



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Programme des services
de dépôt

Depository Services
Program

**Accès électronique à
l'information du gouvernement fédéral canadien :
Dans quelle mesure les bibliothèques de dépôt sont-elles
prêtes?**

Rapport destiné au
Programme des services de dépôt
Éditions du gouvernement du Canada

Août 1997

Canada

Rapport destiné au
Programme des services de dépôt
Éditions du gouvernement du Canada

**Accès électronique à
l'information du gouvernement fédéral canadien :
Dans quelle mesure les bibliothèques de dépôt sont-elles
prêtes?**

Établi par
Elizabeth Dolan et Liwen Vaughan
Faculty of Communications and Open Learning
University of Western Ontario

Août 1997

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 1998
N° de cat. P63-8/1998
ISBN 0-662-63601-5

Sommaire

Le Programme des services de dépôt du Canada (PSD) a fonctionné pendant soixante-dix ans et il a assuré un lien incontournable entre les citoyens canadiens et le gouvernement fédéral grâce à la distribution gratuite des publications officielles dans les bibliothèques de dépôt universel et sélectif. L'expansion rapide et récente de l'édition et de la diffusion par voie électronique de l'information du gouvernement fédéral canadien a poussé le PSD à financer la première étude importante visant à déterminer dans quelle mesure les bibliothèques de dépôt sont prêtes à adopter les nouvelles technologies.

À l'automne de 1996, les chercheurs de la Graduate School of Library and Information Science, University of Western Ontario, ont entrepris un projet d'étude sur les capacités technologiques et les services connexes qui permettront aux bibliothèques de dépôt d'assurer un accès permanent public à l'information électronique du gouvernement fédéral canadien. Un questionnaire à remplir soi-même a été envoyé à toutes les bibliothèques de dépôt universel et sélectif au Canada et à l'étranger afin de recueillir des données à la fois quantitatives et qualitatives. Les résultats sont basés sur l'analyse de données provenant de 450 questionnaires remplis (ce qui représente un taux de retour de 50 %). Le taux de retour des bibliothèques de dépôt canadiennes est d'environ 57 %.

Les principales conclusions de l'étude sont résumées comme suit :

Importance des publications du gouvernement : Les publications du gouvernement fédéral occupent une place prépondérante dans les collections de documents officiels tenues par les bibliothèques de dépôt et les publications gouvernementales elles-mêmes sont considérées comme « très importantes » ou « essentielles » par une majorité de bibliothèques bien que, par rapport aux bibliothèques publiques, un pourcentage beaucoup plus important de bibliothèques universitaires les ont cotées comme « essentielles ».

Agencement des collections : La majorité des bibliothèques ont un agencement mixte, quelques documents étant mis sur les rayons avec la collection principale alors que d'autres se trouvent dans des secteurs distincts; au cours des dix dernières années, 16,1 % des bibliothèques ont cherché à intégrer leurs documents aux collections principales.

Installations pour l'accès électronique : Une grande majorité de bibliothèques de dépôt sont équipées de catalogues en ligne et, parmi celles-ci, à peine plus de la moitié a un accès automatique. Dans l'ensemble des bibliothèques de dépôt, il y a une distribution étonnamment inégale d'ordinateurs personnels (OP ou PC) pour usage public. Les bibliothèques universitaires* ont deux OP d'utilisation publique pour 1 000 personnes alors que les bibliothèques publiques n'ont que 0,15 pour chaque tranche de 1 000 personnes qu'elles ont le mandat de servir. Ces chiffres n'indiquent pas combien d'OP il faut pour chaque tranche de 1 000 personnes servies,

* Note du traducteur : cette expression englobe les bibliothèques universitaires et collégiales.

mais il est raisonnable de prédire que les bibliothèques publiques ne pourront pas répondre à la demande accrue d'accès à l'information gouvernementale par voie électronique. Les résultats montrent également que les bibliothèques universitaires offrent un pourcentage plus élevé d'OP d'accès public avec une mémoire RAM qui dépasse les huit méga-octets, ce qui est une indication du type de logiciel que ces appareils peuvent exécuter. Il y a une grande variabilité dans le nombre de lecteurs de CD-ROM d'utilisation publique disponibles et le type le plus courant d'imprimante utilisée est l'imprimante par points (ou imprimante matricielle) qui est remarquable par sa lenteur. Les systèmes d'exploitation Windows 3.1 et Windows 95 sont accessibles dans la plupart des PC d'utilisation publique, mais les 20 % des bibliothèques de dépôt équipées uniquement de MS-DOS auront de la difficulté à accéder à l'information sur le World Wide Web au moyen d'une interface graphique. Une grande majorité des bibliothèques sont en réseau et, parmi celles qui ne le sont pas, presque 60 % ont des plans d'installation de réseau. De nouveau, une grande majorité (89 %) a accès à Internet et la plupart des autres bibliothèques ont des plans de connexion. Les bibliothèques publiques ont généralement des connexions à moins grande largeur de bande avec Internet. Le navigateur principal Web est Netscape Navigator.

Frais de service : Dans la plupart des cas (89 %), les bibliothèques de dépôt ne facturent pas à leurs clients l'accès à Internet, même si 65 % d'entre elles imposent des frais d'impression, ce qui va sans doute résulter en des coûts Internet plus élevés pour les clients.

Utilisation actuelle et état de préparation du personnel : Les formats électroniques sont utilisés beaucoup moins fréquemment que les documents imprimés. Un grand nombre de répondants ont fait part de leurs observations; l'un des thèmes qui revient le plus souvent est celui du manque d'équipement informatique et de temps du personnel pour aider les utilisateurs, ainsi que l'absence de sensibilisation du public, le manque de temps du personnel pour promouvoir l'utilisation des sources électroniques et des collections limitées dans ces secteurs. Plus fréquemment, les clients qui utilisent des sources électroniques demandent de l'aide pour le logiciel. Les bibliothèques de dépôt semblent être à court de personnel formé pour leur prêter assistance avec l'accès électronique. De nombreux répondants se plaignent de l'absence de financement, de la rareté des programmes de formation et du manque de temps pour une expertise croissante.

Installations matérielles et soutien financier : La plupart des répondants ont qualifié les installations matérielles de satisfaisantes ou « très bien » même si l'analyse montre que les bibliothèques publiques avaient plus tendance à qualifier les installations de médiocres ou très médiocres. Il en est de même pour le soutien financier; la plupart des répondants ont qualifié leur financement de « satisfaisant » ou mieux, mais les bibliothèques publiques étaient plus portées à qualifier leur financement de « médiocre » ou « très médiocre ».

Changement perçu dans l'utilisation des ressources : Les répondants se divisaient en parts égales sur la question de savoir si le passage à l'information gouvernementale électronique mènerait à une utilisation accrue, à une utilisation moindre ou à l'utilisation inchangée de leurs ressources.

Dans leurs commentaires écrits, les répondants ont reconnu le potentiel offert par Internet pour un accès rapide et à temps, mais ils ont exprimé des réserves dans les domaines suivants : gestion et archivage bibliographique inadéquats; risque d'accès inéquitable si des frais de service sont imposés; transfert des coûts d'édition du gouvernement aux bibliothèques si celles-ci doivent télécharger et imprimer l'information gouvernementale qui n'est accessible que sur Internet; besoins de formation du personnel et coûts de la maintenance et du remplacement du matériel.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	i
TABLE DES MATIÈRES	iv
1. INTRODUCTION	1
2. MÉTHODOLOGIE	4
3. LIMITATIONS DE L'ÉTUDE	6
4. ANALYSE DES DONNÉES ET RÉSULTATS	7
4.1 Profil de la bibliothèque	7
4.1.1 Distribution géographique et type de bibliothèque de dépôt	7
4.1.2 Collections et agencement	9
4.1.3 Importance des publications gouvernementales	12
4.2 Installations pour l'accès électronique	15
4.2.1 Installations matérielles	15
4.2.2 Installations logicielles	25
4.2.3 Installations de réseaux	27
4.3 Appui et préparation à l'accès électronique	35
4.3.1 Utilisation actuelle	35
4.3.2 Types d'aide recherchée	37
4.3.3 Préparation du personnel	38
4.3.4 Buts et politiques en matière d'accès électronique	42
4.3.5 Changement perçu dans l'utilisation des ressources	51
5. CONCLUSIONS	55
6. OUVRAGES DE RÉFÉRENCE	59

7. REMERCIEMENTS

61

PIÈCES JOINTES

Annexe A : Lettre d'accompagnement du Programme des services de dépôt

Annexe B : Lettre d'accompagnement des chercheurs

Annexe C : Questionnaire de l'étude

Rapport destiné au
Programme des services de dépôt - Éditions du gouvernement du Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

**Accès électronique à l'information du gouvernement fédéral
canadien :
Dans quelles mesures les bibliothèques de dépôt sont-elles prêtes?**

1. Introduction

Pendant soixante-dix ans, le Programme des services de dépôt (PSD) a assuré un lien vital entre les citoyens canadiens et le gouvernement fédéral. Le Programme a été inauguré officiellement par un décret en conseil de 1927 même si la pratique de mettre gratuitement à la disposition du public les publications gouvernementales par l'entremise des députés et de l'Imprimeur de la Reine a été établie bien avant la Confédération en 1867. Le PSD est administré actuellement par les Éditions du gouvernement du Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC); les publications officielles fédérales sont distribuées sans frais à 949 bibliothèques gouvernementales, universitaires et publiques au Canada et à l'extérieur où elles sont entreposées, organisées et où elles servent d'ouvrages de référence au public, à d'autres gouvernements, à des entreprises et à des universités.

Tous les ministères et organismes fédéraux canadiens soumis à la politique du Conseil du Trésor sur les communications doivent participer à ce Programme; ils fournissent des copies de leurs publications à PSD pour distribution. Le Programme absorbe tous les coûts d'exploitation et gère la distribution des publications tarifées auprès des bibliothèques de dépôt du gouvernement. Les bibliothèques participantes sont responsables de tous les coûts ultérieurs d'entreposage et elles doivent mettre l'information à la disposition du public.¹

¹ « Présenter le PSD » <<http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/dsp-psd/About DSP/profile-f.html>> (le 1^{er} août 1997)

Les bibliothèques de dépôt universel², au nombre de 48 au Canada et de quatre à l'étranger, reçoivent automatiquement les envois de toutes les publications énumérées dans la *Liste hebdomadaire* des publications du gouvernement du Canada. Les bibliothèques de dépôt sélectif³ (754 au Canada et 143 à l'étranger) utilisent la *Liste hebdomadaire* pour choisir les documents qu'elles veulent commander pour leur collection. La *Liste hebdomadaire* est produite en version électronique et en version imprimée.

Il y a eu dernièrement une expansion rapide de la publication et de la diffusion par voie électronique de l'information du gouvernement fédéral au Canada; de nombreux ministères et organismes fédéraux sont en train de planifier et d'élaborer des initiatives visant à convertir les publications imprimées en format électronique. Bien que ces développements offrent de grandes possibilités d'améliorer l'accès public aux documents officiels, les bibliothèques doivent relever des défis importants en ce qui concerne l'adoption des nouvelles technologies, le développement de nouvelles méthodes de traitement des produits d'information sous forme électronique et le paiement des coûts associés.

L'accent qui est mis de plus en plus sur la gamme d'options de diffusion toujours croissante est très évident :

- Le Secrétaire du Conseil du Trésor a déclaré qu'au gouvernement fédéral « Nous voulons que, d'ici 1998, le commerce électronique soit notre outil de prédilection pour transiger avec les autres gouvernements, les organisations du secteur privé et la population canadienne ».
- (Harder)

² Les bibliothèques canadiennes qui sont nommées et approuvées par un comité formé de représentants de la Bibliothèque nationale du Canada et du Programme des services de dépôt obtiennent le statut de dépôt universel qui est désigné anglais, français ou bilingue selon la clientèle de la bibliothèque.

³ Le statut de dépôt sélectif est accordé aux bibliothèques publiques et aux bibliothèques des établissements d'enseignement au Canada qui sont ouverts au grand public ou à la clientèle au moins 20 heures par semaine et qui ont au moins un employé à temps plein.

- La Bibliothèque nationale du Canada a terminé son projet pilote de publications électroniques en réponse à l'explosion de l'édition électronique et de l'information en réseau et elle déclare : « Nous continuons d'édifier notre collection de publications électroniques et de renforcer le support des systèmes envers cette collection ». (Nouvelles de la Bibliothèque nationale, p. 4)
- Les représentants de 20 bibliothèques canadiennes ont lancé l'Initiative canadienne sur les bibliothèques numériques (ICBN) afin de travailler ensemble à améliorer l'accès aux ressources numériques. Cette alliance a été proposée à une réunion de consultation tenue sur invitation à la Bibliothèque nationale du Canada en mars 1997. (Bibliothèque nationale du Canada)
- La perspective de mettre l'information gouvernementale au service du grand public est touchée par « les formats de l'information du gouvernement... Les bibliothèques ont une obligation inhérente d'offrir des modes d'accès dans tous les formats assez courants, quelques-uns de ces formats ne pouvant tout simplement pas être traités par l'oeil ou l'intellect humain. À ce stade, ces formats non standard sembleraient être des microformes, des documents cartographiques, des CD-ROM, *des bandes pour ordinateur et de l'information fournie sur Internet* ». * (MacDonald) [nous soulignons]

Des efforts ont été faits dernièrement pour étudier les diverses questions de politique concernant l'industrie de l'information électronique du gouvernement fédéral et du Canada (Morton, 1995), les perspectives de l'édition électronique et du système de dépôt canadien (Monty, 1996) et la possibilité de remodeler le PSD (Partners, 1991). Bien entendu, il y a eu un intérêt profond aux États-Unis et des initiatives ont été lancées pour la mise en oeuvre prévue en 1998 d'un « programme de bibliothèques de dépôt électronique ». Le bureau d'impression du gouvernement américain (U.S. Government Printing Office) a terminé une étude visant à déterminer les mesures de transition qui permettront de passer avec succès à un Programme de bibliothèques de dépôt fédéral électronique (USGPO 1996). Deux numéros du *Journal of Government Information* ont été consacrés aux défis auxquels les bibliothèques de dépôt doivent faire face lorsqu'elles cherchent à passer des ressources imprimées aux ressources électroniques tout en jouissant des avantages des ressources électroniques sans perdre les services traditionnels.

* Note du traducteur : traduction libre de la citation.

Le passage proposé à des formats électroniques pour l'information gouvernementale se fonde sur l'hypothèse que de nombreux avantages suivront, y compris l'accessibilité plus vaste et plus rapide de l'information officielle et, sans aucun doute, une rentabilité accrue. Les bibliothèques sont des sources essentielles et des fournisseurs de publications officielles et, si elles ne sont pas entièrement équipées et prêtes pour les changements, il peut en résulter un impact négatif plutôt que positif sur l'accès à l'information gouvernementale. Il faut entreprendre des études systématiques sur les conditions qui stimuleront une intégration efficace des documents électroniques dans les collections des bibliothèques afin de répondre aux demandes prévues des utilisateurs en matière de services de bibliothèque numériques. Les bibliothèques de dépôt universel et de dépôt sélectif qui constituent le réseau du Programme des services de dépôt du Canada constituent un sujet idéal pour une telle enquête.

À l'automne de 1996, des chercheurs de la Graduate School of Library and Information Science, University of Western Ontario, ont entrepris un projet financé par le Programme des services de dépôt pour étudier les capacités technologiques et les services connexes exigés par les bibliothèques de dépôt universel et sélectif au Canada et à l'étranger afin d'assurer un accès public permanent à l'information du gouvernement fédéral canadien sous forme électronique. C'est le premier examen approfondi sur l'état de préparation des bibliothèques de dépôt du Canada pendant une époque de défis importants à la fois pour les bibliothèques et pour le Programme des services de dépôt lui-même.

2. Méthodologie

La méthodologie du projet qui fait l'objet du rapport est une étude de toutes les bibliothèques de dépôt universel et sélectif du gouvernement canadien, au Canada et à l'étranger. L'instrument de recherche est un questionnaire à remplir soi-même qui a été établi en diverses phases et sur plusieurs mois, au cours de l'automne 1996. La version initiale a été révisée après avoir été

testée dans quatre bibliothèques : deux bibliothèques publiques, une collégiale et une bibliothèque universitaire. Des consultations ont suivi avec les membres du Programme des services de dépôt et de la Bibliothèque de Statistique Canada, ce qui a donné lieu à des améliorations ultérieures. Cet instrument a été envoyé à Statistique Canada pour être examiné de près par un expert en conception de questionnaire, il a été révisé de nouveau et traduit en français. Le résultat de tous ces efforts est un questionnaire complet en quatre parties comprenant cinquante questions et offert en anglais et en français (annexe C); le questionnaire porte sur le profil de la bibliothèque, sur les installations servant à l'accès électronique de l'information gouvernementale, sur l'appui et la préparation des bibliothèques en vue de l'accès électronique, sur les besoins de l'utilisateur et sur les services. Des paquets comprenant le questionnaire, les lettres d'accompagnement des chercheurs et du PSD (annexes A et B) et des enveloppes-réponses affranchies ont été envoyées à toutes les bibliothèques de dépôt en décembre 1996. Des données à la fois quantitatives et qualitatives ont été recueillies. Les données quantitatives ont été recueillies de manière à fournir de l'information factuelle sur les ressources humaines et matérielles des bibliothèques de dépôt alors que les données qualitatives servaient à mieux comprendre et à interpréter les données factuelles. Les principales questions à l'étude étaient les suivantes :

- Les bibliothèques de dépôt ont-elles les capacités technologiques nécessaires pour assurer un accès efficace aux produits officiels d'information sous forme électronique?
- Quel est l'état actuel et quelle est la nature de leurs ressources matérielles?
- Les bibliothèques sont-elles équipées de façon adéquate en ordinateurs?
- Sont-elles en réseau?
- Ont-elles suffisamment de personnel (bien formé) pour répondre aux demandes croissantes (perçues ainsi) d'information gouvernementale sous forme électronique?
- Les bibliothèques de dépôt ont-elles des politiques en place pour la gestion des services électroniques?
- Des plans en vue de services ultérieurs sont-ils établis?

- Quelles sont les difficultés les plus pressantes auxquelles les bibliothèques de dépôt doivent faire face lorsqu'elles cherchent à jouer le rôle de fournisseurs locaux de produits d'information du gouvernement sous forme électronique?
- Quelles mesures doivent être prises pour surmonter ces difficultés et résoudre les problèmes?
- Que peut faire le PSD pour aider dans tout cela?

Les données ont été introduites dans un fichier électronique (Microsoft Excel, version 5.0) et des analyses ont été entreprises à l'aide du logiciel statistique SPSS pour Windows, version 6.1.3. Les données provenant de 450 questionnaires remplis (ce qui représente un taux de retour de 50 %) ont été analysées. Le taux de retour des bibliothèques de dépôt du Canada est d'environ 57 %.

3. Limitations de l'étude

Le retour des questionnaires remplis a été lent, sans aucun doute à cause de la nature détaillée des questions et de la nécessité de distribuer cet instrument si près de la période des Fêtes. Des écarts entre l'information sur l'étiquette d'envoi et les noms et adresses habituels peuvent avoir été aussi un facteur dans ce cas. Pour encourager une grande participation à l'étude, deux messages de suivi ont été envoyés par le PSD en février et en mars 1997 aux bibliothèques qui n'avaient pas répondu. Le DSP a continué à recevoir les questionnaires et de nouvelles données se sont ajoutées au fichier de données après le 19 mars 1997. Cela signifie que différentes bibliothèques de dépôt ont rempli des questionnaires pendant des périodes différentes, à partir de décembre 1996 jusqu'à juin 1997, soit une période de sept mois. À cause du développement rapide de l'industrie informatique et des changements fréquents qui en résultent pour ce qui est des ressources informatiques et des bibliothèques (comme l'indiquent certains commentaires écrits), on peut prévoir que ces ressources peuvent changer de façon importante au cours de la période de sept mois. Cela pose un problème dans la méthodologie de recherche : les questionnaires renvoyés au début de la période ne sont pas comparables à ceux qui nous sont parvenus à la fin de la période. Pour résoudre ce problème, il a fallu faire une analyse des données des 450 questionnaires reçus au 19 mars 1997. Au 1^{er} août 1997, un total de 532 questionnaires nous

sont parvenus. Pour nous assurer que les 450 qui ont été analysés étaient représentatifs de tous les questionnaires reçus, nous avons comparé la distribution des types de bibliothèques (bibliothèques publiques, universitaires, etc.) dans ces 450 questionnaires à la distribution relevée dans les 532 questionnaires. Les distributions se sont révélées identiques lorsqu'on les a arrondies au nombre entier le plus proche. Vous trouverez un exposé de la distribution des types de bibliothèques à la section 4.1.1 de ce rapport.

4. Analyse des données et résultats

4.1 Profil de la bibliothèque

4.1.1 Distribution géographique et type de bibliothèque de dépôt

La distribution géographique des répondants par rapport à la distribution géographique des bibliothèques de dépôt existantes est illustrée à la figure 1. La similarité entre les deux distributions montre que les 450 questionnaires analysés dans ce rapport représentent un échantillon géographique non biaisé du nombre total de bibliothèques de dépôt. Des 949 bibliothèques du PSD qui existent actuellement, 84,5 % sont canadiennes; 91,1 % des répondants sont canadiens. La ventilation des bibliothèques canadiennes selon le type de bibliothèque est le suivant : bibliothèques universitaires, 31,3 %; bibliothèques publiques, 51,5 %; bibliothèques gouvernementales, 7,6 % et autres bibliothèques, 9,6 %. Cette ventilation ne s'applique pas aux bibliothèques à l'étranger. Les répondants du questionnaire au Canada sont distribués comme suit : bibliothèques universitaires, 34,9 %; publiques, 55,3 %; gouvernementales, 9 % et autres 1,7 %. De nouveau, l'échantillonnage des questionnaires reflète le PSD de façon proportionnelle.

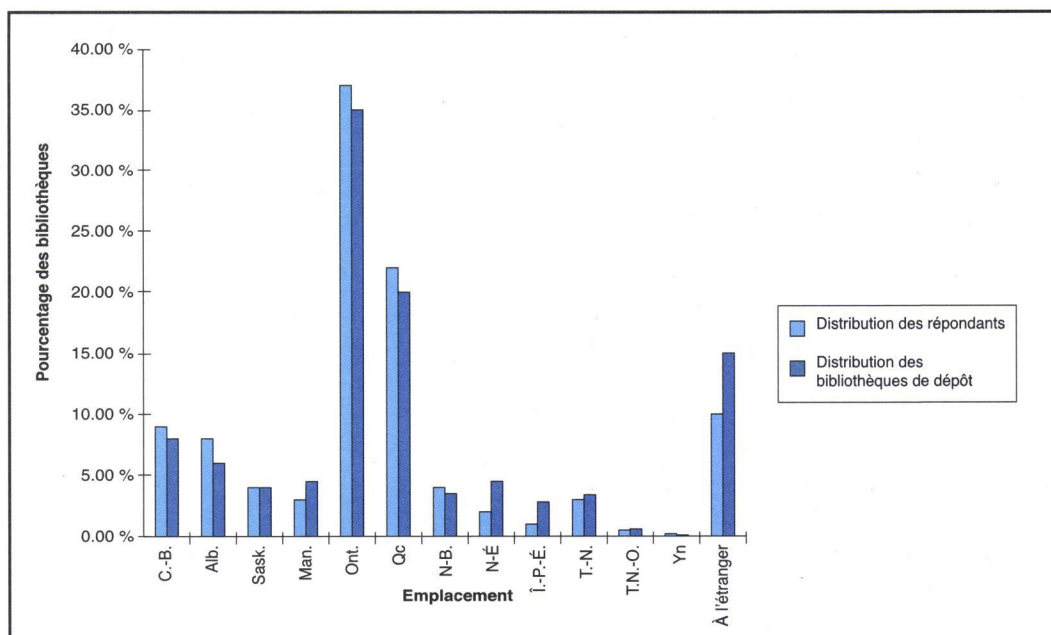


Figure. 1. - Distribution géographique des répondants

Parmi les bibliothèques qui ont répondu au questionnaire, on retrouve d'abord les bibliothèques publiques (50,8 %), suivies des bibliothèques universitaires (38,1 %) et des bibliothèques gouvernementales (9,6 %)⁴. Les autres types de bibliothèques ne constituent que 1,5 %. Un bon pourcentage d'entre elles (74,2 %) a une personne désignée qui est responsable des collections de documents gouvernementaux.

