

Moniteur qualité 2011 Archives générales du Royaume

Résultats

A. Résumé :

- Profil des utilisateurs :

- 1584 répondants ;
- 72% d'hommes ;
- 48% de francophones, 49% de néerlandophones et 3% de germanophones ;
- 49% habitent en Flandre, 39% en Wallonie, 8% à Bruxelles-Capitale ;
- 73% des utilisateurs des Archives ont plus de 50 ans ;
- 64% ont un diplôme de l'enseignement supérieur ;
- 53% sont (pré)pensionnés ;
- 52% vivent à 2 ;
- 91% ont un accès aisé à internet

→ Le profil de l'utilisateur des Archives dans son ensemble n'a pas changé par rapport aux précédents moniteurs.

- Le contact avec les Archives :

- 70% viennent pour des informations généalogiques et 30% pour des informations historiques ;
- Les informations généalogiques sont surtout le fait des + de 35 ans, des diplômés du primaire et du secondaire, et des (pré)pensionnés ;
- Les informations historiques sont surtout le fait des + jeunes, des diplômés du supérieurs et des étudiants ;
- 25% disent avoir eu connaissance des Archives via une connaissance et 20% via une association généalogique ;
- Le bouche à oreille est surtout le fait des + de 50 ans, des (pré)pensionnés et l'association généalogique des (pré)pensionnés ;
- Près de 70% ont recommandé la visite aux Archives ;
- 85% des répondants sont venus dans la salle de lecture au cours des 6 derniers mois et les appréciations concernant les différents services vont de 7,5/10 à 8,9/10,
- 40% des répondants ont visité la salle numérique au cours des 6 derniers mois et les appréciations concernant les différents services vont de 6,1/10 à 8,3/10 ;
- 3% des répondants ont eu un contact écrit par courrier au cours des 6 derniers mois ;
- 13% des répondants ont eu un contact par e-mail au cours des 6 derniers mois et les appréciations se situent entre 8,5/10 et 8,6/10 ;
- 15% des répondants ont eu un contact téléphonique au cours des 6 derniers mois et les appréciations se situent entre 8,8/10 et 9/10 ;
- 61% des répondants ont été sur le site internet et les appréciations se situent entre 6,9/10 et 8,3/10. L'appréciation globale est de 6,9/10. Ce sont surtout les diplômés du secondaire et les étudiants, les (pré)pensionnés et les répondants de la catégorie « autre » qui donnent les meilleures notes pour le site internet;
- 52% des utilisateurs ont visité la salle de lecture et le site internet ;
- 38% des utilisateurs ont visité la salle de lecture et la salle numérique ;

- 27% des utilisateurs ont visité la salle numérique et le site internet ;
- 14% ont visité la salle de lecture et ont eu un contact téléphonique ;
- 11% ont visité la salle de lecture et ont eu un contact par mail ;
- 11% également ont eu un contact par mail et ont visité le site internet ;
- 9% ont eu un contact par téléphone et ont visité le site internet
- Ce sont surtout les plus âgés, les (pré)pensionnés et les personnes avec un niveau d'instruction moins élevé qui ont visité la salle numérique ;
- Les femmes et les plus jeunes, les diplômés du supérieurs, les actifs et les étudiants ont plus utilisé le mail ;
- Enfin les diplômés du supérieur, les étudiants et les actifs, les plus jeunes ont plus visité le site internet ;
- 62% des répondants ont utilisé un moteur de recherche, les appréciations se situent entre 5,6/10 et 7,1/10 ;
- 47% des utilisateurs sont abonnés au bulletin d'information électronique ;
- Les prix de la carte d'accès et des reproductions sont jugées corrects par plus de la moitié des répondants ;
- La communication des Archives est jugée de 7,2/10. Ce sont les diplômés du primaire et du secondaire, les plus jeunes et les plus âgés, les (pré)pensionnés et les personnes dont l'activité est « autre » qui donnent les meilleures notes ;
- L'appréciation globale concernant les Archives pour 2011 est de 7,9/10. Ce sont les plus âgés, les diplômés du primaire et du secondaire et les (pré)pensionnés qui donnent la note la plus haute.

→ Le motif le plus important de la visite reste le même qu'en 2005 et 2007 avec la recherche d'informations généalogiques.

→ La fréquentation des salles et le contact par e-mail sont identiques aux précédents moniteurs. Mais des changements concernent le contact téléphonique (plus faible) et la visite sur le site internet (plus important).

→ L'appréciation globale est descendue en dessous de 8 pour 2011 alors qu'elle était au-dessus pour les années précédentes.

→ L'appréciation du site internet est moins bonne qu'en 2007.

→ Les points forts des Archives tout comme précédemment :

- Le personnel ;

→ Les points à améliorer :

- La facilité à trouver les Archives ;
- Le site internet et les moteurs de recherche ;
- La salle numérique.

B. Recueil des enquêtes :

Le questionnaire pouvait être rempli soit dans sa version papier soit dans sa version *on-line*.

796 personnes ont été sur la page de l'enquête *on-line*. Cependant, un certain nombre de questionnaires ont dû être éliminés car il ne présentait aucune réponse ou juste la réponse à la première question. Ainsi, 506 enquêtes *on-line* ont été sélectionnées pour le traitement des résultats (environ 63%).

Concernant la version papier, 1078 enquêtes ont été récoltées et peuvent être analysées.

Cela fait au total **1584** enquêtes dont nous reprenons les résultats dans ce rapport.

Tableau 1 : nombre d'enquêtes

Version de l'enquête	N	%
Papier	1078	68%
<i>On-line</i>	506	32%
Total	1584	100%

Le tableau ci-dessous reprend le nombre d'enquêtes par année du Moniteur.

Tableau 2 : nombre d'enquêtes & années

Années du Moniteur	N
2005	1410
2007	1320
2011	1584

C. Dépôts concernés et caractéristiques de l'échantillon

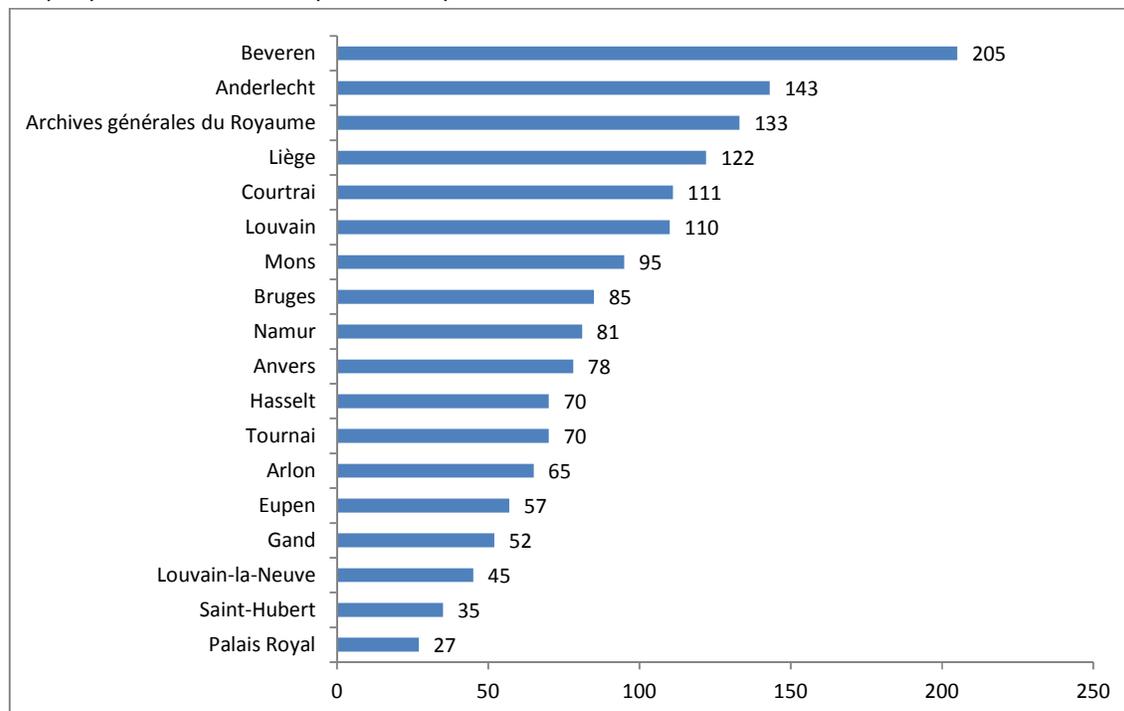
0. Nombre d'enquêtes selon les dépôts

Le tableau ci-dessous reprend les dépôts pour lesquels les personnes ont répondu.

Tableau 3 : nombre d'enquêtes & dépôts

Dépôts	N enquêtes <i>on-line</i>	% enquêtes <i>on-line</i>	N enquêtes papier	% enquêtes papier	total	% du total
Archives générales du Royaume	66	13%	67	6%	133	8%
Anderlecht	48	10%	95	9%	143	9%
Palais Royal	5	1%	22	2%	27	2%
Arlon	24	5%	41	4%	65	4%
Liège	39	8%	83	8%	122	8%
Louvain-la-Neuve	12	3%	33	3%	45	3%
Mons	20	4%	75	7%	95	6%
Namur	29	6%	52	5%	81	5%
Saint-Hubert	10	2%	25	2%	35	2%
Tournai	16	3%	54	5%	70	4%
Eupen	37	7%	20	2%	57	4%
Courtrai	10	2%	101	9%	111	7%
Anvers	16	3%	62	6%	78	5%
Beveren	48	10%	157	15%	205	13%
Bruges	18	3%	67	6%	85	5%
Gand	14	3%	38	4%	52	3%
Hasselt	59	12%	11	1%	70	4%
Louvain	35	7%	75	7%	110	7%
Total	506	100%	1078	100%	1584	100%

Graphique 1 : nombre d'enquêtes & dépôts



C'est Beveren qui représente le plus de répondants et le Palais Royal le moins.

1. Langue :

Tableau 4 : Langue

	N	%
Allemand	39	3%
Français	767	48%
Néerlandais	778	49%
	1584	100%

Près de la moitié des répondants sont francophones et l'autre moitié néerlandophones.

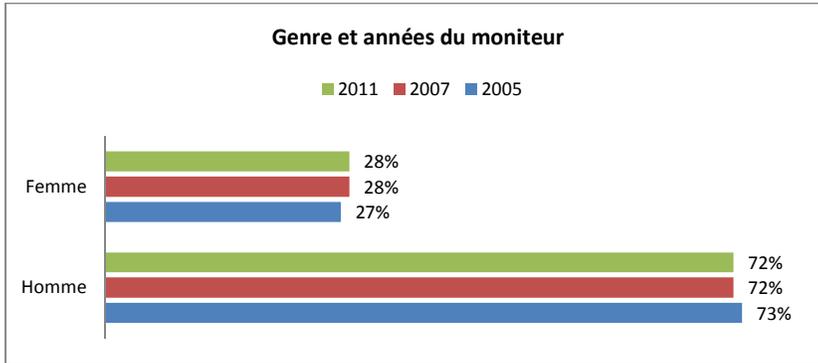
2. Genre :

Tableau 5 : Genre

	N	%	Valid %
Homme	1046	66%	72%
Femme	409	26%	28%
Missing	129	8%	
	1584	100%	100%

Les utilisateurs des Archives qui ont répondu sont en majorité des hommes. Tout comme pour les précédents moniteurs.

Graphique 2 : Genre & années du moniteur



3. Localité :

Tableau 6 : Localité

	N	%	Valid %
Bruxelles-Capitale	118	7%	8%
Wallonie	545	34%	39%
Flandre	695	44%	49%
Allemagne	29	2%	2%
France	25	2%	2%
Missing	172	12%	
	1584	100%	100%

Près de la moitié des utilisateurs habitent en Flandre et 39% en Wallonie. Bruxelles-Capitale représente 8% de l'échantillon.

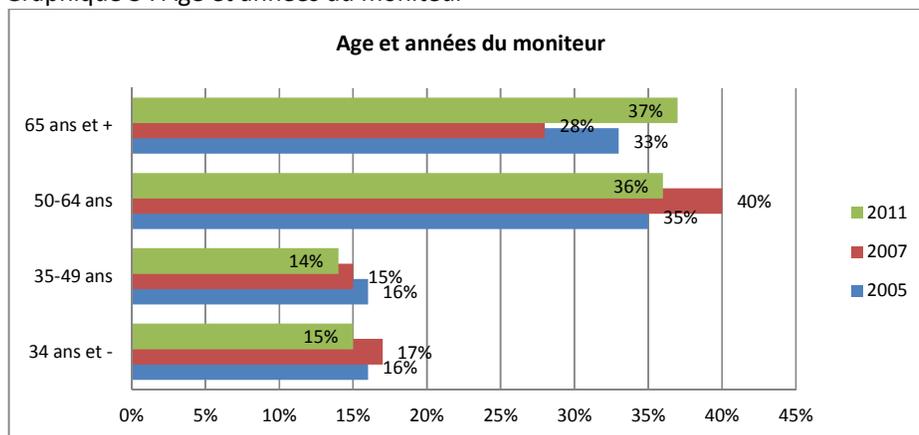
4. Age :

Tableau 7 : Age

	N	%	Valid %
20 ans ou moins	22	1%	2%
21-34 ans	184	12%	13%
35-49 ans	199	13%	14%
50-64 ans	519	33%	36%
65 ans et +	533	34%	37%
Missing	127	8%	
Total	1584	100%	100%

73% des utilisateurs des Archives ont plus de 50 ans. Ce chiffre est plus important qu'en 2005 & 2007.

Graphique 3 : Age et années du moniteur



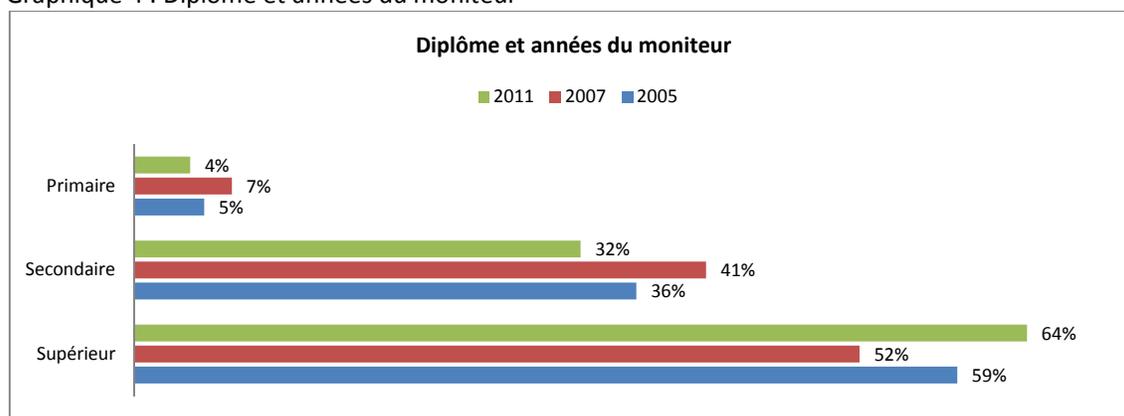
5. Quel est le plus haut diplôme que vous ayez obtenu ?

Tableau 8 : Diplôme

	N	%	Valid %
primaire	56	4%	4%
secondaire	459	29%	32%
supérieur non universitaire ou universitaire	930	59%	64%
Missing	139	9%	
Total	1584	100%	100%

Les utilisateurs des Archives ont un niveau d'instruction élevé. 64% ont un diplôme de l'enseignement supérieur. Cette part est plus importante qu'en 2005 & 2007.

Graphique 4 : Diplôme et années du moniteur



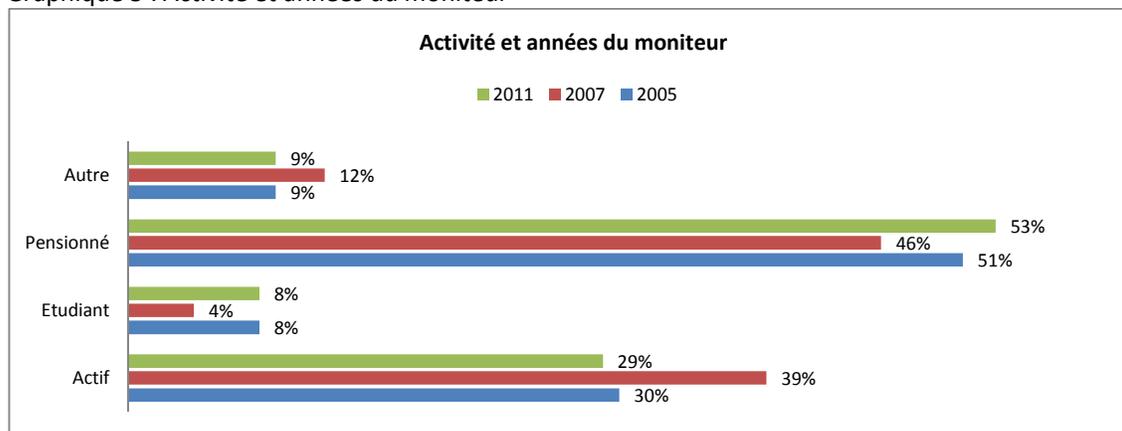
6. Quelle est votre situation professionnelle ?

Tableau 9 : Activité

	N	%	Valid %
Autre	136	9%	9%
actif	425	27%	29%
étudiant	113	7%	8%
(pré)pensionné	773	49%	53%
Missing	137	9%	
Total	1584	100%	100%

Tout comme pour les précédents moniteurs, le nombre de pensionnés et prépensionnés est relativement élevé (53%). Par contre le nombre d'actifs est plus faible que les années précédentes et le nombre d'étudiants est remonté pour égaler celui de 2005.

Graphique 5 : Activité et années du moniteur



7. Combien de personnes composent votre ménage ?

Tableau 10 : Composition du ménage

	N	%	Valid%
1	247	16%	17%
2	748	47%	52%
3	161	10%	11%
4	181	11%	13%
5 ou plus	93	6%	7%
Missing	154	10%	
Total	1584	100%	100%

Un peu plus de la moitié des utilisateurs vivent à 2.

8. Quels types d'infos cherchiez-vous la dernière fois que vous vous êtes rendu en salle de lecture et/ou sur le site internet ?

Tableau 11 : des informations généalogiques

	N	%
Non sélectionné	481	30%
Oui	1103	70%
Total	1584	100%

Tableau 12 : des informations historiques

	N	%
Non sélectionné	1085	70%
Oui	499	30%
Total	1584	100%

Tableau 13 : des informations concernant un immeuble ou une rue

	N	%
Non sélectionné	1510	95%
Oui	74	5%
Total	1584	100%

Tableau 14 : des photos et/ou documents iconographiques

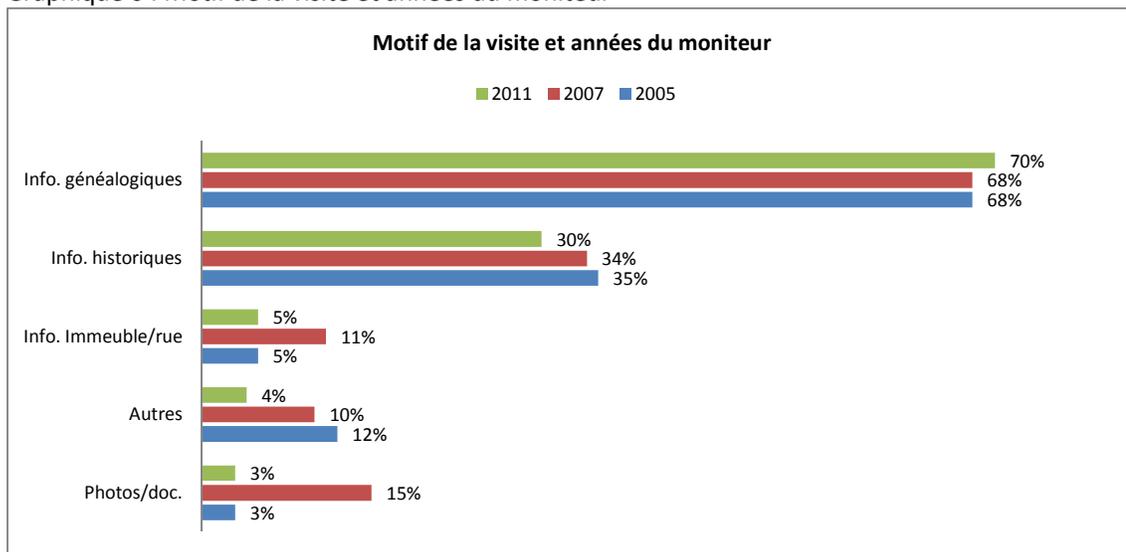
	N	%
Non sélectionné	1542	97%
Oui	42	3%
Total	1584	100%

Tableau 15 : autre

	N	%
Non sélectionné	1522	96%
Oui	62	4%
Total	1584	100%

L'information généalogique était et reste le motif le plus important de la visite aux Archives ou sur le site internet. Vient ensuite la recherche d'informations historiques. Concernant les recherches d'informations concernant un immeuble/une rue ou des photos/documents iconographiques, les résultats rejoignent ceux de 2005. La proportion de « autres » a par contre diminuée.

Graphique 6 : Motif de la visite et années du moniteur



Types d'informations recherchées et profil des utilisateurs :

Les tableaux ci-dessous reprennent les différences concernant les motifs de la visite selon le profil des utilisateurs.

Tableau 16 : Informations généalogiques et âge

			Age					Total
			20 ans ou moins	21-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	
infos généalogiques	Non	Fréq	16	135	33	69	87	340
		%	76,2%	74,2%	16,8%	13,5%	16,4%	23,6%
	Oui	Fréq	5	47	164	444	442	1102
		%	23,8%	25,8%	83,2%	86,5%	83,6%	76,4%
Total		Fréq	21	182	197	513	529	1442
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

C'est parmi les plus âgés que l'information généalogique est surtout donnée comme motif de la visite.

Tableau 17 : Informations généalogiques et diplôme

			Diplôme			Total
			Primaire	Secondaire	Supérieur	
infos généalogiques	Non	Fréq	8	68	260	336
		%	14,3%	15,0%	28,2%	23,5%
	Oui	Fréq	48	385	662	1095
		%	85,7%	85,0%	71,8%	76,5%
Total		Fréq	56	453	922	1431
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

C'est parmi les diplômés du primaire et du secondaire que l'information généalogique est surtout donnée comme motif de la visite.

Tableau 18 : Informations généalogiques et activité

			Activité				Total
			Actif	Etudiant	(pré)pensionné	Autre	
infos généalogiques	Non	Fréq	102	95	114	28	339
		%	24,3%	85,6%	14,8%	20,9%	23,6%
	Oui	Fréq	317	16	656	106	1095
		%	75,7%	14,4%	85,2%	79,1%	76,4%
Total		Fréq	419	111	770	134	1434
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Une proportion très faible d'étudiants vient pour des informations généalogiques alors que chez les (pré)pensionnés, 85% viennent pour ce motif.

Tableau 19 : Informations historique et âge

			Age					Total
			20 ans ou moins	21-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	
info historiques	Non	Fréq	3	43	124	349	354	873
		%	13,6%	24,0%	65,6%	72,3%	71,1%	63,7%
	Oui	Fréq	19	136	65	134	144	498
		%	86,4%	76,0%	34,4%	27,7%	28,9%	36,3%
Total		Fréq	22	179	189	483	498	1371
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

C'est parmi les plus jeunes qu'on trouve les proportions les plus importantes d'utilisateurs venus pour des informations historiques.

Tableau 20 : Informations historique et diplôme

			Diplôme			Total
			Primaire	Secondaire	Supérieur	
info historiques	Non	Fréq	43	315	507	865
		%	84,3%	74,3%	57,3%	63,6%
	Oui	Fréq	8	109	378	495
		%	15,7%	25,7%	42,7%	36,4%
Total		Fréq	51	424	885	1360
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Une proportion plus importante d'utilisateurs possédant un diplôme du supérieur vient pour des informations historiques.

Tableau 21 : Informations historique et activité

			Activité				Total
			Actif	Etudiant	(pré)pensionné	Autre	
info historiques	Non	Fréq	240	16	519	92	867
		%	59,9%	14,2%	72,1%	70,8%	63,6%
	Oui	Fréq	161	97	201	38	497
		%	40,1%	85,8%	27,9%	29,2%	36,4%
Total		Fréq	401	113	720	130	1364
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

C'est parmi les étudiants qu'on trouve les proportions les plus importantes d'utilisateurs venus pour des informations historiques.

Tableau 22 : Photos et âge

			Age					Total
			20 ans ou moins	21-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	
Types photos	Non	Fréq	21	163	180	468	481	1313
		%	100,0%	92,1%	97,3%	97,9%	97,4%	96,9%
	Oui	Fréq	0	14	5	10	13	42
		%	,0%	7,9%	2,7%	2,1%	2,6%	3,1%
Total		Fréq	21	177	185	478	494	1355
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

C'est parmi les 21-34 ans qu'on trouve la proportion la plus importante d'utilisateurs venus pour des photos/documents iconographiques.

Types d'informations recherchées et types de visite :

Les tableaux ci-dessous reprennent les différences observées selon le motif de visite et le type de visite.

Tableau 23 : Informations généalogiques et visite en salle de lecture

			Visite salle de lecture		Total
			Oui	Non	
Infos généalogiques	Non	Fréq	339	87	426
		%	26,3%	37,8%	28,0%
	Oui	Fréq	951	143	1094
		%	73,7%	62,2%	72,0%
Total		Fréq	1290	230	1520
		%	100,0%	100,0%	100,0%

74% des visiteurs de la salle de lecture sont venus pour des informations généalogiques.

Tableau 24 : Informations généalogiques et visite en salle numérique

			Visite salle numérique		Total
			Oui	Non	
Infos généalogiques	Non	Fréq	54	342	396
		%	9,3%	38,4%	26,9%
	Oui	Fréq	525	549	1074
		%	90,7%	61,6%	73,1%
Total		Fréq	579	891	1470
		%	100,0%	100,0%	100,0%

91% des visiteurs de la salle numérique sont venus pour des informations généalogiques.

Tableau 25 : Informations généalogiques et contact par mail

			Contact par mail		Total
			Oui	Non	
Infos généalogiques	Non	Fréq	97	270	367
		%	51,6%	22,5%	26,5%
	Oui	Fréq	91	928	1019
		%	48,4%	77,5%	73,5%
Total		Fréq	188	1198	1386
		%	100,0%	100,0%	100,0%

48% des utilisateurs du mail ont indiqué rechercher des informations généalogiques.

Tableau 26 : Informations généalogiques et contact par téléphone

			Contact téléphonique		Total
			Oui	Non	
Infos généalogiques	Non	Fréq	86	293	379
		%	38,1%	23,8%	26,0%
	Oui	Fréq	140	937	1077
		%	61,9%	76,2%	74,0%
Total		Fréq	226	1230	1456
		%	100,0%	100,0%	100,0%

62% des utilisateurs du téléphone ont indiqué rechercher des informations généalogiques.

Tableau 27 : Informations généalogiques et visite du site internet

			site internet		Total
			Oui	Non	
Infos généalogiques	Non	Fréq	228	118	346
		%	26,4%	21,1%	24,3%
	Oui	Fréq	636	440	1076
		%	73,6%	78,9%	75,7%
Total		Fréq	864	558	1422
		%	100,0%	100,0%	100,0%

74% des visiteurs du site internet ont indiqué rechercher des informations généalogiques.

Tableau 28 : Informations historiques et visite de la salle de lecture

			Visite salle de lecture		Total
			Oui	Non	
Infos historiques	Non	Fréq	785	167	952
		%	63,7%	77,3%	65,7%
	Oui	Fréq	448	49	497
		%	36,3%	22,7%	34,3%
Total		Fréq	1233	216	1449
		%	100,0%	100,0%	100,0%

36% des visiteurs de la salle de lecture indiquent rechercher des informations historiques.

Tableau 29 : Informations historiques et visite de la salle numérique

			Visite salle numérique		Total
			Oui	Non	
Infos historiques	Non	Fréq	419	498	917
		%	76,6%	58,4%	65,5%
	Oui	Fréq	128	355	483
		%	23,4%	41,6%	34,5%
Total		Fréq	547	853	1400
		%	100,0%	100,0%	100,0%

23% des visiteurs de la salle numérique indiquent rechercher des informations historiques.

Tableau 30 : Informations historiques et contact téléphonique

			Contact téléphonique		Total
			Oui	Non	
Infos historiques	Non	Fréq	126	771	897
		%	57,5%	66,1%	64,7%
	Oui	Fréq	93	396	489
		%	42,5%	33,9%	35,3%
Total		Fréq	219	1167	1386
		%	100,0%	100,0%	100,0%

43% des utilisateurs du téléphone ont recherché des informations historiques.

Tableau 31: Informations historiques et visite du site internet

			Site internet		Total
			Oui	Non	
Infos historiques	Non	Fréq	501	370	871
		%	60,7%	69,9%	64,3%
	Oui	Fréq	324	159	483
		%	39,3%	30,1%	35,7%
Total		Fréq	825	529	1354
		%	100,0%	100,0%	100,0%

39% des visiteurs du site internet ont recherché des informations historiques.

9. Comment avez-vous découvert les Archives de l'État ?

Tableau 32 :

	N	%
Autre	160	10%
via une connaissance	391	25%
via une association généalogique	312	20%
via une association d'histoire locale	91	6%
via l'université	237	15%
via internet	162	10%
via la radio	5	,3%
via la télévision	6	,4%
via les journaux et/ou magazines	29	2 %
je ne me souviens plus	164	10%
total	1554	100%

C'est via une connaissance ou via une association que la plupart des répondants disent connaître les Archives.

Découverte des Archives et profil des utilisateurs :

Les tableaux ci-dessous reprennent les différences concernant la découverte des Archives et le profil des utilisateurs.

Tableau 33 : Via connaissance et âge

			Age					Total
			20 ans ou moins	21-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	
Via connaissance	Non	Fréq	17	108	89	204	240	658
		%	89,5%	83,7%	67,4%	54,4%	60,9%	62,7%
	Oui	Fréq	2	21	43	171	154	391
		%	10,5%	16,3%	32,6%	45,6%	39,1%	37,3%
Total		Fréq	19	129	132	375	394	1049
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La découverte des Archives via une connaissance est surtout le fait des 50-64 ans.

