. Chez le BHIC, il est question d'une baisse d'appréciation (était à 8,0 en 2004). Il est

pratiquement certain que cela a à voir avec le fait que cette année, dans cette institution, moins de visiteurs de la salle d'étude ont été interrogés (38% pour 78% en 2004) et plus de visiteurs d'internet (81% pour 66% en 2004). Comme mentionné précédemment, les visiteurs internet sont en général moins positifs sur le service que les autres visiteurs.

La plus haute cote d'appréciation est 8,4 et a été notée à la 'Regionaal Archief West-Brabant' (71). Le 'Streekarchivariaat Regio Achterhoek' (50) réalise aussi une moyenne (8,3) relativement bonne, ce qui était aussi le cas en 2004 (8,4).

Pour avoir une idée si un score est relativement élevé ou relativement bas, une limite inférieure et une limite supérieure ont été fixées, en se basant sur la différence entre l'appréciation la plus élevée et la plus basse et l'étalement autour de l'appréciation moyenne. Dans le cas de l'appréciation générale, la limite inférieure est fixée à 7,7, ce qui signifie que les scores à ce niveau ou sous ce niveau peuvent être considérés comme relativement faibles.

Outre les trois institutions déjà nommées, le score du 'Nationaal Archief' est donc relativement bas (7,7 contre 7,8 en 2003).

La limite supérieure dans l'appréciation globale est de 8,1. Les archives avec une appréciation globale plus grande ou égale à ce score réalisent une prestation relativement bonne. Outre le 'Regionaal Archief West-Brabant' et le 'Streekarchivariaat Regio Achterhoek', les visiteurs du 'Stadsarchief Dordrecht' (30) et 'Tresoor' (70) sont donc amplement satisfaits du service fourni en ces lieux. De plus, Dordrecht a un score moyen plus élevé qu'en 2004 (8,1 pour 7,9) et semble donc avoir amélioré son service.

Comme cela est apparu les années précédentes, les archives ayant un score relativement élevé, en se basant sur le nombre d'observations, sont relativement petites et les institutions ayant un score assez faible, relativement grandes. Bien que dans l'enquête, on a rencontré des grandes institutions avec une appréciation relativement élevée et inversement (le rapport n'est pas linéaire), on peut remarquer une certaine liaison. Le fait que les petites institutions sont plus 'synoptiques' et/ou qu'elles peuvent réaliser un service plus personnel joue probablement un rôle.

### **2.9. Points à améliorer du service au public – général**

Le mode d'emploi primaire des résultats de l'enquête est la constatation des points forts et faibles du service (diagnostic). Un outil utile est le benchmarking, où une institution compare la propre prestation avec celles des autres archives. Pour ce faire, on a considéré pour chaque item (c'est-à-dire les éléments du service au public), tout comme pour l'appréciation globale, les valeurs limites de l'évaluation de chaque item séparément. Ces valeurs limites sont mentionnées dans le tableau de performance, qui fait partie des comptes rendus par participant et qui est repris en annexe de ce rapport.

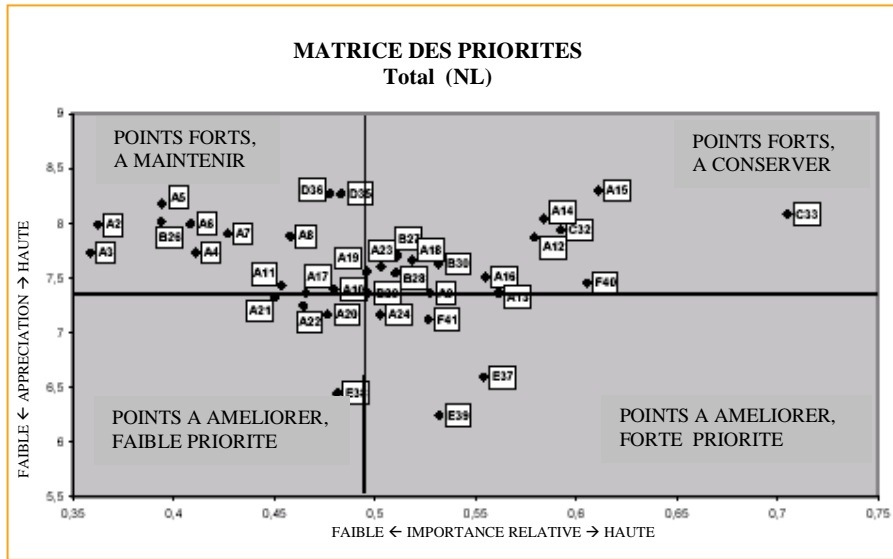
En principe, tous les éléments qui sont relativement peu appréciés (moyen, mauvais) entrent en considération pour être améliorés (Cela vaut aussi pour les éléments où une baisse est constatée par rapport au sondage précédent).

Les différents éléments du service (comme mesuré dans l'enquête) ne sont cependant pas tous pareillement importants pour la satisfaction globale du visiteur.

En se servant de l'analyse de corrélation, l'importance relative pour chaque aspect a été déterminée.

Les résultats de cette analyse se comprennent mieux par une matrice des priorités (voir graphique 7). Ici, l'appréciation (verticalement) pour un certain aspect du service est reproduit en liaison avec l'importance relative de cet aspect (horizontalement).

**Graphique 7**



Les éléments du service qui sont les plus déterminants pour l'appréciation globale se retrouvent dans les deux quadrants du côté droit de la matrice. Dans le tableau J, tous ces aspects sont repris en détail, où sur base de la position dans la matrice, une ventilation est faite en points forts (à droite en haut dans la matrice) et en points à améliorer (à droite en bas dans la matrice).

N.B. Dans le compte-rendu par participant, une matrice des priorités est également reprise, mais alors basée sur les cotes d'appréciation (et l'importance relative) au sein des archives concernées.

Pour le choix des points à améliorer, il est recommandé de se concentrer tout d'abord sur les éléments du quadrant en bas à droite de la matrice des priorités, par conséquent sur les éléments du service avec une relative grande importance et une appréciation relativement basse.

## J. Éléments les plus déterminants du service

Points forts (appréciation relativement élevée)	Points à améliorer (appréciation relativement basse)
A12 la disponibilité du personnel	A9 l'information sur la manière (procédures) dont les souhaits et les plaintes peuvent être exprimés
A14 la compétence du personnel	A13 la disponibilité du personnel durant les pauses
A15 l'aide, le soutien que le personnel offre sur demande	A24 le temps de livraison des reproductions, par ex. photos
A16 l'aide, le soutien que le personnel offre spontanément	<b>B29 facilité avec laquelle l'information peut être trouvée sur le site</b>
A18 la demande des documents (procédure)	E37 l'importance des tarifs pour une recherche approfondie par des collaborateurs des archives
A19 le temps d'attente se rapportant aux documents demandés	E39 l'importance des tarifs des reproductions
A23 le temps de livraison des photocopies	F41 l'information offerte sur les produits et les services d'autres institutions d'archives aux Pays-Bas
<b>B27 information sur les archives sur le site</b>	
<b>B28 information sur le contenu sur le site</b>	
<b>B30 jugement global du site</b>	
C32 la rapidité avec laquelle on réagit sur les demandes écrites/par e-mail	
C33 le contenu de la réaction sur les demandes écrites/par e-mail	
F40 l'information sur les produits et les services de l'institution propre	
<b>Supprimé par rapport à 2004</b>	
D35 accessibilité par téléphone	A10 l'information sur les tarifs
D36 le traitement des requêtes téléphoniques	A11 l'identification du personnel
	A20 le mode d'emploi des appareils
	A21 la présence de facilités à photocopier

Un jugement plus approfondi des points à améliorer nous apprend que les visiteurs d'archives souhaitent (encore toujours) être plus ou mieux informés sur les produits et les services des autres institutions (que peut-on trouver ou espérer autre part) et sur la manière dont les souhaits et les plaintes peuvent être exprimés.

Le jugement sur l'information en salle de lecture sur les tarifs en vigueur et sur le fonctionnement de l'appareillage ne s'est pas amélioré, mais comme la visite en salle de lecture a diminué, ces aspects ne sont plus un point à améliorer primaire.

L'information sur les produits et les services de l'institution propre (F40) était jusqu'à présent un point à améliorer, mais est devenu maintenant un (modeste) point positif. Mais le jugement sur cet aspect du service (appréciation moyenne 7,5) ne s'est pas amélioré par rapport à 2004, de sorte que cela reste un point auquel il faut continuer à prêter attention.

Outre une plus grande ou meilleure information, les visiteurs ont besoin de temps de livraison plus restreint. La disponibilité du personnel pendant les pauses reste toujours un point à améliorer.

L'identification du personnel et les facilités de photocopier nécessitent moins d'attention maintenant, ce qui peut également s'expliquer par la diminution de la visite en salle d'étude.

Pour suivre, les tarifs constituent (naturellement) encore un point important de critique. Parce que des réductions ne sont la plupart du temps pas possibles, il est conseillé d'indiquer clairement la raison du tarif et ce que l'on peut obtenir qualitativement pour ce prix.

Avec la croissance de l'emploi d'internet, nous voyons aussi maintenant que le jugement sur le service va peser plus lourd sur ce point dans le jugement général sur les archives. L'intérêt que le visiteur d'archives porte à ce service par internet a manifestement augmenté. Le positif à cela est que le jugement sur l'information que donne le site (aussi bien en ce qui concerne le contenu que l'information sur l'institution elle-même) contribue positivement à l'appréciation globale pour les archives. Seule la facilité d'emploi du site doit être considérée comme un point à améliorer primaire.

Les autres points forts comme ils ressortent de l'analyse, se rencontraient déjà par le passé et sont donc restés constants. Cela vaut également pour le contact téléphonique. L'intérêt relatif de cet aspect du service est toutefois devenu moins important, ce qui peut être mis en liaison avec le fait que les visiteurs des salles d'étude recherchent de moins en moins le contact téléphonique.

### ***2.10. Points à améliorer du service au public – spécifique***

Au niveau des archives, aussi bien les points forts que les points à améliorer peuvent dévier, en fonction des différences en appréciation et/ou intérêt, de ce qui est mentionné dans le paragraphe précédent. Dans le tableau K sont indiqués les aspects pour lesquels chaque participant séparément réalise une relativement bonne ou mauvaise prestation. Les institutions sont mentionnées horizontalement sous la forme de leur numéro de participation et les cotes des questions sont mises verticalement. Les questions hachurées en gris sont les aspects les plus importants du service, comme décrit dans le paragraphe précédent. Les scores relativement élevés sont encadrés, les scores non-encadrés reflètent une prestation relativement faible.

