

Numéro d'enregistrement de ROP : CY011. EP370-171536

Numéro de contrat de TPSGC : EP370-171536/001/CY

Numéro de ROP : 044-16

Date d'attribution du contrat : 27 septembre 2016

Échéance pour le produit livrable : 8 août 2017

Valeur du contrat : 58 588,47\$ incluant la TVH

Direction des Éditions et Services de dépôt (DESD)

Sondage sur la satisfaction des clients - Rapport

Préparé par : Ad hoc recherche / Patterson, Langlois Consultants

Préparé à l'intention de : Services publics et Approvisionnement Canada

This report is also available in English.

Les idées et opinions exprimées dans cette publication sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles du ministère des Services publics et Approvisionnement Canada.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

L'information contenue dans cette publication ou ce produit peut être reproduite, en partie ou en totalité, et par tous les moyens, tel qu'il est stipulé dans la Licence du gouvernement ouvert - Canada.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :
Services publics et Approvisionnement Canada
Communications
11, rue Laurier, Phase III, Place du Portage
Gatineau (Québec)
Canada K1A 0S5

Courriel pour les demandes générales : questions@pwgsc-tpsgc.gc.ca

Numéro de catalogue (PDF) : P103-10/1-2017F-PDF

ISBN (PDF) : 978-0-660-08694-1

TABLE DES MATIÈRES

1.0	LE SOMMAIRE.....	4
1.1	LE BUT ET LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE.....	4
1.2	LE CADRE D'ÉTUDE ET D'ANALYSE	8
1.3	LES RÉSULTATS PRINCIPAUX.....	9
1.3.1	<i>L'affluence auprès du site Web de publications.....</i>	9
1.3.2	<i>L'importance des publications du gouvernement</i>	10
1.3.3	<i>La satisfaction à l'égard de l'expérience de publications.gc.ca.....</i>	11
1.3.4	<i>Le niveau de satisfaction parmi ceux qui ont communiqué directement avec la DESD</i>	12
1.4	LES CONCLUSIONS.....	13
2	LE CONTEXTE ET LES OBJECTIFS	16
2.1	LE CONTEXTE DU PROJET	16
2.2	LES OBJECTIFS	18
3.0	LA MÉTHODOLOGIE.....	20
3.1	LE QUALITATIF.....	20
3.1.1	<i>Les entrevues individuelles avec du personnel de la DESD.....</i>	20
3.1.2	<i>Le babillard électronique auprès des professionnels des bibliothèques.....</i>	21
3.2	LE SONDAGE EN LIGNE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DES BIBLIOTHÈQUES	22
3.2.1	<i>La population cible</i>	22
3.2.2	<i>Le calendrier du travail sur le terrain et le taux de réponse obtenu.....</i>	22
3.2.3	<i>La pondération.....</i>	23
3.2.4	<i>Le questionnaire.....</i>	24
3.3	LE SONDAGE EN LIGNE AUPRÈS DES VISITEURS DU SITE.....	24
3.3.1	<i>La population cible</i>	24
3.3.2	<i>Les sujets abordés.....</i>	24
3.3.3	<i>Le calendrier de travail sur le terrain et le taux de réponse obtenu.....</i>	25
3.3.4	<i>La pondération.....</i>	25
3.3.5	<i>Le questionnaire.....</i>	25
4.0	LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS.....	26
4.1	LES VISITEURS DU SITE : L'IDENTIFICATION DU FLUX DE CIRCULATION VERS PUBLICATIONS.GC.CA ...	27
4.2	LES VISITEURS DU SITE : LES DEMANDEURS DE PUBLICATIONS	29
4.2.1	<i>L'information désirée par les demandeurs de publications.....</i>	29

TABLE DES MATIÈRES

4.2.2	<i>Les motifs d'enquête auprès des demandeurs de publications.....</i>	31
4.2.3	<i>La navigation et l'utilisation de publications.gc.ca par les demandeurs de publications</i>	32
4.2.4	<i>Les autres ressources utilisées par les demandeurs de publications</i>	34
4.3	LES VISITEURS DU SITE : CEUX QUI NE SONT PAS À LA RECHERCHE DE PUBLICATIONS	34
4.3.1	<i>L'information désirée par ceux qui ne recherchent pas les publications.....</i>	34
4.3.2	<i>La navigation et l'utilisation du site parmi ceux qui ne recherchent pas les publications</i>	36
4.4	L'IMPORTANCE DES FONCTIONS DE LA DESD POUR LES DEMANDEURS DE PUBLICATIONS	38
4.5	L'ÉVALUATION DE LA FONCTIONNALITÉ DU SITE PAR LES DEMANDEURS DE PUBLICATIONS	42
4.6	LE CONTACT ET LA SATISFACTION ENVERS LE SERVICE DIRECT DE LA DESD	44
4.7	LE PROFIL DE L'ÉCHANTILLON DES VISITEURS DU SITE	47
4.7.1	<i>Le sexe et l'âge.....</i>	48
4.7.2	<i>La scolarité</i>	48
4.7.3	<i>Le pays de résidence</i>	49
4.7.4	<i>Les types d'institutions représentés</i>	49
4.8	LA RECHERCHE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DES BIBLIOTHÈQUES	50
4.8.1	<i>Le babillard électronique.....</i>	51
	<i>L'importance des publications du gouvernement du Canada</i>	51
	<i>Le diagnostic de l'état des choses par les professionnels des bibliothèques.....</i>	55
	<i>Les solutions telles qu'identifiées par les professionnels des bibliothèques</i>	58
4.9	LE SONDAGE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DES BIBLIOTHÈQUES	60
4.9.1	<i>La satisfaction à l'égard de publications.gc.ca et d'autres aspects des services de la DESD..</i>	60
4.9.2	<i>Les contacts directs avec la DESD et autres évaluations liées à la qualité du service.....</i>	63
4.9.3	<i>L'usage et l'évaluation des autres sources</i>	66
4.9.4	<i>Le profil de l'échantillon des professionnels des bibliothèques répondant au courriel.....</i>	68
4.10	LA CONCLUSION.....	71

ANNEXES :

A : Le guide de discussion

B : Le questionnaire – visiteurs du site

C : Le questionnaire – professionnels des bibliothèques

1.0 LE SOMMAIRE

1.1 LE BUT ET LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

La Direction des Éditions et Services de dépôt (DESD) maintient une base de données centrale des publications du gouvernement du Canada qui est interrogeable et accessible au public. Tous les organismes du gouvernement du Canada identifiés dans les annexes I, I.1 et II de la Loi sur la gestion des finances publiques ont pour obligation de fournir leurs publications en format électronique portable à la DESD en conformité avec les Procédures sur l'édition établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT).

La Direction des Éditions et Services de dépôt (DESD) est responsable du catalogage des publications provenant des ministères et des organismes du gouvernement du Canada. La collection de la DESD contient plus de 355 000 notices bibliographiques dont environ 235 000 publications électroniques téléchargeables accessibles via le catalogue en ligne de publications.gc.ca. La Liste hebdomadaire des acquisitions (LHA) est émise à la fin de chaque semaine à partir des nouvelles notices cataloguées par la DESD. Un URL en lien avec la LHA est distribué chaque lundi via la liste d'envoi INFODEP. Cette liste est composée de clients de bibliothèques publiques, académiques, législatives, spéciales et gouvernementales et sert à les informer des nouveaux titres catalogués. Au cours de 2016-2017, le site des publications a accueilli quelques 150 000 visiteurs par mois et approximativement 100 000 publications ont été téléchargées mensuellement. Les visiteurs peuvent accéder aux publications via le site publications.gc.ca ou en communiquant avec la DESD par téléphone, poste, courriel ou télécopieur.

La Direction est en transition depuis un certain temps. En 2014, elle a opté pour un environnement de publications exclusivement électroniques. Récemment, avec l'introduction de l'Initiative de renouvellement Web et l'Initiative du gouvernement ouvert,

SECTION 1 : LE SOMMAIRE

plusieurs changements ont été implantés, ce qui a créé une certaine ambiguïté sur la façon dont s'y prend le gouvernement du Canada pour disséminer l'information via diverses plateformes. Dans ce contexte, la Direction a dû s'adapter rapidement à l'environnement changeant.

Pour faire face à ces défis, la DESD est en quête d'information et d'éclairage de la part des audiences cibles, notamment les professionnels des bibliothèques et autres usagers du site publications.gc.ca, afin de mieux se positionner dans son rôle futur et de faire ressortir lesquels de ses services devraient retenir son attention. L'information recherchée touche aux domaines suivants pour chacune des audiences cibles :

Les bibliothèques et professionnels des bibliothèques

- Jusqu'à quel point les publications gouvernementales sont-elles importantes pour les différents types de bibliothèques, et pourquoi?
- Jusqu'à quel point est-il actuellement facile ou difficile pour les professionnels des bibliothèques de localiser les publications gouvernementales? À quelles difficultés sont-ils confrontés?
- Comment les professionnels des bibliothèques s'y prennent-ils pour trouver les publications du gouvernement du Canada? Consultent-ils d'autres sites afin de trouver les publications du gouvernement du Canada?
- Quelle est leur évaluation de la dissémination des publications gouvernementales en général? Comprennent-ils le rôle de la DESD et comment évaluent-ils sa collection, son rôle spécifique et les services qu'elle fournit?
- Comment évaluent-ils les services et informations fournis actuellement par la DESD?
- Les professionnels des bibliothèques ont-ils des préoccupations pour l'avenir en ce qui a trait spécifiquement aux changements affectant les services Web du gouvernement et l'avènement du Portail d'information ouverte?
- Comment la DESD peut-elle améliorer ses services et identifier ses priorités pour l'avenir?

Le public général visitant publications.gc.ca

- Combien de visiteurs du site publications.gc.ca cherchent une publication et quel autre motif aurait pu les amener à visiter ce site? Est-ce que les visiteurs comprennent bien ce que le site des publications offre comme services?

Le public général visitant publications.gc.ca en vue d'y trouver des publications

- Qui sont les personnes téléchargeant les publications à partir du site? Quels sont leurs besoins spécifiques?
- Dans quelle mesure le site et la DESD répondent-ils à leurs besoins de façon générale?
- Dans quelle mesure ces différents types de clientèles apprécient-ils les services fournis par la DESD? Quels services, attributs et communications spécifiques sont appréciés et pourquoi?
- Est-ce que ces différentes clientèles trouvent ce qu'elles cherchent?
- Dans quelle mesure ces différentes clientèles reconnaissent et apprécient-elles les services fournis par la DESD?
- Où cherchent-elles les publications du gouvernement du Canada? Consultent-elles d'autres sites pour trouver les publications du gouvernement du Canada?
- Comment la DESD peut-elle améliorer ses services et identifier ses priorités pour l'avenir?

La méthodologie employée dans cette étude a reposé sur des composantes à la fois qualitatives et quantitatives. Des entrevues qualitatives par téléphone ont été menées avec certains membres du personnel de la DESD afin de rassembler l'information du point de vue interne à propos de la nature de sa clientèle et certains de ses défis. Les professionnels des bibliothèques ont été approchés via un babillard électronique, suivi d'un sondage quantitatif. Pour terminer, les visiteurs du site des publications (www.publications.gc.ca) ont été sollicités pour un sondage en ligne.

1.2 LE CADRE D'ÉTUDE ET D'ANALYSE

Une des constatations les plus importantes qui a émergé rapidement est le fait que plus de la moitié des visiteurs du site publications.gc.ca et environ la moitié de ceux qui ont communiqué avec le DESD par voie téléphonique ou électronique ou via d'autres moyens plus directs ne sont pas à la recherche de publications mais plutôt d'autres types de renseignements – sur des sujets généraux, des formulaires gouvernementaux ou de l'information sur des produits et services, etc. À la lumière de cette découverte, certains ajustements au cadre d'analyse se sont avérés nécessaires. De toute évidence, la nature mixte de cette clientèle a un impact indéniable sur la mesure de la qualité du service, ce qui a provoqué la nécessité à tout le moins d'isoler les demandeurs de publications des autres visiteurs. Cette distinction est requise parce que chaque clientèle est à la recherche de différentes choses et ne saurait donc évaluer la performance de la DESD en des termes comparables. Par conséquent, l'analyse des données du sondage quantitatif a été faite à partir des réponses des visiteurs de publications.gc.ca afin de garantir que chaque sujet a été évalué par la clientèle pertinente.

Les différents sujets abordés au cours de l'étude ont été divisés de la façon suivante :

- L'identification des visiteurs de la DESD, que ce soit via le site ou par d'autres moyens, a été accomplie en discutant avec le personnel de la DESD et par le biais du sondage par fenêtre flash sur le site.
- L'importance des publications gouvernementales et autres aspects de la mission de la DESD (le maintien du libre-service par exemple) ont été évalués par voie de recherche qualitative avec des professionnels des bibliothèques et parmi les participants/demandeurs de publications qui ont répondu au sondage qui apparaissait sur le site lors de leur visite.
- L'expérience et la satisfaction du site ont été évaluées par les deux clientèles décrites au point précédent par le biais du sondage qui apparaissait sur le site lors de leur visite.

- L'expérience et la satisfaction envers la qualité fondamentale du service en ce qui a trait à la livraison de publications et autres services reliés ont été évaluées au cours du sondage qui apparaissait sur le site et ce, auprès des demandeurs de publications et auprès des professionnels des bibliothèques via le babillard électronique dans la phase qualitative et dans le sondage administré par courriel.
- Pour terminer, le niveau de satisfaction à l'égard de la réactivité et de la qualité en général des services de la DESD parmi les gens qui ont communiqué directement avec la Direction a été mesuré auprès de tous les répondants au moyen du sondage par fenêtre flash, bien que les groupes de demandeurs de publications et ceux qui ne recherchent pas les publications soient analysés séparément.

1.3 LES RÉSULTATS PRINCIPAUX

Les résultats principaux émanant de cette étude peuvent être résumés de la façon suivante et en suivant le même ordre qu'établi précédemment :

1.3.1 L'affluence auprès du site Web de publications

Cette étude a révélé qu'une minorité (42 %) de visiteurs de publications.gc.ca indique qu'elle était à la recherche d'une publication et parmi ce groupe, près d'un tiers a indiqué qu'il était *aussi* à la recherche d'autres types d'information. Cela signifie que plusieurs usagers du site publications.gc.ca étaient en quête de quelque chose que le site ne fournit pas. Le groupe de demandeurs de publications est composé de 34 % d'utilisateurs provenant du grand public, 28 % d'organismes gouvernementaux, 20 % d'établissements d'enseignement et 16 % d'autres provenances. Le public général représente une plus grande proportion (55 %) de ceux qui ne cherchent pas les publications mais inclut aussi une proportion considérable d'employés gouvernementaux (20 %), d'usagers provenant d'établissements d'enseignement (13 %) et 9 % d'autres provenances.

À partir de ces données de base, le sondage semble indiquer que les différentes avenues vers le site, qu'elles soient par le biais d'un moteur de recherche, de liens et d'autres méthodes, sont sous-optimales. Bien que l'étude fournisse quelques indications sur le chemin choisi par ces groupes pour trouver le site, nous ne possédons pas de données suffisantes ou assez fiables pour prononcer un diagnostic éclairé sur la source du problème. Nos données suggèrent cependant que le problème est ressenti par une grande variété d'utilisateurs expérimentés et inexpérimentés et qu'il est probablement imputable à plusieurs causes premières.

1.3.2 L'importance des publications du gouvernement

Tous les groupes qui ont enrichi cette étude en partageant leur perspective s'accordent pour dire (seul leur degré d'accord varie légèrement) que les publications gouvernementales sont hautement importantes. Les demandeurs de publications qui ont répondu au sondage sur le site (fenêtre flash) et les professionnels des bibliothèques l'indiquent clairement dans leur choix de réponse en accordant un 4 ou plus comme valeur d'importance dans une échelle de 5 points. La reconnaissance de cette importance porte non seulement sur les publications en soi mais aussi d'autres aspects de la mission de la DESD, notamment le focus accordé au libre-service, le maintien d'un catalogue et la poursuite de la numérisation des publications en format papier, le maintien des ressources nécessaires pour permettre une communication directe entre utilisateurs et la DESD, etc. Seul le maintien de la liste hebdomadaire de publications a reçu une évaluation inférieure à cette note bien que d'autres résultats qualitatifs suggèrent que c'est la fréquence de parution de la liste qui serait moins importante et non pas la liste en soi.

Les professionnels des bibliothèques, de leur côté, endossent l'importance de ces aspects de façon encore plus appuyée dans le sondage, mais c'est lors de la phase qualitative que l'articulation de ce point est la plus résonnante quant à l'importance des publications du gouvernement du Canada et la gestion qu'en fait la DESD. Les professionnels des bibliothèques considèrent les publications gouvernementales « *uniques* », un écho particulier, une partie intégrante des documents historiques d'importance et un élément sur lequel reposent la responsabilité gouvernementale, l'engagement des citoyens et la capacité d'une nation de tirer des leçons du passé. Ces aspects de la mission de la DESD, notamment son travail d'identification et de catalogage des publications, ses efforts de conformité aux directives du Conseil du Trésor et son expertise ont été jugés hautement importants, particulièrement dans le contexte de l'évolution constante de l'univers numérique. Les professionnels des bibliothèques ont articulé un impératif fort et empathique en ce qui a trait au besoin de continuité dans cet enregistrement, d'un cadre comptable complet pour l'ensemble des publications, de liens durables et d'un archivage à l'épreuve du changement, de la considération des changements à venir et d'une planification à long terme qui assure la pérennité de ce matériel pour le bénéfice des générations futures.

1.3.3 La satisfaction à l'égard de l'expérience de publications.gc.ca

Le niveau de satisfaction générale à l'égard du site des publications a atteint 3,6/5 parmi tous les demandeurs de publications et est descendu à ou près de 3,2/5 pour : « *au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin* », « *La fonction de recherche de base du site est performante* » et « *C'est facile de trouver ce que je cherche sur le site* ». Ces résultats plus bas reflètent peut-être le fait que la DESD ne possède pas ce que le visiteur cherchait (par exemple, autre chose qu'un document) ou bien que la DESD ne détient pas le document existant désiré, ce qui pourrait survenir pour une multitude de raisons.