Tableau 34 : Via connaissance et activité

			Activité				Total
			Actif	Etudiant	(pré)pensionné	Autre	
Via connaissance	Non	Fréq	180	83	326	64	653
		%	66,4%	89,2%	56,3%	65,3%	62,7%
	Oui	Fréq	91	10	253	34	388
		%	33,6%	10,8%	43,7%	34,7%	37,3%
Total		Fréq	271	93	579	98	1041
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

C'est surtout parmi les (pré)pensionnés que la découverte des Archives est le fait d'une connaissance.

Tableau 35 : Via association généalogique et âge

			Age					Total
			20 ans ou moins	21-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	
Via assoc généa	Non	Fréq	19	117	87	244	279	746
		%	100,0%	95,1%	71,3%	65,6%	66,1%	70,5%
	Oui	Fréq	0	6	35	128	143	312
		%	,0%	4,9%	28,7%	34,4%	33,9%	29,5%
Total		Fréq	19	123	122	372	422	1058
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

L'association généalogique est surtout citée par les plus de 50 ans.

Tableau 36 : Via association généalogique et activité

			Activité				Total
			Actif	Etudiant	(pré)pensionné	Autre	
Via assoc généa	Non	Fréq	177	91	397	74	739
		%	70,2%	97,8%	65,5%	74,7%	70,4%
	Oui	Fréq	75	2	209	25	311
		%	29,8%	2,2%	34,5%	25,3%	29,6%
Total		Fréq	252	93	606	99	1050
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

L'association généalogique est aussi surtout citée par les (pré)pensionnés.

Tableau 37 : Via université et âge

			Age					Total
			20 ans ou moins	21-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	
Via unif	Non	Fréq	3	21	91	308	337	760
		%	14,3%	14,0%	75,2%	93,1%	90,1%	76,2%
	Oui	Fréq	18	129	30	23	37	237
		%	85,7%	86,0%	24,8%	6,9%	9,9%	23,8%
Total		Fréq	21	150	121	331	374	997
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

L'université est citée par plus de 85% parmi les utilisateurs de moins de 35 ans.

Tableau 38 : Via université et diplôme

			Diplôme			Total
			Primaire	Secondaire	Supérieur	
Via unif	Non	Fréq	33	282	437	752
		%	100,0%	91,0%	67,6%	76,0%
	Oui	Fréq	0	28	209	237
		%	,0%	9,0%	32,4%	24,0%
Total		Fréq	33	310	646	989
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

C'est surtout les diplômés du supérieur qui citent l'université comme étant à l'origine de la découverte des Archives.

Tableau 39 : Via université et activité

			Activité				Total
			Actif	Etudiant	(pré)pensionné	Autre	
Via unif	Non	Fréq	179	11	490	75	755
		%	71,0%	10,3%	90,6%	83,3%	76,3%
	Oui	Fréq	73	96	51	15	235
		%	29,0%	89,7%	9,4%	16,7%	23,7%
Total		Fréq	252	107	541	90	990
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sans surprise, les étudiants citent l'université à près de 90%.

Tableau 40 : Via internet et âge

			Age					Total
			20 ans ou moins	21-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	
Via internet	Non	Fréq	17	109	93	284	354	857
		%	85,0%	85,8%	70,5%	80,2%	91,7%	84,1%
	Oui	Fréq	3	18	39	70	32	162
		%	15,0%	14,2%	29,5%	19,8%	8,3%	15,9%
Total		Fréq	20	127	132	354	386	1019
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Près de 30% parmi les 35-49 ans citent internet.

Tableau 41: Via internet et activité

			Activité				Total
			Actif	Etudiant	(pré)pensionné	Autre	
Via internet	Non	Fréq	187	86	499	79	851
		%	72,5%	91,5%	88,6%	81,4%	84,1%
	Oui	Fréq	71	8	64	18	161
		%	27,5%	8,5%	11,4%	18,6%	15,9%
Total		Fréq	258	94	563	97	1012
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ce sont surtout les actifs qui citent internet comme moyen de connaissance des Archives.

10. Durant les 12 derniers mois, avez-vous recommandé la visite en salle de lecture des Archives de l'Etat à d'autres personnes?

Tableau 42 : Recommandé la salle de lecture

	N	%	Valid %
Oui	982	62%	69%
Non	441	28%	31%
Total	1423	90%	100%
Missing System	161	10%	
Total	1584	100,0	

Près de 70% des utilisateurs ont recommandé la visite en salle de lecture.

11. Avez-vous un accès aisé et régulier à internet ?

Tableau 43: Accès internet

	N	%	Valid %
Oui	1275	81%	91%
Non	132	8%	9%
Total	1407	89%	100%
Missing	177	11%	
Total	1584	100%	

9 utilisateurs sur 10 disent avoir un accès aisé et régulier à internet.

D. Visite en salle de lecture du dépôt concerné et évaluations

12. Au cours des 6 derniers mois, vous êtes-vous rendus aux Archives concernées ?

Tableau 44 : Visite salle de lecture

	N	%	Valid%
Oui	1335	84%	85%
Non	233	15%	15%
Missing	16	1%	
Total	1584	100%	100%

Tableau 45 : Visite salle de lecture & années du moniteur

	2005	2007	2011
Oui	85%	79%	85%
Non	15%	21%	15%

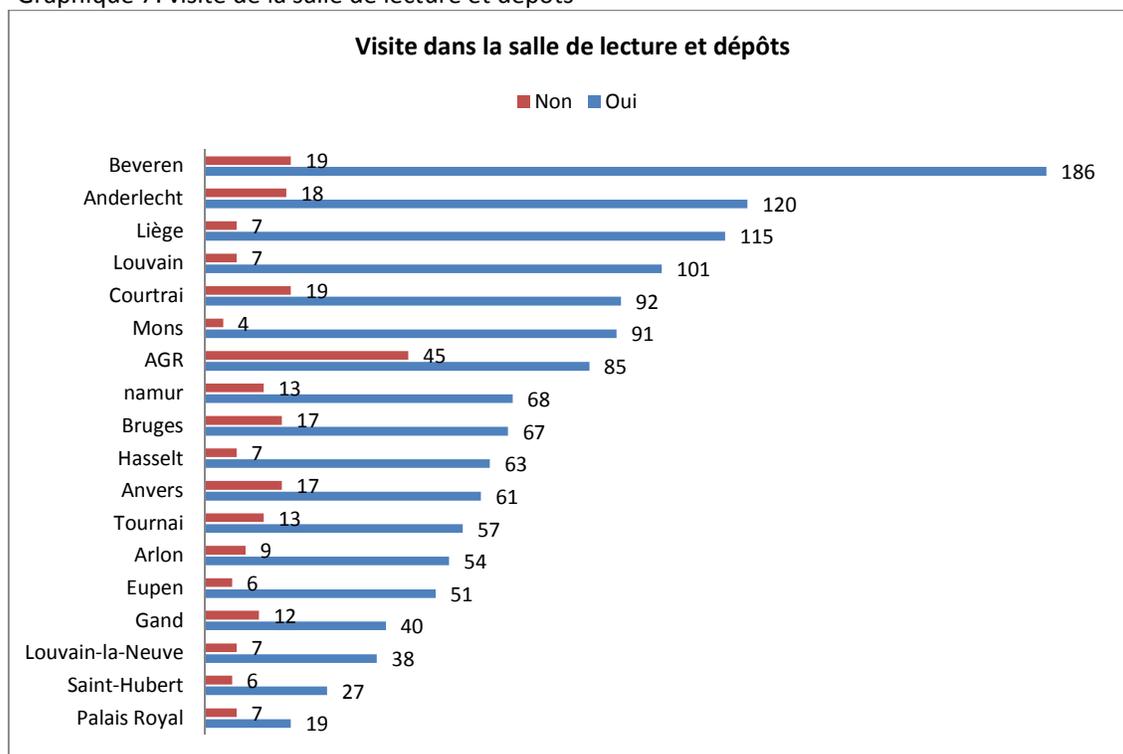
Tout comme en 2005 et en plus grande part qu'en 2007, la majorité des utilisateurs (85%) se sont rendus dans la salle de lecture au cours des 6 derniers mois.

Le tableau et le graphique ci-dessous reprennent le nombre de visite selon le dépôt.

Tableau 46 : Visite salle de lecture par dépôt (fréquence de visite)

Dépôts	Oui	Non
Archives générales du Royaume	85	45
Anderlecht	120	18
Palais Royal	19	7
Arlon	54	9
Liège	115	7
Louvain-la-Neuve	38	7
Mons	91	4
Namur	68	13
Saint-Hubert	27	6
Tournai	57	13
Eupen	51	6
Courtrai	92	19
Anvers	61	17
Beveren	186	19
Bruges	67	17
Gand	40	12
Hasselt	63	7
Louvain	101	7

Graphique 7: visite de la salle de lecture et dépôts



13. Si oui, combien de fois ?

Tableau 47 : Nombre de visite salle de lecture

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	83	9,58	1	60
Anderlecht	112	13,87	1	99
Palais Royal	17	2,12	1	7
Arlon	47	21,74	1	120
Liège	104	16,34	1	99
Louvain-la- Neuve	33	7,21	1	40
Mons	84	16,51	1	90
Namur	62	15,35	1	130
Saint-Hubert	25	4,36	1	15
Tournai	55	15,42	1	99
Eupen	42	9,81	1	99
Courtrai	75	15,45	1	80
Anvers	55	17,53	1	120
Beveren	169	16,01	1	175
Bruges	57	18,09	1	151
Gand	38	9,21	1	40
Hasselt	63	13,41	1	50
Louvain	95	23,26	1	308
Total	1216	15,06	1	308

Soit 15 fois en moyenne pour l'ensemble des dépôts.

14. Appréciations de la visite de la salle de lecture :

Sur une échelle de 1 à 10, que pensez-vous des aspects suivants ?

Tableau 48 : Appréciation de la visite de la salle de lecture

	Min	Max	Moyenne
Facilité à trouver les Archives	1	10	7,49
Les heures d'ouverture	1	10	8,40
Le confort en salle de lecture	1	10	7,91
Les outils disponibles	1	10	7,97
La procédure de demande des documents	1	10	7,84
Le temps d'attente pour obtenir les documents	1	10	8,07
Les possibilités de reproduction	1	10	7,77
Le temps d'attente pour obtenir les reproductions	1	10	7,87
La facilité à reconnaître le personnel	1	10	8,35
La disponibilité du personnel	1	10	8,72
L'amabilité du personnel	1	10	8,94
La compétence du personnel	1	10	8,71

Les appréciations concernant les services en salle de lecture sont toutes supérieures à 7/10. La moins bonne note à trait à la facilité à trouver les Archives. Cependant cette note est à nuancer en regardant les résultats par dépôt.

Enfin, les appréciations concernant le personnel sont toutes très bonnes.

Les tableaux et les graphiques qui suivent reprennent ces appréciations selon les dépôts.

Tableau 49: Par dépôt : la facilité à trouver les Archives

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	83	6,33	1	10
Anderlecht	115	6,87	1	10
Palais Royal	19	7,11	3	10
Arlon	54	8,19	1	10
Liège	110	7,60	1	10
Louvain-la-Neuve	35	7,37	2	10
Mons	90	8,10	1	10
Namur	61	6,38	1	10
Saint-Hubert	32	7,34	1	10
Tournai	53	7,85	1	10
Eupen	51	8,65	2	10
Courtrai	79	7,85	1	10
Anvers	55	6,78	1	10
Beveren	184	7,78	1	10
Bruges	61	7,20	1	10
Gand	34	7,59	4	10
Hasselt	63	7,76	1	10
Louvain	93	7,81	1	10
Total	1272	7,49	1	10
Missing	63			

Graphique 8: Facilité à trouver les Archives

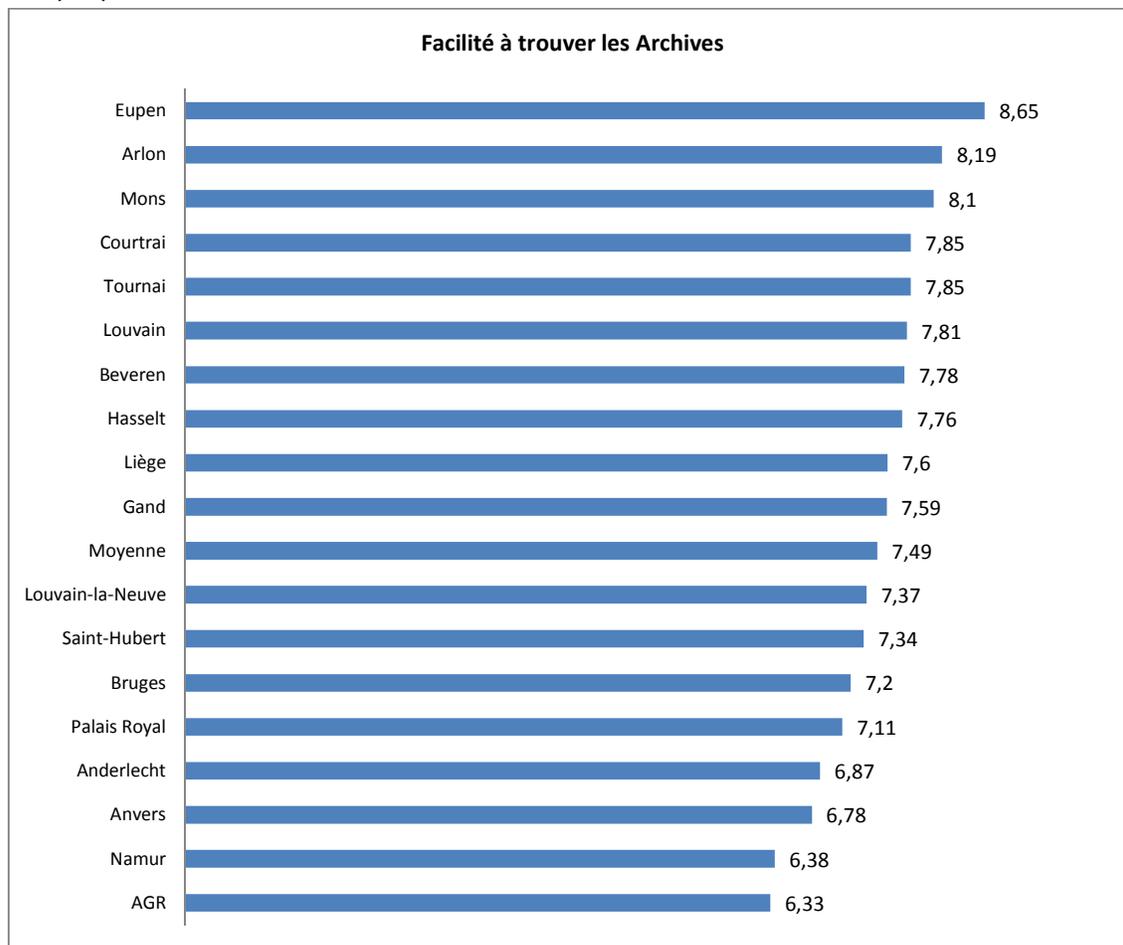


Tableau 50 : Par dépôt : les heures d'ouverture

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	89	8,30	2	10
Anderlecht	120	8,03	3	10
Palais Royal	19	7,74	4	10
Arlon	56	8,91	4	10
Liège	113	8,29	3	10
Louvain-la-Neuve	40	8,10	2	10
Mons	91	8,80	5	10
Namur	67	7,99	1	10
Saint-Hubert	32	9,06	5	10
Tournai	58	8,83	4	10
Eupen	51	8,84	1	10
Courtrai	90	8,78	1	10
Anvers	59	8,44	5	10
Beveren	188	8,47	2	10
Bruges	66	8,36	2	10
Gand	40	8,27	6	10
Hasselt	62	7,69	1	10
Louvain	100	8,31	1	10
Total	1341	8,40	1	10

Graphique 9 : Horaire

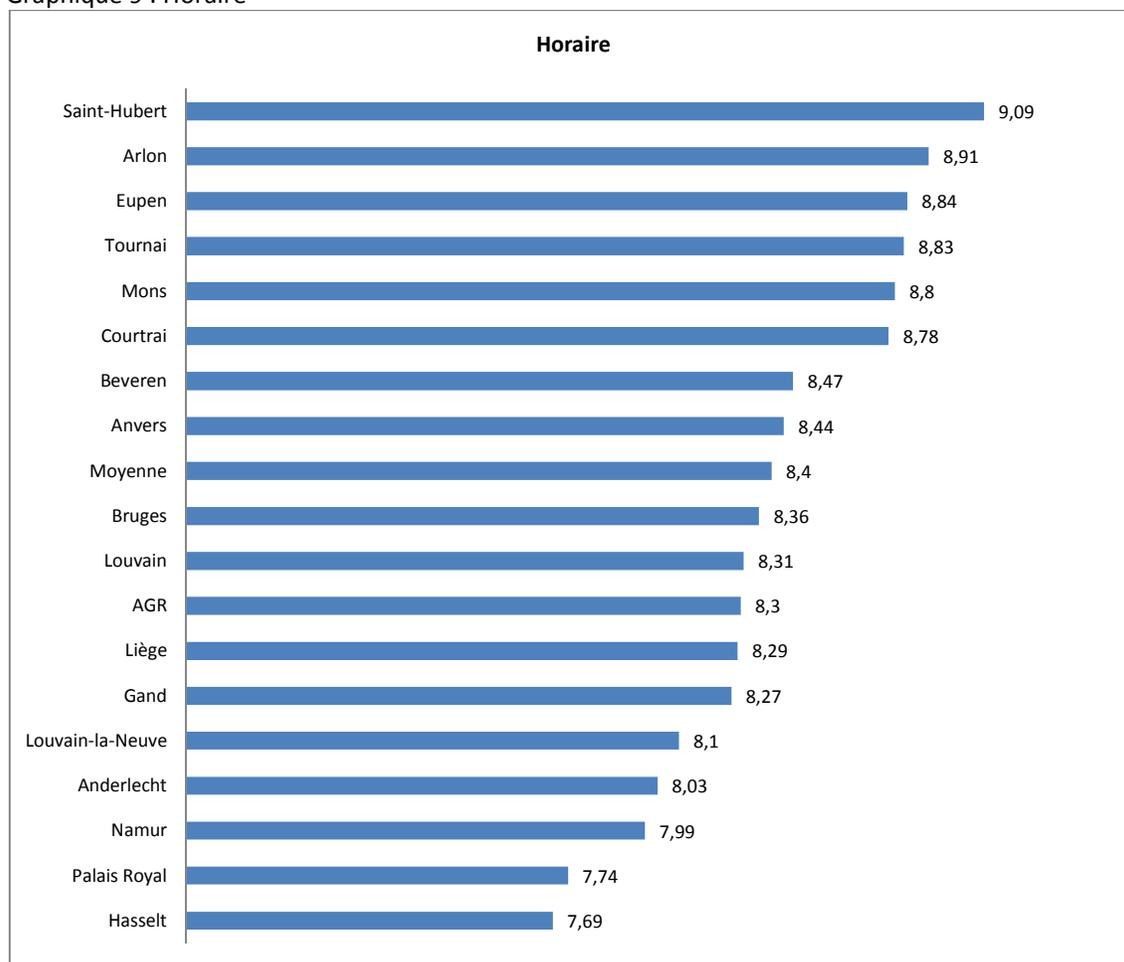


Tableau 51 : Par dépôt : le confort en salle de lecture

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	89	8,11	2	10
Anderlecht	121	8,12	3	10
Palais Royal	20	8,00	5	10
Arlon	57	7,86	1	10
Liège	114	7,84	1	10
Louvain-la-Neuve	40	9,40	5	10
Mons	88	7,28	1	10
Namur	67	6,73	1	10
Saint-Hubert	32	8,78	6	10
Tournai	57	8,82	3	10
Eupen	50	8,98	3	10
Courtrai	92	8,45	5	10
Anvers	60	7,60	1	10
Beveren	188	7,85	2	10
Bruges	65	7,75	2	10
Gand	40	7,75	3	10
Hasselt	62	7,05	1	10
Louvain	99	7,42	1	10
Total	1341	7,91	1	10

Graphique 10 : Confort

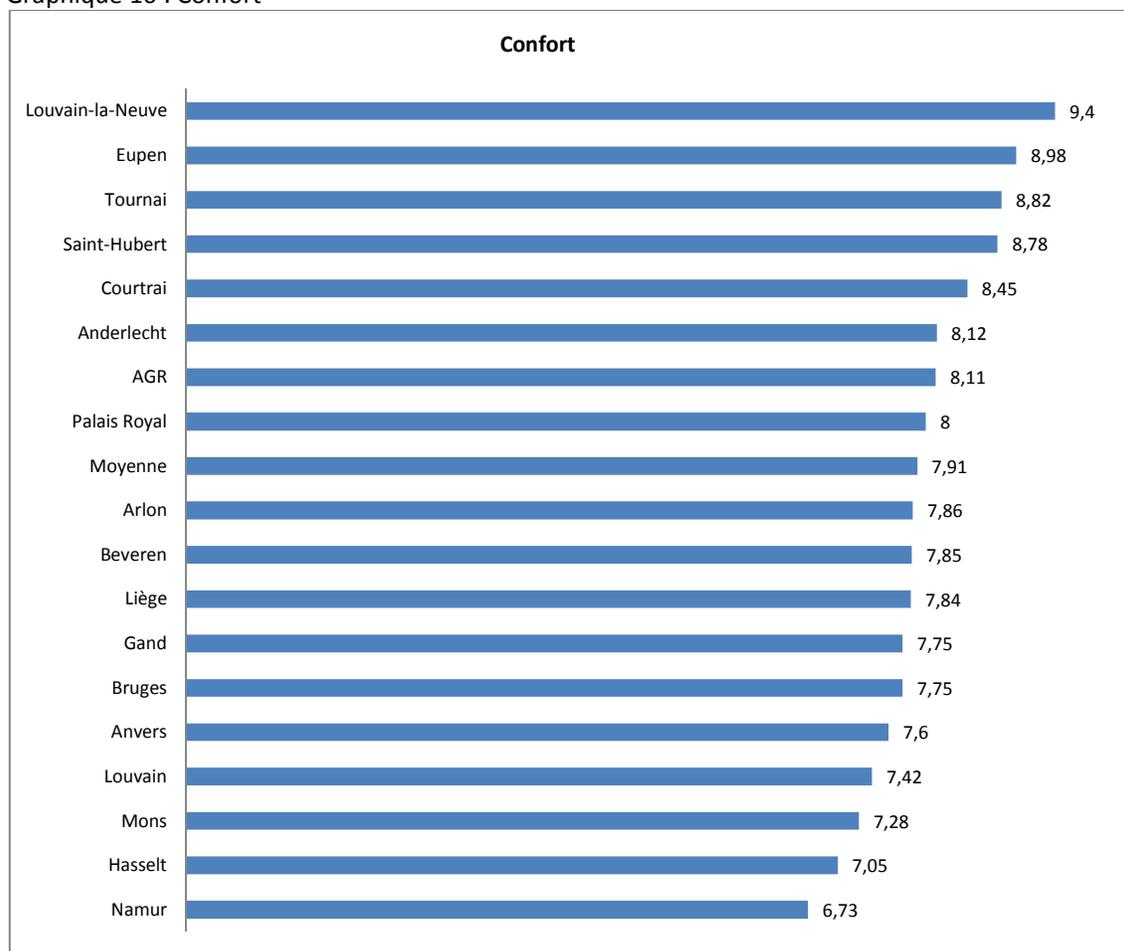


Tableau 52 : Par dépôt : les outils disponibles

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	82	7,70	1	10
Anderlecht	112	7,71	2	10
Palais Royal	16	7,63	5	10
Arlon	57	8,35	1	10
Liège	111	7,56	1	10
Louvain-la-Neuve	33	8,03	3	10
Mons	88	7,89	5	10
Namur	64	7,66	4	10
Saint-Hubert	32	8,63	5	10
Tournai	57	8,46	3	10
Eupen	50	8,86	3	10
Courtrai	87	8,71	6	10
Anvers	54	8,09	5	10
Beveren	179	8,08	2	10
Bruges	64	8,27	2	10
Gand	38	8,24	6	10
Hasselt	63	6,02	1	10
Louvain	98	8,16	1	10
Total	1285	7,97	1	10

Graphique 11 : Outils disponibles

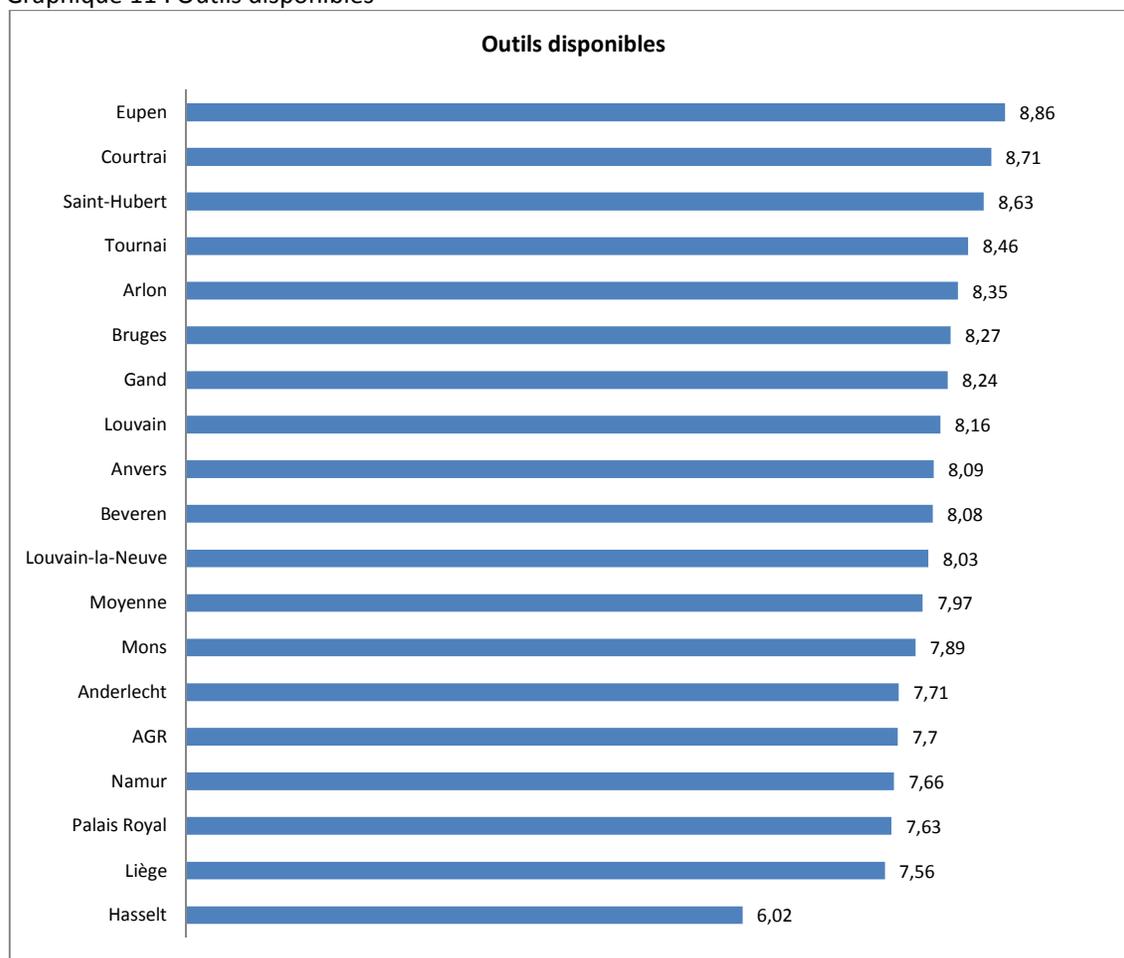


Tableau 53 : Par dépôt : la procédure de demande

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	86	7,06	1	10
Anderlecht	84	7,46	1	10
Palais Royal	18	8,78	5	10
Arlon	57	8,56	1	10
Liège	107	8,18	2	10
Louvain-la-Neuve	31	7,10	2	10
Mons	83	8,19	3	10
Namur	59	7,80	3	10
Saint-Hubert	30	9,03	7	10
Tournai	55	8,56	5	10
Eupen	50	8,98	3	10
Courtrai	61	8,41	1	10
Anvers	20	7,70	1	10
Beveren	153	7,73	2	10
Bruges	62	7,81	2	10
Gand	38	7,76	5	10
Hasselt	61	5,66	1	10
Louvain	68	7,75	1	10
Total	1123	7,84	1	10