On peut déduire du tableau K que les archives avec la plus haute appréciation globale, à savoir 50 et 71 sur les parties cruciales du service, enregistrent souvent un résultat élevé. Inversement, les archives avec une appréciation globale relativement basse (29, 44 et 45) enregistrent souvent un résultat bas sur ces parties

### K. Scores par question par participant

Dln.	7	10	14	17	19	29	30	42	43	44	45	50	69	70	71	Totaal
n=	63	53	39	47	43	304	64	40	82	107	50	38	62	176	81	1229
A2		7,7	8,5				7,5		8,5				7,7		8,4	8,0
A3			8,3							7,3	7	8,2			7,4	7,7
A4			8	8,2	7,4	8,1			7,4		7,5	8		7,5	8,1	7,7
A5	8,4	7,9	8,5				7,9			8,5	7,8	7,9				8,2
A6		8,7			7,5		7,6			8,4						8,0
A7		8,6	8,3		7								8,3			7,9
A8			8,1	7,6	7,7			8,2		7,7		8,3				7,9
A9			8,1	6,9					7	7,1	6,8	8,5	7,9	7		7,4
A10				6,7								8,3				7,4
A11							7,8			7,1	7,1	8,1				7,4
A12	7,6							8,4	7,6	7,5	7,5	8,7	8,4			7,9
A13								8		6,8		8,6	8			7,4
A14										7,6	7,5	8,7	8,4			8,0
A15											7,6	9,1	8,8			8,3
A16				8,4						6,7	6,5	8,7	8,4			7,5
A17			7,7					7,7		7,1	6,9	7,9	7,8	7,1		7,4
A18			8,2	7,3				8,1	7,4	7,1	8,1	8			8,1	7,7
A19				7,3				8,4	7	7	7	8,4	8,2		8,1	7,6
A20			7,6					7,7		6,4	6,3	8	7,7			7,2
A21		7		6,9				7,8	6,9	6,9	6,9	8	7,7			7,3
A22				7,7						6,6		8,1				7,3
A23								8,1	7	7,3		8,3	8			7,6
A24				6,7				8,2	6,4			8,2				7,2
B26	7,8			7,7	7,6		7,7	7,8		7,7	8,3			8,4	8,5	8,0
B27				7,1					7,3	8				8	8,2	7,7
B28				6,4						7				8	8,2	7,6
B29				6,6					6,5	6,9		7,9			8,1	7,4
B30				7,1	7,3		7,4	7,2						8	8,3	7,6
C32		7,5									7,1	9,5	8,8			7,9
C33				6,8								9,5	7			8,1
D35			8				7,8	9		7,8					8,7	8,3
D36	7,4							9,3							8,8	8,3
E37				5,8	7,7	6,1				6,1		8,4	5,8			6,6
E38		5,9		5,9	7,3			6	6,1	5,8		8				6,5
E39		5,9		5,7	7,4	5,8			5,9	5,9		8,2	5,8			6,3
F40				7,1		7					7,1	8,3				7,5
F41				6,4	7,6				6,7	6,8		8	7,6			7,1
G42					7,6	8,1			7,7	7,6	7,6	8,3			8,4	7,9

Explications :

8,3 = score élevé relatif

7,3 = score bas relatif

A9 = item d'une relative grande importance

### 2.11. Évaluation des actions d'amélioration

Le second emploi des résultats de l'enquête est l'évaluation des actions d'amélioration. Au niveau des archives, il faut regarder ici si l'appréciation s'est accrue auprès des parties du service qui furent ou sont l'objet d'un plan d'amélioration. Ceci répond à la question si les actions d'amélioration ont produit l'effet désiré et si un ajustement des plans ou de leur exécution est nécessaire. Une telle évaluation des actions d'amélioration est possible chez 11 des 15 archives participantes des Pays-Bas.

En relation avec les points à améliorer de 2004 (sur base de tous les participants), l'enquête actuel nous apprend que l'appréciation ne s'est améliorée sur aucun point. Pour certains aspects, on constate même une (légère) diminution de l'appréciation. Cela concerne :

- Les facilités pour photocopier (de 7,5 à 7,3)
- Le temps de livraison des photocopies (de 7,7 à 7,6)
- Le temps de livraison des reproductions (de 7,3 à 7,2)
- Les tarifs pour une recherche plus approfondie par un collaborateur archivistique (de 7,0 à 6,6)
- Les tarifs pour la reproduction (de 6,7 à 6,2) et
- L'information relative au service des autres institutions d'archives aux Pays-Bas (de 7,2 à 7,1).

Ces évolutions expliquent une appréciation globale quelque peu moindre. Il faut bien ajouter que les sondages sont difficilement comparables au niveau total, étant donné que les enquêtes ont été effectuées en partie dans des institutions différentes.



### 3. Résultats de l'enquête dans les institutions belges

#### 3.0. Avant-propos

Dans ce chapitre sont décrits les résultats des institutions belges qui ont participé au sondage 2005 du moniteur de qualité. La structure de ce chapitre est la même que le précédent sur les institutions des Pays-Bas, de sorte que les résultats peuvent être lus et analysés, indépendamment de ceux des Pays-Bas.

#### 3.1. Composition de l'échantillon

Dans le tableau A sont mentionnés le nombre de réponses par type de visiteur/genre de service. En comparaison, les résultats du moniteur de qualité au sein des institutions des Pays-Bas au cours des trois dernières années sont également mentionnés.

##### A. Composition de l'échantillon selon le genre de service

Année	2003 (NL)		2004 (NL)		2005 (NL)		2005 (BE)	
Nombre d'institutions participantes	20		27		15		22	
Nombre de personnes interrogées	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
	1241	100%	1288	100%	1229	100%	1410	100%
Visiteur de salles d'étude	976	79%	970	75%	765	62%	1192	85%
Visiteur du site internet	587	47%	600	47%	842	69%	479	34%
Contact écrit (y compris e-mail)	(285)	(23%)	(280)	(22%)	(272)	(22%)	(182)	(13%)
- e-mail	157	13%	166	13%	207	17%	124	9%
- lettre	128	10%	107	8%	65	5%	58	4%
- fax / autre	18	1%	7	1%	-	-	-	-
contact téléphonique	287	23%	327	25%	185	15%	290	21%
total	2153	174%	2177	169%	2064	168%	2143	152%

En Belgique, l'accent est mis sur la visite en salle d'étude (85 %). L'usage d'internet (34%) et par conséquent le contact par e-mail (9%) est considérablement plus bas qu'aux Pays-Bas, y compris en comparaison avec 2003 et 2004.

Un visiteur d'archive sur cinq entre (également) en contact avec les archives par téléphone, ce qui est plus ou moins comparable avec la situation aux Pays-Bas.

##### B. Chevauchement entre les genres de service

	Salle d'étude		Internet		Par écrit		Par téléphone	
	NL	BE	NL	BE	NL	BE	NL	BE
Visiteur de salle d'étude			60%	88%	37%	63%	69%	83%
Visiteur du site internet	66%	35%			80%	52%	64%	34%
Contact écrit (y compris e-mail)	13%	10%	26%	20%			36%	25%
contact téléphonique	17%	20%	14%	21%	25%	39%		

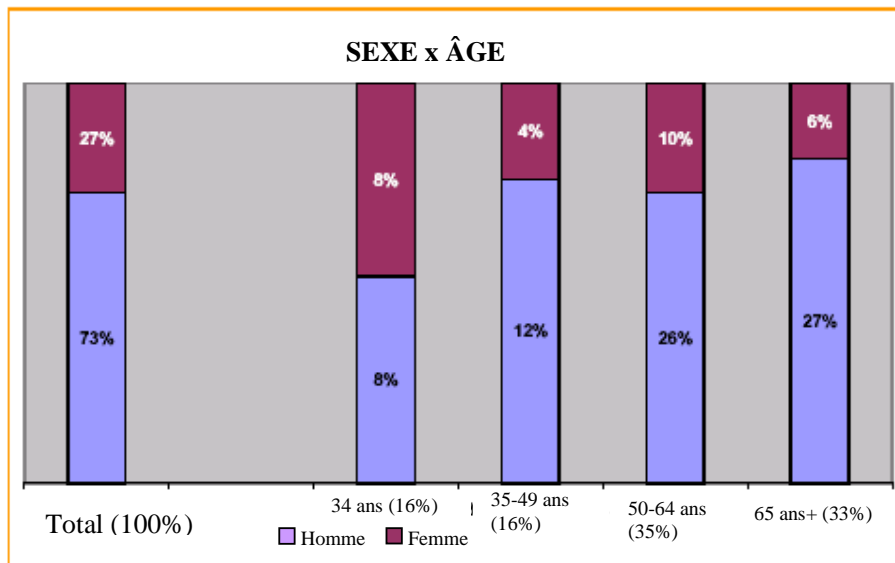
Le degré de chevauchement entre les différentes formes de service est reproduit dans le tableau B. On peut y déduire que la visite en salle d'étude en Belgique est plus indépendante et le service (notamment l'internet et le contact téléphonique) est plus employé à distance en vue d'une visite à la salle d'étude. Ainsi, presque 9 visiteurs sur 10 d'un site internet (88%) rendent une ou plusieurs visites personnelles à la salle d'étude, mais la partie des visiteurs d'internet n'est que de 35% parmi les visiteurs de la salle d'étude. La visite en salle d'étude en Belgique est donc moins étroitement liée avec l'emploi d'internet qu'aux Pays-Bas.

On ne rencontre aussi, dans l'enquête, que 31 personnes (= 6% de tous les visiteurs de site) qui ont visité exclusivement le site web (et qui n'ont donc pas utilisé d'autres formes de service des archives concernées). En comparaison, le pourcentage aux Pays-Bas est de 24% de tous les visiteurs de site.

### 3.2. Profil des visiteurs

Le graphique 1 donne une idée de la composition du sexe et de l'âge des visiteurs. Ce graphique montre plus ou moins la même image qu'aux Pays-Bas, notamment que plus de 70% des visiteurs d'archives sont du sexe masculin et que presque autant de visiteurs (68%) sont âgés de plus de 50 ans. De plus, on constate que plus on avance en âge, on rencontre, toutes proportions gardées, le plus souvent un homme. Bien qu'en Belgique, les archives sont plus souvent visitées par des jeunes qu'aux Pays-Bas (16% jusqu'à 35 ans contre 10% aux Pays-bas), l'âge moyen estimé à 53 ans est à peine plus bas (54 ans aux Pays-Bas).

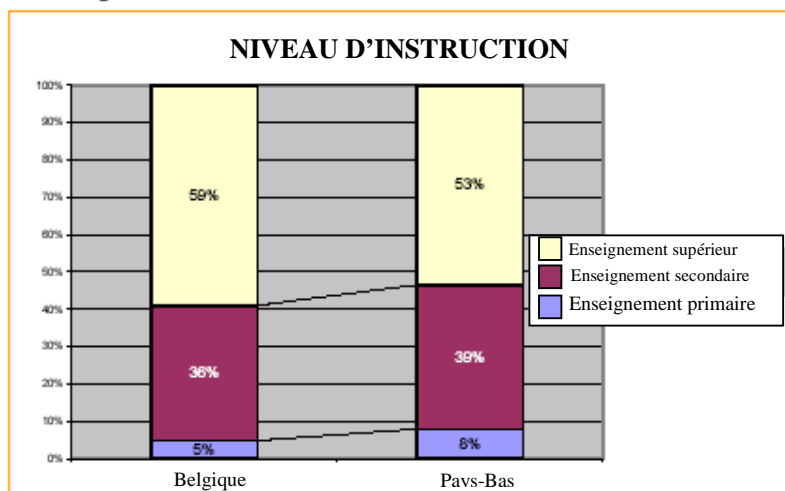
Graphique 1



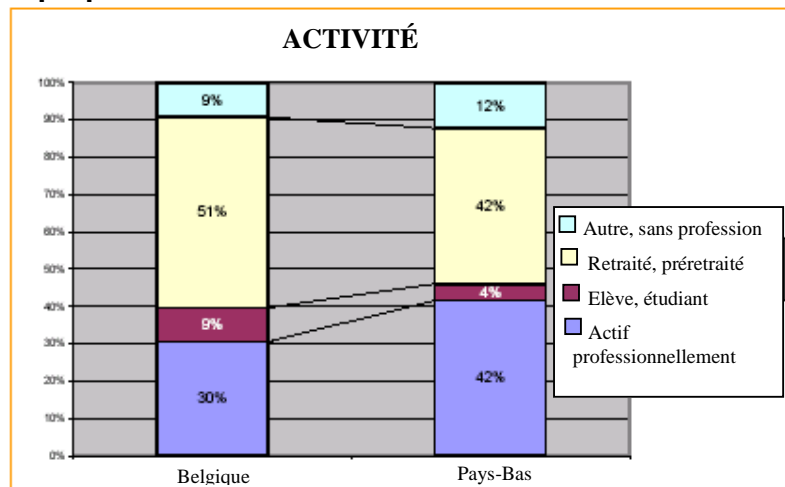
Comme aux Pays-Bas, le niveau d'instruction des visiteurs d'archives en Belgique est élevé. Plus de la moitié (59%) des visiteurs d'archives en Belgique a suivi un enseignement supérieur.

Lié à l'âge relativement élevé du visiteur d'archives et la donnée que ce sont surtout les hommes qui visitent les archives, il ressort du graphique que le nombre de retraités et de préretraités en Belgique est relativement élevé (51%) et aussi plus grand qu'aux Pays-Bas. La partie de la population active est de 30% plus basse qu'aux Pays-Bas.