Les bibliothèques de dépôt servent des populations hétérogènes, qui varient d'un minimum de 85 personnes à un maximum de plus de 45 millions de personnes⁵; une bibliothèque type sert une population de 15 000 personnes (chiffre médian). Cette grande disparité dans la taille de la population se reflète dans le nombre de documents (y compris les documents imprimés, les CD-ROM, les microformes, etc.) qui se trouvent dans les collections : aussi peu que 100 à la limite inférieure jusqu'à un maximum de 12 millions.

⁴ Pour référence, la ventilation des types de bibliothèques de tous les 532 questionnaires était de 51 % pour les bibliothèques publiques, 37,8 % pour les bibliothèques universitaires et 9,5 % pour les bibliothèques du gouvernement.

⁵ Étant donné que la population du Canada est d'environ 30 millions, ce chiffre semble douteux. Toutefois, l'enquête a inclus les bibliothèques à l'étranger qui, dans certains cas, peuvent servir un pays tout entier.

Les résultats de l'enquête donnent une image de la bibliothèque de dépôt type, à savoir :

- elle sert une population de 15 000 personnes (chiffre médian);
- sa collection se monte à 85 474 documents;
- elle a des membres du personnel qui assurent le service de référence et qui représentent trois équivalents temps plein⁶;
- deux de ces membres du personnel (67 %) sont des bibliothécaires de référence (préposés);
- elle emploie un bibliothécaire chargé des systèmes ou un spécialiste des systèmes.

Seulement 107 des bibliothèques signalées ici (23,8 %) ont un bibliothécaire de données. La bibliothèque type n'a pas de bibliothécaire de données (le chiffre médian est 0).

4.1.2 Collections et agencement

Les publications officielles provenant de toutes les administrations gouvernementales constituent une proportion importante (plus de 10 %) des collections dans 149 bibliothèques de dépôt sur les 450 qui ont répondu : 33 bibliothèques (7,6 %) déclarent que plus de 30 % de leurs documents consistent en documents officiels, 30 (6,9 %) indiquent des fonds documentaires de 21 % à 30 % et 86 (19,7 %) signalent que 11 % à 20 % de leurs documents entrent dans cette catégorie. Des fonds documentaires de moins de 10 % sont déclarés par 288 bibliothèques (65,9 %). Treize bibliothèques n'ont pas répondu à cette question.

Un résultat plus frappant montre la prépondérance des publications fédérales canadiennes dans les collections de documents officiels. Seulement 145 bibliothèques (33 %) déclarent des fonds

⁶ On a proposé aux répondants un moyen de calculer les équivalents temps plein (ETP), soit de diviser le nombre d'heures de travail par semaine d'un employé à temps partiel par le nombre d'heures considérées par la bibliothèque répondante comme une semaine de travail à temps plein.

documentaires de moins de 40 % dans cette catégorie. Le reste (67 %) déclare que les documents de source fédérale canadienne constituent plus de 40 % des fonds documentaires du gouvernement. Il n'y avait pas de réponse dans 10 cas. La table 1 en donne la ventilation.

Table 1 - Contenu fédéral canadien

Nombre de bibliothèques de dépôt	Contenu fédéral canadien dans les collections de dépôt
145 (33 %)	moins de 40 %
119 (27 %)	de 41 à 60 %
99 (22,5 %)	de 61 à 80 %
77 (17,5 %)	plus de 80 %

On a demandé aux bibliothèques de dépôt de donner de l'information sur l'organisation et le classement sur les rayons de leurs collections de documents ainsi que sur l'équipement et les services spécialisés offerts aux usagers ayant une déficience visuelle.

Les collections distinctes sont la pratique dans 28,8 % des cas alors que les documents sont intégrés à la collection principale et à la collection de référence respectivement dans 17 % et 4,7 % des bibliothèques répondantes, comme l'illustre la figure 2. Depuis 1986, 70 bibliothèques de dépôt (16,1 %) sont passées des collections distinctes à des collections intégrées, résultat qui peut refléter une tendance croissante à mettre les publications du gouvernement avec les ouvrages courants. La majorité d'entre elles (55 %) offrent un agencement mixte, c'est-à-dire que certains documents se trouvent sur les mêmes rayons que les collections principales et d'autres dans un secteur distinct. D'autres systèmes ont été signalés par 1,3 % des bibliothèques, chiffre qui inclut celles qui choisissent plus d'une catégorie d'organisation.

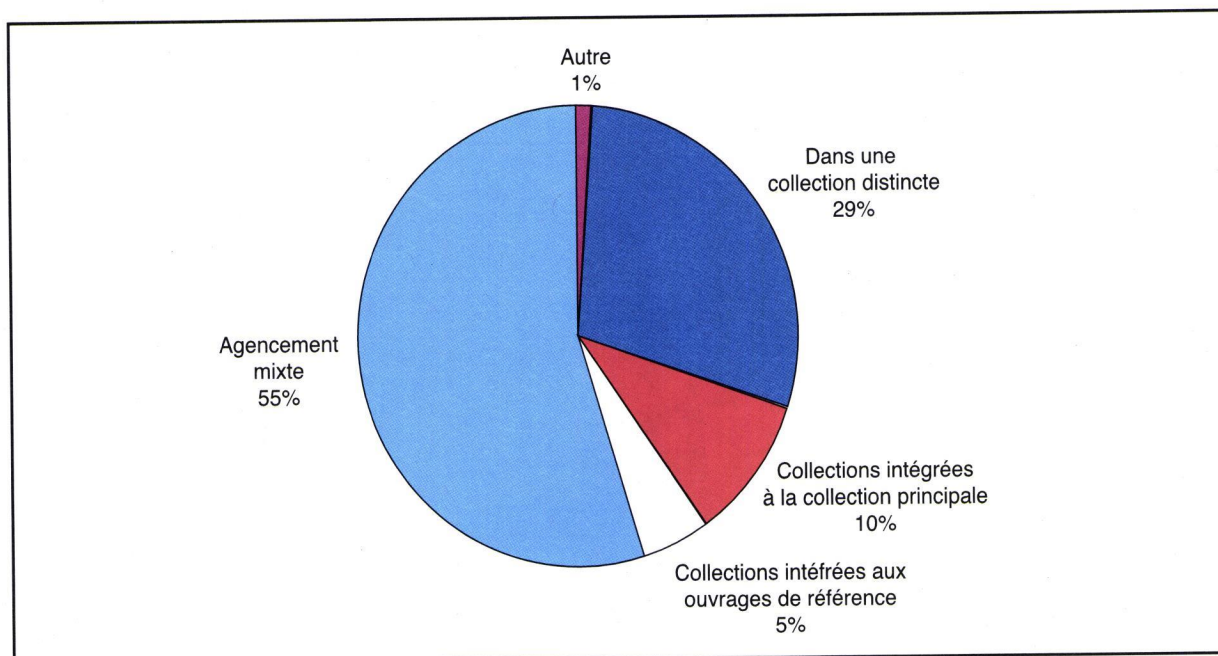


Figure 2 - Organisation des collections de documents du gouvernement

D'après les résultats de cette étude, il y a peu de cohérence dans le classement des ouvrages sur les rayons (figure 3). Quelques bibliothèques, 21 d'entre elles (6,1 %) et 24 (7 %) respectivement, emploient le système CODOC et le système de classification canadien alors que 65 bibliothèques (18,9 %) utilisent les numéros de catalogue de Statistique Canada. L'ordre alphabétique (en fonction de l'organisme) prévaut dans 68 cas (19,8 %); le nombre le plus important de bibliothèques, soit 166 (48,3 %), emploient d'autres types de classement sur les rayons. Parmi ces autres types de classement imposé aux collections de documents (comme le révèlent les commentaires des répondants), on retrouve la classification décimale de Dewey, diverses adaptations de CODOC, l'ordre alphabétique par sujet, des cotes conçues à l'interne, l'ordre des numéros d'inventaire et le classement dans des fichiers verticaux.

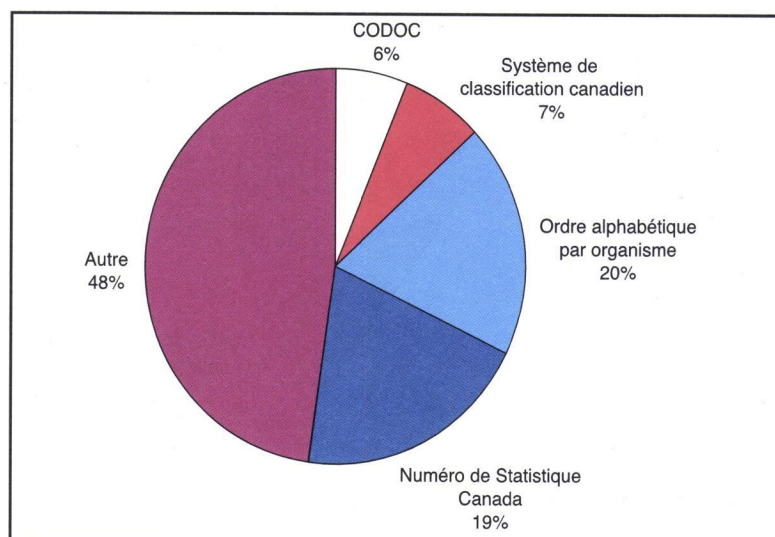


Figure 3 - Classement sur les rayons des documents du gouvernement

L'équipement et les produits spécialisés destinés aux usagers ayant une déficience visuelle sont fournis comme suit :

Table 2 - Équipement spécialisé

Équipement ou format spécialisé	Nbre de bibliothèques	Pourcentage des bibliothèques
Braille	59	13,1 %
Lecteurs d'informations vocales	84	18,7 %
Documents à gros caractères	238	52,9 %
Cassettes audio	255	56,7 %
Écrans d'ordinateurs à gros caractères	99	22,0 %

4.1.3 Importance des publications gouvernementales

On a demandé aux répondants dans la question 45 de qualifier l'importance des publications officielles dans leurs collections.

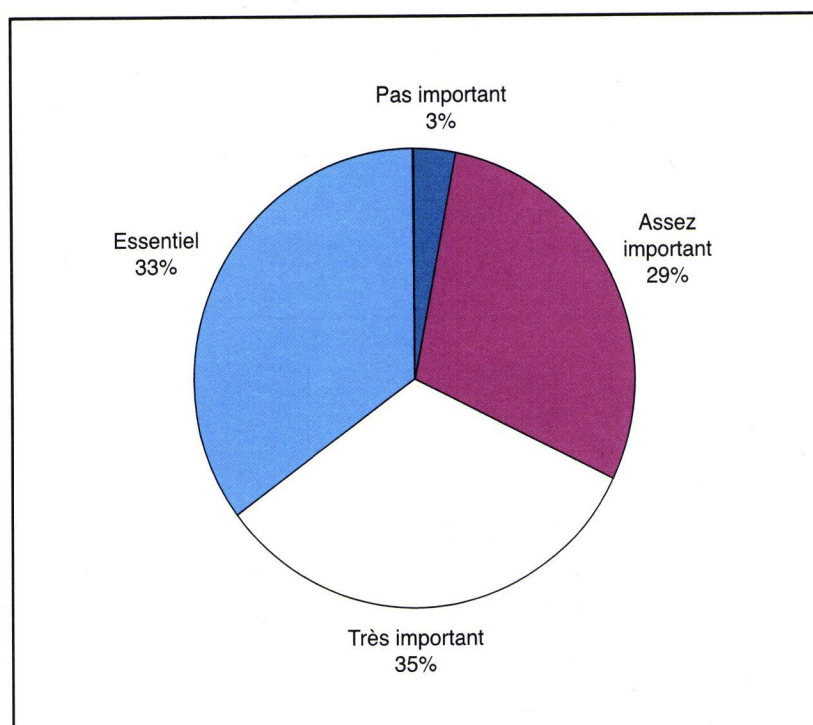


Figure 4. Importance des publications du gouvernement

Le graphique circulaire de la Figure 4 montre que les publications du gouvernement sont jugées « très importantes » ou « essentielles » dans près de 68 % des bibliothèques de dépôt. Ces publications sont considérées « assez importantes » dans un peu plus de 29 % des bibliothèques; seulement 3,4 % des répondants ont dit qu'elles « n'étaient pas importantes ». Un test chi carré a montré que les bibliothèques publiques ont moins tendance que les bibliothèques universitaires ou gouvernementales à considérer les publications gouvernementales comme importantes ($p < 0,001$). Les résultats sont indiqués à la Figure 5. Il n'est pas surprenant que les documents officiels soient plus importants pour les bibliothèques de dépôt du gouvernement dont 69,77 % ont dit que les publications étaient « essentielles » et aucune d'entre elles n'a déclaré qu'elles « n'étaient pas importantes ». Bien que les bibliothèques publiques et universitaires aient été assez près dans leurs réponses « pas importantes » et « très importantes », un pourcentage beaucoup plus grand de bibliothèques universitaires ont déclaré que ces documents étaient « essentiels » à leurs organisations (40,48 % par rapport à 20,26 % pour les bibliothèques publiques) et un pourcentage plus grand de bibliothèques publiques ont signalé que ces

publications étaient seulement « assez importantes » (37,89 % par rapport à 22,02 % pour les bibliothèques universitaires). Étant donné que les bibliothèques universitaires sont axées sur la recherche, qu'elles ont plus d'utilisateurs qui exigent l'accès à des documents statistiques et autres documents gouvernementaux et que ces bibliothèques servent souvent des usagers qui leur sont envoyés par les bibliothèques publiques, il n'est peut-être pas surprenant que les publications officielles soient jugées par elles comme plus importantes.

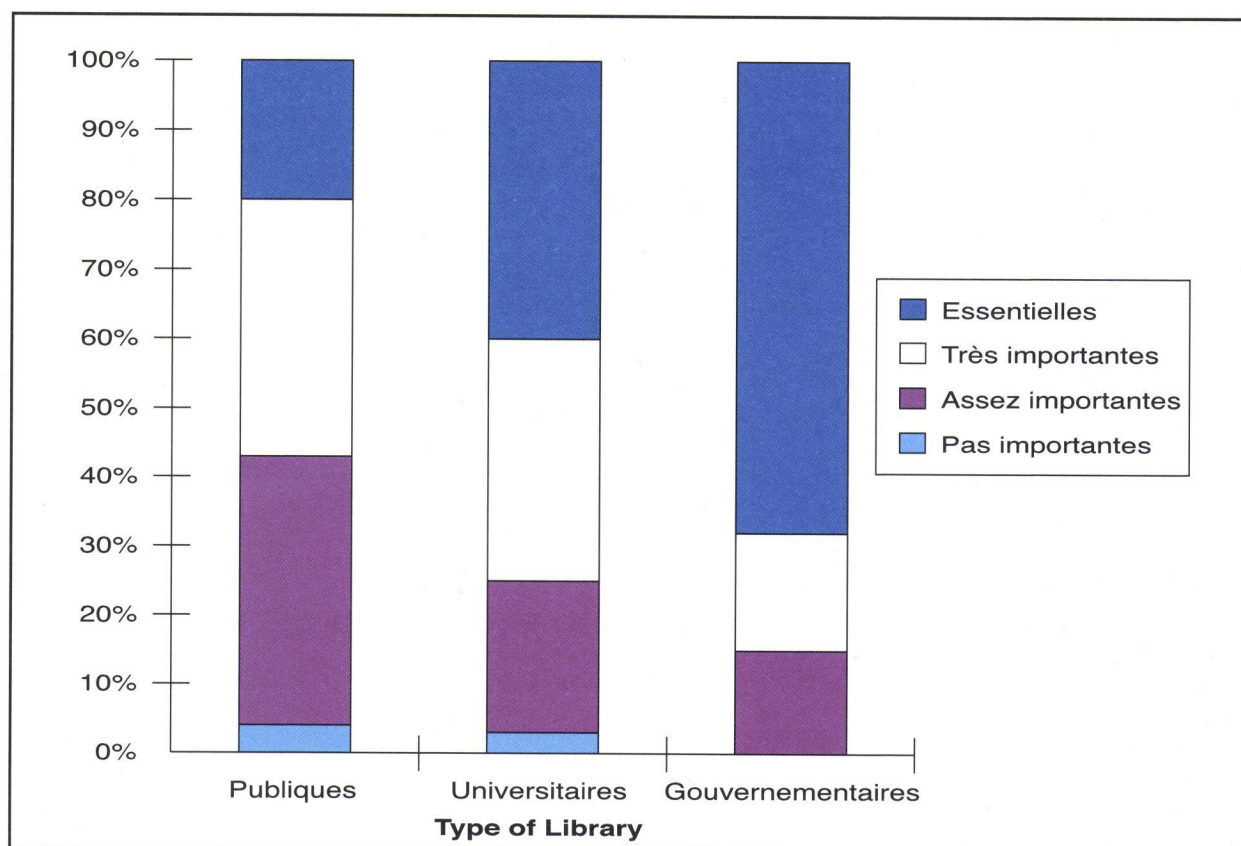


Figure 5 - Importance des publications du gouvernement par type de bibliothèques

On a suggéré que l'importance de la collection de documents gouvernementaux, telle qu'elle est perçue par la bibliothèque, est liée à la population que la bibliothèque sert. On a fait le test du coefficient de corrélation de Spearman pour voir quel est le lien entre la population et l'importance perçue des documents du gouvernement. Les résultats du test ont montré qu'il n'y a aucune relation entre ces deux variables⁷.

⁷ Le coefficient de corrélation est de 0,06, $p=0,2$

4.2 Installations pour l'accès électronique

4.2.1 Installations matérielles

Catalogues publics en ligne (ou OPAC)

Une grande majorité des bibliothèques de dépôt, soit 386 (87,1 %), sont équipées de catalogues en ligne et, parmi celles-ci, 51,8 % offrent l'accès automatique. Les catalogues de bibliothèques sont accessibles à partir d'autres bibliothèques dans 40,9 % des cas et à partir d'Internet dans 35,1 % des cas.

Table 3 - Accès aux catalogues

Documents du gouvernement listés dans :	Nombre de bibliothèques	Pourcentage
Catalogue en ligne principal	257	62 %
Catalogue en ligne distinct	3	0,72 %
Fichier manuel principal de la bibliothèque	18	4,3 %
Fichier manuel distinct	15	3,6 %
Microfiche	2	0,48 %
Autre	16	3,9 %
Mixte	103	24,9 %

La question 9 demandait de l'information sur la gestion bibliographique des publications du gouvernement dans les bibliothèques de dépôt, particulièrement sur les types de catalogues utilisés (résumés à la table 3). La majorité des bibliothèques (257 ou 62 %) indiquent leurs documents dans le catalogue en ligne principal de la bibliothèque. Bien que seulement 3 bibliothèques (0,72 %) tiennent un catalogue en ligne distinct et 2 (0,48 %) utilisent des microfiches, beaucoup de bibliothèques se servent de fichiers manuels (catalogues sur fiches). Dix-huit bibliothèques (4,3 %) et quinze autres (3,6 %) utilisent le fichier manuel principal ou un fichier manuel distinct respectivement pour offrir l'accès à leurs collections de documents. Le résultat le plus intéressant ici montre que jusqu'à 103 bibliothèques (presque 25 %) emploient un agencement mixte, c'est-à-dire que les documents sont pour la plupart listés à deux endroits

différents. La combinaison qui domine est celle du catalogue en ligne principal et d'un fichier manuel distinct. L'autre combinaison qui vient après est celle du catalogue en ligne principal et du fichier manuel principal.

Ordinateurs personnels (OP ou PC)

On a essayé de découvrir combien d'ordinateurs personnels étaient accessibles au public dans les bibliothèques de dépôt par rapport au nombre réservé au personnel. Il était difficile de répondre à cette question. On a demandé aux bibliothèques d'inscrire le nombre d'ordinateurs personnels utilisés dans l'« ensemble des systèmes » et, même si cette expression semblait prêter à confusion, les résultats donnent des renseignements sur la distribution des OP. Il y a une grande variabilité parmi les répondants et l'écart type est élevé. La bibliothèque type réserve sept ordinateurs personnels à l'usage exclusif du personnel et six pour les usagers. Ainsi, en moyenne, le nombre d'OP attribués aux membres du personnel dépasse le nombre accessible au public.

En divisant le nombre d'OP par la population servie, on peut voir que la bibliothèque type a 0,4 ordinateurs personnels pour le public par 1000 personnes servies. Les bibliothèques universitaires ont 2 ordinateurs personnels par population de 1000, les bibliothèques du gouvernement ont 1,7 et les bibliothèques publiques n'ont que 0,15 ordinateurs personnels pour chaque tranche de 1000 personnes qu'elles ont le mandat de servir. Même si ces chiffres *ne montrent pas* combien *il faut* d'ordinateurs personnels par tranche de 1000 personnes servies, il faut garder à l'esprit que, selon une enquête récente de Statistique Canada, seulement 7,4 % des foyers canadiens ont accès à Internet à partir de leur domicile. Les données de Statistique Canada, qui font partie de l'enquête sur le Revenu du ménage et l'équipement ménager et qui ont été recueillies pour la première fois en 1996, montrent que même si 1,8 million de ménages ont un ordinateur avec un modem qui relie les consommateurs à une vaste gamme de services y compris au World Wide Web, seulement la moitié de ces ménages équipés d'ordinateurs à modem ont utilisé Internet. Les éléments dissuasifs peuvent varier, selon Statistique Canada; parmi ces éléments, il faut noter le coût des services Internet, les frais interurbains et les insaisissabilité du cyberspace. L'enquête porte sur l'accès à domicile uniquement et exclut

l'accès au travail, dans les écoles et les bibliothèques, etc.⁸. On peut escompter que, au fur et à mesure que la quantité d'information gouvernementale accessible sur Internet augmente, le nombre de demandes d'accès faites auprès des bibliothèques de dépôt ira croissant.

On a demandé aux bibliothèques de déclarer le nombre d'ordinateurs personnels d'utilisation publique ayant divers processeurs, y compris les 286, 386, 486, Pentium et Macintosh. Pour les besoins d'analyse des données, lorsqu'aucun chiffre n'a été donné pour une ou plusieurs catégories (c'est-à-dire que la ligne est restée en blanc), on a supposé que les bibliothèques n'avaient pas d'ordinateurs de ce type. Il est possible, toutefois, que les bibliothèques possèdent des ordinateurs personnels des types omis, mais que les répondants n'en sachent pas exactement le nombre. Les chiffres fournis ici peuvent donc être une sous-estimation et il faudrait garder cela à l'esprit lorsque les résultats seront interprétés. La distribution de ces différents types de processeurs est illustrée à la Figure 6. Il est très encourageant de savoir que la majorité de ces ordinateurs est composée de 486 et de Pentium (69,4 %), ce qui est idéal pour l'accès à Internet. La Figure 7 illustre la distribution des types de processeurs dans les bibliothèques de dépôt.