Graphique 12 : Procédure de demande

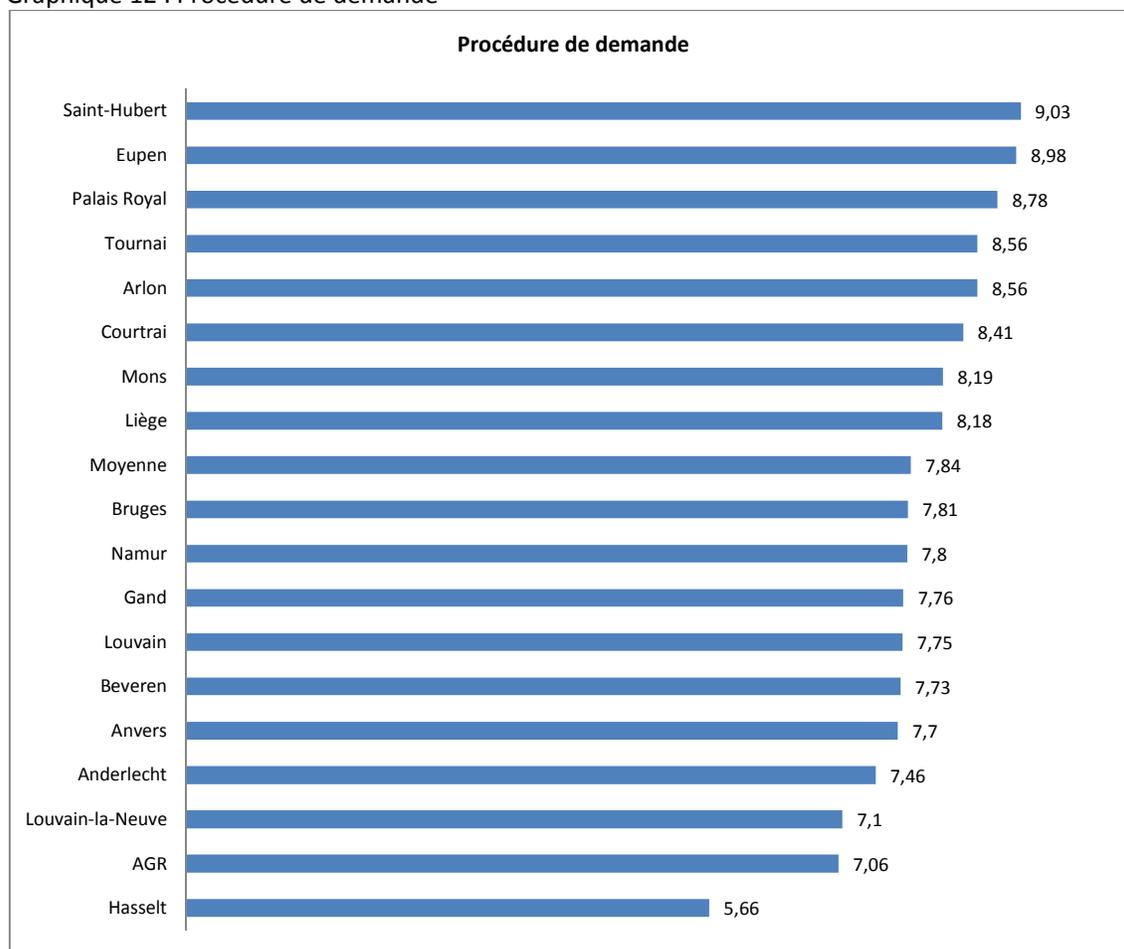


Tableau 54 : Par dépôt : le temps d'attente pour obtenir les documents

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	86	6,91	1	10
Anderlecht	76	7,59	1	10
Palais Royal	16	9,06	6	10
Arlon	57	8,81	5	10
Liège	108	8,22	2	10
Louvain-la-Neuve	33	7,91	4	10
Mons	80	8,12	5	10
Namur	58	8,00	5	10
Saint-Hubert	30	9,23	6	10
Tournai	52	9,08	7	10
Eupen	51	9,16	3	10
Courtrai	59	8,61	5	10
Anvers	20	7,70	1	10
Beveren	149	7,91	2	10
Bruges	60	8,90	3	10
Gand	39	8,49	5	10
Hasselt	61	5,70	1	10
Louvain	64	8,05	1	10
Total	1099	8,07	1	10

Graphique 13 : Temps d'attente pour les documents

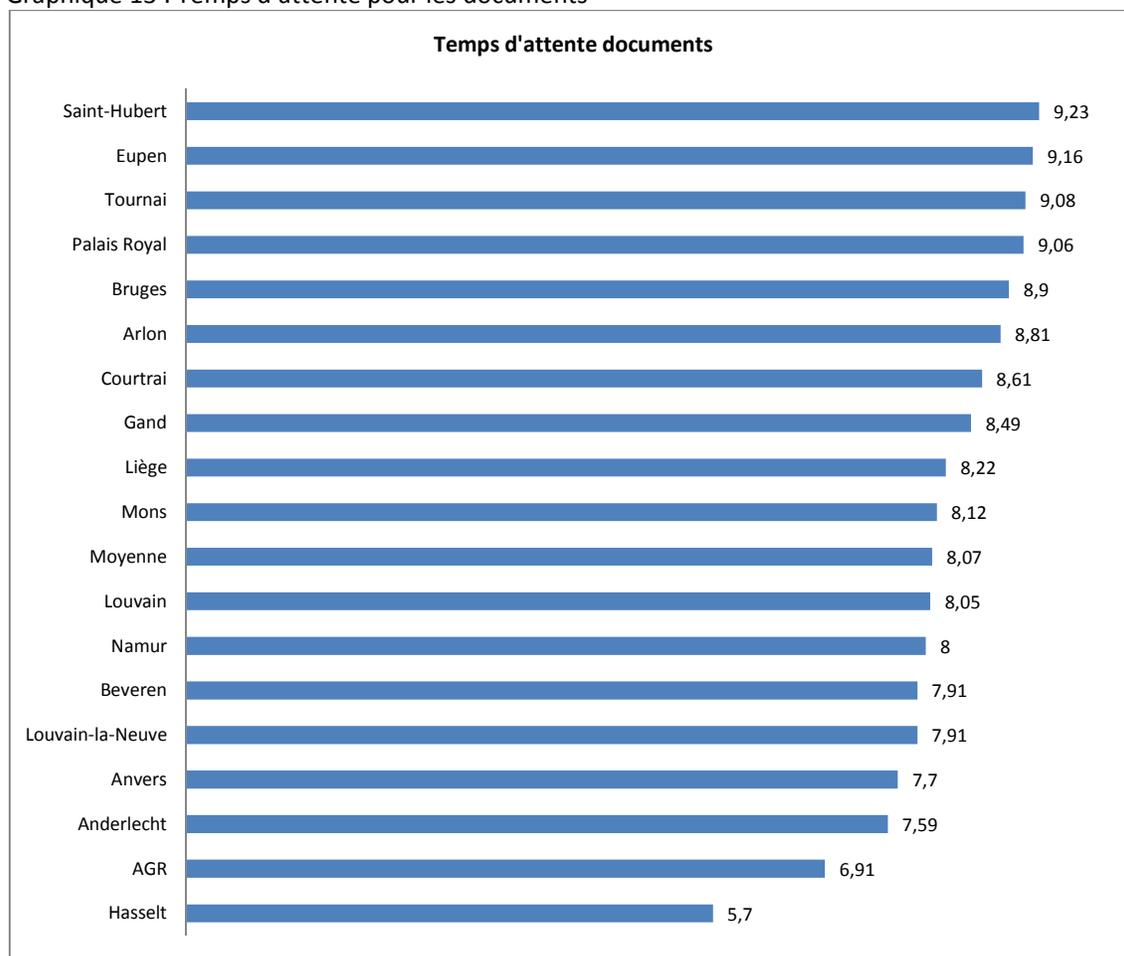


Tableau 55 : Par dépôt : les possibilités de reproduction

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	70	7,23	1	10
Anderlecht	80	7,33	1	10
Palais Royal	15	8,33	4	10
Arlon	50	8,50	1	10
Liège	94	8,07	3	10
Louvain-la-Neuve	24	7,96	5	10
Mons	73	7,86	3	10
Namur	53	7,79	4	10
Saint-Hubert	26	8,19	3	10
Tournai	43	8,63	6	10
Eupen	49	9,10	6	10
Courtrai	59	7,66	1	10
Anvers	32	7,22	1	10
Beveren	133	7,81	3	10
Bruges	51	8,08	2	10
Gand	28	7,93	5	10
Hasselt	61	6,36	1	10
Louvain	66	7,14	1	10
Total	1007	7,77	1	10

Graphique 14 : Possibilités de reproduction

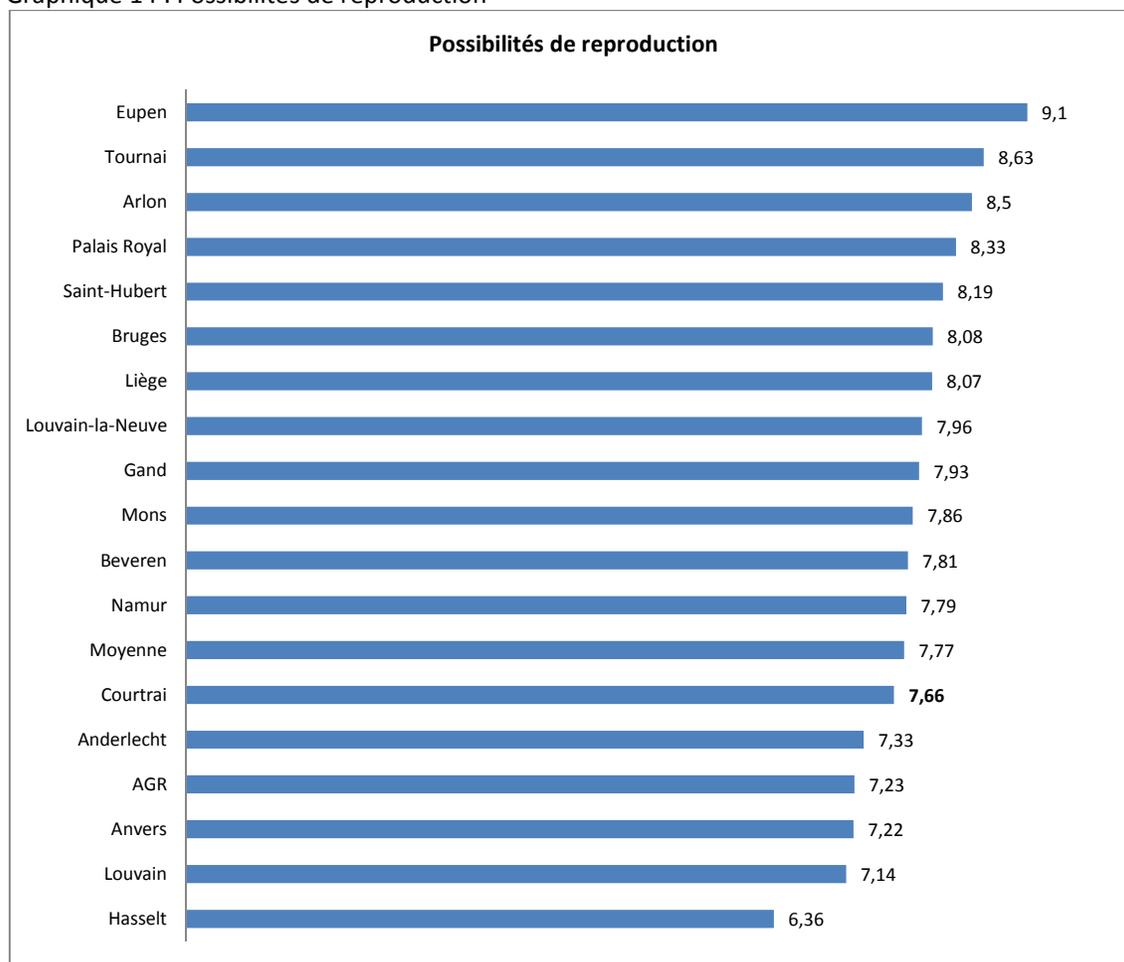


Tableau 56 : Par dépôt : le temps d'attente pour obtenir les reproductions

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	57	6,98	1	10
Anderlecht	64	6,77	1	10
Palais Royal	8	8,00	5	10
Arlon	50	8,64	1	10
Liège	92	8,01	2	10
Louvain-la-Neuve	23	7,70	2	10
Mons	64	8,05	3	10
Namur	48	7,98	5	10
Saint-Hubert	24	8,42	5	10
Tournai	40	8,55	5	10
Eupen	48	9,17	6	10
Courtrai	50	8,36	5	10
Anvers	21	7,95	5	10
Beveren	123	7,93	3	10
Bruges	40	8,40	3	10
Gand	24	7,63	3	10
Hasselt	56	6,29	1	10
Louvain	55	7,69	1	10
Total	887	7,87	1	10

Graphique 15 : Temps d'attente pour les reproductions

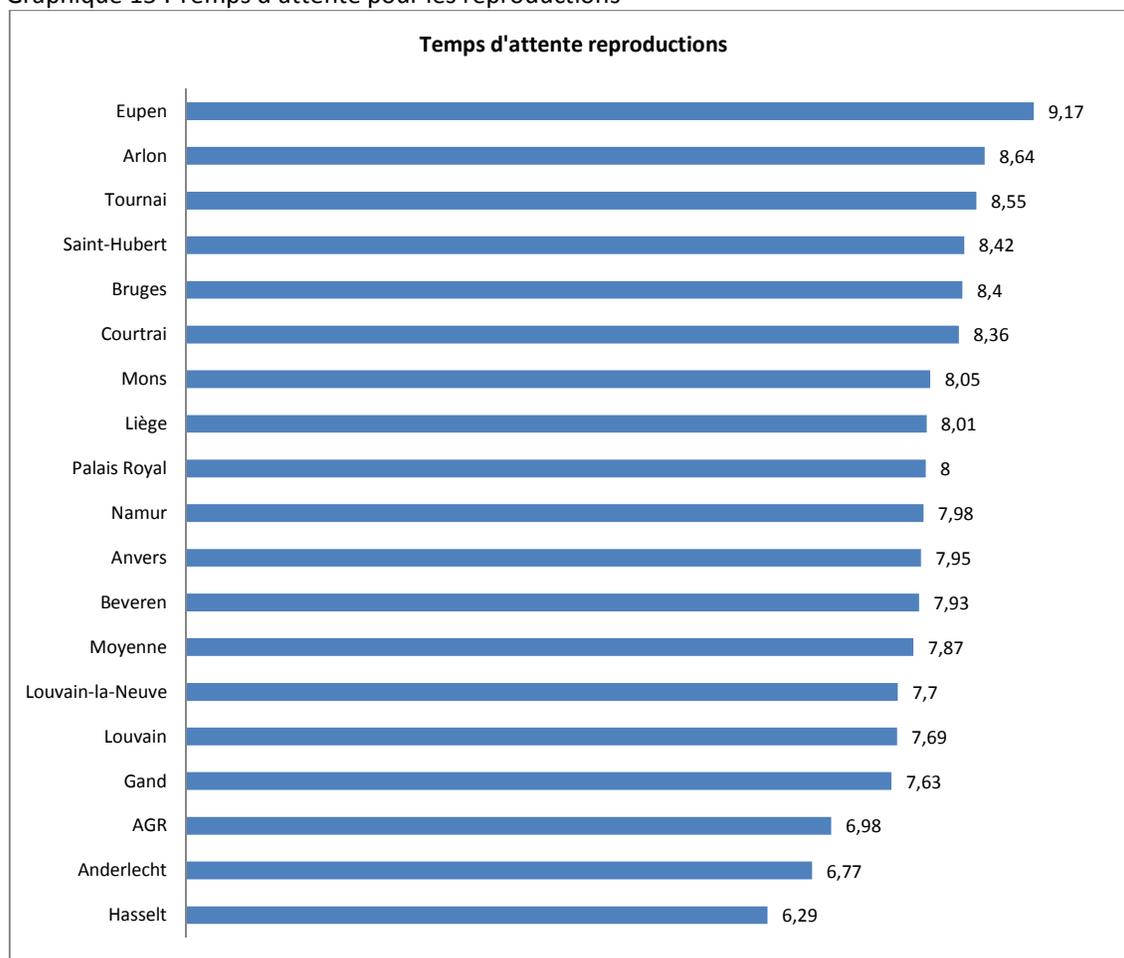


Tableau 57 : Par dépôt : la facilité à reconnaître le personnel

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	81	8,11	2	10
Anderlecht	112	8,05	1	10
Palais Royal	16	8,31	3	10
Arlon	55	8,91	1	10
Liège	111	8,20	1	10
Louvain-la-Neuve	32	8,66	3	10
Mons	85	8,25	2	10
Namur	65	8,05	2	10
Saint-Hubert	30	9,13	6	10
Tournai	54	8,83	5	10
Eupen	50	9,38	1	10
Courtrai	82	9,09	5	10
Anvers	57	8,28	2	10
Beveren	182	8,20	1	10
Bruges	61	8,85	3	10
Gand	39	8,26	4	10
Hasselt	63	6,63	1	10
Louvain	95	8,41	1	10
Total	1270	8,35	1	10

Graphique 16 : Facilité à reconnaître le personnel

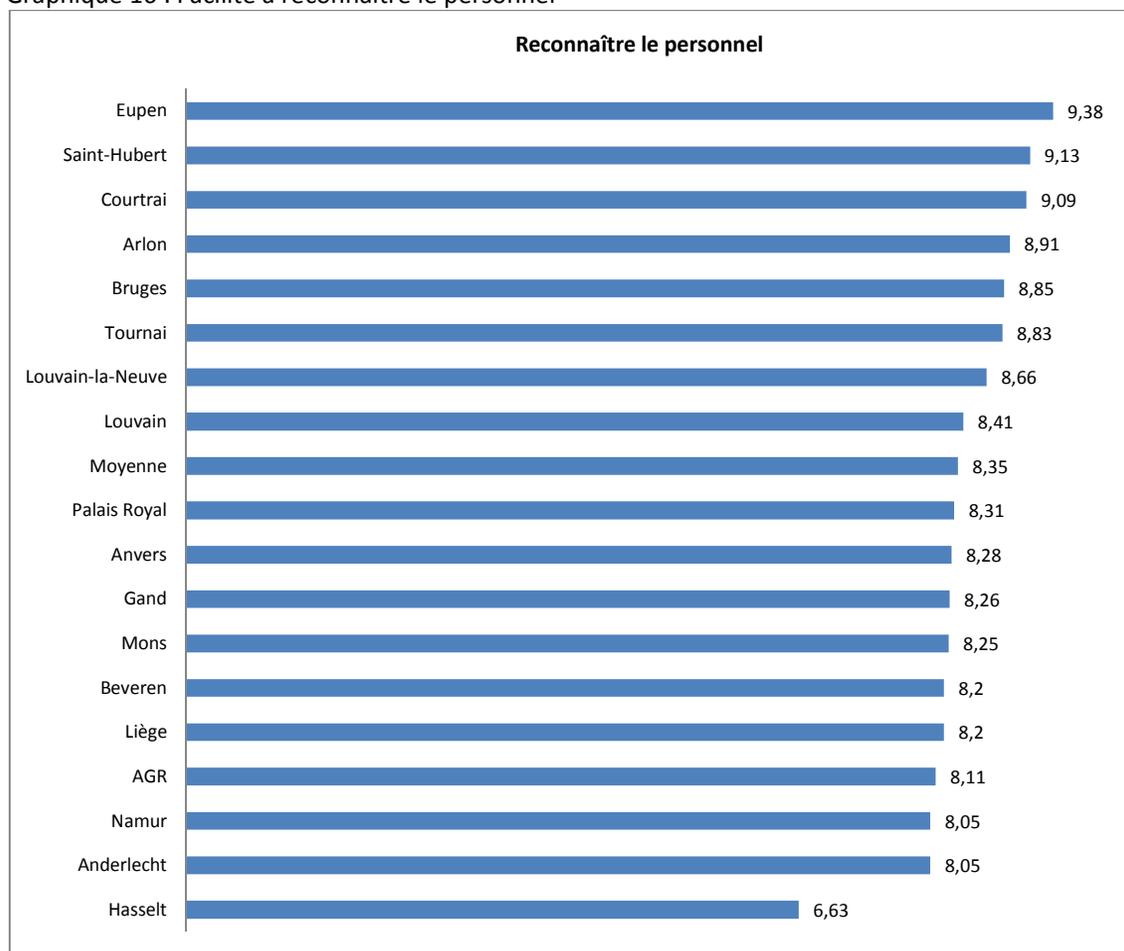


Tableau 58 : Par dépôt : la disponibilité du personnel

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	88	8,50	3	10
Anderlecht	122	8,58	1	10
Palais Royal	19	9,00	6	10
Arlon	57	9,37	1	10
Liège	113	8,52	3	10
Louvain-la-Neuve	39	9,46	7	10
Mons	90	8,69	1	10
Namur	67	8,55	4	10
Saint-Hubert	31	9,68	8	10
Tournai	57	9,28	7	10
Eupen	51	9,63	8	10
Courtrai	90	9,18	5	10
Anvers	57	8,89	5	10
Beveren	184	8,87	2	10
Bruges	64	9,11	3	10
Gand	40	8,43	4	10
Hasselt	63	5,75	1	10
Louvain	99	8,67	1	10
Total	1331	8,72	1	10

Graphique 17 : Disponibilité du personnel

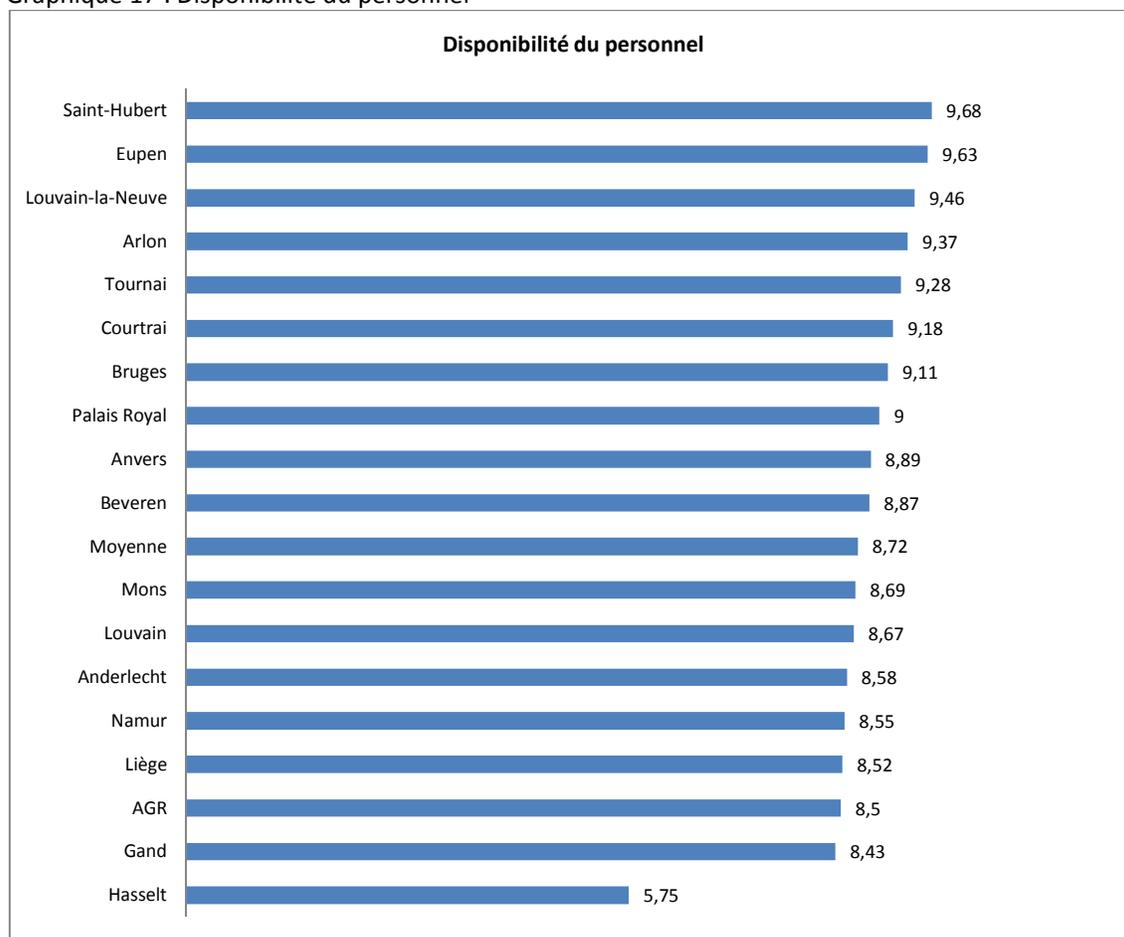


Tableau 59 : Par dépôt : l'amabilité du personnel

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	90	8,74	1	10
Anderlecht	122	8,70	1	10
Palais Royal	19	9,00	5	10
Arlon	57	9,51	1	10
Liège	113	8,80	2	10
Louvain-la-Neuve	40	9,63	8	10
Mons	90	8,89	1	10
Namur	67	8,70	3	10
Saint-Hubert	32	9,69	8	10
Tournai	59	9,31	6	10
Eupen	51	9,55	1	10
Courtrai	92	9,38	5	10
Anvers	59	9,03	3	10
Beveren	186	9,17	5	10
Bruges	66	9,53	7	10
Gand	40	8,65	2	10
Hasselt	63	6,21	1	10
Louvain	100	8,91	1	10
Total	1346	8,94	1	10

Graphique 18 : Amabilité du personnel

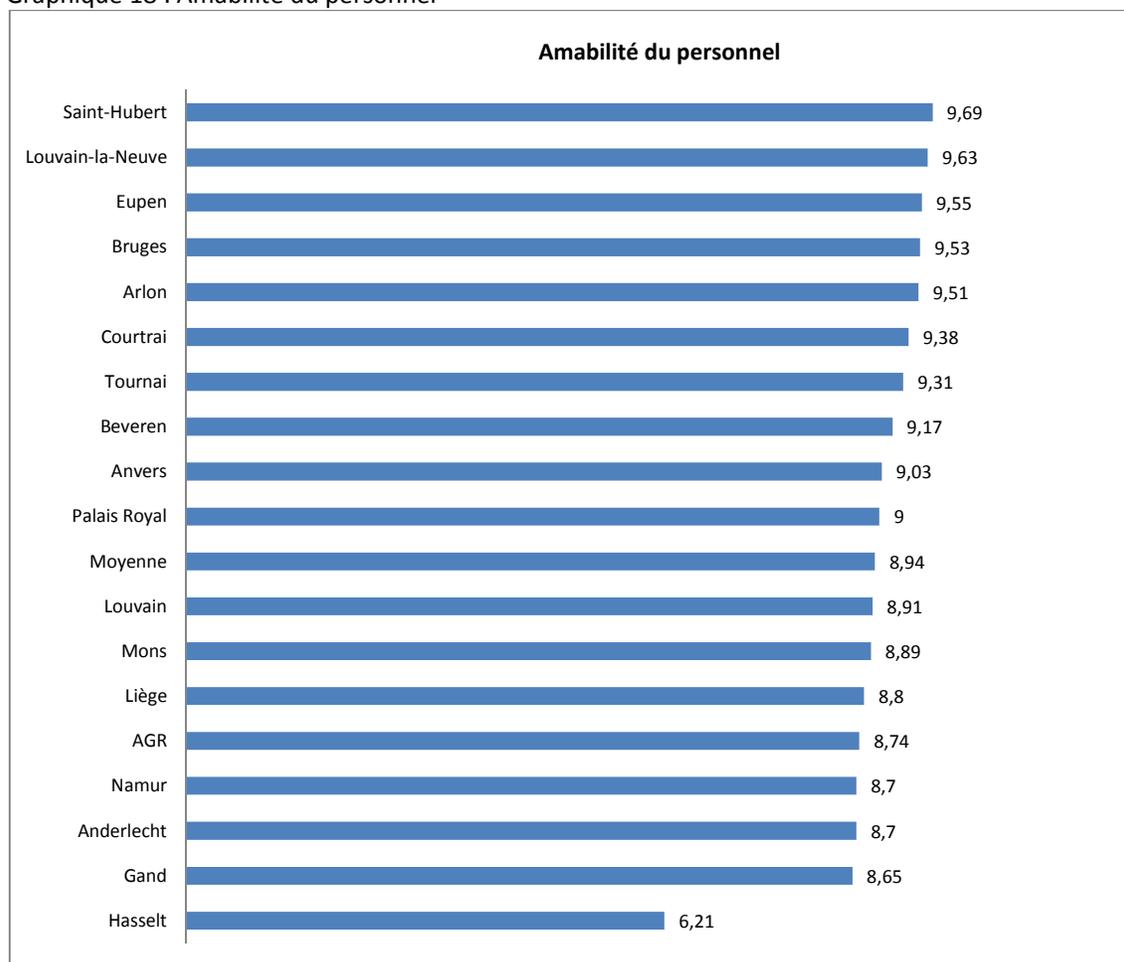
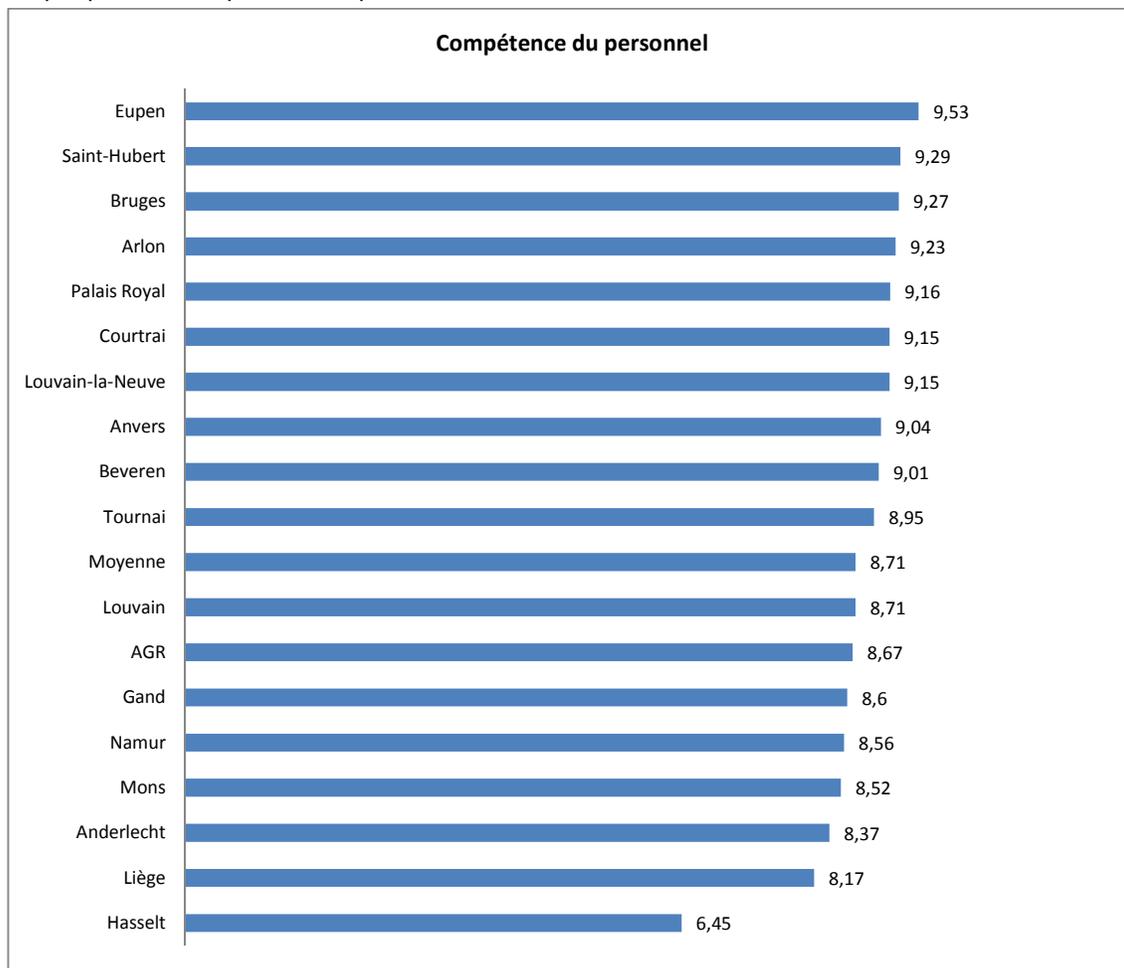


Tableau 60 : Par dépôt : la compétence du personnel

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	84	8,67	5	10
Anderlecht	120	8,37	1	10
Palais Royal	19	9,16	6	10
Arlon	56	9,23	1	10
Liège	110	8,17	1	10
Louvain-la-Neuve	39	9,15	4	10
Mons	87	8,52	1	10
Namur	66	8,56	5	10
Saint-Hubert	31	9,29	6	10
Tournai	57	8,95	5	10
Eupen	51	9,53	1	10
Courtrai	86	9,15	5	10
Anvers	54	9,04	7	10
Beveren	183	9,01	4	10
Bruges	64	9,27	7	10
Gand	40	8,60	6	10
Hasselt	62	6,45	1	10
Louvain	100	8,71	1	10
Total	1309	8,71	1	10

Graphique 19 : Compétence du personnel



E. Visite en salle numérique du dépôt concerné et évaluations

15. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous fréquenté la salle de lecture numérique des Archives concernées ?

