



Library and Archives
Canada

Bibliothèque et Archives
Canada

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada – 2024

Rapport final

Préparé pour Bibliothèque et Archives Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI

Numéro de contrat : CW2377712

Date d'attribution du contrat : 2024-10-16

Valeur du contrat : 93 247,60 \$ (incluant la TVH)*

Date de présentation du rapport : 2025-03-31

* Les sondages représentaient 79 953,15 \$ du coût (incluant la TVH).

Numéro d'enregistrement : POR n° 057-24

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec : bureaudgcommsetpolitiques-dgcommsandpolicyoffice@bac-lac.gc.ca

This report is also available in English.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada Rapport final

Préparé pour Bibliothèque et Archives Canada
Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.
Mars 2025

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de deux sondages en ligne : un sondage par interception mené auprès de clients de Bibliothèque et Archives Canada (BAC) et de parties intéressées et un sondage par panel réalisé auprès de membres de la population générale âgés de 16 ans et plus. La taille de l'échantillon total était de 4 565 Canadiens. Le travail sur le terrain a eu lieu du 7 au 16 janvier 2025 pour le sondage par panel et du 6 décembre 2024 au 18 février 2025 pour le sondage par interception.

Permission de reproduction

Le contenu de cette publication peut être reproduit en totalité ou en partie à des fins non commerciales, dans un format quelconque, sans frais ni autre permission de Bibliothèque et Archives Canada, à condition de faire preuve de diligence raisonnable quant à la précision du contenu reproduit; de préciser qu'il provient de Bibliothèque et Archives Canada; et de préciser qu'il s'agit d'une reproduction non officielle du contenu, qui n'a pas été produite en collaboration avec Bibliothèque et Archives Canada ou avec l'approbation de l'organisation. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, prière de communiquer avec Bibliothèque et Archives Canada à l'adresse : bureaudgcommsetpolitiques-dgcommsandpolicyoffice@bac-lac.gc.ca.

Numéro de catalogue : SB4-121/2025F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : ISBN 978-0-660-78976-7

This publication is also available in English under the title: *Library and Archives Canada's Service Improvement Surveys*

Publication connexe (numéro d'enregistrement : POR n° 057-24) :

Numéro de catalogue : SB4-121/2025E-PDF

ISBN : ISBN 978-0-660-78975-0

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre du Patrimoine canadien, 2025.

Préparé pour Bibliothèque et Archives Canada

Table des matières

Sommaire.....	1
Constatations détaillées	5
1. Utilisation des services d'une bibliothèque ou ceux d'archives.....	5
2. Connaissances relatives à BAC	12
3. Utilisation de BAC.....	15
4. Satisfaction globale à l'égard de BAC.....	20
5. Expérience et satisfaction concernant le personnel de BAC.....	23
6. Évaluation des services et des ressources en ligne de BAC	25
7. Accessibilité des services.....	35
8. Futures orientations	40
9. Impact des bibliothèques et des archives	48
10. Points de vue des clients potentiels.....	51
11. Autres commentaires.....	53
Profil des répondants au sondage	55
Annexe.....	58
1. Spécifications techniques.....	58
2. Questionnaire du sondage par interception	60
3. Questionnaire du sondage par panel	85

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Liste des diagrammes

Diagramme 1 : Utilisation des services d'une bibliothèque ou ceux d'archives (clients actuels et potentiels)	5
Diagramme 2 : Types de bibliothèques utilisés (clients actuels et potentiels)	6
Diagramme 3 : Plus récente visite à une bibliothèque (clients actuels et potentiels)	6
Diagramme 4 : Fréquence de l'utilisation des services d'une bibliothèque (clients actuels et potentiels) ..	7
Diagramme 5 : Types d'archives utilisées (clients actuels et potentiels)	8
Diagramme 6 : Plus récente visite à des archives (clients actuels et potentiels)	8
Diagramme 7 : Fréquence d'utilisation des services d'archives (clients actuels et potentiels)	9
Diagramme 8 : Raisons de l'utilisation des services d'une bibliothèque ou ceux d'archives (clients actuels et potentiels)	9
Diagramme 9 : Personas	10
Diagramme 10 : Répondants sachant que le Canada dispose d'une bibliothèque et d'archives nationales (panélistes)	12
Diagramme 11 : Connaissances relatives à BAC (clients actuels et potentiels)	13
Diagramme 12 : Source ayant permis de connaître BAC (clients actuels et potentiels)	14
Diagramme 13 : Fréquence d'utilisation des services de BAC (clients actuels)	15
Diagramme 14 : Raison invoquée pour utiliser les services de BAC (clients actuels)	16
Diagramme 15 : Moyens d'accéder aux services de BAC au cours des deux dernières années (clients actuels)	17
Diagramme 16 : Points de service visités au cours des deux dernières années (clients actuels)	17
Diagramme 17 : Niveau de familiarité avec les services de BAC (clients actuels)	18
Diagramme 18 : Services de BAC utilisés au cours des deux dernières années (clients actuels)	19
Diagramme 19 : Satisfaction globale à l'égard de la qualité des services reçus de BAC (clients actuels) ..	20
Diagramme 20 : Satisfaction à l'égard des services offerts par BAC (clients actuels)	21
Diagramme 21 : Sujets d'intérêt dans la collection actuelle de BAC (clients actuels et potentiels)	22
Diagramme 22 : Satisfaction globale à l'égard du personnel de BAC (clients actuels)	23
Diagramme 23 : Perceptions concernant le personnel de BAC (clients actuels)	24
Diagramme 24 : Satisfaction globale concernant le site Web de BAC (clients actuels)	25
Diagramme 25 : Impressions concernant le site Web de BAC (clients actuels)	26
Diagramme 26 : Évaluations des guides et outils de recherche en ligne de BAC (clients actuels)	26
Diagramme 27 : Raisons invoquées pour ne pas utiliser les guides et outils de recherche en ligne de BAC (clients actuels)	27
Diagramme 28 : Évaluations de l'outil <i>Recherche dans la collection</i> (clients actuels)	28
Diagramme 29 : Suggestions pour améliorer l'outil <i>Recherche dans la collection</i> (clients actuels)	29
Diagramme 30 : Satisfaction globale à l'égard de l'outil <i>Recherche dans la collection</i> (clients actuels)	29
Diagramme 31 : Raisons invoquées pour utiliser <i>Aurora</i> (clients actuels)	30
Diagramme 32 : Évaluations d' <i>Aurora</i> (clients actuels)	30
Diagramme 33 : Satisfaction globale concernant <i>Aurora</i> (clients actuels)	31
Diagramme 34 : Satisfaction concernant les fonctions <i>Recherche avancée</i> et <i>Recherche dans les recensements</i> (clients actuels)	31
Diagramme 35 : Utilisation de <i>Mon compte</i> (clients actuels)	32
Diagramme 36 : Raisons de ne pas avoir créé de compte d'utilisateur (clients actuels)	33
Diagramme 37 : Fonctionnalités intéressantes pouvant être ajoutées à <i>Mon compte</i> (clients actuels) ...	34
Diagramme 38 : Connaissance des mesures d'accessibilité de BAC (clients actuels)	35

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 39 : Satisfaction concernant les mesures d'accessibilité de BAC (clients actuels).....	36
Diagramme 40 : Impressions relatives aux mesures d'accessibilité de BAC (clients actuels)	37
Diagramme 41 : Obstacles à l'accès aux services de BAC (clients actuels).....	38
Diagramme 42 : Points de vue concernant les mesures d'accessibilité (clients potentiels)	38
Diagramme 43 : Probabilité de participer à de nouvelles activités publiques (clients actuels et potentiels)	41
Diagramme 44 : Intérêt à l'égard de certains sujets (clients actuels).....	43
Diagramme 45 : Priorités pour l'enrichissement de la collection de BAC (clients actuels)	44
Diagramme 46 : Facteurs de motivation à utiliser les services de BAC (clients actuels et potentiels)	45
Diagramme 47 : Soutien aux transcriptions par l'IA (clients actuels).....	46
Diagramme 48 : Taux d'erreur acceptable pour les transcriptions par l'IA (clients actuels).....	47
Diagramme 49 : Importance des différents aspects relatifs à l'impact social des bibliothèques et des archives	49
Diagramme 50 : Secteurs d'impact (clients actuels).....	50
Diagramme 51 : Secteurs d'impact (clients potentiels).....	50
Diagramme 52 : Raisons invoquées pour ne pas avoir utilisé BAC au cours des deux dernières années (anciens clients)	51
Diagramme 53 : Intérêt potentiel à l'égard des services de BAC (clients potentiels)	52

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Sommaire

Bibliothèque et Archives Canada (BAC) a chargé Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI) de mener une recherche sur l'opinion publique (ROP) afin d'évaluer les perceptions à l'égard de BAC.

1. Contexte et objectifs

Le mandat de BAC est d'acquérir, de préserver et de rendre accessible le patrimoine documentaire du Canada pour les générations actuelles et futures. Afin de remplir ce mandat, BAC a mené des recherches sur la satisfaction de la clientèle. Sa plus récente ROP a été réalisée en 2017-2018. Étant donné que BAC n'a pas effectué de ROP depuis plusieurs années et que la pandémie de COVID-19 a changé la façon dont les gens ont accès aux services publics, de nouvelles données étaient nécessaires pour mesurer les progrès en cours, établir de nouveaux points de référence et explorer les futures offres de services. L'objectif de cette étude était de mesurer la satisfaction des personnes qui utilisent les programmes et les services de BAC, de cerner les intérêts et les motivations des nouveaux utilisateurs potentiels et de déterminer comment les services peuvent être améliorés pour servir l'ensemble de la population canadienne. La recherche rehaussera la capacité de BAC à établir des priorités et à planifier, ce qui en retour améliorera l'expérience des utilisateurs et aidera l'institution à concentrer ses efforts sur les besoins et les attentes des nouveaux utilisateurs potentiels.

2. Méthodologie

Pour atteindre les objectifs de la recherche, deux sondages en ligne ont été menés auprès de la population cible, soit :

- Les clients potentiels de BAC – Les membres de la population générale âgés de 16 ans et plus qui n'ont jamais utilisé les services de BAC ou qui ne l'ont pas fait au cours des deux dernières années.
- Les clients actuels de BAC et les parties intéressées – Les utilisateurs réguliers des services de BAC, y compris les vétérans, les journalistes, les avocats, les historiens, les généalogistes, les chercheurs en matière de réclamations/droits et les universitaires.

Un sondage en ligne de 11 minutes a été mené auprès de 3 008 panélistes et un sondage en ligne par interception de 19 minutes a été réalisé auprès de 1 557 clients de BAC et parties intéressées. Étant donné qu'aucun des deux sondages n'était fondé sur un échantillonnage aléatoire, les résultats ne peuvent pas être généralisés à la population cible. Le travail sur le terrain a eu lieu du 7 au 16 janvier 2025 pour le sondage par panel et du 6 décembre 2024 au 18 février 2025 pour le sondage par interception. De plus amples renseignements sur la méthodologie se trouvent dans l'annexe [Spécifications techniques](#).

3. Principales constatations

Satisfaction globale concernant les services de BAC

Les clients actuels sont satisfaits de la qualité des services de BAC dans leur ensemble ainsi que des services particuliers qu'ils ont utilisés au cours des deux dernières années.

La majorité des clients actuels (78 %) sont satisfaits de la qualité du service reçu BAC au cours des deux dernières années; 39 % se disent d'ailleurs très satisfaits. Abondant dans le même sens, les clients ont également exprimé une grande satisfaction à l'égard de certains services de BAC. Environ neuf clients sur 10 sont satisfaits de plusieurs services clés, notamment le catalogage avant publication (89 %), la consultation sur place (89 %), les numéros internationaux normalisés (89 %), le soutien à la recherche sur

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

place (89 %) et les programmes publics (87 %). Le niveau de satisfaction est également élevé en ce qui concerne les services de copie (83 %), le soutien à la recherche à distance (82 %), les services d'affranchissement des droits d'auteur (82 %), le programme de dépôt légal (82 %) et les notices bibliographiques et l'information pouvant soutenir d'autres bibliothèques (79 %). Les trois quarts (75 %) sont satisfaits de la recherche dans les bases de données en ligne, tandis que 72 % se disent satisfaits de l'exploration de la collection en utilisant un téléphone mobile ou la réalité virtuelle. En outre, la majorité (57 %) est également satisfaite du service de demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de BAC, bien qu'il s'agisse d'un pourcentage moins élevé que celui des autres services.

Satisfaction concernant le service en personne de BAC

Au cours des deux dernières années, deux clients sur 10 se sont rendus à un point de service de BAC et les deux tiers ont visité des installations de BAC à Ottawa. Les clients qui ont eu accès à un point de service de BAC ont accordé des évaluations très positives à leurs interactions en personne.

La grande majorité (89 %) des clients sont satisfaits de la qualité de leurs interactions avec le personnel de BAC au cours des deux dernières années; plus de la moitié (56 %) sont très satisfaits. Non seulement les clients sont satisfaits de la qualité de leurs interactions avec BAC, mais ils ont également offert des évaluations très positives de certains aspects du service. La plupart des clients étaient d'accord ou fortement d'accord avec les énoncés selon lesquels le personnel de BAC avait communiqué avec eux dans la langue officielle de leur choix (95 %), qu'il avait été poli (93 %) et qu'il avait communiqué clairement (90 %). De même, une grande majorité des répondants estiment que le personnel les a aidés à obtenir des services de BAC (87 %), les a fait sentir les bienvenus (86 %), leur a fourni des réponses éclairées (86 %) et les a accueillis dans les deux langues officielles (86 %).

Satisfaction concernant l'expérience avec le site Web de BAC

Au cours des deux dernières années, près de neuf clients sur 10 ont eu accès aux services de BAC par l'entremise du site Web de l'institution. Bien que les évaluations globales des services en ligne de BAC aient été positives, elles étaient moins favorables que les évaluations de l'expérience des services en personne.

Parmi les répondants ayant utilisé le site Web de BAC, les trois quarts sont satisfaits de leur expérience, mais seulement 28 % ont déclaré être très satisfaits. Les évaluations de certains aspects du site Web de BAC ont été mitigées, révélant certaines forces et des points à améliorer. Les deux tiers (68 %) des visiteurs du site Web ont trouvé qu'il était facile ou très facile de déterminer comment communiquer avec BAC par l'intermédiaire du site Web. Un peu plus de la moitié (54 %) ont déclaré qu'il était facile ou très facile de fournir de la rétroaction, tandis qu'une proportion similaire (51 %) a mentionné qu'il était facile ou très facile de trouver l'information recherchée. Il est à noter que 22 % des répondants estiment qu'il était difficile ou très difficile de trouver de l'information, ce qui laisse croire qu'il est possible d'améliorer la navigation et l'architecture de l'information pour faciliter l'accès au contenu.

Les clients qui ont utilisé les outils et les ressources disponibles sur le site Web de BAC au cours des deux dernières années ont fourni des commentaires généralement positifs. La majorité des répondants se sont dits satisfaits de l'outil *Recherche dans les recensements* (78 %), d'*Aurora* (73 %), de l'outil *Recherche dans la collection* (72 %) et de la fonction *Recherche avancée* (70 %). Parmi les personnes ayant utilisé *Aurora* et *Recherche dans la collection*, la plupart ont déclaré avoir réussi à trouver l'information recherchée : 77 % pour *Aurora* et 63 % pour *Recherche dans la collection*. Cependant, un moins grand nombre d'utilisateurs ont trouvé l'utilisation de ces outils intuitive. Seulement 62 % des utilisateurs d'*Aurora* et

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

47 % des utilisateurs de *Recherche dans la collection* ont déclaré que l'expérience de recherche était intuitive.

Évaluation des mesures d'accessibilité de BAC

Les mesures d'accessibilité de BAC ne sont pas très connues; cependant, les répondants qui les ont utilisées en avaient généralement une impression positive.

Cinquante-quatre pour cent des clients actuels ayant un handicap ont déclaré avoir été personnellement confrontés à des obstacles lorsqu'ils ont eu accès aux services, à la collection ou au contenu de BAC : 52 % ont éprouvé de la difficulté à consulter la collection en ligne, 39 % ont eu du mal à communiquer avec le personnel, 38 % ont eu de la difficulté à accéder aux points de service de BAC et 27 % se sont heurtés à des obstacles pour consulter la collection de BAC en personne. Toutefois, 43 % des clients ayant un handicap ne connaissent aucune des mesures d'accessibilité de BAC.

Les deux tiers (65 %) des clients qui ont utilisé une ou plusieurs des mesures d'accessibilité de BAC estiment que celles-ci sont faciles à utiliser et qu'elles fonctionnent bien pour tout le monde. Environ six répondants sur 10 étaient d'avis que les mesures d'accessibilité dans les points de service de BAC sont clairement visibles (61 %), que le personnel est bien formé pour aider les personnes ayant un handicap ou nécessitant une aide spéciale (60 %) et qu'il est facile de trouver de l'information sur la façon de fournir des commentaires sur l'accessibilité des programmes et des services en ligne et en personne (60 %).

Orientations futures

L'enrichissement de la collection sur l'histoire canadienne est la principale priorité pour les clients actuels et la numérisation d'un plus grand nombre de documents les encouragerait à utiliser davantage BAC. Parmi les clients potentiels, la généalogie et l'histoire familiale et l'histoire et le territoire du Canada sont les deux principaux sujets d'intérêt de la collection actuelle de BAC, mais il n'y a pas de consensus sur ce qui motiverait les clients potentiels à utiliser les services de BAC à l'avenir.