Les professionnels des bibliothèques tendent à être plus généreux dans leur appréciation de leur expérience Web sur publications.gc.ca (satisfaction générale 3,9/5 provenant d'un échantillon de 116 répondants), et sur la question « *J'ai réussi à trouver les publications du gouvernement du Canada que je cherche* » (3,7/5).

1.3.4 Le niveau de satisfaction parmi ceux qui ont communiqué directement avec la DESD

Les résultats indiquent que 88 participants ont évalué leur niveau de satisfaction après avoir communiqué avec la DESD soit par téléphone (6% des communications); par courriel (10% des communications); par la poste (1% des communications) ou en personne (2% des communications). Ce groupe de 88 participants se subdivise entre les demandeurs de publications (N=49, ou 55 %) et ceux qui ne cherchent pas les publications (N=39 ou 45%). Bien que cet échantillon soit trop petit pour s'y fier autrement que pour des indices directionnels, les données suggèrent que le personnel de la DESD est considéré satisfaisant par les deux groupes presque également et ce, malgré que le personnel de la DESD ne soit pas *a priori* formé pour répondre aux requêtes de ceux qui ne cherchent pas les publications.

Les professionnels des bibliothèques, quant à eux, tendent à être plus satisfaits de la qualité des services fournis par la DESD lors de demandes faites directement : 4,2/5 à la question sur le « *niveau de satisfaction global à l'égard de la qualité du service reçu* », et 4,1/5 à la question « *le temps exigé pour recevoir le service* ».

1.4 LES CONCLUSIONS

La qualité du service

Cette étude a mis en lumière l'importance des publications pour les utilisateurs et a permis d'identifier certains des problèmes et obstacles auxquels fait face la clientèle de la DESD dans sa quête de publications du gouvernement du Canada. Plus précisément, cette étude démontre que ceux qui recherchent les publications sont confrontés à des aspects liés à l'expérience du site, aux capacités des moteurs de recherche et à l'aisance générale à trouver la publication qu'ils désirent. Cependant, quand ces mêmes utilisateurs entrent en communication directe avec la Direction, ils indiquent de hauts niveaux de satisfaction en ce qui a trait à tous les aspects *personnels* du service. Ces observations dénotent que le processus de recherche de publications et autres informations issues du gouvernement du Canada peut être amélioré.

Les structures du site dans son ensemble et la navigation vers le site des publications

Bien que les raisons sous-jacentes ne soient pas entièrement claires, cette étude a démontré que les structures du site dans son ensemble, pour ce qui est lié à publications.gc.ca et les différents outils et méthodes proposés aux utilisateurs pour les aider à trouver l'information gouvernementale souhaitée, sont sous-optimales. Malgré que le diagnostic de cet écueil, à savoir comment et pourquoi, dépasse les paramètres de ce projet et des données générées, il est important de reconnaître l'impact potentiel de tant de personnes qui ne recherchent pas les publications sur notre analyse de la qualité des services fournis par la DESD. Il s'est avéré nécessaire de distinguer soigneusement les utilisateurs qui font partie des groupes de demandeurs de publications et de personnes qui ne recherchent pas les publications et de nous assurer que seulement la voix de ceux dont l'intention était de trouver une publication était représentée dans l'évaluation des services de la DESD. La cause majeure de cette clientèle mélangée n'est pas révélée par notre étude. Nonobstant, le fait que les personnes qui ne recherchent pas les publications proviennent d'organismes gouvernementaux (20 %), d'établissements d'enseignement (13 %) aussi bien que du public général (55 %) suggère que le problème est ressenti par tous. De la recherche supplémentaire (qui ferait partie présumément des efforts en cours du gouvernement de perfectionner son offre Web) sur la façon dont les utilisateurs de tout genre réfléchissent et décodent l'offre de 'publications' portant sur des sujets spécifiques serait probablement profitable.

L'importance des publications du gouvernement et la contribution des professionnels des bibliothèques

Enfin, cette étude a fourni une preuve riche et convaincante de la part des professionnels des bibliothèques en ce qui a trait à l'importance des publications du gouvernement du Canada particulièrement quant à l'aspect de préserver ce corpus d'information pour la postérité. Les professionnels des bibliothèques, qui ont participé à cette étude soit via le babillard électronique ou le sondage, ont exprimé des impératifs similaires :

- La saisie compréhensive des publications existantes – qu'elles soient sous forme imprimée ou électronique – est importante, particulièrement à la lumière du rythme de l'évolution constante et prévisible de la technologie de l'information et des structures internet.
- La stabilité dans la manière dont les fichiers sont référencés (liens) et archivés à long terme est essentielle.
- L'effort pour garantir que ce corpus d'information est plus aisément repérable et centralisé est important. Un thème général émergeant est à l'effet que l'idéal serait une source unique (« one-stop shop ») représentée par la DESD qui est à ce jour l'organisme le plus apte à réaliser cet objectif malgré ses imperfections relatives.

Pour terminer, les professionnels des bibliothèques ont fourni aussi une quantité riche de suggestions et recommandations sur la manière de mieux atteindre ces objectifs qui sont accessibles en annexe de ce rapport.

2 LE CONTEXTE ET LES OBJECTIFS

2.1 LE CONTEXTE DU PROJET

La Direction des Éditions et Services de dépôt (DESD) maintient une base de données centrale des publications du gouvernement du Canada qui est interrogeable et accessible au public. Tous les organismes du gouvernement du Canada identifiés dans les annexes I, I.1 et II de la Loi sur la gestion des finances publiques ont l'obligation de fournir leurs publications en format électronique portable à la DESD en conformité avec les Procédures sur l'édition établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT).

La Direction des Éditions et Services de dépôt (DESD) a modernisé son champ d'activités en passant des publications principalement imprimées au catalogage, sous forme électronique, de toutes publications émanant des divers ministères et organismes du gouvernement. La collection de la Direction contient plus de 355 000 notices bibliographiques, dont environ 235 000 publications électroniques sont accessibles et peuvent être téléchargées via le catalogue en ligne de publications.gc.ca. La Liste hebdomadaire des acquisitions (LHA) est émise à la fin de chaque semaine à partir des nouvelles notices cataloguées par la DESD. Une URL en lien avec la LHA est distribuée chaque lundi via la liste d'envoi INFODEP. Cette liste est composée de clients de bibliothèques publiques, académiques, législatives, spéciales et gouvernementales et sert à les informer des nouveaux titres catalogués. En 2016-2017, le site des publications a accueilli quelques 150 000 visiteurs par mois et environ 100 000 publications ont été téléchargées mensuellement. Les visiteurs peuvent accéder aux publications via le site publications.gc.ca ou en communiquant avec la DESD par téléphone, poste, courriel ou télécopieur.

Les défis auxquels la DESD fait face

La DESD affronte plusieurs défis :

- *L'évolution des services offerts* : en raison du passage aux documents électroniques, la Direction s'est vue retirer la production et l'impression des documents physiques en avril 2014. Ceci a eu pour effet d'éliminer son mandat de commande, d'expédition et d'entreposage qui était sa fonction première. La Direction s'est alors concentrée sur les formes intangibles de communication. Elle est donc passée d'un rôle de fournisseur de produits tangibles à celui d'un prestataire de services et produits électroniques pour intervenants et partenaires clés.
- *L'évolution des structures gouvernementales associées* : les changements structurels qui ont affecté la manière dont le gouvernement du Canada dissémine l'information ont amené d'autres défis dont la migration des données de la DESD vers le Système intégré de bibliothèque, la création du Portail d'information ouverte et d'autres modifications substantielles apportées aux structures des sites Web du gouvernement. L'initiative de renouvellement Web du gouvernement du Canada implique la fusion des sites ministériels avec le site commun canada.gc.ca. En conséquence, les ministères ont perdu leur domaine individuel, ce qui complique la recherche de publications.
- *La compréhension et la conformité limitées au sein des ministères* : bien que le Conseil du Trésor requière que chacun des ministères fasse parvenir à la DESD toutes ses publications, ces derniers le font à une fréquence variable, sous divers formats et avec une compréhension imparfaite des nouvelles normes (en termes d'accessibilité Web). Comme certains n'observent pas les exigences imposées, la DESD se voit contrainte de rassembler les publications.
- *Des ressources limitées (budgets) et les coûts élevés liés à l'accessibilité de toutes ces publications.*
- *Une connaissance limitée de la clientèle en quête de publications.* Alors que la Direction évolue vers des modes de communication de plus en plus impersonnels et des services accessibles sur le Web, la nature et les besoins de sa clientèle deviennent de plus en plus difficiles à discerner.
- En conséquence du rythme rapide des changements affectant le gouvernement du Canada en ce qui a trait à la gestion de l'information et plus précisément à la publication, les ministères ne sont plus tous au fait de leurs responsabilités quant à la publication et les citoyens ont une connaissance limitée du rôle de chacun des organismes responsables de disséminer l'information.

2.2 LES OBJECTIFS

La DESD désire obtenir de l'information et le point de vue de ses clientèles cibles, notamment les professionnels des bibliothèques et les utilisateurs du site publications.gc.ca afin de mieux se positionner dans son rôle actuel et futur. L'information recherchée auprès de chacune des clientèles cibles touche aux domaines suivants :

Les bibliothèques et les professionnels des bibliothèques

- Jusqu'à quel point les publications gouvernementales sont-elles importantes pour les différents types de bibliothèques, et pourquoi?
- Jusqu'à quel point est-il actuellement facile ou difficile pour les professionnels des bibliothèques de localiser les publications gouvernementales? À quelles difficultés sont-ils confrontés?
- Comment les professionnels des bibliothèques s'y prennent-ils pour trouver les publications du gouvernement du Canada? Consultent-ils d'autres sites afin de trouver les publications du gouvernement du Canada?
- Quelle est leur évaluation de la dissémination des publications gouvernementales en général? Comprennent-ils le rôle de la DESD et comment évaluent-ils sa collection, son rôle spécifique et les services qu'elle fournit?
- Comment évaluent-ils les services et informations fournis actuellement par la DESD?
- Les professionnels des bibliothèques ont-ils des préoccupations pour l'avenir en ce qui a trait spécifiquement aux changements affectant les services Web du gouvernement et l'avènement du Portail d'information ouverte?
- Comment la DESD peut-elle améliorer ses services et identifier ses priorités pour l'avenir?

Le grand public visitant publications.gc.ca

- Combien de visiteurs du site publications.gc.ca cherchent une publication et quel autre motif aurait pu les amener à visiter ce site? Est-ce que les visiteurs comprennent bien ce que le site des publications offre comme services?

Le grand public visitant publications.gc.ca pour y trouver des publications

- Qui sont les personnes téléchargeant les publications à partir du site? Quels sont leurs besoins spécifiques?
- Dans quelle mesure le site et la DESD répondent-ils à leurs besoins de façon générale?
- Dans quelle mesure ces différents types de clientèles apprécient-ils les services fournis par la DESD? Quels services, attributs et communications spécifiques sont appréciés et pourquoi?
- Est-ce que ces différentes clientèles trouvent ce qu'elles cherchent?
- Dans quelle mesure ces différentes clientèles reconnaissent et apprécient-elles les services fournis par la DESD?
- Où cherchent-elles les publications du gouvernement du Canada? Consultent-elles d'autres sites pour trouver les publications du gouvernement du Canada?
- Comment la DESD peut-elle améliorer ses services et identifier ses priorités pour l'avenir?

3.0 LA MÉTHODOLOGIE

Dans le cadre de cette étude, l'approche méthodologique employée incluait des étapes de nature qualitative et quantitative qui se sont déroulées dans l'ordre suivant :

1. Des entrevues qualitatives réalisées par téléphone avec certains membres du personnel de la DESD afin d'obtenir des points de vue à l'interne quant à la nature de la clientèle et certains des défis de la DESD;
2. Un babillard électronique avec des professionnels des bibliothèques;
3. Un sondage quantitatif en ligne auprès des professionnels des bibliothèques avec envoi d'invitation par courriel;
4. Enfin, un sondage en ligne auprès des visiteurs du site des publications (www.publications.gc.ca).

3.1 LE QUALITATIF

3.1.1 Les entrevues individuelles avec du personnel de la DESD

Quatre entrevues informelles ont été réalisées avec des membres du personnel de la DESD afin d'aider l'équipe de recherche à comprendre les fonctions de la DESD et les aspects opérationnels tels que vécus par ceux qui sont dans le feu de l'action. Ces entrevues se sont déroulées au téléphone et n'ont pas été enregistrées.

3.1.2 Le babillard électronique auprès des professionnels des bibliothèques

Un deuxième exercice qualitatif a été mené via un babillard électronique auprès des professionnels des bibliothèques recrutés à partir de la liste des abonnés à la DESD. Un total de 16 professionnels des bibliothèques a accepté de participer, soit 8 en anglais et 8 en français (le niveau de participation a varié selon les individus). Le babillard électronique a été actif pendant cinq jours, soit la période du 31 octobre au 4 novembre 2016. Un babillard électronique implique des échanges quotidiens sur une série de questions. Les professionnels de bibliothèque ont pu répondre aux questions posées, visualiser les réponses des autres participants et y ajouter leurs commentaires.

Nos discussions ont porté sur les aspects suivants:

- Leurs perceptions quant au rôle de la DESD;
- Leurs perceptions quant aux défis et impératifs qui entourent l'archivage des publications du gouvernement;
- Leurs perceptions de la valeur du travail exécuté par la DESD en ce qui a trait à l'archivage;
- Leur compréhension du rôle de la DESD à la lumière des avancées technologiques et de l'architecture des sites Web du gouvernement;
- Les aspects qui pourraient être améliorés.

Un guide de discussion et une invitation à participer ont été développés et soumis au préalable pour permettre au client d'apporter sa contribution avant le début des sessions. On peut trouver une copie du guide en annexe de ce rapport.

3.2 LE SONDAGE EN LIGNE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DES BIBLIOTHÈQUES

3.2.1 La population cible

Tous les professionnels des bibliothèques inscrits sur la liste INFODEP de la DESD - ce qui inclut 580 points de contacts - ont été invités par courriel à participer au sondage. Ceux qui avaient déjà participé au babillard électronique ont été exclus de cet envoi.

Les sujets abordés dans le sondage auprès des professionnels des bibliothèques sont les suivants :

- Leur usage général du site publications.gc.ca;
- Leur niveau de satisfaction en général et envers des aspects spécifiques du site publications.gc.ca;
- Les communications avec le service à la clientèle de la DESD;
- Leur niveau de satisfaction en général et envers des aspects spécifiques du service à la clientèle;
- L'importance accordée à une variété d'aspects des services de la DESD;
- Des questions générales à des fins statistiques.

3.2.2 Le calendrier du travail sur le terrain et le taux de réponse obtenu

Le sondage auprès des professionnels des bibliothèques s'est déroulé entre le 2 février et le 5 mars 2017. En tout, 116 professionnels des bibliothèques ont complété le questionnaire du sondage représentant un taux de réponse de 20 %. La durée moyenne pour répondre au sondage a été de huit minutes.

3.2.3 La pondération

Les résultats ont été pondérés en fonction du type de bibliothèque et de la région afin d'assurer que l'échantillon de données obtenues reflète la nature des bibliothèques telle qu'identifiée par la DESD. Le tableau suivant illustre la distribution de l'échantillon non pondéré comparé à la distribution des clients sur la liste. On peut constater que la distribution des répondants dans l'échantillon du sondage est assez près de la distribution des bibliothèques provenant de la liste de la DESD et n'a, par conséquent, requis que des ajustements mineurs.

L'échantillon et la distribution de population par type de bibliothèque et par région

	Nombre de répondants N	Échantillon non pondéré %	Échantillon pondéré %
Type de bibliothèque			
▪ Enseignement	53	46	46
▪ Publique	34	29	36
▪ Spéciale	29	25	18
Région			
▪ Ouest et Territoires	38	33	27
▪ Ontario	48	41	39
▪ Québec	14	12	17
▪ Atlantique	12	10	12
▪ Autres pays	4	3	5

Les résultats de ce sondage peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population des bibliothèques inscrites à INFODEP, avec une marge d'erreur de +/- 8,1 %.

3.2.4 Le questionnaire

Le questionnaire utilisé pour ce sondage se trouve en annexe du rapport (voir Annexe C). Il a été administré dans les deux langues officielles et a été soumis à la DESD pour approbation.

3.3 LE SONDAGE EN LIGNE AUPRÈS DES VISITEURS DU SITE

3.3.1 La population cible

La population cible de cette phase de l'étude comprend les visiteurs du site de publications.gc.ca site, incluant le grand public, des compagnies privées, des établissements d'enseignement et des organismes gouvernementaux. Les visiteurs qui se sont identifiés comme professionnels des bibliothèques en réponse à la première question ont été redirigés vers le sondage qui leur était dédié. Une fenêtre flash affichée sur le site publications.gc.ca invitait ses visiteurs à remplir le sondage qui portait sur leur expérience à l'égard du site.

3.3.2 Les sujets abordés

Les sujets abordés ont été les suivants :

- Leur usage général du site publications.gc.ca;
- Leur niveau de satisfaction à l'égard de publications.gc.ca en général et sur une série d'attributs plus spécifiques;
- Les communications avec le service à la clientèle de la DESD;
- Leur niveau de satisfaction envers le service à la clientèle en général et sur une série d'attributs plus spécifiques;
- L'importance qu'ils accordent aux différents aspects de la mission de la DESD et son mode d'opération;
- Des questions d'ordre général à des fins de classification.

3.3.3 Le calendrier de travail sur le terrain et le taux de réponse obtenu

Le travail sur le terrain s'est déroulé entre le 2 février et le 5 mars 2017. Au total, 846 visiteurs du site ont répondu au sondage. La durée moyenne pour y répondre était de cinq minutes. Puisqu'il s'agissait d'un sondage par interrogation au passage, il est impossible d'en établir le taux de réponse. De plus, comme les répondants choisissaient d'y répondre, les résultats de ce sondage ne peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population des visiteurs du site publications.gc.ca.

3.3.4 La pondération

Puisque le profil de l'ensemble de la population des visiteurs du site est inconnu, il n'a pas été possible de pondérer les données.