Tableau 61 : Visite en salle numérique

	N	%	Valid %
Oui	592	37%	40%
Non	908	57%	60%
Missing	84	5%	
Total	1584	100%	100%

40% des répondants ont fréquenté la salle numérique.

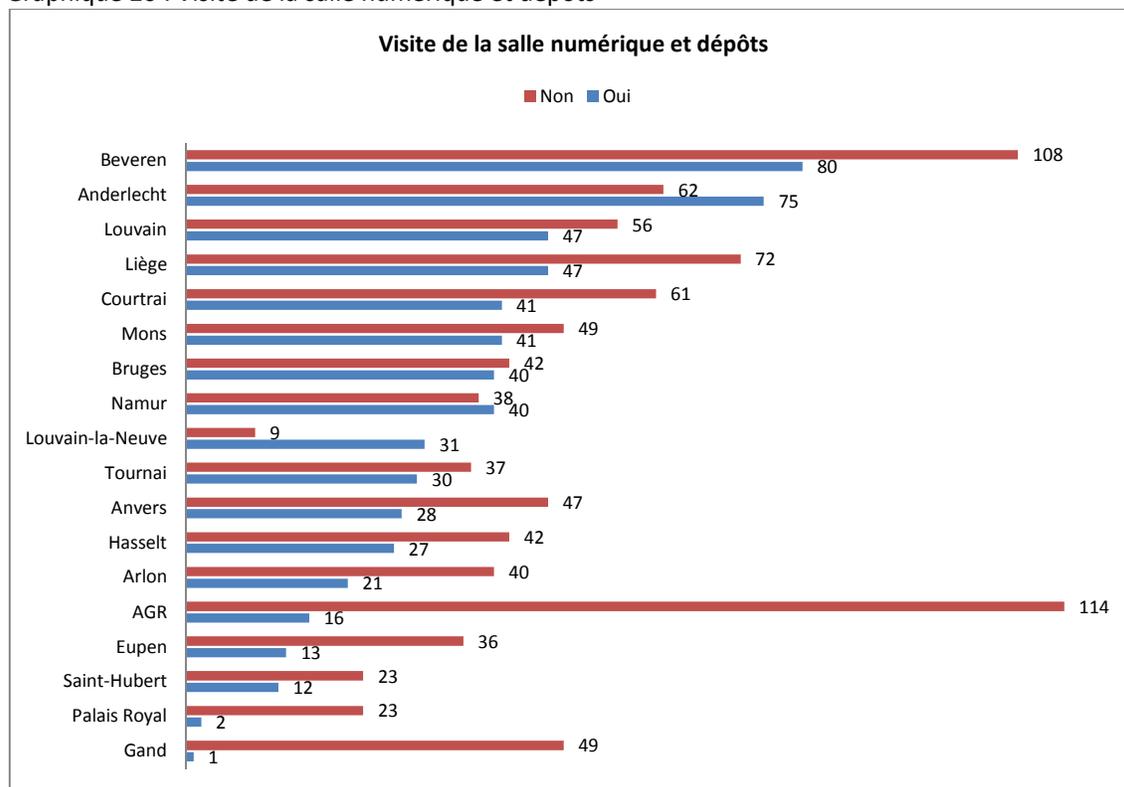
Le tableau et le graphique ci-dessous reprennent le nombre de visite selon le dépôt.

Tableau 62 : Visite en salle numérique par dépôt (fréquence de visite):

Dépôts	Oui	Non
Archives générales du Royaume	16	114
Anderlecht	75	62
Palais Royal	2	23
Arlon	21	40
Liège	47	72
Louvain-la-Neuve	31	9
Mons	41	49
Namur	40	38
Saint-Hubert	12	23
Tournai	30	37
Eupen	13	36
Courtrai	41	61
Anvers	28	47
Beveren	80	108
Bruges	40	42
Gand	1	49
Hasselt	27	42
Louvain	47	56

Notons que pour le Palais Royal 2 visiteurs et pour Gand 1 visiteur se sont rendus dans la salle numérique. Les évaluations données par après sont donc le fait de ces personnes.

Graphique 20 : Visite de la salle numérique et dépôts



16. Si oui, combien de fois ?

Tableau 63 : Fréquence de la visite en salle numérique

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	15	5,20	1	20
Anderlecht	70	12,17	1	150
Palais Royal	2	3,50	2	5
Arlon	17	15,82	1	120
Liège	42	9,71	1	50
Louvain-la-Neuve	28	6,57	1	30
Mons	36	9,31	1	34
Namur	34	12,06	1	106
Saint-Hubert	11	1,91	1	4
Tournai	30	12,80	1	99
Eupen	11	3,91	1	20
Courtrai	36	7,47	1	25
Anvers	23	13,70	1	120
Beveren	65	10,52	1	100
Bruges	37	20,59	1	70
Gand	1	5,00	5	5
Hasselt	27	45,41	1	999
Louvain	42	8,24	1	30
Total	527	12,52	1	999

Soit 13 fois en moyenne.

17. Appréciations de la visite de la salle numérique :

Sur une échelle de 1 à 10, que pensez-vous des aspects suivants ?

Tableau 64 : Appréciation de la salle numérique

	min	max	moyenne
Nombre d'appareils disponibles	1	10	7,50
L'aide du personnel	1	10	8,30
La quantité d'info disponible numériquement	1	10	6,59
La nature et la qualité des infos disponibles numériquement	1	10	6,81
La rapidité à trouver l'info désirée	1	10	6,07
La facilité d'utilisation du logiciel	1	10	6,21
La commande de reproduction	1	10	6,89
L'amélioration par rapport aux microfilms	1	10	6,76

Les appréciations des différents aspects liés à la visite de la salle numérique se situent entre 6,1 /10 et 8,3/10.

La rapidité à trouver l'info et la facilité d'utilisation du logiciel obtiennent les moins bons scores tandis que l'aide apportée par le personnel est très bien cotée.

Les tableaux et graphiques suivant reprennent ces évaluations par dépôt.

Tableau 65 : Par dépôt : le nombre d'appareils disponibles

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	16	8,12	3	10
Anderlecht	74	7,95	3	10
Palais Royal	2	7,00	6	8
Arlon	22	6,86	3	9
Liège	46	6,83	1	10
Louvain-la-Neuve	31	9,39	7	10
Mons	40	6,73	1	10
Namur	39	6,67	1	10
Saint-Hubert	12	7,50	2	10
Tournai	31	8,35	3	10
Eupen	12	8,17	4	10
Courtrai	41	8,10	4	10
Anvers	27	8,30	3	10
Beveren	80	6,99	2	10
Bruges	38	7,50	2	10
Gand	1	10,00	10	10
Hasselt	27	5,96	1	10
Louvain	47	7,70	1	10
Total	586	7,50	1	10

Graphique 21 : Nombre d'appareils disponibles

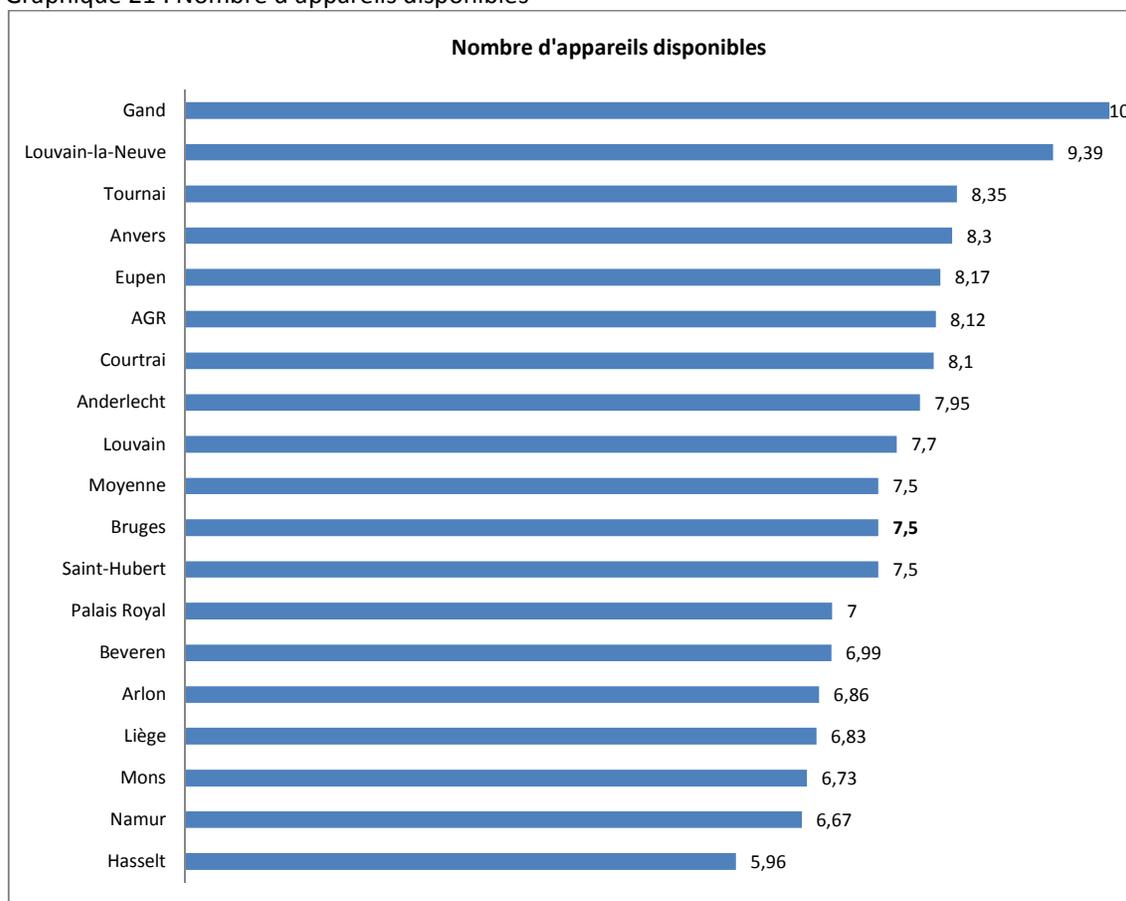


Tableau 66 : Par dépôt : l'aide du personnel

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	16	8,94	7	10
Anderlecht	69	8,26	2	10
Palais Royal	2	6,50	6	7
Arlon	22	9,45	7	10
Liège	46	7,63	4	10
Louvain-la-Neuve	30	9,30	6	10
Mons	37	8,00	1	10
Namur	37	7,62	4	10
Saint-Hubert	12	8,67	3	10
Tournai	29	8,76	5	10
Eupen	12	9,58	8	10
Courtrai	40	8,63	3	10
Anvers	27	8,78	5	10
Beveren	81	8,69	2	10
Bruges	37	8,78	1	10
Gand	1	5,00	5	5
Hasselt	27	4,48	1	10
Louvain	46	8,37	1	10
Total	571	8,30	1	10

Graphique 22 : Aide du personnel

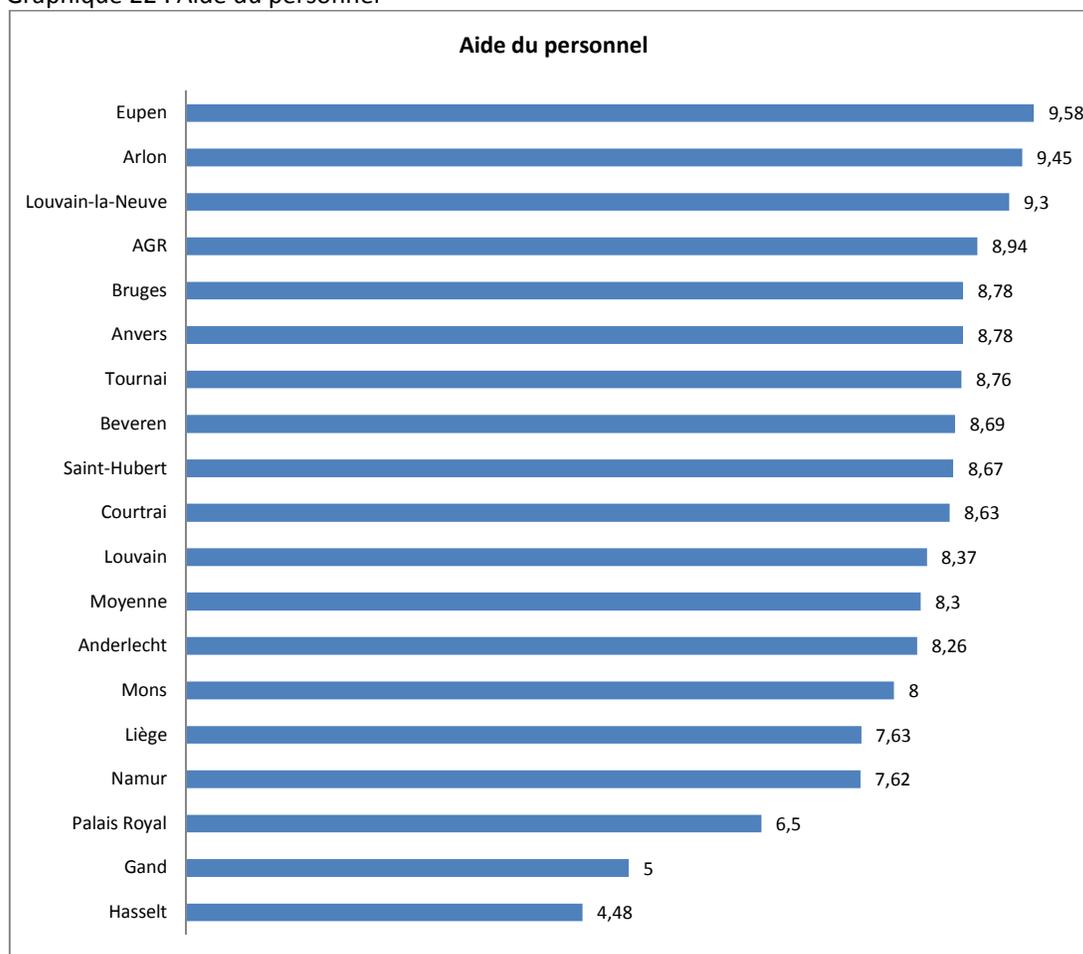


Tableau 67 : Par dépôt : la quantité d'info disponible numériquement

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	15	7,13	4	10
Anderlecht	68	6,21	1	10
Palais Royal	2	6,50	6	7
Arlon	16	7,94	4	10
Liège	44	5,93	1	9
Louvain-la-Neuve	28	6,43	1	9
Mons	37	6,08	1	10
Namur	37	6,27	2	10
Saint-Hubert	12	6,67	2	10
Tournai	26	6,19	1	10
Eupen	11	8,00	5	10
Courtrai	38	7,34	1	10
Anvers	25	7,32	1	10
Beveren	75	6,63	1	10
Bruges	37	7,57	2	10
Gand	1	4,00	4	4
Hasselt	27	5,00	1	10
Louvain	45	6,96	1	10
Total	544	6,59	1	10

Graphique 23 : Quantité d'information disponible numériquement

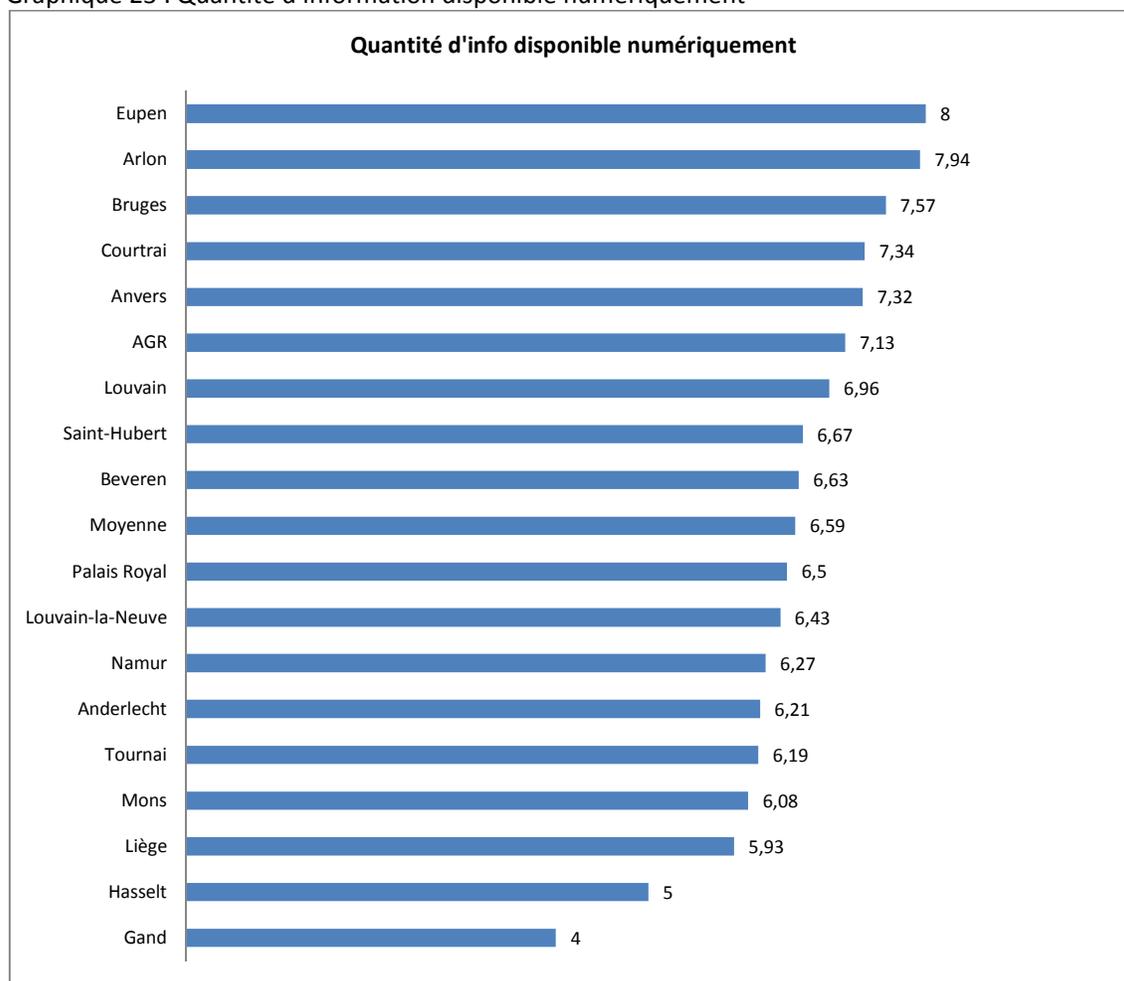


Tableau 68 : Par dépôt : la nature et la qualité des infos disponibles numériquement

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	14	7,43	3	10
Anderlecht	65	6,49	1	10
Palais Royal	2	6,50	6	7
Arlon	15	7,87	1	10
Liège	44	6,32	1	10
Louvain-la-Neuve	26	7,00	1	10
Mons	35	5,69	1	10
Namur	38	6,68	2	10
Saint-Hubert	12	7,17	2	10
Tournai	27	7,37	2	10
Eupen	11	8,18	6	10
Courtrai	38	7,68	2	10
Anvers	25	7,24	1	10
Beveren	75	6,77	1	10
Bruges	37	7,89	2	10
Gand	1	4,00	4	4
Hasselt	26	4,50	1	10
Louvain	44	6,86	1	10
Total	535	6,81	1	10

Graphique 24 : Nature et qualité des informations disponibles numériquement

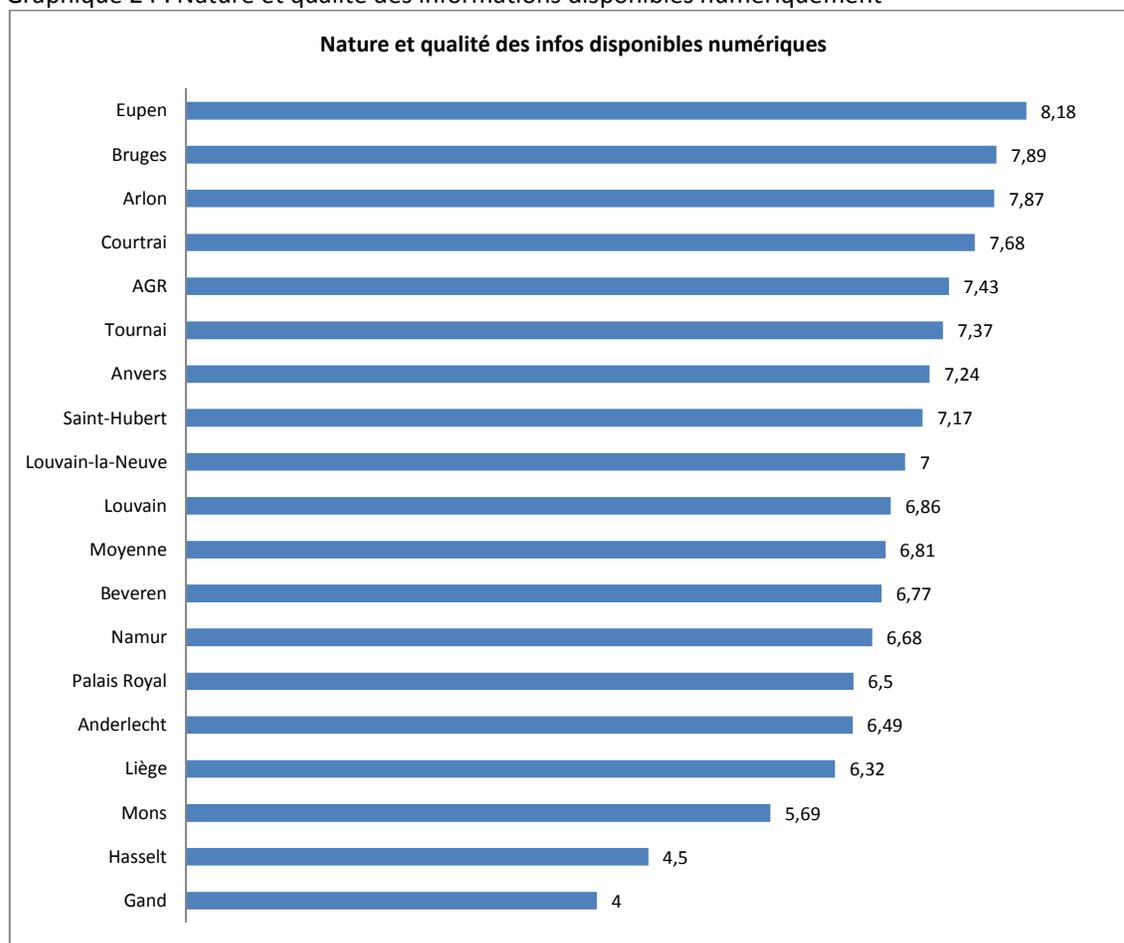


Tableau 69 : Par dépôt : la rapidité à trouver l'info désirée

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	15	6,60	1	10
Anderlecht	65	5,60	1	10
Palais Royal	2	7,00	6	8
Arlon	17	7,47	1	10
Liège	44	5,23	1	9
Louvain-la-Neuve	27	4,56	1	8
Mons	35	5,14	1	10
Namur	38	5,32	1	10
Saint-Hubert	12	6,25	1	10
Tournai	25	6,96	4	10
Eupen	12	7,92	5	10
Courtrai	36	7,17	1	10
Anvers	22	7,09	1	10
Beveren	74	6,20	1	10
Bruges	38	7,37	2	10
Gand	1	3,00	3	3
Hasselt	27	4,44	1	10
Louvain	46	6,39	1	10
Total	536	6,07	1	10

Graphique 25: Rapidité à trouver l'information

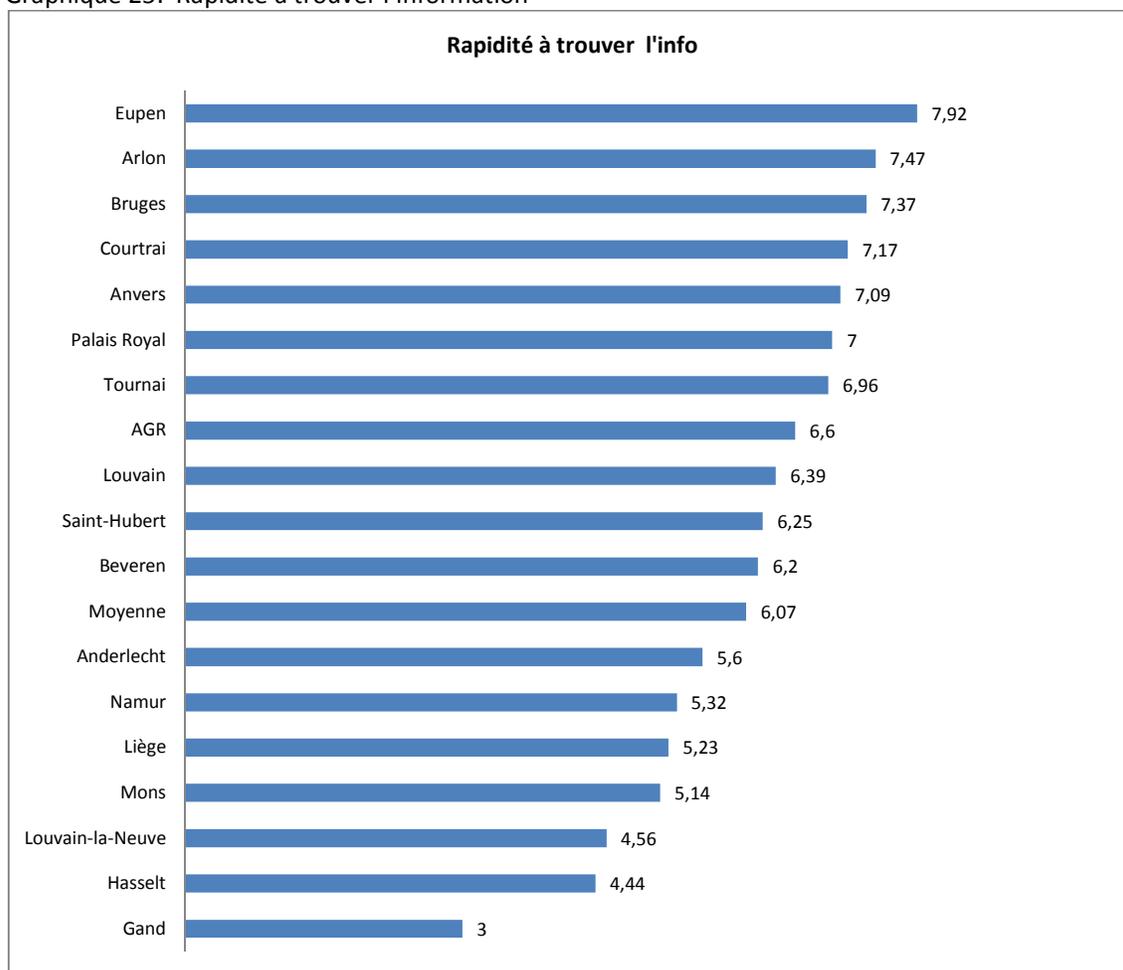


Tableau 70 : Par dépôt : la facilité d'utilisation du logiciel

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	16	6,81	2	10
Anderlecht	66	5,89	1	10
Palais Royal	2	7,00	6	8
Arlon	13	7,00	1	10
Liège	44	5,68	1	10
Louvain-la-Neuve	27	5,33	1	10
Mons	32	5,88	1	10
Namur	38	5,74	1	10
Saint-Hubert	12	6,58	1	10
Tournai	24	6,75	2	10
Eupen	9	7,67	5	10
Courtrai	30	7,30	1	10
Anvers	18	6,00	1	10
Beveren	61	6,16	1	10
Bruges	35	7,63	1	10
Gand	1	3,00	3	3
Hasselt	26	4,46	1	10
Louvain	40	6,60	1	10
Total	494	6,21	1	10