L'acquisition de nouveaux documents portant sur l'histoire canadienne est la plus grande priorité des clients actuels en ce qui a trait à l'enrichissement de la collection. Sept clients sondés sur dix (71 %) ont indiqué que BAC devrait s'efforcer d'enrichir ce secteur de la collection. De plus, les deux tiers (65 %) ont mentionné qu'ils seraient plus susceptibles d'utiliser les services de BAC si un plus grand nombre de documents étaient disponibles en format numérique. Par ailleurs, un peu plus de la moitié (54 %) des répondants ont déclaré que l'amélioration des outils de recherche les inciterait à utiliser davantage les services, tandis que la moitié (49 %) ont indiqué qu'un accès plus facile aux collections serait un facteur de motivation. Lorsqu'on leur a demandé quels sujets les intéressaient dans les collections de BAC, les deux tiers des clients actuels de BAC ont mentionné *la généalogie et l'histoire familiale* (67 %) ainsi que *l'histoire et le territoire du Canada* (65 %). Une plus faible majorité a exprimé un intérêt pour *les journaux et périodiques canadiens* (57 %) et pour *l'histoire militaire et liée à la guerre* (54 %).

Parmi les clients potentiels, les sujets d'intérêt les plus souvent mentionnés dans la collection actuelle de BAC sont *la généalogie et l'histoire familiale* (52 %), ainsi que *l'histoire et le territoire du Canada* (51 %). Lorsqu'on leur a demandé dans quelle mesure ils seraient susceptibles d'utiliser les services offerts par une institution comme BAC, 70 % ont répondu qu'ils seraient assez ou très susceptibles de se servir des bases de données en ligne, le service le plus souvent utilisé par les clients. Cependant, il n'y a pas de consensus clair sur ce qui encouragerait les clients potentiels à se tourner vers les services de BAC à l'avenir. Une gamme de facteurs de motivation possibles a été relevée : 38 % seraient plus susceptibles

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

d'utiliser les services de BAC si le site Web était plus facile à naviguer; 36 % ont mentionné la disponibilité accrue des documents numériques; et 35 % ont parlé d'avoir des points de service à proximité.

4. Notes à l'intention du lecteur

- Les données des deux sondages ont été combinées comme suit aux fins de la production du rapport : « clients actuels » et « clients potentiels ». Les « clients actuels » comprennent les répondants ayant utilisé les services de BAC dans les deux années précédant la collecte des données (qu'ils aient répondu au sondage par panel ou au sondage par interception). Les « clients potentiels » comprennent les répondants qui n'ont jamais utilisé les services de BAC ainsi que les répondants qui ont utilisé les services de BAC, mais pas dans les deux années précédant la collecte des données (qu'ils aient répondu au sondage par panel ou au sondage par interception).
- Parfois, le nombre de répondants change dans le rapport parce que des questions ont été posées à des sous-échantillons de la population sondée. Par conséquent, les lecteurs doivent faire preuve de prudence lorsqu'ils interprètent les résultats en fonction d'un plus petit nombre de répondants. Le libellé de la question, le nombre de répondants et la population cible sont indiqués sous chaque diagramme du rapport.
- Tous les résultats du rapport sont exprimés en pourcentage, sauf indication contraire. Dans l'ensemble du rapport, la somme des pourcentages n'est pas toujours égale à 100 en raison de l'arrondissement ou des réponses multiples fournies par les répondants.
- Les données tabulées sont disponibles sous pli séparé.
- Les questionnaires des sondages se trouvent dans l'[annexe](#), tout comme de plus amples informations sur les spécifications techniques de la recherche.
- La valeur du contrat s'élevait à 93 247,60 \$ (incluant la TVH); la somme de 79 953,15 \$ (TVH comprise) a été affectée aux sondages.

Déclaration de neutralité politique

En ma qualité de cadre supérieure de Phoenix Strategic Perspectives, je certifie par la présente que les produits livrés sont en tout point conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique qui sont décrites dans la Politique sur les communications du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits finaux ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote aux élections, les préférences de partis politiques, les positions de l'électorat ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de son dirigeant.



Alethea Woods
Présidente
Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Constatations détaillées

1. Utilisation des services d'une bibliothèque ou ceux d'archives

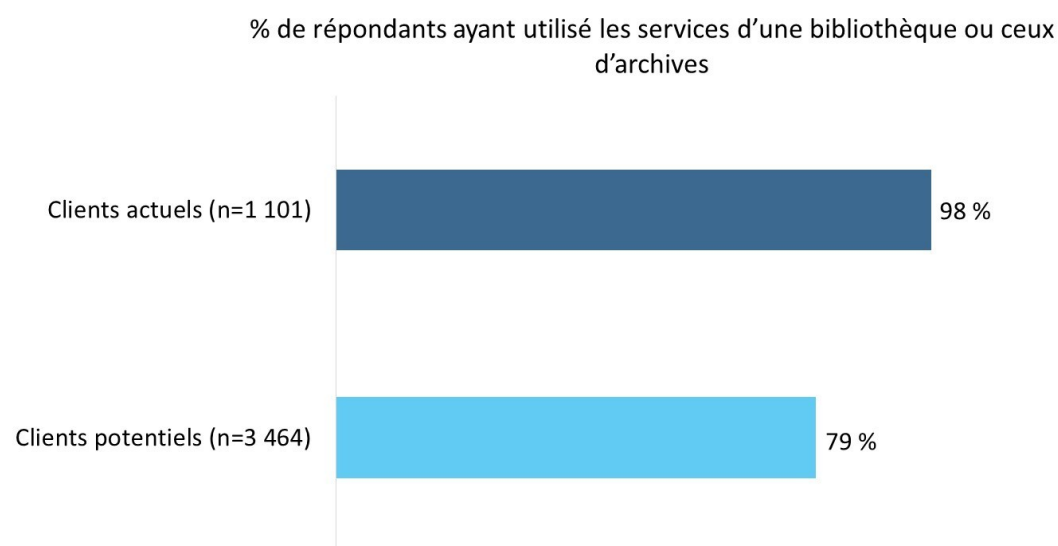
Cette section du rapport présente les résultats d'une série de questions posées aux répondants sur leur utilisation des services d'une bibliothèque ou ceux d'archives. Ces questions ont été posées aux clients actuels (n=1 101) et potentiels (n=3 464) de Bibliothèque et Archives Canada (BAC).

La plupart des Canadiens sondés ont utilisé les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives

Presque tous les clients actuels de BAC (98 %) ont utilisé les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives, soit en personne, soit en ligne. Une majorité plus faible, mais tout de même importante, de clients potentiels (79 %) ont également utilisé les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives. Avant de répondre à la question, les répondants ont reçu l'information suivante :

Une bibliothèque s'entend d'une organisation qui possède des livres, des périodiques et d'autres documents disponibles à titre de référence ou qui peuvent être prêtés. Les archives désignent une organisation qui acquiert et préserve une collection de documents d'archives tout en assurant l'accès à ces derniers.

Diagramme 1 : Utilisation des services d'une bibliothèque ou ceux d'archives (clients actuels et potentiels)



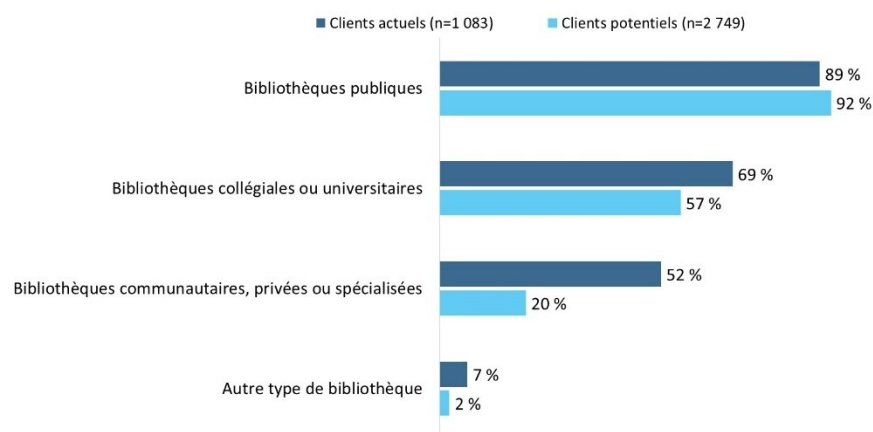
AQ1. Avez-vous déjà utilisé les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives, que ce soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours à des services en ligne? Base de référence : tous les répondants.

Les bibliothèques publiques sont le type de bibliothèques le plus utilisé

Neuf clients de BAC sur 10, soit 89 % des clients actuels, et 92 % des clients potentiels, ont utilisé les services d'une bibliothèque publique. Les bibliothèques collégiales et universitaires se classent au deuxième rang; 69 % des clients actuels et 57 % des clients potentiels ont indiqué avoir utilisé ces services. Les bibliothèques communautaires, privées et spécialisées sont moins fréquemment utilisées; 52 % des clients actuels et seulement 20 % des clients potentiels ont dit avoir eu accès à ces types de bibliothèque.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 2 : Types de bibliothèques utilisés (clients actuels et potentiels)

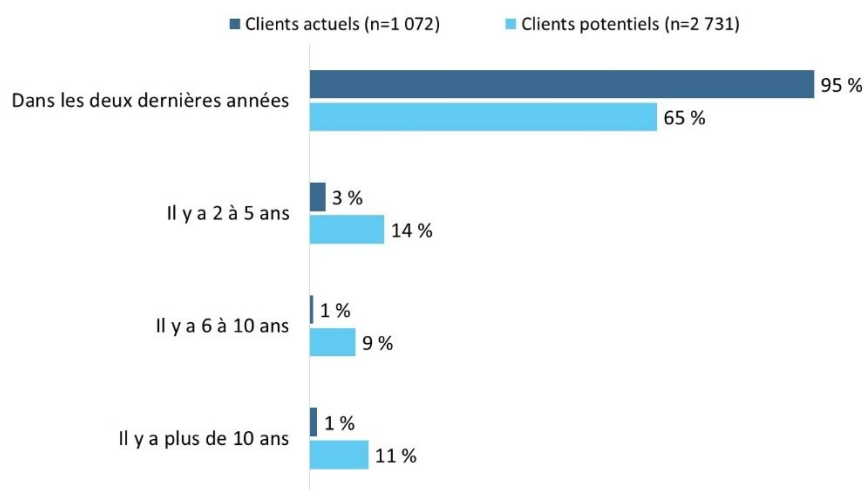


AQ2. Parmi les types de bibliothèques suivants, lesquels avez-vous utilisés, que ce soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours aux services en ligne? [Plusieurs réponses acceptées] Base de référence : clients actuels et potentiels ayant utilisé les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives.

Les clients actuels de BAC sont plus susceptibles que les clients potentiels d'avoir utilisé les services d'une bibliothèque au cours des deux dernières années

La grande majorité des clients actuels (95 %) ont déclaré avoir utilisé les services d'une bibliothèque au cours des deux dernières années, comparativement aux deux tiers des clients potentiels (65 %).

Diagramme 3 : Plus récente visite à une bibliothèque (clients actuels et potentiels)



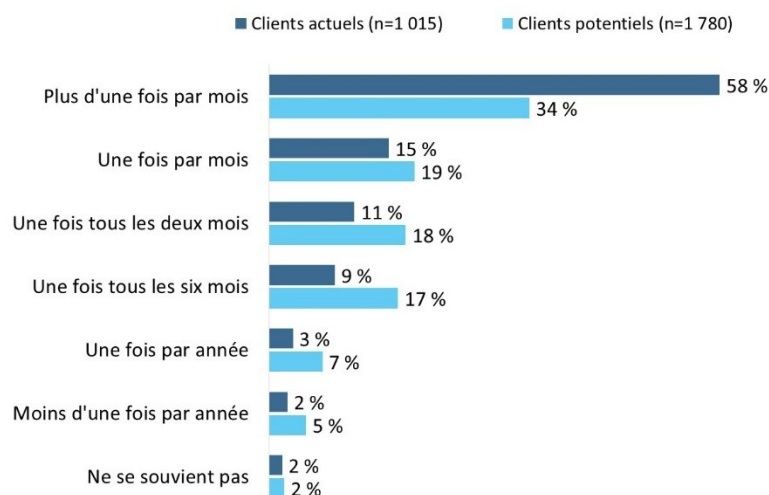
AQ3. À quand remonte la dernière fois que vous avez utilisé une bibliothèque, soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours aux services en ligne? Base de référence : clients actuels et potentiels ayant utilisé une bibliothèque publique, la bibliothèque d'un collège ou d'une université ou une bibliothèque communautaire, privée ou spécialisée.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Les clients de BAC utilisent les services de bibliothèques plus fréquemment que les clients potentiels

Près de six clients actuels de BAC sur 10 (58 %) ont indiqué qu'ils utilisent les services d'une bibliothèque plus d'une fois par mois, comparativement à un tiers (34 %) des clients potentiels.

Diagramme 4 : Fréquence de l'utilisation des services d'une bibliothèque (clients actuels et potentiels)



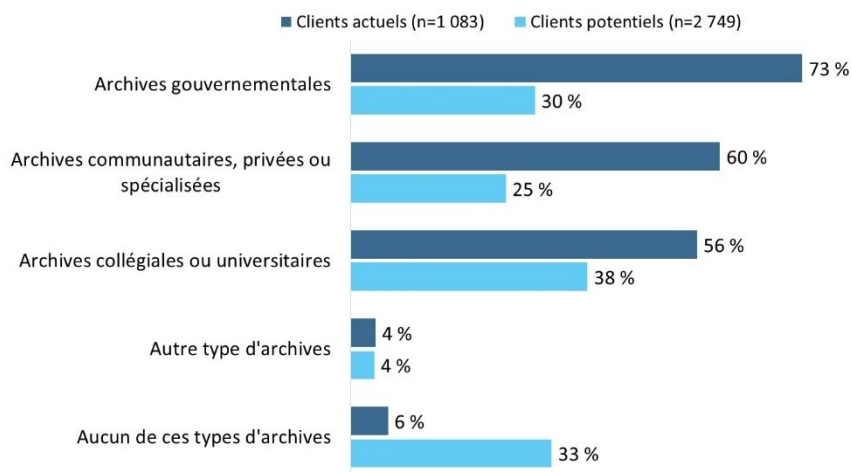
AQ4. En moyenne, à quelle fréquence utilisez-vous des bibliothèques? Base de référence : clients actuels et potentiels ayant utilisé les services d'une bibliothèque publique, de la bibliothèque d'un collège ou d'une université ou d'une bibliothèque communautaire, privée ou spécialisée au cours des deux dernières années.

Les archives gouvernementales sont le type d'archives le plus fréquemment utilisé

Les trois quarts (73 %) des clients actuels de BAC ont utilisé des archives gouvernementales, comparativement à 30 % des clients potentiels. De plus, 60 % des clients actuels et 25 % des clients potentiels se sont tournés vers des archives communautaires, privées ou spécialisées. Les archives des collèges et des universités sont moins souvent utilisées; 56 % des clients actuels et 38 % des clients potentiels ont déclaré y avoir eu accès.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 5 : Types d'archives utilisées (clients actuels et potentiels)

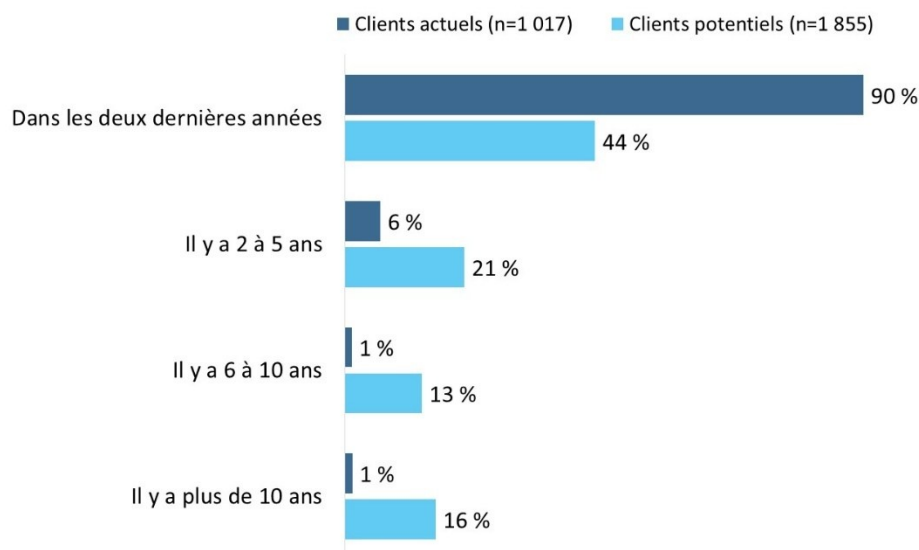


AQ2. Parmi les types d'archives suivants, lesquels avez-vous utilisés, que ce soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours aux services en ligne? [Plusieurs réponses acceptées] Base de référence : clients actuels et potentiels ayant utilisé les archives.

Les clients actuels sont plus susceptibles que les clients potentiels d'avoir utilisé les services d'archives au cours des 2 dernières années

Neuf clients actuels de BAC sur 10 (90 %) ont déclaré avoir utilisé les services d'archives au cours des deux dernières années. En revanche, seulement 44 % des clients potentiels ont abondé dans le même sens.