Graphique 2



Graphique 3



Il y a quelques différences dans les caractéristiques des personnes entre les différents genres de service. Comme le montre le tableau D (à la page suivante), les visiteurs des salles d'étude sont souvent retraités et moins souvent en activité ; le facteur temps disponible joue ici, à n'en pas douter, un rôle. Leur niveau d'instruction est aussi un peu plus bas. Ces visiteurs sont surtout intéressés par l'information généalogique. Les visiteurs d'internet sont en moyenne plus jeunes, ont un niveau d'instruction relativement élevé, travaillent ou étudient le plus souvent et recherchent souvent, toutes proportions gardées, l'information historique.

**D. Caractéristiques des personnes selon le genre de service**

	Salle d'étude	Internet	Par écrit	Par téléphone
<b>Sexe</b>				
Homme	72%	73%	65%	74%
Femme	26%	26%	34%	25%
<b>Âge moyen</b>				
	54 ans	48 ans	49 ans	54 ans
<b>Niveau d'instruction</b>				
Bas	4%	2%	2%	5%
Moyen	35%	28%	27%	32%
Élevé	58%	68%	69%	60%
<b>Activités</b>				
Actif professionnellement	30%	42%	45%	39%
Retraité, préretraité	52%	33%	34%	46%
En âge scolaire, étudiant	8%	14%	10%	6%
Autre, y compris sans indication	10%	11%	11%	9%
<b>Motif de la visite</b>				
Information généalogique	70%	64%	47%	59%
Information historique	36%	45%	41%	42%
Information sur une maison ou une rue	5%	4%	8%	7%
Photographies et/ou images	3%	4%	4%	6%
Autre, y compris sans indication	10%	9%	25%	19%

Les personnes qui cherchent le contact par écrit sont également relativement jeunes, ont un niveau d'instruction relativement élevé et font souvent partie de la population active. De plus, ceci concerne un peu plus souvent des femmes. Ces personnes sont relativement souvent à la recherche d'autres informations (y compris sans indication).

Les personnes qui cherchent le contact par téléphone ont plus un 'profil moyen', mais ces personnes sont aussi relativement souvent à la recherche d'autres informations (y compris sans indication).

**3.3. Motif de la visite**

L'information généalogique est également en Belgique le motif le plus important de la visite (68%). Le tableau C montre clairement que la visite des archives (à distance) peut avoir plusieurs buts (total plus de 100%).

**c. Motif de la visite : Quelle sorte d'information recherchez-vous lors de votre dernière visite ?**

	2004 (NL)	2005 (NL)	2005 (B)
Information généalogique	64%	70%	68%
Information historique	34%	29%	35%
Information sur une maison ou une rue	14%	7%	5%
Photos et/ou images	10%	7%	3%
Autres, y compris sans indication	9%	8%	12%
Total	130%	121%	123%

D'après le motif de la visite, il ressort du tableau E que les personnes à la recherche de l'information généalogique sont manifestement plus âgées et donc le plus souvent des retraités. Leur niveau d'instruction est relativement bas et elles s'informent relativement peu par téléphone.

Les personnes qui sont à la recherche d'informations historiques ont le plus souvent un niveau d'instruction élevé, sont souvent des étudiants ou des personnes en âge scolaire et par conséquent sont relativement jeunes. Elles visitent relativement souvent les sites internet.

Les visiteurs recherchant une information sur une maison ou une rue sont relativement souvent des femmes et consultent peu souvent les sites internet, mais communiquent bien souvent par e-mail.

Finalement les personnes à la recherche de photos et/ou d'images consultent plus souvent les sites internet et s'informent aussi plus souvent (l'un est lié à l'autre) par téléphone. Ils ont aussi un niveau d'instruction élevé et font souvent partie de la population active.

**E. Caractéristiques des personnes selon le motif de la visite**

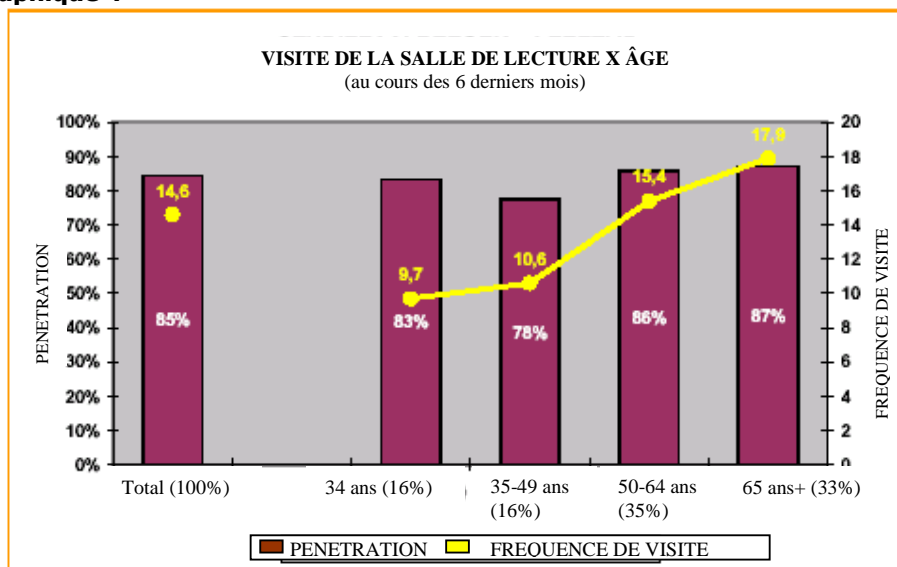
	Généalogie	Historique	Maison/rue	Photo's/images
<b>Sexe</b>				
Homme	74%	74%	72%	79%
Femme	24%	26%	28%	21%
<b>Âge moyen</b>				
	58 ans	48 ans	56 ans	50 ans
<b>Niveau d'instruction</b>				
Bas	6%	2%	3%	5%
Moyen	38%	32%	35%	25%
Élevé	54%	65%	59%	68%
<b>Activités</b>				
Actif professionnellement	27%	32%	33%	48%
Retraité, préretraité	60%	38%	54%	34%
En âge scolaire, étudiant	1%	22%	6%	7%
Autres, y compris sans indication	12%	8%	7%	11%
<b>Genre du service</b>				
Visite en salle d'étude	87%	88%	91%	89%
Site internet	32%	44%	30%	48%
Par écrit	9%	16%	20%	16%
-e-mail	6%	13%	16%	11%
-lettre	3%	3%	4%	5%
Téléphone	18%	25%	30%	39%

**3.4. Modalité de la visite en salle d'étude**

Comme nous l'avons déjà mentionné, la partie des visiteurs de salle d'étude dans l'échantillon atteint largement 85%. Le graphique 4 comporte en détail la visite de la salle d'étude selon l'âge. Ce graphique laisse voir que la visite en salle d'étude est liée à l'âge de façon minime. La partie des visiteurs de la salle d'étude (pénétration) est la plus basse au sein du groupe d'âge 35-49 ans, mais ces 78% ne sont un pourcentage finalement pas beaucoup plus bas que pour les autres catégories d'âges.

En ce qui concerne la fréquence de la visite, il y a des différences évidentes entre les catégories d'âges. La fréquence de visite moyenne parmi les plus âgés est manifestement plus haute que parmi les jeunes ; la tendance dans la fréquence de visite est que celle-ci s'accroît à mesure que l'on vieillit. Cette tendance se retrouve aussi dans les enquêtes précédentes.

**Graphique 4**

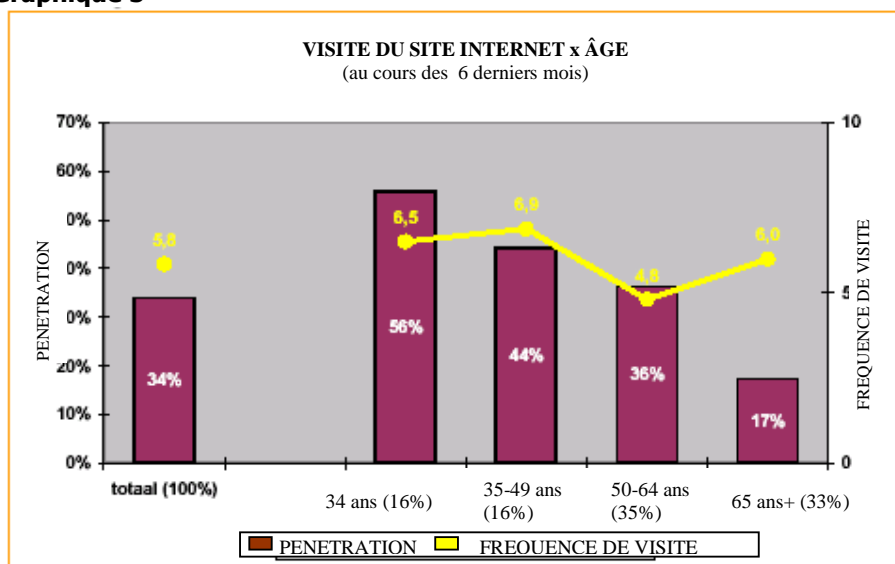


Les salles d'étude sont en moyenne visitées 2,4 fois par mois (moyenne 14,6 fois au cours des 6 derniers mois). Ce chiffre est un peu plus élevé qu'aux Pays-Bas (2,3), certainement en comparaison avec les années précédentes lorsque la fréquence de visite moyenne variait aux Pays-Bas autour de 1,5 fois par mois.

### **3.5. Modalité de la visite pour les sites web**

Environ un tiers (34%) des visiteurs d'archives consulte le site internet, mais comme le montre le graphique 5, la visite du site est fortement liée à l'âge. Au fur et à mesure qu'on avance en âge, la visite du site s'affaiblit. L'accès à internet jouera certainement un rôle ici.

**Graphique 5**



Le nombre moyen de consultations est avec une fois par mois (5,8 fois au cours des 6 derniers mois) manifestement plus bas qu'aux Pays-Bas (3,8 visites par mois). De plus la fréquence des visites au sein de tous les groupes d'âge est plus ou moins la même, tandis que ce n'est pas le cas dans les institutions des Pays-Bas.

### 3.6. *Appréciation des sites web*

Étant donné le potentiel d'internet à servir autrement et/ou mieux les visiteurs, existants et nouveaux, on a approfondi dans ce paragraphe la cote moyenne d'appréciation pour les sites internet sur l'ensemble et sur les fragments. Le tableau F comprend à la fois l'appréciation la plus haute et la plus basse qui ont été notées au niveau des archives.

#### **F. Appréciation des sites web**

	2004 (NL)	2005 (NL)	2005 (BE)	2005 haut	2005 bas
Accessibilité du site internet	7,8	8,0	8,3	9,2	7,7
Information sur le site sur les archives comme établissement	7,7	7,7	7,5	8,2	5,5
Information au niveau du contenu sur le site	7,4	7,6	6,9	8,0	4,8
Facilité avec laquelle l'information pertinente est trouvée	7,2	7,4	6,8	8,0	4,8
Votre jugement sur le site internet dans son ensemble.	7,5	7,6	6,9	7,9	4,8

Étant donné les différences en appréciation entre les différentes institutions belges (haut contre bas), on peut dire que les visiteurs sont plutôt satisfaits de l'accessibilité des sites (tout comme aux Pays-Bas)

Le jugement est principalement positif pour l'information sur l'institution sur le site, bien que les opinions divergent sur ce point.

L'information au niveau du contenu ainsi que la facilité d'emploi des sites sont moins appréciées et l'appréciation est considérablement moindre que dans les institutions

des Pays-Bas. Tout ceci se traduit par une appréciation relativement basse des sites dans leur ensemble.

### 3.7. Le résultat de la recherche

De l'enquête précédente, il apparaît que le résultat de la recherche est en même temps déterminant pour l'appréciation globale. Le tableau G donne une idée de l'évolution sur ce point.

#### G. Évolution du résultat de la recherche

	2005 NL	2005 BE	2005 NL internet	2005 BE internet
Trouvé complètement	35%	38%	34%	41%
Trouvé en partie	56%	52%	61%	52%
Pas trouvé	5%	2%	3%	3%

En comparaison avec les Pays-Bas, le résultat de la recherche est plus favorable dans les institutions belges. L'essentiel réside également en Belgique, il est vrai, dans 'Trouvé partiellement', mais le pourcentage 'Trouvé complètement' est un peu plus élevé. En outre, en Belgique, le résultat de la recherche chez les personnes qui ont consulté un site web, est manifestement plus positif qu'aux Pays-Bas.