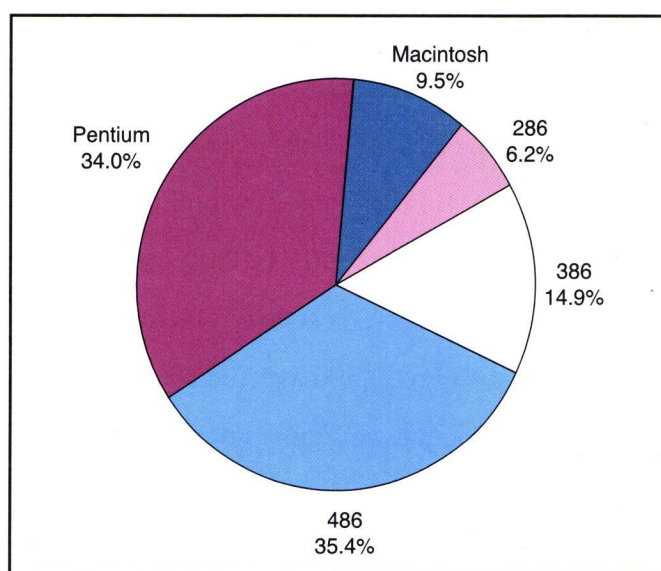


Figure 6 - Pourcentage des types de processeurs

⁸ Statistique Canada, *Le Quotidien*, 23 octobre 1996, p.1

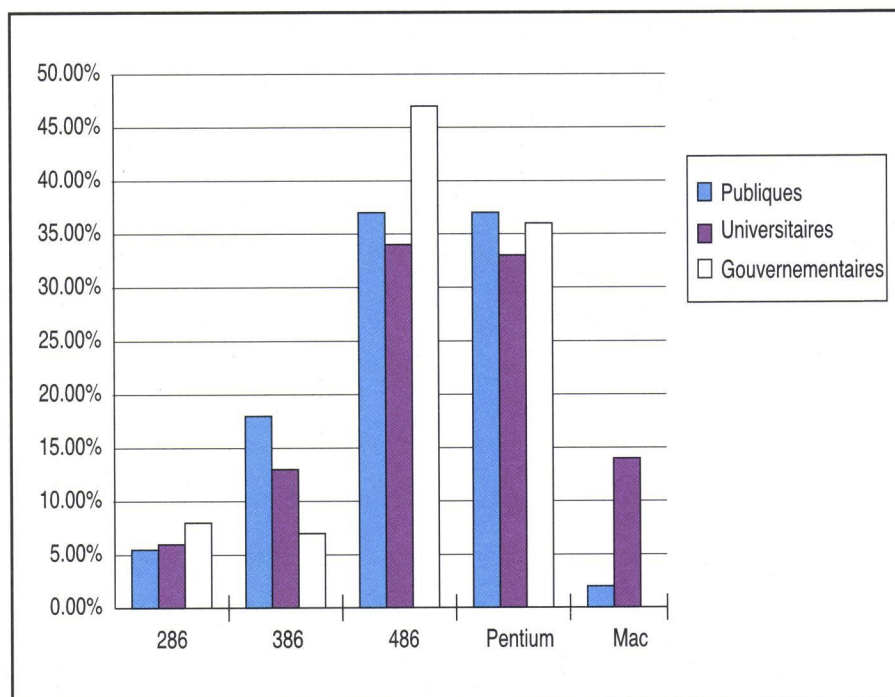


Figure 7 - Pourcentage des types de processeurs dans différents types de bibliothèques

Le nombre total d'ordinateurs personnels d'utilisation publique a été calculé pour chaque bibliothèque et la distribution de fréquences de cette variable est présentée à la Figure 8. Cette figure montre une distribution étonnamment inégale d'ordinateurs dans les bibliothèques de dépôt. La majorité des bibliothèques ont très peu d'ordinateurs alors qu'un très petit pourcentage des bibliothèques ont un grand nombre d'ordinateurs. Le nombre moyen d'ordinateurs personnels d'utilisation publique dans une bibliothèque est de 17,6 (moyenne) alors que le nombre d'OP d'utilisation publique dans une bibliothèque type est de 6 (chiffre médian). Le nombre minimal est de 0 alors que le nombre maximal s'élève à 300 avec un écart type de 35,6, ce qui représente une énorme variabilité entre les bibliothèques. Ce fait a une répercussion importante sur l'accès électronique des publications officielles. Si l'information du gouvernement est essentiellement sous forme électronique, la majorité des bibliothèques qui se trouvent à la limite inférieure de la Figure 7 peuvent ne pas avoir un nombre suffisant d'ordinateurs personnels d'utilisation publique pour satisfaire aux besoins des usagers. La Figure 9 montre le même modèle de distribution pour les trois types de bibliothèques, soit les bibliothèques universitaires, publiques et gouvernementales.

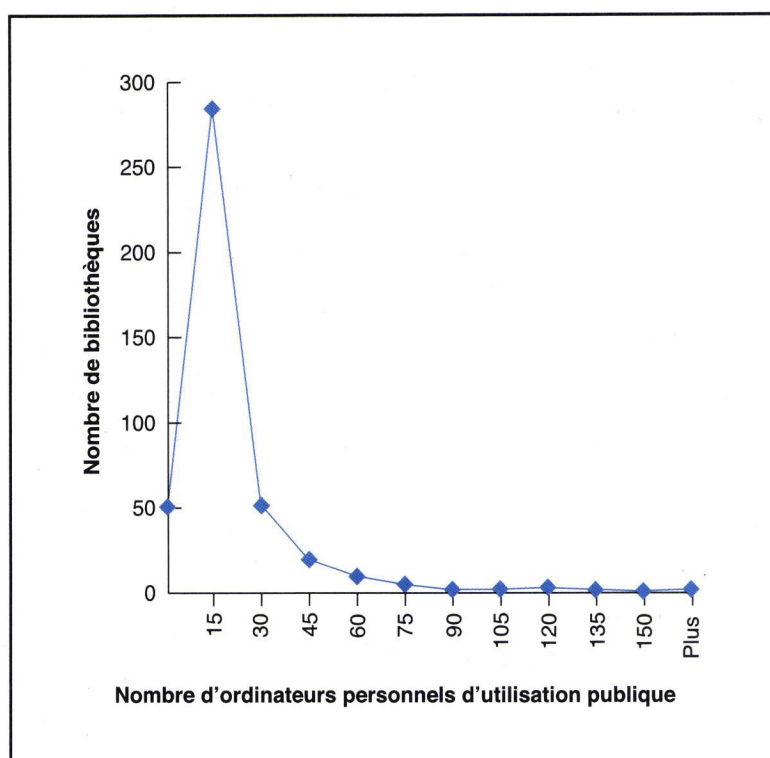


Figure 8. - Distribution de fréquences du nombre d'OP d'utilisation publique

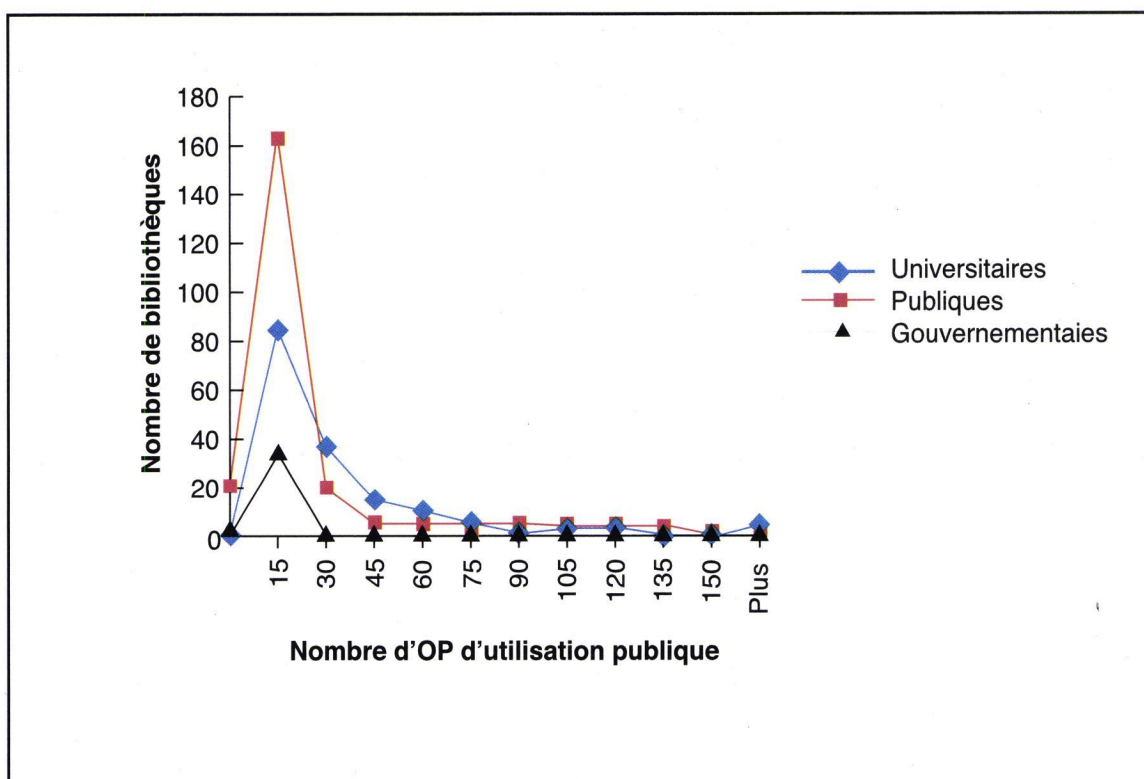


Figure 9 - Distribution de fréquences du nombre d'OP d'utilisation publique pour différents types de bibliothèques

Mémoire vive ou mémoire RAM

La capacité de la mémoire RAM d'un ordinateur est un indicateur du type de logiciel que cet appareil peut exécuter. La capacité de la mémoire RAM est indiquée à la Figure 10. Dans les bibliothèques qui ont fait l'objet du sondage, 89 % des ordinateurs d'utilisation publique ont au moins 4 Mo de RAM, ce qui suffit à exécuter Windows 3.1. Toutefois, seulement 48 % des bibliothèques sont équipées de plus de 8 Mo de RAM, pratiquement le minimum pour Windows95. Cela montre que, même s'il n'y a pas de risque à développer la plupart des documents gouvernementaux, sinon tous, pour l'environnement Windows, il faudrait supporter à la fois Windows 3.1 et Windows95 et les produits Windows95 devront être soigneusement conçus et testés afin de tenir compte des installations minimales de cette version de Windows fonctionnant avec une mémoire RAM de 8 Mo ou moins. Les 11 % qui ont moins de 4 Mo de RAM se limiteront à DOS ou à des installations extrêmement réduites de Windows 3.1. L'adaptation à ces systèmes ne sera pas facile, même si le recours à des navigateurs textuels sur Internet et à des interfaces DOS pour texte uniquement peuvent permettre au moins de rendre accessibles certaines informations. Quant à Windows NT, seulement 5 % des systèmes ont plus de 16 Mo de RAM, le minimum pour NT. Pour l'instant du moins, le développement qui serait fait spécialement pour NT n'en vaudrait probablement pas la peine, mais il faudrait tester la compatibilité avec NT des produits Windows 3.1 et Windows95.

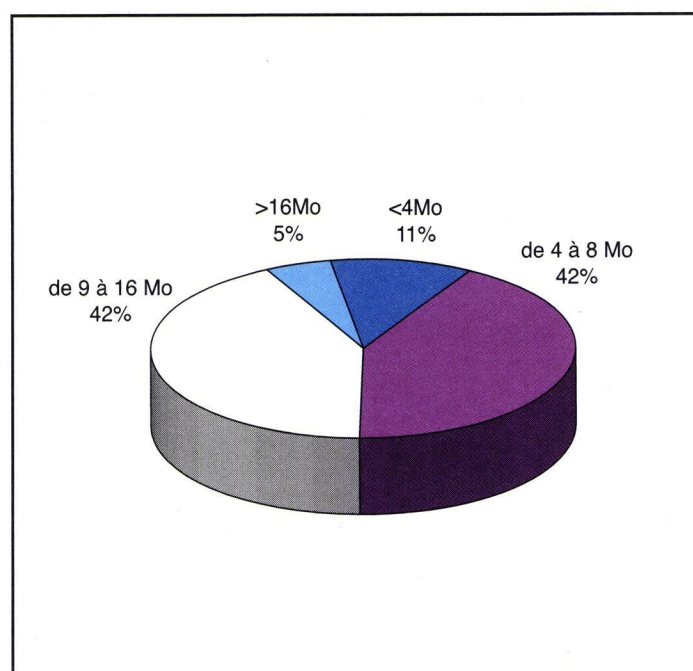


Figure 10 - Capacité de la mémoire RAM dans les postes de travail

La Figure 11 montre que les bibliothèques universitaires ont un pourcentage plus élevé d'OP d'utilisation publique ayant une mémoire RAM qui dépasse les huit méga-octets.

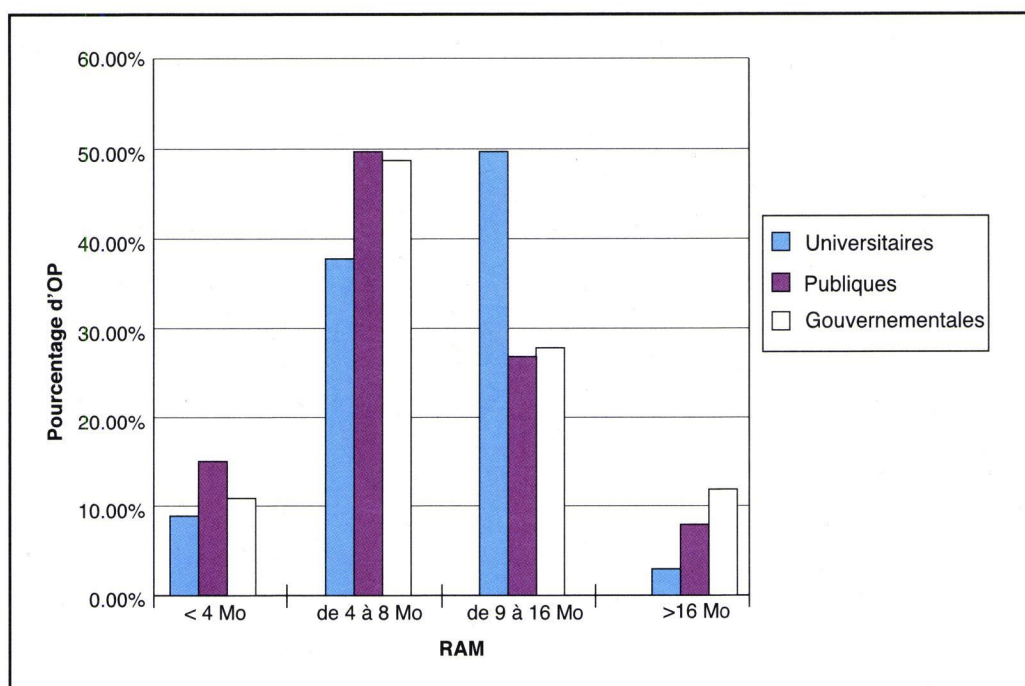


Figure 11 - Capacité de la mémoire RAM dans les postes de travail de différents types de bibliothèques

Lecteurs de CD-ROM

On a demandé ensuite aux bibliothèques quel était le nombre de lecteurs de CD-ROM d'utilisation publique montés sur des ordinateurs personnels autonomes et le nombre de lecteurs reliés à un réseau (voir les questions 18 et 19). Des 450 répondants, 394 ont répondu à cette question. Une fois encore, il y a une grande variabilité, la bibliothèque type signalant deux CD-ROM disponibles sur OP autonomes et seulement un accessible par réseau. Il y a un total de 1 803 lecteurs de CD-ROM autonomes déclarés et 3 307 lecteurs de CD-ROM en réseau. Par conséquent, seulement les deux tiers (64,7 %) des CD-ROM dans toutes ces bibliothèques sont en réseau.

La Figure 12 montre le pourcentage de CD-ROM disponibles par type de lecteur. Le type de lecteur de CD-ROM reflète la vitesse moyenne d'accès des données par rapport aux lecteurs de CD-ROM originaux introduits dans les années 1980 (illustrés à la Figure 12 comme des lecteurs 1x). Cela signifie qu'un lecteur 2x a une vitesse double de celle de l'original, 4x étant une vitesse quadruple et ainsi de suite.

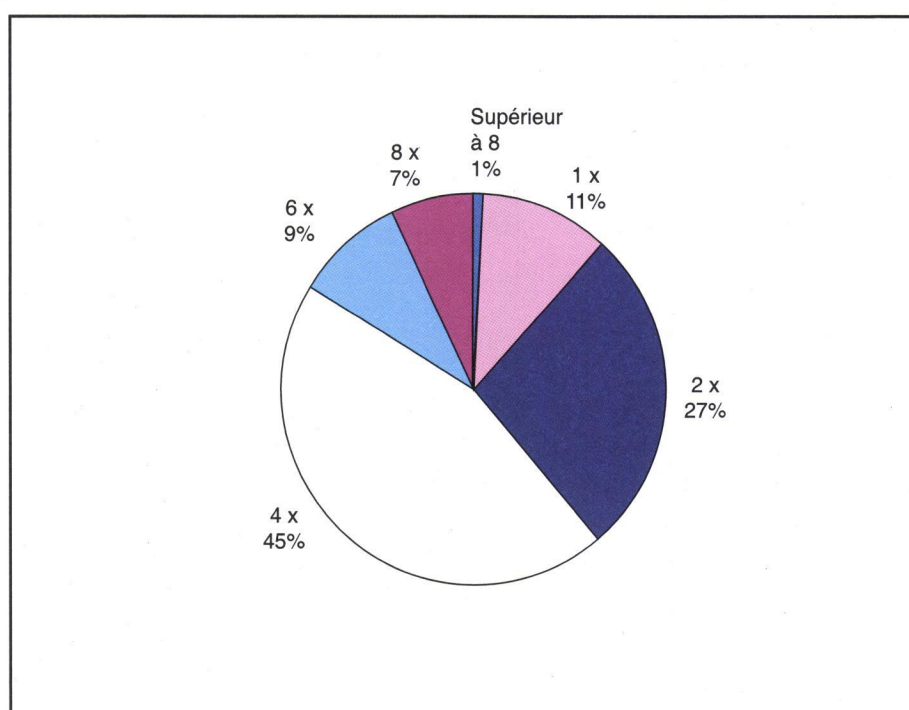


Figure 12 - Les CD-ROM par type de lecteur

De toute évidence, le lecteur CD-ROM ayant une vitesse de 4x est le plus courant dans les bibliothèques qui ont répondu au questionnaire. Ces lecteurs étaient des appareils standard au moment de l'enquête et ils offraient un bon rapport qualité-prix, ce qui les rendait populaires dans les serveurs de réseaux, qui avaient souvent sept lecteurs ou plus. Alors que la norme est maintenant de 10x et qu'elle augmente rapidement (des lecteurs 16x et 20x sont maintenant disponibles), on trouvera couramment encore des lecteurs 4x car les bibliothèques ne peuvent souvent pas se permettre des mises à jour fréquentes. Les lecteurs 4x suffisent pour la plupart des produits textuels et des images fixes. Il semblerait raisonnable de dire que c'est le type de contenu qui convient le mieux aux bibliothèques de dépôt. Pour que ce soit efficace, la vidéo plein écran avec ou sans audio exige des lecteurs plus rapides, particulièrement en réseau, et elle doit être introduite plus lentement et être dûment annoncée aux bibliothèques qui peuvent la supporter ou non.

La Figure 13 montre qu'il n'y a pas d'écart important entre les trois types de bibliothèques pour ce qui est de la tendance dominante qui consiste à avoir des lecteurs 2x et 4x dans les bibliothèques.

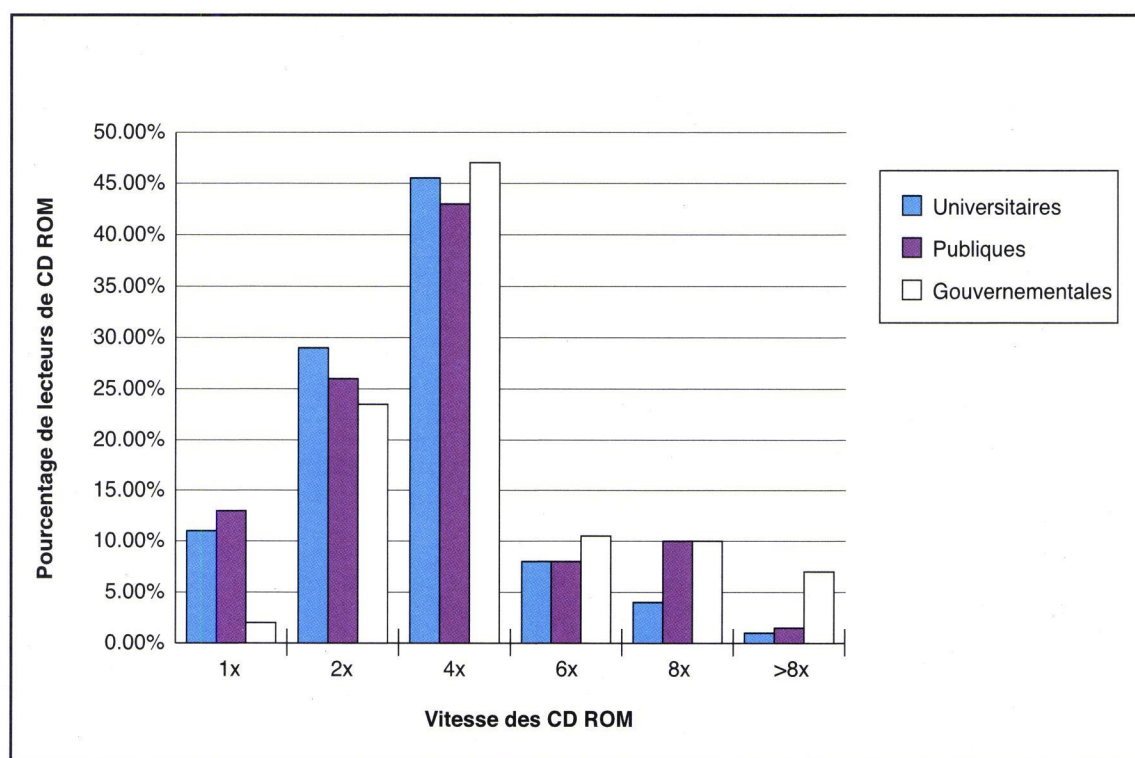


Figure 13 - Vitesse des lecteurs de CD-ROM par type de bibliothèque

Imprimantes

La disponibilité des imprimantes est incontournable lorsqu'il s'agit d'assurer l'accès adéquat à des publications gouvernementales sous forme électronique par opposition aux documents imprimés. Nous avons donc étudié le nombre d'imprimantes d'utilisation publique dans différentes catégories (imprimante matricielle (par points), à jet d'encre, à laser et couleur). La Figure 14 donne les résultats de cette étude. Il convient de noter que l'imprimante d'utilisation publique la plus courante est l'imprimante matricielle (qui représente environ 41 % du nombre total des imprimantes). Il faut garder à l'esprit la faible vitesse des imprimantes matricielles dans la production de graphiques et de polices de caractères Windows lorsqu'il s'agit de prendre des décisions concernant l'accès électronique à l'information gouvernementale.

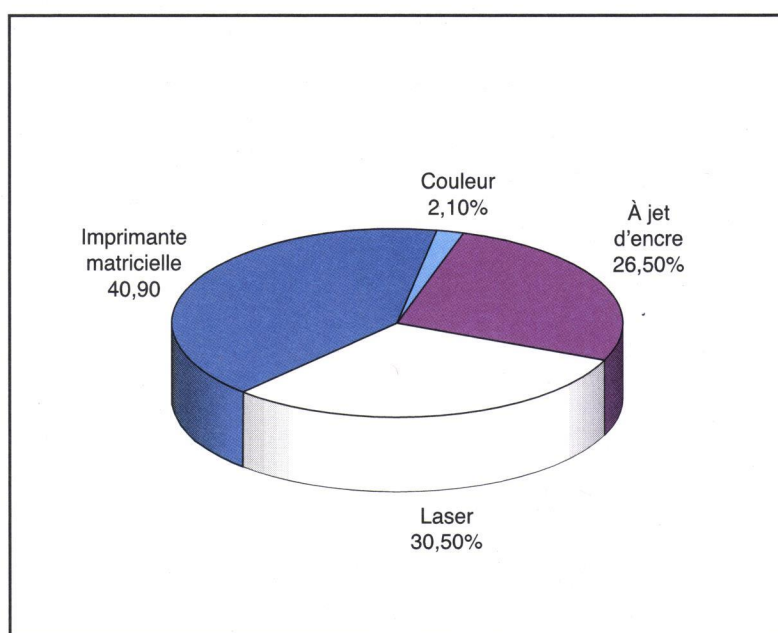


Figure 14. - Pourcentage des types d'imprimantes d'utilisation publique

La Figure 15 illustre les types d'imprimantes et les chiffres sont ventilés par type de bibliothèque. En général, la tendance se retrouve dans toutes les bibliothèques, mais il est intéressant de noter que les bibliothèques publiques se rapprochent davantage d'une distribution égale des types d'imprimantes alors que les bibliothèques gouvernementales ont un grand pourcentage d'imprimantes à jet d'encre en service.