Graphique 26 : Facilité d'utilisation du logiciel

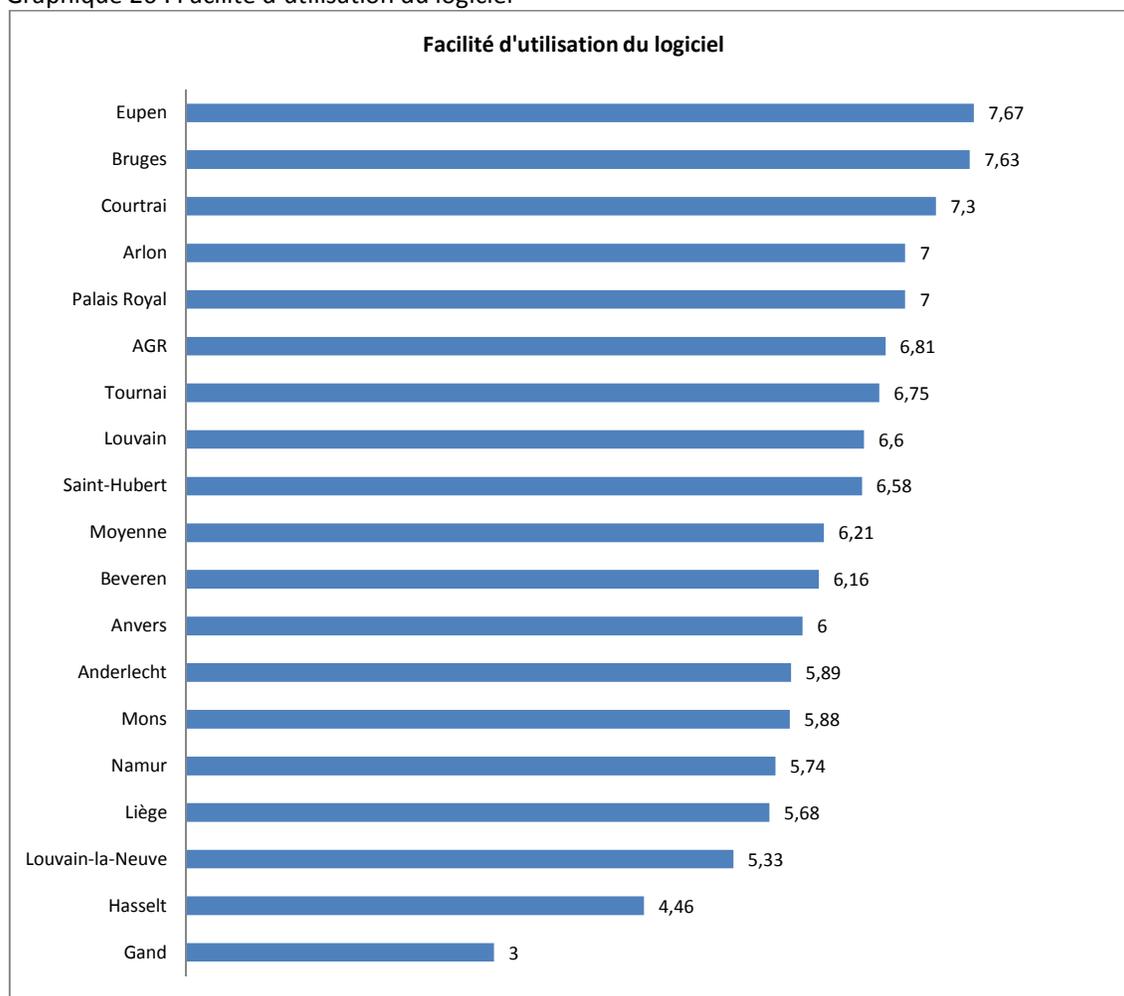


Tableau 71 : Par dépôt : la commande de reproduction

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	13	8,15	5	10
Anderlecht	33	6,03	1	10
Palais Royal	2	6,50	6	7
Arlon	9	8,44	3	10
Liège	28	6,50	1	10
Louvain-la-Neuve	17	7,24	1	10
Mons	18	6,50	1	10
Namur	22	5,77	1	10
Saint-Hubert	10	6,90	2	10
Tournai	11	8,64	5	10
Eupen	8	8,50	5	10
Courtrai	20	7,60	2	10
Anvers	8	6,75	2	10
Beveren	44	6,82	1	10
Bruges	21	7,24	1	10
Gand	1	5,00	5	5
Hasselt	17	6,12	1	10
Louvain	23	6,96	1	10
Total	305	6,89	1	10

Graphique 27 : Commande de reproductions

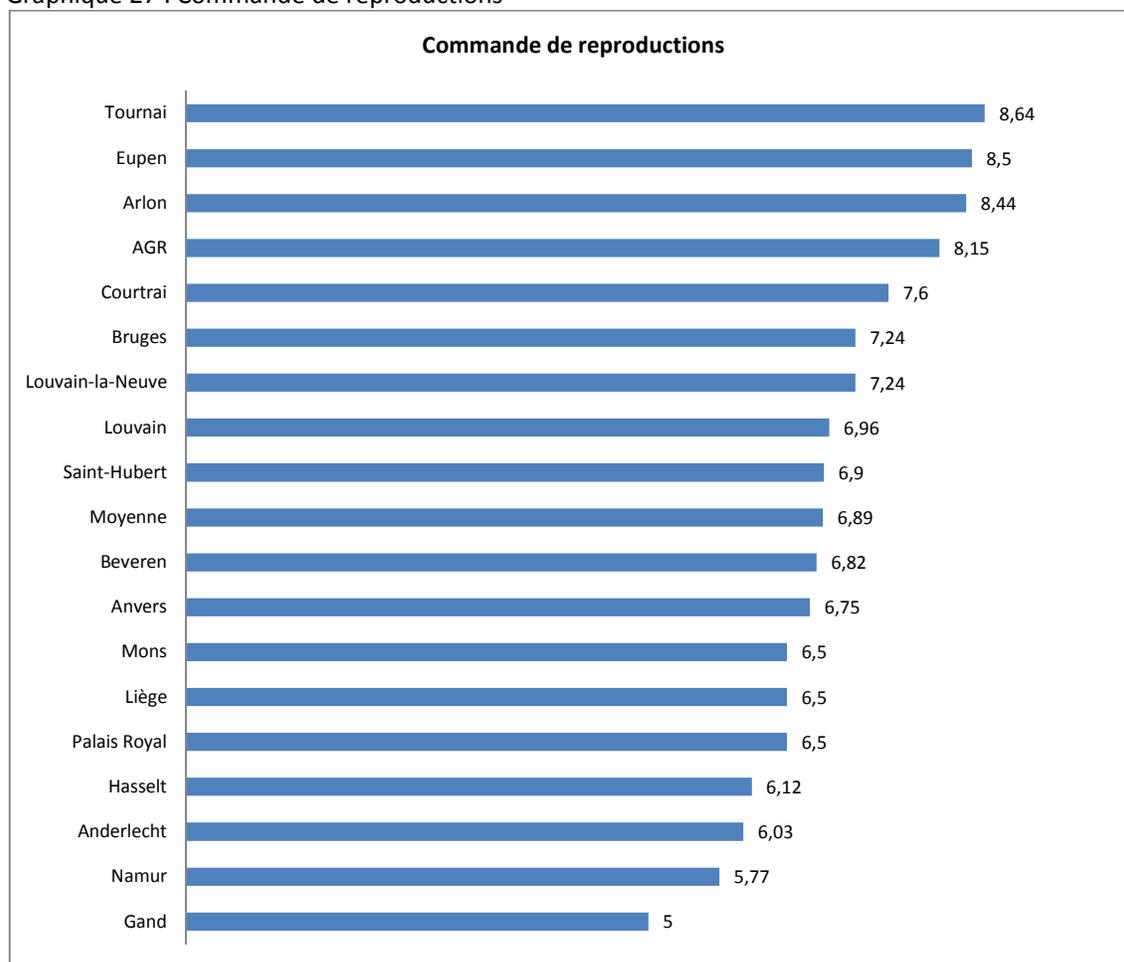
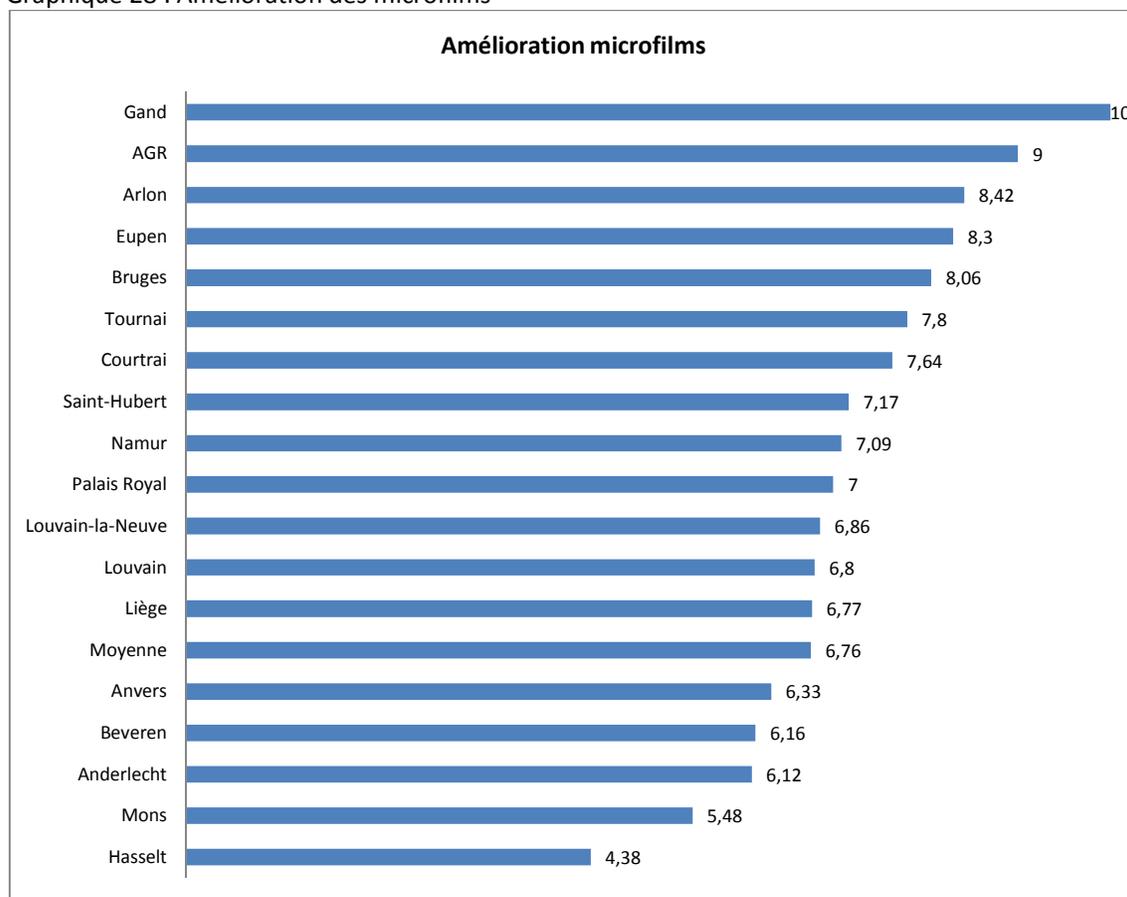


Tableau 72 : Par dépôt : l'amélioration par rapport aux microfilms

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	12	9,00	7	10
Anderlecht	59	6,12	1	10
Palais Royal	2	7,00	6	8
Arlon	12	8,42	4	10
Liège	44	6,77	1	10
Louvain-la-Neuve	22	6,86	1	10
Mons	25	5,48	1	10
Namur	32	7,09	2	10
Saint-Hubert	12	7,17	2	10
Tournai	25	7,80	3	10
Eupen	10	8,30	6	10
Courtrai	28	7,64	1	10
Anvers	18	6,33	1	10
Beveren	63	6,16	1	10
Bruges	33	8,06	1	10
Gand	1	10,00	10	10
Hasselt	26	4,38	1	10
Louvain	35	6,80	1	10
Total	459	6,76	1	10

Graphique 28 : Amélioration des microfilms



F. Contact écrit par courrier au dépôt concerné

18. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous demandé des informations par courrier postal aux Archives concernées ?

Tableau 73 : Contact écrit par courrier

	N	%	Valid%
Oui	51	3%	3%
Non	1439	91%	97%
Missing	94	6%	
Total	1584	100%	100%

Tableau 74 : Contact écrit par courrier & années du moniteur

	2005	2007	2011
oui	4%	4%	3%
non	96%	96%	97%

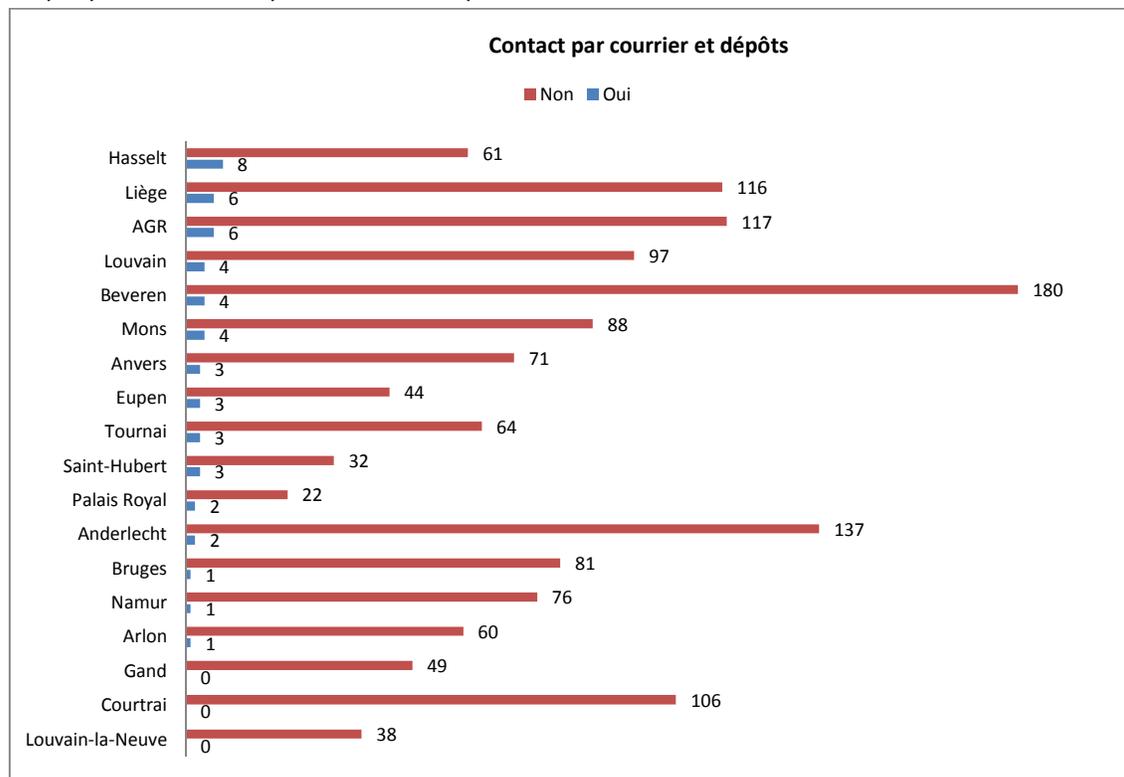
Tout comme pour les précédents moniteurs, peu de répondants (3%) signalent un contact écrit par courrier avec les Archives.

Le tableau et le graphique ci-dessous reprennent le nombre de visite selon le dépôt.

Tableau 75 : Contact écrit par courrier par dépôt (fréquence) :

Dépôts	Oui	Non
Archives générales du Royaume	6	117
Anderlecht	2	137
Palais Royal	2	22
Arlon	1	60
Liège	6	116
Louvain-la-Neuve	0	38
Mons	4	88
Namur	1	76
Saint-Hubert	3	32
Tournai	3	64
Eupen	3	44
Courtrai	0	106
Anvers	3	71
Beveren	4	180
Bruges	1	81
Gand	0	49
Hasselt	8	61
Louvain	4	97

Graphique 29 : Contact par courrier et dépôts



19. Si oui, combien de fois ?

Tableau 76 : Fréquences contact écrit par courrier

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	5	1,40	1	3
Anderlecht	2	5,50	1	10
Palais Royal	1	1,00	1	1
Arlon	1	1,00	1	1
Liège	6	4,17	1	20
Mons	4	2,50	2	3
Namur	1	3,00	3	3
Saint-Hubert	3	1,33	1	2
Tournai	3	1,33	1	2
Eupen	2	1,50	1	2
Anvers	3	1,67	1	2
Beveren	3	1,33	1	2
Bruges	1	1,00	1	1
Hasselt	8	4,13	1	20
Louvain	4	5,25	1	15
Total	47	2,83	1	20

Soit 3 fois en moyenne

G. Contact écrit par e-mail au dépôt concerné et évaluations

20. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous demandé des informations par e-mail aux Archives concernées ?

Tableau 77 : Contact écrit par e-mail

	N	%	Valid %
Oui	190	12%	13%
Non	1225	77%	87%
Missing	169	11%	
Total	1584	100%	100%

Tableau 78 : Contact écrit par e-mail & années du moniteur

	2005	2007	2011
Oui	9%	18%	13%
Non	91%	82%	87%

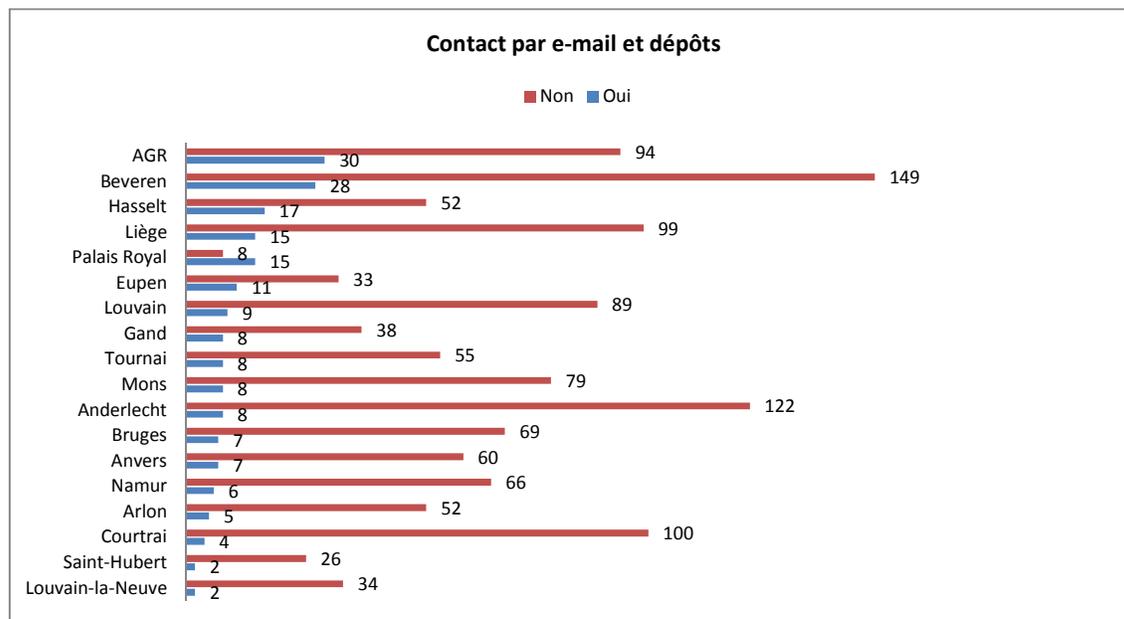
13% des répondants ont demandé de l'information par e-mail. C'est plus qu'en 2005 mais moins qu'en 2007.

Le tableau et le graphique ci-dessous reprennent le nombre de visite selon le dépôt.

Tableau 79 : Contact écrit par e-mail par dépôt (fréquence) :

Dépôts	Oui	Non
Archives générales du Royaume	30	94
Anderlecht	8	122
Palais Royal	15	8
Arlon	5	52
Liège	15	99
Louvain-la-Neuve	2	34
Mons	8	79
Namur	6	66
Saint-Hubert	2	26
Tournai	8	55
Eupen	11	33
Courtrai	4	100
Anvers	7	60
Beveren	28	149
Bruges	7	69
Gand	8	38
Hasselt	17	52
Louvain	9	89

Graphique 30 : Contact par e-mail et dépôts



21. Si oui, combien de fois ?

Tableau 80 : Fréquences contact écrit par e-mail

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	27	3,11	1	10
Anderlecht	7	2,86	1	10
Palais Royal	11	1,18	1	2
Arlon	4	2,00	1	3
Liège	15	2,93	1	15
Louvain-la-Neuve	1	1,00	1	1
Mons	8	2,63	1	10
Namur	5	4,00	1	10
Saint-Hubert	2	1,50	1	2
Tournai	8	2,50	1	4
Eupen	11	1,64	1	3
Courtrai	4	2,50	1	5
Anvers	6	1,00	1	1
Beveren	24	1,63	1	5
Bruges	7	4,71	1	20
Gand	8	1,13	1	2
Hasselt	15	45,53	1	418
Louvain	8	1,38	1	3
Total	171	6,10	1	418

Soit 6 fois en moyenne pour l'ensemble des dépôts.

22. Appréciations du contact par écrit :

Sur une échelle de 1 à 10, que pensez-vous des aspects suivants ?

Tableau 81 : Appréciation du contact écrit

	min	max	moyenne
Vitesse de réponse	1	10	8,46
Qualité de la réponse	1	10	8,60

La vitesse et la qualité de réponse sont très bien notées.

Les tableaux et graphiques des pages suivantes reprennent ces deux évaluations selon le dépôt.

Tableau 82 : Par dépôt : vitesse de réponse

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	30	8,67	6	10
Anderlecht	8	8,62	3	10
Palais Royal	15	9,20	6	10
Arlon	7	9,71	9	10
Liège	17	7,65	1	10
Louvain-la-Neuve	2	9,50	9	10
Mons	8	8,87	7	10
Namur	6	8,17	5	10
Saint-Hubert	5	8,60	6	10
Tournai	8	8,50	8	10
Eupen	13	8,62	4	10
Courtrai	5	7,80	2	10
Anvers	7	8,86	4	10
Beveren	29	8,48	5	10
Bruges	7	6,57	1	9
Gand	8	8,75	6	10
Hasselt	17	8,24	5	10
Louvain	7	7,57	4	10
Total	199	8,46	1	10

Graphique 31 : Vitesse de réponse

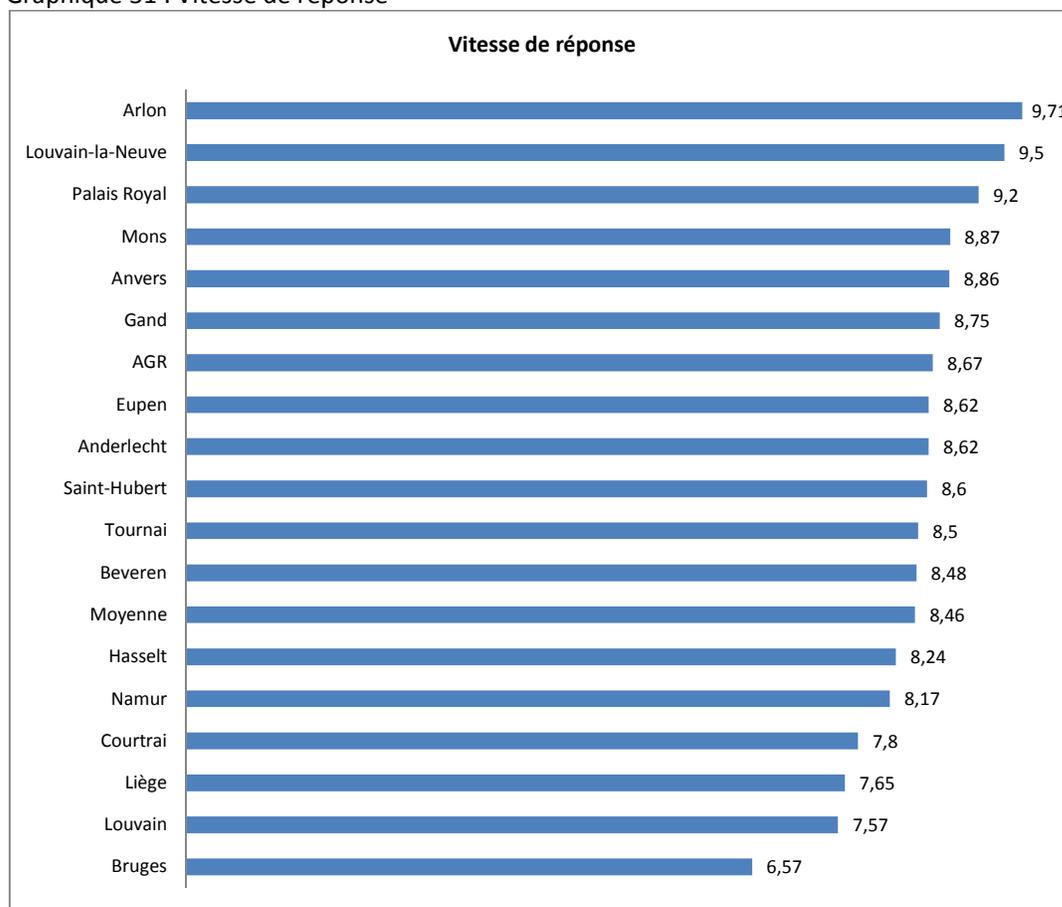
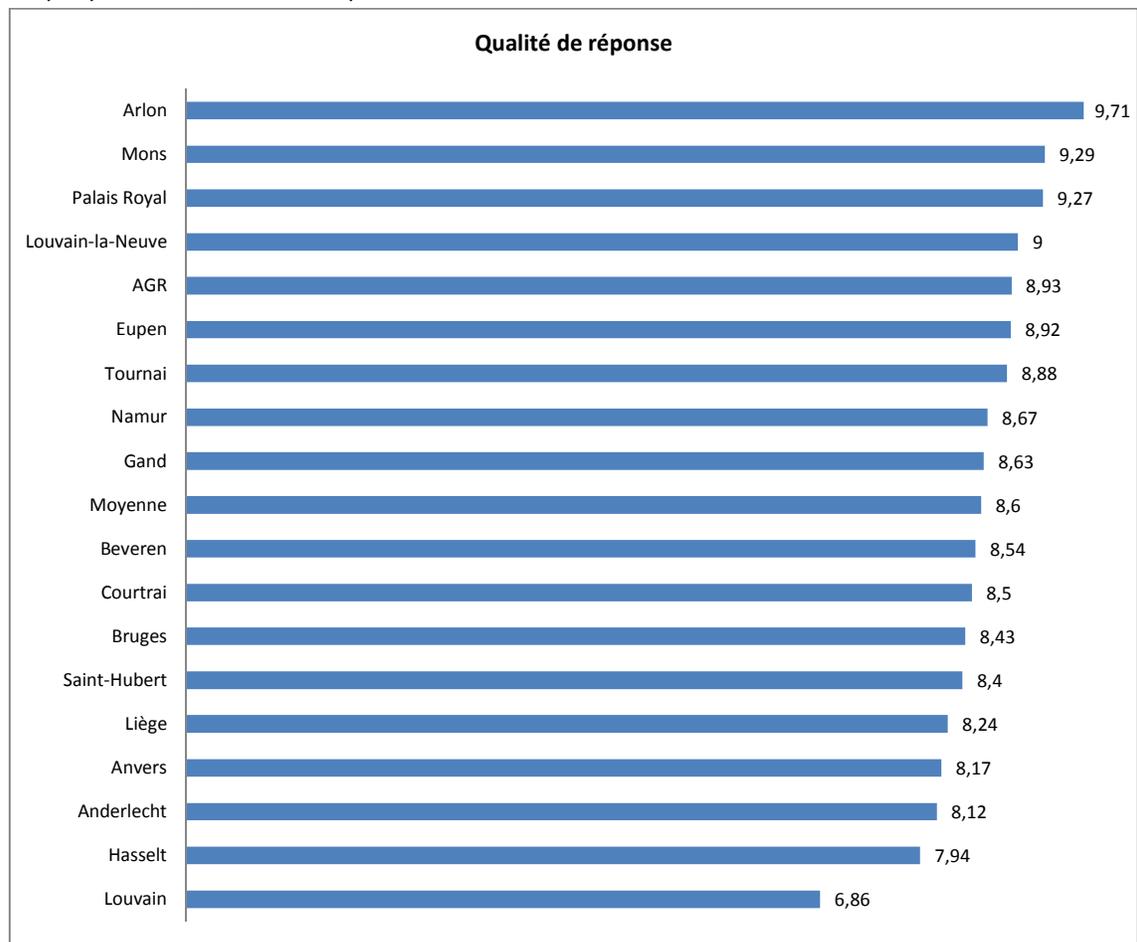


Tableau 83 : Par dépôt : qualité de la réponse

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	30	8,93	4	10
Anderlecht	8	8,12	2	10
Palais Royal	15	9,27	6	10
Arlon	7	9,71	9	10
Liège	17	8,24	3	10
Louvain-la-Neuve	2	9,00	8	10
Mons	7	9,29	9	10
Namur	6	8,67	8	10
Saint-Hubert	5	8,40	4	10
Tournai	8	8,88	8	10
Eupen	12	8,92	1	10
Courtrai	4	8,50	5	10
Anvers	6	8,17	3	10
Beveren	28	8,54	5	10
Bruges	7	8,43	5	10
Gand	8	8,63	6	10
Hasselt	16	7,94	1	10
Louvain	7	6,86	2	10
Total	193	8,60	1	10

Graphique 32 : Qualité de la réponse



H. Contact téléphonique au dépôt concerné et évaluations

23. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous été en contact téléphonique avec les Archives concernées ?

Tableau 84 : Contact téléphonique

	N	%	Valid %
Oui	229	15%	15%
Non	1257	85%	85%
Missing	98	6%	
Total	1584	100%	100%

Tableau 85 : Contact téléphonique & années du moniteur

	2005	2007	2011
oui	21%	23%	15%
non	79%	77%	85%

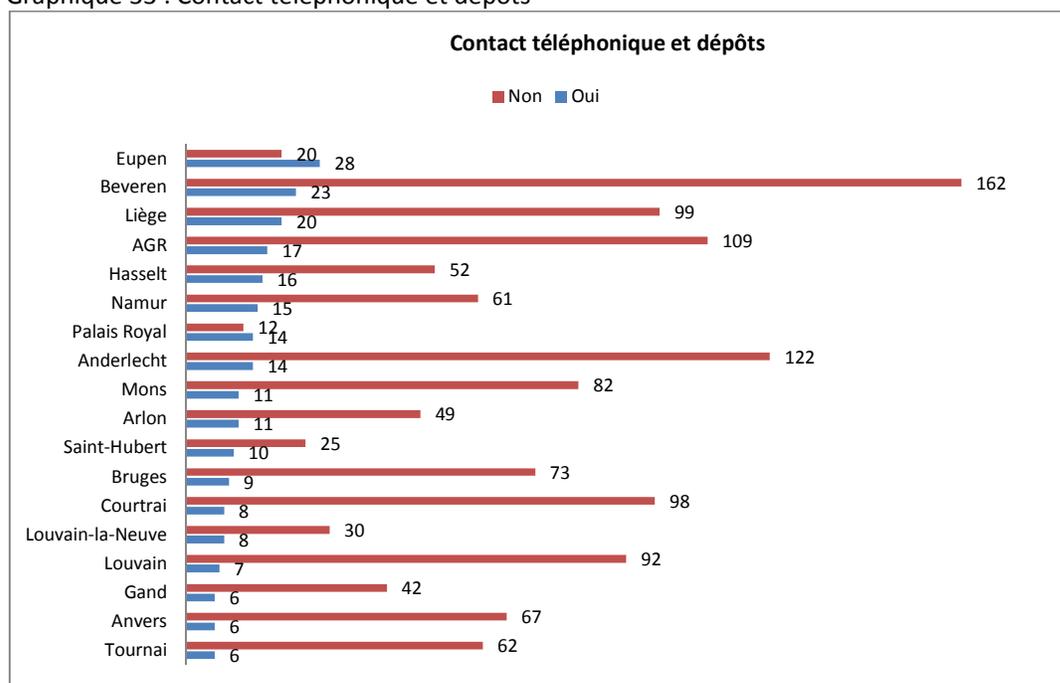
15% des utilisateurs sont entrés en contact avec les Archives par téléphone. C'est moins que pour les précédents moniteurs.