3.3.5 Le questionnaire

Le questionnaire utilisé pour ce sondage se trouve en annexe du rapport (voir Annexe B). Il a été administré dans les deux langues officielles et a été soumis à la DESD pour approbation.

4.0 LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Une importante partie de cette étude a porté sur le sondage auprès des visiteurs du site publications.gc.ca. Il a été conçu comme instrument primaire pour mesurer l'appréciation de la qualité du service. Le sondage s'est aussi concentré sur le profil des répondants et la proportion de ceux-ci qui a utilisé le site pour y trouver des publications ou de l'information sur les publications. De plus, un bloc de questions était axé sur l'importance du service fourni par la DESD et la pertinence du site pour répondre aux besoins des visiteurs. Enfin, le sondage a servi à mesurer le nombre de visiteurs qui entraient en contact direct avec la DESD et leur appréciation du service reçu. En somme, cette étude avait été initialement conçue pour aborder la qualité du service en tenant pour acquis que c'était là un aspect aisément mesurable. Les entrevues avec le personnel de la DESD au tout début du processus ont permis de découvrir qu'une proportion significative (par ailleurs, non quantifiée) des visiteurs du site n'étaient pas en quête de publications mais cherchaient plutôt un autre type d'information. Par conséquent, le sondage a été ajusté pour refléter le flux de circulation des visiteurs du site, leur provenance, leur objet de recherche et ainsi de suite.

La section 4.1 de ce rapport présente les résultats de la recherche touchant aux flux de circulation et certaines des implications pour la DESD et la qualité des services qu'elle fournit.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

4.1 LES VISITEURS DU SITE : L'IDENTIFICATION DU FLUX DE CIRCULATION VERS PUBLICATIONS.GC.CA

TABEAU 1 : LE DÉBIT DE CIRCULATION VERS LE SITE

Visiteurs du site Sondage fenêtre flash	Visiteurs publications.gc.ca N=846							
Deux motifs principaux de visite	À la recherche d'une publication (42 %)				À la recherche d'un autre type d'information (58 %)			
Type d'utilisateur	Grand public (34%)	Org. gov. (28 %)	Établ. ens. (20 %)	Autre (7 %)	Grand public (55 %)	Org. gov. (20 %)	Établ. ens. (13 %)	Autre (9 %)

Tel que l'illustre le tableau ci-haut, **42 % des visiteurs recherchaient une publication**, alors que la majorité (58 %) recherchait un autre type d'information. Pour les fins de ce rapport, le premier groupe sera identifié comme « demandeurs de publications » et le deuxième comme « ceux qui ne recherchent pas les publications ». Notons que ceux qui ne recherchent pas les publications étaient en quête de plusieurs types d'informations. Les demandeurs de publications provenaient du grand public, composant le plus grand sous-groupe (34 %), suivis de personnes représentant d'autres organismes gouvernementaux (28 %), puis de personnes provenant d'établissements d'enseignement (20 %) et enfin, par les « autres » (7 %)¹. Parmi ceux qui ne recherchent pas les publications, le grand public (55 %) représente une proportion encore plus grande, mais on note aussi quelque 20 % de personnes représentant des organismes gouvernementaux et 13 % provenant d'établissements d'enseignement.

¹ Une certaine prudence est justifiée ici puisque l'adhésion à ces catégories est parfois le reflet d'un jugement subjectif. Il est difficile, par exemple, de savoir si les étudiants visitant le site se décrivent comme provenant du grand public ou d'un établissement d'enseignement.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

À partir de ces données de base, plusieurs observations et/ou conclusions émergent :

- Très clairement, il appert que ce qui semble diriger les visiteurs vers le site publications.gc.ca est sous-optimal. La plus grande proportion de visiteurs qui aboutit sur le site est à la recherche de quelque chose d'autre qu'une publication, ce qui est symptomatique de problèmes qui ne peuvent être diagnostiqués avec précision dans le cadre de cette étude.
- Puisque ceux qui ne recherchent pas les publications proviennent en partie d'organismes gouvernementaux et d'établissements d'enseignement, nous pouvons en déduire que le manque d'expérience et d'aptitude en navigation internet ne sont pas les seules sources du problème. Les facteurs contribuant à cette situation sont tels qu'ils affectent aussi des utilisateurs dont l'expérience et le niveau de familiarité avec l'architecture des sites Web doivent être présumés suffisants pour naviguer avec aise.
- Enfin, la grande proportion du grand public parmi ceux qui ne recherchent pas les publications suggère que peu importe les problèmes sous-jacents, ils affectent plus particulièrement ce sous-groupe de visiteurs.

4.2 LES VISITEURS DU SITE : LES DEMANDEURS DE PUBLICATIONS

4.2.1 L'information désirée par les demandeurs de publications

TABLEAU 2 : LE GENRE D'INFORMATION DÉSIRÉE (PAR TYPE D'UTILISATEUR)

	Total	Type d'utilisateur			
		Du grand public	D'une organisation gouvernementale	D'un établissement scolaire	Autre
Q2) Qu'est-ce qui vous a amené sur notre site Web? (Cliquez sur tous les choix qui s'appliquent)	n=352	n=121	n=100	n=71	n=55
Je cherchais une publication	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
SOUS-TOTAL : Autre	28 %	32 %	16 % ↓	42 % ↑	22 %
Je cherchais de l'information générale sur un sujet	24 %	28 %	15 % ↓	35 % ↑	20 %
Je cherchais un formulaire gouvernemental	4 %	5 %	1 %	3 %	7 %
Je cherchais un programme/service du gouvernement du Canada	4 %	8 % ↑	0 % ↓	4 %	2 %
NSP/NRP	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %

Le tableau qui précède démontre que parmi les 352 individus sondés qui ont abouti sur le site des publications à la recherche d'un document, un peu plus d'un quart (28 %²) a aussi mentionné être à la recherche d'autres choses, notamment « de l'information générale sur un sujet », un formulaire, ou de l'information sur un programme ou un service. Bien que le cadre de cette étude ne permettait pas d'explorer ce que les utilisateurs entendent par le terme « publication », les résultats suggèrent que près du tiers des utilisateurs ciblés confond peut-être contenu et contenant (en ce sens qu'un formulaire publié serait une « publication », par exemple). Il est aussi possible que ces derniers définissent le concept de « publications » d'une façon qui ne trouve pas de réponse dans les moteurs de recherche ou autres types de contenu Web. Une publication est évidemment une forme distincte d'information, mais elle

² Il est à noter que les répondants ont proposé plus d'une réponse à cette question ce qui explique que le total des pourcentages n'arrive pas nécessairement à 100. Les petites flèches qui parcourent ces documents indiquent des nombres qui sont statistiquement significatifs – à la hausse ou à la baisse – selon le cas.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

peut contenir de l'information sur une grande variété de sujets. Dans la même veine, la nature intrinsèque de ce qui constitue une publication est en mouvance; une publication dans sa forme physique est une conception traditionnelle stable mais l'est beaucoup moins dans sa forme électronique et n'est pas toujours claire pour bien des utilisateurs. Notre sondage fournit peu d'éclairage sur la manière dont les utilisateurs définissent ce terme mais une meilleure compréhension contribuerait certainement à une information et une architecture Web améliorées.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

4.2.2 Les motifs d'enquête auprès des demandeurs de publications

TABLEAU 3 : LES MOTIFS D'ENQUÊTE (PAR TYPE D'UTILISATEUR)

	Total	Type d'utilisateur			
		Du grand public	D'une organisation gouvernementale	D'un établissement scolaire	Autre
Q8) Généralement, pour quelle raison recherchez-vous des publications du gouvernement du Canada?	n=352	n=121	n=100	n=71	n=55
Pour des motifs personnels	12 %	31 % ↑	2 % ↓	1 % ↓	0 % ↓
Pour des motifs professionnels	59 %	37 % ↓	89 % ↑	35 % ↓	80 % ↑
Pour des motifs éducatifs	27 %	29 %	9 % ↓	63 % ↑	13 % ↓
Pour des motifs légaux	1 %	1 %	0 %	0 %	4 % ↑
Autre	1 %	3 %	0 %	0 %	4 %
Modifs personnels et professionnels	1 %	1 %	0 %	0 %	2 %
Pour tous ces motifs	1 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Motifs éducatifs et légaux	0 %	0 %	0 %	0 %	2 % ↑

La nature des demandeurs de publications est mise en relief par le biais des questions qui portent sur le but de leur recherche. Le tableau ci-haut montre qu'une forte majorité (59 %) effectue une recherche pour des motifs professionnels, cette proportion augmentant à 89 % parmi les utilisateurs provenant d'organismes gouvernementaux et décroissant à 35 % parmi ceux qui viennent d'établissements d'enseignement. Les répondants de la catégorie « autres » semblent être poussés par des motifs d'ordre légal ou professionnel, plusieurs d'entre eux travaillant probablement dans divers secteurs d'affaires.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

4.2.3 La navigation et l'utilisation de publications.gc.ca par les demandeurs de publications

TABLEAU 4 : LES VOIES VERS LE SITE (PAR TYPE D'UTILISATEUR)

	Total	Type d'utilisateur			
		Du grand public	D'une organisation gouvernementale	D'un établissement scolaire	Autre
Q3) Comment avez-vous navigué jusqu'à publications.gc.ca?	n=352	n=121	n=100	n=71	n=55
En y accédant directement [publications.gc.ca]	20 %	15 %	31 % ↑	20 %	9 % ↓
À partir d'une autre page Web du gouvernement	16 %	20 %	26 % ↑	4 % ↓	4 % ↓
En utilisant un moteur de recherche	56 %	58 %	36 % ↓	70 % ↑	73 % ↑
SOUS-TOTAL : Autre	7 %	6 %	6 %	4 %	11 %
Lien d'un collègue / d'un enseignant	1 %	3 %	0 %	1 %	0 %
Lien par courriel	3 %	1 %	2 %	1 %	7 % ↑
Via un autre site web / lien d'un autre site web	1 %	2 %	1 %	1 %	0 %
Infolettre de PMC	1 %	0 %	1 %	0 %	2 %
J'ai suivi un lien envoyé par quelqu'un dans le groupe des Publications	1 %	1 %	2 %	0 %	0 %
Facebook	0 %	0 %	0 %	0 %	2 % ↑
NSP/NRP	2 %	2 %	1 %	1 %	4 %

Le tableau ci-haut illustre les différents trajets empruntés par les demandeurs de publications pour arriver au site publications.gc.ca. La majorité des répondants (56 %) ont dit être arrivés sur le site en utilisant un moteur de recherche. Ce dernier peut être celui d'un autre site gouvernemental ou d'autres moteurs aisément accessibles comme Google ou Bing. Le tableau montre aussi que près de 20 % des répondants sont arrivés sur le site directement. Nous présumons qu'il s'agissait d'utilisateurs à répétition ou qu'ils ont appris l'existence du site par d'autres moyens. De plus, 16 % des utilisateurs ont accédé au site depuis un lien d'une autre page Web du gouvernement.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

TABLEAU 5 : LA FRÉQUENCE DES VISITES SUR LE SITE ET DES RECHERCHES DE PUBLICATIONS

	Total	Type d'utilisateur			
		Du grand public	D'une organisation gouvernementale	D'un établissement scolaire	Autre
Q5) À quelle fréquence visitez-vous le site Web publications.gc.ca?	n=352	n=121	n=100	n=71	n=55
SOUS-TOTAL : Au moins à toutes les semaines	18 %	12 % ↓	28 % ↑	21 %	9 %
Tous les jours	5 %	3 %	9 % ↑	7 %	2 %
Toutes les semaines	13 %	10 %	19 % ↑	14 %	7 %
SOUS-TOTAL : Plus d'une fois par année mais moins d'une fois par semaine	48 %	42 %	45 %	54 %	64 % ↑
Tous les mois	16 %	11 %	15 %	16 %	29 % ↑
Quelques fois par année	33 %	31 %	30 %	38 %	35 %
Plus ou moins une fois par année	6 %	12 % ↑	4 %	1 %	2 %
C'est ma première visite sur publications.gc.ca	24 %	31 %	19 %	23 %	24 %
Je ne sais pas	3 %	3 %	4 %	1 %	2 %
Q6) À quelle fréquence recherchez-vous des publications du gouvernement du Canada?	n=352	n=121	n=100	n=71	n=55
SOUS-TOTAL : Au moins à toutes les semaines	22 %	10 % ↓	34 % ↑	27 %	22 %
Tous les jours	8 %	2 % ↓	17 % ↑	9 %	4 %
Toutes les semaines	14 %	8 % ↓	17 %	18 %	18 %
SOUS-TOTAL : Plus d'une fois par année mais moins d'une fois par semaine	55 %	55 %	57 %	51 %	60 %
Tous les mois	21 %	13 % ↓	26 %	24 %	26 %
Quelques fois par année	34 %	41 % ↑	31 %	27 %	35 %
Plus ou moins une fois par année	7 %	12 % ↑	3 %	3 %	6 %
C'est ma première visite sur publications.gc.ca	15 %	22 % ↑	4 % ↓	18 %	13 %
Je ne sais pas	1 %	2 %	2 %	1 %	0 %

Enfin, les résultats de notre sondage montrent que les nouveaux visiteurs du site sont plus nombreux parmi le grand public alors que les visiteurs plus assidus (une fois par semaine ou plus) se retrouvent parmi les organismes gouvernementaux. Les répondants provenant des établissements d'enseignement sont composés des deux types de visiteurs : 23 % parmi eux visitaient pour la première fois alors que 21 % étaient des visiteurs assidus (une fois par semaine ou plus). Ce modèle de visite du site publications.gc.ca concorde avec la fréquence

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

à laquelle ces groupes recherchent des publications : le grand public effectue le moins de recherches, les organismes gouvernementaux en effectuent le plus et les établissements d'enseignement se situent à mi-chemin entre les deux autres groupes.

4.2.4 Les autres ressources utilisées par les demandeurs de publications

Compte tenu que l'échantillon du sondage a été généré par le biais d'une fenêtre flash qui se présentait uniquement aux utilisateurs du site, nos données ne fournissent pas d'information sur les utilisateurs d'autres ressources disponibles pour les demandeurs de publications potentiels. Cependant, les résultats illustrent « qu'internet » (présumément les moteurs de recherche traditionnels) est la principale source citée (61 %), devant le site publications.gc.ca (53 %). Le site Canada.gc.ca (61%) est troisième parmi les sources les plus utilisées, suivi par les sites individuels des divers ministères (50 %), Bibliothèque et Archives Canada (32 %) et finalement, le site Gouvernement ouvert (16 %).

4.3 LES VISITEURS DU SITE : CEUX QUI NE SONT PAS À LA RECHERCHE DE PUBLICATIONS

4.3.1 L'information désirée par ceux qui ne recherchent pas les publications

Nos données indiquent que ceux qui ne recherchent pas les publications (55 %) ont accédé au site en vue d'obtenir de « l'information générale sur un sujet ». Cette proportion augmente à 64 % parmi les visiteurs qui proviennent d'établissements d'enseignement. Une majorité (58 %) des utilisateurs du grand public sont à la recherche d'information générale, tout comme 45 % de ceux qui proviennent d'un autre organisme gouvernemental et 48 % des « autres ». Les autres informations recherchées portent sur des sujets comme des programmes ou services du gouvernement du Canada (16 %), un formulaire (10 %), de l'information ou des données plus spécifiques (6 %) ou encore des traductions de termes ou l'usage de Termium (2 %).

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Les motifs de recherche tendent à concorder avec le type d'utilisateur : « motifs personnels » est la raison la plus commune pour l'ensemble de ce groupe (39 %) et ressort plus fortement parmi les membres du grand public (61 %). Deuxièmes en importance pour ceux ne recherchent pas les publications, les « motifs professionnels » (30 %) ressortent plus fortement parmi ceux qui proviennent des organismes gouvernementaux et enfin, les « motifs éducatifs », troisième raison la plus répandue pour l'ensemble de ce même groupe (28 %), sont plus souvent mentionnés par ceux qui proviennent des établissements d'enseignement.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

4.3.2 La navigation et l'utilisation du site parmi ceux qui ne recherchent pas les publications

TABLEAU 6 : LES VOIES VERS LE SITE (PAR TYPE D'UTILISATEUR)

	Total	Type d'utilisateur			
		Du grand public	D'une organisation gouvernementale	D'un établissement scolaire	Autre
Q3) Comment avez-vous navigué jusqu'à publications.gc.ca?	n=270	n=157	n=45	n=41	n=22
En y accédant directement [publications.gc.ca]	22 %	25 %	16 %	22 %	14 %
À partir d'une autre page Web du gouvernement	18 %	19 %	29 % ↑	5 % ↓	9 %
En utilisant un moteur de recherche	50 %	47 %	49 %	61 %	59 %
SOUS-TOTAL : Autre	6 %	5 %	4 %	12 %	14 %
Lien d'un collègue / d'un enseignant	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Lien par courriel	1 %	0 %	2 %	2 %	0 %
Via un autre site web / lien d'un autre site web	4 %	3 %	2 %	7 %	9 %
Infolettre de PMC	0 %	0 %	0 %	0 %	5 %
J'ai suivi un lien envoyé par quelqu'un dans le groupe des Publications	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Facebook	0 %	0 %	0 %	2 % ↑	0 %
NSP/NRP	4 %	5 %	2 %	0 %	5 %

Le tableau ci-haut montre que les moteurs de recherche sont la voie la plus commune pour arriver au site des publications (50 %), suivis de l'accès direct au site (22 %), à partir du lien d'une autre page Web du gouvernement (18 %) et enfin, via d'autres routes (6 %).