Diagramme 6 : Plus récente visite à des archives (clients actuels et potentiels)



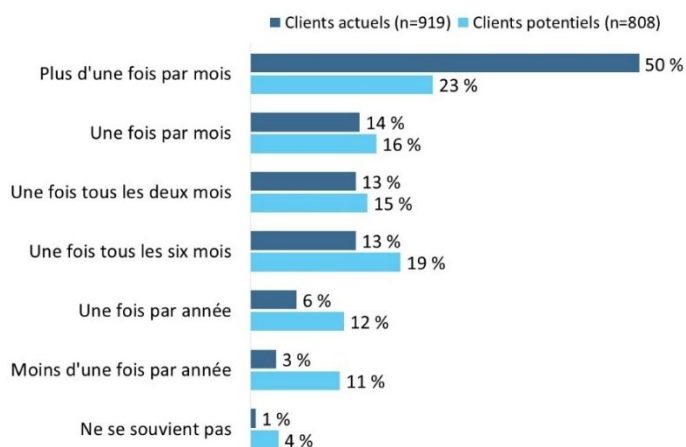
AQ5. À quand remonte votre dernière utilisation d'archives, soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours aux services en ligne? Base de référence : clients actuels et potentiels ayant utilisé les archives gouvernementales, les archives d'un collège ou d'une université ou des archives communautaires, privées ou spécialisées.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

La moitié des clients actuels utilisent les services d'archives plus d'une fois par mois

Tout comme pour l'utilisation des services de bibliothèque, les clients actuels ont accès aux services d'archives plus fréquemment que les clients potentiels. La moitié (50 %) des clients actuels utilisent les archives plus d'une fois par mois, comparativement à un peu moins du quart (23 %) des clients potentiels.

Diagramme 7 : Fréquence d'utilisation des services d'archives (clients actuels et potentiels)

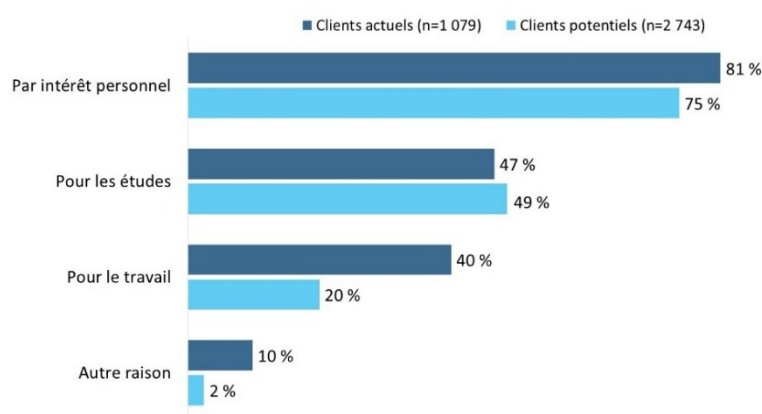


AQ6. En moyenne, à quelle fréquence utilisez-vous des archives? Base de référence : clients actuels et potentiels ayant utilisé les archives gouvernementales, les archives d'un collège ou d'une université ou des archives communautaires, privées ou spécialisées au cours des deux dernières années.

La plupart des clients actuels et potentiels ont utilisé les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives par intérêt personnel

La plupart des clients, soit 81 % des clients actuels et 75 % des clients potentiels, ont utilisé les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives par intérêt personnel. En outre, 47 % des clients actuels et 49 % des clients potentiels ont fait mention de raisons scolaires ou éducatives. Les raisons liées au travail sont moins courantes, 40 % des clients actuels et 20 % des clients potentiels les ont invoquées.

Diagramme 8 : Raisons de l'utilisation des services d'une bibliothèque ou ceux d'archives (clients actuels et potentiels)



AQ7. Pour quelles fins avez-vous utilisé une bibliothèque ou des archives? [Plusieurs réponses acceptées] Base de référence : clients actuels et potentiels ayant utilisé les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

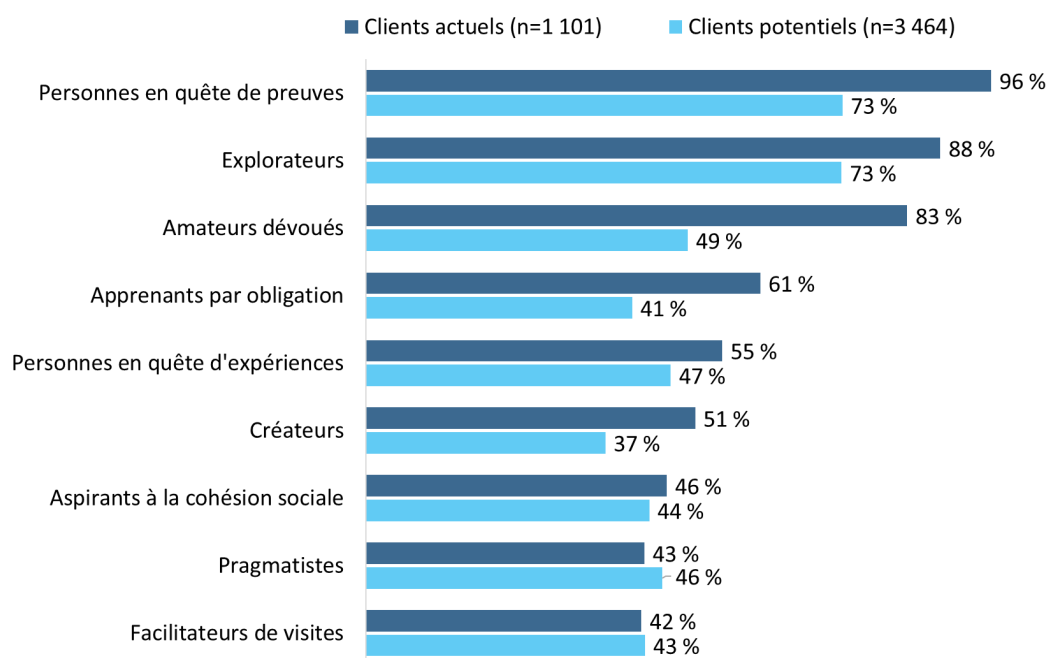
L'information, la curiosité et un projet passionnant sont des raisons susceptibles d'inciter les gens à utiliser les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives

On a demandé aux répondants dans quelle mesure il était probable (à l'aide d'une échelle de quatre points : très probable, probable, peu probable, pas du tout probable) que les raisons suivantes les incitent à utiliser les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives¹ :

- J'ai besoin d'obtenir des renseignements particuliers. [Personnes en quête de preuves]
- Je veux de l'inspiration pour créer mon propre contenu. [Créateurs]
- J'ai besoin de fournir des renseignements qui ont été demandés par une autre personne. [Apprenants par obligation]
- J'ai envie d'apprendre quelque chose de nouveau. [Explorateurs]
- J'ai entendu parler de cet endroit et je voulais le visiter. [Personnes en quête d'expériences]
- Je veux faire quelque chose d'intéressant avec des gens que j'aime. [Facilitateurs de visites]
- Je travaille sur un projet passionnant dans mes temps libres. [Amateurs dévoués]
- J'ai besoin d'un endroit pratique pour faire quelque chose, un endroit doté, par exemple, d'un service Wi-Fi gratuit, de meubles, de salles de réunion, etc. [Pragmatistes]
- J'aime les endroits favorables aux interactions sociales et qui procurent un sentiment d'appartenance. [Aspirants à la cohésion sociale]

Selon leurs réponses, les clients actuels et potentiels ont été segmentés comme suit :

Diagramme 9 : Personas



AQ8. Dans quelle mesure est-il probable que les raisons suivantes vous incitent à utiliser les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives? Base de référence : tous les répondants ayant choisi une raison qui correspond à chacun des personas.

¹ Le persona associé à l'activité est indiqué entre crochets après chaque énoncé.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Étant donné que les clients peuvent correspondre à plus d'un persona, les personas ne s'excluent pas mutuellement. Par conséquent, l'analyse des résultats du sondage selon chacun des personas comporte des limites, car certaines différences peuvent refléter des chevauchements plutôt que des distinctions significatives.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

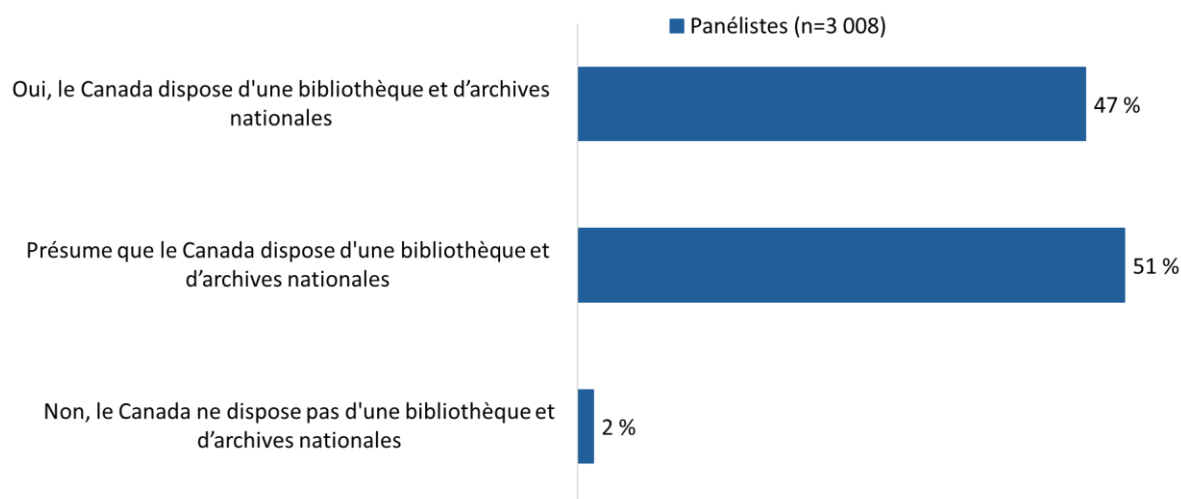
2. Connaissances relatives à BAC

Cette section du rapport présente les résultats d'une série de questions posées aux répondants concernant leurs connaissances relatives à Bibliothèque et Archives Canada (BAC).

La moitié des répondants savent que le Canada dispose d'une bibliothèque et d'archives nationales

Parmi les répondants qui ont participé à l'étude (n=3 008), près de la moitié (47 %) savent que le Canada dispose d'une bibliothèque et d'archives nationales et exactement la moitié suppose que le Canada s'est doté d'une telle organisation. En revanche, très peu de répondants (2 %) pensent que le Canada n'a pas de bibliothèque et d'archives nationales.

Diagramme 10 : Répondants sachant que le Canada dispose d'une bibliothèque et d'archives nationales (panélistes)



Panel_BQ1A. Selon ce que vous savez, le Canada dispose-t-il d'une bibliothèque et d'archives nationales? Base de référence : panélistes.

Le niveau de connaissances relatives à BAC est élevé, mais les connaissances varient

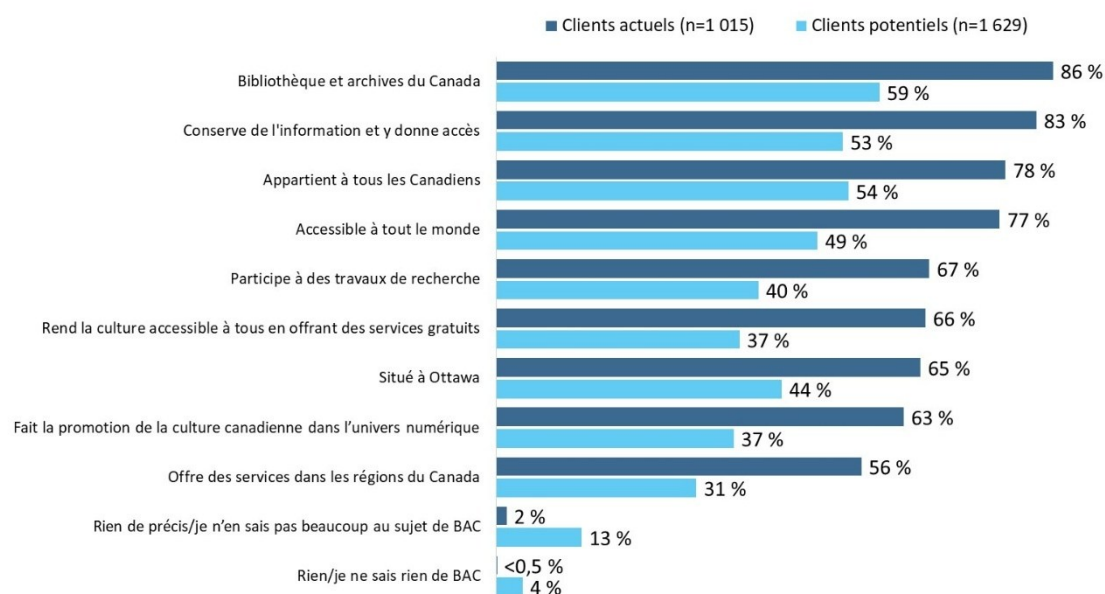
On a demandé aux répondants des deux sondages ce qu'ils savaient, le cas échéant, de BAC. Pour ce faire, on leur a présenté une liste d'éléments qui décrivent BAC.

Comme le démontre le diagramme 11, les clients potentiels sont moins nombreux que les clients actuels à avoir relevé des aspects qu'ils connaissent au sujet de BAC. Plus précisément, 86 % des clients actuels et 59 % des clients potentiels savent que BAC est une bibliothèque et des archives nationales. De plus, 83 % des clients actuels savent que BAC conserve l'information et y donne accès, alors que seulement 53 % des clients potentiels ont indiqué être au courant. En outre, 78 % des clients actuels et 54 % des clients potentiels savent que le service appartient à l'ensemble de la population canadienne et 77 % des clients actuels et 49 % des clients potentiels sont au courant qu'il est accessible à tout le monde (peu importe l'âge ou le niveau de scolarité).

Dix-sept pour cent des clients potentiels ont indiqué ne pas savoir pas grand-chose, voire rien du tout, au sujet de BAC.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 11 : Connaissances relatives à BAC (clients actuels et potentiels)



Panel_BQ2. Que savez-vous, le cas échéant, au sujet de Bibliothèque et Archives Canada? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : panélistes qui croient que le Canada dispose d'une bibliothèque et d'archives nationales.

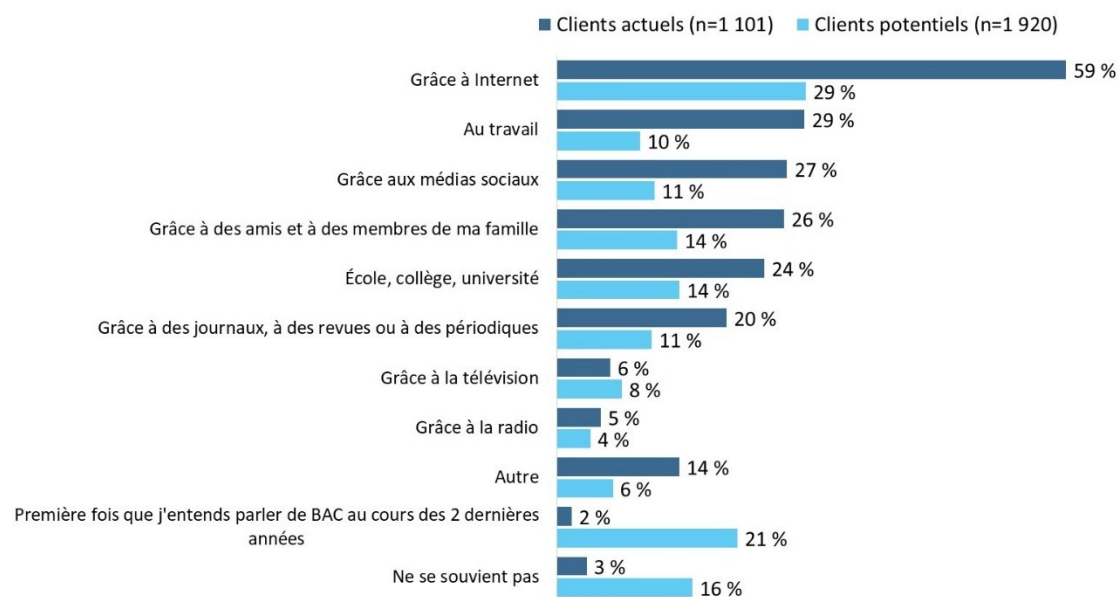
Intercept_BQ2. Que savez-vous, le cas échéant, au sujet de Bibliothèque et Archives Canada? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : répondants au sondage par interception ayant entendu parler de BAC au cours des deux dernières années.