Le tableau et le graphique qui suivent reprennent les contacts selon le dépôt.

Tableau 86 : Contact téléphonique par dépôt (fréquence) :

Dépôts	Oui	Non
Archives générales du Royaume	17	109
Anderlecht	14	122
Palais Royal	14	12
Arlon	11	49
Liège	20	99
Louvain-la-Neuve	8	30
Mons	11	82
Namur	15	61
Saint-Hubert	10	25
Tournai	6	62
Eupen	28	20
Courtrai	8	98
Anvers	6	67
Beveren	23	162
Bruges	9	73
Gand	6	42
Hasselt	16	52
Louvain	7	92

Graphique 33 : Contact téléphonique et dépôts



24. Si oui, combien de fois ?

Tableau 87 : Fréquences du contact téléphonique

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	16	2,00	1	8
Anderlecht	12	2,58	1	8
Palais Royal	11	1,18	1	2
Arlon	9	2,00	1	3
Liège	19	1,68	1	5
Louvain-la-Neuve	7	1,43	1	3
Mons	10	3,00	1	5
Namur	13	4,08	1	10
Saint-Hubert	10	1,70	1	4
Tournai	6	1,33	1	2
Eupen	24	8,00	1	99
Courtrai	7	1,86	1	4
Anvers	3	1,00	1	1
Beveren	20	4,60	1	58
Bruges	8	2,25	1	5
Gand	6	1,17	1	2
Hasselt	15	3,80	1	15
Louvain	6	3,17	1	5
Total	202	3,19	1	99

Soit 3 fois en moyenne.

25. Appréciations du contact téléphonique :

Sur une échelle de 1 à 10, que pensez-vous des aspects suivants ?

Tableau 88 : Appréciation du contact téléphonique

	min	max	moyenne
Facilité à joindre	1	10	8,81
Qualité du traitement de la réponse	1	10	8,98

Les aspects liés au contact téléphoniques sont très bien évalués.

Ces évaluations sont reprises dans les tableaux et graphiques qui suivent par dépôt.

Tableau 89 : Par dépôt : la facilité à joindre le dépôt

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	16	8,50	5	10
Anderlecht	14	8,21	2	10
Palais Royal	12	9,08	6	10
Arlon	11	9,00	7	10
Liège	20	8,75	5	10
Louvain-la-Neuve	8	8,13	6	10
Mons	11	8,91	8	10
Namur	14	9,21	8	10
Saint-Hubert	10	9,30	7	10
Tournai	7	9,29	9	10
Eupen	29	9,31	2	10
Courtrai	8	9,63	8	10
Anvers	7	9,29	8	10
Beveren	25	8,64	5	10
Bruges	8	9,13	8	10
Gand	6	8,50	8	9
Hasselt	16	7,75	1	10
Louvain	8	8,25	3	10
Total	230	8,81	1	10

Graphique 34: Facilité à joindre le dépôt

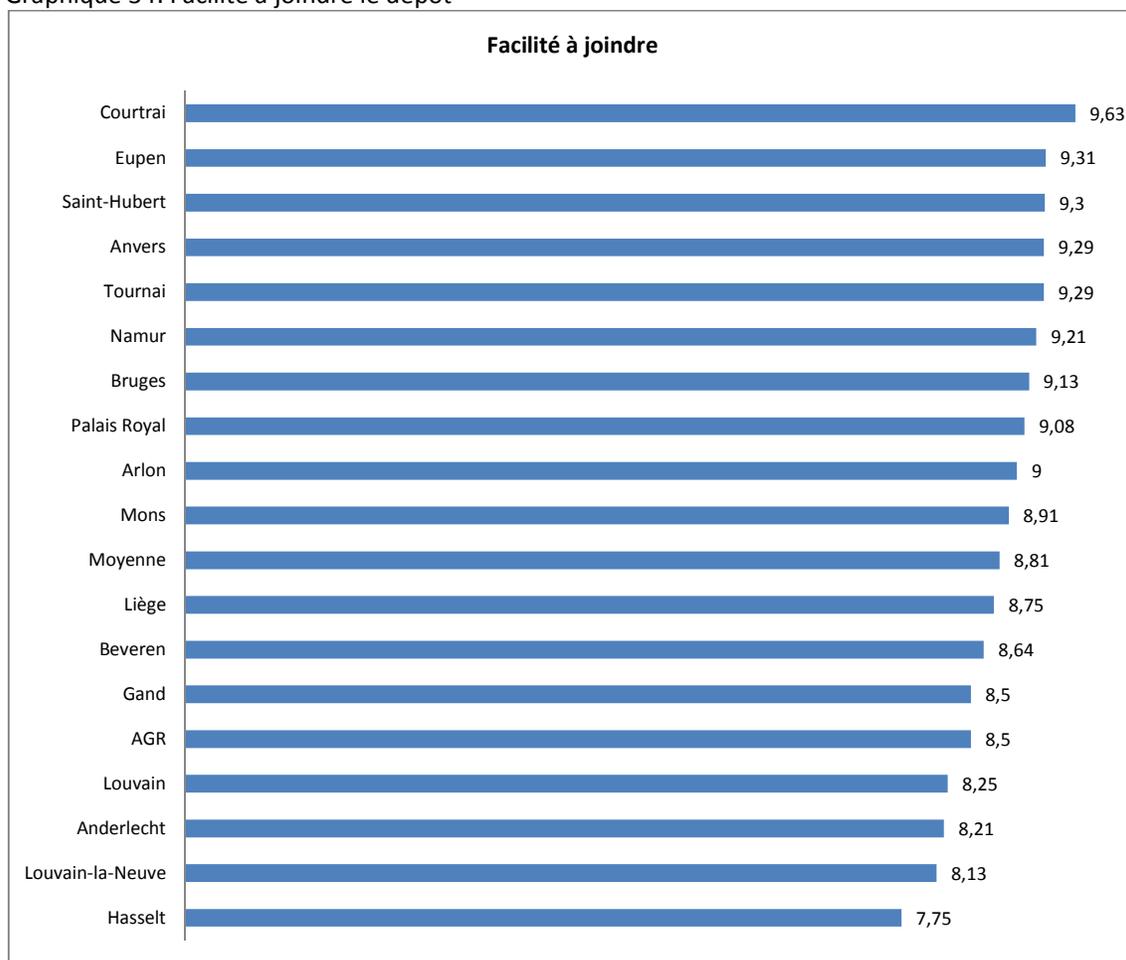
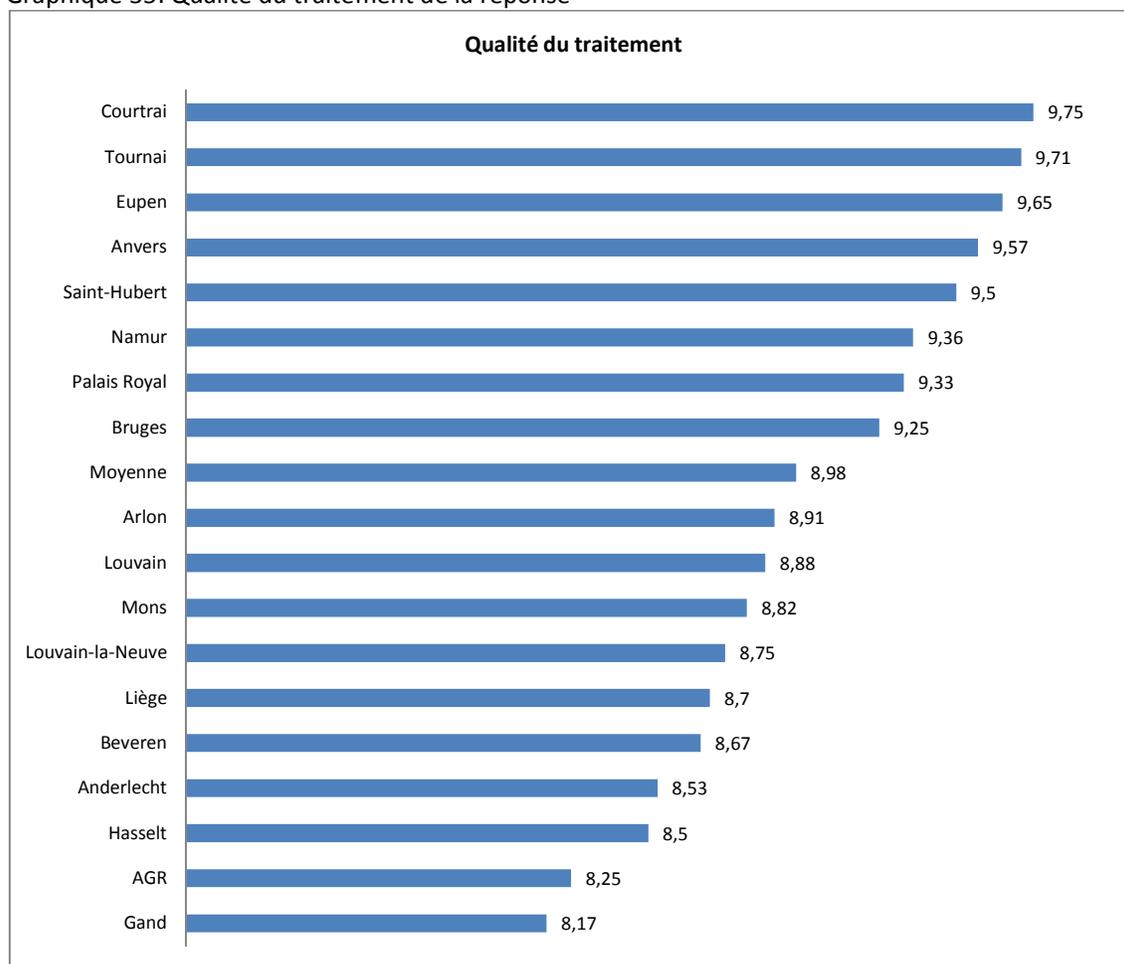


Tableau 90: Par dépôt : la qualité du traitement de la réponse

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	16	8,25	3	10
Anderlecht	15	8,53	2	10
Palais Royal	12	9,33	6	10
Arlon	11	8,91	5	10
Liège	20	8,70	5	10
Louvain-la-Neuve	8	8,75	7	10
Mons	11	8,82	6	10
Namur	14	9,36	8	10
Saint-Hubert	10	9,50	8	10
Tournai	7	9,71	9	10
Eupen	26	9,65	7	10
Courtrai	8	9,75	8	10
Anvers	7	9,57	8	10
Beveren	24	8,67	2	10
Bruges	8	9,25	8	10
Gand	6	8,17	4	10
Hasselt	16	8,50	4	10
Louvain	8	8,88	7	10
Total	227	8,98	2	10

Graphique 35: Qualité du traitement de la réponse



I. Visite sur le site internet et utilisation des moteurs de recherches

26. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous visité le site internet des Archives de l'Etat ?

Tableau 91 : Visite du site internet

	N	Valid %
Oui	887	61%
Non	573	39%
Missing	124	
Total	1584	100%

Tableau 92: Visite du site internet & années du moniteur

	2005	2007	2011
oui	34%	43%	61%
non	66%	57%	39%

L'usage d'internet a nettement progressé puisque 61% des utilisateurs des Archives le font par le site internet pour 2011.

27. Si oui, combien de fois ?

Tableau 93 : Visite site internet par dépôt

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	83	12,23	1	100
Anderlecht	81	10,38	1	99
Palais Royal	17	5,82	1	20
Arlon	24	10,46	1	60
Liège	62	7,65	1	50
Louvain-la-Neuve	25	13,44	1	50
Mons	39	11,36	1	99
Namur	40	7,57	1	30
Saint-Hubert	12	6,08	1	20
Tournai	30	7,27	1	30
Eupen	18	7,44	1	59
Courtrai	52	18,15	1	100
Anvers	32	10,72	1	99
Beveren	94	12,41	1	200
Bruges	49	21,39	1	100
Gand	24	8,46	1	30
Hasselt	36	10,72	1	100
Louvain	58	18,69	1	100
Total	776	12,06	1	200

Soit 12 fois en moyenne.

28. Appréciations de la visite sur le site internet :

Sur une échelle de 1 à 10, que pensez-vous des aspects suivants ?

Tableau 94 : Appréciation de la visite du site internet

	min	max	moyenne
Facilité à trouver l'adresse du site internet	1	10	8,30
Facilité à trouver sur le site internet les infos recherchées	1	10	7,00
La lisibilité du texte	1	10	7,75
Le contenu des infos disponibles	1	10	6,87
La mise à jour des infos	1	10	7,03

Les appréciations de la visite sur le site internet se situent entre 6,9/10 et 8,3/10. C'est le contenu des informations disponibles qui est le moins bien noté et la facilité à trouver l'adresse qui est la mieux notée.

Tableau 95 : Appréciation de la visite du site internet & années du moniteur

	2005	2007	2011
Facilité à trouver l'adresse du site internet	8,3	8,2	8,30
Facilité à trouver sur le site internet les infos recherchées	7,5	8,2	7,00
La lisibilité du texte			7,75
Le contenu des infos disponibles			6,87
La mise à jour des infos		7,4	7,03

La note concernant l'accessibilité rejoint celles de 2005 & 2007. Les autres évaluations, quand elles peuvent être comparées aux années précédentes, sont moins bonnes.

Les tableaux et graphiques des pages suivantes reprennent ces évaluations par dépôt.

Tableau 96 : Par dépôt : facilité à trouver l'adresse du site internet

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	96	8,50	2	10
Anderlecht	96	8,32	3	10
Palais Royal	19	8,53	6	10
Arlon	25	8,64	3	10
Liège	70	8,00	1	10
Louvain-la-Neuve	27	8,15	2	10
Mons	41	8,76	5	10
Namur	46	7,78	1	10
Saint-Hubert	17	9,06	7	10
Tournai	29	8,14	5	10
Eupen	19	8,89	6	10
Courtrai	60	8,63	2	10
Anvers	39	8,36	4	10
Beveren	102	8,29	4	10
Bruges	55	8,58	3	10
Gand	27	8,33	4	10
Hasselt	37	7,11	1	10
Louvain	68	8,00	1	10
Total	873	8,30	1	10

Graphique 36 : Facilité à trouver l'adresse du site internet

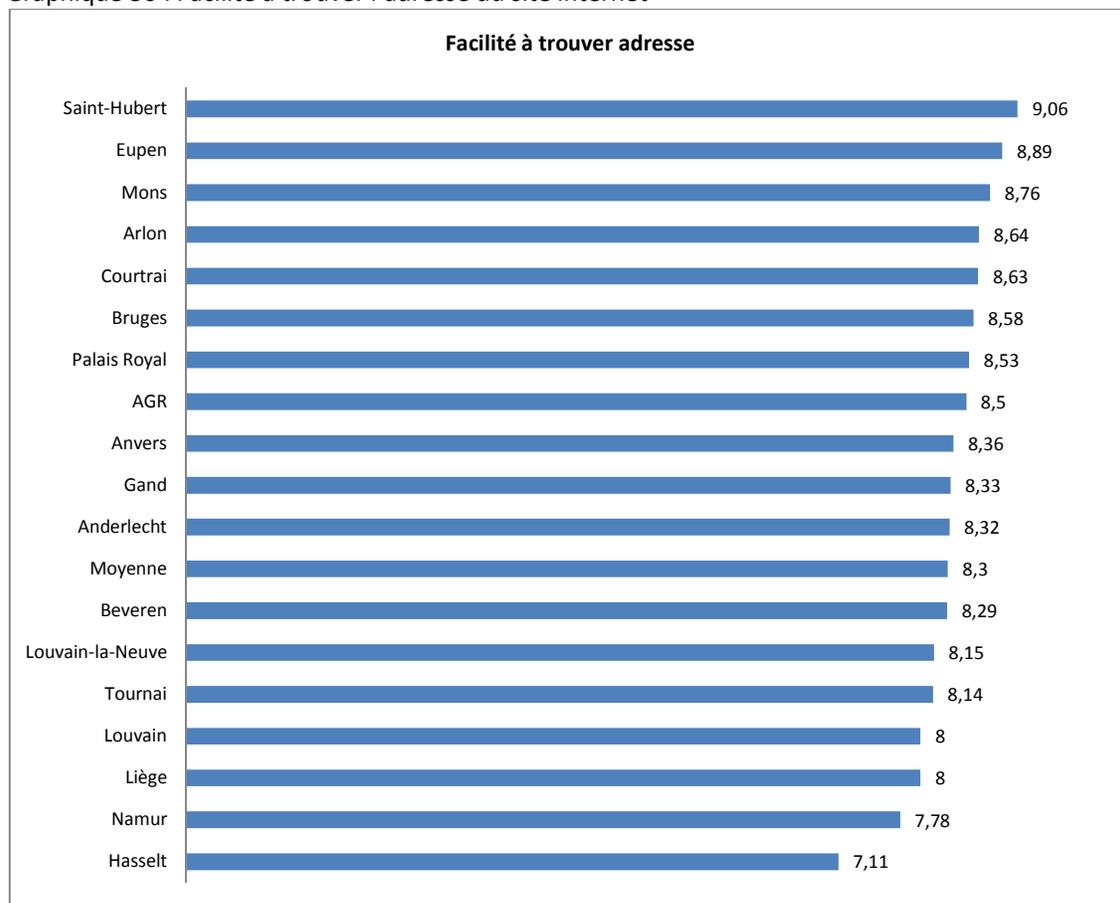


Tableau 97 : Par dépôt : la facilité à trouver sur le site internet les infos recherchées

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	94	6,99	1	10
Anderlecht	93	6,92	1	10
Palais Royal	19	7,47	3	10
Arlon	24	7,50	1	10
Liège	71	6,04	1	10
Louvain-la-Neuve	28	6,32	1	10
Mons	41	7,61	3	10
Namur	46	6,67	1	10
Saint-Hubert	15	6,93	1	10
Tournai	29	6,79	2	10
Eupen	17	7,88	5	10
Courtrai	59	7,69	3	10
Anvers	39	7,44	4	10
Beveren	102	7,03	1	10
Bruges	54	7,80	3	10
Gand	28	6,71	2	10
Hasselt	36	5,61	1	10
Louvain	68	7,21	1	10
Total	863	7,00	1	10

Graphique 37 : Facilité à trouver les informations

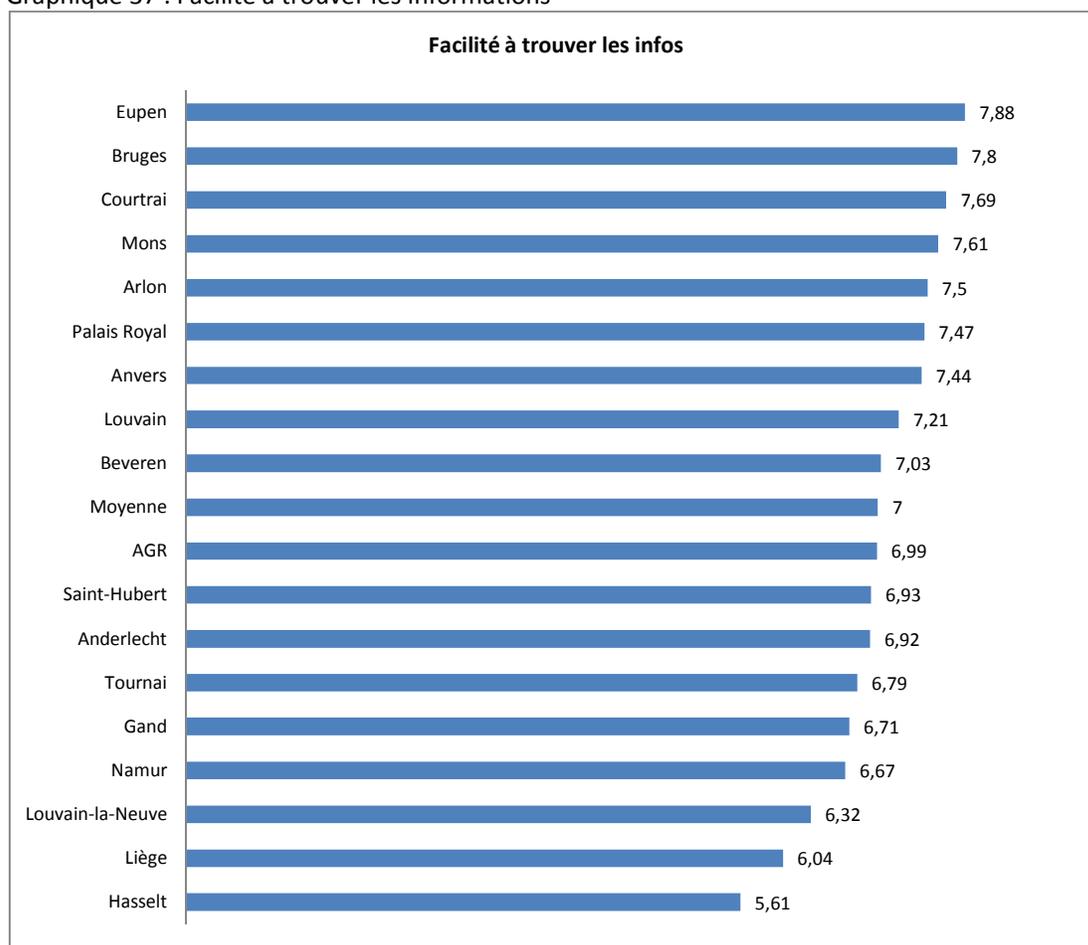


Tableau 98 : Par dépôt : la lisibilité du texte

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	91	7,82	3	10
Anderlecht	91	7,65	3	10
Palais Royal	19	7,68	4	10
Arlon	22	7,95	4	10
Liège	70	7,24	1	10
Louvain-la-Neuve	28	7,21	2	10
Mons	39	8,03	5	10
Namur	46	7,37	1	10
Saint-Hubert	16	7,12	1	10
Tournai	29	7,38	3	10
Eupen	17	8,06	6	10
Courtrai	59	8,32	3	10
Anvers	39	8,00	4	10
Beveren	101	7,78	1	10
Bruges	50	8,50	3	10
Gand	27	8,00	5	10
Hasselt	36	6,72	1	10
Louvain	67	7,99	1	10
Total	847	7,75	1	10

Graphique 38: Lisibilité des textes

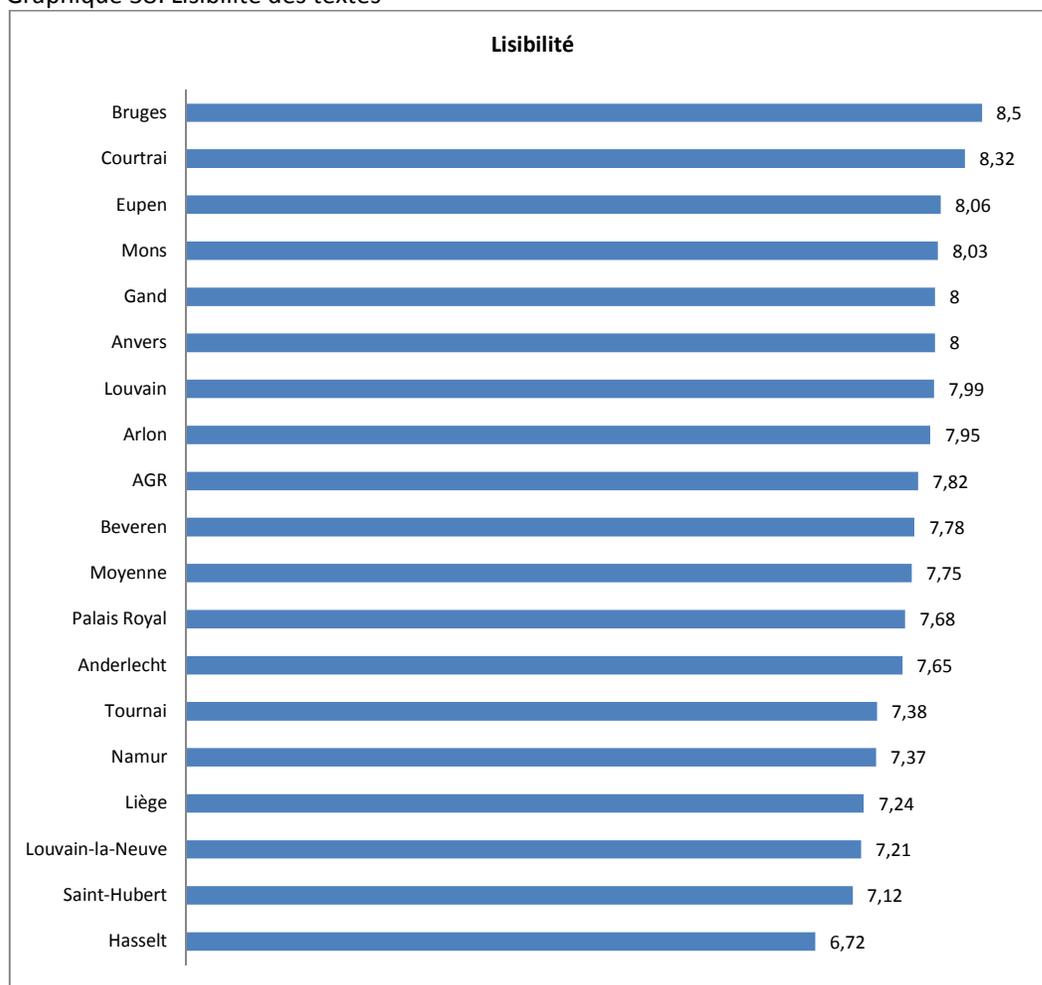


Tableau 99 : Par dépôt : le contenu des infos disponibles

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	93	7,10	1	10
Anderlecht	91	6,88	1	10
Palais Royal	19	7,58	4	10
Arlon	23	6,96	1	10
Liège	69	5,91	1	10
Louvain-la-Neuve	28	5,79	1	10
Mons	40	7,10	2	10
Namur	44	5,86	1	10
Saint-Hubert	16	6,06	1	10
Tournai	29	6,83	3	9
Eupen	16	7,75	4	10
Courtrai	59	7,49	4	10
Anvers	39	7,23	4	10
Beveren	100	7,05	1	10
Bruges	49	7,73	2	10
Gand	28	7,14	2	10
Hasselt	36	5,89	1	9
Louvain	65	7,05	1	10
Total	844	6,87	1	10

Graphique 39 : Contenu des informations disponibles

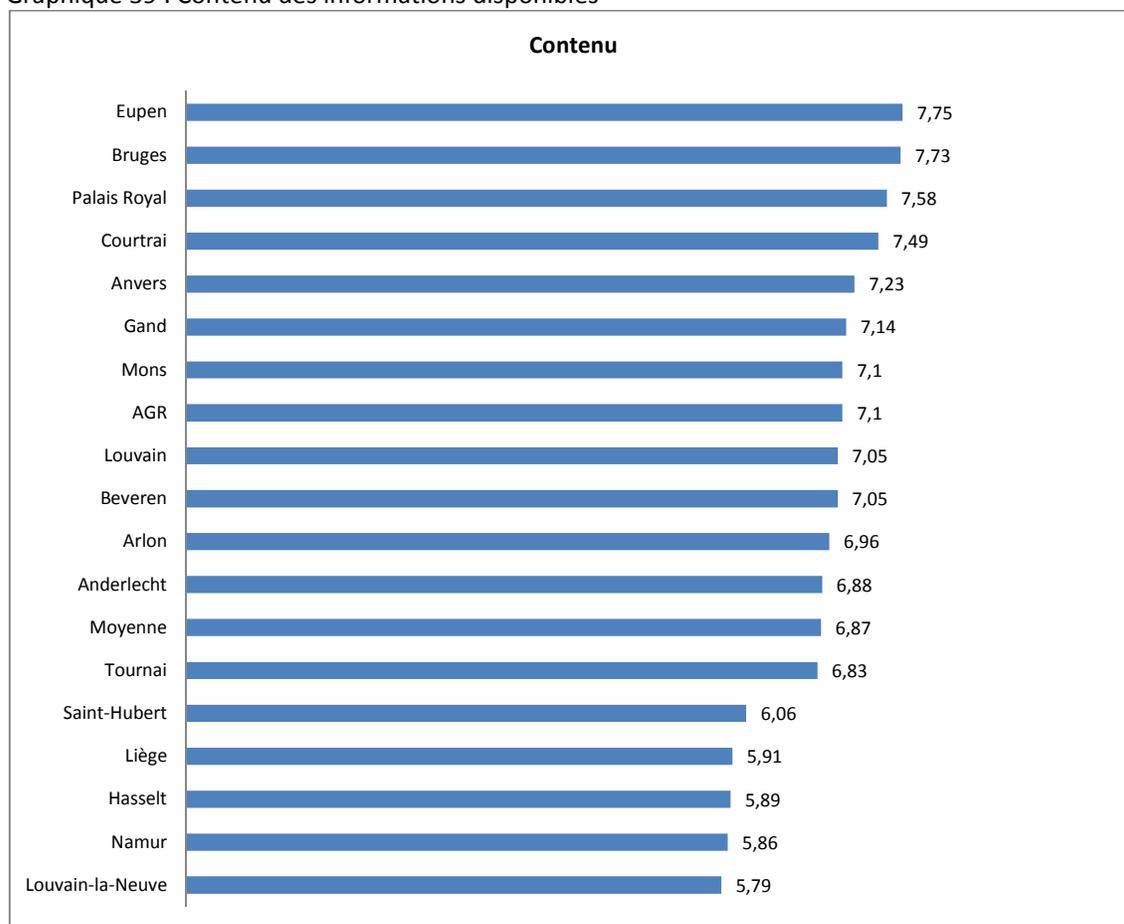
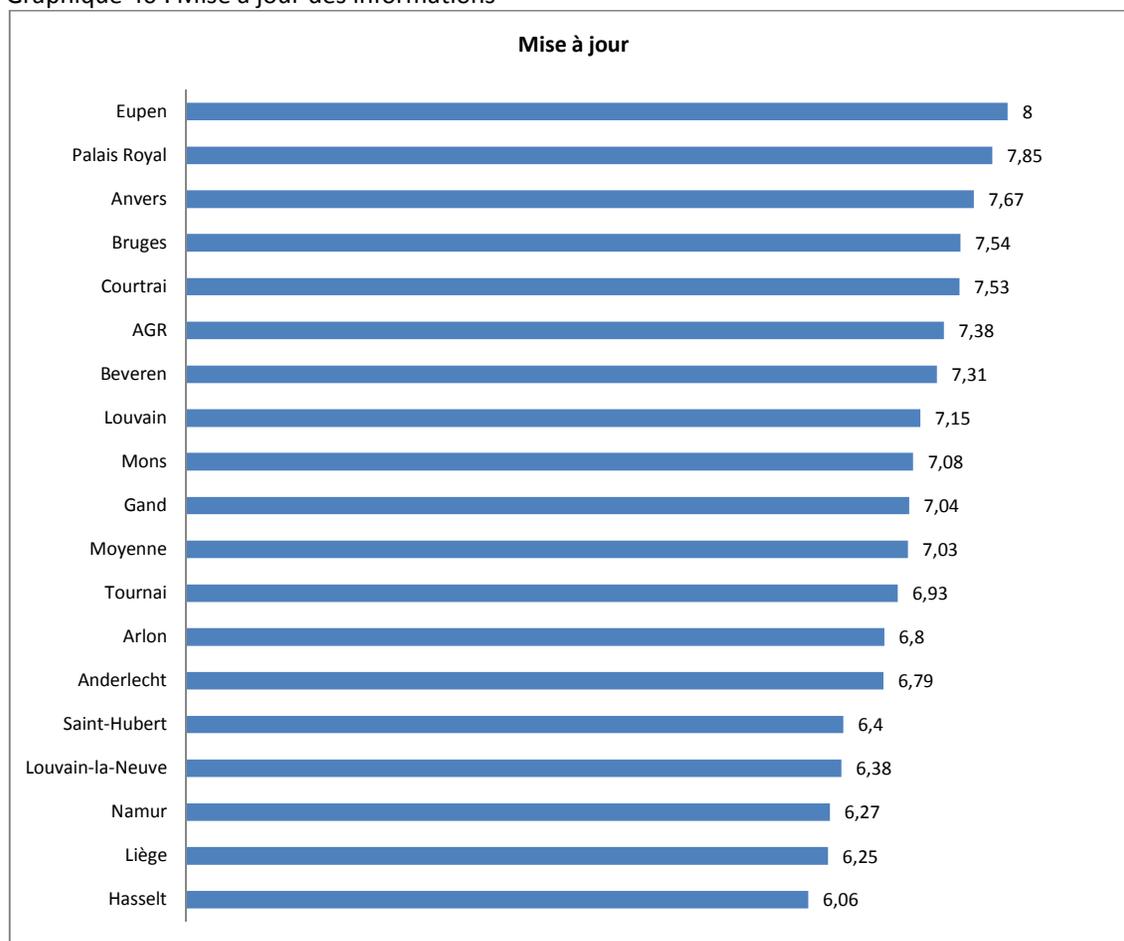


Tableau 100: Par dépôt : la mise à jour des infos

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	82	7,38	1	10
Anderlecht	81	6,79	1	10
Palais Royal	13	7,85	4	10
Arlon	20	6,80	1	10
Liège	59	6,25	1	10
Louvain-la-Neuve	26	6,38	1	10
Mons	39	7,08	2	10
Namur	37	6,27	1	10
Saint-Hubert	15	6,40	1	10
Tournai	27	6,93	3	10
Eupen	16	8,00	4	10
Courtrai	55	7,53	1	10
Anvers	36	7,67	4	10
Beveren	91	7,31	1	10
Bruges	46	7,54	2	10
Gand	26	7,04	1	10
Hasselt	35	6,06	1	10
Louvain	59	7,15	1	10
Total	763	7,03	1	10

Graphique 40 : Mise à jour des informations



29. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous utilisé les moteurs de recherche « chercher des personnes » et/ou « chercher dans les archives »?