### 3.8. Appréciation globale

Il a été demandé aux visiteurs d'accorder une cote chiffrée, en considérant le tout, sur le degré de satisfaction du service des archives. Les archives participantes en 2005 arrivent collectivement à une cote d'appréciation moyenne de 8,4. Cette appréciation est notablement plus élevée qu'aux Pays-Bas, également en considérant la perspective historique.

#### H. Évolution de l'appréciation globale.

	2003 NL	2004 NL	2005 NL	2005 BE
cote d'appréciation	8,1	8,0	7,9	8,4

À ceci, il faut ajouter que l'appréciation globale peut être influencée positivement par la manière dont l'échantillonnage a été effectué. Les visiteurs fréquents des archives ont notamment une plus grande chance d'être impliqué dans l'enquête que les visiteurs accidentels, et une caractéristique des 'bons clients' est qu'ils sont en général (plus) satisfaits du produit livré ou des services offerts, parce qu'ils savent à quoi ils peuvent s'attendre.

Les différences dans l'appréciation globale sont notamment visibles selon le résultat de la recherche (voir tableau I). Les personnes qui lors de la dernière visite ont trouvé complètement ce qu'elles cherchaient (38% de tous les visiteurs) sont finalement plus satisfaits (8,7) que les personnes qui n'ont trouvé aucun résultat lors de leur dernière visite (2% de tous les visiteurs avec une appréciation moyenne de 8,1). L'appréciation globale des personnes qui lors de leur dernière visite ont réussi à trouver partiellement l'information recherchée (51% de tous les visiteurs) est à mi-chemin avec 8,2. Aux Pays-Bas, la situation de cette analyse était identique.



### I. Différences dans l'appréciation globale

Résultat de la recherche	<i>Info trouvé complètement</i>	<i>Info trouvé partiellement</i>	<i>Info non trouvé</i>	
	38%	51%	2%	
Cote moyenne	8,7	8,2	8,1	
Degré d'instruction	<i>Bas</i>	<i>Moyen</i>	<i>Élevé</i>	
	8%	38%	53%	
Cote moyenne	8,9	8,6	8,3	
Âge	<i>34-</i>	<i>35-49</i>	<i>50-64</i>	<i>65+</i>
	10%	20%	43%	27%
Cote moyenne	7,7	8,3	8,5	8,8
Motif de la visite	<i>Généalogie</i>	<i>Historique</i>	<i>Maison/rue</i>	<i>Photo/image</i>
	68%	35%	5%	3%
Cote moyenne	8,5	8,3	8,8	8,9
Genre de service	<i>Salle de lecture</i>	<i>Internet</i>	<i>Par écrit</i>	<i>Par téléphone</i>
	85%	34%	13%	21%
Cote moyenne	8,4	8,1	8,5	8,8

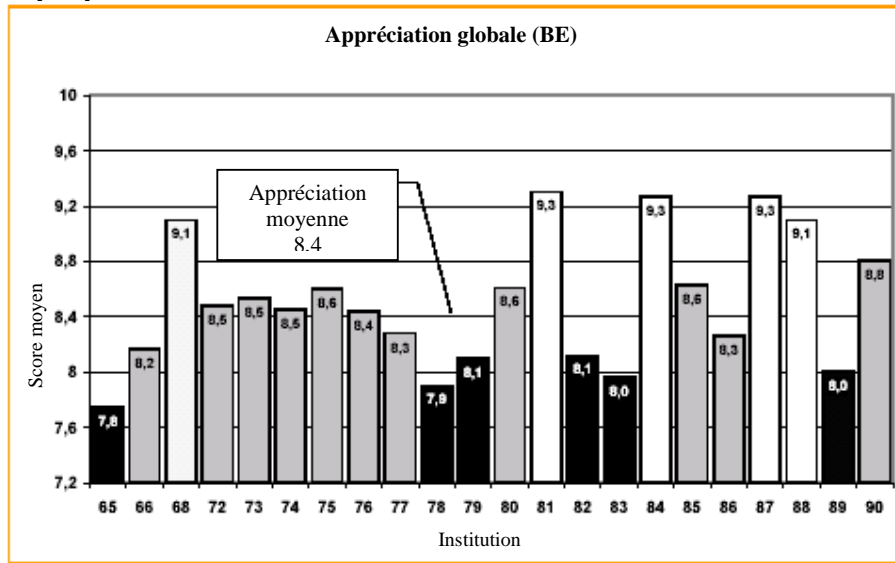
Il ressort également du tableau I que les gens ayant une instruction élevée jugent moins positivement le service (8,3) que les gens ayant une instruction peu élevée (8,9) et aussi que les visiteurs plus âgés sont relativement plus satisfaits du service public que les plus jeunes visiteurs. Ces deux choses doivent être mises en relation, parce qu'il existe un certain rapport entre l'âge et le degré d'instruction. En général, les plus âgés ont souvent un degré d'instruction plus bas que les plus jeunes. Les différences dans l'appréciation globale selon l'instruction et l'âge étaient également visibles aux Pays-Bas.

Concernant le motif de la visite, il ressort que les personnes qui cherchent des photos ou des images et/ou une information sur une maison ou une rue sont plus satisfaites du service que les visiteurs cherchant des informations généalogiques ou historiques. Cette différence dans l'appréciation n'existe pas aux Pays-Bas.

Concernant le genre de service, il ressort que les visiteurs des sites internet sont 'globalement' un peu moins satisfaits (appréciation 8,1) que les autres personnes interrogées. C'est également le cas aux Pays-Bas, mais la différence peut s'expliquer là par le résultat de la recherche moins favorable chez les visiteurs d'internet. En Belgique le résultat de la recherche ne joue aucun rôle dans l'appréciation basse donnée par les visiteurs internet et l'explication doit être recherchée dans le profil des internautes (plus jeunes et instruction plus élevée) et la qualité des sites.

Dans le graphique 6, l'appréciation globale est ventilée selon les institutions participantes.

Graphique 6



On rencontre le score moyen le plus bas, à savoir 7,8 aux Archives générales du Royaume à Bruxelles (65).

L'appréciation moyenne la plus élevée est de 9,3 et a été mesurée aux Archives de l'État à Tournai (Tournai, 81), à Eupen (84) et à Saint-Hubert (87).

Pour avoir une idée si un score est relativement élevé ou relativement bas, une limite inférieure et une limite supérieure ont été fixées, en se basant sur la différence entre l'appréciation la plus élevée et la plus basse et l'étalement autour de l'appréciation moyenne. Dans le cas de l'appréciation globale, la limite inférieure est fixée à 8,1 – ce qui signifie que les scores à ce niveau ou sous ce niveau peuvent être considérés comme relativement faibles.

Outre les Archives générales du Royaume à Bruxelles, les Archives de l'État à Anderlecht (78), à Hasselt (79), à Mons (82), à Namur (83) et les Archives du Palais royal ont aussi un score relativement faible. Dans le dernier cas, le nombre d'observations est d'ailleurs très faible ( $n=13$ ), de sorte que ce chiffre a peu de valeur.

La limite supérieure dans l'appréciation globale est de 8,9. Les archives ayant une appréciation globale plus grande ou égale à ce score réalisent une prestation relativement bonne. Outre les trois Archives de l'État déjà nommées, les visiteurs des Archives de l'État à Arlon (88) et le 'Stadsarchief Lier (63) sont donc amplement satisfaits du service fourni en ces lieux. À cela, il faut quand même faire remarquer que le nombre d'observations à Lierre est très faible ( $n=10$ ), de sorte qu'il ne faut accorder que peu de valeur à ce chiffre.

Les archives en Belgique (tout comme pour les Pays-Bas) qui ont un score relativement élevé, en se basant sur le nombre d'observations, sont des institutions relativement petites et les institutions ayant un score assez faible, sont relativement grandes. Bien que dans l'enquête, on rencontre des grandes institutions avec une appréciation relativement élevée et inversement (le rapport n'est pas linéaire), on peut remarquer une certaine liaison. Le fait que les petites institutions sont plus

'synoptiques' et/ou qu'elles peuvent réaliser un service plus personnel joue probablement un rôle.

### 3.9. Points à améliorer du service au public – général

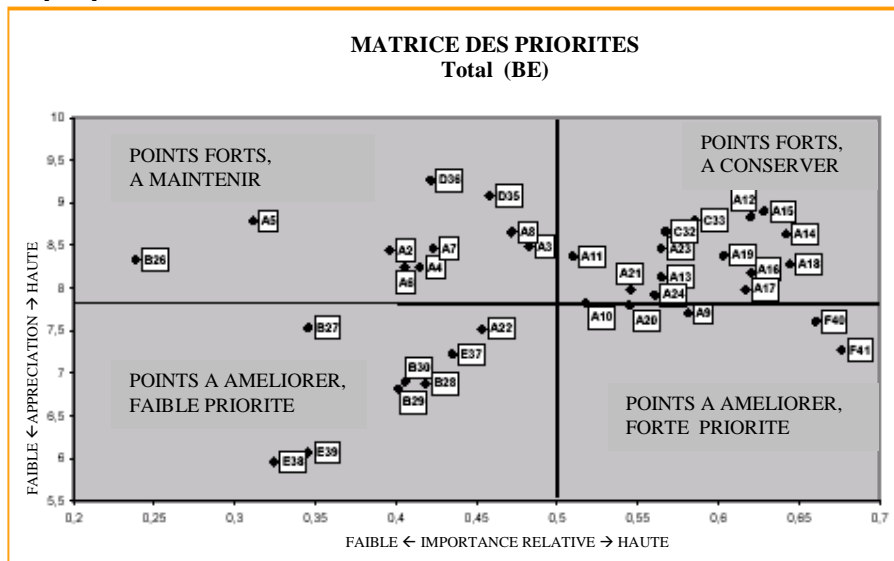
Le mode d'emploi primaire des résultats de l'enquête est la constatation des points forts et faibles du service (diagnostic). Un outil utile est le benchmarking, où une institution compare la propre prestation avec celles des autres archives. Pour ce faire, on a considéré pour chaque item (c'est-à-dire les éléments du service au public), tout comme pour l'appréciation globale, les valeurs limites de l'évaluation de chaque item séparément. Ces valeurs limites sont mentionnées dans le tableau de performance, qui fait partie des comptes rendus par participant et qui est d'ailleurs repris en annexe de ce rapport.

En principe, tous les éléments qui sont relativement peu appréciés (moyen, mauvais) entrent en considération pour être améliorés. (Cela vaut aussi pour les éléments où une baisse est constatée par rapport au sondage précédent.)

Les différents éléments du service (comme mesurés dans l'enquête) ne sont cependant pas tous pareillement importants pour la satisfaction globale du visiteur. En se servant de l'analyse de corrélation, l'importance relative pour chaque aspect a été déterminée.

Les résultats de cette analyse se comprennent mieux par une matrice des priorités (voir graphique 7). Ici, l'appréciation (verticalement) pour un certain aspect du service est reproduit en liaison avec l'importance relative de cet aspect (horizontalement).

Graphique 7



Les éléments du service qui sont les plus déterminants pour l'appréciation globale se retrouvent dans les deux quadrants du côté droit de la matrice.

Dans le tableau J, tous ces aspects sont repris en détail, où sur base de la position dans la matrice, une ventilation est faite en points forts (à droite en haut dans la matrice) et en points à améliorer (en droite en bas dans la matrice).

N.B. Dans les comptes rendus par participant, une matrice des priorités est également reprise, mais alors basée sur les cotes d'appréciation (et l'importance relative) au sein des archives concernées.

Pour le choix des points à améliorer, il est recommandé de se concentrer tout d'abord sur les éléments du quadrant en bas à droite de la matrice des priorités, par conséquent sur les éléments du service avec une relative grande importance et une appréciation relativement basse.

Un jugement plus approfondi des points à améliorer nous apprend que les visiteurs d'archives souhaitent être plus ou mieux informés, notamment sur les produits et les services de l'institution visitée et des autres institutions (ce qu'on peut trouver ou espérer ailleurs). Mais une meilleure communication devrait aussi se faire sur la manière dont les souhaits et les plaintes peuvent être exprimés, sur les tarifs en vigueur et sur le fonctionnement de l'appareillage.