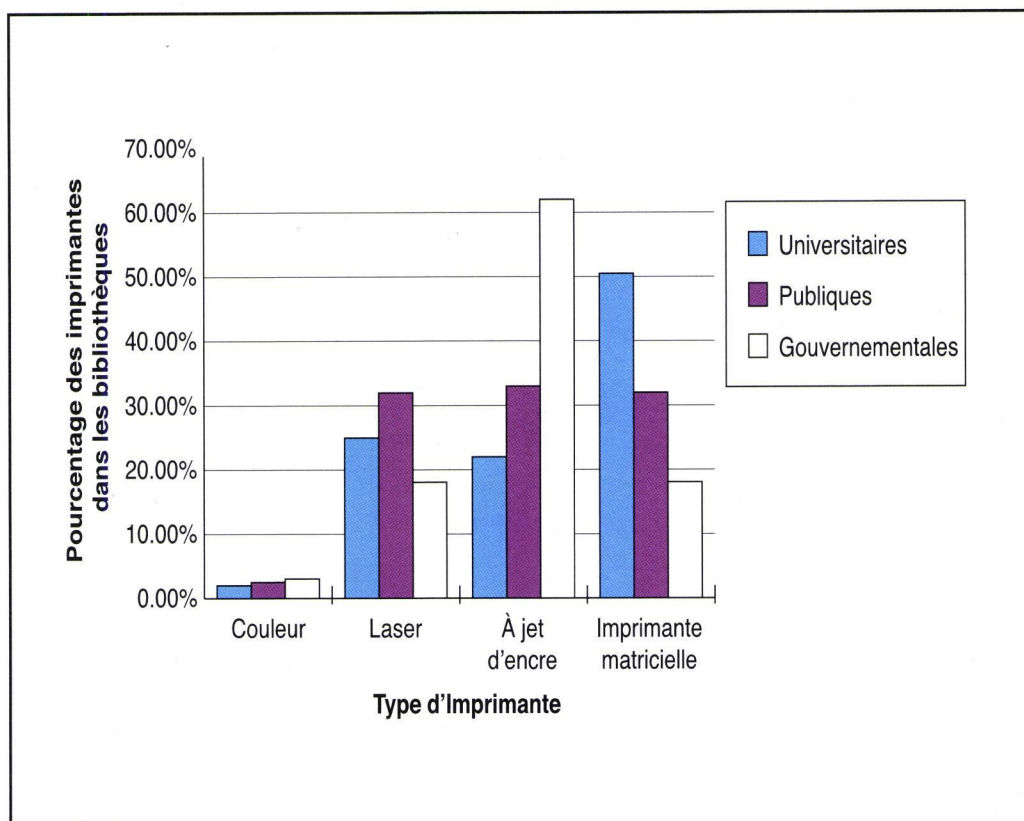


Figure 15 - Types d'imprimantes d'utilisation publique par type de bibliothèque

4.2.2 Installations logicielles

On a également demandé aux bibliothèques d'indiquer le nombre d'ordinateurs personnels d'utilisation publique équipés de divers systèmes d'exploitation, y compris MS-DOS, Windows 3.1, Windows NT, Windows 95, et d'autres systèmes. Les données sont résumées à la Figure 16. Il convient de souligner que les 20 % d'OP d'utilisation publique équipés de MS-DOS uniquement auront de la difficulté à avoir accès à l'information sur le World Wide Web au moyen d'une interface graphique, ce qui signifie que les sites qui utilisent des images, des cadres et du contenu actif multimédia seront inaccessibles ou difficiles à atteindre.

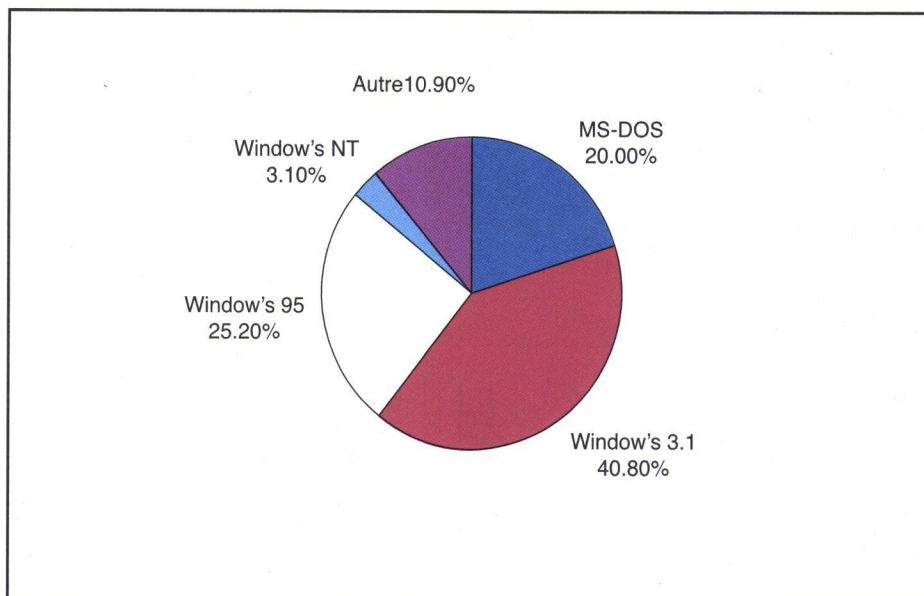


Figure 16 - Pourcentage des différents systèmes d'exploitation dans les OP d'utilisation publique

La Figure 17 montre qu'il y a un pourcentage plus élevé de systèmes Windows 3.x dans les bibliothèques du gouvernement, mais il n'y a pas autrement d'écart important entre les trois types de bibliothèques.

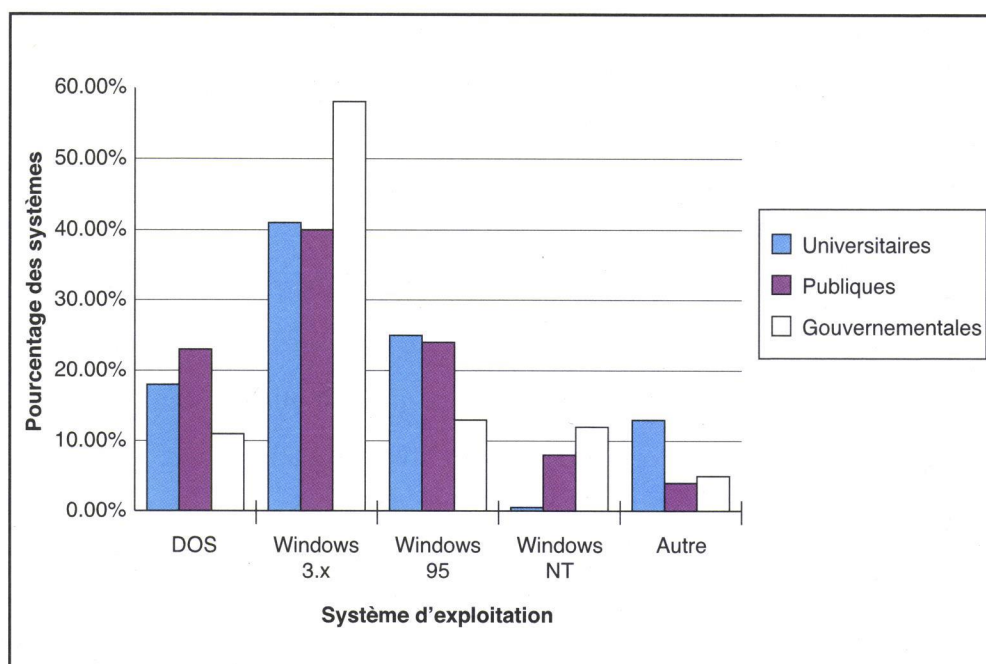


Figure 17 - Systèmes d'exploitation dans les OP d'utilisation publique et dans différents types de bibliothèques

4.2.3 Installations de réseaux

Réseau local/réseau étendu (RL/RE)

Quatre-vingt-dix-huit pour cent des bibliothèques de dépôt ont répondu à la question leur demandant si elles avaient ou non un réseau local (RL ou RELOC) ou un réseau étendu (RE).

Soixante-treize pour cent des bibliothèques ont répondu « oui » et 27 % ont répondu « non ».

Dans le cas des bibliothèques qui ont des réseaux, il n'est pas clair si elles ont un réseau local ou un réseau étendu car on ne demandait pas ce genre de ventilation. Parmi les bibliothèques qui sont en réseau, 71,7 % permettent au public d'avoir accès à leur RL/RE alors que 28,3 % des bibliothèques restreignent l'accès au personnel de la bibliothèque.

Dans le cas des bibliothèques qui n'ont pas de réseau, on leur a demandé si elles avaient l'intention d'en installer un dans la question 26 : 32,8 % prévoient installer un réseau d'ici un an, 17,2 % d'ici deux ans, 9,8 % pas avant deux ans et 40,2 % n'avaient aucun plan d'installation.

Internet

La grande majorité des bibliothèques de dépôt (89 %) ont déclaré avoir accès à Internet. À celles qui n'ont pas encore accès à Internet, on a demandé si elles avaient des plans à ce sujet. Elles ont répondu comme suit : 71,1 % prévoient l'accès d'ici un an, 17,8 % d'ici deux ans, 8,9 % pas avant deux ans et seulement 2,2 % ont déclaré n'avoir aucun plan d'accès à Internet.

Dans la plupart des cas, le service Internet est assuré par un fournisseur de service Internet commercial (47,6 %) ou par un collège ou une université (43,9 %) (Voir la Figure 18). Freenet (Libertel) est la source de 5,1 % des bibliothèques de dépôt (dans la Figure 19, on peut voir que ce sont toutes des bibliothèques publiques) alors que 3,4 % utilisent d'autres moyens d'accès.

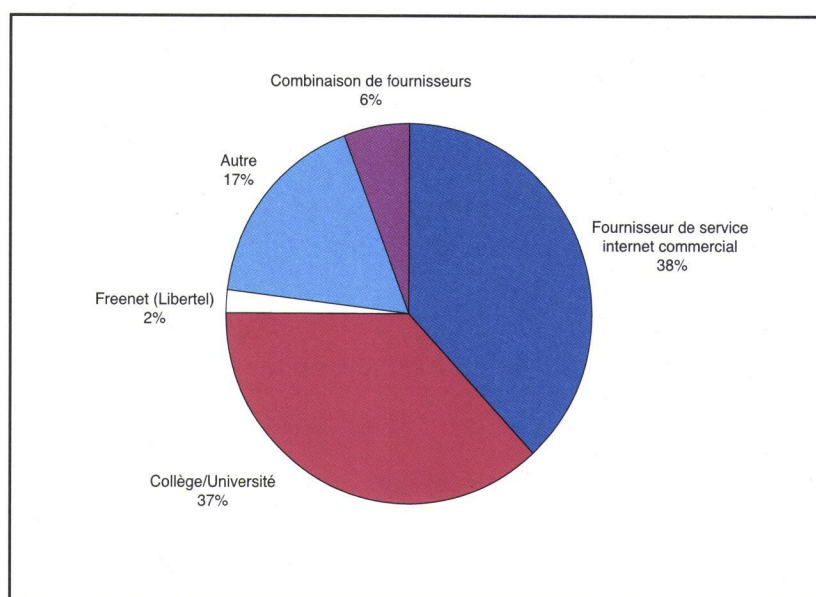


Figure 18 - Type de fournisseur de service Internet

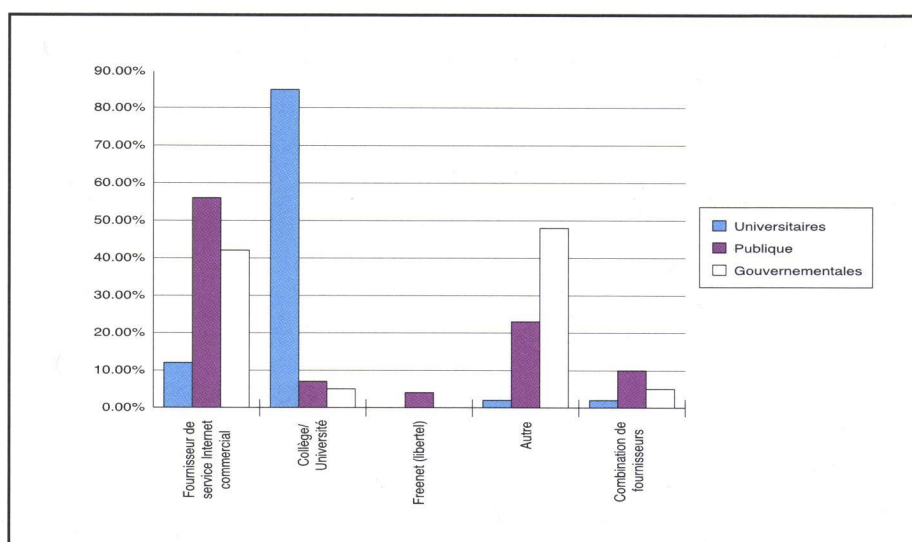


Figure 19 - Fournisseur de service Internet par type de bibliothèque

En étudiant les commentaires des répondants, on a noté que de nombreuses bibliothèques donnent « SOLS » ou « SOLScape » comme leur fournisseur Internet. SOLS représente le Southern Ontario Library Service, organisme du gouvernement de l'Ontario qui est chargé de coordonner de nombreux aspects du service des bibliothèques publiques dans la province. L'un des programmes actuels de SOLS est d'offrir des comptes gratuits d'accès commuté Internet au

personnel des bibliothèques publiques. C'est sans doute à cause de ce programme qu'un certain nombre de répondants ont indiqué SOLS comme leur fournisseur, mais ce n'est pas un fournisseur stable puisque le financement est assuré une année à la fois. Les autres fournisseurs indiqués dans les commentaires comprennent les gouvernements municipaux, des consortiums locaux (bibliothèques publiques travaillant en partenariat avec des gouvernements municipaux, des commissions scolaires et d'autres organismes) et des organismes sans but lucratif.

Il y a une grande disparité entre les bibliothèques de dépôt pour ce qui est du nombre d'ordinateurs d'utilisation publique qui assurent l'accès à Internet; la bibliothèque type en a deux. Parmi les bibliothèques de dépôt qui offrent l'accès à Internet, une grande proportion (71,8 %) offre le service Internet aux usagers; 28,8 % le réserve à leur personnel uniquement.

La distribution du pourcentage des OP qui utilisent les divers types de branchement à Internet est indiquée à la Figure 20.

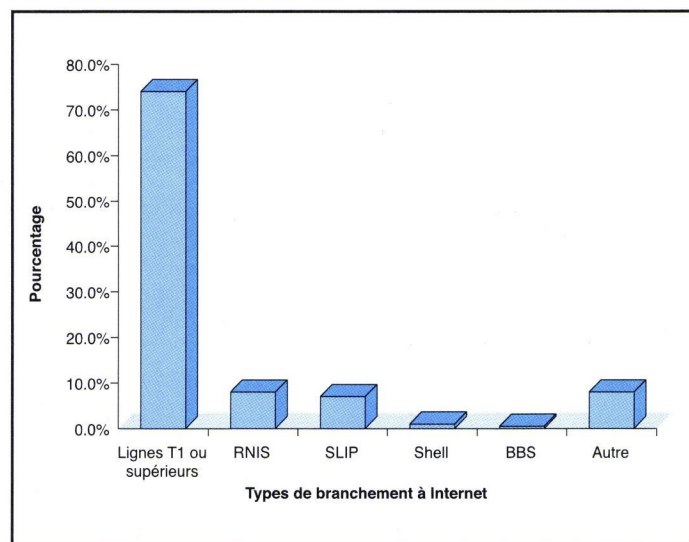


Figure 20 - Type de branchement à Internet

À première vue, il semble que la ligne T1 (c'est-à-dire à large bande, donc rapide) et les lignes plus performantes sont assez courantes par rapport aux lignes de RNIS (c'est-à-dire aux lignes de téléphonie numérique, lesquelles ont une moins grande largeur de bande et sont donc plus lentes) et aux connexions SLIP (lignes téléphoniques ordinaires avec modem); 74 % des ordinateurs ont

accès au type le plus rapide de connexion. Pour étudier cela plus étroitement, on a ventilé les données par type de bibliothèques et on a comparé les distribution pour chaque type de bibliothèques. Le graphique suivant (Figure 21) montre les résultats de cette étude.

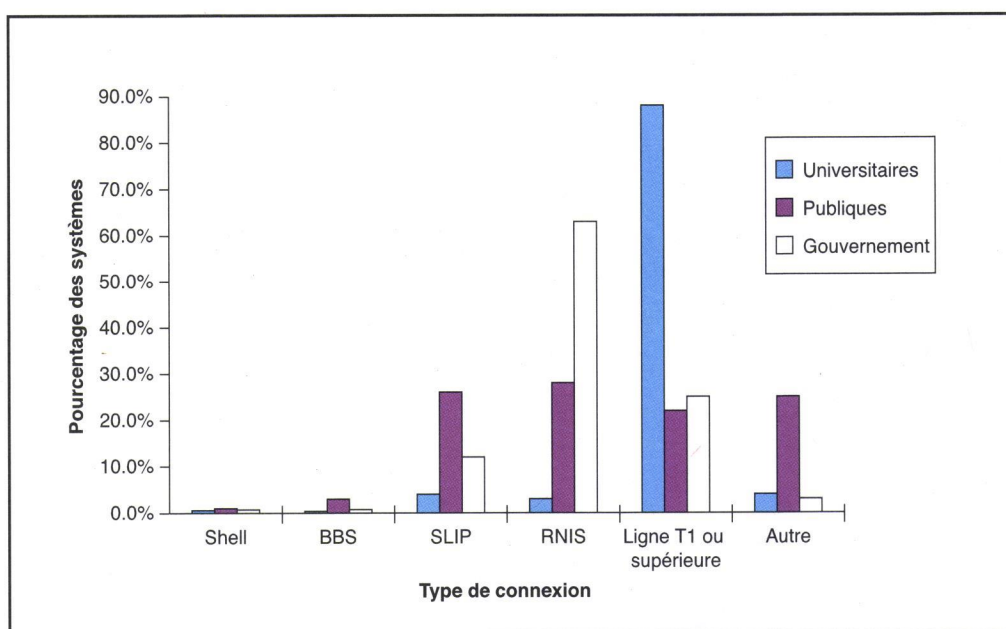


Figure 21 - Type de branchement à Internet par type de bibliothèques

Lorsqu'on examine les chiffres des ordinateurs personnels ayant des connexions T1 ou des connexions plus performantes, il est évident que le plus grand nombre d'OP avec de telles connexions se trouvent dans les bibliothèques universitaires. On a fait un test chi carré pour déterminer l'importance statistique de ce contraste. Le résultat a montré qu'il y a une relation très significative ($p < 0,001$) entre le type de bibliothèques et le type de branchement à Internet. Les bibliothèques publiques utiliseront plus vraisemblablement les connexions à moins grande largeur de bande comme celles du Réseau numérique à intégration de services (RNIS) ou de SLIP que les bibliothèques universitaires. La principale raison en est que les connexions T1, T3 et autres connexions à grande largeur de bande sont coûteuses, ce qui les met hors d'atteinte de presque toutes les bibliothèques publiques, à l'exception des plus grandes et des plus riches. Par contraste, la plupart des universités utilisent maintenant les connexions à grande largeur de bande

à cause des besoins de la recherche et des fonds disponibles pour les universités puisqu'elles servent de noeuds régionaux sur Internet.

Les bibliothèques publiques constituent le secteur le plus important de bibliothèques parmi les bibliothèques de dépôt (50,8 % par rapport à 38,1 % pour les bibliothèques universitaires) et elles servent des populations plus grandes (valeur médiane de 28,913) que les bibliothèques universitaires (valeur médiane de 5596). Les bibliothèques publiques, toutefois, ont en général des connexions avec Internet à moins grande largeur de bande. Pour pouvoir atteindre cette importante communauté d'utilisateurs, il faut que l'information gouvernementale sur Internet soit gérable sur ces connexions à moins grande largeur de bande. Les bibliothèques universitaires, bien qu'elles aient accès aux connexions à plus grande largeur de bande dans leurs institutions, doivent partager cette largeur de bande avec des centaines ou même des milliers d'autres utilisateurs dans le campus, et il se peut donc que la largeur de bande disponible à un moment donné ne soit pas supérieure à ce qui est disponible pour les bibliothèques publiques. Par conséquent, le fait de gérer le contenu pour qu'il soit accessible à une moins grande largeur de bande sera également intéressant pour les bibliothèques universitaires.

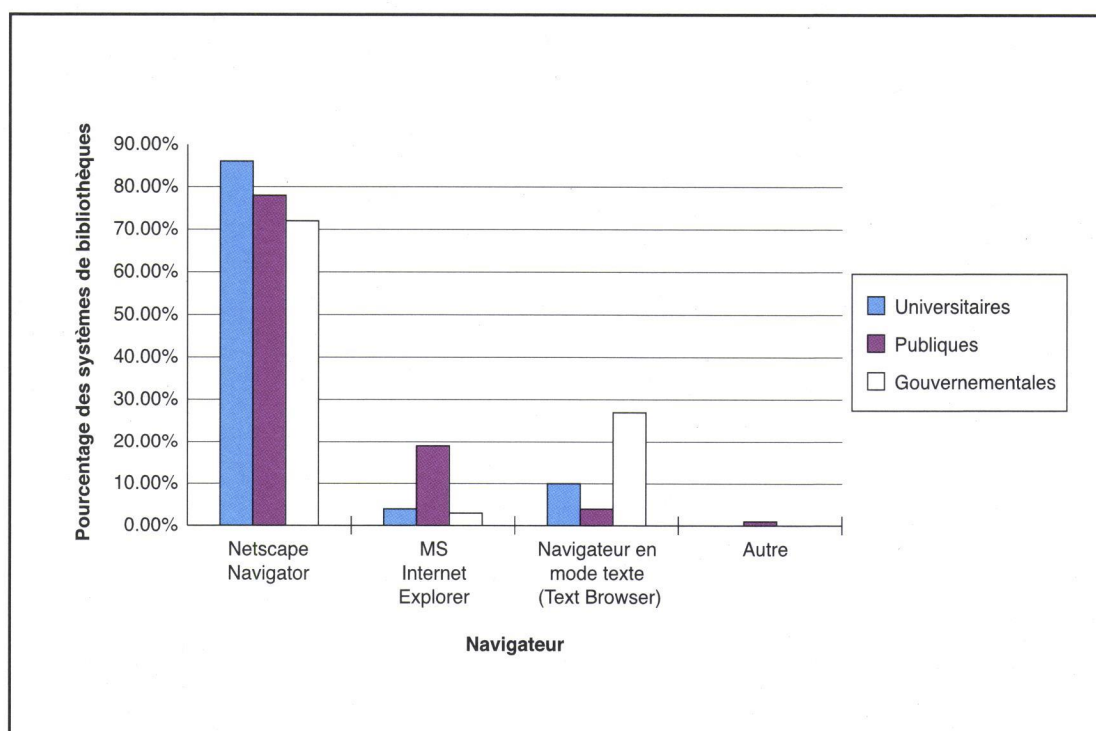
Il y a un certain nombre de mesures que l'on peut prendre pour formater le contenu de façon à avantager les utilisateurs ayant des connexions à faible largeur de bande. On doit privilégier le texte et les images fixes plutôt que les données de vidéo plein écran et audio qui exigent une grande largeur de bande et dont l'exécution ne se fait pas bien même sur des connexions RNIS à bande étroite. Il faut éviter le contenu actif (c'est-à-dire des programmes qui sont exécutés sur Internet) ou utiliser des approches basées sur des serveurs (scripts CGI, technologie des pages de serveur actives de Microsoft) plutôt que des approches qui font appel à des navigateurs (programme Java et ActiveX).

Navigateurs Web

La Table 4 affiche les données recueillies au sujet des navigateurs Web alors que la Figure 22 ventile ces données par type de bibliothèques.

Table 4 - Navigateurs Web

Navigateur	Nombre d'installations	Pourcentage
Netscape	5455	84,80 %
Internet Explorer	338	5,25 %
Text Browser (navigateur en mode texte)	637	9,90 %
Autre	3	0,05 %
TOTAL	6433	100,0 %

**Figure 22 - Navigateurs Web dans différents types de bibliothèques**

Les résultats montrent que le navigateur Web qui domine dans toutes les bibliothèques de dépôt, quel qu'en soit le type, est le Netscape Navigator (84,8 %) et ce fait reflète ce qui se passe dans l'industrie informatique puisque Netscape Navigator est le programme d'exploration le plus utilisé. Cette prédominance de Netscape a certes des répercussions sur les publications dans Internet. Netscape et Microsoft Internet Explorer ont tous deux leurs propres modifications propriétaires au HTML de base. Si on évite de telles extensions propriétaires dans la mesure du possible, cela permettra l'accès au nombre maximal d'utilisateurs. Lorsqu'il faut absolument utiliser des extensions propriétaires, il vaut mieux se servir de Netscape Navigator puisque ce programme d'exploration est le plus répandu dans les bibliothèques de dépôt.