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

TABLEAU 7 : LA FRÉQUENCE DE VISITE DU SITE (PAR CEUX QUI NE RECHERCHENT PAS LES PUBLICATIONS)

	Total	Type d'utilisateur			
		Du grand public	D'une organisation gouvernementale	D'un établissement scolaire	Autre
Q5) À quelle fréquence visitez-vous le site Web publications.gc.ca?	n=270	n=157	n=45	n=41	n=22
SOUS-TOTAL : Au moins à toutes les semaines	13 %	10 %	11 %	22 % ↑	14 %
Tous les jours	3 %	3 %	0 %	5 %	9 %
Toutes les semaines	10 %	8 %	11 %	17 %	5 %
SOUS-TOTAL : Plus d'une fois par année mais moins d'une fois par semaine	40 %	40 %	51 %	37 %	32 %
Tous les mois	14 %	15 %	16 %	15 %	9 %
Quelques fois par année	26 %	25 %	36 %	22 %	23 %
Plus ou moins une fois par année	6 %	7 %	7 %	0 %	0 %
C'est ma première visite sur publications.gc.ca	35 %	36 %	29 %	34 %	50 %
Je ne sais pas	7 %	8 %	2 %	7 %	5 %

Finalement, le tableau ci-haut illustre que seulement 35 % des visiteurs parmi ceux qui ne recherchent pas les publications visitent pour la première fois, alors que 13 % visitent au moins sur une base hebdomadaire. Cela suggère que les individus qui ont utilisé le site auparavant n'ont peut-être pas saisi la mission spécifique du site ou encore qu'ils donnent au terme « publications » une définition plus large que celle adoptée par la DESD.

4.4 L'IMPORTANCE DES FONCTIONS DE LA DESD POUR LES DEMANDEURS DE PUBLICATIONS

Dans ses efforts visant à accroître et préserver un accès à long terme aux publications électroniques du gouvernement du Canada, la Direction maintient un catalogue interrogeable en ligne et publie une Liste hebdomadaire des acquisitions. Les demandeurs de publications peuvent aussi solliciter l'aide du personnel de la DESD par téléphone ou par courriel au besoin. Les résultats du sondage démontrent que la plupart des options offertes sont considérées comme importantes par les demandeurs de publications, bien qu'à des degrés variés d'approbation selon les différents types d'utilisateurs.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

TABLEAU 8 : L'IMPORTANCE DES FONCTIONS DE LA DESD POUR LES DEMANDEURS DE PUBLICATIONS

Degré d'importance	Total Demandeurs de publications N=352 (%)	Score moy. x/5
Q9A) Importance - Avoir accès à un libre-service sur le site publications.gc.ca (rechercher, télécharger, etc.)		
• % Les deux cases supérieures	91	4.6
• % Les deux cases inférieures	1	
• % NSP / NRP	1	
Q9B) Importance - Avoir un seul point d'accès pour toutes les publications du gouvernement du Canada		
• % Les deux cases supérieures	57	3.7
• % Les deux cases inférieures	17	
• % NSP / NRP	2	
Q9C) Importance - Avoir un accès à long terme aux publications du gouvernement du Canada.		
• % Les deux cases supérieures	68	4.0
• % Les deux cases inférieures	10	
• % NSP / NRP	2	
Q9D) Importance - Avoir la possibilité d'accéder à des publications plus anciennes en format numérique.		
• % Les deux cases supérieures	86	4.5
• % Les deux cases inférieures	4	
• % NSP / NRP	2	

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Degré d'importance	Total Demandeurs de publications N=352 (%)	Score moy. x/5
Q9E) Importance - Avoir la possibilité d'accéder à des publications plus anciennes en format numérique.		
• % Les deux cases supérieures	80	4.3
• % Les deux cases inférieures	5	
• % NSP / NRP	1	
Q9F) Importance - Avoir accès à des informations sur les publications qui ne sont pas disponibles en format numérique.		
• % Les deux cases supérieures	69	3.9
• % Les deux cases inférieures	11	
• % NSP / NRP	1	
Q9G) Importance - Avoir une liste des publications publiées au cours d'une semaine donnée.		
• % Les deux cases supérieures	33	3.0
• % Les deux cases inférieures	39	
• % NSP / NRP	2	

Les données appuient les observations et conclusions suivantes :

- Les utilisateurs provenant des établissements d'enseignement sont les plus susceptibles de reconnaître l'importance de ces fonctions et caractéristiques et l'indiquent de façon statistiquement significative. Cette conclusion concorde avec ce que nous avons entendu dans le cadre du babillard électronique avec les professionnels des bibliothèques. Les établissements d'enseignement sont des lieux où la vocation générale et la culture organisationnelle contribuent à une plus grande sensibilité envers les impératifs, les difficultés et les bénéfices de préserver les connaissances recensées. Nos discussions, lors de la phase qualitative de l'étude, ont fait ressortir que les professionnels des bibliothèques ont une meilleure compréhension des publications, ce qui mène à des attentes plus réalistes quant aux responsabilités et limites de la DESD.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

- Parmi les différents aspects testés, le maintien de l'accès libre-service aux publications du gouvernement du Canada a été jugé le plus important (un score moyen de 4,6 sur 5), suivi par l'assurance d'un accès à long terme (4,5/5) et la capacité d'accéder à des publications plus anciennes en format numérique (4,3/5) – ce qui suggère l'appui à la numérisation de publications produites seulement en format imprimé. Les niveaux d'appui à l'égard de la nécessité de ces services sont assez constants entre les différents types d'utilisateurs.
- D'autres aspects ont été jugés importants sans atteindre les mêmes niveaux d'appréciation. Parmi les visiteurs à la recherche de publications, on retrouve : *le point d'accès unique pour toutes les publications du gouvernement du Canada* (4,0/5), *assurer l'accès aux publications qui ne sont pas disponibles en format numérique* (3,9/5). Ce dernier item reçoit un score un peu plus élevé de la part des répondants provenant des établissements d'enseignement (4,1/5). Enfin, *avoir la possibilité de contacter du personnel qui peut vous aider à localiser des publications* (3,7/5), obtient aussi un meilleur score parmi le groupe des établissements d'enseignement.

Enfin, notons qu'*avoir une liste des publications publiées au cours d'une semaine donnée* est jugé relativement moins important (3,0/5), mais un peu plus parmi les répondants provenant d'établissements d'enseignement (3,3/5). Par ailleurs, il est raisonnable de conclure que ce score d'importance assez faible est davantage lié à la fréquence (hebdomadaire) de cette publication plutôt que la publication de la liste en soi. Nous l'avons déjà constaté lors des sessions qualitatives avec les professionnels des bibliothèques qui étaient cohérents dans leur appréciation de la valeur des listes mais qui, dans les faits, les consultent à intervalles moins fréquents que leur débit de parution. Cela reflète à la fois une confiance dans l'efficacité de la DESD à accomplir sa mission et la possibilité que la demande pour ce genre de document soit en baisse.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

4.5 L'ÉVALUATION DE LA FONCTIONNALITÉ DU SITE PAR LES DEMANDEURS DE PUBLICATIONS

Parmi les aspects de la prestation de service de la DESD que nous avons évalués dans ce sondage, se trouve la pertinence du site publications.gc.ca. Cependant, comme nous l'avons mentionné précédemment dans ce rapport, plus de la moitié des répondants du sondage n'étaient pas à la recherche de publications mais bien en quête d'autres choses et arrivés sur le site par erreur. Le lecteur est avisé que seules les réponses des demandeurs de publications seront citées dans cette section.

TABLEAU 9 : L'ÉVALUATION DE LA FONCTIONNALITÉ DU SITE

Degré en accord	Total Demandeurs de publications N=352 (%)	Score moy. x/5
Q10A) La fonction de recherche de base du site est performante		
• % Les deux cases supérieures	46	3.3
• % Les deux cases inférieures	22	
• % NSP / NRP	12	
Q10B) C'est facile de trouver ce que je cherche sur le site		
• % Les deux cases supérieures	44	3.2
• % Les deux cases inférieures	27	
• % NSP / NRP	10	
Q10C) Au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin		
• % Les deux cases supérieures	54	3.5
• % Les deux cases inférieures	23	
• % NSP / NRP	13	

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Les données appuient les observations et conclusions suivantes :

- *La satisfaction globale à l'égard du site publications.gc.ca a été assez bonne (3,7/5) pour l'ensemble de l'échantillon, mais il y a place à amélioration. Ce niveau de satisfaction est comparable selon les différents types de répondants et parmi les différentes raisons de recherche, mais on observe de légères variations selon d'autres dimensions comme l'âge, le sexe, etc.*
- *Une majorité était d'accord (en accord + fortement en accord) avec l'énoncé « *au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin* ». Cette évaluation était plus élevée (60 %) parmi les visiteurs provenant d'autres organismes gouvernementaux et chute à 47 % parmi les visiteurs du grand public. Le score moyen est de 3,2/5 et est comparable (sans écart statistiquement significatif) entre les différents types de répondants et parmi les diverses raisons de recherche.*
- *Les données suggèrent que l'appréciation mitigée des fonctionnalités du site publications.gc.ca pourrait en partie être imputable au moteur de recherche sous deux aspects : « *La fonction de recherche de base du site est performante* » et « *C'est facile de trouver ce que je cherche sur le site* ». Ces deux énoncés ont reçu les évaluations les plus basses de tous les aspects étudiés (3,3/5 et 3,2/5 respectivement). Encore une fois, ces scores sont comparables pour les différents types de répondants et parmi les diverses raisons de recherche.*

4.6 LE CONTACT ET LA SATISFACTION ENVERS LE SERVICE DIRECT DE LA DESD

Bien que la fonction principale de la DESD soit de gérer les publications – identification, catalogage et inscription sur publications.gc.ca –, la Direction est aussi équipée pour répondre aux requêtes directes des individus qui visitent le site. Ces requêtes parviennent à la DESD de diverses façons : appels téléphoniques, courriel, poste régulière ou visites en personne. Le personnel en charge de répondre à ces requêtes est théoriquement expert en publications gouvernementales et est en place pour aider les gens à identifier et repérer les publications qui ne sont présumément pas accessibles sur le site ou difficiles à trouver. Notre sondage démontre que 19 % des demandeurs de publications (N=49) parmi les répondants sont entrés en contact avec la DESD d'une façon ou d'une autre et seulement un peu plus de la moitié cherchait des publications. Le lecteur est avisé que la discussion qui suit devrait être traitée avec prudence compte tenu de la taille de l'échantillon obtenu.

Ceci dit, les résultats démontrent que presque 44 % des personnes qui formulent des demandes auprès de la DESD provient du groupe de ceux qui ne cherchent pas les publications. Il s'agit d'un facteur important dans l'évaluation de la qualité du service de la DESD car cela met en évidence le fait que le personnel de la DESD qui a reçu une formation spécifique a, dans les faits, à gérer un nombre substantiel de requêtes qui sortent du cadre de son mandat et de son champ d'expertise. Nous pouvons présumer que de répondre adéquatement à ces requêtes hors de son champ d'expertise (du moins à la satisfaction du demandeur), requiert du temps additionnel, un certain effort et des aptitudes différentes de ce qui serait attendu pour repérer des publications. Enfin, dans la mesure où ces prémices sont valides, nous pouvons aussi présumer que pour répondre à ces demandes, la DESD doit prévoir plus de ressources que ce qui lui serait normalement nécessaire.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

En fait, les entrevues qui ont eu lieu avec le personnel de la DESD ajoutent foi à ces prémisses. Bien que le personnel n'ait pu déterminer combien de personnes venaient à eux avec des demandes qui n'ont aucun lien avec les publications, ils étaient très expressifs quant à leur grand nombre et la variété des requêtes. Ils sont en mesure d'avancer que ceux qui ne cherchent pas les publications forment un groupe assez hétérogène en termes de provenance et qu'ils sont à la recherche d'informations qui couvrent un large éventail de sujets reliés au gouvernement. Parmi ces sujets, on retrouve les chèques de pension perdus, les demandes de passeport, les questions liées à l'agriculture, etc. La diversité de ces requêtes et le fait qu'une telle quantité aboutit à la Direction est vraisemblablement une conséquence des transitions dans l'architecture du site Canada.gc.ca et possiblement de la connotation générique associée au terme « publications ». Le vocable est peut-être généralement associé à toute information, sous toutes ses formes, dans un environnement Web qui manque de clarté. Il se peut aussi que le site qui se présente à l'utilisateur du moteur de recherche se démarque des autres suggestions et semble le plus prometteur.

Les résultats du sondage appuient les observations et conclusions suivantes relatives à la manière dont la DESD satisfait ces deux groupes :

- Près de 44 % de la population sondée qui dit avoir communiqué avec la DESD est aussi celle qui dit avoir visité le site publications.gc.ca pour y trouver autre chose qu'une publication. Les autres visiteurs (56 %) avaient choisi le site pour y trouver une publication. Bien que les deux groupes soient *généralement satisfaits à l'égard de la qualité du service*, il n'est pas surprenant que celui qui était à la recherche d'une publication exprime un plus haut taux de satisfaction (71 % satisfaits dont 31 % très satisfaits). De toute évidence, cela est attendu de la DESD compte tenu de son expertise, de son mandat et de ses ressources. Parmi ceux qui ne cherchent pas une publication, le taux de satisfaction est légèrement inférieur (67 % satisfaits dont 21 % très satisfaits).

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

- Les résultats du sondage quant à la satisfaction à l'égard du *temps exigé pour recevoir le service* démontrent que le groupe des demandeurs de publications a été le plus satisfait. De plus, l'écart de satisfaction entre les deux groupes est plus net que dans leur appréciation de la qualité du service. Les deux tiers, (67 %) des demandeurs de publications ont été satisfaits (20 % très satisfaits) alors que 59 % de ceux qui ne cherchent pas une publication ont été satisfaits (15 % très satisfaits).
- On constate le même modèle en ce qui a trait au *temps exigé pour recevoir une réponse à mes questions ou commentaires*. Les résultats indiquent que les demandeurs de publications exprimaient plus de satisfaction (65 % dont 18 % très satisfaits) que ceux qui ne cherchent pas une publication (54 % dont 15 % très satisfaits).

Les résultats du sondage à propos des communications entre la DESD et sa clientèle indiquent que les deux considèrent qu'elle fait un bon travail. Ainsi :

- Les deux groupes expriment des niveaux d'appréciation similaires à l'égard de l'aspect *les communications avec Publications du gouvernement du Canada étaient efficaces* (65 % des demandeurs de publications sont en accord contre 67 % pour l'autre groupe).
- Les deux groupes expriment aussi des niveaux d'appréciation similaires à l'égard de l'aspect *j'ai reçu des renseignements clairs* (74 % des demandeurs de publications sont en accord contre 72 % pour l'autre groupe).
- Les deux groupes expriment de façon similaire leur appréciation à l'égard de l'aspect *facilité d'accès du service* (59 % des demandeurs de publications sont en accord, 62 % parmi l'autre groupe).
- Les deux groupes ont jugé que le personnel était *respectueux* (82 % des demandeurs de publications et 72 % parmi ceux qui cherchaient autre chose) et *bien informé* (69 % des demandeurs de publications et 64 % parmi ceux qui cherchaient autre chose). Dans les deux cas, le groupe des demandeurs de publications était plus susceptible d'être *fortement en accord* compte tenu de l'expertise pertinente du personnel de la DESD et de la frustration ressentie par l'autre groupe à qui l'on doit dire qu'il est sur le mauvais site.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

- Enfin, le sondage indique que le personnel de la DESD réussit à transmettre presque également aux deux groupes qu'il *a bien compris mes besoins* (67 % des demandeurs de publications et 62 % parmi ceux qui cherchaient autre chose). En réponse à l'énoncé : *au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin*, (61 % des demandeurs de publications étaient d'accord et 59 % parmi ceux qui cherchaient autre chose) se sont dits en accord. Une fois de plus, les demandeurs de publications étant plus susceptibles d'être *fortement en accord*.

En bref, ces résultats illustrent bien que lorsque la DESD répond à des requêtes pour du support et de l'information qui vont au-delà de son mandat, elle le fait d'une manière qui laisse croire que son intention est de trouver une solution pour tous et pour toute requête. Les données suggèrent qu'un gain tangible, en termes de satisfaction générale et à l'égard de la qualité du service plus spécifiquement, pourrait être obtenu si « la surcharge » des questions non pertinentes était redirigée vers l'endroit approprié.

4.7 LE PROFIL DE L'ÉCHANTILLON DES VISITEURS DU SITE

Au-delà des caractéristiques de l'échantillon qui ont été abordées dans ce rapport, quelques éléments méritent d'être mentionnés à propos des répondants puisqu'ils jettent une certaine lumière sur la nature des clients de la DESD. C'est ce que nous verrons dans les sous-points suivants.

4.7.1 Le sexe et l'âge

Les répondants âgés de plus de 65 ans sont plus nombreux parmi les répondants provenant du grand public que de toute autre catégorie (25 %). Ce même groupe est aussi composé d'une proportion significativement plus élevée d'hommes (54 %) que l'échantillon entier (47 %). Tel que l'on pourrait s'y attendre, les jeunes répondants âgés de 18 à 34 ans sont plus nombreux parmi les répondants qui proviennent d'établissements d'enseignement (44 %) que dans l'échantillon total (20 %) ce qui suggère que ce groupe d'utilisateurs comprend en fait plusieurs étudiants.

4.7.2 La scolarité

Le profil des répondants en termes de niveau de scolarité ne présente rien de remarquable si ce n'est des différences entre les demandeurs de publications et ceux qui cherchent autre chose. Ce dernier groupe comprend plus du double de répondants qui détiennent une scolarité de niveau primaire ou secondaire (19 %) si on le compare au groupe de demandeurs de publications (7 %). Cela suggère que les problèmes contribuant au grand nombre de personnes visitant le site des publications pour y trouver autre chose pourraient être attribuables à l'architecture de l'information qui ne serait pas compréhensible pour tous.

4.7.3 Le pays de résidence

La distribution géographique des répondants au Canada ne présente pas d'aspects remarquables. Les utilisateurs canadiens proviennent de toutes les parties du pays et des provinces tel que nous l'avions anticipé. Le plus grand groupe provient de l'Ontario (35 %) alors que les résidents du Québec représentent 22 % de l'échantillon. L'Ouest canadien (incluant le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta et la Colombie-Britannique) représente quelque 24 % des répondants. Ce qui surprend un peu est la proportion des répondants qui résident à l'extérieur du Canada (11 %) dont la plus grande partie provient des États-Unis (4 %). Parmi les autres pays représentés, nous retrouvons l'Europe et la Russie (3 %), l'Amérique Centrale et du Sud (2 %) et l'Afrique (1 %). Aucune distinction valant la peine d'être notée n'est ressortie entre les pays de résidence ou pays procurant l'emploi.