Parmi les points forts, il y a un certain nombre d'aspects (en italique) qui se révèlent traditionnellement aux Pays-Bas comme faibles. Cela concerne *la disponibilité et l'identification du personnel, le temps de livraison des reproductions et les facilités à photocopier.*

Outre cela, il y a encore deux différences essentielles en comparaison avec les archives des Pays-Bas. Tout d'abord, les frais jouent un rôle moins important en Belgique qu'aux Pays-Bas. On y critique bien sûr aussi cet aspect du service, mais il pèse moins lourd dans l'appréciation globale. Ensuite, l'intérêt pour les sites internet est moins grand en Belgique, puisque, pour l'instant, l'emploi est bien moindre qu'aux Pays-Bas. L'appréciation moindre en Belgique pour ce service est moins déterminant pour l'appréciation globale qu'aux Pays-Bas.

#### **J. Éléments les plus déterminants du service**

<b>Points forts (appréciation relativement élevée)</b>	<b>Points à améliorer (appréciation relativement basse)</b>
A11 <i>l'identification du personnel</i>	A9 l'information sur la manière (procédures) pour exprimer des souhaits et des plaintes
A12 la disponibilité du personnel	A10 l'information sur les tarifs
A13 <i>la disponibilité du personnel durant les pauses</i>	A20 le mode d'emploi des appareils
A14 la compétence du personnel	F40 l'information sur les produits et les services de l'institution même
A15 l'aide, le soutien que le personnel offre sur demande	F41 l'information offerte sur les produits et les services d'autres institutions d'archives
A16 l'aide, le soutien que le personnel offre spontanément	
A17 la facilité avec laquelle les documents importants peuvent être trouvés	
A18 la demande des documents (procédure)	
A19 le temps d'attente se rapportant aux documents demandés	
A21 <i>la présence de facilités à photocopier</i>	
A23 le temps de livraison des photocopies	
A24 <i>le temps de livraison des reproductions, par ex. photos</i>	
C32 la rapidité avec laquelle on réagit sur les demandes écrites/par e-mail	
C33 le contenu de la réaction sur les demandes écrites/par e-mail	

### 3.10. Points à améliorer du service au public – spécifique

Au niveau des archives, aussi bien les points forts que les points à améliorer peuvent dévier, en fonction des différences en appréciation et/ou intérêt, de ce qui est mentionné dans le paragraphe précédent. Dans le tableau K sont indiqués les aspects pour lesquels chaque participant pris séparément réalise une relativement bonne ou mauvaise prestation. Les institutions sont mentionnées horizontalement sous la forme de leur numéro de participation et les cotes des questions sont mises verticalement. Les questions hachurées en gris sont les aspects les plus importants du service, comme décrit dans le paragraphe précédent. Les scores relativement élevés sont encadrés, les scores non-encadrés reflètent une prestation relativement faible.

On peut déduire du tableau K que les archives avec la plus haute appréciation globale, à savoir 81, 84 et 87 enregistrent souvent un résultat élevé sur les parties cruciales du service. Inversement, les archives avec une appréciation globale relativement basse (65 et 78) enregistrent souvent un résultat bas sur ces parties.

### K. Scores par question par participants

Dln.	65	66	68	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	Totaal
n°	80	19	10	55	75	50	63	156	128	116	55	41	45	111	68	45	49	54	37	77	13	63	1410
A2	7,7	7,8	9,1											7,9	7,6	9,2			9,1	9,9	7,4	7,9	8,4
A3	7,6	7,5	7,6											8,8		8,8			9,3	9,3	7,6	7,9	8,5
A4		6,1												8,8		8,8			8,9	9,3	4,5		8,3
A5				9,1										9,1		9,2	9,1				4,6	6,5	8,8
A6			9,3											8,8	7,3	7,7	9,1	7,7	9,3	8,8	7,6	7,6	8,3
A7			9,5								9,1			8,8	7,7	7,9			9		7,9		8,5
A8	7,8	7,8												9,3	9,3	9,2			9,3	9,4			8,7
A9	6,6	6,2												8,8	6,7	9,3	8,6		8,8	8,9			7,7
A10	6,9	6,5	8,5											9	7	8,7	8,5		8,7	9,1			7,8
A11		7,8					7,8							9,2	7,8	8,9			9,4	9,3	9,3		8,4
A12	8,4		9,3											9,6	8,4	9,3			9,6	9,6			8,8
A13			5,8											9,1		9,3			9,5	9,1	5,3		8,1
A14	8,1		9,2											9,3		9,1	9,1		9,4	9,3	9,3	9,1	8,6
A15			9,5											9,4	8,5	9,5			9,5	9,5	9,3	9,5	8,9
A16	7,3		9,1											9,9	7	9,2			8,8	9,3		9	8,2
A17	7,4		9											8,9	7,3	8,7			9,1	8,7	8,6		8,0
A18			9											9	7,3	9			9,1	9,3	8,8	8,9	8,3
A19	7,5		9											9,4	7,5	9,4	8,9		9,4	9,4	9,2		8,4
A20	6,7	7	8,6											8,8		8,8			8,6	8,6	6,3		7,8
A21	6,2		8,6											8,9		8,7	9,1		9,2	9	6,9	8,8	8,0
A22			8,5											8,3	6,4	8,7			8,4	8,2	6,3	8,6	7,5
A23	7,2		9,2											9,3	7,8	9,6	9,1		9,2	9,2			8,5
A24	6,1		9,7											9,3		8,9			9,2	9			7,9
B26	7,9		9,2											9,3		8,9			9,2	9	5,5		8,3
B27														7,9		9					7,7	7,7	7,5
B28																7,7					5,5	7,9	7,5
B29																7,6					4,8		6,9
B30																7,6					4,8		6,8
B30																7,9					4,8		6,9
C32																5,9							8,7
C33																10							8,8
D35	8															10							8,8
D36	7,7															9,7	10						9,1
D36																9,8	10						9,3
E37																9,8							9,3
E37																8,5							7,2
E38	5															5,5	8,5						7,2
E38																4,4							6,0
E39																3,5							6,1
F40																8,4	7,1	7					7,6
F41	6,5															8,7							7,3
G42	7,8															9,3							8,4

Explications :  
 9,9 = score élevé relatif  
 7,3 = score bas relatif  
 A9 = item d'une relative grande importance

### 3.11. Évaluation des actions d'amélioration

Le second emploi des résultats de l'enquête est l'évaluation des actions à améliorer. Au niveau des archives, il faut regarder ici si l'appréciation s'est accrue auprès des parties du service qui furent ou sont l'objet d'un plan d'amélioration. Ceci répond à la question si les actions à améliorer ont donné l'effet désiré et si un ajustement des plans ou de leur exécution est nécessaire.

Cette évaluation des actions à améliorer n'est pas possible pour le moment dans les institutions belges, puisque toutes les institutions ont participé pour la première fois au Moniteur de qualité.

## 4. Conclusions et recommandations

### 4.1. Conclusions

Sur base de l'enquête 2005 de Diva Moniteur de qualité Service au public Archives, les conclusions suivantes pour les archives des Pays-Bas peuvent être tirées :

- L'emploi accru d'internet, qui est visible dans l'enquête depuis 2003, s'est encore intensifié. Non seulement, le nombre de visiteurs de sites s'est accru – la cote de pénétration est montée de 47% à 69% - mais aussi la fréquence de visite a doublé (de 2 fois par mois à presque 4 fois par mois). En outre, la visite de site est devenue plus indépendante. De tous les visiteurs de sites, un quart (24%) s'est uniquement servi d'internet, (et pas des autres services des archives), contre 6% en 2004.
- Avec l'augmentation de l'utilisation d'internet, l'appréciation des sites pèse de plus en plus lourd dans l'appréciation globale des archives. Cela signifie qu'un bon site internet devient plus important pour garder un bon niveau pour l'appréciation globale.  
Dans ce contexte, il est positif que l'appréciation pour les sites web s'est à nouveau améliorée, notamment sur le point concernant l'information sur le contenu. Cet aspect peut entre-temps être compté parmi un des points forts des archives des Pays-Bas, bien que le niveau d'appréciation soit encore modeste. La facilité d'emploi des sites est toujours encore critiquée et cet aspect doit d'ailleurs être considéré comme un point à améliorer primaire.
- Un troisième développement lié à l'usage accru d'internet est que le contact par e-mail augmente et que le contact par téléphone diminue.
- Le nombre de visiteurs de salle d'étude diminue aussi, mais la fréquence de visite a bien augmenté. En d'autres termes, il y a moins de gens qui viennent en salle d'étude, mais ceux qui viennent, viennent plus souvent. De plus, il semble que la visite en salle d'étude soit plus 'filtrée' par la consultation du site internet. En tous cas, le quote-part des personnes parmi les visiteurs de salle d'étude qui a également visité le site internet a considérablement augmenté (de 47% à 66%).
- Bien que l'appréciation globale soit toujours encore élevée, celle-ci présente quand même une légère tendance à la baisse. L'appréciation moyenne est de 7,9 contre 8,0 en 2004 et 8,1 en 2003. Un certain nombre d'explications peuvent être avancées pour cette évolution
  - Un glissement dans l'intérêt des diverses parties du service et plus particulièrement l'intérêt croissant d'un bon site internet en combinaison avec une appréciation relativement basse pour la facilité d'emploi des sites ;
  - Une légère dégradation dans le résultat de la recherche ; plus souvent 'trouvé partiellement' (56%) et un peu moins souvent 'trouvé entièrement' (35%) ;
  - Le fait que l'appréciation pour les points à améliorer tels qu'ils sont apparus dans l'enquête 2004 ne s'est pas modifiée et même s'est (quelque peu) aggravée sur certains points.

Outre les évolutions précitées, le sondage 2005 confirme des constatations antérieures. Ces principales constatations sont :

- L'appréciation globale est également dépendante des facteurs suivants :
  - Le résultat de la recherche : la mesure dans laquelle le visiteur réussit à trouver l'information recherchée, a manifestement une influence sur la satisfaction ;
  - L'importance des archives : quelques exceptions mises à part, les (plus) petites institutions d'archives (se basant sur le nombre d'observations réalisées dans l'enquête) ont une meilleure appréciation que les plus grandes. Sans doute que la disposition claire et/ou l'approche personnelle moins réservée joue un rôle ici ;
  - Caractéristiques des personnes : âge et instruction. Les personnes plus âgées et moins instruites sont en général plus satisfaites (plus indulgentes, moins critiques) du service que les plus jeunes visiteurs respectivement plus instruits. Ces facteurs doivent être examinés en même temps, parce que les plus jeunes ont généralement une plus grande instruction que les plus âgés.
- Le profil du visiteur n'a pas changé de façon importante. Les archives sont toujours principalement visitées par des hommes et l'âge moyen est de 54 ans. Cette répartition 'tordue' selon le sexe et l'âge se retrouve dans le grand nombre de retraités (préretraités inclus) parmi les visiteurs d'archives. Le sondage actuel confirme également que le niveau d'instruction du visiteur d'archives est plus élevé que celui des chiffres nationaux.
- En ce qui concerne le motif de la visite, le sondage 2005 confirme les constatations antérieures, en ce sens que plus ou moins les deux tiers des visiteurs sont intéressés par des données généalogiques et plus ou moins un tiers par des informations historiques.
- Il y a relativement de grandes différences dans l'appréciation entre les différentes institutions. Cela vaut aussi bien pour l'appréciation globale que pour l'appréciation des parties (salle d'étude, internet, contact par écrit et téléphonique). Pour beaucoup d'institutions, il y a par conséquent de l'espace pour continuer à améliorer le service.

De ce qui précède, l'enquête 2005 montre que toutes ces choses ne sont pas seulement applicables aux Pays-Bas, mais qu'elles ont trait également aux archives belges. Le profil du visiteur, le motif de la visite et les facteurs environnants qui ont une influence sur l'appréciation globale sont plus ou moins semblables en Belgique et aux Pays-Bas.