Six clients actuels sur 10 ont entendu parler de BAC grâce à Internet

On a demandé à tous les répondants qui connaissaient BAC comment ils en avaient entendu parler au cours des deux dernières années. La majorité des clients actuels ont appris en ligne l'existence de BAC (59 %) ou par l'entremise de leur travail (29 %), des médias sociaux (27 %), d'amis et de membres de la famille (26 %), de l'école (24 %) et de la presse écrite comme les journaux, les magazines ou les revues (20 %). Des proportions beaucoup plus faibles de clients potentiels avaient entendu parler de BAC grâce à ces sources.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 12 : Source ayant permis de connaître BAC (clients actuels et potentiels)



BQ1. Au cours des deux dernières années, comment avez-vous entendu parler de Bibliothèque et Archives Canada? Base de référence : clients actuels et potentiels au courant de l'existence de BAC.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

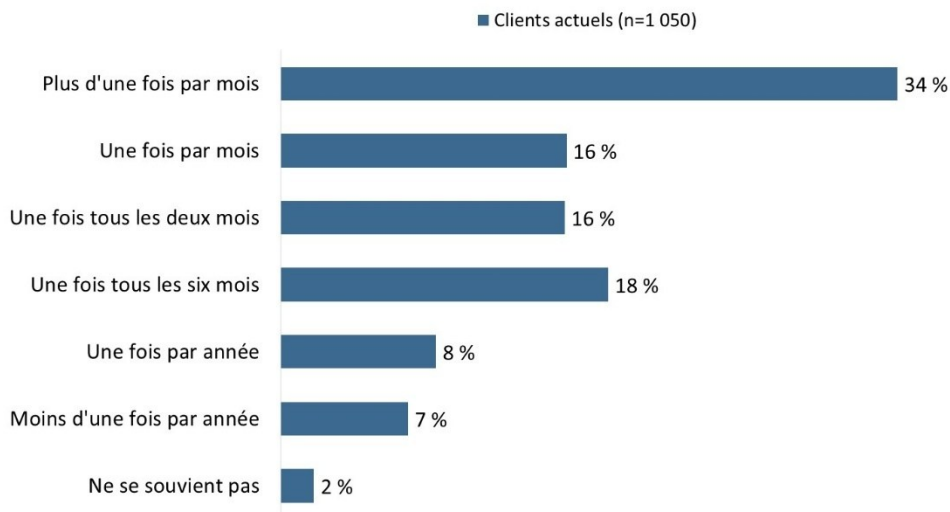
3. Utilisation de BAC

Cette section du rapport présente les résultats d'une série de questions posées aux répondants concernant leur utilisation de Bibliothèque et Archives Canada (BAC). En tout, 78 % (n=793) des répondants au sondage par interception sont des clients actuels de BAC et 55 % (n=308) des répondants au sondage par panel sont des clients actuels de BAC.

Un tiers des clients actuels de BAC utilisent les services de l'institution plus d'une fois par mois

Le tiers des clients actuels de BAC (34 %) utilisent les services de l'institution plus d'une fois par mois. Un autre tiers des clients y ont recours une fois par mois (16 %) ou une fois tous les deux mois (16 %), tandis que 18 % les utilisent une fois tous les six mois. Peu de clients actuels de BAC utilisent moins souvent les services de BAC.

Diagramme 13 : Fréquence d'utilisation des services de BAC (clients actuels)



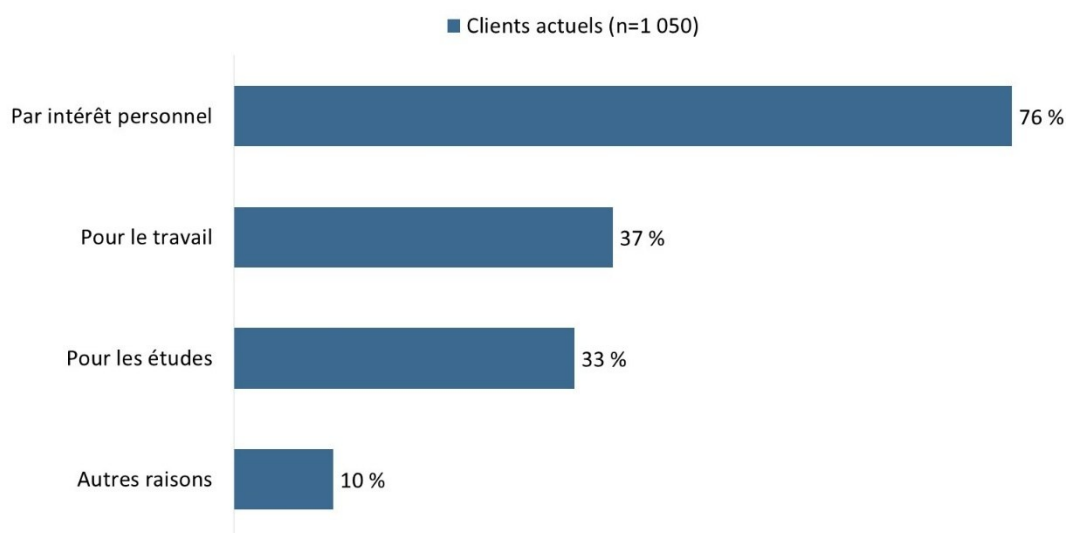
CQ3a. En moyenne, à quelle fréquence utilisez-vous les services de Bibliothèque et Archives Canada? Base de référence : clients actuels.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

La plupart des clients sondés utilisent les services de BAC par intérêt personnel et y ont accès par l'entremise du site Web

Les trois quarts (76 %) des clients actuels utilisent les services de BAC par intérêt personnel. Ceux qui ont fait mention d'autres raisons avaient tendance à parler plus précisément de la raison particulière pour laquelle ils ont recours aux services de BAC, par exemple la généalogie, l'histoire familiale et la recherche.

Diagramme 14 : Raison invoquée pour utiliser les services de BAC (clients actuels)

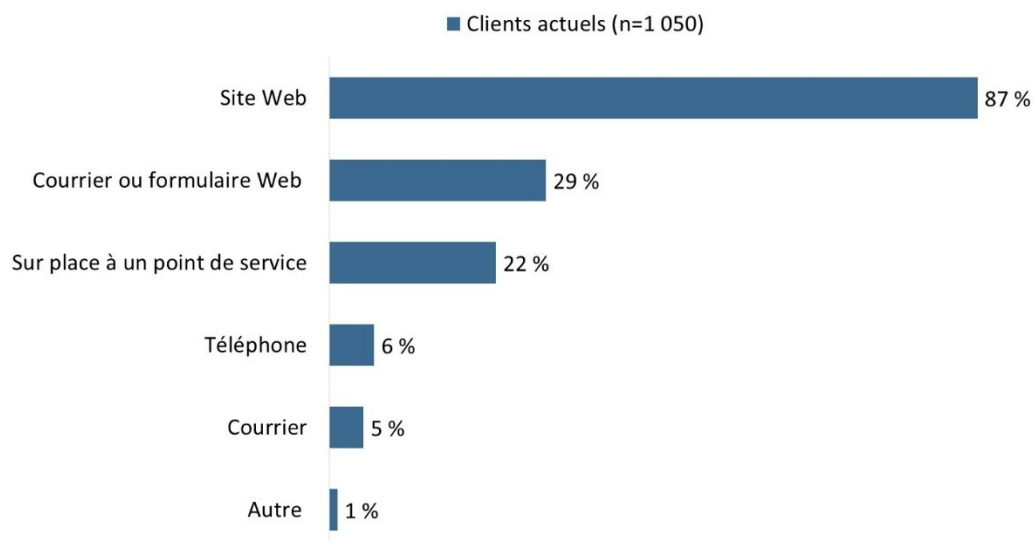


CQ3. En s'attardant aux deux dernières années, pour quelles fins avez-vous utilisé les services de Bibliothèque et Archives Canada? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : clients actuels.

La grande majorité (87 %) des clients actuels ont eu accès aux services de BAC par l'entremise de son site Web au cours des deux dernières années. De plus, 29 % ont utilisé le courrier électronique ou un formulaire Web et 22 % se sont rendus sur place à un point de service. Des proportions beaucoup plus faibles ont déclaré avoir eu accès aux services de BAC par téléphone (6 %) et par la poste (5 %).

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 15 : Moyens d'accéder aux services de BAC au cours des deux dernières années (clients actuels)

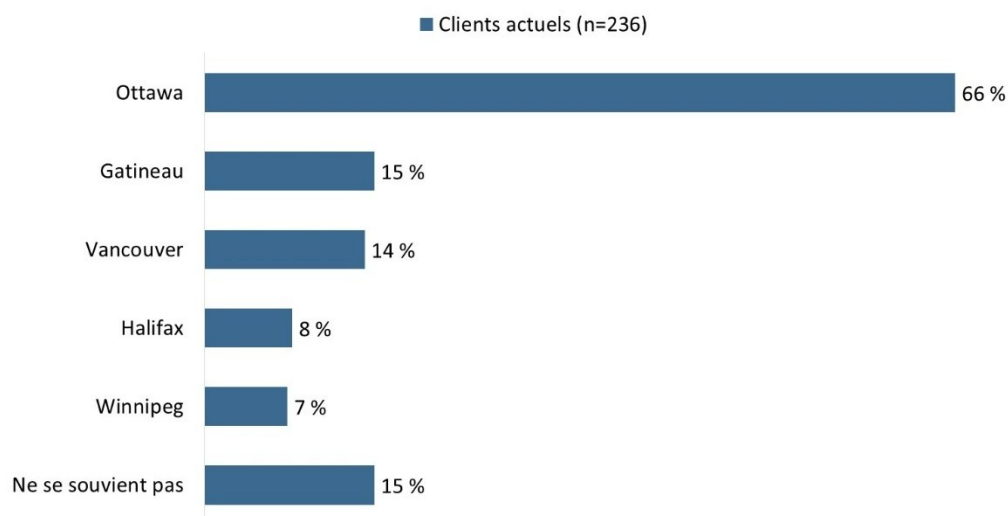


CQ4. Au cours des deux dernières années, comment avez-vous eu accès aux services de Bibliothèque et Archives Canada? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : clients actuels.

Les deux tiers des clients de BAC qui se sont rendus à un point de service de BAC l'ont fait à Ottawa

Parmi les clients actuels qui ont visité un point de service de BAC (n=236), les deux tiers ont dit qu'ils l'avaient fait à Ottawa.

Diagramme 16 : Points de service visités au cours des deux dernières années (clients actuels)



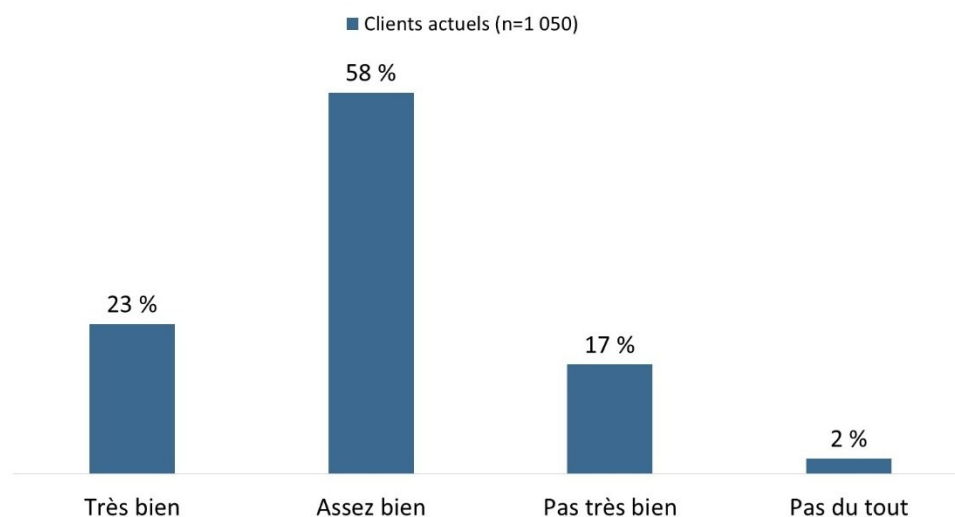
CQ5. Parmi les points de service suivants, lesquels avez-vous visités au cours des deux dernières années? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : clients actuels ayant visité un point de service de BAC.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

La grande majorité des clients actuels connaissent les services de BAC

Quatre-vingt-un pour cent des clients actuels connaissent au moins dans une certaine mesure les services de BAC. Cependant, ils ont tendance à avoir une connaissance modérée et non approfondie de ces services; 23 % ont dit qu'ils les connaissent très bien et 58 % estiment qu'ils les connaissent assez bien.

Diagramme 17 : Niveau de familiarité avec les services de BAC (clients actuels)



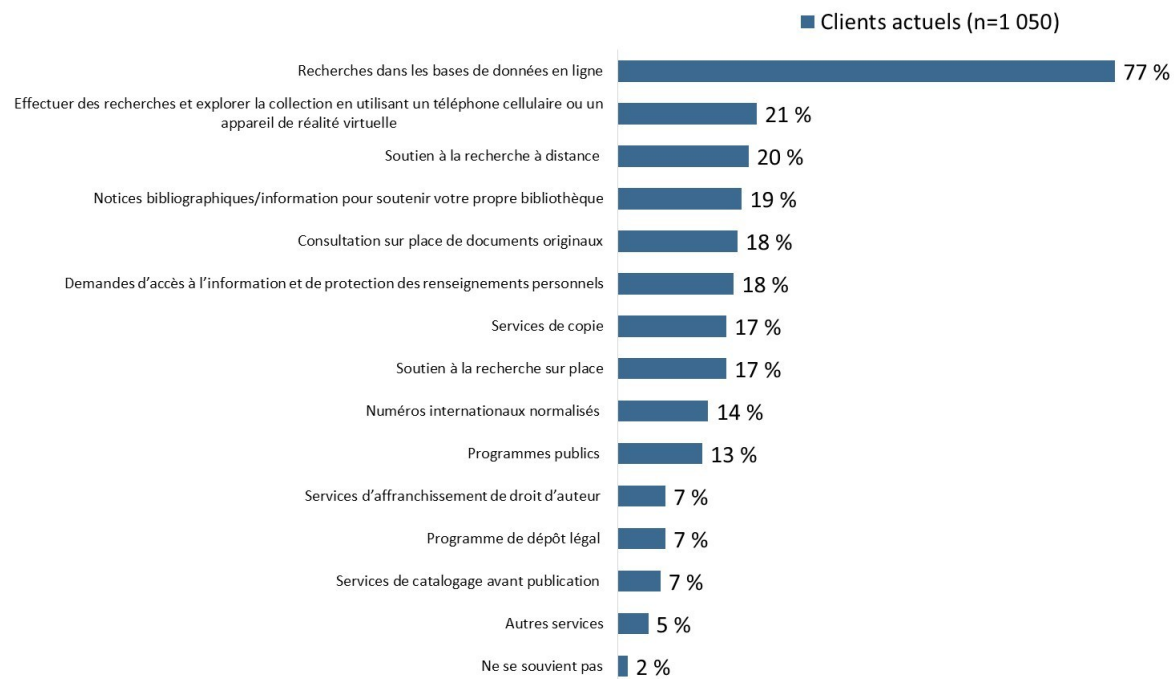
CQ6. De manière générale, dans quelle mesure connaissez-vous les services de Bibliothèque et Archives Canada? Base de référence : n=1 050; clients actuels.

La recherche dans les bases de données en ligne est le service de BAC le plus fréquemment utilisé

On a présenté aux répondants une liste des services de BAC et on leur a demandé d'indiquer les services qu'ils avaient utilisés au cours des deux dernières années. Plus des trois quarts (77 %) des clients actuels ont effectué des recherches dans les bases de données en ligne de BAC. En fait, il s'agit du seul service mentionné par la majorité des clients. Tous les autres services ont été utilisés par un moins grand nombre de clients, comme le montre le diagramme 18.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 18 : Services de BAC utilisés au cours des deux dernières années (clients actuels)



CQ7. Parmi les services suivants de Bibliothèque et Archives Canada, lesquels avez-vous utilisés au cours des deux dernières années? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : clients actuels.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

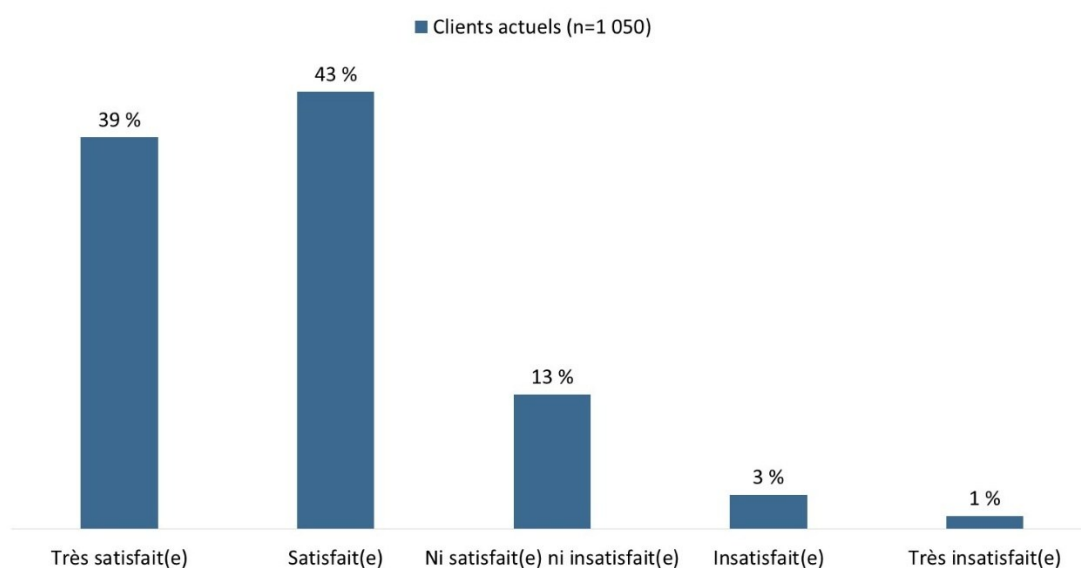
4. Satisfaction globale à l'égard de BAC

Cette section du rapport présente les résultats d'une série de questions visant à déterminer le niveau de satisfaction des clients à l'égard de Bibliothèque et Archives Canada (BAC). En tout, 78 % (n=793) des répondants au sondage par interception sont des clients actuels de BAC et 55 % (n=308) des répondants au sondage par panel sont des clients actuels de BAC.