Lorsqu'un contenu actif est intégré à l'information gouvernementale, c'est Java (qui est commun à la fois à Netscape et à Microsoft) qu'il vaut mieux utiliser plutôt que ActiveX qui est propre à Microsoft. Dans la mesure du possible, il convient d'adopter une approche axée sur les serveurs pour le contenu actif (comme CGI) puisque c'est indépendant des navigateurs. Finalement, étant donné que presque 10 % des navigateurs de dépôt fonctionnent en mode texte, l'information gouvernementale dans Internet devrait être testée à la fois avec des navigateurs graphiques et textuels pour s'assurer que les utilisateurs ont malgré tout accès à de l'information vitale. Les changements sont rapides dans ce domaine et les développements doivent être suivis très attentivement; l'équilibre entre Microsoft Internet Explorer et le navigateur plus ancien et plus populaire Netscape Navigator peut changer au cours de l'année qui vient ou à peu près.

Frais de service

Pour ce qui est des frais de service, facteur crucial pour assurer aux citoyens l'accès complet à de l'information au sujet des activités et publications du gouvernement fédéral, l'étude a montré que la vaste majorité des bibliothèques de dépôt équipées d'une connexion Internet (89,2 %) ne font pas payer de frais d'accès aux usagers. Les services d'impression, toutefois, que les usagers voudront sans doute utiliser en combinaison avec Internet, sont une autre affaire. Comme la Table 5 l'indique, une proportion importante (67,2 %) impose des frais d'impression à leurs usagers. Comme l'illustre la Figure 23, il est clair que les bibliothèques publiques et universitaires vont plus probablement demander des frais d'impression, ce qui occasionnera sans aucun doute des frais plus élevés pour les usagers qui veulent accéder à l'information au moyen d'Internet.

Table 5 - Frais de service

Demandez-vous au public de payer :	OUI	NON
Les frais d'impression	67,2 %	32,8 %
L'accès à Internet	10,8 %	89,2 %

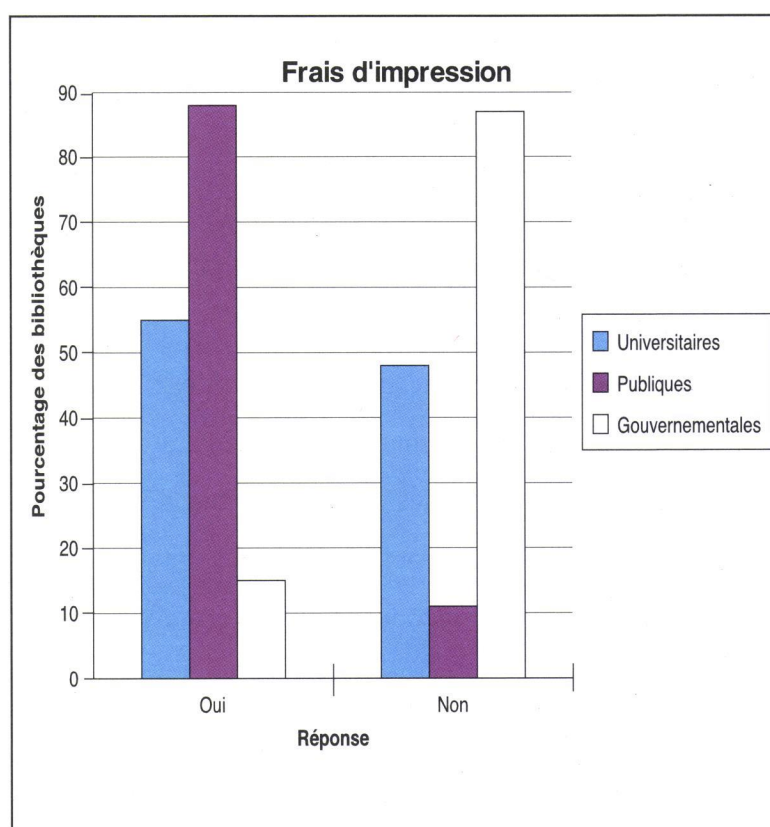


Figure 23 - Frais d'impression dans différents types de bibliothèques

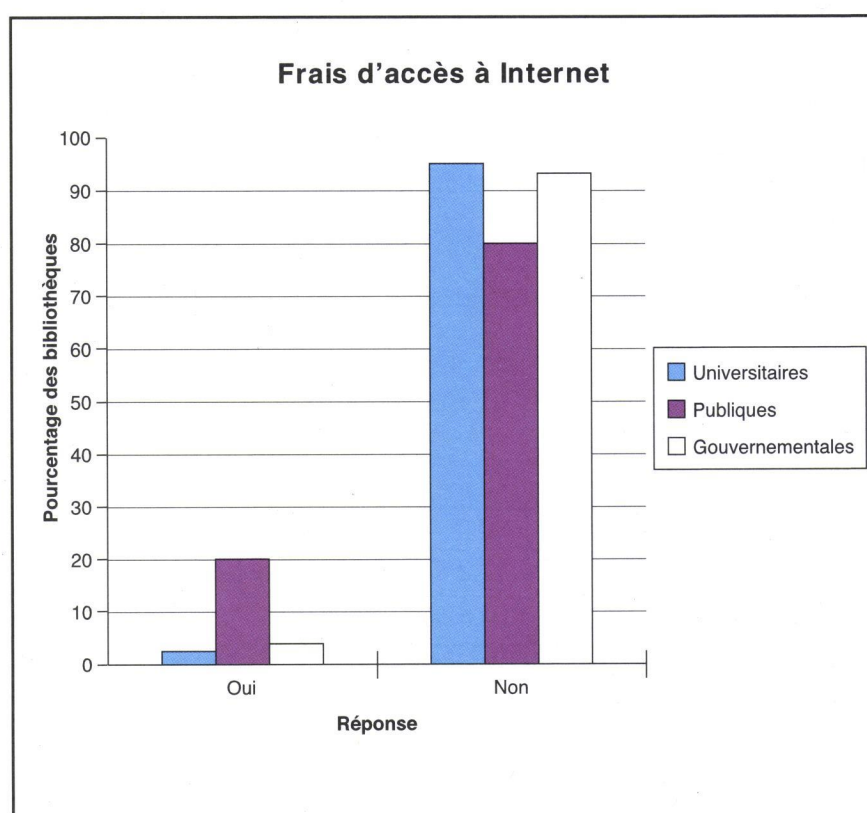


Figure 24 - Frais d'accès à Internet dans différents types de bibliothèques

4.3 Appui et préparation à l'accès électronique

4.3.1 Utilisation actuelle

L'utilisation des documents du gouvernement fédéral canadien en version électronique par rapport à la version imprimée est étudiée dans les deux questions suivantes : « Quelle est la fréquence d'utilisation des publications officielles **imprimées** dans votre bibliothèque ou centre de documentation? » et « Quelle est la fréquence d'utilisation des publications officielles **électroniques** dans votre bibliothèque ou centre de documentation? » Cinq catégories de réponses ont été fournies : très faible, faible, moyenne, élevée et très élevée. Les termes « imprimées » et « électroniques » ont été mis en vedette dans le questionnaire original pour souligner la différence entre les deux questions. Les taux de réponse étaient de 98,2 % pour la première question et de 82 % pour la seconde. Les résultats sont récapitulés à la Figure 25.

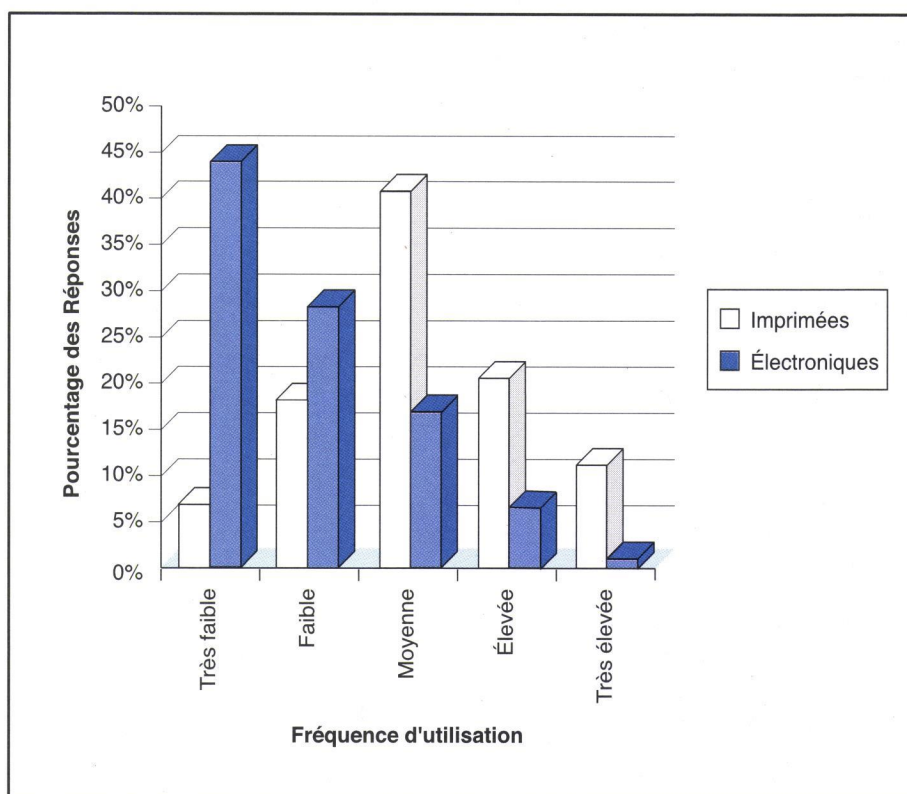


Figure 25 - Fréquence d'utilisation du format électronique par rapport au format imprimé

La tendance d'utilisation des deux formats de publications gouvernementales se dessine nettement à la Figure 25. Dans l'ensemble, les formats électroniques sont utilisés bien moins fréquemment que les formats imprimés. Un total de 45,3 % des bibliothèques ont déclaré qu'elles utilisaient très peu l'information gouvernementale électronique alors que seulement 7 % des bibliothèques ont signalé une très faible utilisation des publications imprimées. La fréquence type d'utilisation du format imprimé est « moyenne » alors que la fréquence type d'utilisation du format électronique est « très faible ». On a sollicité des remarques à la fin des deux questions en demandant « Commentaires au sujet de votre réponse? » De nombreux répondants ont fourni leurs observations; certains étaient si désireux d'exprimer leur opinion qu'ils ont continué leur réponse sur la page suivante du questionnaire. L'examen des commentaires nous a permis de comprendre les raisons de l'utilisation relativement faible des documents électroniques. Le thème qui revient souvent est celui du manque d'équipement informatique et de temps du personnel pour assister les utilisateurs. L'absence de sensibilisation du public envers les sources électroniques et le manque de temps du personnel pour promouvoir ces sources ont également été cités comme des raisons de leur faible utilisation. Certains répondants s'attendent à une augmentation dans l'utilisation des documents numériques à mesure que le personnel et les

usagers approfondissent leurs connaissances en informatique. De nombreux répondants ont également fait remarquer qu'ils venaient tout juste de commencer à acquérir de l'information gouvernementale sous forme électronique ou que les collections actuelles étaient limitées, ce qui en expliquait l'utilisation très faible par rapport aux documents imprimés traditionnels.

4.3.2 Types d'aide recherchée

Pour étudier les difficultés auxquelles les usagers des bibliothèques doivent faire face lorsqu'ils utilisent de l'information gouvernementale électronique, on leur a posé des questions au sujet du type d'aide qu'ils recherchent. Trois types d'aide sont énumérés : « aide relative au fonctionnement du matériel » « aide relative aux logiciels » et « aide relative à la compréhension du contenu de l'information officielle ». On a demandé aux répondants d'attribuer des cotes allant de l'aide demandée le moins souvent à celle qui est demandée le plus souvent. Presque 50 % ont répondu à cette question. Les résultats sont présentés à la Figure 26.

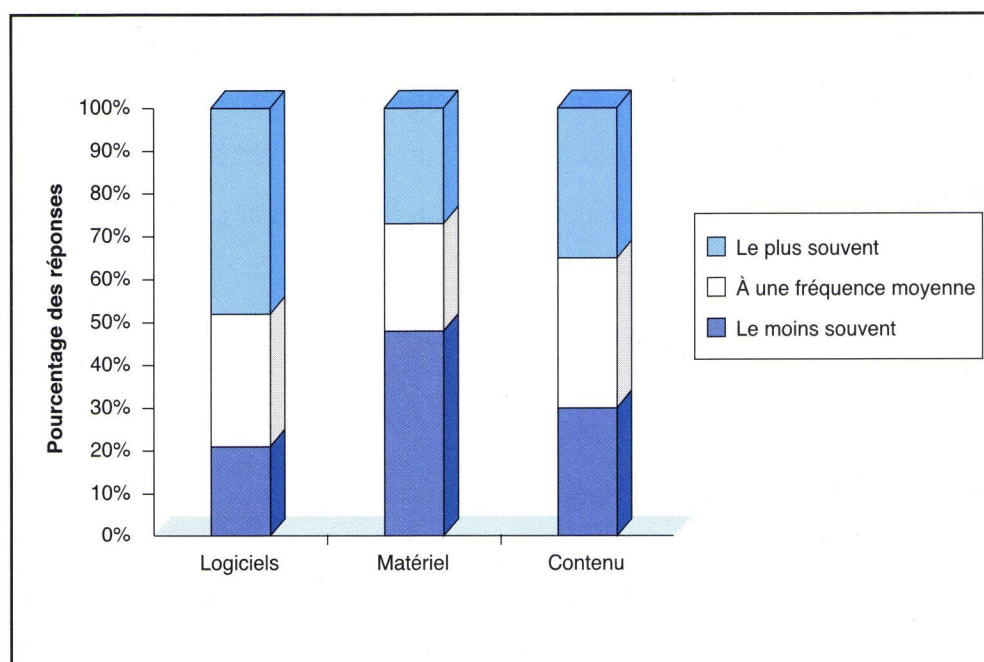


Figure 26. - Types d'aide recherchée et fréquence relative

La figure montre la tendance globale du type d'aide recherchée : les usagers demandent le plus souvent de l'aide pour les logiciels et ensuite pour la compréhension du contenu de l'information

officielle. L'aide relative au matériel est la moins souvent demandée. Les commentaires écrits corroborent la conclusion que c'est l'aide relative aux logiciels qui est la plus nécessaire. De nombreux répondants se sont plaints de la variété des différents moteurs de recherche disponibles et des difficultés qu'ils ont à les utiliser, du manque d'interfaces conviviales, du peu de familiarité des usagers avec les logiciels ou du manque général de connaissances en informatique parmi les usagers. Il est compréhensible que ce soit l'aide pour le matériel qui soit relativement peu demandée parce que de nombreuses bibliothèques ont conçu des postes de travail en fonction de la recherche de l'information gouvernementale et les utilisateurs n'ont généralement pas à s'occuper des problèmes de matériel.

4.3.3 Préparation du personnel

L'état de préparation du personnel se reflète à la Figure 27 et montre, tout d'abord, que les bibliothèques de dépôt semblent être plus en mesure d'aider les usagers à se servir de CD-ROM plutôt que de les aider avec Internet. Ce n'est pas surprenant étant donné qu'Internet est relativement nouveau sur le marché, particulièrement dans les bibliothèques publiques; ce fait indique qu'il faut davantage de travail en formation et en documentation dans ce secteur. Les bibliothèques seront considérablement aidées si les produits CD-ROM et Internet sont conçus de façon à offrir « une présentation et un comportement » uniformes pour que le personnel et les usagers puissent passer facilement de l'un à l'autre.

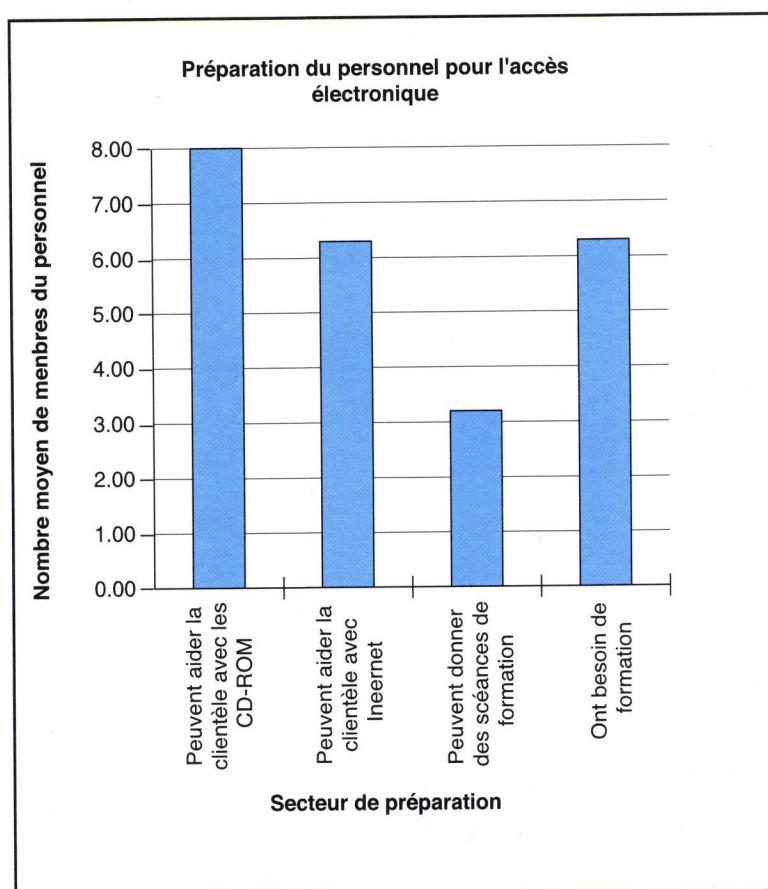


Figure 27 - Préparation du personnel pour l'accès électronique

Il est intéressant de noter, comme l'illustre la figure 27, que le nombre moyen de membres du personnel qui peuvent donner des séances de formation est beaucoup plus petit que le nombre moyen de ceux qui peuvent fournir une assistance directe à la clientèle. Cela aura un impact important sur la capacité des bibliothèques de dépôt d'offrir de la formation sur place à la fois au personnel et à la clientèle. Finalement, les chiffres indiquent que le nombre moyen de membres du personnel qui ont besoin de formation est environ le même que le nombre moyen de ceux qui peuvent aider actuellement les usagers avec les ressources électroniques. Cela signifie que de nombreuses bibliothèques de dépôt sont à court du personnel formé qu'il leur faut absolument pour aider la clientèle avec l'accès électronique et il ne sera possible d'offrir de manière efficace des publications gouvernementales électroniques que grâce à une formation accrue dans ce domaine. La figure 28 montre que les bibliothèques publiques nécessitent plus de formation du personnel, résultat qui est confirmé par les commentaires des répondants. Beaucoup se plaignent de l'absence de financement, de la rareté des programmes de formation et du manque de temps

pour l'acquisition et le transfert de l'expertise dans le domaine des sources électroniques de l'information gouvernementale.

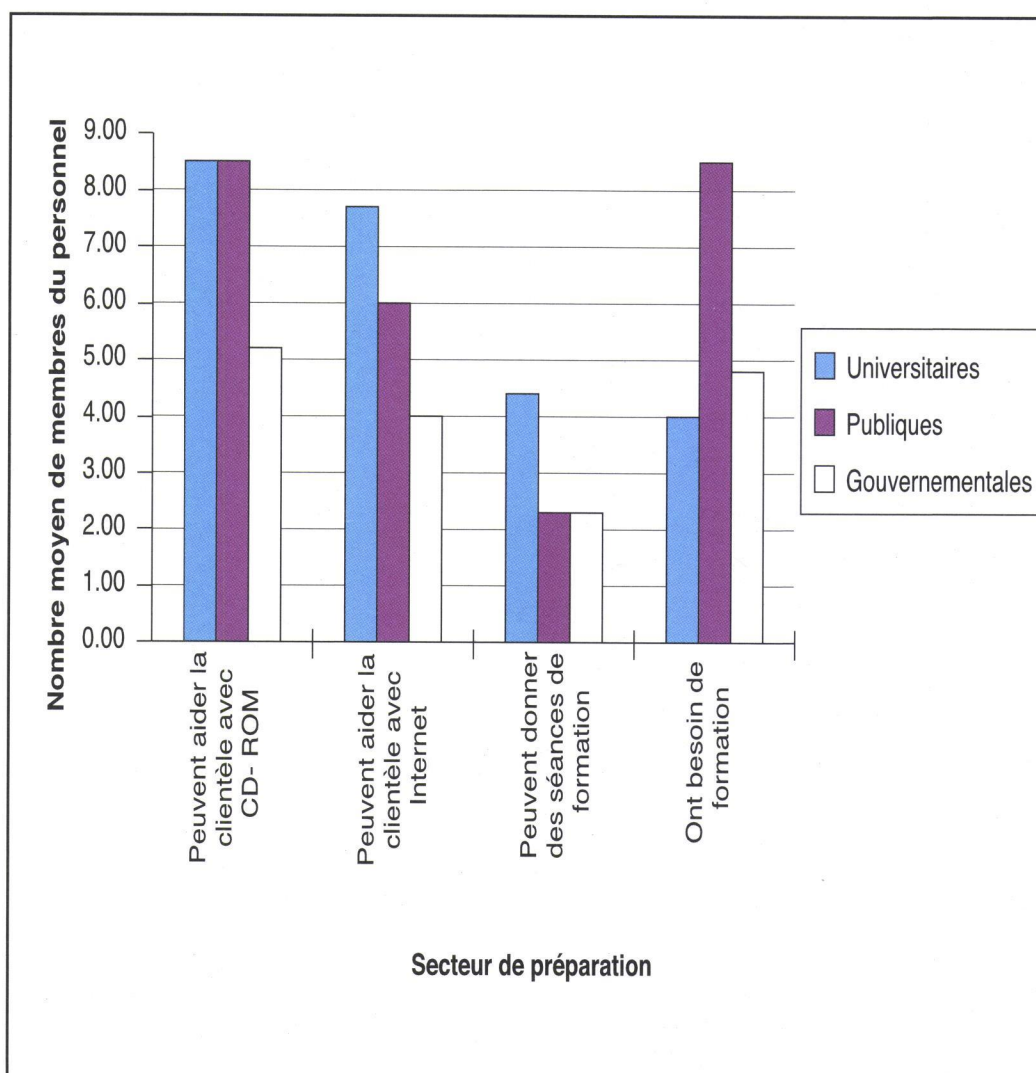


Figure 28 - Préparation du personnel dans différents types de bibliothèques

En ce qui concerne les possibilités de formation sur les ressources électroniques (y compris les moyens financiers, le nombre et la qualité des cours offerts, le temps de formation, etc.), elles ont été qualifiées par une majorité de répondants (51,7 %) comme « insuffisantes » ou « très insuffisantes », ce qui a été confirmé dans les commentaires écrits. Les services offerts ont été jugés « satisfaisants », « très bons » ou « excellents » par 34,8 %, 11,8 % et 1,6 % respectivement. Voir la figure 29.

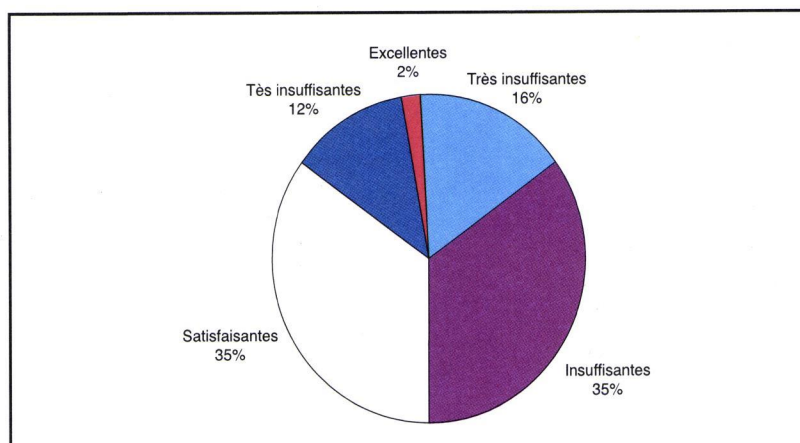


Figure 29 - Évaluation des possibilités de formation pour toutes les bibliothèques

Lorsque ces données ont été ventilées par type de bibliothèque, un test chi carré a montré une différence significative entre bibliothèques publiques, universitaires et gouvernementales ($>0,05$), comme l'illustre le graphique de la figure 30. Environ 62 % des bibliothèques publiques ont jugé les possibilités de formation « insuffisantes » ou « très insuffisantes » par opposition à environ 41 % des bibliothèques universitaires et 35 % des bibliothèques gouvernementales. Les raisons probables de ces écarts sont sans doute dues au fait que les bibliothèques universitaires peuvent avoir accès à des possibilités de formation sur le campus et que les gouvernements ont tendance à avoir de meilleures ressources disponibles pour l'enseignement et la formation des employés dans un domaine qui, après tout, est le leur. Étant donné que les bibliothèques universitaires et gouvernementales ont été les premières à adopter les technologies d'accès électronique, il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles aient de meilleures possibilités de formation; elles ont eu plus de temps pour perfectionner des ressources à l'interne et pour établir des partenariats avec des organismes de formation.