Les résultats divergents pour les institutions d'archives belges sont :

- Des autres modalités de visite. L'accent est mis davantage dans les institutions belges sur la visite en salle d'étude (85%) et on utilise plus faiblement le service via internet (34%). De plus, en Belgique, les salles d'étude sont plus souvent fréquentées qu'aux Pays-Bas et le nombre moyen de consultation par internet par visiteur est bien plus bas, ce qui renforce la différence de modalité de la visite entre les deux pays.



- En relation avec ce qui précède, l'appréciation globale des archives belges est beaucoup plus influencée par le service dans les archives/salles d'étude que par le service à distance
- L'appréciation globale est, avec 8,4 de moyenne, nettement plus élevée pour les établissements belges que pour ceux des Pays-Bas. Un certain nombre d'explications peuvent être avancées, à savoir
  - *Différences culturelles* : Pratiquement toutes les appréciations chiffrées sont plus élevées dans les archives belges que dans les archives des Pays-Bas. Parce qu'il est question d'une divergence structurelle, il faut tenir compte que la différence en appréciation n'est pas seulement la conséquence d'une différence en qualité du service, mais qu'elle est également définie par les différences culturelles entre les deux pays.
  - *Différence dans l'intérêt relatif pour les parties du service* : Comme cela a déjà été signalé, l'appréciation globale en Belgique est beaucoup plus définie par la qualité du service dans les archives mêmes. Les sites internet, qui sont jugés de manière critique en Belgique, sont moins déterminants pour l'appréciation globale. Il est typique aussi que l'aspect financier pour lequel il existe aussi en Belgique pas mal de critiques, pèse moins lourd qu'aux Pays-Bas. Aux Pays-Bas, cet aspect était et est toujours un des points à améliorer primaires.
  - *La qualité du service* : Il est un fait qu'en Belgique, un certain nombre de points peuvent être comptés comme positifs, et qu'il faut toujours les considérer comme points à améliorer primaires aux Pays-Bas. Ce sont : *la disponibilité et l'identification du personnel, la durée de livraison des reproductions et les facilités à photocopier.*

Se basant sur l'appréciation des différentes parties du service et sur leur importance, les points à améliorer suivants peuvent être nommés :

<b>Pays-Bas</b>	<b>Belgique</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'information fournie relative aux produits et aux services des autres institutions et au traitement des plaintes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'information fournie relative aux produits et services de sa propre et des autres institutions, et relative au fonctionnement des appareils, aux tarifs et au traitement des plaintes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La disponibilité du personnel en salle d'étude</li> <li>• La durée de livraison (des reproductions)</li> <li>• La facilité d'emploi des sites web</li> <li>• Les tarifs</li> </ul>	

#### **4.2. *Recommandations***

- Il est possible qu'au niveau des archives, d'autres aspects du service (que ceux nommés ci-dessus) entrent en ligne de compte avec une plus grande priorité pour amélioration. Il est par conséquent très important de prendre connaissance des résultats individuels.
- Veillez à un site web informatif et facile à utiliser
- Essayez d'aborder collectivement les points de critique récurrents. Plus d'uniformité est plus pratique (efficace et efficient) aussi bien pour les institutions que pour les visiteurs.
- Soumettez les résultats aussi bien aux collaborateurs qu'aux visiteurs. Communiquez les améliorations qui ont été ou qui sont effectuées (rehausser l'attention) et expliquez pourquoi certaines améliorations ne sont pas possibles. Pensez au fait que l'appréciation est la résultante d'une conjonction entre souhaits et expériences. Surtout pour ce qui est des souhaits des visiteurs, une bonne communication peut jouer un rôle important.

**Annexe: Participants enquête 2005 et réactions**

N° particip.	Nom participant	Réactions (abs)
7	Gemeentearchief Rotterdam *	63
10	Regionaal Archief Tilburg @	53
14	Drents Archief @	39
17	Regionaal Archief Leiden #	47
19	Gemeentearchief Schiedam *	43
29	Brabants Historisch Informatie Centrum (BHIC) @	304
30	Stadsarchief Dordrecht @	64
42	Gemeentearchief Roermond *	40
43	Nationaal Archief *	62
44	RHC Groninger Archieven	107
45	Gemeentearchief Amsterdam @	50
50	Streekarchivariaat Regio Achterhoek @	38
65	Algemeen Rijksarchief te Brussel (B)	80
66	AMVC-Letterenhuis (B)	19
68	Stadsarchief Lier (B)	10
69	Stadsarchief 's-Hertogenbosch	62
70	Tresoar	176
71	Regionaal Archief West-Brabant	81
72	Rijksarchief te Brugge (B)	55
73	Rijksarchief te Kortrijk (B)	75
74	Rijksarchief te Gent (B)	50
75	Rijksarchief te Ronse (B)	63
76	Rijksarchief te Beveren (B)	156
77	Rijksarchief te Antwerpen (B)	128
78	Rijksarchief te Anderlecht (B)	116
79	Rijksarchief te Hasselt (B)	55
80	Rijksarchief te Leuven (B)	41
81	Archives de l'État à Tournai (B)	45
82	Archives de l'État à Mons (B)	111
83	Archives de l'État à Namur (B)	68
84	Staatsarchiv Eupen (B)	45
85	Archives de l'État à Liège (B)	49
86	Archives de l'État à Huy (B)	54
87	Archives de l'État à Saint-Hubert (B)	37
88	Archives de l'État à Arlon (B)	77
89	Archief van het Koninklijk Paleis (B)	13
90	Stadsarchief Geel (B)	63

**Total 2.639**

@ participant enquête 2004

\* participant enquête 2003

# participant enquête 2002



## Annexe: Tableau de performance 2005 (INSTITUTIONS des Pays-Bas)

Question	Résultat (global)		Score +bas	Bon	Indicateurs de performance		
	Score +haut	Score moyen			Suffisant	Modéré	Mauvais
<b>A. Salle d'étude (visite physique)</b>							
A2	8,5	8,0	7,5	>8,3	8<>8,3	7,7<>8	<7,7
A3	8,3	7,7	7,0	>8	7,7<>8	7,4<>7,7	<7,4
A4	8,2	7,7	7,4	>8	7,8<>8	7,6<>7,8	<7,6
A5	8,5	8,2	7,8	>8,4	8,2<>8,4	8<>8,2	<8
A6	8,7	8,0	7,5	>8,3	8<>8,3	7,7<>8	<7,7
A7	8,6	7,9	7,0	>8,2	7,8<>8,2	7,5<>7,8	<7,5
A8	8,3	7,9	7,6	>8,1	7,9<>8,1	7,7<>7,9	<7,7
A9	8,5	7,4	6,8	>7,9	7,5<>7,9	7,1<>7,5	<7,1
A10	8,3	7,4	6,7	>7,8	7,4<>7,8	7<>7,4	<7
A11	8,1	7,4	7,1	>7,8	7,5<>7,8	7,3<>7,5	<7,3
A12	8,7	7,9	7,5	>8,3	8<>8,3	7,7<>8	<7,7
A13	8,6	7,4	6,8	>8	7,5<>8	7,1<>7,5	<7,1
A14	8,7	8,0	7,5	>8,4	8,1<>8,4	7,8<>8,1	<7,8
A15	9,1	8,3	7,6	>8,7	8,3<>8,7	8<>8,3	<8
A16	8,7	7,5	6,5	>8,1	7,6<>8,1	7<>7,6	<7
A17	7,9	7,4	6,9	>7,6	7,4<>7,6	7,1<>7,4	<7,1
A18	8,2	7,7	7,1	>7,9	7,7<>7,9	7,4<>7,7	<7,4
A19	8,4	7,6	7,0	>8	7,6<>8	7,3<>7,6	<7,3
A20	8,0	7,2	6,3	>7,6	7,2<>7,6	6,7<>7,2	<6,7
A21	8,0	7,3	6,9	>7,6	7,4<>7,6	7,1<>7,4	<7,1
A22	8,1	7,3	6,6	>7,7	7,3<>7,7	6,9<>7,3	<6,9
A23	8,3	7,6	7,0	>7,9	7,6<>7,9	7,3<>7,6	<7,3
A24	8,2	7,2	6,4	>7,7	7,2<>7,7	6,8<>7,2	<6,8
<b>B. Internet</b>							
B26	8,5	8,0	7,6	>8,2	8<>8,2	7,8<>8	<7,8
B27	8,2	7,7	7,1	>8	7,7<>8	7,4<>7,7	<7,4
B28	8,2	7,6	6,4	>7,9	7,4<>7,9	7<>7,4	<7
B29	8,1	7,4	6,5	>7,7	7,3<>7,7	6,9<>7,3	<6,9
B30	8,3	7,6	7,1	>8	7,7<>8	7,4<>7,7	<7,4
<b>C. Contact par écrit/e-mail</b>							
C32	9,5	7,9	7,1	>8,7	8,1<>8,7	7,5<>8,1	<7,5
C33	9,5	8,1	6,8	>8,8	8,1<>8,8	7,5<>8,1	<7,5
<b>D. Contact par téléphone</b>							
D35	9,0	8,3	7,8	>8,6	8,3<>8,6	8<>8,3	<8
D36	9,3	8,3	7,4	>8,8	8,3<>8,8	7,8<>8,3	<7,8
<b>E. Coûts</b>							
E37	8,4	6,6	5,8	>7,5	6,8<>7,5	6,2<>6,8	<6,2
E38	8,0	6,5	5,8	>7,2	6,7<>7,2	6,1<>6,7	<6,1
E39	8,2	6,3	5,7	>7,2	6,6<>7,2	6<>6,6	<6
<b>F. Information sur les produits</b>							
F40	8,3	7,5	7,0	>7,9	7,5<>7,9	7,2<>7,5	<7,2
F41	8,0	7,1	6,4	>7,6	7,2<>7,6	6,8<>7,2	<6,8
<b>G. Appréciation globale</b>							
G42	8,4	7,9	7,6	>8,1	7,9<>8,1	7,7<>7,9	<7,7

## Annexe: Tableau de performance 2005 (INSTITUTIONS BELGES)

Question	Résultat (global)		Score +bas	Bon	Indicateurs de performance		
	Score +haut	Score moyen			Suffisant	Modéré	Mauvais
<b>A. Salle d'étude (visite physique)</b>							
A2	9,2	8,4	7,4	>8,8	8,4<>8,8	7,9<>8,4	<7,9
A3	9,3	8,5	7,5	>8,9	8,5<>8,9	8<>8,5	<8
A4	9,3	8,3	4,5	>8,8	7,6<>8,8	6,4<>7,6	<6,4
A5	9,2	8,8	4,6	>9	7,8<>9	6,7<>7,8	<6,7
A6	9,3	8,3	7,3	>8,8	8,3<>8,8	7,8<>8,3	<7,8
A7	9,5	8,5	7,7	>9	8,5<>9	8,1<>8,5	<8,1
A8	9,4	8,7	7,8	>9,1	8,6<>9,1	8,2<>8,6	<8,2
A9	9,3	7,7	6,2	>8,5	7,7<>8,5	7<>7,7	<7
A10	9,1	7,8	6,5	>8,5	7,8<>8,5	7,2<>7,8	<7,2
A11	9,4	8,4	7,8	>8,9	8,5<>8,9	8,1<>8,5	<8,1
A12	9,6	8,8	8,1	>9,2	8,8<>9,2	8,5<>8,8	<8,5
A13	9,5	8,1	5,3	>8,8	7,8<>8,8	6,7<>7,8	<6,7
A14	9,4	8,6	7,7	>9	8,6<>9	8,2<>8,6	<8,2
A15	9,6	8,9	8,1	>9,2	8,9<>9,2	8,5<>8,9	<8,5
A16	9,3	8,2	7,0	>8,7	8,2<>8,7	7,6<>8,2	<7,6
A17	9,1	8,0	7,3	>8,5	8,1<>8,5	7,6<>8,1	<7,6
A18	9,3	8,3	7,3	>8,8	8,3<>8,8	7,8<>8,3	<7,8
A19	9,4	8,4	7,3	>8,9	8,4<>8,9	7,8<>8,4	<7,8
A20	8,8	7,8	6,3	>8,3	7,7<>8,3	7,1<>7,7	<7,1
A21	9,2	8,0	6,2	>8,6	7,8<>8,6	7,1<>7,8	<7,1
A22	8,7	7,5	6,3	>8,1	7,5<>8,1	6,9<>7,5	<6,9
A23	9,6	8,5	7,2	>9	8,4<>9	7,9<>8,4	<7,9
A24	9,7	7,9	5,5	>8,8	7,8<>8,8	6,7<>7,8	<6,7
<b>B. Internet</b>							
B26	9,2	8,3	7,7	>8,8	8,4<>8,8	8<>8,4	<8
B27	8,2	7,5	5,5	>7,9	7,2<>7,9	6,5<>7,2	<6,5
B28	8,0	6,9	4,8	>7,4	6,6<>7,4	5,9<>6,6	<5,9
B29	8,0	6,8	4,8	>7,4	6,6<>7,4	5,8<>6,6	<5,8
B30	7,9	6,9	4,8	>7,4	6,6<>7,4	5,9<>6,6	<5,9
<b>C. Contact par écrit/e-mail</b>							
C32	10,0	8,7	6,8	>9,3	8,5<>9,3	7,7<>8,5	<7,7
C33	10,0	8,8	6,7	>9,4	8,6<>9,4	7,7<>8,6	<7,7
<b>D. Contact par téléphone</b>							
D35	10,0	9,1	8,0	>9,5	9<>9,5	8,5<>9	<8,5
D36	10,0	9,3	7,7	>9,6	9,1<>9,6	8,5<>9,1	<8,5
<b>E. Coûts</b>							
E37	8,8	7,2	5,0	>8	7,1<>8	6,1<>7,1	<6,1
E38	8,2	6,0	4,3	>7,1	6,1<>7,1	5,1<>6,1	<5,1
E39	9,5	6,1	3,5	>7,8	6,3<>7,8	4,8<>6,3	<4,8
<b>F. Information sur les produits</b>							
F40	8,5	7,6	6,6	>8,1	7,6<>8,1	7,1<>7,6	<7,1
F41	8,7	7,3	5,9	>8	7,3<>8	6,6<>7,3	<6,6
<b>G. Appréciation globale</b>							
G42	9,3	8,4	7,8	>8,9	8,5<>8,9	8,1<>8,5	<8,1