Plus des trois quarts des clients actuels sont satisfaits de la qualité globale des services de BAC

Soixante-dix-huit pour cent des clients actuels sont satisfaits de la qualité des services qu'ils ont reçus de BAC au cours des deux dernières années; 39 % se sont même dits très satisfaits. Très peu de répondants (4 %) étaient insatisfaits, tandis que les autres n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits.

Diagramme 19 : Satisfaction globale à l'égard de la qualité des services reçus de BAC (clients actuels)



CQ9. Tout compte fait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité des services que vous avez reçus de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années? Base de référence : clients actuels.

La majorité des clients actuels de BAC sont satisfaits des services qu'ils ont utilisés

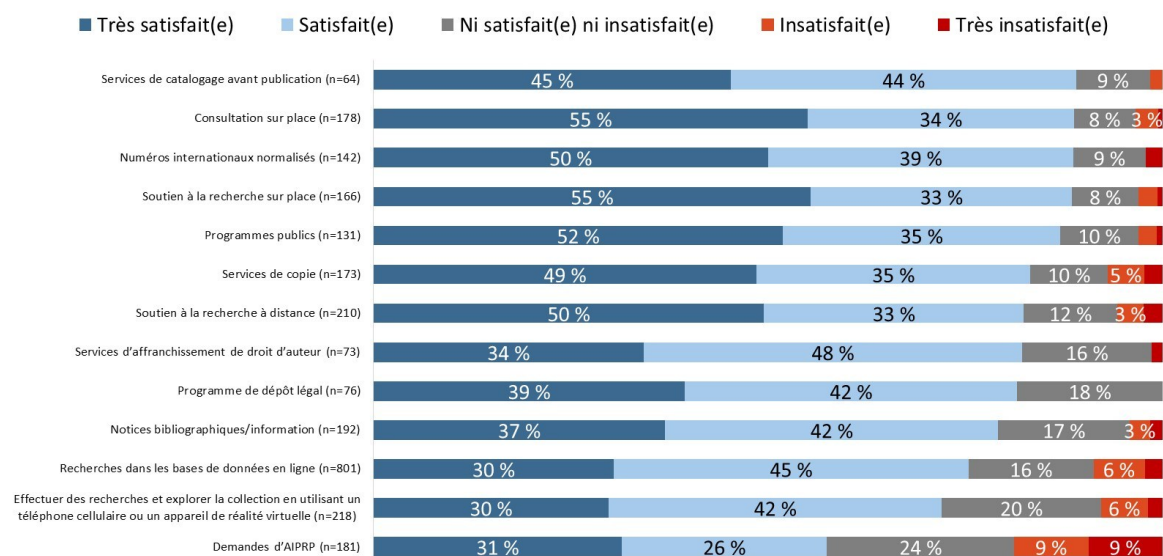
Le niveau de satisfaction à l'égard des services offerts par BAC était élevé chez les clients actuels. Environ neuf répondants sur 10 se sont dits satisfaits des services de catalogage avant publication (89 %; 45 % sont très satisfaits et 44 % sont satisfaits), de la consultation sur place (89 %; 55 % sont très satisfaits et 34 % sont satisfaits), des numéros internationaux normalisés (89 %; 50 % sont très satisfaits et 39 % sont satisfaits), du soutien à la recherche sur place (89 %; 55 % sont très satisfaits et 33 % sont satisfaits) et des programmes publics (87 %; 53 % sont très satisfaits et 35 % sont satisfaits).

De plus, huit répondants sur 10 sont satisfaits des services de copie (83 %), du soutien à la recherche à distance (82 %), des services d'affranchissement de droit d'auteur (82 %), du programme de dépôt légal (82 %) et des notices bibliographiques ou de l'information pour soutenir leur propre bibliothèque (79 %). Les trois quarts (75 %) sont satisfaits de la recherche dans les bases de données en ligne, tandis que 72 % sont satisfaits de la recherche et de l'exploration de la collection en utilisant un téléphone mobile ou un appareil de réalité virtuelle.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

On observe un moins grand nombre de répondants, même s'ils forment une majorité, se disant satisfaits du service de demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Parmi les autres répondants, 24 % n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits et 18 % étaient insatisfaits de leur expérience d'utilisation du service au cours des deux dernières années.

Diagramme 20 : Satisfaction à l'égard des services offerts par BAC (clients actuels)



CQ8. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services de Bibliothèque et Archives Canada que vous avez utilisés au cours des deux dernières années? Base de référence : clients actuels ayant interagi avec du personnel de BAC au cours des deux dernières années, à l'exclusion des personnes ayant répondu que l'aspect ne s'appliquait pas à elles.

La généalogie et l'histoire familiale, ainsi que l'histoire et le territoire du Canada, sont les deux sujets d'intérêt les plus populaires parmi les clients actuels et potentiels de BAC

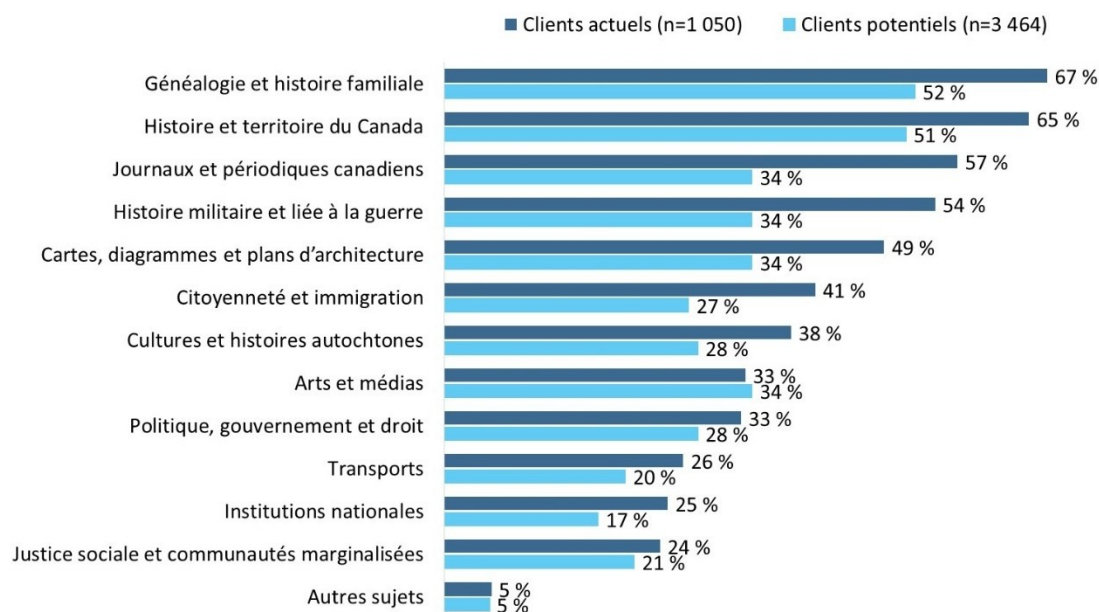
Lorsqu'on leur a demandé quels sujets les intéressaient dans les collections de BAC, les deux tiers des clients actuels de BAC ont mentionné *la généalogie et l'histoire familiale* (67 %) ainsi que *l'histoire et le territoire du Canada* (65 %). Une plus faible majorité a exprimé un intérêt pour *les journaux et périodiques canadiens* (57 %) et pour *l'histoire militaire et liée à la guerre* (54 %).

Parmi les clients potentiels de BAC, *la généalogie et l'histoire familiale* (52 %) ainsi que *l'histoire et le territoire du Canada* (51 %) sont également les domaines d'intérêt les plus souvent mentionnés pour ce qui est des collections de BAC. De plus, environ le tiers des clients potentiels ont exprimé un intérêt pour *les journaux et périodiques canadiens* (34 %), *l'art et les médias* (34 %), *l'histoire militaire et liée à la guerre* (34 %), ainsi que *les cartes, diagrammes et plans d'architecture* (34 %).

La liste complète des sujets et des préférences se trouve dans le diagramme 21.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 21 : Sujets d'intérêt dans la collection actuelle de BAC (clients actuels et potentiels)



CQ10. Les sujets actuellement inclus dans la collection de Bibliothèque et Archives Canada sont énumérés ci-dessous. Lesquels vous intéressent? Base de référence : clients actuels.

CNQ11. Les sujets actuellement inclus dans la collection de Bibliothèque et Archives Canada sont énumérés ci-dessous. Lesquels vous intéressent? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : clients potentiels.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

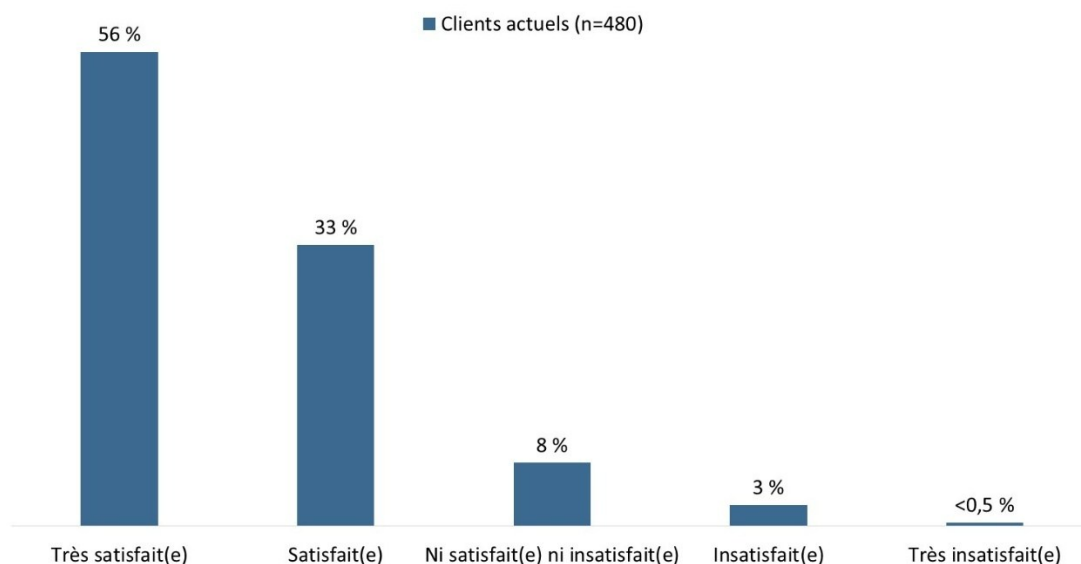
5. Expérience et satisfaction concernant le personnel de BAC

Cette section du rapport présente les résultats d'une série de questions portant sur l'expérience et la satisfaction des clients à l'égard de Bibliothèque et Archives Canada (BAC). En tout, 43 % (n=480) des clients ont déclaré avoir interagi avec des membres du personnel de BAC au cours des deux dernières années, que ce soit en personne, par courriel ou par d'autres moyens, comme le téléphone ou la vidéoconférence.

Satisfaction généralisée à l'égard du personnel de BAC

Neuf clients sur 10 (89 %) sont satisfaits de la qualité de leurs interactions avec le personnel de BAC au cours des deux dernières années, et 56 % se sont dits très satisfaits. Les clients insatisfaits étaient plus susceptibles d'être ni satisfaits ni insatisfaits (8 %) que d'être insatisfaits (3 %).

Diagramme 22 : Satisfaction globale à l'égard du personnel de BAC (clients actuels)



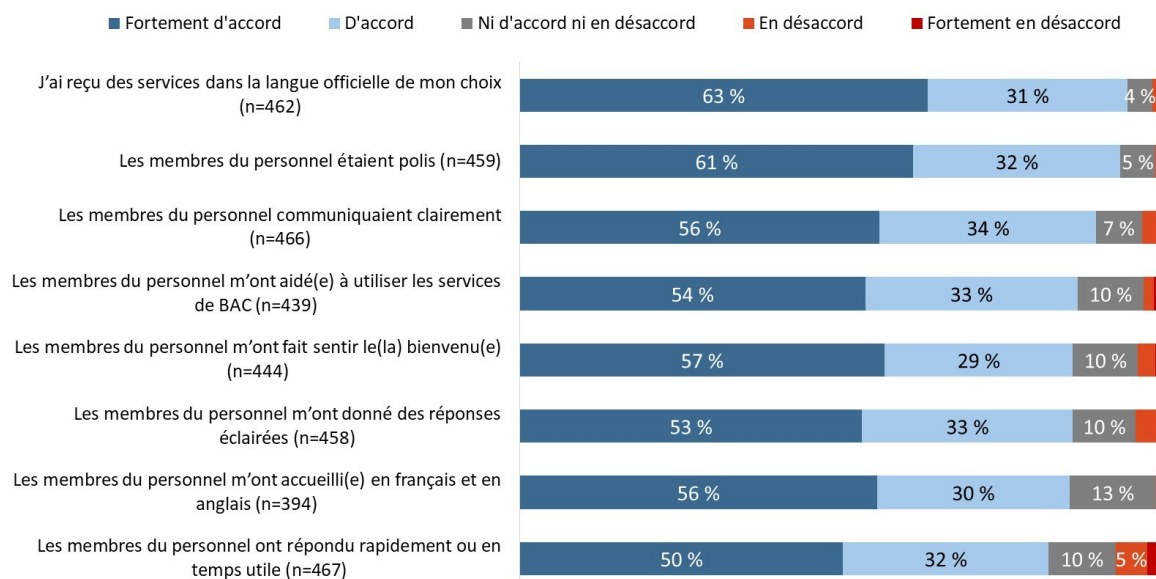
DQ3. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité de vos interactions avec des membres du personnel de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années? Base de référence : n=480; clients actuels ayant interagi avec du personnel de BAC au cours des deux dernières années.

Les perceptions concernant le personnel de BAC sont très positives

Non seulement les clients sont-ils satisfaits de la qualité de leurs interactions avec BAC, mais ils ont également fourni des évaluations très positives de divers aspects du service. Plus précisément, la grande majorité d'entre eux étaient d'accord ou fortement d'accord avec les énoncés selon lesquels le personnel de BAC avait communiqué avec eux dans la langue officielle de leur choix (95 %), qu'il avait été poli (93 %) et qu'il avait communiqué clairement (90 %). Une proportion presque aussi importante de répondants estiment que le personnel les a aidés à utiliser les services de BAC (87 %), qu'il les a fait sentir les bienvenus (86 %), qu'il leur a fourni des réponses éclairées (86 %) et qu'il les a accueillis dans les deux langues officielles (86 %). De plus, pour tous les aspects du service évalués, les clients étaient plus susceptibles d'être fortement d'accord que simplement d'accord.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 23 : Perceptions concernant le personnel de BAC (clients actuels)



*Les valeurs de moins de 4 % ne sont pas indiquées dans le graphique.

DQ2. En pensant à vos interactions avec des membres du personnel de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Base de référence : clients actuels ayant interagi avec des membres du personnel de BAC au cours des deux dernières années, à l'exclusion des personnes ayant répondu qu'un aspect ne s'appliquait pas à elles.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

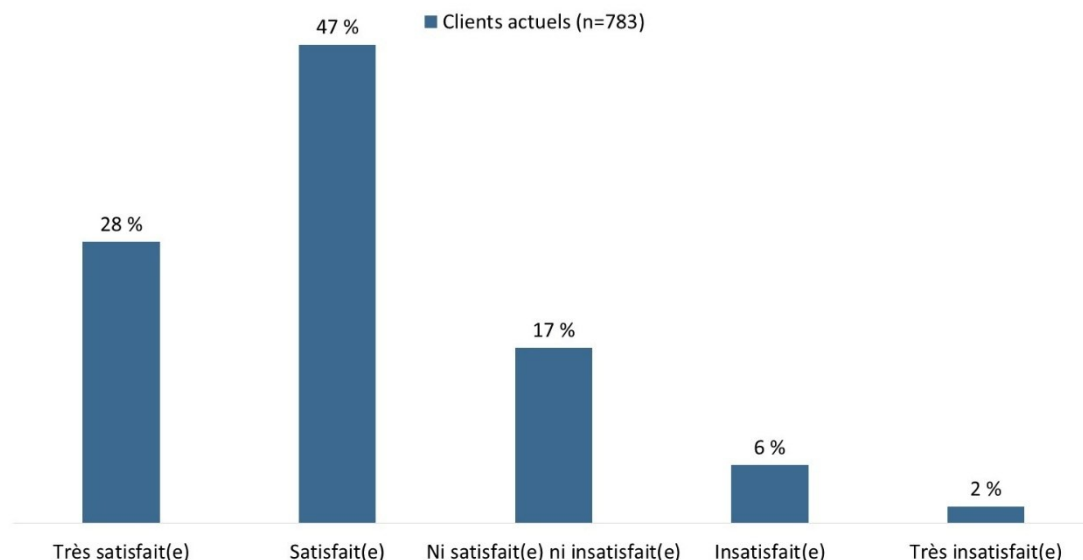
6. Évaluation des services et des ressources en ligne de BAC

Cette section fait état de l'expérience et du niveau de satisfaction des clients à l'égard des services en ligne de Bibliothèque et Archives Canada (BAC). En tout, 87 % (n=918) des clients actuels ont déclaré avoir eu accès aux services de BAC en ligne par l'entremise du site Web de l'institution au cours des deux dernières années. Cela comprend 744 répondants au sondage par interception et 174 répondants au sondage par panel.