4.7.4 Les types d'institutions représentés

Enfin, l'échantillon de répondants déclarant appartenir au groupe des « autres organisations gouvernementales » est composé principalement d'employés du gouvernement fédéral (77 %), d'employés du gouvernement provincial (12 %) et d'employés municipaux (7 %). Les établissements d'enseignement sont principalement de niveau universitaire (61%), suivi par le niveau collégial (14 %) et le niveau secondaire (6 %). Une proportion non négligeable (17 %) a dit appartenir à « d'autres types d'institutions », que l'on peut présumer être composés de centres de formation professionnelle et autres établissements de ce genre. Comme nous l'avons mentionné plus tôt, ces proportions pourraient être biaisées par les répondants étudiants qui se seraient classés dans le groupe des établissements d'enseignement alors qu'ils auraient dû choisir celui du grand public tel que nous l'avions anticipé.

4.8 LA RECHERCHE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DES BIBLIOTHÈQUES

Considérant leur rôle et leur partenariat avec la DESD, une partie importante de cette étude a impliqué des professionnels des bibliothèques. Cette phase du projet a débuté avec une discussion via un babillard électronique suivie d'un sondage quantitatif envoyé par courriel, qui reprenait une structure comparable à celle du sondage par fenêtre flash pour les visiteurs du site. Bien que ces deux méthodologies couvraient des sujets similaires, chacune était destinée à évaluer différents aspects de la DESD. Le babillard électronique était centré sur les perceptions des professionnels des bibliothèques à l'égard du rôle de la DESD, les défis et impératifs qui entourent l'archivage des publications gouvernementales et la valeur du travail accompli par la DESD. Une attention particulière a été accordée à leur compréhension du rôle de la DESD dans le contexte de l'évolution technologique et de l'architecture du site gouvernemental. Les professionnels des bibliothèques ont eu l'occasion d'identifier les aspects qui, selon eux, étaient problématiques ou qui pouvaient être améliorés. En bref, le babillard électronique a été conçu pour aborder le rôle et la performance de la DESD d'une perspective qualitative en donnant aux professionnels des bibliothèques amplement de liberté pour explorer des thèmes et en faire émerger d'autres inconnus, ce qu'un sondage quantitatif n'aurait pas permis.

Le sondage quantitatif qui a suivi était conçu pour évaluer la livraison de service de la DESD et la satisfaction à l'endroit de cette communauté d'intervenants de la même façon que le proposait le sondage par fenêtre flash sur le site des visiteurs.

4.8.1 Le babillard électronique

Les participants au babillard électronique ont été recrutés à partir d'une liste fournie par la DESD et le processus de sélection a permis d'assurer la participation de professionnels des bibliothèques provenant de types et d'endroits variés. Les sujets choisis sont répartis à travers le Canada et ont participé au babillard en français ou en anglais. Parmi les 18 participants, le plus grand sous-groupe représentait les établissements d'enseignement (un peu plus de la moitié) alors que 4 provenaient de bibliothèques publiques et 3 d'organismes institutionnels. Les participants de ce groupe étaient tous hautement spécialisés; l'expérience variant de cinq à plus de trente ans dans un éventail de rôles allant de soutien technique à chef de file.

L'importance des publications du gouvernement du Canada

Parmi les nombreux thèmes qui sont ressortis des discussions, on note l'importance cruciale accordée aux publications du gouvernement. Bien que les participants aient parfois mentionné que les publications du gouvernement du Canada ne sont pas une priorité pour leur institution (dépendant de la clientèle de l'institution et de sa mission), tous considèrent que le corpus de connaissances est essentiel. Deux notions générales soutiennent cette vision : 1) la nature de l'information générée par le gouvernement en soi et 2) la reconnaissance du changement rapide et de la nature hautement fluide de l'information dans notre monde moderne.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

L'importance perçue de l'information générée par le gouvernement a été décrite de la façon suivante :

- Les publications du gouvernement constituent une « *source unique d'information primaire fiable, précise et pertinente* » simplement parce que ce dernier possède une crédibilité et une compétence plus élevées que la plupart d'autres sources. Comme l'exprimait un des participants : « *Une collection de documents gouvernementaux est une source d'information autonome aussi unique dans leur couverture que des livres, journaux, cartes ou DVD.* ». Un autre citait : « [...] *une source primaire d'autorité à l'appui de l'enseignement et des activités de recherche dans notre institution.* » Enfin : « *Les publications officielles sont une source d'information unique et importante.* ».
- Les publications du gouvernement (soigneusement et systématiquement archivées au fil du temps) fournissent un continuum de connaissances rare et précieux. La filière fournie et maintenue par les publications du gouvernement aide à mettre dans son contexte historique les questions actuelles et accroît la capacité des citoyens et du gouvernement d'apprendre du passé. Extrait d'un de nos participants : « *Les publications du gouvernement du Canada contiennent d'innombrables études réputées - une source primaire d'information cruciale pour quiconque (institutions ou citoyens) désirent connaître l'origine des politiques publiques et l'état de ce pays à un moment donné de l'histoire.* »
- Les publications du gouvernement « *aident à rendre les gouvernements justiciables et promeut une citoyenneté engagée.* » En d'autres mots, elles constituent « *la fondation d'une démocratie fonctionnelle* » en concentrant les débats et discours sur des faits et dimensions qui ont des assises connues.

Enfin, l'information du gouvernement a été jugée importante non seulement à cause de sa qualité et son objectivité mais aussi parce qu'elle est sous la menace de changements continuels, ce qui tend à affecter à la fois la perception de ses utilisateurs et son accessibilité :

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

- Du point de vue des professionnels des bibliothèques, l'accès à l'information amélioré par l'expansion d'internet n'a pas été accompagné par un accroissement concomitant du discernement des utilisateurs quant à la qualité de l'information disponible. Cela a eu pour effet d'augmenter la tendance du public de favoriser des sources d'information qui reflètent leur biais et présomptions. Dans ce contexte, les publications gouvernementales – et leur impartialité présumée – sont particulièrement importantes car elles fournissent une source de faits vérifiés qui se raréfie.
- La technologie balise la manière dont l'information sera stockée et rendue accessible. Les publications papier/imprimées ont cédé la place aux fichiers PDF et aux documents HTML. Les structures principales – particulièrement au sein du gouvernement – évoluent constamment et instaurent des changements affectant l'accessibilité aux publications. De tels changements sont apparents sur les sites du gouvernement du Canada où on voit des documents qui étaient auparavant stockés et accessibles via les différents sites des ministères et qui sont maintenant transportés vers des portails plus centralisés qui, à leur tour évoluent vers des alternatives comme ouvert.canada.ca.
- Le catalogage de l'information, qui était auparavant basé sur un certain nombre d'indices et rendu accessible par le biais d'un certain média, utilise maintenant de nouveaux outils et indices qui subissent aussi le flot de l'évolution constante. Dans ce contexte d'évolution constante, l'accessibilité et la continuité de l'information mêmes – particulièrement l'information historique – sont menacées. Tel que l'exprime un des participants : « *Cette information fait partie d'une collection de source primaire et, paradoxalement, son accessibilité en ligne l'a rendue parfois plus difficile à utiliser que lorsqu'elle était disponible en papier au sous-sol de la bibliothèque.* »

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Un des professionnels des bibliothèques a résumé la situation sur un ton de plainte :

« En se propulsant à l'ère de l'Interweb, je m'aperçois que tout le monde croit qu'il est un "Master Googler" - ET – que tout est sur le Web – que tous peuvent trouver l'information actuelle et celle du passé (HA!!!) et donc quelle serait l'utilité des collections tangibles OU des spécialistes de l'information du gouvernement??!

J'aimerais aussi ajouter que l'impression générale que j'avais des personnes qui ne travaillaient pas avec ce matériel (i.e. lorsque nous recevions et maintenions les collections tangibles) était un manque de respect général pour la collection. Elle était traitée à la légère comme 'quelque chose qui ne méritait pas le catalogage et la préservation'. Je me retrouvais au cœur de "discussions" avec le chef du catalogage au cours desquelles je devais justifier la nécessité de cataloguer et l'importance de la collection avec la personne qui ne travaillait jamais avec les chercheurs qui nécessitaient l'information. La croyance populaire était que 'le seul document gouvernemental important est celui d'actualité' ce qui est tellement erroné!

Tel que je le disais, maintenir une collection historique fournit aux chercheurs une idée (et la preuve) de ce que le gouvernement disait et faisait en termes de politiques. Tout est là! Je trouve cela bien déprimant... j'ADORE ce travail et traite avec le respect qui lui est dû cette immense quantité de connaissance et savoir-faire que j'ai eu l'opportunité de croiser au cours des années, avec les praticiens qui ont travaillé avec ces collections, la plupart d'entre eux étant maintenant à la retraite – ou ayant été mis à l'écart – en même temps que les collections physiques du gouvernement dont ils avaient la charge. Maintenant, je vois l'occasionnelle demande désespérée sur les listes de diffusion du gouvernement au Canada ou ailleurs: 'Heu, est-ce quelqu'un aurait encore ce titre dans ses collections, ou est-ce que quelqu'un saurait comment je peux le trouver ??? »

Le diagnostic de l'état des choses par les professionnels des bibliothèques

Les participants au babillard électronique ont réagi de façon généralement comparable, tant en ce qui concerne les publications du gouvernement du Canada que des questions et solutions proposées. Les points qui ressortent principalement sont les suivants :

- Une prolifération de sources, sous différentes formes, formats et voies d'accès qui, ultimement nuisent à l'accessibilité. Les publications du gouvernement du Canada se retrouvent via la liste hebdomadaire d'acquisition de la DESD; via Bibliothèque et Archives Canada (BAC); via AMICUS (Catalogue national canadien gratuit qui détaille les documents préservés par BAC); via GALLOP (Publications gouvernementales et parlementaires électroniques) et en empruntant divers autres moyens. Cette grande quantité d'outils est perçue comme un problème. Un des participants a décrit la situation de la façon suivante : *« un patchwork de sources »*. Un autre a mentionné : *« La prolifération des sources en ligne a à la fois aidé et nuï au processus. Cela peut être un défi de trouver des sources stables pour certains documents; les publications en ligne sur les sites des ministères disparaissent fréquemment à cause de changement d'URL ou parce qu'elles ont été retirées du site. »*
- L'instabilité et l'insuffisance des sources mentionnées ci-haut qui menacent également l'accessibilité et la préservation à long terme. Aucune de ces sources n'est considérée exhaustive et elles sont toutes sujettes à évolution, ce qui donne des liens instables et même parfois, la perte de documents. Un professionnel des bibliothèques déclare, à propos de comment et quand ils choisissent d'inclure une publication dans leur collection : *« Si nous insérons une publication dans notre catalogue, nous voulons être certains que le lien fonctionnera dans le futur. Nous n'avons pas le temps de constamment surveiller et actualiser des liens rompus. Nous nous inquiétons aussi que parfois certains items disparaissent complètement des sites gouvernementaux. Nous voulons nous assurer que ces liens fonctionnent toujours pour les utilisateurs futurs. »*
- Le manque d'espace, de personnel et l'évolution des structures Web sont autant de menaces pour les collections et contribuent à la perte potentielle de documents historiques. Les bibliothèques, qui ont jadis été 'sélectionnées' comme gardiennes d'une partie des collections physiques, subissent des pressions pour réduire ces dernières même si leur préservation à long terme n'est pas encore assurée. Un participant a mentionné : *« Il est assez (très) déprimant que dans certaines bibliothèques académiques, plusieurs d'entre nous ressentent la pression exercée par ceux qui ne travaillent pas avec ce matériel et qui aimeraient que l'on se 'débarrasse' de tout cela. La beauté et l'ampleur de l'information contenue dans ces documents seront perdues bientôt – en même temps que la connaissance que les gens en ont. »*

Les impératifs tels qu'identifiés par les professionnels des bibliothèques

À partir des résultats du bulletin électronique, il est possible de résumer les impératifs majeurs tels qu'identifiés par les professionnels des bibliothèques. Les thèmes de la continuité, de la visibilité et de la stabilité complète, ainsi que de planification regroupent bien ce qui émerge des résultats.

La continuité

Considérant l'importance accordée aux publications du gouvernement et les conditions changeantes dans lesquelles elles sont préservées, le besoin de continuité devient impératif. Dans ce contexte, la continuité implique d'assurer que les dossiers de publications, les collections et les catalogues englobent toutes les formes antérieures de publications en mettant une emphase sur le contexte de leur publication originale. Par conséquent, cela impliquerait une numérisation des publications sous forme analogique, mais aussi de s'assurer que les collections et documents historiques actuellement préservés sur des médias obsolètes (comme les disquettes) ne seront pas perdus. Cela a été jugé particulièrement important pour les documents de nature statistique et les publications en série.

« Les professeurs et les étudiants réussissent à retrouver rapidement ce dont ils ont besoin à partir d'une recherche Internet à l'aide de Google. Malheureusement, cette nouvelle façon de repérer comporte de très grandes failles. Aussi, les ministères éditeurs dont Statistique Canada ont cessé de publier les versions imprimées au profit des versions numériques. Dans bien des cas, les versions numériques ne correspondent plus aux versions imprimées. Ce manque de continuité est déplorable.

Le manque de continuité réside surtout avec Statistiques Canada où on donne accès aux versions électroniques des tableaux et des séries mais sans mise en contexte. L'imprimé nous permettait de mieux comprendre l'information statistique, c'était souvent un point de départ pour faire une meilleure recherche et facilitait le travail de référence dans une bibliothèque. »

La visibilité et la stabilité complète

Les professionnels des bibliothèques avec qui nous avons discuté expriment une grande inquiétude à propos de la stabilité des différents liens, plateformes et autres outils qui assurent l'accès aux documents numérisés du gouvernement du Canada. Les questions de stabilité émergent quand les collections sont déplacées d'une plateforme à une autre, quand les politiques et procédures évoluent suite à l'intégration de nouvelles technologies (parmi les causes de pression) ou quand les architectures Web ou le mode de stockage de l'information changent. D'autres inquiétudes quant à la visibilité complète émergent lorsque les collections évoluent, sont transformées ou déplacées d'une plateforme à une autre. Les préoccupations portent aussi sur le fait que les moteurs de recherche, les catalogues et tout autre type de registre consultable devraient refléter les publications du gouvernement dans leur ensemble.

« Les sites fédéraux ne maintiennent pas l'accès aux publications, et même parfois jamais rendus accessibles. Ils ne fournissent plus de liste des publications comme ils le faisaient auparavant. Quand les bibliothèques disparaissent, le personnel dans les ministères impliqués ne semblent plus rien connaître des publications que leur ministère a publié. Il semble n'y avoir personne en charge de repérer et de s'assurer que leurs publications soient transférées au BAC ou à la DESD. J'ai souvent eu à expliquer à des membres du personnel fédéral ce que sont ces entités et pourquoi d'anciens documents auraient dû être transférés au BAC plutôt que détruits. Avec les publications en ligne, c'est encore pire.

Compte tenu de la nature hétérogène des formats (microfiche, microfilm, imprimé, CD, PDF, HTML etc.), je dois chercher à plusieurs endroits pour des publications du gouvernement et ne suis toujours pas sûr d'avoir exploré toutes les options. Repérer des publications en série du gouvernement sur une période donnée demande encore plus de temps parce qu'elles sont souvent situées à différents endroits. Avec la commutation vers la publication électronique, la sécurité de l'accès est une grande source d'inquiétude. »

La planification

Un autre impératif tangible qui ressort des résultats du babillard électronique est l'importance pour le gouvernement du Canada d'assurer une meilleure planification afin que les changements futurs aux structures Web, aux responsabilités ministérielles et aux moteurs de recherche, entre autres choses, permettent de tenir compte et d'atteindre ces autres impératifs de stabilité, de visibilité et d'exhaustivité.

« Ce serait bien, par ailleurs, d'avoir un rapport annuel (ou document similaire) qui nous donnerait un aperçu de l'étendue des opérations courantes, qui est qui, et quels sont les plans pour l'année suivante. Des changements majeurs à la plateforme et à l'outil de recherche ont été implantés récemment et il y a eu très peu de communication via la liste de l'INFODEP, sauf pour aborder certains problèmes spécifiques survenus.

Est-ce que quelqu'un au gouvernement fédéral a les choses en main en ce qui concerne ce qui est (ou a été) numérisé au sein des départements?