Les Archives souhaitent améliorer la qualité de ses services en développant une charte de qualité dans laquelle seront repris les standards auxquels les Archives doivent satisfaire.

Dans nos Archives une telle charte est en cours de développement. C'est dans ce contexte que nous vous demandons en tant que visiteur ou d'utilisateur **des Archives Générales du Royaume à Bruxelles** de nous donner votre opinion sur la qualité de nos services.

#### Explication du questionnaire

Ce questionnaire est destiné aussi bien aux personnes qui visitent nos Archives personnellement (visite physique) qu'aux personnes qui utilisent nos services à distance (internet, via e-mail, par lettre ou par téléphone).

Le questionnaire est constitué de 8 parties. 7 de ces parties contiennent des questions au sujet de nos services.

Pour chaque question nous vous demandons quelle est votre appréciation pour nos services. Vous pouvez répondre en donnant un score de 1 à 10. Un 1 signifie 'très mauvais' et un 10 'excellent'.

*Si vous n'avez aucune expérience concernant une proposition ou si une proposition ne vous concerne pas personnellement, vous ne devez rien remplir et vous pouvez passer à l'item suivant.*

La dernière partie est constituée de questions générales. Nous avons également prévu une place pour vos remarques éventuelles sur des aspects importants de nos services qui n'auraient pas été traités dans le questionnaire.

### A. Visite physique

1. **Au cours des 6 derniers mois, avez-vous visité les Archives Générales du Royaume à Bruxelles? SI OUI: combien de fois? (Si vous ne vous souvenez pas du nombre exact de visites, faites une estimation.)**

Non → *allez à la partie B*

Oui, |\_\_|\_\_| fois

		Votre appréciation pour ce service
<b>Quelle est votre opinion à propos des Archives Générales du Royaume à Bruxelles et de la salle de lecture concernant les aspect suivants?</b>		(score)
<b>Dispositions spatiales</b>		
2.	La facilité à trouver la localisation des Archives	_ _
3.	Les heures d'ouverture	_ _
4.	La signalisation dans le bâtiment	_ _
5.	Les coffres-forts pour ranger vos affaires personnelles	_ _
6.	L'espace de votre poste de travail dans la salle de lecture	_ _
7.	L'éclairage du poste de travail	_ _
<b>Informations</b>		
8.	Les informations concernant les heures d'ouverture	_ _
9.	Les informations concernant les procédures pour exprimer vos souhaits et vos plaintes	_ _
10.	Les informations sur les prix	_ _

**A. Visite physique (suite)**

<b>Quelle est votre opinion à propos des Archives Générales du Royaume à Bruxelles et de la salle de lecture concernant les aspect suivants?</b>		<b>Votre appréciation pour ce service</b>
		<b>(score)</b>
<b>Personnel</b>		
11.	La facilité à reconnaître le personnel	_ _
12.	La disponibilité du personnel	_ _
13.	La disponibilité du personnel sur l'heure du midi	_ _
14.	La compétence du personnel	_ _
15.	L'aide, le soutien que le personnel vous offre <i>suite à votre demande</i>	_ _
16.	L'aide, le soutien que le personnel vous offre <i>sans que vous l'avez demandé</i>	_ _
<b>Consultations</b>		
17.	L'aisance avec laquelle vous trouvez les documents/ouvrages qui sont d'intérêt pour vous (emplacement et lisibilité des index, etc.)	_ _
18.	La demande de documents (la procédure de demande)	_ _
19.	Le temps d'attente pour les documents demandés	_ _
20.	Le mode d'emploi des appareils	_ _
21.	La facilité d'obtenir des photocopies	_ _
22.	La qualité des photocopies	_ _
23.	Le temps de livraison des photocopies	_ _
24.	Le temps de livraison d'autres reproductions que des photocopies, p. ex. photos	_ _

**B. Internet**

**25. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous visité le site internet des Archives de l'État (www.arch.be)? SI OUI: Combien de fois? (Si vous ne vous souvenez pas du nombre exact de visites, faites une estimation).**

- Non → *allez à la partie C*                       Oui, |\_|\_| fois

<b>Quelle est votre opinion à propos du site internet des Archives Générales du Royaume concernant les aspect suivants?</b>		<b>Votre appréciation pour ce service</b>
		<b>(score)</b>
26.	L'accessibilité du site internet	_ _
27.	Les informations sur le site internet au sujet des Archives	_ _
28.	Le contenu du site internet	_ _
29.	La facilité avec laquelle vous avez trouvé les informations recherchées	_ _
30.	Votre opinion sur le site internet en général	_ _



*C. Contact par lettre / e-mail*

31. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous demandé des informations aux Archives Générales du Royaume à Bruxelles par lettre ou e-mail? SI OUI: De quelle façon avez-vous demandé des informations la dernière fois? Par lettre ou par e-mail ? (ne cochez qu'une réponse s.v.p.)

- Non → *allez à la partie D*                       Oui, par lettre                       Oui, par e-mail

Quelle est votre opinion sur le contact par lettre/e-mail avec les Archives Générales du Royaume à Bruxelles concernant les deux aspects suivants? Votre appréciation pour ce service  
\_\_\_\_\_  
(score)

32. La vitesse avec laquelle vous avez eu une réaction suite à votre demande |\_|\_|\_|
33. Le contenu de la réaction |\_|\_|\_|

*D. Contact téléphonique*

34. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous contacté les Archives Générales du Royaume à Bruxelles par téléphone?

- Non → *allez à la partie E*                       Oui

Quelle est votre opinion sur le contact téléphonique avec les Archives Générales du Royaume à Bruxelles concernant les deux aspects suivants? Votre appréciation pour ce service  
\_\_\_\_\_  
(score)

35. L'accessibilité téléphonique |\_|\_|\_|
36. Le traitement de votre demande |\_|\_|\_|

*E. Coûts*

Certains produits et services des Archives Générales du Royaume à Bruxelles sont payants. Quelle est votre opinion concernant ... Votre appréciation pour ce service  
\_\_\_\_\_  
*Si le tarif vous est inconnu, passez à l'item suivant (ne remplissez rien).* (score)

37. Le prix pour des recherches plus approfondies par le personnel des Archives |\_|\_|\_|
38. Le prix des photocopies |\_|\_|\_|
39. Le prix des reproductions |\_|\_|\_|

*F. Informations sur les produits et les services*

De bonnes informations sur les produits et les services des Archives vous aident dans vos recherches. Quelle est votre opinion sur ... Votre appréciation pour ce service  
\_\_\_\_\_  
(score)

40. L'information sur les produits et les services des Archives Générales à Bruxelles |\_|\_|\_|
41. Les informations sur les produits et les services *d'autres services d'archives* qui vous sont offerts par les Archives Générales à Bruxelles |\_|\_|\_|

### G. Appréciation globale

42. Globalement, quelle est votre degré de satisfaction ou d'insatisfaction concernant les services des Archives Générales du Royaume à Bruxelles.  
(score: 1 = très insatisfait; 10 = très satisfait)

|\_|\_|\_|

### H. Questions générales

43. **La dernière fois que vous avez visité la salle de lecture et/ou le site internet des Archives Générales du Royaume à Bruxelles, quelle(s) sorte(s) d'information(s) cherchiez-vous?**

- Des informations généalogiques     Des informations historiques     Des informations concernant l'historique d'un immeuble ou d'une rue     Photos et / ou documents iconographiques     D'autres informations

44. **Dans quelle mesure avez-vous trouvé l'information que vous recherchez dans nos Archives?**

- Complètement     Partiellement     Pas du tout

45. **Vous êtes?**     Un homme     Une femme

46. **Quel est votre âge?**     20 ans ou moins     21-34 ans     35-49 ans     50-64 ans     65+ ans

47. **Quel est le dernier niveau d'études que vous avez terminé?**     Enseignement primaire     Enseignement secondaire     Enseignement supérieur (universitaire ou non-universitaire)

48. **Actuellement vous êtes:**     Actif dans une profession ou entreprise     Élève, étudiant     Pensionné, pré-pensionné     Autre / Inactif

49. **Quel est le code postal de votre domicile?**    |\_|\_|\_|\_|\_|

50. **Existe-t-il encore des aspects importants des services offerts par les Archives Générales du Royaume à Bruxelles qui n'ont pas été repris dans cette enquête ? Si oui, vous pouvez formuler ces aspects et / ou d'autres remarques ci-dessous.**

Vous pouvez déposer votre questionnaire rempli auprès d'un de nos collaborateurs dans la salle de lecture. Ou vous pouvez la renvoyer aux **Archives Générales du Royaume, Rue de Ruysbroeck 2-10, B-1000 Bruxelles**  
e-mail: [Persoons@arch.be](mailto:Persoons@arch.be)

Merci pour votre participation

## Instructions moniteur de qualité 2005

### A. Questionnaires

- Chaque institution participante reçoit son propre questionnaire sous forme d'un document pdf.
- Chaque institution doit contrôler le texte d'introduction aussi bien que l'adresse et l'adresse e-mail à la fin; d'éventuelles corrections peuvent être envoyées via e-mail à olivier.decrem@natuurwetenschappen.be. Vous recevrez un questionnaire corrigé.
- Chaque institution se charge de faire ses propres reproductions du questionnaire, et si nécessaire, de la lettre d'introduction.

### B. Echantillonnage

- Il est de la plus grande importance que les répondants soient sélectionnés d'une façon complètement aléatoire; donc n'envoyer ou ne donner pas uniquement des questionnaires aux habitués de votre institution ou à des connaissances.
- *Notre but est d'obtenir au minimum 50 questionnaires dûment remplis de retour.*

#### Visiteurs salle d'étude / archive

- Donnez au minimum 50 questionnaires aux visiteurs de la salle d'étude
- Retour prévu: 80%
- Donnez un questionnaire à chaque n-ième (2ième, 5ième, ... cela dépend du nombre de visiteurs qui fréquente vos archives) dans la période d'étude;
- *Si vous prévoyez plus de 50 visiteurs pendant la période d'étude:* disperser bien le recrutement de répondants pendant toute la journée et les jours de la semaine (en tenant compte du nombre normal de visiteurs pendant ces périodes).
- *Si vous prévoyez que pendant la période d'étude vous n'aurez pas 50 visiteurs,* vous pouvez envoyer le questionnaire à des visiteurs qui ont visité la salle d'étude dans les mois passés. Tenez compte que pour ceci, on prévoit un taux de réponse de 30% (1 questionnaire de retourné sur 3 d'envoyés).