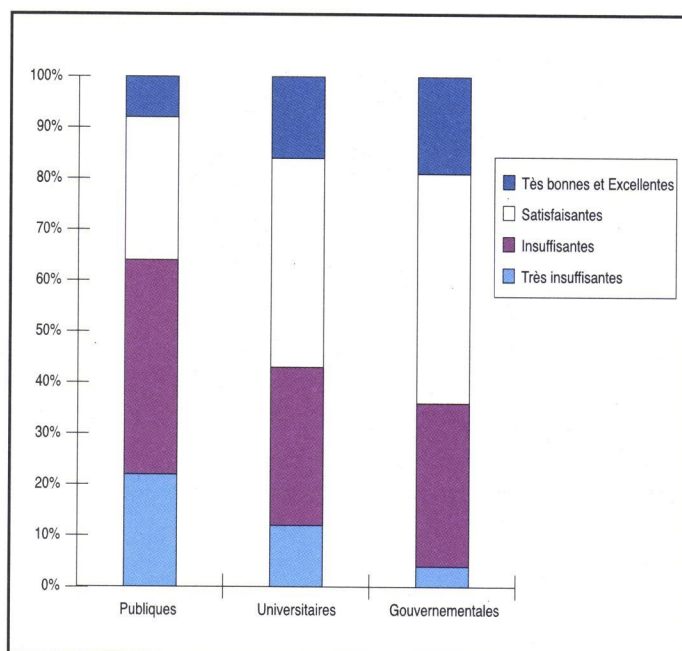


Figure 30 - Évaluation des possibilités de formation par type de bibliothèque

4.3.4 Buts et politiques en matière d'accès électronique

Lorsqu'on leur a demandé si leurs organismes directeurs avaient fixé des objectifs pour l'introduction des ressources électroniques, 60 % des répondants ont déclaré « non ». Voir la figure 31. Ainsi, une majorité des bibliothèques de dépôt introduisent des services dans ce domaine sans avoir un ensemble bien clair d'objectifs. Dans certains cas, cela peut signifier que les objectifs n'ont tout simplement pas été établis formellement par l'organisme directeur (p. ex. la commission des bibliothèques publiques), alors que dans d'autres cas, cela peut signifier que les projets d'accès électronique se poursuivent sur une base ad hoc.

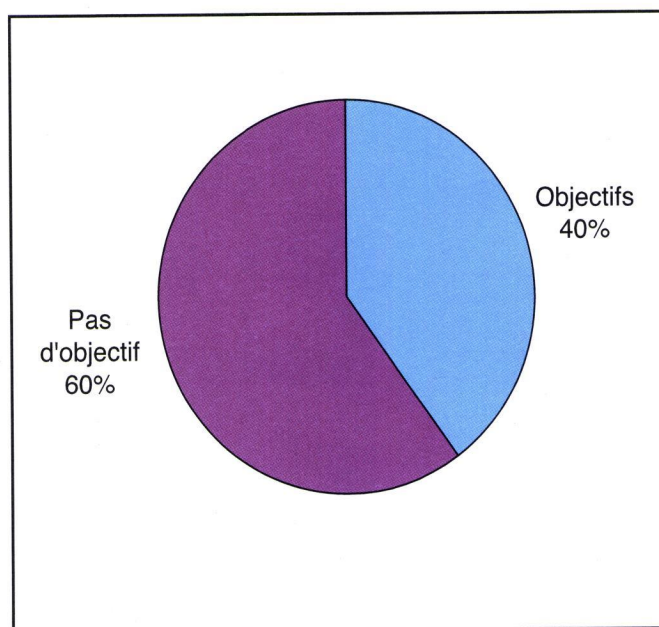


Figure 31 - Pourcentage des bibliothèques ayant des objectifs d'introduction de documents électroniques

On relève une différence significative dans l'établissement des objectifs par les organismes directeurs selon les types de bibliothèques lorsque les données sont ventilées et que l'on fait un test chi carré ($p < 0,05$). Plus de 50 % des bibliothèques publiques ont établi des objectifs, soit le pourcentage le plus élevé, comme l'illustre la figure 32. Cela peut être dû au fait qu'elles sont le plus directement responsables envers les contribuables par l'entremise de commissions officielles qui comprennent des administrateurs élus par le public. Les bibliothèques universitaires, même si elles doivent répondre de leurs actes auprès des administrations des collèges ou universités, ne sont pas nécessairement directement responsables envers les organismes de financement de ces établissements. De la même façon, les bibliothèques gouvernementales font généralement partie d'un ministère ou d'un service plus important et elles doivent rendre des comptes à des cadres supérieurs plutôt qu'à l'organisme directeur de ce ministère ou de ce service.

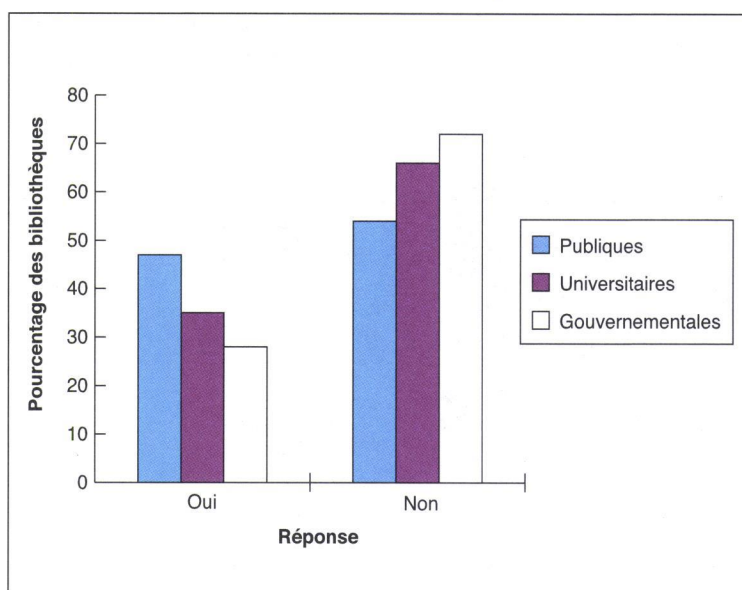


Figure 32 - Objectifs d'introduction de l'accès électronique par type de bibliothèque

L'absence frappante de politiques officielles sur la gestion des documents électroniques est évidente d'après les résultats affichés à la table 6. On a demandé aux bibliothèques si elles avaient de telles lignes directrices dans toute une série de domaines, y compris le développement des collections, l'accès aux enfants, l'acquisition ou la réception, le service de référence, le catalogage, l'archivage et l'écriture miroir.

Table 6 - Politiques

<i>Domaine</i>	<i>Politique</i>	<i>Pas de politique</i>
Développement des collections	22,00 %	78,00 %
Accès aux enfants	10,20 %	89,80 %
Acquisitions	16,40 %	83,60 %
Service de référence	16,40 %	83,60 %
Catalogage	19,10 %	80,90 %
Archivage	2,40 %	97,60 %
Écriture miroir	0,90 %	99,10 %

Cette lacune peut être due dans une certaine mesure à la nouveauté relative de tels documents et à l'absence de normes professionnelles définies auxquelles peuvent se reporter ceux qui font les politiques (p. ex., les normes de catalogage MARC pour les fichiers de données ont été développées et continuent à évoluer). Le développement des collections se classe le mieux dans

ce domaine avec 22 % des bibliothèques ayant une politique écrite. L'archivage et l'écriture miroir sont les points les plus faibles à 2,4 % et 0,9 % respectivement. C'est probablement parce que la plupart des bibliothèques ne considèrent pas encore ces activités comme importantes pour elles dans cette ère électronique. Si l'accès électronique à l'information gouvernementale au moyen d'Internet devient la norme, les bibliothèques devront se lancer dans l'écriture miroir locale des documents couramment accessibles sur leur propre réseau. Il est probable, toutefois, que le Programme des services de dépôt devra s'engager dans une écriture miroir plus vaste de l'information gouvernementale puisqu'il faudra organiser cela avec des universités ou avec d'autres fournisseurs ayant une largeur de bande et un espace disque suffisants. Les partenariats locaux, comme ceux du projet Halinet dans la région Halton, en Ontario, peuvent également offrir une écriture miroir et l'archivage des documents gouvernementaux à leurs membres. Dans tous les cas, le manque de politique écrite officielle dans ces domaines va sûrement retarder le développement des fonctions locales d'archivage et d'écriture miroir puisque ce développement ne se fera que sur une base purement ad hoc.

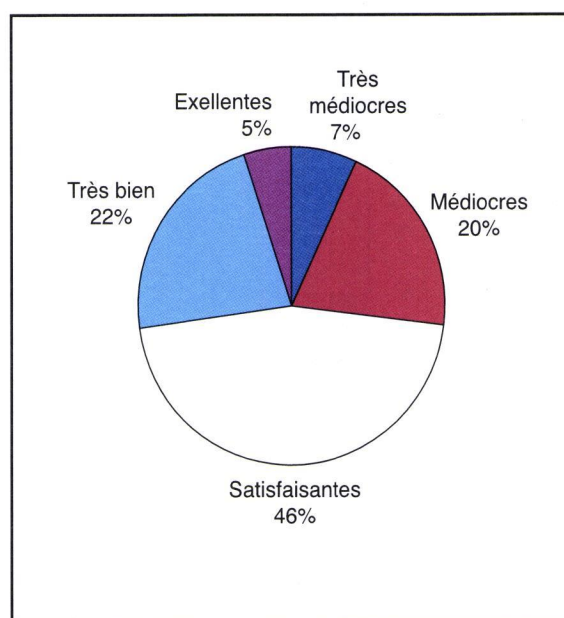


Figure 33 - Évaluation des installations matérielles de toutes les bibliothèques

Lorsqu'il s'agit de qualifier les installations matérielles (compte tenu de l'espace, de l'éclairage, de la facilité d'utilisation, etc.) servant à l'utilisation des ordinateurs, la plupart des répondants (environ 75 %) les jugent « satisfaisantes » ou mieux encore (voir la figure 33). Mais, de

nouveau, un test chi carré qui a été fait pour comparer différents types de bibliothèques a montré une différence extrêmement significative ($p < 0,001$) entre l'évaluation des installations matérielles des bibliothèques publiques et celles des bibliothèques universitaires et gouvernementales (figure 34). Les bibliothèques publiques avaient tendance à juger les installations « médiocres » ou pire (environ 36 %) alors que dans les bibliothèques universitaires et gouvernementales, on retrouve moins de 20 % en-dessous de la cote « satisfaisante » (c'est-à-dire les cotes « médiocres » ou « très médiocres »).

Le pourcentage des bibliothèques publiques qui qualifient leurs installations de « très bien » est d'environ 15 %, soit près de la moitié de chacune des autres catégories.

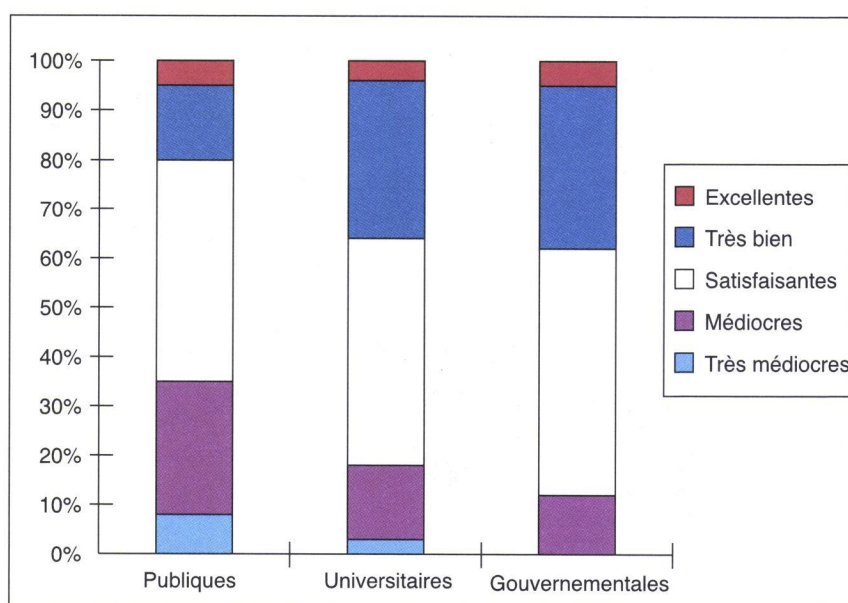


Figure 34 - Évaluation des installations matérielles par type de bibliothèque

Ce contraste est dû sans aucun doute aux écarts de financement et à la nature des établissements. Les bibliothèques universitaires (et collégiales) sont importantes pour le fonctionnement des collèges et des universités et elles reçoivent donc un meilleur appui; elles peuvent également bénéficier de dons du secteur privé et de subventions de fondation. Les bibliothèques gouvernementales ne sont pas en général des installations autonomes, mais elles font partie d'installations plus importantes de la fonction publique et elles profitent des améliorations

générales apportées à ces installations ainsi que des plans d'achat du gouvernement pour ce qui est des éléments en capital comme le mobilier. Les bureaux syndiqués et réglementés du gouvernement tendent également à avoir des normes en matière d'ergonomie, d'accès pour les personnes handicapées, etc. Les bibliothèques publiques, par contre, doivent compter essentiellement sur les fonds provenant de taxes municipales et provinciales, ce qui les met en concurrence avec les services essentiels comme la police, les pompiers et divers types d'infrastructures. C'est une bataille difficile à gagner pour les bibliothèques publiques puisqu'on les voit souvent comme des installations de loisirs plutôt que comme des services essentiels. L'absence de fonds mènera inévitablement à des installations de qualité inférieure, installations dont elles ont pourtant besoin pour appuyer les nouvelles technologies.

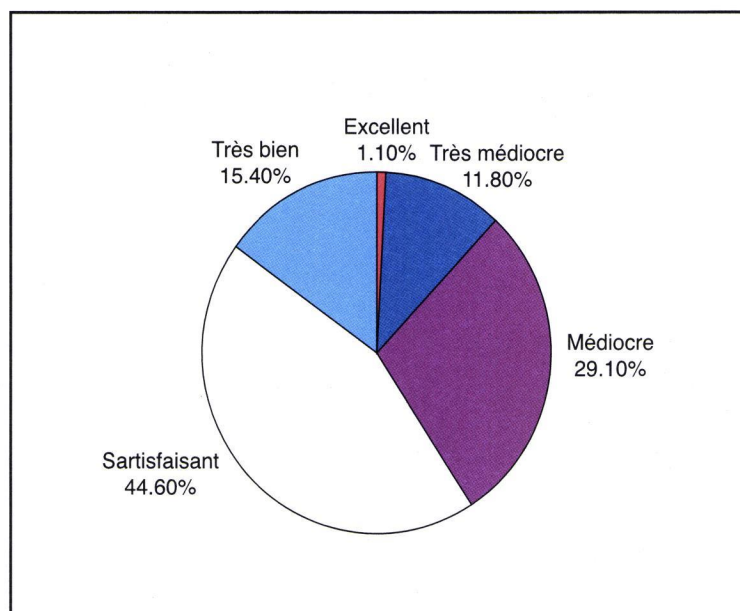


Figure 35 - Évaluation du soutien financier de l'accès électronique

Ces résultats et conclusions ont été confirmés par les réponses à la question «Comment qualifieriez-vous le soutien financier accordé à votre bibliothèque ou centre de documentation pour l'accès électronique?» Les résultats sont affichés dans les figures 35 et 36. La plupart des bibliothèques de dépôt (environ 60 %) ont jugé que leur soutien financier était «satisfaisant» ou mieux. Quant à savoir si les installations matérielles étaient suffisantes, les différences étaient importantes entre les types de bibliothèques. Un test chi carré a donné un résultat extrêmement significatif ($p < 0,001$) - les bibliothèques publiques (50 % en fait) vont plus probablement

qualifier leur soutien financier de «médiocre» ou «très médiocre». Le graphique de la figure 36 montre presque une échelle en pente avec environ 36 % des bibliothèques universitaires jugeant leur soutien financier «médiocre» ou «très médiocre» et environ 17 % des bibliothèques gouvernementales donnant ces cotes. À cause de la clientèle des bibliothèques universitaires et gouvernementales et de la nécessité de fournir de l'information à jour aux chercheurs, il y a eu une stimulation plus forte dans ces bibliothèques en faveur de l'accès électronique, d'où la plus grande disponibilité des fonds. En outre, ces bibliothèques profitent souvent de développements institutionnels plus vastes, comme ceux des ressources du gouvernement et des campus, pour réduire leurs propres besoins de financement.

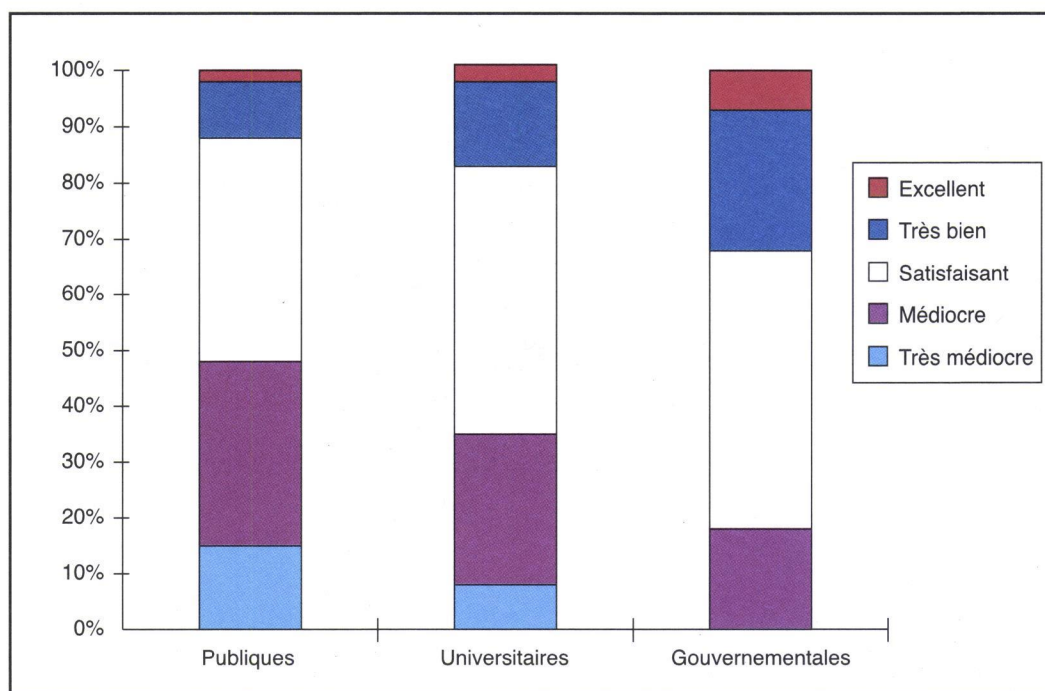


Figure 36 - Évaluation du soutien financier par type de bibliothèque

En dépit de ces résultats décourageants, du moins en ce qui concerne les bibliothèques publiques, il est réconfortant de noter que les bibliothèques de dépôt signalent de l'intérêt de la part des organismes directeurs envers l'accès croissant à l'information électronique. La figure 37 montre que 90 % des répondants ont enregistré un niveau d'intérêt au moins «moyen» et 61 % au moins ont indiqué un niveau d'intérêt «élevé». Dans ce cas, le test chi carré n'a pas donné de différence significative dans l'intérêt manifesté dans les divers types de bibliothèques. Bien que cet intérêt

ne se transforme pas automatiquement en appui pour ce qui est des budgets d'exploitation et du capital nécessaires, il montre toutefois que c'est une base sur laquelle on peut bâtir.

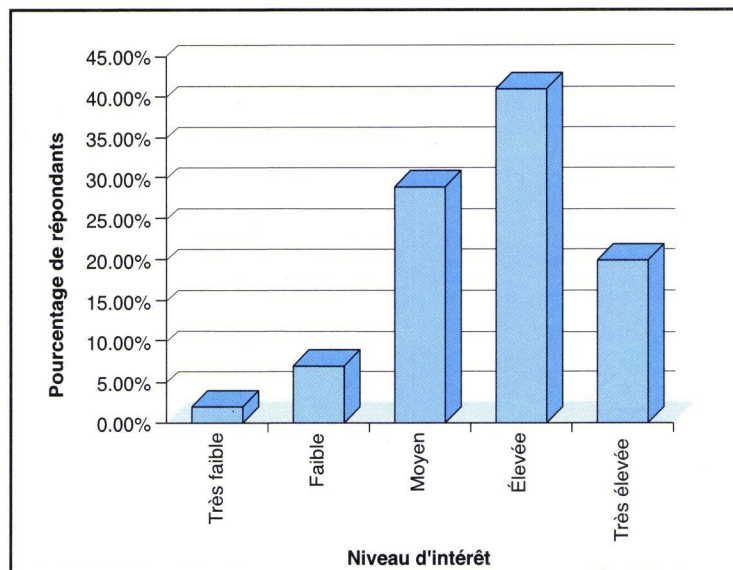


Figure 37 - Niveau d'intérêt manifesté par l'organisme directeur

On a demandé aux bibliothèques de dépôt qui n'ont pas établi «de plan détaillé pour l'acquisition et l'installation futures des nouvelles technologies, quelles en sont les raisons, selon elles». Le graphique de la figure 38 montre bien que les deux principales raisons sont le coût du matériel et le manque de temps du personnel pour développer de l'expertise à l'interne, raisons toutes deux cotées au-dessus de 20 %. Étant donné qu'un bon ordinateur de bureau (de base) coûte en général de 2 000 \$ à 2 500 \$, outre les coûts du matériel de réseau comme les cartes d'interface, les concentrateurs et les routeurs, le coût du matériel est donc une question importante. Dans un grand réseau de bibliothèques universitaires ou publiques ayant plusieurs succursales ou services, les coûts peuvent se multiplier rapidement. De nouvelles technologies comme celles des ordinateurs en réseau peuvent aider à stabiliser ou même à réduire légèrement ces coûts, mais, dans de nombreux cas, les gains réalisés sur les ordinateurs de bureau devront être engloutis dans de meilleurs serveurs et dans des réseaux à grande largeur de bande pour que les systèmes fonctionnent efficacement. Il convient aussi de noter que les bibliothèques ne peuvent pas vraiment s'offrir le coût d'administrateurs de réseau. Certains répondants ont même signalé qu'il y a eu des réductions dans leur budget de documents pour pouvoir acheter du matériel et des logiciels.