Les trois quarts des répondants sont satisfaits du site Web de BAC

La plupart des clients sondés qui ont utilisé le site Web de BAC au cours des deux dernières années (n=783) sont satisfaits de leur expérience. Cependant, le niveau de satisfaction est modéré plutôt qu'élevé, ce qui indique qu'il est possible d'améliorer l'expérience en ligne des clients. Vingt-huit pour cent des clients sont très satisfaits de leur expérience et 47 % sont simplement satisfaits. Les personnes insatisfaites de leur expérience de service étaient plus susceptibles d'être ni satisfaites ni insatisfaites (17 %) que d'exprimer un quelconque niveau d'insatisfaction (8 %).

Diagramme 24 : Satisfaction globale concernant le site Web de BAC (clients actuels)



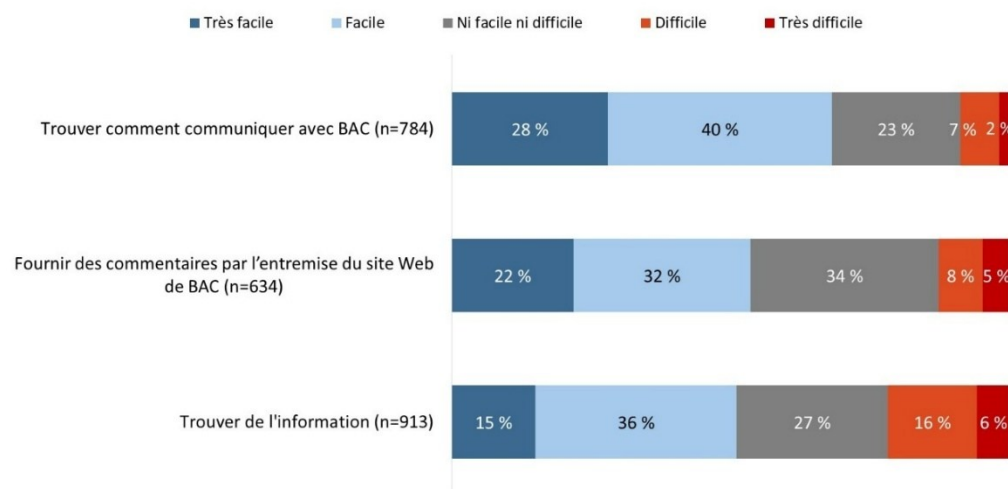
EQ19. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre expérience d'utilisation du site Web de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années? Base de référence : clients actuels ayant utilisé le site Web de BAC au cours des deux dernières années.

Au moins la moitié des répondants accordent une évaluation favorable au site Web de BAC

Reflétant le niveau de satisfaction générale à l'égard du site Web de BAC, un peu plus des deux tiers des clients actuels (68 %) ont mentionné qu'il était facile ou très facile de trouver les coordonnées de BAC sur le site Web. Un peu plus de la moitié (54 %) ont déclaré qu'il était facile ou très facile de fournir de la rétroaction par l'entremise du site Web. Par ailleurs, 51 % ont dit qu'il était facile ou très facile de trouver l'information dont ils avaient besoin sur le site Web de BAC, mais 22 % ont trouvé cette tâche difficile ou très difficile.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 25 : Impressions concernant le site Web de BAC (clients actuels)



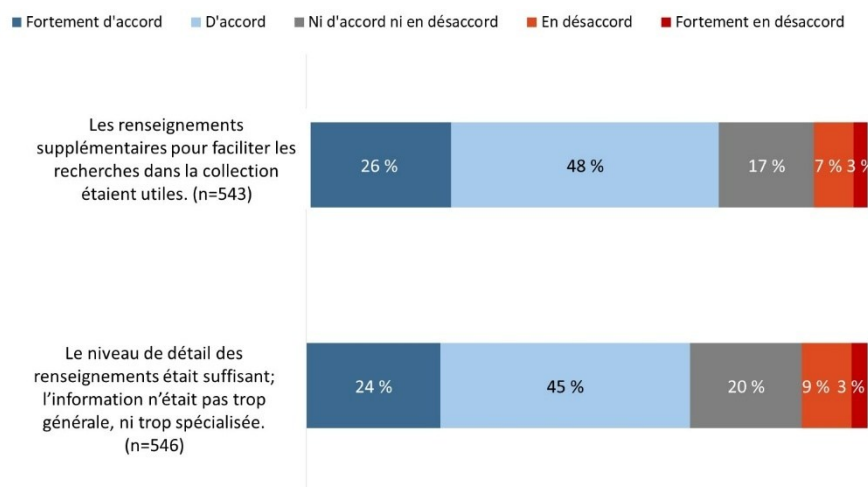
EQ1. En pensant à votre utilisation du site Web de Bibliothèque et Archives Canada, dans quelle mesure était-il facile ou difficile de faire ce qui suit? Base de référence : clients actuels ayant utilisé les services de BAC en ligne au cours des deux dernières années, à l'exclusion des personnes ayant répondu qu'un aspect ne s'appliquait pas à elles.

La plupart des répondants accordent une évaluation positive aux guides et outils de recherche de BAC

Six clients sur 10 (60 %) qui ont eu accès aux services de BAC par l'entremise du site Web de l'institution ont utilisé les guides et outils de recherche au cours des deux dernières années. Parmi les répondants qui l'ont fait (n=548), les trois quarts (74 %) estiment que l'information supplémentaire pour faciliter la recherche dans la collection était utile, tandis que 69 % ont déclaré que le niveau de détail des renseignements était suffisant, c'est-à-dire que l'information n'était ni trop générale ni trop spécialisée.

Cependant, un plus grand nombre de répondants sont d'accord, et non fortement d'accord, avec chacun des énoncés, ce qui indique qu'on pourrait améliorer les guides et les outils de recherche en ligne.

Diagramme 26 : Évaluations des guides et outils de recherche en ligne de BAC (clients actuels)



EQ3. En pensant à votre utilisation des guides et outils de recherche en ligne de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Base de référence :

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

clients actuels ayant utilisé les guides et outils de recherche en ligne de BAC au cours des deux dernières années, à l'exclusion des personnes ayant répondu qu'un aspect ne s'appliquait pas à elles.

La seule raison invoquée assez souvent pour ne pas utiliser les guides et outils de recherche de BAC est le fait que les répondants ne savent pas qu'ils existent

On a demandé aux clients qui n'ont pas utilisé les guides et outils de recherche en ligne de BAC au cours des deux dernières années (n=370) d'en expliquer les raisons. Trois personnes sur 10 (30 %) ont indiqué qu'ils ne savaient pas que ces outils existaient. Toutes les autres raisons n'ont été mentionnées que par un petit nombre de répondants, comme le montre le diagramme 27. La plus grande proportion (34 %) n'a pas fourni de raison précise.

Diagramme 27 : Raisons invoquées pour ne pas utiliser les guides et outils de recherche en ligne de BAC (clients actuels)

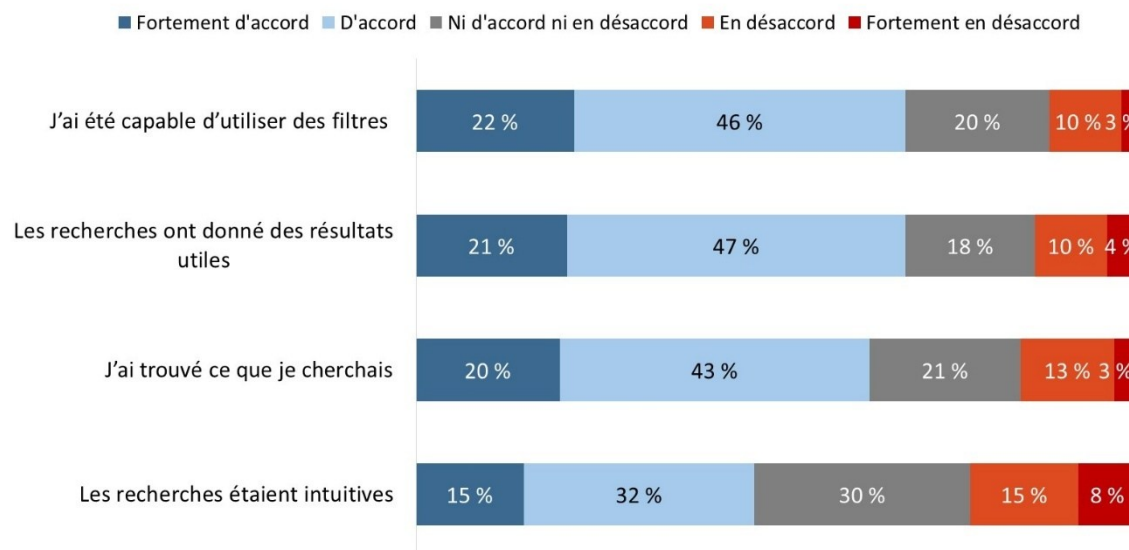


EQ4. Quelle est la raison principale pour laquelle vous n'avez pas utilisé les guides et outils de recherche en ligne de Bibliothèque et Archives Canada? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : clients actuels n'ayant pas utilisé les guides et outils de recherche de BAC au cours des deux dernières années.

Les évaluations de l'outil *Recherche dans la collection* sont positives à bon nombre d'égards

Les deux tiers (67 %) des clients qui ont eu accès aux services de BAC par l'entremise de son site Web ont utilisé l'outil *Recherche dans la collection* au cours des deux dernières années. Parmi eux (n=614), un peu plus des deux tiers ont été en mesure de préciser leur recherche à l'aide de filtres (68 %) et ont dit que les recherches étaient utiles (68 %). De plus, la majorité des répondants (63 %) ont réussi à trouver ce qu'ils cherchaient en utilisant *Recherche dans la collection*. Le seul aspect de cet outil ayant fait l'objet d'évaluations moins favorables est le caractère intuitif des recherches. Moins de la moitié (47 %) étaient d'accord pour dire que les recherches étaient intuitives, tandis que près d'un quart (23 %) n'étaient pas du même avis, ce qui laisse croire qu'on pourrait en accroître la convivialité.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 28 : Évaluations de l'outil *Recherche dans la collection* (clients actuels)

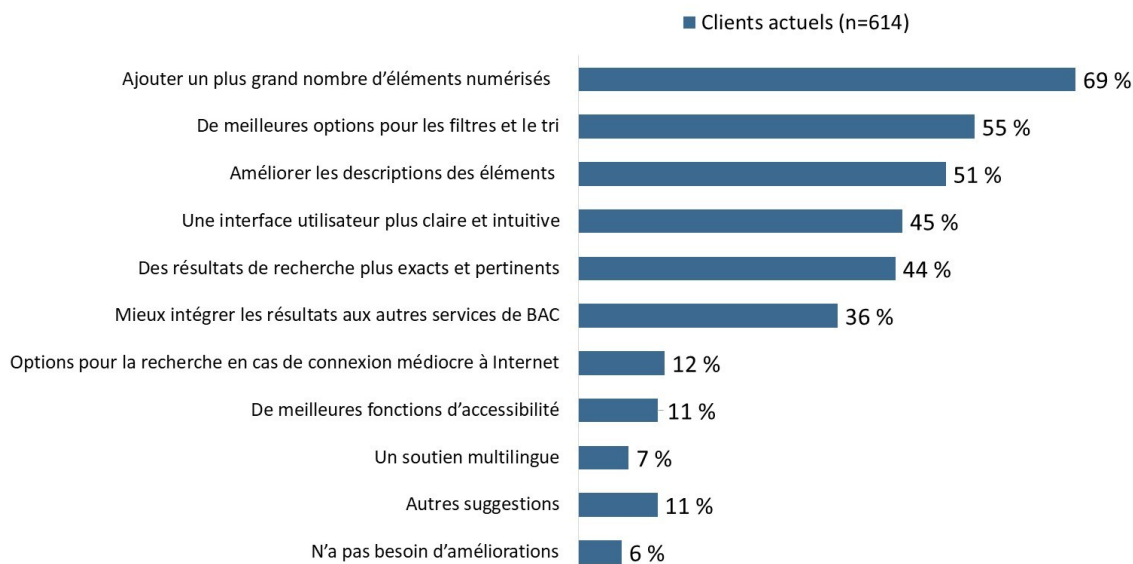
EQ6. En pensant à votre utilisation de *Recherche dans la collection* au cours des deux dernières années, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Base de référence : n=614; clients actuels ayant utilisé *Recherche dans la collection* au cours des deux dernières années, à l'exclusion des personnes ayant répondu que l'aspect ne s'appliquait pas à elles.

Les clients ont suggéré plusieurs changements pour l'outil *Recherche dans la collection*, le plus fréquent étant l'ajout d'un plus grand nombre d'éléments numérisés

On a demandé aux clients qui ont utilisé l'outil *Recherche dans la collection* au cours des deux dernières années (n=614) de choisir, à partir d'une liste de changements potentiels, les modifications qui amélioreraient leur expérience d'utilisation du service. Sept clients sondés sur 10 (69 %) ont indiqué que l'ajout d'un plus grand nombre d'éléments numérisés améliorerait leur expérience d'utilisation de l'outil. Par ailleurs, 55 % ont choisi de meilleures options de filtres et de tri et 51 % ont opté pour de meilleures descriptions d'éléments. Six pour cent ont déclaré que l'outil n'a pas besoin d'améliorations. La proportion de clients qui ont choisi d'autres changements est indiquée dans le diagramme 29.

De plus, 11 % des répondants ont proposé d'autres modifications qui devraient être envisagées par BAC. Il s'agit notamment de permettre l'utilisation de Soundex pour l'orthographe des noms, d'ajouter des liens vers des sites affiliés lorsque cela est pertinent (p. ex., Canadiana.ca), d'ajouter le recensement de 1926 à Ancestry, ainsi que des liens vers *Aurora* et l'ancienne collection d'archives, et un plus grand nombre de photographies numérisées. La liste complète des améliorations suggérées est fournie dans un document séparé.

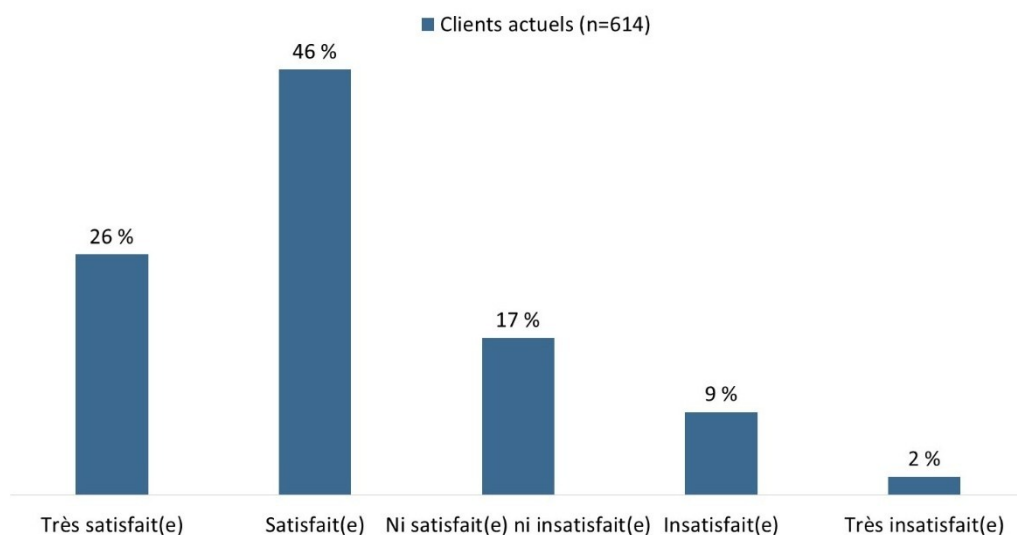
Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 29 : Suggestions pour améliorer l'outil *Recherche dans la collection* (clients actuels)

EQ7. Parmi les changements suivants, lesquels, s'il y a lieu, permettraient d'améliorer votre expérience de l'utilisation de *Recherche dans la collection*? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : clients actuels ayant utilisé *Recherche dans la collection* au cours des deux dernières années.

Sept clients sur 10 sont satisfaits de l'outil *Recherche dans la collection*

Parmi les clients qui ont utilisé l'outil *Recherche dans la collection* au cours des deux dernières années (n=614), 72 % sont satisfaits et le quart (26 %) sont très satisfaits du service.