#### Services à distance

**par lettre:** envoyer un questionnaire aux 20 dernières personnes qui ont demandé des informations au moyen d'une lettre au cours des mois précédent l'étude.

L'Observatoire se charge de rédiger une lettre type (qui ne doit pas être repris) avec tout les informations nécessaires pour le répondant.

**e-mail:** envoyer un questionnaire aux 20 dernières personnes qui ont demandé des informations au moyen d'un e-mail au cours des mois précédent l'étude. (récoutez/demander les adresses afin de pouvoir envoyer le questionnaire.)

L'Observatoire se charge de rédiger un e-mail type (qui ne doit pas être repris) avec tout les informations nécessaires pour le répondant.

---

**par téléphone:** envoyer un questionnaire aux 20 dernières personnes qui ont demandé des informations au moyen d'un coup de fil pendant les mois de l'étude. Vous demandez les coordonnées de la personne qui vous appelle.

### ***C. Distribution des questionnaires***

- Distribuez les questionnaires avec une enveloppe où l'adresse de vos Archives est déjà inscrite.
- Les questionnaires qui sont envoyés par poste aux visiteurs des archives à distance (ceux qui ont pris contact par e-mail, téléphone ou lettre) doivent être pourvu d'une lettre d'introduction et d'une enveloppe de retour pré affranchie
- L'adresse de retour est toujours vos propres archives (voir E)

### ***D. La période d'étude***

- La période d'étude débute dès que vous avez reçu votre questionnaire personnalisé à vos Archives.
- Toutes les 2 semaines vous nous faites parvenir le nombre de questionnaires que vous avez de retour, ainsi que les difficultés ou problèmes que vous avez rencontrés. Vous pouvez faire ceci par téléphone, fax ou e-mail.
- La période d'étude se termine fin octobre 2005; une prolongation n'est pas possible.

### ***E. Retourner les questionnaires remplis***

- à la fin de la période d'étude (donc le 31 octobre 2005), envoyer tous les questionnaires que vous avez récoltés en un unique plis par recommandé à :  
**Observatoire des publics des établissements scientifiques fédéraux, Rue Vautier 29, 1000 Bruxelles**
- Avant d'envoyer les questionnaires, contrôlez si une réponse a été donné à la dernière question (question 50). Faites éventuellement une photocopie des réactions récoltées. En tout cas l'Observatoire prendra notera également les réponses sur la question 50. Les questionnaires ne seront pas retournés après leurs traitement.

### ***F. Plus d'informations***

- Pour toute question concernant cette étude, veuillez contacter:

Olivier De Crem  
Observatoire des publics des ESF  
Tel : 02/627.41.96  
Fax: 02/627.45.71  
Email : olivier.decrem@natuurwetenschappen.be

Karin Van Honacker  
Responsable pour les Archives Générales  
Tel: 03/236.73.00  
Email: Karin.Van\_Honacker@arch.be

---

Der Archivsektor möchte die Qualität seines Kundendienstes verbessern durch die Anwendung einer Qualitätscharta, deren Normen die Archiveinrichtungen entsprechen müssen. Eine solche Charta wird zur Zeit von uns ausgearbeitet. In diesem Zusammenhang wären wir Ihnen sehr dankbar wenn Sie uns als Benutzer oder Besucher des Staatsarchivs Eupen anhand des folgenden Fragebogens Ihre Meinung zu unseren Dienstleistungen mitteilen würden.

**Erläuterungen zum Fragebogen**

Der Fragebogen richtet sich sowohl an Personen, die das Archiv besuchen (physische Präsenz), als auch an Personen, die unsere Dienstleistung aus der Ferne benutzen (Internet, E-mail, Brief oder Anruf).

Dieser Fragebogen umfasst 8 Fragenblöcke. Sieben von den 8 Fragenblöcken beziehen sich auf einzelne Aspekte unseres Kundendienstes. Pro Fragenblock möchten wir Ihre Bewertung unserer Dienstleistungen kennen lernen. Dazu geben sie bitte eine Zahl von 1 bis 10 ein, wobei 1 für 'sehr schlecht' und 10 für 'ausgezeichnet' steht. Wenn Sie keine Erfahrung haben mit bestimmten Aspekten unseres Kundendienstes oder bestimmte Aspekte für Sie nicht zutreffend sind, dann können Sie diese Fragen auslassen (nichts ausfüllen).

Der letzte Fragenblock umfasst lediglich Fragen allgemeiner Art. Dort ist auch Platz vorgesehen für Ihre An- und Bemerkungen und können Sie angeben welche wichtigen Aspekte unseres Kundendienstes Ihres Erachtens in diesem Fragebogen fehlen.

**A. Physischer Besuch**

**1. Haben Sie in den letzten 6 Monaten das Staatsarchiv Eupen besucht? WENN JA: Wie oft? (Wenn Sie sich nicht sicher sind, bitte eine Schätzung angeben)**

- Nein → bitte weiter mit Gruppe *B*                       Ja, |\_\_|\_\_| Mal

<b>Ihre Bewertung des Staatsarchivs Eupen betr. folgende Aspekte?</b>		<u>Bewertung unseres Kundendienstes</u>
		<b>Bewertungszahl</b>
<b>Räumliche Gegebenheiten</b>		
2.	Auffindbarkeit des Archivs (Lokation)	_ _
3.	Öffnungszeiten	_ _
4.	Beschilderung im Gebäude	_ _
5.	Spinde für persönliche Gegenstände	_ _
6.	Arbeitsraum der Ihnen im Lesesaal zur Verfügung steht	_ _
7.	Beleuchtung am Arbeitsplatz	_ _
<b>Informationsbeschaffung</b>		
8.	Information zu den Öffnungszeiten	_ _
9.	Information zur Vorgehensweise (Prozedur) bei Klagen und Beschwerden	_ _
10.	Information zu Tarifsätzen	_ _

*A. Physischer Besuch (Fortsetzung)*

Ihre Bewertung des Staatsarchivs Eupen betr. folgende Aspekte?		<u>Bewertung unseres Kundendienstes</u>
		Bewertungszahl
<b>Personal</b>		
11.	Erkennbarkeit des Personals	_ _
12.	Verfügbarkeit des Personals	_ _
13.	Verfügbarkeit des Personals während (Essens-)Pausen	_ _
14.	Kompetenz des Personals	_ _
15.	Hilfeleistung, Unterstützung durch das Personal auf Anfrage	_ _
16.	Ungebetene Hilfeleistung und Unterstützung durch das Personal	_ _
<b><u>Konsultierung</u></b>		
17.	Möglichkeit relevante Aktenstücke leicht zu finden (Aufstellung und Lesbarkeit der Verzeichnisse u.s.w.)	_ _
18.	Bestellung von Akten (Prozedur)	_ _
19.	Wartezeit für die Bestellungen	_ _
20.	Gebrauchsanweisung für die Geräte	_ _
21.	Fotokopiermöglichkeiten	_ _
22.	Qualität der Kopien	_ _
23.	Lieferfrist für Kopien	_ _
24.	Lieferfrist für Reproduktionen, zB. Fotos	_ _

*B. Internet*

25. Haben Sie in den letzten 6 Monaten die Internetsite des Staatsarchivs besucht? Wenn JA: wie oft? (Wenn Sie sich nicht sicher sind, bitte eine Schätzung angeben)

- Nein → *bitte weiter mit Fragenblock C*       Ja, |\_|\_|\_| Mal

Ihre Bewertung des Staatsarchivs betr. folgende Aspekte?		<u>Bewertung unseres Kundendienstes</u>
		Bewertungszahl
26.	Erreichbarkeit der Internetsite	_ _
27.	Information auf der Website zur Einrichtung	_ _
28.	Inhaltliche Information auf der Website	_ _
29.	Möglichkeit relevante Informationen leicht zu finden	_ _
30.	Ihre Bewertung der gesamten Internetsite	_ _

*C. Schriftlicher Kontakt / E-mail*

31. Haben Sie in den letzten 6 Monaten das Staatsarchiv Eupen schriftlich (Brief oder E-Mail) um Informationen gebeten? WENN JA: Wie haben Sie das beim letzten Mal gemacht? (Bitte nur 1 Antwort ankreuzen).

- Nein → bitte weiter mit Fragenblock D       Ja, per Brief       Ja, per E-Mail

Ihre Bewertung des Staatsarchivs Eupen betr. folgende Aspekte?		Bewertung unseres Kundendienstes
		Bewertungszahl
32.	Schnelligkeit für die Beantwortung ihrer Anfrage	_ _
33.	Inhalt der Antwort	_ _

*D. Telefonischer Kontakt*

34. Hatten Sie in den letzten 6 Monaten telefonisch Kontakt mit dem Staatsarchiv Eupen?

- Nein → bitte weiter mit Fragenblock E       Ja

Ihre Bewertung des Staatsarchivs Eupen betr. folgende Punkte?		Bewertung unseres Kundendienstes
		Bewertungszahl
35.	Telefonische Erreichbarkeit	_ _
36.	Bearbeitung Ihrer Anfrage	_ _

*E. Kosten*

Bestimmte Produkte und Dienstleistungen des Staatsarchivs Eupen sind kostenpflichtig. Ihre Bewertung der:		Bewertung unseres Kundendienstes
		(Bewertungszahl)
37.	Tarifsätze für Recherchen durch das Archivpersonal	_ _
38.	Tarifsätze für Kopien	_ _
39.	Tarifsätze für Reproduktionen	_ _

#) Wenn Sie sich mit bestimmten Tarifsätzen nicht auskennen, bitte Frage auslassen (nichts ausfüllen).

*F. Produktinformation*

Gute Information über unsere Produkte und Dienste erleichtert Ihnen die Suche. Ihre Bewertung des Staatsarchivs Eupen betr. folgende Aspekte:		Bewertung unseres Kundendienstes
		(Bewertungszahl)
40.	Information über Produkte und Dienstleistungen des Staatsarchivs Eupen	_ _
41.	Information, die Sie im Staatsarchiv Eupen erhalten über Dienstleistungen anderer Archiveinrichtungen	_ _

G. Gesamtbewertung

42. Wie zufrieden oder unzufrieden sind sie mit dem gesamten Kundendienst des Staatsarchivs Eupen  
(zahl: 1 = sehr unzufrieden; 10 = sehr zufrieden)

|\_|\_|\_|

H. Allgemeine Fragen

43. Welche Art Information haben Sie gesucht als Sie das letzte Mal unseren Lesesaal oder unsere Website besucht haben?

- Genealogische Information     Geschichtliche Information     Information betr. ein Haus oder eine Straße     Fotos und Bilder     Sonstiges

44. Inwiefern haben sie die gesuchte Information auch in unserem Archiv gefunden?

- Vollständig     Teilweise     Nicht

45. Ihr Geschlecht?     Männlich     Weiblich

46. Ihr Alter?     20 Jahre oder jünger     21-34 Jahre     35-49 Jahre     50-64 Jahre     65+ Jahre

47. Ihr höchster Schulabschluss?     Primarschulwesen     Sekundarschulwesen     Hochschulwesen (universitär oder nicht-universitär)

48. Sind Sie zur Zeit:     Tätig im Beruf oder Betrieb     Schüler oder Student     Rentner oder Frührentner     Sonstiges/ ohne Tätigkeit

49. Die 4 Ziffern ihrer Postleitzahl?    |\_|\_|\_|\_|

50. Welche wichtigen Aspekte des Kundendienstes des Staatsarchivs Eupen fehlen Ihres Erachtens in diesem Fragebogen? Nachstehend können Sie diese Punkte angeben und ist auch Platz vorgesehen für Ihre sonstigen An- und Bemerkungen.

Wir bitten Sie den ausgefüllten Fragebogen im beigefügten Umschlag im Staatsarchiv Eupen abzugeben oder zu schicken an: **Staatsarchiv Eupen, Kaperberg 2-4, 4700 Eupen**  
e-mail: [staatsarchiv.eupen@arch.be](mailto:staatsarchiv.eupen@arch.be)

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!