Tableau 101 : Utilisation moteurs de recherche

	N	%	Valid %
Oui	608	38%	62%
Non	379	24%	38%
Missing	597	38%	
Total	1584	100%	100%

62% des utilisateurs ont utilisé les moteurs de recherche « chercher des personnes » et/ou « chercher dans les archives ».

30. Si oui, combien de fois ?

Tableau 102 : Utilisation moteurs de recherche et dépôt

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	59	26,49	1	385
Anderlecht	61	14,39	1	99
Palais Royal	7	4,14	1	8
Arlon	13	17,54	1	100
Liège	38	8,82	1	50
Louvain-la-Neuve	19	12,05	1	40
Mons	23	17,17	1	99
Namur	28	9,93	1	100
Saint-Hubert	7	9,43	1	40
Tournai	18	11,44	1	60
Eupen	7	13,57	2	59
Courtrai	43	21,44	2	100
Anvers	23	18,13	1	100
Beveren	63	17,17	1	200
Bruges	37	23,65	1	100
Gand	15	7,33	1	30
Hasselt	21	17,24	1	100
Louvain	56	24,89	1	180
Total	538	17,59	1	385

Soit 18 fois en moyenne.

31. Appréciations de l'utilisation des moteurs de recherche :

Sur une échelle de 1 à 10, que pensez-vous des aspects suivants ?

Tableau 103 : Appréciations de l'utilisation des moteurs de recherche

	min	max	moyenne
Facilité d'utilisation des moteurs de recherche	1	10	7,05
Quantité d'infos disponible	1	10	6,00
Nature et qualité des infos disponibles	1	10	6,52
Renseignements sur l'info disponible	1	10	5,64

Les appréciations concernant les moteurs de recherches ne sont pas optimales. Cependant des différences importantes sont observées entre les utilisateurs des dépôts.

Les tableaux et graphiques suivants reprennent ces évaluations par dépôt.

Tableau 104 : Par dépôt : la facilité d'utilisation des moteurs de recherche

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	66	6,88	2	10
Anderlecht	66	6,88	2	10
Palais Royal	8	6,63	4	9
Arlon	17	6,65	1	10
Liège	44	6,16	1	9
Louvain-la-Neuve	23	6,30	1	10
Mons	25	7,52	1	10
Namur	30	6,10	1	10
Saint-Hubert	12	6,58	4	10
Tournai	19	7,00	2	10
Eupen	8	8,75	6	10
Courtrai	48	7,98	2	10
Anvers	24	7,33	4	10
Beveren	74	7,16	1	10
Bruges	46	7,93	1	10
Gand	18	6,89	3	10
Hasselt	23	5,78	1	8
Louvain	61	7,57	1	10
Total	612	7,05	1	10

Graphique 41 : Facilité d'utilisation du moteur de recherche

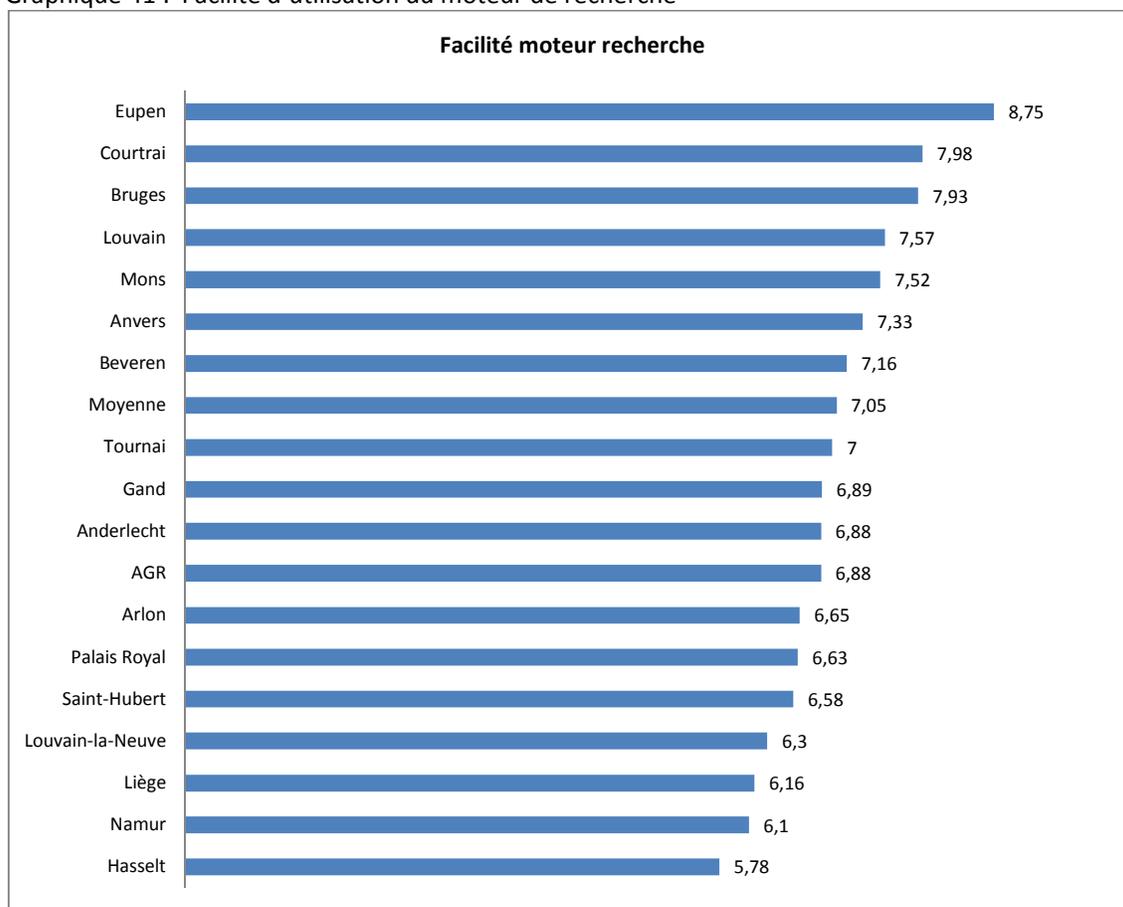


Tableau 105 : Par dépôt : la quantité d'information disponible

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	64	6,11	1	10
Anderlecht	67	5,43	1	10
Palais Royal	8	7,13	4	10
Arlon	15	5,33	1	10
Liège	40	4,88	1	9
Louvain-la-Neuve	20	5,65	2	8
Mons	25	6,00	1	10
Namur	30	5,00	1	9
Saint-Hubert	12	5,75	3	10
Tournai	19	6,00	1	10
Eupen	8	8,13	5	10
Courtrai	49	6,51	1	10
Anvers	24	6,29	3	10
Beveren	76	6,12	1	10
Bruges	46	7,28	2	10
Gand	18	6,11	3	10
Hasselt	23	4,83	1	8
Louvain	61	6,38	1	10
Total	605	6,00	1	10

Graphique 42 : Quantité d'information disponible

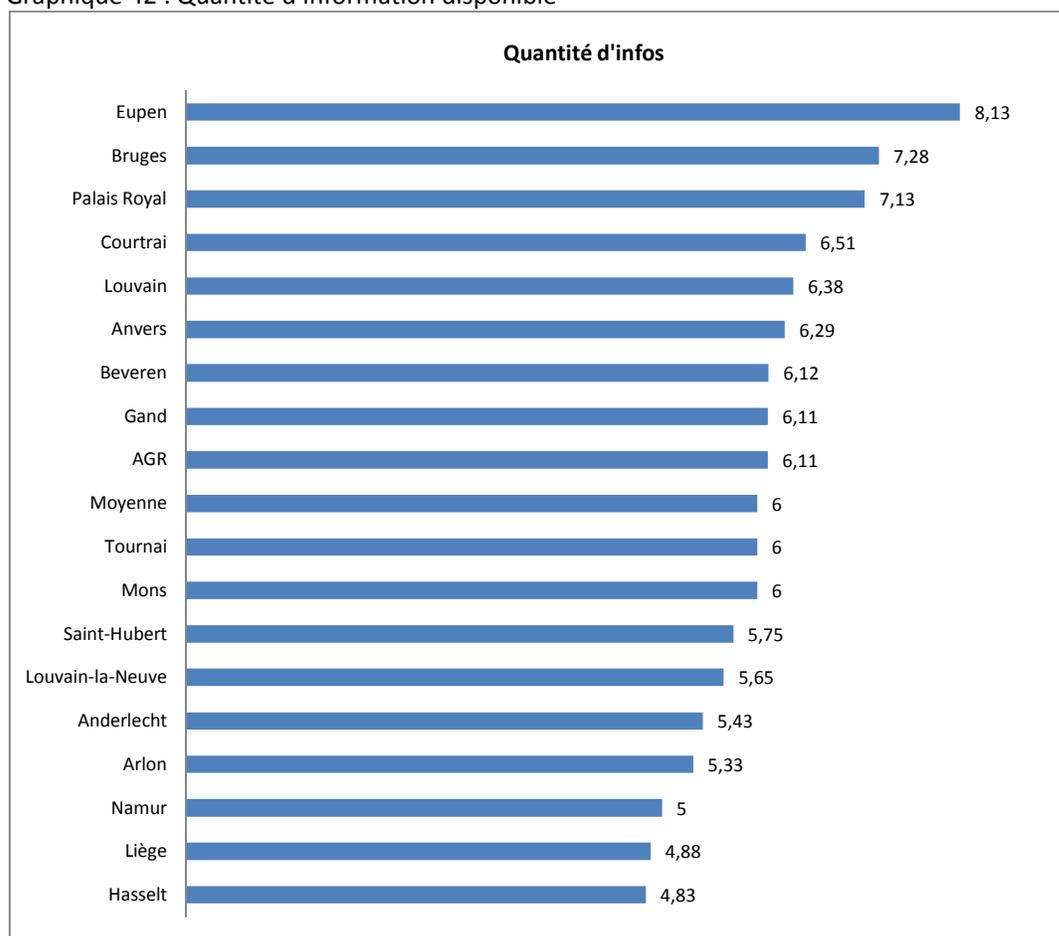


Tableau 106 : Par dépôt : la nature et qualité des infos disponibles

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	64	6,55	1	10
Anderlecht	67	6,30	2	10
Palais Royal	8	6,38	4	8
Arlon	15	5,93	1	10
Liège	38	5,47	2	9
Louvain-la-Neuve	22	5,77	1	8
Mons	25	6,76	2	10
Namur	29	5,38	1	9
Saint-Hubert	11	6,00	3	10
Tournai	19	6,47	1	10
Eupen	8	8,50	6	10
Courtrai	47	7,04	1	10
Anvers	23	7,00	3	10
Beveren	74	6,74	3	10
Bruges	44	7,45	2	10
Gand	16	6,19	3	10
Hasselt	23	4,96	1	9
Louvain	61	7,26	1	10
Total	594	6,52	1	10

Graphique 43 : Nature et qualité des informations

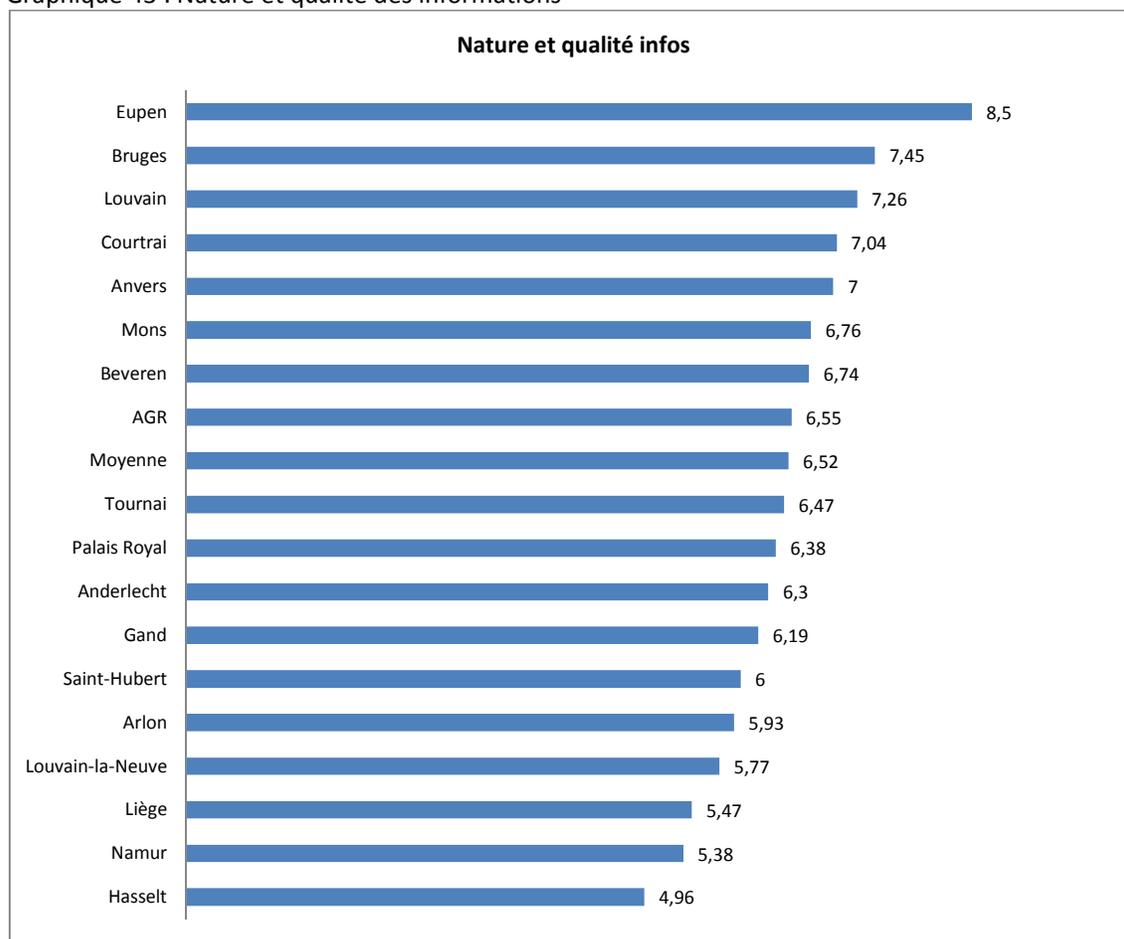
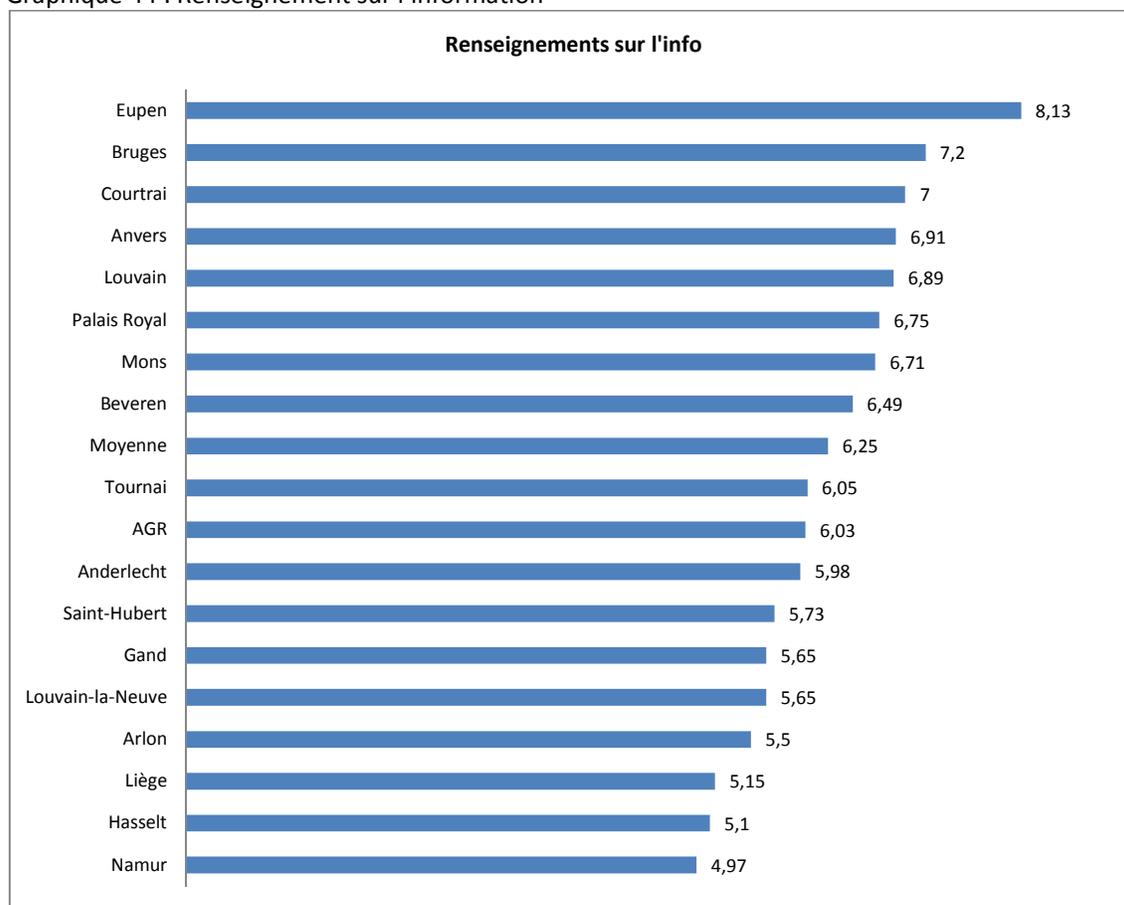


Tableau 107: Par dépôt : les renseignements sur l'information disponible

D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	61	6,03	1	10
Anderlecht	63	5,98	1	10
Palais Royal	8	6,75	4	9
Arlon	14	5,50	1	10
Liège	39	5,15	1	9
Louvain-la-Neuve	20	5,65	1	8
Mons	24	6,71	3	10
Namur	30	4,97	1	9
Saint-Hubert	11	5,73	1	10
Tournai	19	6,05	2	10
Eupen	8	8,13	4	10
Courtrai	46	7,00	1	10
Anvers	23	6,91	3	10
Beveren	69	6,49	2	10
Bruges	44	7,20	2	10
Gand	17	5,65	2	10
Hasselt	21	5,10	1	9
Louvain	57	6,89	1	10
Total	574	6,25	1	10

Graphique 44 : Renseignement sur l'information



32. Globalement, quelle est votre appréciation du site internet des Archives de l'Etat ?

Tableau 108 : Appréciation globale du site internet

	min	max	moyenne
Appréciation	1	10	6,90

L'appréciation globale concernant le site internet des Archives de l'Etat est de 6,9/10. Cette appréciation est moins bonne qu'en 2007.

Tableau 109 : Appréciation globale du site internet & années du moniteur

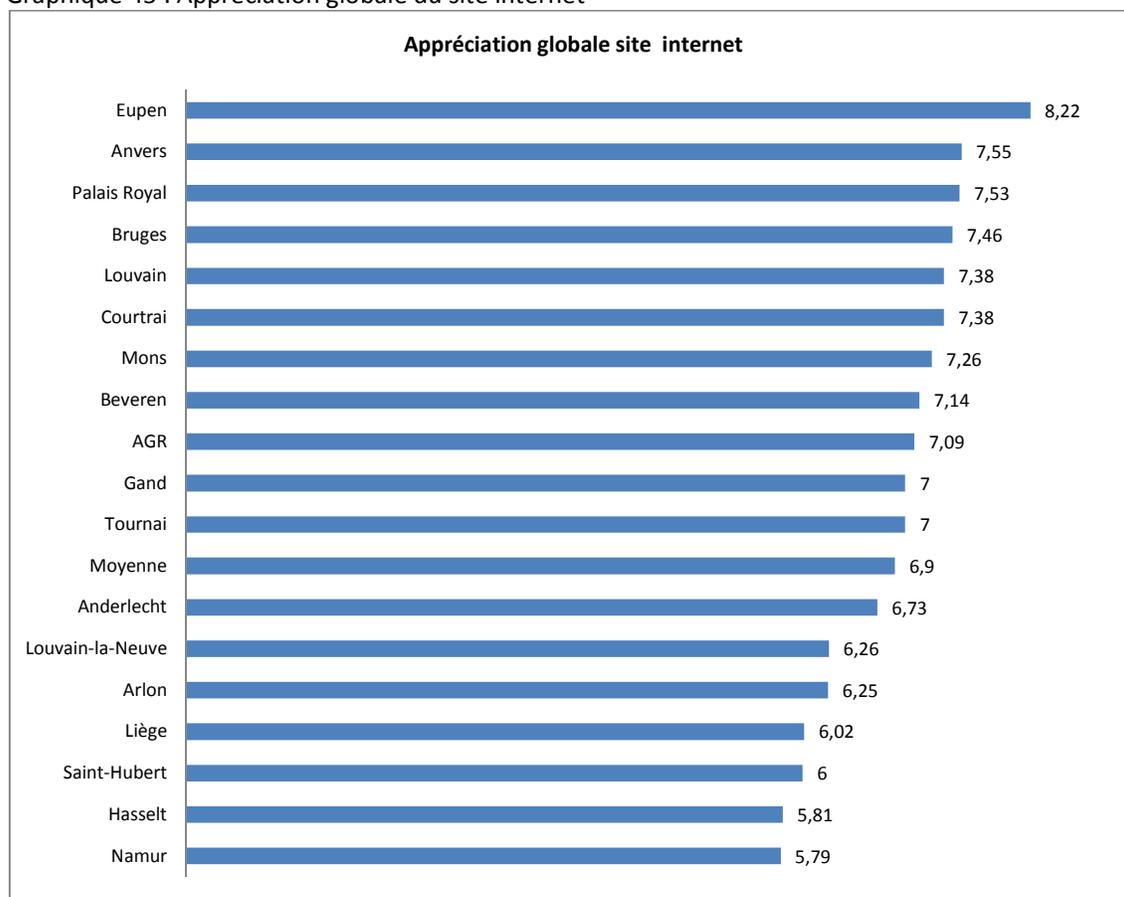
	2005	2007	2011
Appréciation	6,9	7,6	6,9

Le tableau et graphique suivants reprennent les appréciations selon les dépôts.

Tableau 110: Par dépôt : l'appréciation du site internet des Archives de l'Etat

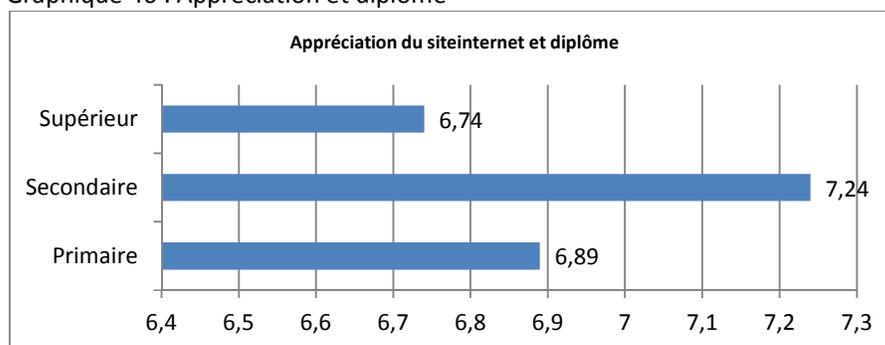
D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	88	7,09	2	10
Anderlecht	88	6,73	2	10
Palais Royal	17	7,53	4	9
Arlon	20	6,25	1	10
Liège	64	6,02	1	9
Louvain-la-Neuve	27	6,26	1	9
Mons	35	7,26	3	10
Namur	39	5,79	1	9
Saint-Hubert	13	6,00	1	8
Tournai	30	7,00	2	10
Eupen	18	8,22	6	10
Courtrai	53	7,38	1	10
Anvers	31	7,55	4	10
Beveren	96	7,14	3	9
Bruges	50	7,46	2	10
Gand	27	7,00	3	10
Hasselt	37	5,81	1	9
Louvain	68	7,38	1	10
Total	801	6,90	1	10

Graphique 45 : Appréciation globale du site internet



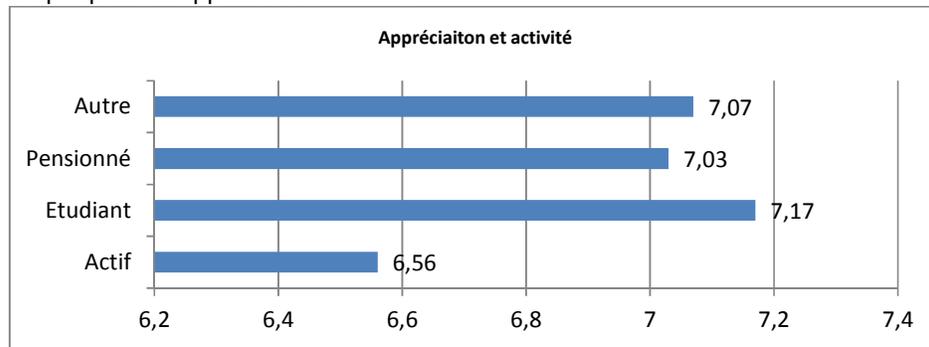
On observe également des différences concernant cette appréciation et le profil suivant des utilisateurs :

Graphique 46 : Appréciation et diplôme



Les diplômés du secondaire donnent une meilleure évaluation.

Graphique 47 : Appréciation et activité



Les actifs donnent une moins bonne appréciation.

33. Etes-vous abonné au Bulletin d'information électronique ?

Tableau 111 : Abonnement Bulletin d'information électronique

	N	%	Valid %
Oui	432	27%	47%
Non	495	31%	53%
Missing	657	41%	
	1584	100%	100%

Près de la moitié des utilisateurs sont abonnés au Bulletin d'information électronique.

J. Chevauchement entre les genres de services

Les tableaux ci-dessous indiquent si les répondants disent utiliser plusieurs services à la fois au cours des 6 derniers mois.

Tableau 112 : Salle de lecture et salle numérique

			visite salle numérique		Total
			oui	non	
Visite de la salle de lecture	oui	Fréquences	564	693	1257
		%	37,9%	46,6%	84,5%
	non	Fréquences	20	211	231
		%	1,3%	14,2%	15,5%
Total		Fréquences	584	904	1488
		%	39,2%	60,8%	100,0%

38% des utilisateurs ont visité à la fois la salle de lecture et la salle numérique.