Diagramme 30 : Satisfaction globale à l'égard de l'outil *Recherche dans la collection* (clients actuels)

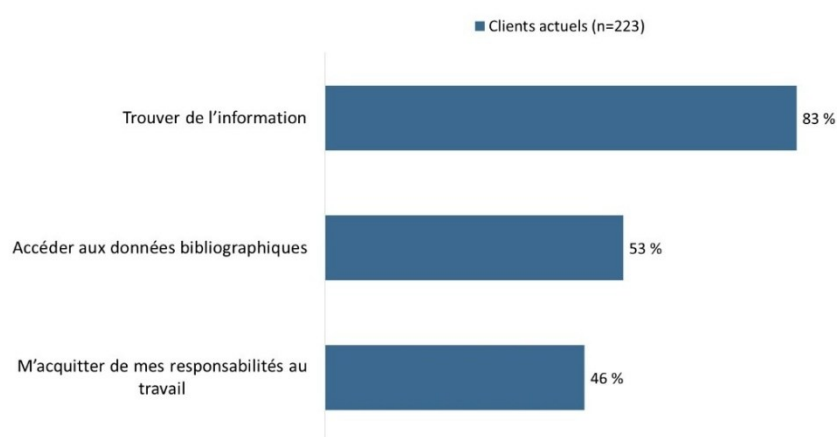
EQ8. Tout compte fait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de *Recherche dans la collection*? Base de référence : clients actuels ayant utilisé l'outil *Recherche dans la collection* au cours des deux dernières années.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

La recherche d'informations est la principale raison pour laquelle les clients utilisent *Aurora*

Un peu plus du tiers (36 %) des clients qui ont utilisé l'outil *Recherche dans la collection* au cours des deux dernières années se sont également servis d'*Aurora*. Ces personnes (n=223) sont les plus susceptibles de l'avoir fait pour trouver de l'information (83 %). De plus, 52 % ont utilisé *Aurora* pour obtenir des données bibliographiques et 46 % pour s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles.

Diagramme 31 : Raisons invoquées pour utiliser *Aurora* (clients actuels)

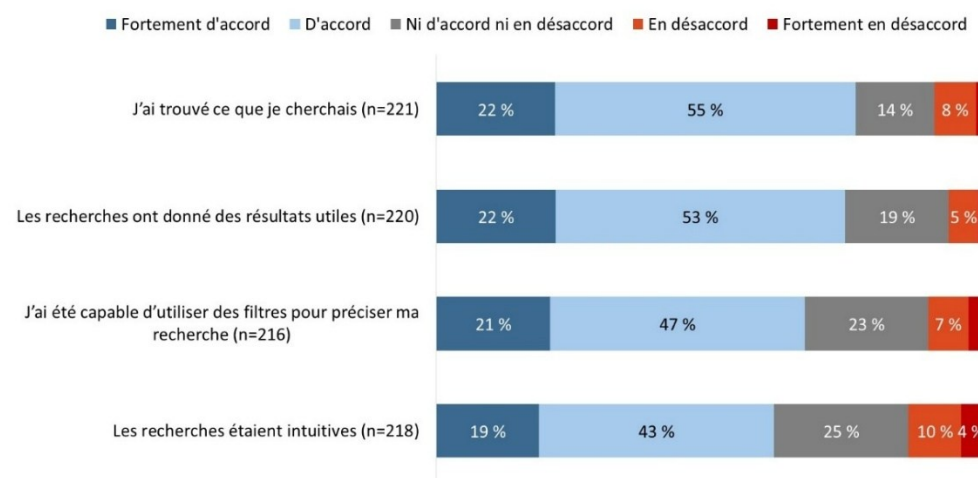


EQ10. En pensant aux deux dernières années, pour quelles fins avez-vous utilisé *Aurora*? Base de référence : clients actuels ayant utilisé *Aurora* au cours des deux dernières années. [Plusieurs réponses acceptées].

La majorité des répondants ayant utilisé *Aurora* ont accordé au service une évaluation favorable

Environ les trois quarts des répondants ayant utilisé *Aurora* ont trouvé ce qu'ils cherchaient (77 %) et ont obtenu des résultats utiles (75 %), tandis qu'environ deux tiers (68 %) ont été en mesure de filtrer les résultats pour préciser leur recherche. De plus, 62 % ont convenu que les recherches dans *Aurora* étaient intuitives.

Diagramme 32 : Évaluations d'*Aurora* (clients actuels)

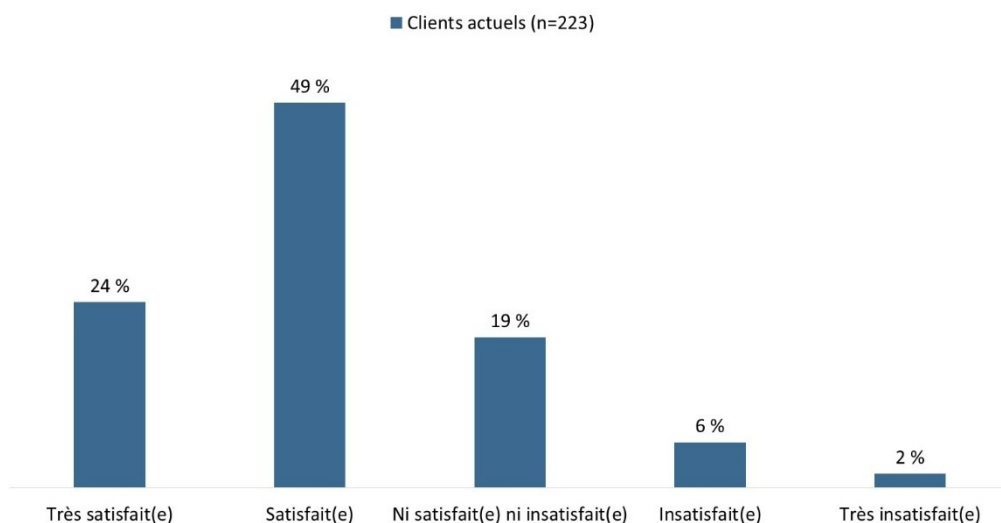


EQ11. En pensant à votre utilisation d'*Aurora* au cours des deux dernières années, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Base de référence : clients actuels ayant utilisé *Aurora* au cours des deux dernières années, à l'exclusion des personnes ayant répondu que l'aspect ne s'appliquait pas à elles.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

La plupart des clients sont satisfaits d'*Aurora*

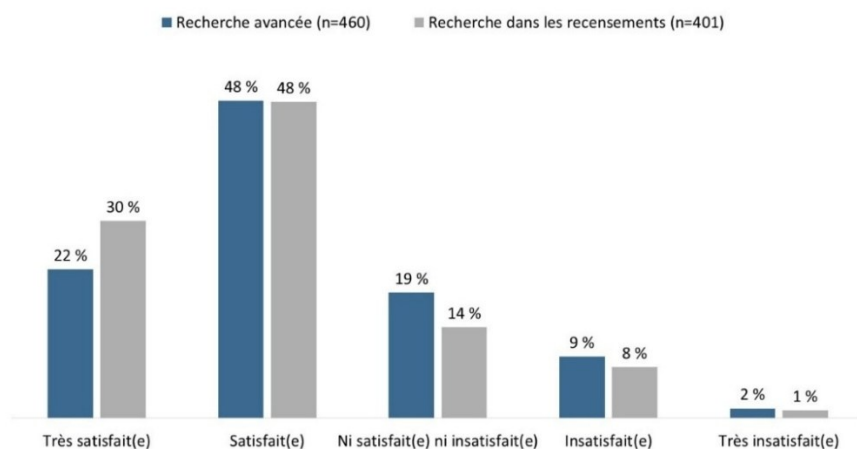
Reflétant les expériences positives des clients avec *Aurora*, 73 % se disent satisfaits du service et 24 % sont très satisfaits. Seulement 8 % ont dit qu'ils étaient insatisfaits, tandis que les autres ne sont ni satisfaits ni insatisfaits.

Diagramme 33 : Satisfaction globale concernant *Aurora* (clients actuels)

EQ12. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) d'*Aurora*? Base de référence : clients actuels ayant utilisé *Aurora* au cours des deux dernières années.

Les clients sont satisfaits des fonctions *Recherche avancée* et *Recherche dans les recensements*

Les trois quarts (75 %) des clients ont utilisé la fonction *Recherche avancée*, tandis que les deux tiers (65 %) se sont servis de la fonction *Recherche dans les recensements*. Chez les personnes ayant utilisé chaque fonction, le niveau de satisfaction est élevé : 78 % sont satisfaites ou très satisfaites de *Recherche dans les recensements* et 70 % le sont de *Recherche avancée*.

Diagramme 34 : Satisfaction concernant les fonctions *Recherche avancée* et *Recherche dans les recensements* (clients actuels)

EQ14. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de...? Base de référence : clients actuels ayant utilisé *Recherche avancée* ou *Recherche dans les recensements* au cours des deux dernières années.

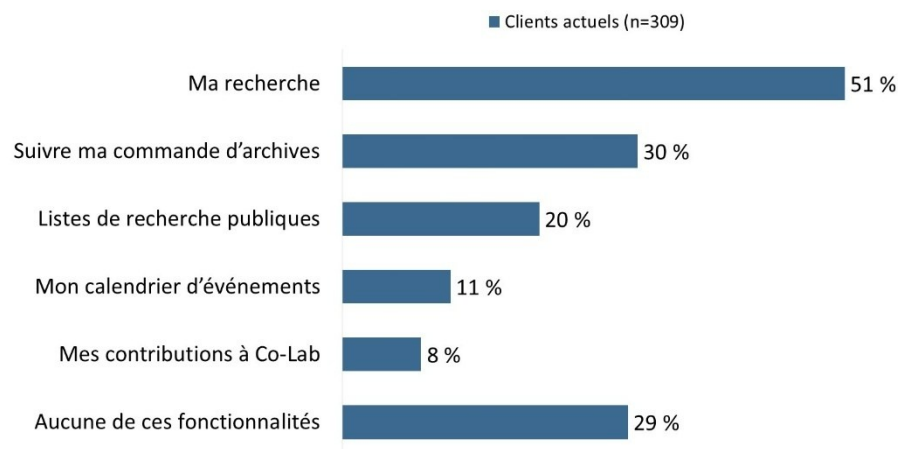
Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Un tiers des utilisateurs du site Web ont créé un compte d'utilisateur et la moitié a utilisé la fonction *Ma recherche*

On a demandé à tous les clients ayant utilisé le site Web de BAC au cours des deux dernières années s'ils avaient créé un compte d'utilisateur (*Mon compte*). Un tiers des répondants (34 %) ont déclaré qu'ils avaient un compte d'utilisateur, tandis que la majorité (52 %) n'en avait pas. Les autres (15 %) ne savaient pas s'ils avaient créé un compte.

Parmi les clients détenant un compte d'utilisateur (n=309), 51 % ont utilisé la fonction *Ma recherche* au cours des deux dernières années. Ils sont moins nombreux à avoir utilisé d'autres fonctionnalités : 30 % ont utilisé *Suivre ma commande d'archives*, 20 % l'outil *Listes de recherches publiques*, 11 % *Mon calendrier d'événements* et 8 % *Mes contributions à Co-Lab*. Trois clients sur 10 (29 %) qui ont accès à *Mon compte* n'ont utilisé aucune de ces fonctions.

Diagramme 35 : Utilisation de *Mon compte* (clients actuels)



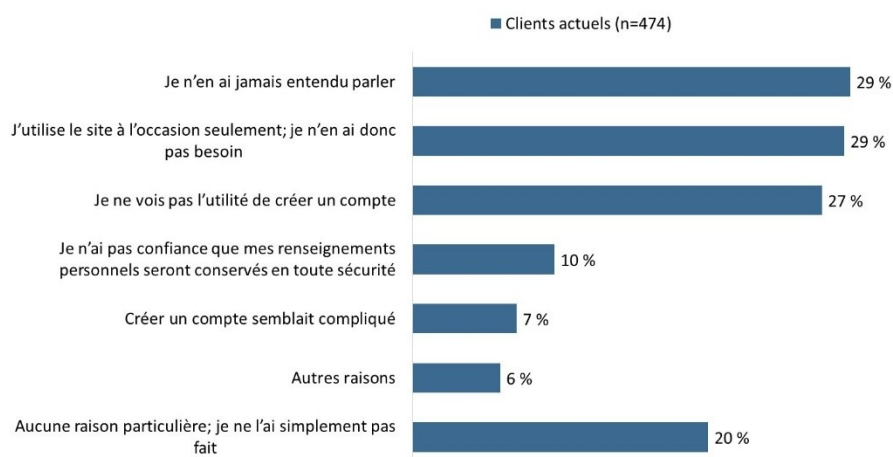
EQ16. Parmi les fonctionnalités suivantes de *Mon compte*, lesquelles avez-vous utilisées au cours des deux dernières années?
Base de référence : clients actuels ayant créé un compte dans *Mon compte*. [Plusieurs réponses acceptées].

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Les principales raisons invoquées pour ne pas avoir créé de compte d'utilisateur étaient le fait de ne pas en avoir besoin ou de ne pas savoir qu'un tel compte existe

Les personnes n'ayant pas créé un compte d'utilisateur (n=474) ont attribué cette situation à plusieurs raisons, notamment le fait qu'elles n'en avaient pas besoin (29 %), le fait qu'elle n'en avait jamais entendu parler (29 %) et le fait qu'elle n'en voyait pas l'utilité (27 %).

Diagramme 36 : Raisons de ne pas avoir créé de compte d'utilisateur (clients actuels)



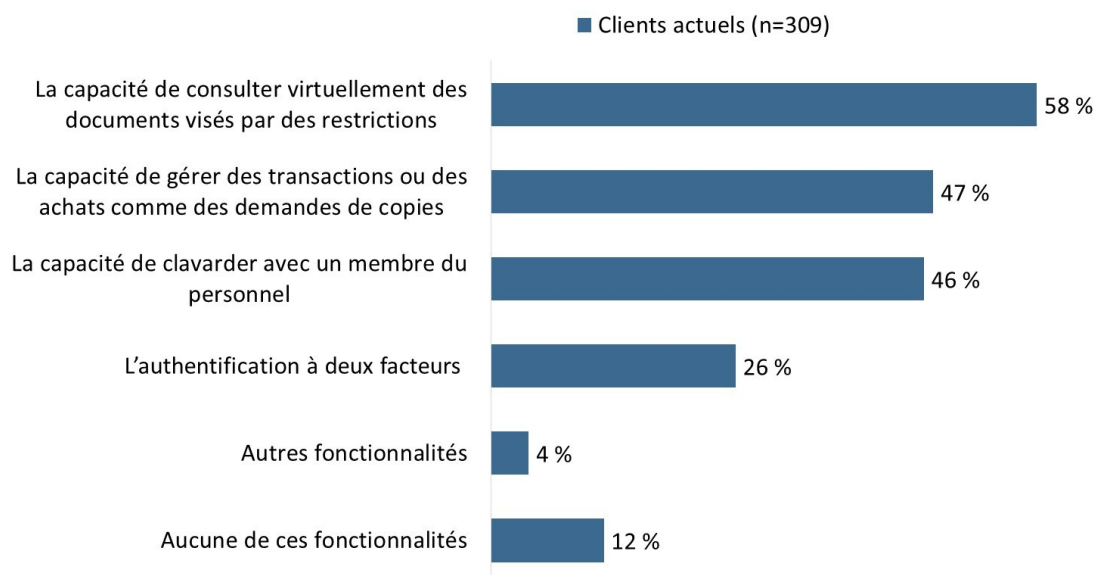
EQ17. Pourquoi n'avez-vous pas créé un compte d'utilisateur? Base de référence : clients actuels n'ayant pas créé un compte d'utilisateur.

Deux répondants sur 10 (20 %) n'ont donné aucune raison, tandis que 6 % ont fourni d'autres raisons, notamment le fait de ne pas savoir comment créer un compte, le manque de temps et le fait de vivre à l'extérieur du Canada.

Les utilisateurs de *Mon compte* sont intéressés par des fonctionnalités supplémentaires

Comme le montre le diagramme 37, de nombreux utilisateurs de *Mon compte* (n=309) aimeraient pouvoir consulter virtuellement des documents visés par des restrictions (58 %), gérer des transactions ou des achats (47 %) ou clavarder avec des membres du personnel (46 %). De plus, le quart des répondants (26 %) aimeraient que la sécurité de l'authentification à deux facteurs soit ajoutée à *Mon compte*. Douze pour cent des utilisateurs ne désirent pas que l'une ou l'autre de ces fonctionnalités soit ajoutée à *Mon compte*.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 37 : Fonctionnalités intéressantes pouvant être ajoutées à *Mon compte* (clients actuels)

EQ18. Parmi les fonctionnalités suivantes, lesquelles, s'il y a lieu, aimeriez-vous voir ajoutées à *Mon compte*? Base de référence : clients actuels ayant créé un compte d'utilisateur.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

7. Accessibilité des services

Cette section du rapport présente les résultats d'une série de questions posées aux clients actuels et potentiels sur l'accessibilité des services de Bibliothèque et Archives Canada (BAC). Cela comprend 215 clients actuels (n=135 répondants au sondage par interception et n=80 répondants au sondage par panel) et 199 clients potentiels (n=132 répondants au sondage par interception et n=67 répondants au sondage par panel).