Je ne crois pas que nous ayons développé un plan national cohérent, que ce soit au sein du gouvernement ou dans la communauté des bibliothèques, pour une collection ou découverte de publications et autres informations à long-terme. »

Les solutions telles qu'identifiées par les professionnels des bibliothèques

Pour terminer, nous avons demandé aux professionnels des bibliothèques s'ils entrevoyaient des solutions aux problèmes identifiés et s'ils connaissaient des exemples d'organismes qui pourraient inspirer la DESD dans la gestion de l'accès aux publications numérisées. Les thèmes les plus importants sont les suivants :

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

- Un « one-stop shop » – un guichet unique où toutes les publications du gouvernement peuvent être repérées, hébergées par un seul organisme dont le mandat clair est de s’assurer que la collection soit exhaustive, facile à trouver, complète en termes de registres et de métadonnées et stable à long terme. Il y a consensus à l’effet que la DESD était l’organisme gouvernemental le plus apte à accomplir cette centralisation.
- Un moteur de recherche de plus grande capacité : plusieurs professionnels des bibliothèques ont mentionné que le moteur de recherche actuel peut s’avérer frustrant à utiliser. Cela pourrait être attribué en partie aux besoins différents d’un professionnel des bibliothèques à un autre.
- Une numérisation exhaustive des publications physiques existantes, ce qui a été décrit comme un impératif majeur à la lumière du déplacement de la collection individuelle des différents sites de ministères et l’avènement du portail Gouvernement ouvert.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

4.9 LE SONDAGE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DES BIBLIOTHÈQUES

4.9.1 La satisfaction à l'égard de publications.gc.ca et d'autres aspects des services de la DESD

TABLEAU 10 : L'ÉVALUATION DE LA FONCTIONNALITÉ DU SITE ET D'AUTRES ASPECTS

Degré en accord	Total Professionnels des bibliothèques N=107 (%)	Score Moy. x/5
Q10A) J'ai réussi à trouver les publications du gouvernement du Canada que je cherche.		
• % Les deux cases supérieures	73	3.7
• % Les deux cases inférieures	10	
• % NSP / NRP	0	
Q10B) La Liste hebdomadaire des acquisitions est utile.		
• % Les deux cases supérieures	61	3.8
• % Les deux cases inférieures	8	
• % NSP / NRP	12	
Q10C) Les liens sont fiables.		
• % Les deux cases supérieures	76	3.9
• % Les deux cases inférieures	10	
• % NSP / NRP	3	
Q10D) L'information bibliographique dans le catalogue répond à mes besoins.		
• % Les deux cases supérieures	62	3.7
• % Les deux cases inférieures	7	
• % NSP / NRP	9	
Q10E) La qualité des notices bibliographiques est acceptable.		
• % Les deux cases supérieures	70	3.9
• % Les deux cases inférieures	4	
• % NSP / NRP	11	

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Degré en accord	Total Professionnels des bibliothèques N=107 (%)	Score Moy. x/5
Q10F) La fonction de recherche de base du site Web est performante.		
• % Les deux cases supérieures	68	3.6
• % Les deux cases inférieures	13	
• % NSP / NRP	5	
Q10G) J'ai facilement trouvé ce que je cherchais sur le site Web.		
• % Les deux cases supérieures	56	3.5
• % Les deux cases inférieures	17	
• % NSP / NRP	5	
Q110H) Au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'ai besoin		
• % Les deux cases supérieures	72	3.9
• % Les deux cases inférieures	9	
• % NSP / NRP	3	
Q11A) Mon niveau de satisfaction d'ensemble à l'égard du site Web.		
• % Les deux cases supérieures	76	3.9
• % Les deux cases inférieures	10	
• % NSP / NRP	1	

Le tableau ci-haut illustre comment les professionnels des bibliothèques évaluent la pertinence du site publications.gc.ca et autres aspects et outils conçus spécifiquement pour eux. Dans l'ensemble, bien que la capacité du libre-service sur le Web soit appréciée, on considère qu'il y a place à amélioration. Plus spécifiquement :

- *La satisfaction globale à l'égard du site publications.gc.ca est bonne mais laisse croire qu'il y a place à l'amélioration : (3,9) pour l'échantillon. Ce score est tout à fait comparable selon les divers types de bibliothèques, les régions et les tailles de population desservie.*

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

- Pour ce qui est de l'énoncé plus général à propos du site : « *J'ai réussi à trouver les publications du gouvernement du Canada que je cherche* », le score moyen est de 3,7/5. Ce score est assez comparable selon les régions mais est un peu plus élevé parmi les professionnels des bibliothèques sises au Québec (4,1). La collection de la DESD inclut toute publication parvenant des ministères éditeurs. Il arrive qu'il n'existe pas de publications sur un certain sujet ou que la DESD n'ait pas reçu une publication en particulier pouvant être ajoutée à sa collection. Par conséquent, il est difficile de juger des circonstances qui ont empêché le client d'obtenir la publication qu'il désirait.
- Dans l'ensemble, les professionnels des bibliothèques considèrent que : « *La liste hebdomadaire des acquisitions est utile* » dans une proportion de 61 % (score moyen de 3,8). Ce score est légèrement plus élevé parmi ceux qui représentent des bibliothèques spécialisées (4,1).
- La plupart des professionnels des bibliothèques (76 %) sont d'accord avec l'énoncé « *les liens sont fiables* » (score moyen 3,9/5). Cependant, nous remarquons que la fiabilité de ces liens est un peu mieux cotée parmi les professionnels des bibliothèques qui cataloguent les publications simplement en pointant vers les liens de la DESD.
- Le niveau d'accord avec l'énoncé : « *L'information bibliographique dans le catalogue répond à mes besoins* » est de 3,7/5, (62 % en accord pour l'échantillon total); les professionnels des bibliothèques d'établissements d'enseignement (3,5/5 – 59 % en accord) ont tendance à être moins en accord avec cet énoncé, ce qui suggère qu'il y a des besoins qui ne sont pas comblés ou qu'il existe des problèmes auxquels sont confrontés plus particulièrement les professionnels des bibliothèques d'établissements d'enseignement. Les résultats obtenus via le babillard électronique nous portent à croire que ces problèmes pourraient être liés à des lacunes dans la couverture des publications antérieures à 1990. Il persiste aussi cette impression que peu de personnes au sein du gouvernement du Canada ont « *une bonne connaissance de ce qui est (ou a été) numérisé au sein des divers ministères* » et la perception que « *le catalogue de la DESD n'inclut pas les métadonnées de toutes les listes de contrôle antérieures et qu'il n'existe pas d'initiative gouvernementale pour numériser systématiquement l'ensemble des productions publiées dans le passé* ». Un niveau d'appréciation légèrement supérieur est constaté à propos de l'énoncé : « *La qualité des notices bibliographiques est acceptable* » (3,9/5, 70 % en accord). Une fois de plus, ce score suggère que le catalogue est apprécié; on le considère construit et géré adéquatement, même s'il y a place à amélioration.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Comme c'était le cas pour les membres du grand public lors du sondage par fenêtre flash, les résultats suggèrent que la fonctionnalité du moteur de recherche du site publications.gc.ca laisse place à l'amélioration. L'énoncé « *La fonction de recherche de base du site Web est performante* » a reçu un score de 3,6/5 (70% en accord) de la part des professionnels des bibliothèques; le score est passé à 3,5/5 (56% en accord) dans le cas de l'énoncé « *J'ai facilement trouvé ce que je cherchais sur le site Web* ». Ces scores ne semblent pas varier selon les types de bibliothèques, les régions, la taille de la population desservie, la langue ou autres. Enfin, l'énoncé « *Au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'ai besoin* » du site a reçu une évaluation similaire : 3,7/5 et 72 % en accord, ce qui suggère que des améliorations sont envisageables.

4.9.2 Les contacts directs avec la DESD et autres évaluations liées à la qualité du service

Comme l'illustre le tableau suivant, une majorité des professionnels des bibliothèques sondés n'a eu aucun contact direct avec la DESD bien qu'une grande majorité (93 %) utilise publications.gc.ca comme ressource, au moins à l'occasion. Les résultats montrent que les professionnels des bibliothèques d'établissement d'enseignement sont proportionnellement les moins susceptibles d'entrer en contact avec la DESD mais les plus susceptibles d'utiliser le courrier électronique comme moyen pour le faire, suivi par les contacts via INFODEP (8 %) et le téléphone (5 %):

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

TABEAU 11 : LE CONTACT DIRECT AVEC LA DESD

	Total	Type de bibliothèque		
		Enseignement	Publique	Spécialisée
Q11) Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous entré(e) en contact avec Publications du gouvernement du Canada d'une façon ou d'une autre?	n=115	n=53	n=33	n=29
Je n'ai eu aucun contact avec Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca)	64 %	68 %	58 %	67 %
Par téléphone	5 %	5 %	6 %	6 %
En personne	1 %	0 %	0 %	3 %
Par courriel	22 %	28 %	17 %	16 %
Via InfoDep	7 %	8 %	5 %	6 %
Je ne me souviens pas	8 %	2 % ↓	17 % ↑	8 %

Les professionnels des bibliothèques ont évalué plus favorablement la qualité du service que le grand public ayant eu un contact avec la DESD et ce, de façon cohérente au sein du groupe dans son ensemble. Cela reflète probablement la nature plus précise des demandes provenant des professionnels des bibliothèques et le fait qu'elles sont vraisemblablement du ressort du personnel de la DESD.

Les résultats de ce sondage en ce qui concerne la qualité du service reçu par les professionnels des bibliothèques appuient les observations et conclusions suivantes :

- Les professionnels des bibliothèques étaient *généralement satisfaits de la qualité du service reçu* et ont accordé des scores plus élevés que ceux observés dans le groupe du grand public. Le score moyen était de 4,2/5 pour les 33 professionnels des bibliothèques de notre échantillon qui ont mentionné avoir eu un contact direct avec la Direction.
- Les données du sondage, en ce qui a trait au *temps exigé pour recevoir le service* affichent des notes de satisfaction de 4,1/5 (encore une fois, pour les 33 professionnels des bibliothèques qui ont mentionné être entrés en contact avec la Direction). De même, l'énoncé *j'étais satisfait du temps exigé pour recevoir une réponse à ma (mes) question(s) et commentaire(s)* a reçu un score de 4,0/5.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Les réponses aux questions du sondage qui traitaient de la communication entre la DESD et sa clientèle suggèrent que cette première fait son travail de façon à satisfaire les deux groupes :

- L'évaluation des deux groupes est très positive à l'effet que *les communications avec Publications du Canada étaient efficaces* (94 % de ceux qui se souvenaient spécifiquement d'être entrés en contact étaient d'accord).
- De même façon, 85 % sont d'accord à l'effet qu'ils ont *obtenu des renseignements clairs*.
- 83 % de ces mêmes 33 professionnels des bibliothèques étaient satisfaits de *la facilité d'accès du service* reçu.
- Globalement, 88 % de ces professionnels des bibliothèques étaient d'accord à l'effet que *le personnel était bien informé* et la même proportion était aussi en accord avec l'énoncé *le personnel était respectueux*.
- Enfin, le sondage illustre que la DESD transmet efficacement aux professionnels des bibliothèques qui sont entrés en contact avec elle, qu'elle *comprend leurs besoins* (85 % en accord).

Ces scores mettent en évidence que la qualité du service fourni par la DESD est évaluée plus favorablement par les professionnels des bibliothèques que par ses autres clients, ce qui reflète probablement leur plus grande familiarité avec le sujet (ce qui, nous présumons, se traduit par des questions mieux formulées et donc, des requêtes plus faciles à gérer).

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

4.9.3 L'usage et l'évaluation des autres sources

TABLEAU 12 : L'USAGE DES AUTRES SOURCES

	Total	Type de bibliothèque		
		Enseignement	Publique	Spécialisée
Q5) Quelles ressources utilisez-vous, ne serait-ce qu'à l'occasion, pour trouver des publications du gouvernement du Canada?	n=116	n=53	n=34	n=29
Le site Web Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca)	93 %	94 %	89 %	95 %
Le portail GALLOP (galloportal.ca)	15 %	20 %	5 % ↓	19 %
Le site Web de Bibliothèque et Archives Canada (bac-lac.gc.ca)	68 %	71 %	60 %	77 %
Le site Web du Gouvernement ouvert (ouvert.canada.ca)	26 %	37 % ↑	8 % ↓	35 %
Le site Web de ministères auteurs	51 %	53 %	35 % ↓	74 %
Google	5 %	7 %	5 %	2 %

Le tableau 12 illustre que les alternatives à publications.gc.ca employées par la plupart des professionnels des bibliothèques sont Bibliothèque et Archives Canada (68 %), suivis des sites de ministères publieurs (51 %), du portail Gouvernement ouvert (26 %) et enfin, du portail Gallop (15 %). Le tableau 13 qui suit montre que chacune de ces alternatives présente à peu près la même aisance d'utilisation, bien qu'il appert que les sites ministériels soient considérés comme les plus difficiles à utiliser.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

TABLEAU 13: ÉVALUATIONS DES AUTRES SOURCES

Difficile - Facile	Total Util. de chaque Source (%)	Score Moy. x/5
Q6A) publications.gc.ca (N=109)		
• % Les deux cases supérieures	59	3.6
• % Les deux cases inférieures	12	
• % NSP / NRP	2	
Q6B) Le Portail GALLOP (N=19)		
• % Les deux cases supérieures	51	3.6
• % Les deux cases inférieures	8	
• % NSP / NRP	0	
Q6C) Le site Web de Bibliothèque et Archives Canada (bac-lac.gc.ca) (N=81)		
• % Les deux cases supérieures	50	3.5
• % Les deux cases inférieures	15	
• % NSP / NRP	0	
Q6D) Le site Web Gouvernement ouvert (ouvert.canada.ca) (N=33)		
• % Les deux cases supérieures	33	3.4
• % Les deux cases inférieures	7	
• % NSP / NRP	6	
Q6E) Le site Web de ministères auteurs (N=63)		
• % Les deux cases supérieures	34	3.1
• % Les deux cases inférieures	28	
• % NSP / NRP	1	

4.9.4 Le profil de l'échantillon des professionnels des bibliothèques répondant au courriel

Pour terminer, le sondage auprès des professionnels des bibliothèques fournit de l'information sur les institutions pour lesquelles ils travaillent, à savoir les types de publications qu'ils collectionnent, la gestion de ces documents, la fréquence de recherches, etc.

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

TABLEAU 14 : PROFIL DE L'ÉCHANTILLON

	Total	Type de bibliothèque		
		Enseignement	Publique	Spécialisée
Q2) Vos publications du gouvernement du Canada sont-elles intégrées aux collections générales de votre bibliothèque? Oui Non, nous avons une section séparée pour les publications du gouvernement du Canada Nous ne recueillons pas de publications du gouvernement du Canada Je ne sais pas	n=116 65 % 30 % 2 % 4 %	n=53 58 % 40 % ↑ 0 % 2 %	n=34 68 % 25 % 3 % 4 %	n=29 75 % 12 % 5 % 8 %
Q3) Quels types de publications du gouvernement du Canada votre bibliothèque a-t-elle dans sa collection? Toutes Rapports ministériels Monographies d'intérêt Publications en séries d'intérêt Publications imprimées Publications numériques Je ne sais pas	n=114 41 % 7 % 33 % 22 % 34 % 31 % 4 %	n=53 57 % ↑ 4 % 25 % 19 % 24 % ↓ 34 % 3 %	n=33 11 % ↓ 6 % 46 % ↑ 27 % 52 % ↑ 37 % 7 %	n=28 61 % 15 % 30 % 18 % 26 % 13 % 3 %
Q4) Est-ce que vous...? Téléchargez les publications sur votre serveur Cataloguez les publications et pointez vers notre URL Téléchargez les publications sur votre serveur et cataloguez les publications et pointez vers notre URL Cataloguez des publications en version imprimée Je ne sais pas	n=114 12 % 70 % 3 % 4 % 12 %	n=53 9 % 83 % ↑ 2 % 3 % 4 % ↓	n=33 9 % 65 % 0 % 6 % 20 % ↑	n=28 24 % 46 % 13 % 0 % 17 %

SECTION 4 : LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Les résultats du sondage illustrent que :

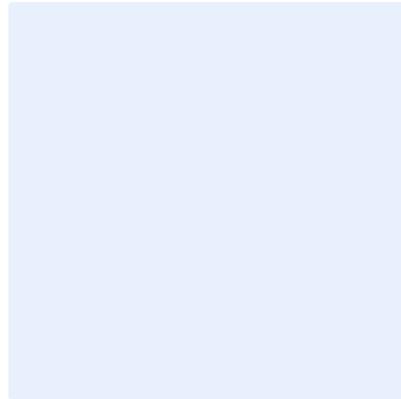
- La plupart des bibliothèques (65 %) intègrent les publications du gouvernement à leur collection. Cependant, les bibliothèques d'établissements d'enseignement sont moins susceptibles de procéder de cette façon et possèdent plutôt une section distincte pour les publications du gouvernement (40 %).
- Au total, 41 % des bibliothèques offrent tous les types de publications du gouvernement. Cette proportion se rapproche de la majorité des bibliothèques d'établissements d'enseignement (57 %) mais chute pour les bibliothèques publiques (11 %). Dans l'ensemble, 34 % des bibliothèques offrent les publications imprimées alors que 33 % offrent les monographies spécialisées, 31 % offrent des publications sous forme numérisée, 22 % offrent des publications en série, et enfin, seulement 7 % offrent des rapports corporatifs. En moyenne, les bibliothèques offrent 3,7 des 5 types possibles de publications et les bibliothèques publiques, 2,8.

La grande majorité des bibliothèques (70 %) cataloguent les publications et dirigent le chercheur vers l'URL de publications.gc.ca. Ce nombre souligne l'importance de fournir aux bibliothèques une liste des nouvelles acquisitions facilement accessible afin qu'elles puissent l'ajouter à leur catalogue ainsi que de leur fournir des capacités d'hébergement de fichiers. De plus, cela démontre la nécessité pour la DESD de maintenir des liens URL stables.

4.10 LA CONCLUSION

Le point de vue des professionnels des bibliothèques est très utile pour mettre en évidence les conclusions cruciales de cette recherche :

- Il est presque impossible d'évaluer adéquatement la qualité du service fourni par la DESD sans une pleine compréhension du contexte dans lequel elle opère, c'est-à-dire un contexte dominé par les changements incessants dans la technologie de l'information, les formes de publication et les structures de l'information gouvernementale.
- Dans ce contexte de changement, il est essentiel que le gouvernement possède des ressources dédiées à l'identification et au catalogage des publications telles qu'elles existent aujourd'hui et existeront demain.
- Dans l'ensemble, les professionnels des bibliothèques appuient le travail de la DESD et offrent des suggestions pour assurer qu'elle continue à faire ce travail critique efficacement dans l'avenir.



DESD-Guide français

1 - Introductions et plus

1.1 - Introductions



Bonjour et bienvenue.

Je suis John, votre animateur. J'habite Montréal avec ma femme Madeleine, notre fils de 17 ans et occasionnellement notre fille de 27 ans qui n'a pas tout à fait fini de quitter le foyer familial. Je dois préciser que je ne suis pas bibliothécaire, mais spécialiste en recherche sur l'opinion publique. Alors, ne vous étonnez pas si je pose parfois des questions qui démontreront mon manque d'expertise sur le sujet...

Nous allons discuter des services offerts par la Direction des Éditions et Services de dépôt (DESD). La DESD est responsable de la distribution des publications du gouvernement du Canada en format électronique sur le site www.publications.gc.ca. Cette discussion de groupe vise à obtenir les opinions des bibliothécaires dans le but d'aider la DESD à **évaluer et orienter ses services**. Vos commentaires sont très importants et très appréciés. Votre participation est volontaire.