Tableau 113 : Salle de lecture et contact par courrier

			Contact par courrier		Total
			oui	non	
Visite de la salle de lecture	oui	Fréquences	31	1228	1259
		%	2,1%	83,1%	85,2%
	non	Fréquences	19	199	218
		%	1,3%	13,5%	14,8%
Total		Fréquences	50	1427	1477
		%	3,4%	96,6%	100,0%

2% des utilisateurs ont visité à la fois la salle de lecture et ont eu un contact par courrier.

Tableau 114 : Salle de lecture et contact par mail

			Contact par mail		Total
			oui	non	
Visite de la salle de lecture	oui	Fréquences	150	1048	1198
		%	11%	75%	85%
	non	Fréquences	39	165	204
		%	3%	12%	15%
Total		Fréquences	189	1213	1402
		%	14%	87%	100,0%

11% des utilisateurs ont visité à la fois la salle de lecture et ont eu un contact par mail.

Tableau 115 : Salle de lecture et contact téléphonique

			Contact téléphonique		Total
			oui	non	
Visite de la salle de lecture	oui	Fréquences	202	1059	1261
		%	13,7%	71,9%	85,7%
	non	Fréquences	21	190	211
		%	1,4%	12,9%	14,3%
Total		Fréquences	223	1249	1472
		%	15,1%	84,9%	100,0%

14% des utilisateurs ont visité à la fois la salle de lecture et ont eu un contact téléphonique.

Tableau 116: Salle de lecture et visite du site internet

			Visite site internet		Total
			oui	non	
Visite de la salle de lecture	oui	Fréquences	755	499	1254
		%	52,1%	34,5%	86,6%
	non	Fréquences	123	71	194
		%	8,5%	4,9%	13,4%
Total		Fréquences	878	570	1448
		%	60,6%	39,4%	100,0%

52% des utilisateurs ont visité à la fois la salle de lecture et le site internet.

Tableau 117 : Salle numérique et contact par poste

			Contact par poste		Total
			oui	non	
Visite salle numérique	oui	Fréquences	20	555	575
		%	1,4%	37,9%	39,3%
	non	Fréquences	31	858	889
		%	2,1%	58,6%	60,7%
Total		Fréquences	51	1413	1464
		%	3,5%	96,5%	100,0%

1% des utilisateurs ont visité à la fois la salle numérique et ont eu un contact par courrier.

Tableau 118: Salle numérique et contact par mail

			Contact par mail		Total
			oui	non	
Visite salle numérique	oui	Fréquences	42	516	558
		%	3,0%	37,1%	40,2%
	non	Fréquences	145	686	831
		%	10,4%	49,4%	59,8%
Total		Fréquences	187	1202	1389
		%	13,5%	86,5%	100,0%

3% des utilisateurs ont visité à la fois la salle numérique et ont eu un contact par mail.

Tableau 119 : Salle numérique et contact téléphonique

			Contact téléphonique		Total
			oui	non	
Visite salle numérique	oui	Fréquences	90	483	573
		%	6,2%	33,2%	39,3%
	non	Fréquences	127	757	884
		%	8,7%	52,0%	60,7%
Total		Fréquences	217	1240	1457
		%	14,9%	85,1%	100,0%

6% des utilisateurs ont visité à la fois la salle numérique et ont eu un contact téléphonique.

Tableau 120 : Salle numérique et visite du site internet

			Visite site internet		Total
			oui	non	
Visite salle numérique	oui	Fréquences	389	174	563
		%	27,4%	12,3%	39,7%
	non	Fréquences	473	382	855
		%	33,4%	26,9%	60,3%
Total		Fréquences	862	556	1418
		%	60,8%	39,2%	100,0%

27% des utilisateurs ont visité à la fois la salle numérique et le site internet.

Tableau 121 : Contact par courrier et contact par mail

			Contact par mail		Total
			oui	non	
Contact par courrier	oui	Fréquences	28	19	47
		%	2,0%	1,4%	3,3%
	non	Fréquences	152	1206	1358
		%	10,8%	85,8%	96,7%
Total		Fréquences	180	1225	1405
		%	12,8%	87,2%	100,0%

2% des utilisateurs ont eu à la fois un contact par courrier et un contact par mail.

Tableau 122: Contact par courrier et contact téléphonique

			Contact téléphonique		Total
			oui	non	
Contact par courrier	oui	Fréquences	19	31	50
		%	1,3%	2,1%	3,4%
	non	Fréquences	201	1219	1420
		%	13,7%	82,9%	96,6%
Total		Fréquences	220	1250	1470
		%	15,0%	85,0%	100,0%

1% des utilisateurs ont eu à la fois un contact par courrier et un contact téléphonique.

Tableau 123 : Contact par courrier et visite du site internet

			Visite site internet		Total
			oui	non	
Contact par courrier	oui	Fréquences	32	17	49
		%	2,2%	1,2%	3,4%
	non	Fréquences	830	546	1376
		%	58,2%	38,3%	96,6%
Total		Fréquences	862	563	1425
		%	60,5%	39,5%	100,0%

2% des utilisateurs ont eu à la fois un contact par courrier et ont visité le site internet.

Tableau 124 : Contact par mail et contact téléphonique

			Contact téléphonique		Total
			oui	non	
Contact par mail	oui	Fréquences	54	132	186
		%	3,9%	9,4%	13,3%
	non	Fréquences	158	1054	1212
		%	11,3%	75,4%	86,7%
Total		Fréquences	212	1186	1398
		%	15,2%	84,8%	100,0%

4% des utilisateurs ont eu à la fois un contact par mail et un contact téléphonique.

Tableau 125 : Contact par mail et visite du site internet

			Visite site internet		Total
			oui	non	
Contact par mail	oui	Fréquences	144	36	180
		%	10,6%	2,7%	13,3%
	non	Fréquences	693	482	1175
		%	51,1%	35,6%	86,7%
Total		Fréquences	837	518	1355
		%	61,8%	38,2%	100,0%

11% des utilisateurs ont eu à la fois un contact par mail et ont été sur le site internet.

Tableau 126: Contact téléphonique et visite du site internet

			Visite site internet		Total
			oui	non	
Contact téléphonique	oui	Fréquences	129	88	217
		%	9,0%	6,1%	15,1%
	non	Fréquences	738	478	1216
		%	51,5%	33,4%	84,9%
Total		Fréquences	867	566	1433
		%	60,5%	39,5%	100,0%

9% des utilisateurs ont eu à la fois un contact téléphonique et ont visité le site internet.

K. Profil des utilisateurs selon le genre de service

Des différences de profils sont observées pour les caractéristiques suivantes et les services suivants :

Tableau 127 : Salle numérique et âge

			Age					Total
			20 ans ou moins	21-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	
visite salle num	Oui	Fréq	4	27	82	234	225	572
		%	18,2%	15,0%	42,3%	46,6%	43,6%	40,5%
	Non	Fréq	18	153	112	268	291	842
		%	81,8%	85,0%	57,7%	53,4%	56,4%	59,5%
Total		Fréq	22	180	194	502	516	1414
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ce sont chez les plus âgés que les proportions de visiteurs de la salle numérique au cours des 6 derniers mois sont les plus importantes.

Tableau 128 : Salle numérique et diplôme

			Diplôme			Total
			Primaire	Secondaire	Supérieur	
visite salle num	Oui	Fréq	22	208	337	567
		%	40,7%	47,2%	37,2%	40,4%
	Non	Fréq	32	233	570	835
		%	59,3%	52,8%	62,8%	59,6%
Total		Fréq	54	441	907	1402
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ce sont chez les visiteurs déclarant un niveau d'instruction plus bas que les proportions de visiteurs de la salle numérique au cours des 6 derniers mois sont les plus importantes.

Tableau 129 : Salle numérique et activité

			Activité				Total
			Actif	Etudiant	(Pré)pensionné	Autre	
visite salle num	Oui	Fréq	155	13	347	54	569
		%	37,5%	11,6%	46,3%	40,6%	40,4%
	Non	Fréq	258	99	402	79	838
		%	62,5%	88,4%	53,7%	59,4%	59,6%
Total		Fréq	413	112	749	133	1407
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Les étudiants visitent en proportions moins importantes la salle numérique.

Tableau 130 : Contact par mail et genre

			Sexe		Total
			H	F	
Q24 6 der info par mail	Oui	Fréq	117	61	178
		%	12,0%	16,4%	13,2%
	Non	Fréq	857	311	1168
		%	88,0%	83,6%	86,8%
Total		Fréq	974	372	1346
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Une proportion plus importante de femmes a eu un contact par mail avec les Archives au cours des 6 derniers mois.

Tableau 131 : Contact par mail et âge

			Age					Total
			20 ans ou moins	21-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	
info par mail	Oui	Fréq	4	46	36	62	31	179
		%	18,2%	25,8%	18,9%	12,8%	6,5%	13,3%
	Non	Fréq	18	132	154	421	443	1168
		%	81,8%	74,2%	81,1%	87,2%	93,5%	86,7%
Total		Fréq	22	178	190	483	474	1347
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Le mail est utilisé en proportion plus importante par les plus jeune. Ainsi un quart des 21-34 ans répondent avoir contacté les Archives par mail.

Tableau 132 : Contact par mail et diplôme

			Diplôme			Total
			Primaire	Secondaire	Supérieur	
info par mail	Oui	Fréq	2	39	134	175
		%	4,3%	9,3%	15,4%	13,1%
	Non	Fréq	45	380	737	1162
		%	95,7%	90,7%	84,6%	86,9%
Total		Fréq	47	419	871	1337
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Le contact par mail est utilisé en proportions plus importantes parmi les utilisateurs possédant un diplôme de l'enseignement supérieur.

Tableau 133 : Contact par mail et activité

			Activité				Total
			Actif	Etudiant	(Pré)pensionné	Autre	
info par mail	Oui	Fréq	87	23	55	14	179
		%	21,6%	20,9%	7,8%	11,2%	13,3%
	Non	Fréq	315	87	649	111	1162
		%	78,4%	79,1%	92,2%	88,8%	86,7%
Total		Fréq	402	110	704	125	1341
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Le contact par mail est utilisé en proportions plus importantes parmi les actifs et les étudiants.

Tableau 134:Visite du site internet et diplôme

			Diplôme			Total
			Primaire	Secondaire	Supérieur	
site internet	Oui	Fréq	20	249	589	858
		%	40,8%	56,2%	64,4%	61,0%
	Non	Fréq	29	194	326	549
		%	59,2%	43,8%	35,6%	39,0%
Total		Fréq	49	443	915	1407
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

On observe une proportion plus importante de visiteurs du site internet chez les diplômés de l'enseignement supérieur.

Tableau 135 :Visite du site internet et activité

			Activité				Total
			Actif	Etudiant	(Pré)pensionné	Autre	
site internet	Oui	Fréq	293	91	398	76	858
		%	69,9%	81,3%	53,3%	58,0%	60,9%
	Non	Fréq	126	21	349	55	551
		%	30,1%	18,8%	46,7%	42,0%	39,1%
Total		Fréq	419	112	747	131	1409
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

On observe une proportion plus importante de visiteurs du site internet chez les moins de 21 ans et d'une manière générale chez les plus jeunes.

Tableau 136 :Visite du site internet et âge

			Age					Total
			20 ans ou moins	21-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	
site internet	Oui	Fréq	20	141	132	330	240	863
		%	90,9%	77,5%	67,7%	64,7%	47,2%	60,9%
	Non	Fréq	2	41	63	180	268	554
		%	9,1%	22,5%	32,3%	35,3%	52,8%	39,1%
Total		Fréq	22	182	195	510	508	1417
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

On observe une proportion plus importante de visiteurs du site internet surtout chez les étudiants et chez les actifs.

L. Questions générales

34. Selon vous, le prix de la carte d'accès est :

Tableau 137 : Appréciation du prix de la carte d'accès

	N	%	Valid %
peu élevé	68	4%	5%
correct	1089	69%	77%
élevé	166	11%	12%
trop élevé	84	5%	6%
missing	176	11%	
Total	1584	100,0	100%

77% des utilisateurs estiment que le prix de la carte d'accès est correct.

35. Selon vous, le prix demandé pour les reproductions est :

Tableau 138 : Appréciation du prix pour les reproductions

	N	%	Valid %
peu élevé	23	2%	2%
correct	634	40%	56%
élevé	306	19%	27%
trop élevé	162	10%	14%
Missing	459	29%	
Total	1584	100,0	100%

56% des utilisateurs estiment que le prix pour les reproductions est correct. Pour 27% il est trop élevé.

M. Appréciation sur la communication des Archives sur ses produits

36. Quelle est votre appréciation globale concernant la communication des Archives de l'Etat pour ses services?

Tableau 139 : Appréciation globale sur la communication

	min	max	moyenne
Appréciation	1	10	7,15

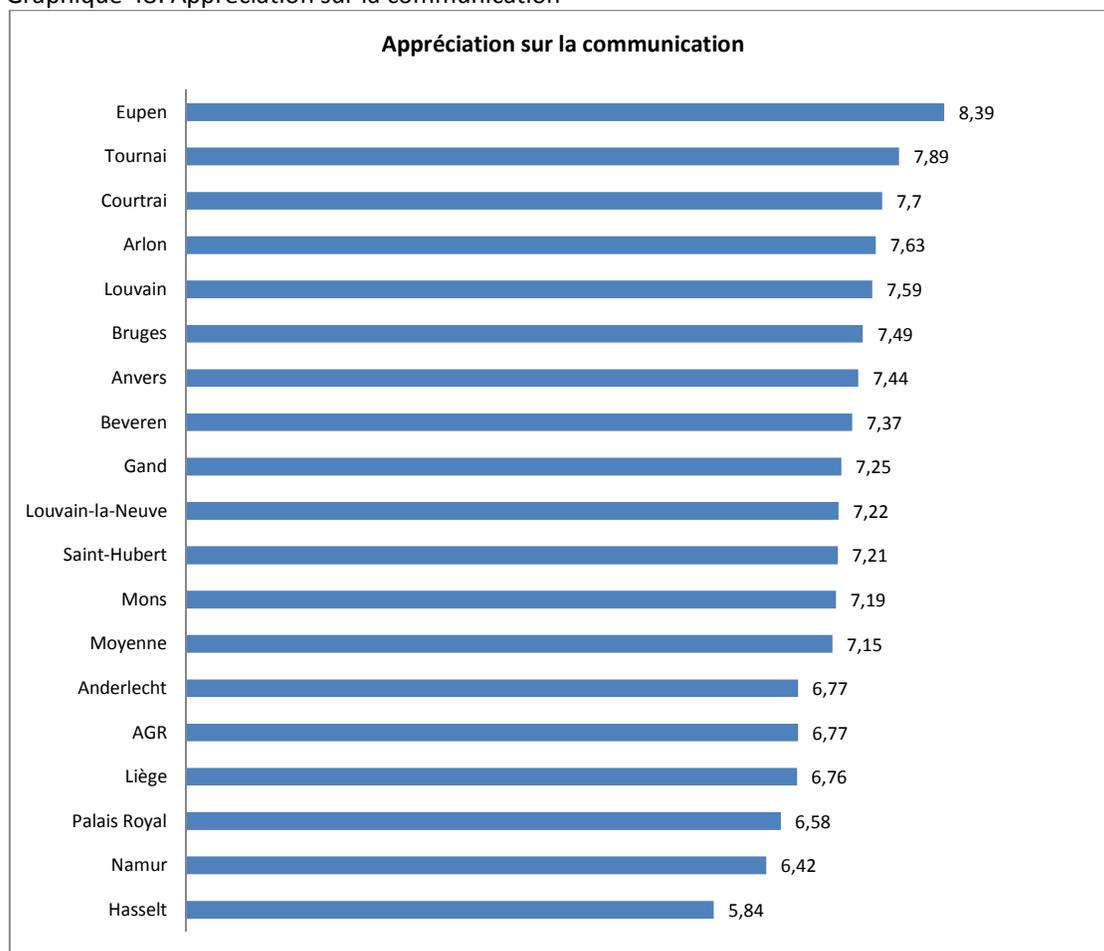
La communication des Archives est notée à 7,2/10 par les utilisateurs.

Le tableau et le graphique qui suivent reprennent cette appréciation selon les dépôts.

Tableau 140: Par dépôt : l'appréciation globale sur la communication

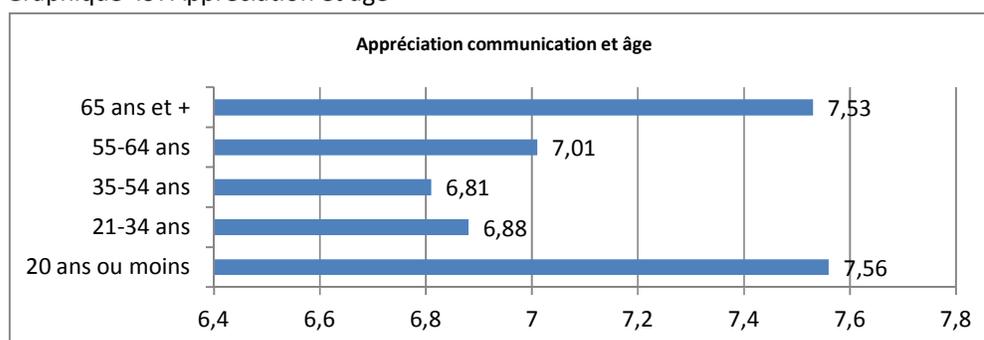
D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	92	6,77	1	10
Anderlecht	109	6,77	1	10
Palais Royal	19	6,58	2	10
Arlon	49	7,63	1	10
Liège	98	6,76	1	10
Louvain-la-Neuve	32	7,22	3	10
Mons	67	7,19	1	10
Namur	64	6,42	1	10
Saint-Hubert	24	7,21	3	10
Tournai	56	7,89	3	10
Eupen	38	8,39	6	10
Courtrai	71	7,70	2	10
Anvers	55	7,44	1	10
Beveren	145	7,37	1	10
Bruges	57	7,49	2	10
Gand	36	7,25	5	10
Hasselt	63	5,84	1	10
Louvain	69	7,59	1	10
Total	1144	7,15	1	10

Graphique 48: Appréciation sur la communication



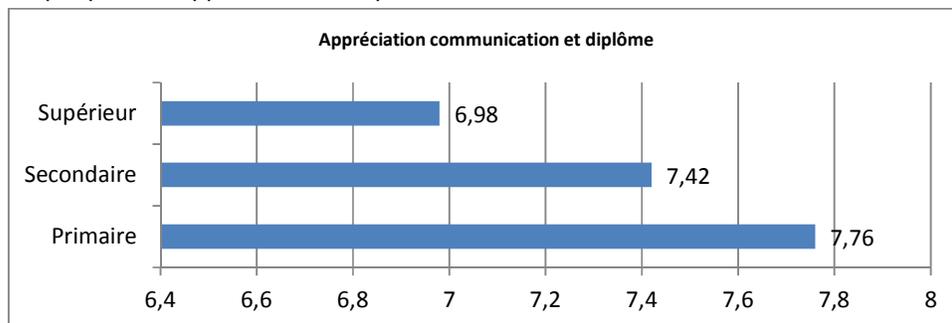
Cette appréciation est différente selon le profil suivant des utilisateurs :

Graphique 49: Appréciation et âge



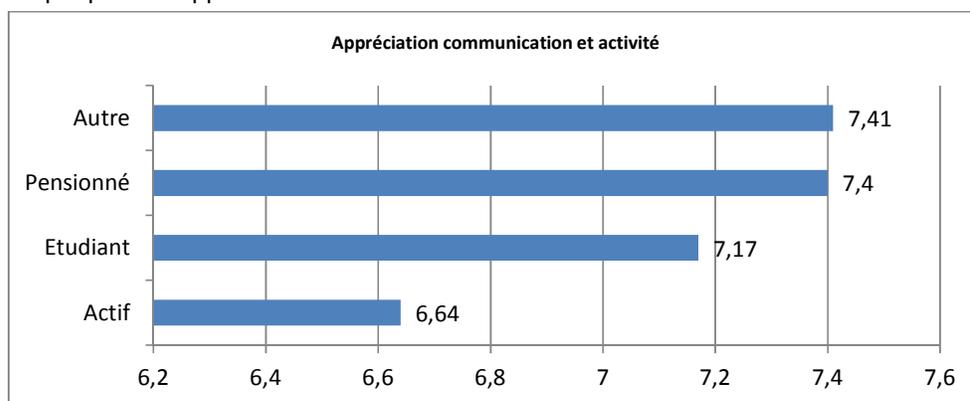
Ce sont les plus jeunes et les plus âgés qui donnent les meilleures évaluations à la communication.

Graphique 50 : Appréciation et diplôme



Les diplômés du supérieur donnent la moins bonne note.

Graphique 51 : Appréciation et activité



Les actifs donnent la moins bonne note tandis que les pensionnés et la catégorie « autre » donnent la meilleure.

N. Appréciation globale

37. Quelle est votre appréciation globale concernant les services offerts pour les Archives concernées ?

Tableau 141 : Appréciation globale

	min	max	moyenne
Appréciation	1	10	7,94

Il a été demandé aux utilisateurs de donner une appréciation globale concernant les services offerts. Celle-ci est de près de 8/10 pour l'ensemble des dépôts. Cette note est plus basse que pour les précédentes évaluations.

Tableau 142 : Appréciation globale & années du moniteur

	2005	2007	2011
Appréciation	8,4	8,3	7,9

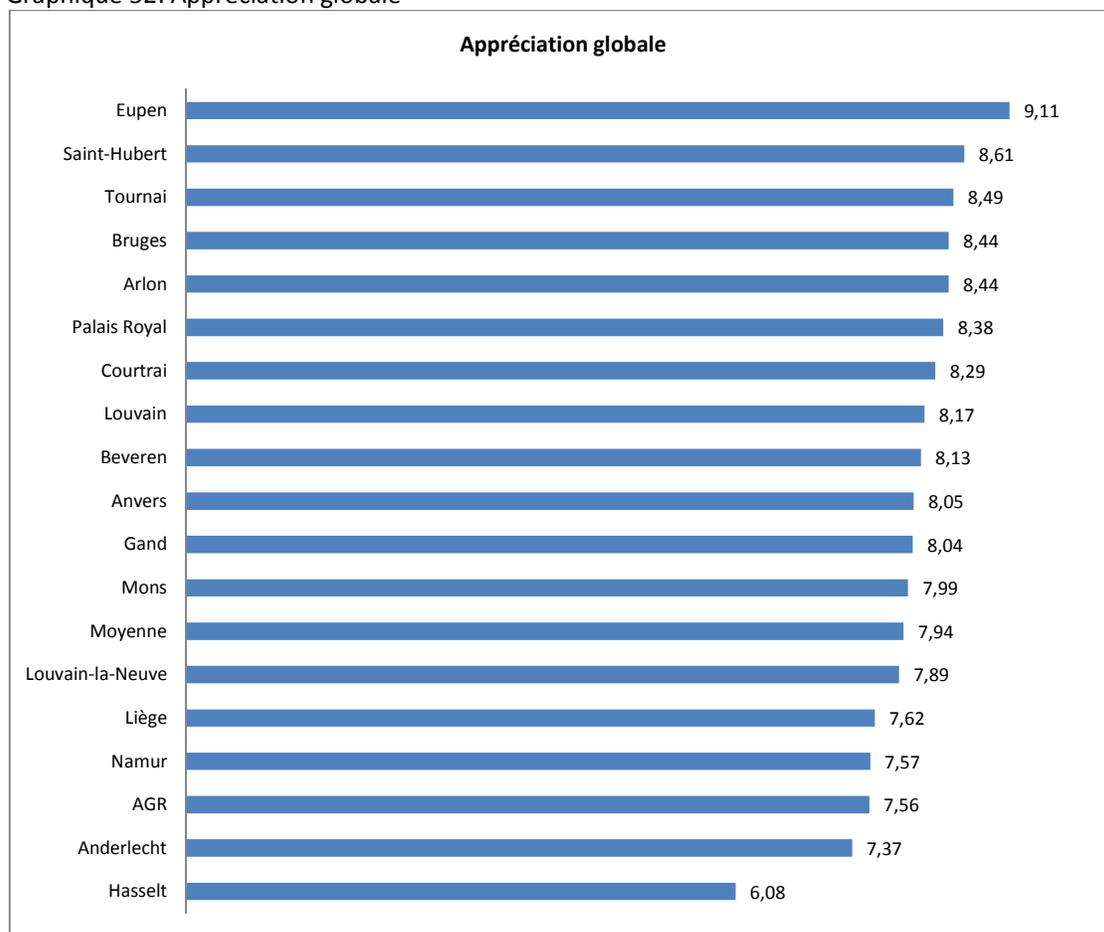
Cependant des différences importantes sont observées entre dépôts. C'est pour Eupen que la note est la meilleure et pour Hasselt qu'elle est la moins bonne. Ce dernier dépôt avait également un score relativement bas en 2007.

Le tableau et graphique suivants reprennent ces résultats par dépôt.

Tableau 143 : Par dépôt : l'appréciation globale concernant les services offerts

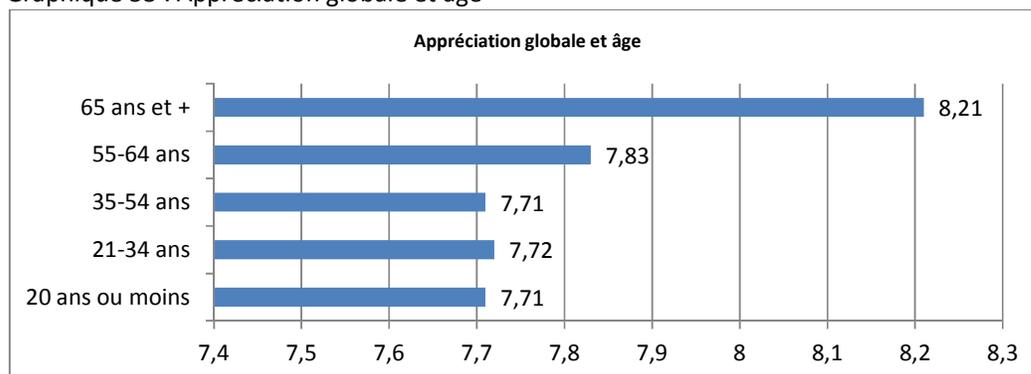
D	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Archives générales du Royaume	112	7,56	1	10
Anderlecht	128	7,37	2	10
Palais Royal	24	8,38	6	10
Arlon	62	8,44	1	10
Liège	117	7,62	1	10
Louvain-la-Neuve	37	7,89	2	10
Mons	89	7,99	6	10
Namur	69	7,57	1	10
Saint-Hubert	33	8,61	5	10
Tournai	67	8,49	3	10
Eupen	45	9,11	7	10
Courtrai	99	8,29	1	10
Anvers	64	8,05	5	10
Beveren	180	8,13	3	10
Bruges	77	8,44	2	10
Gand	46	8,04	5	10
Hasselt	64	6,08	1	10
Louvain	102	8,17	3	10
Total	1415	7,94	1	10

Graphique 52: Appréciation globale



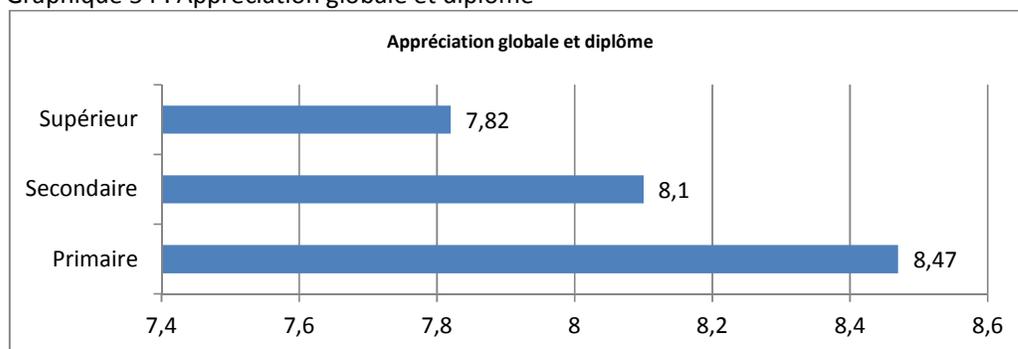
Des différences sont également observées pour le profil suivant des utilisateurs :

Graphique 53 : Appréciation globale et âge



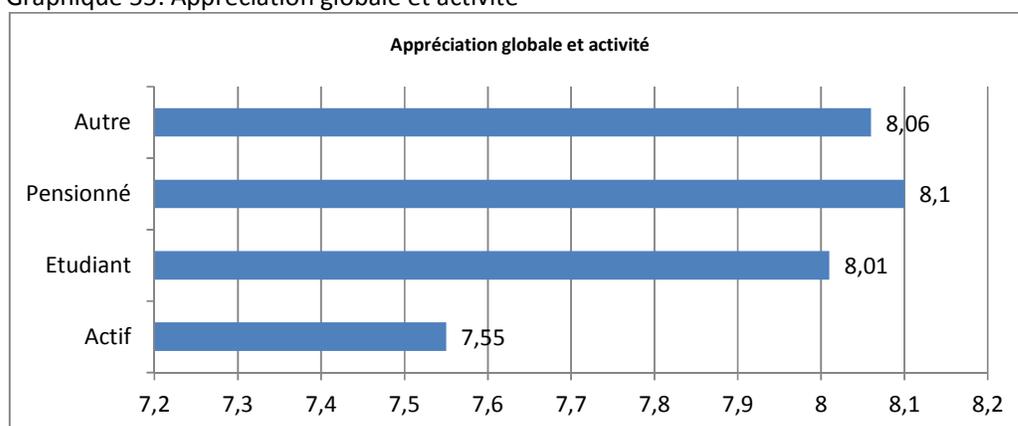
La meilleure évaluation est donnée par les plus âgés.

Graphique 54 : Appréciation globale et diplôme



Les personnes disposant d'un diplôme du primaire ou du secondaire donnent de meilleures évaluations que celle disposant d'un diplôme du supérieur.

Graphique 55: Appréciation globale et activité



Ce sont les actifs qui donnent la moins bonne évaluation, tandis que les utilisateurs des autres catégories d'activités donnent tous des évaluations aux alentours des 8/10.