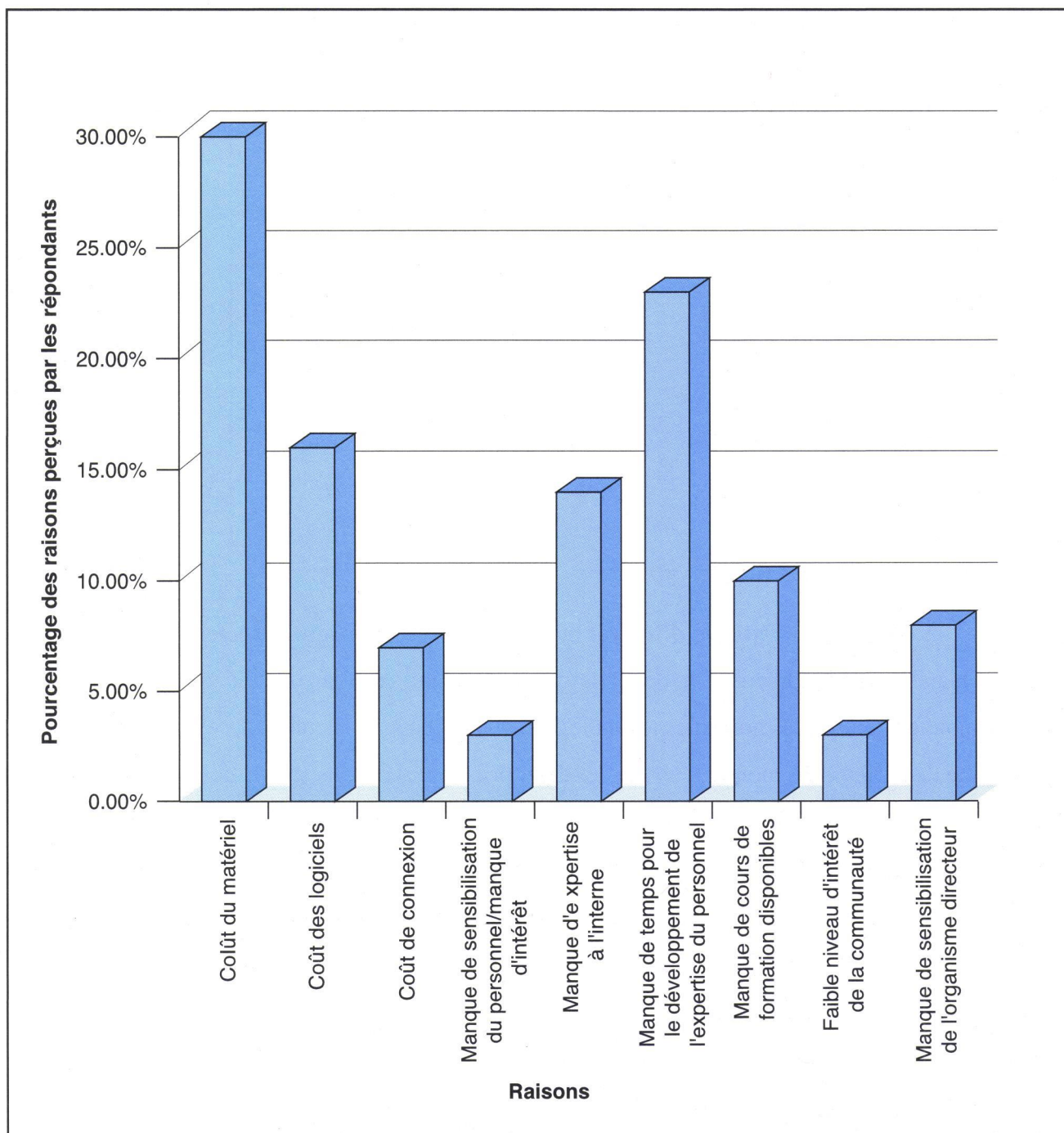


Figure 38 - Raisons de l'absence de plan

En ce qui concerne le temps disponible pour le développement du personnel, tous les types de bibliothèques ont été soumis à la restructuration (pas toujours une restructuration efficace) au cours de la dernière décennie. Dans certains cas, des membres du personnel ont dû assumer des tâches qui étaient anciennement attribuées à deux personnes ou plus. Tant que le personnel des

bibliothèques ne pourra trouver du temps pour mieux faire face à des tâches nouvelles et plus exigeantes, il lui sera difficile de trouver du temps pour suivre des cours, assister à des ateliers, etc. Même dans les organisations qui ont la chance d'avoir des systèmes spécialisés, des membres du personnel peuvent se trouver en train de consacrer trop de leur temps à la maintenance et au soutien des systèmes existants et il ne leur reste que peu de temps pour apprendre comment aborder les nouveaux développements et comment établir des plans en vue des changements technologiques inévitables.

4.3.5 Changement perçu dans l'utilisation des ressources

Comme nous l'avons mentionné, le gouvernement fédéral canadien se lance dans la diffusion de ses publications par voie électronique. Quel sera l'impact de cette mesure sur l'accès des citoyens à l'information gouvernementale? Est-ce que ce changement va stimuler ou contrecarrer l'accessibilité à l'information? Pour étudier cette question, on a demandé aux répondants si l'utilisation des documents fédéraux augmenterait, diminuerait ou resterait inchangée au cas où ces documents seraient accessibles *essentiellement* sous forme électronique. Cette question donne lieu à certaines suppositions; il n'y a véritablement aucune façon objective de prévoir l'avenir à ce sujet. Pour avoir une meilleure compréhension des réponses, on a de nouveau demandé aux répondants à la fin de la question «Pour quelles raisons, selon vous, un changement se produirait-il?». ».

Environ quatre-vingt-neuf des bibliothèques de dépôt ont répondu à cette question. Il est intéressant de noter que, parmi celles qui ont répondu, les réponses se divisaient également entre les trois catégories : 34,3 % des répondants pensent que l'utilisation augmenterait, 34,3 % disent qu'elle diminuerait et 31,3 % croient qu'elle resterait la même. Les principales raisons du changement perçu peuvent se résumer comme suit :

Groupe 1 - L'utilisation augmentera

Les principales raisons fournies sont les suivantes : les utilisateurs pourront avoir accès à un plus grand nombre de documents que par le passé; l'information électronique est plus actuelle que celle des documents imprimés; l'utilisation hors site augmentera (par exemple dans les

succursales); les données sont accessibles 24 heures sur 24; la recherche par mot clé est facile et l'accès augmentera sans qu'il y ait nécessité d'ajouter plus d'espace sur les rayons (cela allégera le problème actuel du manque d'espace pour les documents imprimés). Certains répondants ont également signalé que l'«augmentation» dépend de la disponibilité des ordinateurs.

Groupe 2 - L'utilisation diminuera

Les principales raisons fournies sont les suivantes : le matériel et les logiciels sont insuffisants; les utilisateurs comptent de plus en plus sur l'aide du personnel; le personnel n'est pas disponible les soirs et les fins de semaine; les clients préfèrent le format imprimé (particulièrement les plus âgés); on s'aliène les gens qui n'ont ni le temps ni l'envie d'apprendre à utiliser des logiciels avant d'accéder à des documents électroniques; il est difficile d'imprimer ou de télécharger des documents et également difficile d'y naviguer.

Groupe 3 - L'utilisation restera la même

Les principales raisons fournies sont les suivantes : différents types de supports conviennent à différents types de documents; l'utilisation peut augmenter à mesure que la clientèle connaît mieux l'informatique; les utilisateurs accepteront tous les formats qui leur seront accessibles; le changement dépend du budget et du coût du service électronique.

Comme les bibliothèques publiques, universitaires et gouvernementales servent des populations très différentes représentant un grand segment de la société, on a fait des comparaisons entre elles pour déterminer si elles diffèrent dans ce changement perçu. La table 7 donne la correspondance des deux variables, chaque cellule indiquant le nombre de répondants et le pourcentage dans cette catégorie. Bien que la répartition des changements perçus soit quelque peu différente pour les trois types de bibliothèques, le test chi carré n'a révélé aucune différence significative ($p=0,09$) parmi les trois types de bibliothèques à ce sujet.

Table 7 - Changement perçu par types de bibliothèques

Type de bibliothèque	Augmentation	Diminution	Aucun changement
Bibliothèque publique	81 (39,5 %)	63 (30,7 %)	61 (29,8 %)
Bibliothèque universitaire	42 (28,2 %)	62 (41,6 %)	45 (30,2 %)
Bibliothèque gouvernementale	13 (34,2 %)	10 (26,3 %)	15 (39,5 %)

Pour l'instant, les documents imprimés sont beaucoup plus souvent utilisés dans les bibliothèques de dépôt que leurs équivalents électroniques. Les documents imprimés sont jugés plus conviviaux et servent aussi bien à la recherche qu'à la lecture; une meilleure gestion bibliographique augmenterait leur utilisation.

L'utilisation relativement faible des sources électroniques est attribuée à un équipement informatique insuffisant ou désuet et à un appui insuffisant du personnel pour ce qui est de prêter assistance aux clients et de promouvoir les nouvelles technologies. Les bibliothécaires eux-mêmes reconnaissent la nécessité de hausser les niveaux d'expertise du personnel s'ils doivent continuer à assurer l'accès des utilisateurs aux publications officielles pendant que se poursuit le passage à un PSD plus électronique.

Les demandes d'aide les plus fréquentes dans l'utilisation de formats électroniques de l'information gouvernementale sont celles qui portent sur les logiciels. Les formats électroniques présentent des barrières presque infranchissables pour ceux qui ne connaissent pas bien les ordinateurs; le foisonnement des formats et des protocoles d'accès contribue à la confusion de l'utilisateur et à sa réticence à accéder à des sources numériques. Le personnel des bibliothèques doit consacrer davantage de temps à l'encadrement, à la formation et à l'encouragement de leurs clients.

Les répondants de cette étude sont divisés (avec une répartition presque égale entre les trois catégories) quant à leurs estimations sur l'utilisation de l'information gouvernementale qui serait fournie essentiellement par voie électronique, soit la voie dans laquelle le gouvernement

fédéral canadien semble certain de s'engager. Il n'y a pas de relation entre le type de bibliothèque et le changement perçu.

Les bibliothèques publiques et les bibliothèques universitaires sont représentées proportionnellement dans les trois groupes pour ce qui est des changements perçus. Certains estiment que l'utilisation électronique augmentera parce que la recherche électronique est plus facile et plus rapide et permet d'avoir un plus grand nombre de points d'accès, une meilleure couverture du contenu et de la recherche hors site. D'autres prédisent une diminution essentiellement à cause du manque d'équipement, du manque de temps du personnel et des préférences des clients pour les formats imprimés. Ceux qui pensent que l'utilisation restera la même expriment certaines incertitudes à ce sujet et signalent les complexités de ce domaine; de nombreux facteurs entrent en jeu tels que la disponibilité des fonds, le coûts du service, etc.

On a demandé aux répondants quelles étaient leurs attentes au sujet des ressources électroniques. «D'ici l'an 2000, quel support d'accès à l'information gouvernementale sera, selon vous, utilisé le plus couramment dans votre bibliothèque ou centre de documentation?» On leur a demandé de coter quatre formats possibles : CD-ROM ou disquette, Internet, microtexte (microforme) et document papier. Les résultats sont affichés à la figure 39. Internet a eu le pourcentage le plus élevé comme premier choix, peut-être à cause de sa médiatisation étendue et de sa popularité croissante. Les bibliothécaires sont en général au courant des avantages d'Internet comme médium d'édition et ils veulent l'utiliser. Le document papier était bon second comme premier et troisième choix et il occupe le troisième rang comme deuxième choix. Certaines bibliothèques, particulièrement parmi les plus petites, passent lentement au développement des services électroniques et elles ne peuvent pas prévoir la fin de leur projet d'automatisation et de réseautage d'ici la fin du siècle qui, après tout, sera là dans moins de trois ans. Le CD-ROM et la disquette ont eu un pourcentage relativement faible comme premier choix, mais le pourcentage le plus élevé au deuxième et au troisième choix, ce qui montre que ces formats sont censés avoir encore une place, même si elle n'est pas aussi importante que celle d'Internet dans la diffusion des documents. Le microtexte ne s'est pas bien classé, ayant le pourcentage le plus élevé au quatrième choix et le pourcentage le plus faible aux premier, deuxième et troisième choix.

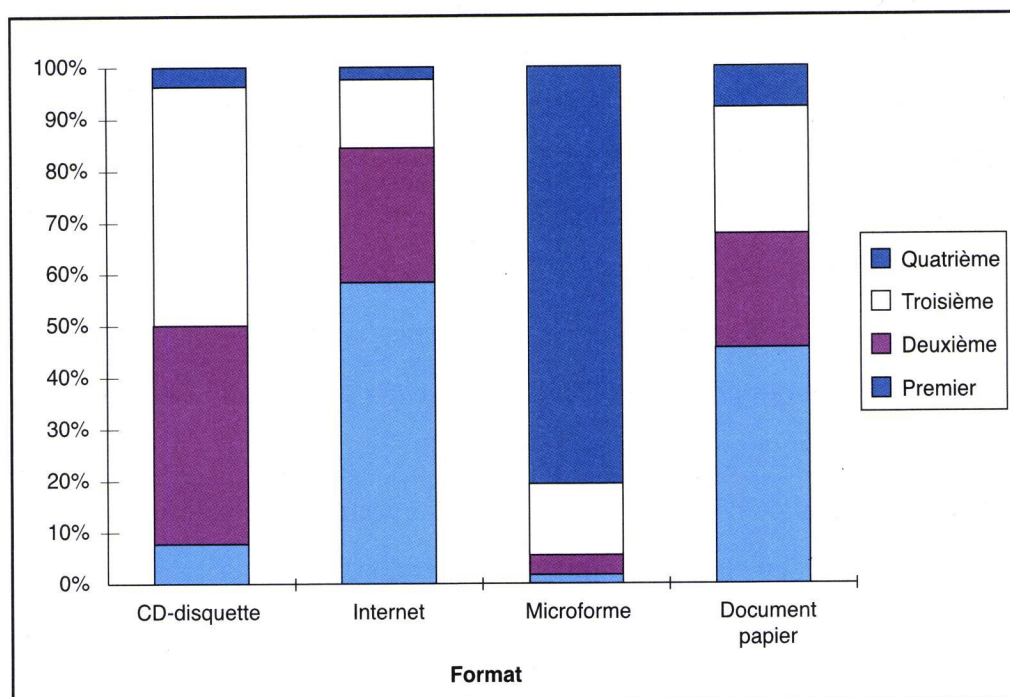


Figure 39 - Classement des formats des documents gouvernementaux

La division sur ces questions représente un degré significatif d'incertitude parmi les bibliothèques de dépôts quant à l'avenir de l'utilisation de l'information gouvernementale lorsqu'elle est essentiellement sous forme électronique. Ces résultats sont semblables à l'argument avancé par Bernadine Hoduski voulant que l'information gouvernementale dans des formats multiples sert le mieux les besoins des divers utilisateurs et donne des possibilités égales d'accès (Abbott-Hoduski, page 252). Il est donc recommandé que le gouvernement poursuive avec prudence l'adoption prévue du format électronique pour ses publications. Il faut étudier à la fois les effets positifs et négatifs d'une décision aussi importante avant toute mise en oeuvre intégrale.

5. Conclusions

Une grande quantité de données ont été recueillies et analysées pour cette étude. Les résultats montrent que la bibliothèque de dépôt type sert une population de 15 000 personnes (chiffre médian), qu'elle a une collection de 85 474 documents, trois employés équivalents temps plein assurant le service de référence, dont deux sont des bibliothécaires de référence (ou préposés), et

qu'elle emploie un bibliothécaire ou un spécialiste des systèmes. Les publications fédérales canadiennes occupent une place importante dans les collections de documents officiels tenues par les bibliothèques de dépôt et les publications gouvernementales elles-mêmes sont considérées «très importantes» ou «essentielles» par une majorité de bibliothèques (68 %). Un pourcentage beaucoup plus élevé de bibliothèques universitaires ont qualifié ces documents d'«essentiels» (40,48 % par rapport à 20,26 % pour les bibliothèques publiques), ce qui reflète sans aucun doute les besoins de recherche des établissements universitaires et le fait que les bibliothèques universitaires servent souvent des clients qui leur sont envoyés par les bibliothèques publiques.

En ce qui concerne l'organisation de leurs collections de publications officielles, la majorité des bibliothèques de dépôt offrent un classement mixte, certains documents étant disposés sur des rayons avec la collection principale alors que d'autres se trouvent dans des secteurs distincts. Au cours des dix dernières années, 16,1 % des bibliothèques ont cherché à intégrer leurs documents aux collections principales. Toujours est-il que les bibliothèques de dépôt emploient divers types de classement des documents sur les rayons.

Pour ce qui est des installations matérielles, une grande majorité des bibliothèques de dépôt (87,1 %) sont équipées de catalogues en ligne et, parmi celles-ci, un peu plus de la moitié offre l'accès automatique. La majorité (62 %) dresse la liste de leurs documents dans le catalogue en ligne principal de la bibliothèque. On a essayé de trouver combien d'ordinateurs personnels étaient à la disposition du public dans les bibliothèques de dépôt par rapport au nombre d'ordinateurs réservés au personnel. C'était une question difficile. Les résultats ont montré une grande variabilité parmi les répondants. Il y a une distribution étonnamment inégale d'ordinateurs dans les bibliothèques de dépôt; la majorité d'entre elles ont très peu d'ordinateurs alors que peu de ces bibliothèques en ont un grand nombre. La bibliothèque type réserve sept OP à l'usage exclusif du personnel et six pour les usagers. Ce qui est plus significatif encore, c'est que la bibliothèque type a 0,4 OP d'usage public par 1 000 personnes servies. Les bibliothèques universitaires en ont plus, soit 2 OP par 1 000 personnes, les bibliothèques gouvernementales ont 1,7 et les bibliothèques publiques seulement 0,15 OP pour chaque tranche de 1 000 personnes qu'elles ont le mandat de servir. Ces chiffres *ne montrent pas* combien d'ordinateurs il faut par

tranche de 1 000 personnes servies, mais on peut s'attendre qu'à ce rythme les bibliothèques publiques, du moins, ne seront pas adéquatement équipées pour satisfaire aux besoins de la clientèle qui veut accéder à une quantité croissante de documents gouvernementaux électroniques. Ce qui est positif, par contre, c'est que la majorité des ordinateurs mis à la disposition du public dans les bibliothèques de dépôt sont équipés de 486 et de Pentium, ce qui est idéal pour l'accès à Internet. Les résultats montrent également que les bibliothèques universitaires ont un pourcentage plus élevé d'ordinateurs accessibles au public ayant des mémoires RAM dépassant les 8 Mo.

Il y a également une grande variabilité dans le nombre de lecteurs de CD-ROM accessibles au public; la bibliothèque type déclare deux CD-ROM montés sur ordinateur autonome et seulement un CD-ROM accessible en réseau. Le lecteur de CD-ROM le plus courant dans les bibliothèques qui ont répondu au sondage est le lecteur 4x, ce qui était la norme au moment de l'étude.

Le type le plus courant d'imprimante réservée au public est l'imprimante matricielle; comme elle n'est pas très rapide, il faut se rappeler que lorsqu'on prend des décisions concernant l'accès électronique à l'information gouvernementale. La majorité des ordinateurs accessibles au public sont équipés des systèmes d'exploitation Windows 3.1 et Windows 95. Les 20 % qui n'ont que MS-DOS auront des problèmes à accéder à l'information sur le World Wide Web au moyen d'une interface graphique; cela signifie que les sites qui utilisent des images, des cadres et un contenu actif multimédia leur seront inaccessibles ou difficiles d'accès.

Une grande majorité des bibliothèques de dépôt sont en réseau et, parmi celles qui ne le sont pas, près de 60 % ont des plans d'installation de réseau. De nouveau, une grande majorité de bibliothèques (89 %) ont accès à Internet (accès assuré dans la plupart des cas par un fournisseur de service commercial ou par un collège ou une université) et tout le reste, sauf 2,2 %, ont des plans pour une connexion Internet. Les bibliothèques publiques ont généralement des connexions à moins grande largeur de bande avec Internet. Le navigateur Web qui domine dans toutes les bibliothèques de dépôt, quel qu'en soit le type, est Netscape Navigateur, ce qui reflète l'industrie informatique dans son ensemble.

En ce qui concerne les frais de service, facteur crucial pour offrir aux citoyens l'accès intégral à l'information gouvernementale, l'étude a trouvé que la vaste majorité des bibliothèques de dépôt (89 %) n'ont pas imposé de frais d'accès à leurs clients. Mais, quand il s'agit d'impression, une partie importante des bibliothèques (65 %) imposent des frais à leur clientèle, ce qui résultera sans aucun doute en des coûts plus élevés pour ceux qui veulent accéder à l'information au moyen d'Internet.

Dans l'ensemble, les formats électroniques sont utilisés beaucoup moins fréquemment que les formats imprimés. De nombreux répondants ont fait part de leurs observations, à savoir que le thème qui revient le plus souvent est le manque d'équipement informatique et de temps du personnel pour aider les utilisateurs, ainsi que l'absence de sensibilisation du public, le manque de temps du personnel pour promouvoir l'utilisation des sources électroniques et des collections limitées dans ces domaines. Plus fréquemment encore, les personnes qui utilisent les sources électroniques demandent de l'aide pour le logiciel. Les bibliothèques de dépôt semblent être à court de personnel formé pour prêter assistance en matière d'accès électronique. De nombreux répondants se plaignent de l'absence de soutien financier, de la rareté des programmes de formation et du manque de temps disponible pour augmenter l'expertise.

Une majorité de bibliothèques semblent introduire des services électroniques sans avoir un ensemble d'objectifs bien établis; les objectifs ont pu ne pas être officialisés par les organismes directeurs ou bien les projets peuvent se poursuivre sur une base ad hoc. La plupart des répondants ont qualifié les installations matérielles de satisfaisantes ou mieux, même si l'analyse montre que les bibliothèques publiques avaient plus tendance à qualifier les installations de médiocres ou pire. Il en est de même pour le soutien financier; la plupart des répondants ont déclaré le soutien financier «satisfaisant» ou mieux, mais les bibliothèques publiques qualifiaient plus probablement leur soutien financier de «médiocre» ou «très médiocre».

Les bibliothèques de dépôt qui n'ont pas établi de plans détaillés pour l'acquisition et l'installation futures des nouvelles technologies ont bien indiqué que les deux raisons principales

étaient les coûts du matériel et le manque de temps du personnel pour développer l'expertise à l'interne. Les répondants étaient également partagés quant à savoir si le passage à l'information gouvernementale électronique mènerait à une utilisation accrue, moindre ou inchangée de leurs ressources. En ce qui concerne les attentes au cours des prochaines années, les répondants ont classé Internet en premier comme la source la plus probable d'information gouvernementale, le document papier se classant bon second.

Dans leurs commentaires écrits, les répondants ont reconnu le potentiel d'Internet pour un accès rapide et à temps, mais ils ont exprimé des réserves dans les domaines suivants : gestion bibliographique et archivage insuffisants; risque d'accès inéquitable si des frais de service sont imposés; transfert des coûts d'édition du gouvernement aux bibliothèques si celles-ci sont censées télécharger et imprimer de l'information gouvernementale accessible uniquement sur Internet et besoins de formation du personnel et de coûts d'entretien de l'équipement.

Il y a un degré significatif d'incertitude parmi les bibliothèques de dépôt quant à l'utilisation future de l'information gouvernementale si elle est offerte essentiellement sous forme électronique. Une étude ultérieure portant sur des questions comme l'accès bibliographique, la nature d'un service de référence adéquat et les niveaux nécessaires de financement de l'équipement électronique pour répondre aux besoins des usagers des bibliothèques aiderait à faciliter la transition à un Programme des services de dépôt plus électronique.

6. Ouvrages de référence

Abbott-Hoduski, Bernadine E. "Democracy in America is Best Served by a Multiformat Federal Depository Library Program," *Journal of Government Information*, Vol. 23, no. 3 (May/June, 1996): 241-252.

Bibliothèque nationale du Canada. «Initiative canadienne sur les bibliothèques numériques (avril 1997) <URL: <http://www.nlc-bnc.ca/cidl/>> (1^{er} août 1997).

«Fin du Projet pilote sur les publications électroniques.» *Nouvelles de la Bibliothèque nationale*, volume 27, n° 12 (décembre 1995) : 4.

Harder, V. Peter. «Repenser le rôle de l'État.» (18 avril 1996)
<URL: <http://www.tbs-sct.gc.ca/TB/secspf/sp1804f.html>> (1^{er} août 1997).

Journal of Government Information, Vol. 23, no. 3 (May/June, 1996), Vol. 23, no. 4 (July/August, 1996).

MacDonald, Alan H. "Mainstreaming Government Information in Canadian Research Libraries," *Government Information in Canada*, (Information gouvernementale au Canada) Vol.2, no.1 (Summer, 1995)
<URL:<http://www.usask.ca/library/gic/v2n1/macdonald/macdonald.html>>

Morton, Bruce. "Canadian Federal Government Policy and Canada's Electronic Information Industry," *Government Information Quarterly*, Vol. 12, no.3: 251-95.

Monty, Vivienne. "Due North: Issues in Access to Government Information, a View from Canada," *Journal of Government Information*, Vol. 23, no. 4 (July/August, 1996): 491-97.

Des partenaires dans un programme d'accès à l'information : Rapport du Groupe de travail sur l'examen du Service du Programme de dépôt. Ottawa, Ont. : Ministre des Approvisionnements et Services Canada. 1991.

Statistique Canada. *Le Quotidien*, 23 octobre 1996.