Cette discussion sera divisée en trois parties : nous commencerons avec une introduction qui traitera de l'importance qu'occupe les publications officielles du Gouvernement au sein de votre institution, les raisons de son importance relative et la façon dont vous procédez pour retrouver les publications lorsque cela est nécessaire. La deuxième partie portera sur

les questions de qualité du service : ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas et autres sources gouvernementales pour l'accès à ces documents qui satisfont mieux aux besoins.

Puis, en troisième partie, nous parlerons de l'évolution future des choses.

Commençons donc par appuyer sur « suivant » et répondre à des questions de base sur vous personnellement et sur votre institution.

1.2 - Quelques détails à propos de vous.

Donnez-nous juste quelques informations de base sur vous. Il est toujours intéressant de se faire une idée de notre interlocuteur. Racontez-nous, dans la mesure où cela vous convient, un peu qui vous êtes, d'où vous venez, votre situation familiale...

1.3 - RÉGION

Dans quelle partie du Canada vivez-vous et travaillez-vous ?

- (o/o - o%) - Maritimes
- (o/o - o%) - Québec
- (o/o - o%) - Ontario
- (o/o - o%) - Plaines
- (o/o - o%) - Alberta
- (o/o - o%) - Colombie Britannique
- (o/o - o%) - Grand Nord

1.4 - Expérience

Depuis combien de temps êtes-vous bibliothécaire\technicien en bibliothèque ? Et depuis combien de temps pour cette institution en particulier ?

1.5 - Votre bibliothèque

Pouvez-vous nous parler un peu de la bibliothèque ou l'institution que vous représentez ?
(type de clientèle, année de fondation, mission etc...)

1.6 - Vos fonctions

Pourriez-vous nous donner des détails sur votre rôle dans cette bibliothèque/institution?

2 - L'Importance des publications

2.1 - Importance

Commençons par parler des publications du gouvernement du Canada et ce qu'elles signifient pour votre institution et ses usagers. Nous comprenons qu'elles sont probablement plus importantes pour les clients de certains d'entre vous que pour les autres et voulons nous assurer d'entendre ces différents points de vue.

Alors, dites-nous si et combien les publications officielles sont importantes pour votre institution. Qu'est-ce qui les rend importantes ou peu importantes ? Est-ce une question pertinente pour vous ? Avez-vous conscience d'un type particulier de client qui utilise ou nécessite les publications du gouvernement du Canada ? Si oui, qui sont-ils et quels sont leurs besoins ?

2.2 - Les Pubs: d'importance spécifique ou générique?

Pourriez-vous m'éclairer sur les points suivants ?

Est-ce que les publications du gouvernement du Canada sont importantes pour vous parce que vos usagers les demandent et ont besoin de certains documents ou est-

ce simplement partie de votre mission institutionnelle ou les deux ? Ces publications sont-elles importantes pour d'autres raisons que ces deux dernières ?

3 - identification et acquisition des publications

3.1 - Le processus

Êtes-vous en mesure de décrire le processus pour faire le suivi des publications gouvernementales. (nous aurons des questions un peu plus tard sur vos impressions quant à l'efficacité de ce fonctionnement). Nous aimerions couvrir certains sous-thèmes que nous aborderons maintenant, présumant qu'ils sont pertinents.

- À quelle fréquence surveillez-vous l'inventaire des publications du gouvernement du Canada ?
- Quels outils utilisez-vous pour faire ce suivi ?
- À quelles instances gouvernementales faites-vous appel pour faire ce suivi ?
- Quelles autres avenues sont disponibles (portails, sites web etc....) ?

3.2 - Changements avec le temps

Plusieurs d'entre vous (nous avons aussi un groupe sur un babillard en anglais) ont mentionné des changements systémiques plus importants affectant leur discipline au cours des années. De quelle façon ces changements ont-ils affecté la manière dont vous acquérez les publications du gouvernement ?

3.3 - Savez-vous..?

J'aimerais seulement vérifier quelques détails - quelques-uns d'entre vous l'ont mentionné et d'autres non :

Est-ce que tout le monde reconnaît l'acronyme "DESD" ? Que signifie-t-il ?

3.4 - Contacts personnels ... ?

Avez-vous des contacts personnels avec la Direction (des personnes ressources) ?

- (o/o - o%) - Oui et je les utilise régulièrement
- (o/o - o%) - Oui mais je ne les utilise pas souvent
- (o/o - o%) - Je connais une personne ou deux mais je les contacte rarement
- (o/o - o%) - Non, pas vraiment

4 - Fin de la première étape

Merci!

4.1 - C'est un bon début!

Votre empressement est très apprécié. Merci pour votre contribution. Vos commentaires sont intéressants et inestimables.

Puis-je vous demander de revenir sur le babillard avant la fin de la journée et de lire les commentaires de vos collègues et ajuster votre tir, ajouter des commentaires, poser des questions ? J'aimerais que chacun de vous fournisse au moins deux questions ou commentaires sur les commentaires des autres participants et de répondre à mes questions additionnelles.

Nous poursuivrons notre discussion mercredi qui s'attardera sur la qualité des services. Entretemps, si vous pensez avoir oublié quelque chose ou désirez simplement ajouter aux commentaires que vous avez déjà affichés n'hésitez pas à le faire.

5 - Début de la deuxième étape

Qualité de service

5.1 - Prenons un moment pour évaluer le processus.

Bon retour et merci encore pour votre contribution. Au cours de cette cette prochaine étape, nous nous concentrerons plus sur les questions de qualité de service à savoir le niveau de difficulté selon vous pour accéder aux publications et les écueils rencontrés en chemin. J'ai quelques questions fermées avant de poursuivre la conversation...

5.2 - Questions sur le processus

Avez-vous des plaintes ou des suggestions à offrir concernant la fréquence des communications venant du gouvernement à propos des publications? Sont-elles trop fréquentes? Pas assez?

5.3 - Combien facile ou difficile est-il de...

Garder le suivi et retracer les publications gouvernementales ?

- (0/0 - 0%) - Très facile
- (0/0 - 0%) - Assez facile
- (0/0 - 0%) - Assez difficile
- (0/0 - 0%) - Très difficile
- (0/0 - 0%) - Je ne peux répondre/pas certain/ma réponse ne se retrouve pas parmi celles offertes

5.4 - Problèmes

Quels types de problèmes avez-vous croisé ?

5.5 - Problèmes spécifiques

J'aimerais faire un inventaire des difficultés que vous avez rencontrées. S'il vous plait, cochez tout ce qui est applicable.

- (o/o - o%) - Documents manquants
- (o/o - o%) - Liens défectueux
- (o/o - o%) - Problèmes à naviguer ou à repérer le document
- (o/o - o%) - Problèmes de catalogage
- (o/o - o%) - Problèmes à télécharger une référence ou une information de catalogage
- (o/o - o%) - Autre chose
- (o/o - o%) - Sans problème notable
- (o/o - o%) - Ne s'applique pas à ma situation

5.6 - Suggestions

Auriez-vous des suggestions à offrir pour améliorer le processus ?

5.7 - Exemples d'autres départements ou gouvernements

Connaissez-vous un autre département gouvernemental ou entité fournissant un accès vraiment fonctionnel à ses publications ? Si oui, veuillez les énumérer et justifier votre réponse.

5.8 - Fin de la deuxième étape

Nous sommes arrivés à la fin de la deuxième étape. Merci encore de votre contribution inestimable. Nous reprendrons la conversation demain et vendredi en portant une plus grande emphase sur l'avenir.

Puis-je vous demander encore de revenir sur le babillard demain avant la fin de la journée pour consulter les commentaires des autres participants et y ajouter

questions et commentaires que ces derniers pourraient avoir inspiré. J'aimerais voir au moins deux questions ou commentaires pour chacun.

Lorsque vous aurez complété cette étape, veuillez vous rendre à la dernière section à votre convenance.

6 - Troisième étape: Vers l'avenir

6.1 - Changements pour l'avenir?

Avez-vous conscience de changements dans la façon dont gouvernement du Canada rend ses publications accessibles qui ont eu un impact sur le processus ? S'il vous plait, expliquez plus en profondeur quel impact cela pourrait avoir (ou a eu) sur vous et votre institution.

6.2 - Gouvernement "ouvert"

Êtes-vous conscient de l'engagement connu sous l'appellation "Gouvernement ouvert" (<http://ouvert.canada.ca/fr>) et si oui, qu'est-ce que cela signifie pour vous? Pensez-vous que cela aura un impact sur votre capacité d'accéder aux publications du gouvernement du Canada? Si oui, comment?

6.3 - Autres suggestions pour l'avenir

Avez-vous des suggestions à offrir au gouvernement du Canada dans leur cheminement vers l'avenir? Aimerez-vous ajouter quelque chose? Si vous n'en avez pas, précisez-le aussi.

6.4 - Quelques questions pour clore :

Connaissez-vous le Comité consultatif du Programme des services de dépôt ? Si vous répondez affirmativement, veuillez utiliser l'espace ouvert ci-bas pour expliquer en quoi il consiste selon vous.

- (0/0 - 0%) - Oui
- (0/0 - 0%) - Vaguement mais je ne saurais dire ce que c'est exactement
- (0/0 - 0%) - Non

6.5 - Comité consultatif (Information seulement)

On m'a demandé de fournir ce lien vers le Comité consultatif (<http://www.publications.gc.ca/site/fra/bibliothequesDeDepot/ccb-psd/aperçu.html>) puisqu'il contient apparemment de l'information pertinente qui pourrait répondre à certaines des questions que vous avez posées au cours du processus et des mises à jour.

Nous en sommes aux derniers efforts de cet exercice. Pourriez-vous revenir sur le babillard et répondre aux dernières questions avant la fin de la journée demain ? Merci à tous!

6.6 - C'est la fin!

Merci mille fois pour votre participation. Vos réponses sont inspirantes et inestimables.

Avant de quitter, assurez-vous de nous fournir le nom et les coordonnées de la personne ou l'institution à qui sera adressée la compensation de 100\$ promise.

Et finalement, je vous rappelle que cette étude a été commandée par le gouvernement du Canada et que vous êtes protégés en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et que vous avez accès aux résultats de cette recherche tel que prescrit par la Loi sur l'accès à l'information. Et, bien sûr, le rapport qui émanera de cette étude deviendra une

ANNEXE A : Le guide de discussion

publication gouvernementale accessible au public. N'hésitez pas à me laisser connaître votre opinion. Merci encore!

Version finale
Janvier 2017

Publications du gouvernement du Canada
publications.gc.ca
Direction des Éditions et Services de dépôt
Services publics et Approvisionnement Canada
Sondage en ligne – Population générale

Merci de participer à ce sondage du gouvernement du Canada concernant votre expérience avec le site Web publications.gc.ca.

Ce sondage devrait prendre environ 10 minutes à remplir.

Votre participation est volontaire et complètement confidentielle et vos réponses seront recueillies et traitées conformément à la *Loi sur les renseignements personnels* et seront gardées confidentielles. Les résultats seront rapportés seulement après avoir été regroupés par la firme indépendante que nous avons mandatée pour réaliser cette étude, le consortium Ad hoc/Patterson Langlois.

Cette étude est enregistrée auprès de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing. Vous pouvez vérifier la légitimité de cette étude en appelant le système d'enregistrement au numéro sans frais 1-800-554-9996 ou en consultant leur Service de vérification des sondages en ligne au https://www.mriaportal-arimportail.ca/mpower8/rrs/verification?request_locale=fr, en utilisant le numéro d'enregistrement du sondage 20170123-495H.

Lorsque vous débuterez le sondage, vous ne serez plus sur un site du gouvernement du Canada, mais plutôt sur un site géré par le consortium Ad hoc/Patterson Langlois.

Pour toute question ou difficulté technique en lien avec ce sondage, veuillez contacter: DESD@adhoc-opinion.com

VOTRE AIDE EST APPRÉCIÉE.

SORTIR

CONTINUER

Section 1 – Accès au site Web publications.gc.ca

Q21	Veuillez indiquer si vous êtes ...	
1	Du grand public	UNE RÉPONSE
2	D'une organisation gouvernementale	
3	D'une bibliothèque	Diriger vers le sondage Bibliothèques
4	D'un établissement scolaire	
5	Autre (Veuillez préciser)	

Q22	Qu'est-ce qui vous a amené sur notre site Web? (Cliquez sur tous les choix qui s'appliquent)	
1	Je cherchais de l'information générale sur un sujet	PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES
2	Je cherchais une publication	
3	Je cherchais un formulaire gouvernemental	
4	Je cherchais un programme/service du gouvernement du Canada	
5	J'ai été mal orienté (e)	
6	Autre (Veuillez préciser)	

Programmeur : Si choix 1 ou 2 pas choisis en Q2, passer à la section 5

Q23	Comment avez-vous navigué jusqu'à publications.gc.ca?	
1	En y accédant directement (publications.gc.ca)	UNE RÉPONSE
2	À partir d'une autre page Web du gouvernement	
3	En utilisant un moteur de recherche	
4	Autre (Veuillez préciser)	
5	Je ne sais pas	

Q24	Comment avez-vous appris l'existence de publications.gc.ca?	
1	Par un moteur de recherche	UNE RÉPONSE
2	Par un programme/service gouvernemental	
3	Par un établissement scolaire	
4	Par une bibliothèque	
5	Par un collègue	
6	Autre (Veuillez préciser)	

Section 2 – Publications du gouvernement du Canada

Q25	À quelle fréquence visitez-vous le site Web publications.gc.ca?	
1	Tous les jours	UNE RÉPONSE
2	Toutes les semaines	
3	Tous les mois	
4	Quelques fois par année	
5	Plus ou moins une fois par année	
6	C'est ma première visite sur publications.gc.ca	
9	Je ne sais pas	

Q26	À quelle fréquence recherchez-vous des publications du gouvernement du Canada?	
1	Tous les jours	UNE RÉPONSE
2	Toutes les semaines	
3	Tous les mois	
4	Quelques fois par année	
5	Plus ou moins une fois par année	
6	C'est la première fois	PA Q8
9	Je ne sais pas	

Q27	Quelles ressources utilisez-vous, ne serait-ce qu'à l'occasion, pour trouver des publications du gouvernement du Canada? (Cliquez sur tous les choix qui s'appliquent)	
1	Le site Web Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca)	PLUSIEURS RÉPONSES
2	Le site Web de Bibliothèque et Archives Canada (bac-lac.gc.ca)	
3	Le site Web du gouvernement du Canada (canada.ca)	
4	Le site Web du Gouvernement ouvert (ouvert.canada.ca)	
5	Le site Web d'un ministère spécifique	
6	Une bibliothèque	
7	Internet	
8	Autre (veuillez préciser)	
9	Je ne sais pas	

Annexe B : Questionnaire - Visiteurs du site

Q28	Généralement, pour quelle raison recherchez-vous des publications du gouvernement du Canada?	
1	Pour des motifs personnels	UNE RÉPONSE
2	Pour des motifs professionnels	
3	Pour des motifs éducatifs	
4	Pour des motifs légaux	
8	Autre (veuillez préciser)	

Q29 A l'aide d'une échelle de 1 (pas du tout important) à 5 (extrêmement important), veuillez indiquer dans quelle mesure chacun des aspects suivants est important pour vous. (Cliquez une réponse par aspect)							
En rotation	Pas du tout important			Extrêmement important		Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
a) Avoir accès à un libre-service sur le site publications.gc.ca (rechercher, télécharger, etc.).							
b) Avoir la possibilité de contacter du personnel qui peut vous aider à localiser des publications.							
c) Avoir un seul point d'accès pour toutes les publications du gouvernement du Canada.							
d) Avoir un accès à long terme aux publications du gouvernement du Canada.							
e) Avoir la possibilité d'accéder à des publications plus anciennes en format numérique.							
f) Avoir accès à des informations sur les publications qui ne sont pas disponibles en format numérique.							
g) Avoir une liste des publications publiées au cours d'une semaine donnée.							
L'échelle au complet apparaîtra : 1. Pas du tout important; 2 Pas très important; 3 Plutôt important; 4 Très important; 5 Extrêmement important							

Section 3 – Niveau de satisfaction à l’égard du site Web de Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca)

Q30 À l'aide d'une échelle de 1 (fortement en désaccord) à 5 (fortement en accord), quel est votre niveau d'accord à l'égard de chacun des aspects suivants relatifs au site Web publications.gc.ca? (Cliquez une réponse par aspect)							
En rotation	Fortement en désaccord			Fortement en accord		Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
a) La fonction de recherche de base du site est performante.							
b) C'est facile de trouver ce que je cherche sur le site.							
c) Au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin.							
* L'échelle apparaîtra en entier sur le questionnaire en ligne (Fortement en désaccord / En désaccord / Ni en accord ni en désaccord / En accord / Fortement en accord)							

Q11A. À l'aide d'une échelle de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait), veuillez indiquer votre niveau de satisfaction globale à l'égard de la qualité du site Web publications.gc.ca.							
	Très insatisfait			Très satisfait		Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
Mon niveau de satisfaction d'ensemble à l'égard du site Web.							
* L'échelle apparaîtra en entier sur le questionnaire en ligne (Très insatisfait/ Insatisfait / Ni satisfait ni insatisfait / Satisfait / Très satisfait)							

Section 4 - Communications avec le service à la clientèle de Publications du gouvernement du Canada et niveau de satisfaction

Q31	Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous entré (e) en contact avec Publications du gouvernement du Canada d'une façon ou d'une autre? (Cliquez sur tous les choix qui s'appliquent)	
		PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES
1	Je n'ai eu aucun contact avec Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca)	Passer à la section 5

Annexe B : Questionnaire - Visiteurs du site

2	Par téléphone	
3	En personne	
4	Par courriel	
5	Par télécopieur	
7	Par lettre ou poste régulière	
9	Je ne me souviens pas	Passer à la section 5

Q32 À l'aide d'une échelle de 1 (fortement en désaccord) à 5 (fortement en accord), cliquez sur la réponse qui décrit le mieux votre niveau d'accord avec chacun des énoncés suivants portant sur le service que vous avez reçu de Publications du gouvernement du Canada. (Cliquez une seule réponse par ligne)

En rotation	Fortement en désaccord			Fortement en accord		Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
a) J'étais satisfait(e) du temps exigé pour recevoir le service.							
b) J'étais satisfait(e) du temps exigé pour obtenir une réponse à ma (mes) question(s) ou commentaire(s).							
c) Les communications avec Publications du gouvernement du Canada étaient efficaces.							
d) J'ai reçu des renseignements clairs.							
e) J'étais satisfait(e) de la facilité d'accès du service.							
f) Le personnel était bien informé.							
g) Le personnel était respectueux.							
h) Le personnel a bien compris mes besoins.							
i) Au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin.							En dernier

* L'échelle apparaîtra en entier sur le questionnaire en ligne (Fortement en désaccord / En désaccord / Ni en accord ni en désaccord / En accord / Fortement en accord)

Q33 À l'aide d'une échelle de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait), veuillez indiquer votre niveau de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service que vous avez reçu de Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca).