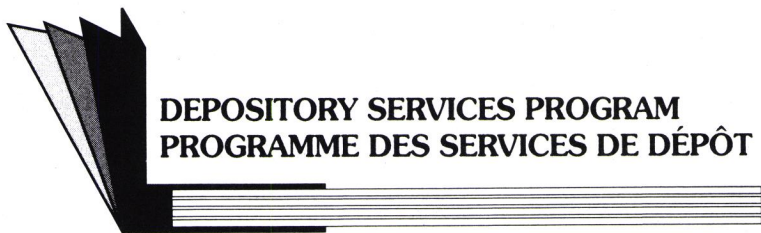
United States. Government Printing Office. *Study to Identify Measures Necessary for a Successful Transition to a More Electronic Federal Depository Program*. Washington, D.C.: GPO, 1996.

7. Remerciements

Les auteurs remercient de leur aide et de leurs conseils Bruno Gnassi et Barry Wood, Programme des services de dépôt, Faye Hjartarson, Bibliothèque de Statistique Canada, et Wendy Watkins, Université Carleton. Nous tenons également à remercier Dennis Coolly de Statistique Canada qui a revu notre questionnaire et qui nous a fait de nombreuses suggestions intéressantes.

Suzanne O'Neill, Fanshawe College; Maureen Ryan, University of Western Ontario; Margaret Wilkinson, London Public Library et David Vaughan de Wentworth Libraries ont testé notre questionnaire et nous les remercions de leur assistance. Nos remerciements vont également à nos assistants de recherche Nancy McGrath, Kevin DuPuis, Marie-Josée Fortier, Aina Bowman et à tous les bibliothécaires qui ont rempli notre questionnaire et nous l'ont retourné.

Diane Bayes, Ernie Boyko, Nancy Brodie, Ross Hodgins et Vivienne Monty nous ont offert des commentaires et des suggestions utiles pour lesquels nous leur exprimons notre appréciation. Nous sommes particulièrement reconnaissants envers David Vaughan qui nous a fourni du soutien et des conseils techniques inestimables. Finalement, nous remercions de son soutien financier le Programme des services de dépôt, Éditions du gouvernement du Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, qui a rendu le projet possible.



Le 21 novembre 1996

November 21, 1996

Cher collègue,

Je vous écris pour vous demander votre collaboration et votre aide afin de mettre à jour les données concernant votre bibliothèque qui figurent au Programme des services de dépôt (PSD). Vous recevrez sous peu un questionnaire détaillé (accès électronique à l'information sur le gouvernement fédéral du Canada) sur la situation actuelle des fonds documentaires au sein de votre institution, les ressources affectées au soutien de ces fonds et votre capacité de recevoir, de traiter et d'exploiter le nombre croissant de titres que le gouvernement fédéral met à la disposition par voie électronique (virtuelle). Vous mettrez environ une heure pour répondre au questionnaire.

Les institutions de dépôt sont tenues depuis toujours de fournir cette information. Bon nombre des profils qui figurent actuellement dans nos dossiers ne témoignent plus des réalités ou de la situation de nos institutions de dépôt. Bien que les responsables du PSD aient parfois mis à jour ces profils sur une base empirique, il est impératif en cette période de changement et de transition que nous ayons une image plus complète de la situation de chaque bibliothèque de dépôt faisant partie du réseau. Ce sondage nous permettra de dresser le tableau en question.

Dear Colleague:

This is to ask for your cooperation and assistance in updating the Depository Services Program's information on your library. Very shortly, you will be receiving a detailed questionnaire (Electronic Access to Canadian Federal Government Information) on the status of depository holdings within your institution, the resources assigned to support these holdings, and your ability to receive, process, and service the growing number of virtual and electronic titles the federal government is making available. The survey will require about 1 hour of your time to complete.

Providing this information is one of the longstanding requirements associated with depository status. Many of the profiles we currently have on file no longer reflect the realities or situation of our depository institutions. Although the Program has updated these profiles from time to time on an ad hoc basis, it is critical in this time of change and transition that we have a more complete picture of the state of each depository library within the network. The survey will permit us to achieve this.

.../2

À cette fin, les responsables du PSD ont retenu les services des Mmes Elizabeth Dolan et Liwen Vaughan de l'école des études supérieures en bibliothéconomie et en sciences de l'information de l'université de l'Ouest de l'Ontario (University of Western Ontario). Elles diffuseront le questionnaire et compileront, traiteront et analyseront les données pour le compte des responsables du PSD. Elles prendront également les mesures de suivi qui s'avéreront nécessaires.

Votre collaboration pour que le sondage se fasse comme il se doit et dans les délais prescrits est essentielle. Les responsables du PSD se servent de l'information qu'ils recueillent par le truchement des profils pour modeler leurs politiques et pratiques de fonctionnement. Sans ces données, les responsables du PSD ne peuvent espérer bien comprendre et refléter vos besoins et vos limites ou ceux de la clientèle que vous desservez en notre nom.

Nous vous remercions sincèrement de votre collaboration.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

In order to conduct the survey, the Program has retained the services of Drs. Elizabeth Dolan and Liwen Vaughan of the Graduate School of Library and Information Science of the University of Western Ontario. They will be issuing the questionnaire, and compiling, processing, and analysing the information on the DSP's behalf. They will also undertake any follow ups required.

Your help in ensuring that the survey is properly completed in a timely manner is essential. The DSP uses the information it collects through the profiles to shape its operating policies and practices. Without this information, the Depository Services Program can not hope to adequately understand and reflect your needs and limitations, or those of the clientele you serve on our behalf.

We greatly appreciate your cooperation.

Sincerely yours,

Le directeur-adjoint
Groupe Communication Canada - Édition



Bruno Gnassi
Assistant Director
Canada Communication Group - Publishing



The UNIVERSITY of WESTERN ONTARIO

Graduate School of Library and Information Science

Décembre 1996

ACCÈS ÉLECTRONIQUE À L'INFORMATION DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL DANS QUELLE MESURE LES BIBLIOTHÈQUES DE DÉPÔT SONT-ELLES PRÊTES?

Madame,
Monsieur,

L'expansion rapide et récente de la publication et de la diffusion, par voie électronique, des documents du gouvernement fédéral permet d'offrir au grand public la possibilité d'accéder plus facilement aux documents officiels, mais représente également pour les bibliothèques et les centres de ressources un grand défi sur le plan de l'adoption de nouvelles technologies.

Pour les bibliothèques de dépôt universel et sélectif qui forment le réseau du Programme des services de dépôt (PSD), de nombreuses questions demeurent. Par exemple, les bibliothèques de dépôt ont-elles la capacité technologique nécessaire pour offrir efficacement l'accès aux produits d'information officiels sous forme électronique? Quelles sont la situation actuelle et la nature de leurs ressources matérielles? Ont-elles les ordinateurs qui conviennent? Sont-elles réseautées? Y a-t-il assez d'employés pour répondre à l'augmentation ressentie de la demande de renseignements gouvernementaux sous forme électronique et ont-ils reçu la formation qu'il faut? Les bibliothèques de dépôt ont-elles mis en place des politiques pour la gestion des services électroniques? Prévoit-on de mettre au point d'autres services? Quelles sont les plus grandes difficultés avec lesquelles sont aux prises les bibliothèques de dépôt qui s'efforcent de répondre à ces nouvelles demandes? Que peut-on faire dans le cadre du PSD pour leur faciliter la tâche?

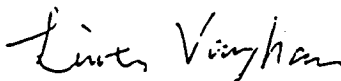
Nous entreprenons actuellement une étude financée aux termes du Programme des services de dépôt afin de trouver des réponses à ces questions et à d'autres concernant l'accès électronique à l'information du gouvernement fédéral et nous avons besoin de votre collaboration pour garantir que les données recueillies soient exactes et complètes. Nous vous saurions donc gré de remplir le questionnaire ci-joint que nous faisons parvenir à toutes les bibliothèques fédérales de dépôt (universel et sélectif) au Canada et à l'étranger. Priez retourner ce questionnaire dans l'enveloppe ci-joint pour le 10 janvier 1997. Ce questionnaire est l'outil qui nous permettra de recueillir les données dont nous avons besoin. Les résultats du projet seront transmis à toutes les bibliothèques de dépôt inscrites au PSD.

Nous espérons que vous serez d'accord avec nous qu'il s'agit d'une étude importante, laquelle peut nous fournir des renseignements utiles, dont nous avons bien besoin, sur la situation de nos bibliothèques de dépôt et sur la mesure dans laquelle elles sont prêtes à s'adapter aux changements inévitables qui découleront des nouvelles technologies électroniques. Tout les résultats seront publié dans l'ensemble. **Votre nom ne sera inclus dans cette publication pour protéger l'anonymat des répondants/tes.** Si vous avez des questions à poser au sujet de cette étude ou de ce questionnaire, n'hésitez pas à composer le 679-2111, poste 8498, et à laisser votre nom et numéro de téléphone; un des membres de l'équipe de recherche vous rappellera. Vous pouvez aussi communiquer avec nous par courrier électronique aux adresses suivantes : dolan@julian.uwo.ca OU lvaughan@julian.uwo.ca. Nous vous remercions de votre coopération à cet égard.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.



Elizabeth Dolan, D.L.S.



Liwen Vaughan, Ph.D.

**ACCÈS ÉLECTRONIQUE
À L'INFORMATION DU
GOUVERNEMENT FÉDÉRAL CANADIEN**

**DANS QUELLE MESURE LES
BIBLIOTHÈQUES DE DÉPÔT
SONT-ELLES PRÊTES?**

QUESTIONNAIRE

Étude menée par

Graduate School of Library and Information Science
Elborn College
University of Western Ontario
London (Ontario) CANADA N6G 1H1
N° de téléphone : (519) 661-2111, x8470
N° de télécopieur ; (519) 661-3506

Veillez vous assurer que l'information suivante est exacte :

I. PROFIL DE LA BIBLIOTHÈQUE

1. Quel est le volume de la clientèle servie par votre bibliothèque ou centre de documentation (c.-à-d. le nombre de personnes que la bibliothèque a le mandat de servir)?

2. (A) Actuellement, combien d'employés compte votre bibliothèque ou centre de documentation (employés à plein temps, à temps partiel et contractuels inclus)?

(B) Combien d'employés font partie des catégories suivantes:

Équivalents temps plein (ETP) - préposés aux références

nombre d'ETP bibliothécaires

nombre d'ETP bibliothécaires responsables des systèmes ou spécialistes des systèmes

nombre d'ETP bibliothécaires responsables de l'information ou spécialistes de l'information

Nota : voir la définition du terme «équivalent temps plein» à la fin du questionnaire, au besoin.

3. Y a-t-il un responsable désigné de la collection des publications officielles?

☐ Oui

☐ Non

4. Indiquez le nombre total de documents faisant partie de votre collection? (N'oubliez pas les CD-ROM, les microtextes, etc.).

_____ documents

5. Quel pourcentage approximatif de l'ensemble des ressources documentaires de votre bibliothèque les publications officielles (de toutes les administrations gouvernementales) représentent-elles?

☐ Moins de 10 %

☐ De 11 à 20 %

☐ De 21 à 30 %

☐ Plus de 30%

6. Quel pourcentage approximatif de votre collection de publications officielles les publications du gouvernement fédéral canadien représentent-elles?

- ☐ Moins de 40 %
- ☐ De 41 à 60 %
- ☐ De 61 à 80 %
- ☐ Plus de 80 %

7. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont vos documents placés en dépôt sont conservés:

- ☐ Placés dans une collection distincte de documents officiels
 - ☐ Intégrés à la collection principale
 - ☐ Intégrés à la collection des ouvrages de référence
 - ☐ Répartis entre deux collections (c.-à-d. certains dans la collection principale, d'autres dans une collection distincte)
 - ☐ Autre (veuillez préciser)
-
-

8. Si certains de vos documents officiels ou l'ensemble d'entre eux sont conservés séparément, quel système de classement sur les rayons utilisez-vous?

- ☐ CODOC
 - ☐ Système de classification canadien pour les documents officiels
 - ☐ Ordre alphabétique (en fonction de l'organisme)
 - ☐ Numéro de Statistique Canada
 - ☐ Autre (veuillez préciser)
-
-

9. Vos publications officielles figurent-elles dans les catalogues suivants? (Cochez chacune des réponses qui s'appliquent.)

- ☐ Catalogue en ligne principal de la bibliothèque
 - ☐ Catalogue en ligne distinct
 - ☐ Fichier manuel principal de la bibliothèque
 - ☐ Fichier manuel distinct
 - ☐ Microfiche
 - ☐ Autre (veuillez préciser)
-
-

10. Depuis 1986, est-ce que votre bibliothèque ou centre de documentation est passé d'une collection distincte de publications officielles à une collection intégrée?

- ☐ Oui
- ☐ Non

11. Votre bibliothèque (ou établissement) offre-t-elle des produits, de l'équipement ou des services spécialisés aux usagers ayant une déficience visuelle? (Cochez chacune des réponses qui s'appliquent).

- ☐ Braille
 - ☐ Lecteurs d'informations vocales
 - ☐ Documents à gros caractères
 - ☐ Cassettes audio
 - ☐ Écrans d'ordinateur personnel à gros caractères
 - ☐ Autre équipement (veuillez préciser)
-
-

II. INSTALLATIONS POUR ACCÈS ÉLECTRONIQUE

Au besoin, veuillez demander au personnel de vos services informatiques ou techniques de vous aider à répondre aux questions suivantes.

12. Disposez-vous d'un catalogue en ligne?

- ☐ Oui
- ☐ Non → PASSEZ À LA QUESTION 14.

13. Votre catalogue en ligne: (Cochez chacune des réponses qui s'appliquent.)

- ☐ Peut-on y avoir un accès automatique?
- ☐ Peut-on y avoir accès d'autres bibliothèques?
- ☐ Peut-on y avoir accès au moyen d'Internet?

14. Combien d'OP (ordinateurs personnels) y a-t-il dans votre bibliothèque ou centre de documentation? (Ensemble des systèmes)

_____ Nombre d'OP utilisés par le personnel seulement

_____ Nombre d'OP pouvant être utilisés par le public

15. Veuillez indiquer le nombre d'OP d'utilisation publique de chacune des catégories suivantes dont vous disposez :

____ 286
____ 386
____ 486
____ Pentium
____ Macintosh

16. Veuillez indiquer le nombre d'OP d'utilisation publique munis de chacun des systèmes d'exploitation suivants:

____ MS-DOS seulement ou compatible seulement
____ Windows 3.1
____ Windows NT
____ Windows 95
____ Autre (veuillez préciser)

17. Veuillez indiquer le nombre d'OP d'utilisation publique possédant les capacités de mémoire (RAM) suivantes:

____ Moins de 4Mo
____ De 4 Mo à 8 Mo
____ De 9 Mo à 16 Mo
____ Plus de 16 Mo

18. Combien de vos lecteurs de CD-ROM d'utilisation publique sont sur des OP autonomes?

19. Combien de vos lecteurs de CD-ROM d'utilisation publique sont branchés à un réseau (incluant les lecteurs de CD-ROM des OP réseautés ainsi que les serveurs de CD-ROM)?

20. Veuillez indiquer le nombre de lecteurs de CD-ROM d'utilisation publique fonctionnant aux vitesses suivantes:

____ 1x
____ 2x
____ 4x
____ 6x
____ 8x
____ Plus de 8x

21. Veuillez indiquer le nombre d'imprimantes d'utilisation publique des catégories suivantes:

____ Matrice de points
____ Jet d'encre
____ Laser
____ Couleur

22. Votre bibliothèque demande-t-elle au public de payer l'impression?

☐ Oui
☐ Non

23. (A) Votre bibliothèque a-t-elle un réseau local (RELOC) ou un réseau étendu (RE)?

☐ Oui
☐ Non → PASSEZ À LA QUESTION 26.

(B) Votre RELOC/RE est-il

☐ réservé au personnel?
☐ d'utilisation publique?

24. Combien de vos OP d'utilisation publique sont-ils branchés à un réseau local (RELOC)?

25. Combien de vos OP d'utilisation publique sont-ils branchés à un réseau étendu (RE)?

26. Si votre bibliothèque n'a pas de réseau, avez-vous l'intention d'en installer un?

☐ Oui, d'ici un an
☐ Oui, d'ici deux ans
☐ Oui, pas avant deux ans
☐ Non

27. Est-ce que votre bibliothèque ou centre de documentation a accès à Internet?

- ☐ Oui → PASSEZ À LA QUESTION 28
☐ Non

Si vous avez répondu non, avez-vous l'intention d'obtenir l'accès à Internet?

- ☐ Oui, d'ici un an
☐ Oui, d'ici deux ans
☐ Oui, pas avant deux ans
☐ Non

Si votre bibliothèque ou centre de documentation n'a pas accès à Internet, veuillez passer à la question 34.

28. Qui assure votre branchement à Internet?

- ☐ Fournisseur de service Internet commercial
☐ Collège/Université
☐ Freenet
☐ Autre (veuillez préciser)

29. Veuillez indiquer le nombre d'OP et de terminaux d'utilisation publique qui sont branchés à Internet selon les modes suivants:

- _____ Ligne T1 ou supérieure
_____ RNIS
_____ Accès par sélection au moyen du SLIP ou PPP (vitesse du modem _____)
_____ Accès par sélection - programme bloc (vitesse du modem _____)
_____ Accès par sélection - BBS ou Freenet (vitesse du modem _____)
_____ Autre (veuillez préciser)

30. À votre bibliothèque ou centre de documentation, Internet peut-il être consulté:

- ☐ par le personnel uniquement
☐ par la clientèle que vous avez le mandat de servir

31. Combien d'OP ou de terminaux d'utilisation publique permettent-ils d'avoir accès à Internet?

32. Demandez-vous au public de payer l'accès à Internet?

- ☐ Oui
☐ Non

33. Veuillez indiquer le nombre d'OP d'utilisation publique qui permettent d'utiliser les programmes d'exploration Web suivants:

- _____ Balayage fondé sur le texte (ex. : Lynx)
_____ Netscape (Version _____)
_____ Internet Explorer (Version _____)
_____ Autre (veuillez indiquer le nom et la version du programme d'exploration _____)

III. APPUI ET PRÉPARATION À L'ACCÈS ÉLECTRONIQUE

34. Combien de vos employés chargés de servir la clientèle, environ, sont en mesure de faire ce qui suit:

Aider les usagers à utiliser les CD-ROM?

Aider les usagers à utiliser Internet?

Donner des séances de formation portant sur l'utilisation des nouvelles technologies?

35. Combien de vos employés chargés de servir la clientèle, environ, auraient besoin de formation supplémentaire si les documents du gouvernement canadien étaient offerts sur support électronique au lieu d'être imprimés?

Commentaires au sujet de votre réponse?

36. Comment qualifieriez-vous les possibilités de formation sur les ressources électroniques offertes à votre personnel (compte tenu de l'aspect financier, du nombre et de la qualité des cours offerts, du temps requis pour la formation, etc.)?

- ☐ Très insuffisantes
- ☐ Insuffisantes
- ☐ Satisfaisantes
- ☐ Très bonnes
- ☐ Excellentes

Commentaires au sujet de votre réponse?

37. L'organisme directeur dont vous relevez (conseil des bibliothèques publiques, administration du collège ou de l'université) a-t-il fixé des objectifs pour ce qui est de l'introduction de documents électroniques dans votre bibliothèque ou centre de documentation?

- ☐ Oui
- ☐ Non

38. Pour chacun des domaines suivants, est-ce que votre bibliothèque ou centre de documentation a élaboré des politiques écrites officielles portant sur la gestion des documents électroniques? (Cochez chacune des réponses qui s'appliquent.)

- ☐ Développement des collections
- ☐ Accès aux enfants
- ☐ Acquisition/réception
- ☐ Service de référence
- ☐ Catalogage
- ☐ Archivage
- ☐ Écriture miroir
- ☐ Autre (veuillez préciser)

39. Dans l'ensemble, comment qualifieriez-vous les installations matérielles de votre bibliothèque ou centre de documentation servant à l'utilisation des ordinateurs (compte tenu de l'espace, de l'éclairage, de la facilité d'utilisation, etc.)?

- ☐ Très médiocres
- ☐ Médiocres
- ☐ Satisfaisantes
- ☐ Très bien
- ☐ Excellentes

Commentaires au sujet de votre réponse?

40. Comment qualifieriez-vous le soutien financier accordé à votre bibliothèque ou centre de documentation pour l'accès électronique?

- ☐ Très médiocre
- ☐ Médiocre
- ☐ Satisfaisant
- ☐ Très bien
- ☐ Excellent

Commentaires au sujet de votre réponse?

41. Comment qualifieriez-vous l'intérêt manifesté par votre organisme directeur pour ce qui est d'accroître l'accès à l'information électronique?

- ☐ Très faible
- ☐ Faible
- ☐ Moyen
- ☐ Élevé
- ☐ Très élevé

Commentaires au sujet de votre réponse?

42. Si votre bibliothèque **N'A PAS** élaboré de plan détaillé pour l'acquisition et l'installation futures des nouvelles technologies, quelles en sont les raisons, selon vous? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

- ☐ Coût du matériel (postes de travail avec ordinateurs, imprimantes, etc.) trop élevé
- ☐ Coût des logiciels trop élevé
- ☐ Coût du branchement à Internet trop élevé
- ☐ Personnel insuffisamment sensibilisé ou intéressé aux nouvelles technologies
- ☐ Expertise interne insuffisante dans le domaine de l'informatique
- ☐ Pas suffisamment de temps pour que le personnel développe une expertise interne
- ☐ Insuffisance des cours ou des programmes de formation offerts
- ☐ Peu d'intérêt de la part de la collectivité
- ☐ Sensibilisation insuffisante de l'organisme directeur
- ☐ Autre (veuillez préciser)

IV. BESOINS DES USAGERS ET SERVICES

43. Quelle est la fréquence d'utilisation des publications officielles **imprimées** dans votre bibliothèque ou centre de documentation?

- ☐ Très faible
- ☐ Faible
- ☐ Moyenne
- ☐ Élevée
- ☐ Très élevée

Commentaires au sujet de votre réponse?

44. Quelle est la fréquence d'utilisation des publications officielles **électroniques** dans votre bibliothèque ou centre de documentation?

- ☐ Très faible
- ☐ Faible
- ☐ Moyenne
- ☐ Élevée
- ☐ Très élevée

Commentaires au sujet de votre réponse?

45. Comment qualifieriez-vous l'importance qu'ont les publications officielles pour votre bibliothèque ou centre de documentation?

- ☐ Pas importantes
- ☐ Assez importantes
- ☐ Très importantes
- ☐ Essentielles

Commentaires au sujet de votre réponse?

46. Combien de fois les usagers demandent-ils de l'aide pour utiliser des sources électroniques d'informations officielles?

_____ fois par mois

47. Quel type d'aide les usagers demandent-ils le plus souvent? (Veuillez attribuer une cote aux catégories suivantes, la cote 1 désignant l'aide demandée le moins souvent et la cote 3, l'aide demandée le plus souvent.)

- _____ Aide relative au fonctionnement du matériel
- _____ Aide relative aux logiciels
- _____ Aide relative à la compréhension du contenu de l'information officielle

48. Si les documents du gouvernement fédéral étaient surtout offerts sur support électronique, leur utilisation:

- ☐ augmenterait
- ☐ diminuerait
- ☐ resterait la même dans votre bibliothèque ou centre de documentation.

Pour quelles raisons, selon vous, un changement se produirait-il?

49. D'ici à l'an 2000, quel support d'accès à l'information gouvernementale sera, selon vous, utilisé le plus couramment dans votre bibliothèque ou centre de documentation? Veuillez attribuer une cote aux supports suivants, la cote 1 désignant le support le plus courant et la cote 4, le moins courant.

- ___ CD-ROM et/ou disquette
- ___ Internet
- ___ Microtexte
- ___ Document papier

50. Veuillez expliquer quelles répercussions (positives et négatives) l'accès électronique aux publications du gouvernement canadien pourrait avoir sur votre bibliothèque ou centre de documentation.

DÉFINITION DU TERME «ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN»

Voici une suggestion pour calculer les équivalents temps plein (ETP) : il suffit de diviser le nombre d'heures de travail hebdomadaires d'un employé à temps partiel par le nombre d'heures que le bibliothécaire répondant considère comme une semaine de travail à plein temps. Prenons, par exemple, le cas de trois employés à temps partiel travaillant, au total, 3 120 heures-personnes dans l'année. Si la semaine normale de travail est de 40 heures pendant les 52 semaines de l'année (soit, au total, 2 080 heures) pour la catégorie à laquelle ces employés appartiennent, il faut diviser les 3 120 heures-personnes par 2 080. Ainsi, ces postes à temps partiel représentent 1,5 équivalent temps plein.