	Très insatisfait			Très satisfait		Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
Quel est votre niveau de satisfaction global à l'égard de la qualité du service (que vous avez reçu)?							

Annexe B : Questionnaire - Visiteurs du site

Q33 À l'aide d'une échelle de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait), veuillez indiquer votre niveau de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service que vous avez reçu de Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca).								
			Très insatisfait		Très satisfait		Ne sais pas	Ne s'applique pas
1	2	3	4	5				
* L'échelle apparaîtra en entier sur le questionnaire en ligne (Très insatisfait/ Insatisfait / Ni satisfait ni insatisfait / Satisfait / Très satisfait)								

Section 5 – Et finalement, à des fins statistiques seulement,

Et enfin, quelques questions qui nous aideront à analyser les résultats.....

Q34	Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez atteint?	
1	8 ^e année ou moins	UNE RÉPONSE
2	Études secondaires non terminées	
3	Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	
4	Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers	
5	Collège, CEGEP, ou certificat ou diplôme non universitaire	
6	Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat	
7	Baccalauréat	
8	Certificat universitaire supérieur au baccalauréat	
9	Refuse de répondre	

Q35	À quelle catégorie d'âge appartenez-vous?	
1	18 à 34	UNE RÉPONSE
2	35 à 49	
3	50 à 54	
4	55 à 64	
5	65 ans et plus	
9	Je préfère ne pas répondre	

Q36	Veuillez indiquer votre sexe	
1	Homme	UNE RÉPONSE
2	Femme	
3	Autre	
9	Je préfère ne pas répondre	

Annexe B : Questionnaire - Visiteurs du site

Note au programmeur :

si Q1=2 → aller à Q19

si Q1=4 → aller à Q18

si Q1=996 → aller à Q20

Q37	Où résidez-vous présentement?	
01	Terre-Neuve et Labrador	UNE RÉPONSE
02	Île du Prince-Édouard	
03	Nouvelle-Écosse	
04	Nouveau-Brunswick	
05	Québec	
06	Ontario	
07	Manitoba	
08	Saskatchewan	
09	Alberta	
10	Colombie-Britannique	
11	Yukon	
12	Territoires du Nord-Ouest	
13	Nunavut	
90	À l'extérieur du Canada (Veuillez indiquer dans quel pays)	
99	Je préfère ne pas répondre	

Note pour programmeur : Si membre du grand public (Q1), terminer. Poser seulement si Q1=4

Q38	Dans quel type d'institution scolaire travaillez-vous?	
		UNE RÉPONSE
1	Université	PA Q20
2	Collège / CEGEP	PA Q20
3	École secondaire	PA Q20
4	Autre	PA Q20
9	Refuse de répondre	PA Q20

Note pour programmeur : poser Q19 seulement si Q1=2

Annexe B : Questionnaire - Visiteurs du site

Q39	Pour quel palier de gouvernement travaillez-vous?	
1	Fédéral	UNE RÉPONSE
2	Provincial	
3	Municipal	
9	Refuse de répondre	

Q40	Dans quelle province votre lieu de travail est-il situé?	
01	Terre-Neuve et Labrador	UNE RÉPONSE
02	Île du Prince-Édouard	
03	Nouvelle-Écosse	
04	Nouveau-Brunswick	
05	Québec	
06	Ontario	
07	Manitoba	
08	Saskatchewan	
09	Alberta	
10	Colombie-Britannique	
11	Yukon	
12	Territoires du Nord-Ouest	
13	Nunavut	
90	À l'extérieur du Canada (Veuillez indiquer dans quel pays)	

Merci beaucoup de votre participation à cette étude. Toutes les informations que vous nous avez fournies seront tenues entièrement confidentielles et ne serviront qu'à des fins de recherche.

**SOUMETTEZ
VOS RÉPONSES**

Merci de votre aide.

Version finale
Janvier 2017

Publications du gouvernement du Canada
publications.gc.ca
Direction des Éditions et Services de dépôt
Services publics et Approvisionnement Canada
Sondage en ligne - Bibliothèques

Merci de participer à notre sondage concernant votre expérience avec le site Web publications.gc.ca.

Ce sondage s'adresse aux employés des bibliothèques qui utilisent publications.gc.ca. Si c'est vous, veuillez cliquer sur le bouton « CONTINUER » et répondre aux questions. Sinon, veuillez cliquer sur le bouton « SORTIR » plus bas et informer la personne responsable à votre bibliothèque de ce sondage.

Ce sondage devrait prendre environ 10 minutes à remplir, dépendamment de vos réponses et de vos commentaires.

Votre participation est volontaire et vos réponses demeureront anonymes et confidentielles. Le sondage sera administré conformément à la *Loi sur les renseignements personnels*. Les résultats seront rapportés seulement après avoir été regroupés par la firme indépendante que nous avons mandatée pour réaliser cette étude, le consortium Ad hoc/Patterson Langlois

Cette étude est enregistrée auprès de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing. Vous pouvez vérifier la légitimité de cette étude en appelant le système d'enregistrement au numéro sans frais 1-800-554-9996 ou en visitant [Le Service de vérification des sondages de L'association de la recherche et de l'intelligence marketing](#).

Lorsque vous débuterez le sondage, vous ne serez plus sur un site du gouvernement du Canada, mais plutôt sur un site géré par le consortium Ad hoc/Patterson Langlois.

Pour toute question ou difficulté technique en lien avec ce sondage, veuillez contacter: DESD@adhoc-opinion.com

VOTRE AIDE EST APPRÉCIÉE.

SORTIR

CONTINUER

Section 1 – Recherche et dépistage de publications du gouvernement du Canada

Q60	Veuillez indiquer si vous travaillez pour...	
1	Une bibliothèque scolaire	UNE RÉPONSE
2	Une bibliothèque d'établissement d'enseignement supérieur	
3	Une bibliothèque publique	
4	Une bibliothèque spécialisée	
9	Autre (Veuillez préciser)	

Q61	Vos publications du gouvernement du Canada sont-elles intégrées aux collections générales de votre bibliothèque?	
1	Oui	UNE RÉPONSE
2	Non, nous avons une section séparée pour les publications du gouvernement du Canada	
3	Nous ne recueillons pas de publications du gouvernement du Canada	PAQ5
9	Je ne sais pas	

Q62	Quels types de publications du gouvernement du Canada votre bibliothèque a-t-elle dans sa collection? (Cliquez sur tous les choix qui s'appliquent)	
1	Toutes	PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES
2	Rapports ministériels	
3	Monographies d'intérêt	
4	Publications en séries d'intérêt	
5	Publications imprimées	
6	Publications numériques	
9	Je ne sais pas	

Q63	Est-ce que vous...?	
1	Téléchargez les publications sur votre serveur	UNE RÉPONSE
2	Cataloguez les publications et pointez vers notre URL	
8	Autre (Veuillez préciser)	
9	Je ne sais pas	

Annexe C : Questionnaire – Professionnels des bibliothèques

Q64	Quelles ressources utilisez-vous, ne serait-ce qu'à l'occasion, pour trouver des publications du gouvernement du Canada? (Cliquez sur tous les choix qui s'appliquent)	
01	Le site Web Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca)	PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES
02	Le portail GALLOP (galloportal.ca)	
03	Le site Web de Bibliothèque et Archives Canada (bac-lac.gc.ca)	
04	Le site Web du Gouvernement ouvert (ouvert.canada.ca)	
05	Le site Web de ministères auteurs	
90	Autre (Veuillez préciser)	
99	Aucune des précédentes	Passer à la section 6

Q65	À l'aide d'une échelle de 1 (très difficile) à 5 (très facile), veuillez indiquer quel est, selon votre propre expérience, le niveau de facilité à trouver des publications du gouvernement au moyen des ressources suivantes. (Cliquez une seule réponse par ligne)						
Demander pour chaque ressource citée en Q5	Très difficile			Très facile		Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
g) Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca)							
h) Le portail GALLOP (galloportal.ca)							
i) Le site Web de Bibliothèque et Archives Canada (bac-lac.gc.ca)							
j) Le site Web Gouvernement ouvert (ouvert.canada.ca)							
k) Le site Web de ministères auteurs							
l) Autres (préciser)							
* L'échelle apparaîtra en entier sur le questionnaire en ligne (Très difficile / Difficile / Ni facile ni difficile / Facile / Très facile)							

Section 2 – Connaissance et utilisation du site Web Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca)

Q66	Au cours des 12 derniers mois, quels services parmi les suivants sur le site de Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca) avez-vous utilisés? (Cliquez sur tous les choix qui s'appliquent)	
1	Visite du site Web de Publications du gouvernement du Canada	PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

2	Consultation de la Liste hebdomadaire des acquisitions	
3	Recherche des publications	
4	Accès à des catalogues spécialisés	
5	Consultation de la page d'information Services pour les bibliothèques	
9	Aucun des choix précédents	Passer à la section 4

Q67	Connaissez-vous la Liste hebdomadaire des acquisitions?	
1	Oui	UNE RÉPONSE
2	Non	PAQ 10

Q68	À quelle fréquence consultez-vous la Liste hebdomadaire des acquisitions ?	
1	De façon hebdomadaire	UNE RÉPONSE
2	Aux deux semaines environ	
3	Mensuellement	
4	Occasionnellement	
5	Jamais	
9	Je ne sais pas	

Section 3 – Niveau de satisfaction à l'égard du site Web Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca)

Programmeur : Si Q5 =1, demander Q10, sinon PA Q11

Q69 À l'aide d'une échelle de 1 (fortement en désaccord) à 5 (fortement en accord), veuillez indiquer votre niveau d'accord à l'égard de chacun des aspects suivants relatifs au site Web de Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca). (Cliquez une réponse par aspect)							
EN ROTATION	Fortement en désaccord		Fortement en accord			Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
i)	J'ai réussi à trouver les publications du gouvernement du Canada que je cherche.						
j)	La Liste hebdomadaire des acquisitions est utile.						
k)	Les liens sont fiables.						
l)	L'information bibliographique dans le catalogue répond à mes besoins.						
m)	La qualité des notices bibliographiques est acceptable.						

Annexe C : Questionnaire – Professionnels des bibliothèques

Q69 À l'aide d'une échelle de 1 (fortement en désaccord) à 5 (fortement en accord), veuillez indiquer votre niveau d'accord à l'égard de chacun des aspects suivants relatifs au site Web de Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca). (Cliquez une réponse par aspect)							
EN ROTATION	Fortement en désaccord			Fortement en accord		Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
n) La fonction de recherche de base du site Web est performante.							
o) J'ai facilement trouvé ce que je cherchais sur le site Web.							
p) Au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'ai besoin.							
* L'échelle apparaîtra en entier sur le questionnaire en ligne (Fortement en désaccord/ En désaccord/ Ni en accord ni en désaccord/ En accord / Fortement en accord)							

Q70 À l'aide d'une échelle de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait), veuillez indiquer votre niveau de satisfaction globale à l'égard du site Web publications.gc.ca.							
	Très insatisfait			Très satisfait		Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
Mon niveau de satisfaction d'ensemble à l'égard du site Web.							
* L'échelle apparaîtra en entier sur le questionnaire en ligne (Très insatisfait/ Insatisfait / Ni satisfait ni insatisfait / Satisfait / Très satisfait)							

Section 4 – Communications avec le service à la clientèle et niveau de satisfaction

Q71	Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous entré(e) en contact avec Publications du gouvernement du Canada d'une façon ou d'une autre? (Cliquez sur tous les choix qui s'appliquent)	
		PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES
1	Je n'ai eu aucun contact avec Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca)	Passer à la section 5
2	Par téléphone	
3	En personne	
4	Par courriel	
5	Par télécopieur	
6	Via InfoDep	
7	Par lettre ou poste régulière	
9	Je ne me souviens pas	Passer à la section 5

Q72 À l'aide d'une échelle de 1 (fortement en désaccord) à 5 (fortement en accord), cliquez sur la réponse qui décrit le mieux votre niveau d'accord à l'égard de chacun des aspects suivants du service que vous avez reçu de Publications du gouvernement du Canada. (Cliquez une seule réponse par ligne)							
EN ROTATION	Fortement en désaccord			Fortement en accord		Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
j) J'étais satisfait(e) du temps exigé pour recevoir le service.							
k) J'étais satisfait(e) du temps exigé pour obtenir une réponse à ma (mes) question(s) ou commentaire(s).							
l) Les communications avec Publications du gouvernement du Canada étaient efficaces.							
m) J'ai obtenu des renseignements clairs.							
n) J'étais satisfait(e) de la facilité d'accès du service.							
o) Le personnel était bien informé.							
p) Le personnel était respectueux.							
q) Le personnel a bien compris mes besoins.							

Annexe C : Questionnaire – Professionnels des bibliothèques

Q72 À l'aide d'une échelle de 1 (fortement en désaccord) à 5 (fortement en accord), cliquez sur la réponse qui décrit le mieux votre niveau d'accord à l'égard de chacun des aspects suivants du service que vous avez reçu de Publications du gouvernement du Canada. (Cliquez une seule réponse par ligne)							
EN ROTATION	Fortement en désaccord			Fortement en accord		Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
r) Au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin.							En dernier
* L'échelle apparaîtra en entier sur le questionnaire en ligne (Fortement en désaccord / En désaccord / Ni en accord ni en désaccord / En accord / Fortement en accord)							

Q73 À l'aide d'une échelle de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait), veuillez indiquer votre niveau de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service que vous avez reçu de Publications du gouvernement du Canada (publications.gc.ca).							
	Très insatisfait		Très satisfait			Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
Quel est votre niveau de satisfaction global à l'égard de la qualité du service (que vous avez reçu)?							
* L'échelle apparaîtra en entier sur le questionnaire en ligne (Très insatisfait/ Insatisfait / Ni satisfait ni insatisfait / Satisfait / Très satisfait)							

Section 5 – Contexte

Q74 A l'aide d'une échelle de 1 (pas du tout important) à 5 (extrêmement important), veuillez indiquer dans quelle mesure chacun des aspects suivants est important pour votre institution. (Cliquez une réponse par aspect)							
En Rotation	Pas du tout important		Extrêmement important			Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
f) Avoir la possibilité de contacter du personnel qui peut vous aider à localiser des publications.							
g) Avoir un seul point d'accès pour toutes les publications du gouvernement du Canada.							
h) Avoir accès à un libre-service sur le site publications.gc.ca (rechercher, télécharger, etc.).							
i) Avoir un accès à long terme aux publications du gouvernement du Canada.							
j) Avoir accès à des liens stables vers les publications du gouvernement du Canada (PURLs).							
L'échelle au complet apparaîtra : 1. Pas du tout important; 2 Pas très important; 3 Plutôt important; 4 Très important; 5 Extrêmement important							

Annexe C : Questionnaire – Professionnels des bibliothèques

Q75 À l'aide d'une échelle de 1 (aucune valeur) à 5 (grande valeur), cliquez sur la réponse qui décrit le mieux la valeur que vous accordez à chacun des aspects suivants. (Cliquez une seule réponse par ligne)							
En Rotation	Aucune valeur			Grande valeur		Ne sais pas	Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5		
a) Fournir des informations bibliographiques sur les publications du gouvernement du Canada qui ne sont pas disponibles en format numérique.							
b) Numériser les publications du gouvernement du Canada précédemment offertes uniquement en format imprimé.							
c) Fournir des numéros de contrôle dans les publications tels des numéros de catalogue du gouvernement du Canada/ISBN/ISSN.							
d) Fournir une liste des publications publiées au cours d'une semaine donnée.							
e) Exposer les éléments de métadonnées de publications.gc.ca en utilisant le Protocole de l'initiative des archives ouvertes pour la collecte de données (OAI-PMH).							

L'échelle au complet apparaîtra : 1. Aucune valeur; 2 Peu de valeur; 3 Neutre; 4 Une certaine valeur; 5 Grande valeur

Q76 Avez-vous des commentaires additionnels qui pourraient aider Publications du gouvernement du Canada à mieux vous servir? Veuillez les inscrire dans la boîte ci-dessous, en étant aussi précis que possible

Section 6 – Et finalement, à des fins statistiques seulement...

Q77	Dans quelle province votre lieu de travail est-il situé?	
01	Terre-Neuve-et-Labrador	UNE RÉPONSE
02	Île du Prince-Édouard	

Annexe C : Questionnaire – Professionnels des bibliothèques

03	Nouvelle-Écosse	
04	Nouveau-Brunswick	
05	Québec	
06	Ontario	
07	Manitoba	
08	Saskatchewan	
09	Alberta	
10	Colombie-Britannique	
11	Yukon	
12	Territoires du Nord-Ouest	
13	Nunavut	
90	À l'extérieur du Canada (Veuillez indiquer dans quel pays)	

Q78	Quelle est la taille de la population desservie par votre bibliothèque	
1	Moins de 10 000	UNE RÉPONSE
2	10 000 – 50 000	
3	50 001 – 100 000	
4	100 001 – 250 000	
5	Plus de 250 000	
9	Je ne sais pas	

Merci beaucoup de votre participation à cette étude. Toutes les informations que vous nous avez fournies seront tenues entièrement confidentielles et ne serviront qu'à des fins de recherche.

**SOUMETTEZ
VOS RÉPONSES**

Merci de votre aide.