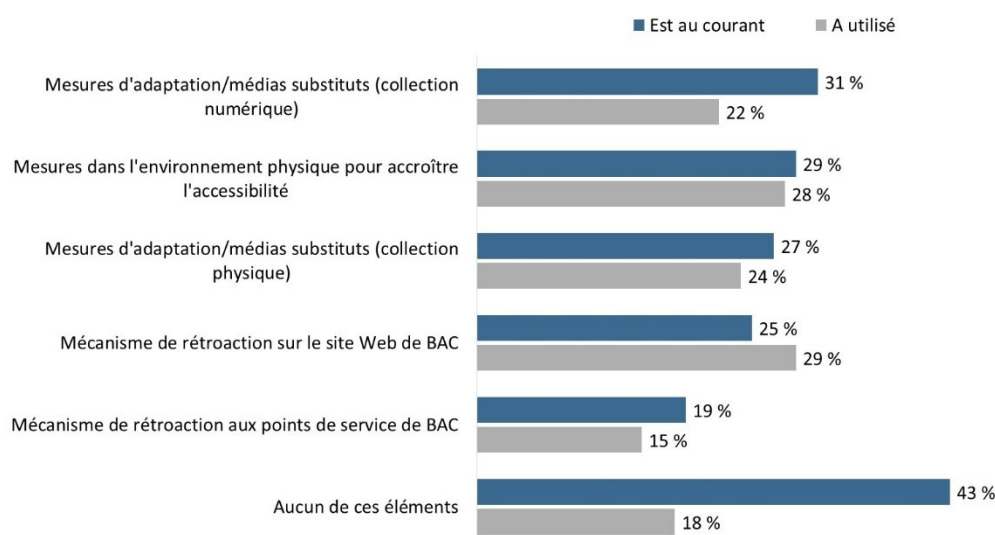
La connaissance et l'utilisation des mesures d'accessibilité de BAC ne sont pas répandues

La plus grande proportion de clients ayant un handicap (43 %) ne connaît aucune des mesures d'accessibilité de BAC. Les mesures d'adaptation et les médias substituts offerts pour accéder à la collection numérique (31 %) sont les plus connus, alors que le mécanisme de rétroaction aux points de service de BAC (19 %) est l'aspect le moins connu.

Parmi les clients qui sont au courant de ces mesures (n=123), le mécanisme de rétroaction sur le site Web de BAC (29 %) et les mesures visant à accroître l'accessibilité de l'environnement physique (28 %) étaient les plus couramment utilisés par les clients. En outre, 24 % ont eu recours aux mesures d'adaptation et aux médias substituts offerts pour accéder à la collection physique et 22 % les ont utilisés pour accéder à la collection numérique. Relativement peu de clients connaissaient le mécanisme de rétroaction aux points de service de BAC et ont déclaré avoir utilisé cette mesure (15 %).

Près de deux clients ayant un handicap sur 10 (18 %) qui connaissent au moins une des mesures d'accessibilité de BAC n'en ont utilisé aucune.

Diagramme 38 : Connaissance des mesures d'accessibilité de BAC (clients actuels)



HQ2. Quelles sont les mesures d'accessibilité de Bibliothèque et Archives Canada que vous connaissez? Base de référence : n=215; clients actuels ayant indiqué qu'ils avaient un handicap.

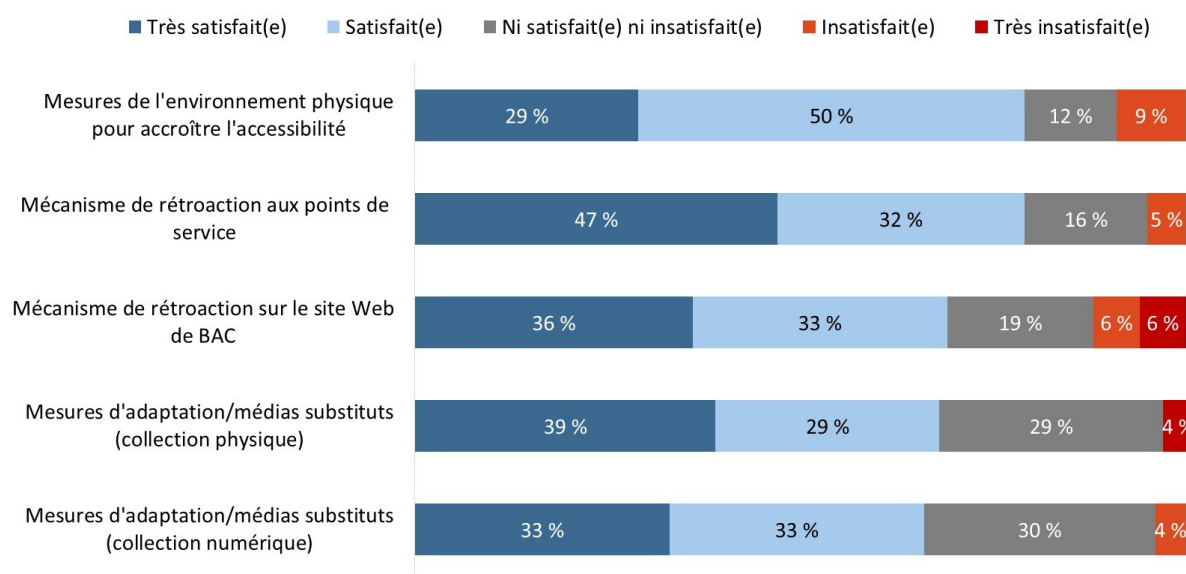
HQ3. Lesquels des éléments suivants avez-vous personnellement utilisés ou expérimentés à Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années? Base de référence : n=123; clients actuels au courant des mesures d'accessibilité de BAC.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Évaluations positives des mesures d'accessibilité individuelles

On a demandé aux clients actuels ayant utilisé les mesures d'accessibilité de BAC d'évaluer leur satisfaction à l'égard de celles-ci. Comme le montre le diagramme 45, la majorité des répondants s'est dite satisfaite de son expérience. Cependant, en raison de la petite taille de l'échantillon (allant de 19 à 36 clients par mesure), ces résultats doivent être interprétés avec prudence.

Diagramme 39 : Satisfaction concernant les mesures d'accessibilité de BAC (clients actuels)



HQ4. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre expérience concernant chacun des éléments suivants? Base de référence : n=19 à 36; clients actuels ayant utilisé chacune des mesures d'accessibilité de BAC.

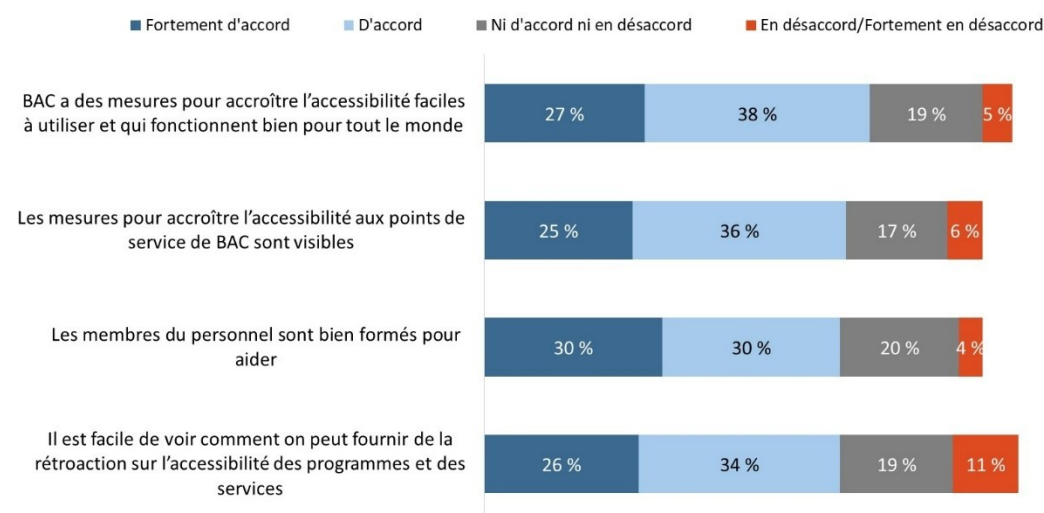
Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Les impressions concernant l'accessibilité sont généralement positives

La majorité des clients actuels qui ont utilisé au moins l'une des mesures d'accessibilité de BAC (n=122) ont fourni des évaluations positives. Ceux qui n'ont pas accordé d'évaluation positive étaient plus susceptibles d'avoir une opinion neutre ou de ne pas savoir que de manifester une impression négative.

Les deux tiers des répondants (65 %) estiment que les mesures d'accessibilité de BAC sont faciles à utiliser et qu'elles fonctionnent bien pour tout le monde. Des proportions légèrement plus faibles, mais similaires, trouvent que les mesures d'accessibilité aux points de service de BAC sont clairement visibles (61 %), que le personnel est bien formé pour aider les personnes ayant un handicap ou nécessitant une aide spéciale (60 %) et qu'il est facile de trouver de l'information concernant la façon de fournir de la rétroaction sur l'accessibilité des programmes et des services en ligne et en personne (60 %).

Diagramme 40 : Impressions relatives aux mesures d'accessibilité de BAC (clients actuels)



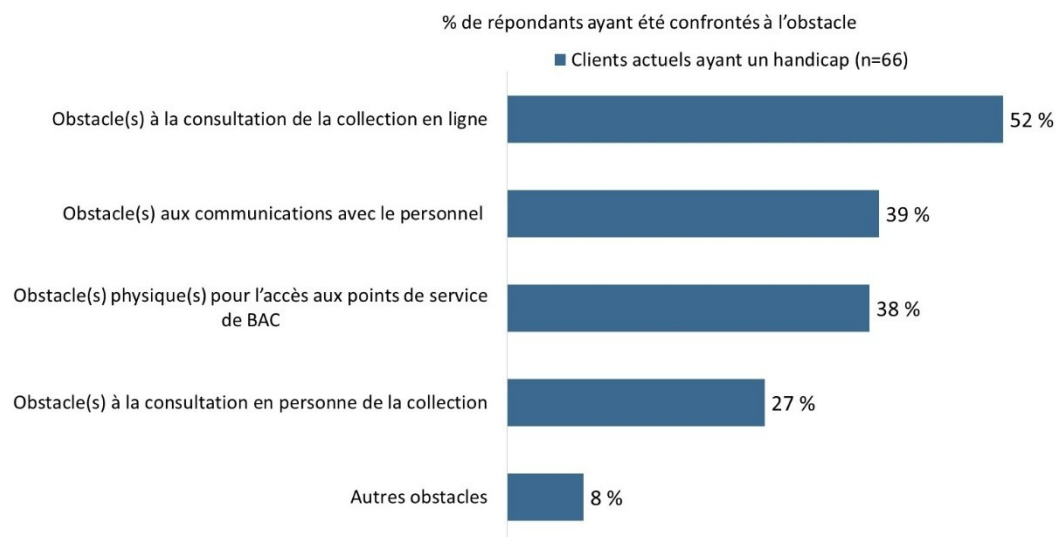
HQ5. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Base de référence : n=122; clients actuels ayant indiqué qu'ils avaient un handicap et qui ont utilisé au moins l'une des mesures d'accessibilité de BAC, à l'exclusion des personnes ayant répondu que l'aspect ne s'appliquait pas à elles.

La moitié des répondants ayant un handicap ont été confrontés à des obstacles lors de l'utilisation de la collection en ligne de BAC

Cinquante-quatre pour cent des clients actuels ayant un handicap ont déclaré avoir été personnellement confrontés à des obstacles lorsqu'ils ont eu accès aux services, à la collection ou au contenu de BAC. Parmi les clients actuels s'étant heurtés à des obstacles (n=66), la moitié (52 %) ont dit avoir eu de la difficulté à consulter la collection en ligne, tandis que près de quatre sur 10 ont eu du mal à communiquer avec le personnel (39 %) et à avoir accès aux points de service de BAC (38 %). Un peu plus du quart (27 %) des répondants ont éprouvé de la difficulté à consulter la collection de BAC en personne. Huit pour cent des répondants ont donné des détails sur l'obstacle en question et ont mentionné des exemples, notamment l'absence d'ascenseur à un point de service, des difficultés à naviguer sur le site Web et des champs de recherche qui donnent un trop grand nombre de résultats.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 41 : Obstacles à l'accès aux services de BAC (clients actuels)

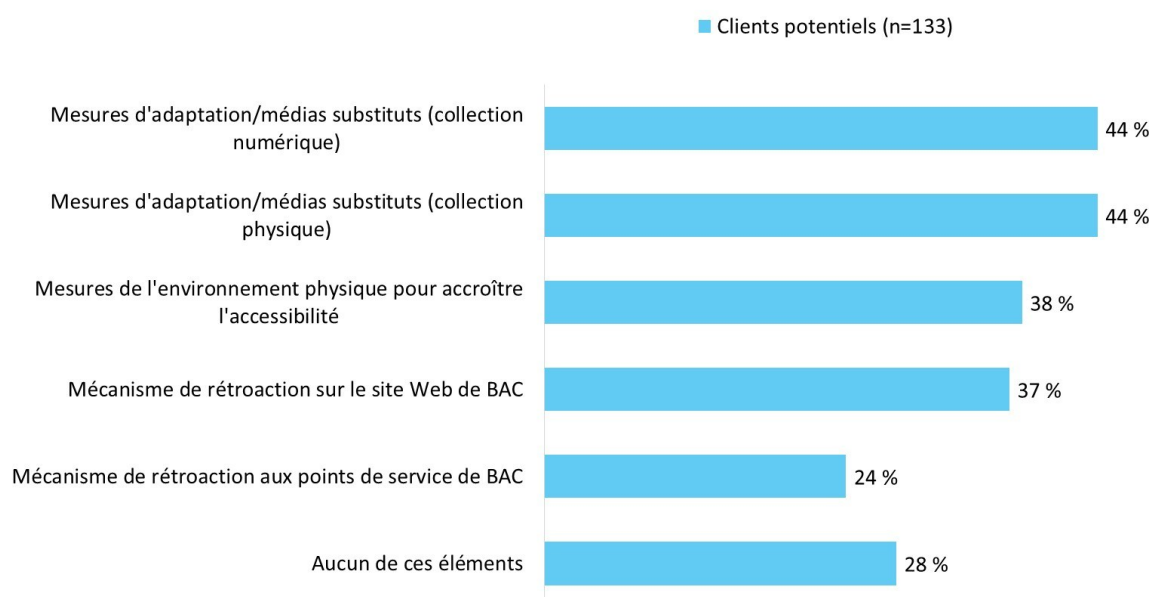


HQ7. À quels obstacles avez-vous été confronté(e)? [Plusieurs réponses acceptées] Base de référence : clients actuels ayant un handicap qui ont été confrontés à des obstacles.

Pour la plupart des clients potentiels ayant un handicap, au moins l'une de ces mesures pourrait répondre à leurs besoins

Sept clients potentiels ayant un handicap sur 10 (71 %) ont déclaré qu'au moins l'une de ces mesures d'accessibilité pourrait répondre à leurs besoins s'ils utilisaient BAC à l'avenir, que ce soit en personne ou en ligne.

Diagramme 42 : Points de vue concernant les mesures d'accessibilité (clients potentiels)



HNQ3. Parmi les mesures suivantes visant à accroître l'accessibilité, lesquelles pourraient répondre à vos besoins si vous deviez utiliser les services de Bibliothèque et Archives Canada à l'avenir, que ce soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours à ses services en ligne? Base de référence : tous les clients potentiels ayant indiqué qu'ils avaient un handicap.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Les clients actuels et potentiels ayant un handicap accordent la priorité à la numérisation et aux fonctionnalités visant à améliorer l'accessibilité physique

On a demandé à tous les clients ayant un handicap (actuels et potentiels) s'ils avaient des conseils ou des suggestions à formuler à BAC pour améliorer l'accessibilité de ses points de service ou de ses services en ligne. Les répondants ont parlé principalement de la numérisation de la collection de BAC et d'un meilleur accès physique aux installations de BAC. La transcription intégrale des commentaires est fournie dans un document distinct.

Certains répondants ont souligné l'importance d'accroître et d'améliorer la numérisation des documents des collections de BAC, dont les journaux, les photographies, les recensements et les journaux de guerre. Les personnes qui dépendent d'un accès en ligne en raison de la distance ou d'un handicap aimeraient de meilleurs outils de recherche, des étiquettes et un texte de remplacement plus clairs, ainsi qu'une navigation plus facile pour aider les utilisateurs à trouver l'information qu'ils recherchent.

D'autres ont mentionné que le site Web de BAC devrait être conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) et prendre en charge les lecteurs d'écran. Ils ont également suggéré des outils d'assistance particuliers, tels que le sous-titrage du contenu vidéo, les options de synthèse vocale et de lecture à haute voix, les polices pour les personnes dyslexiques, les gros caractères et les documents en braille, le langage clair sur le site Web, les paramètres d'affichage en mode sombre et l'assistance virtuelle en direct.

Les modifications proposées aux installations physiques de BAC comprenaient entre autres les suggestions suivantes : des entrées accessibles, des toilettes accessibles, un mobilier réglable en hauteur, du stationnement près des entrées, des loupes d'écran, des rampes et des portes plus larges pour les fauteuils roulants, des pièces calmes pour les personnes sensibles au bruit et des zones lumineuses pour faciliter l'accès des personnes ayant une vision réduite aux installations de BAC.

Quelques répondants ont suggéré une formation accrue pour le personnel de BAC afin qu'il soit mieux en mesure de soutenir les personnes ayant des besoins et des niveaux de confort différents.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

8. Futures orientations

Cette section fait état des préférences des clients à l'égard des activités futures et des améliorations pouvant être apportées aux collections de Bibliothèque et Archives Canada (BAC). La section présente les réponses de 793 répondants au sondage par interception et de 257 répondants du panel qui sont des clients actuels de BAC, ainsi que les réponses de 764 répondants au sondage par interception et de 2 683 répondants du panel identifiés comme des clients potentiels de BAC.

L'intérêt à l'égard de nouvelles activités publiques varie considérablement

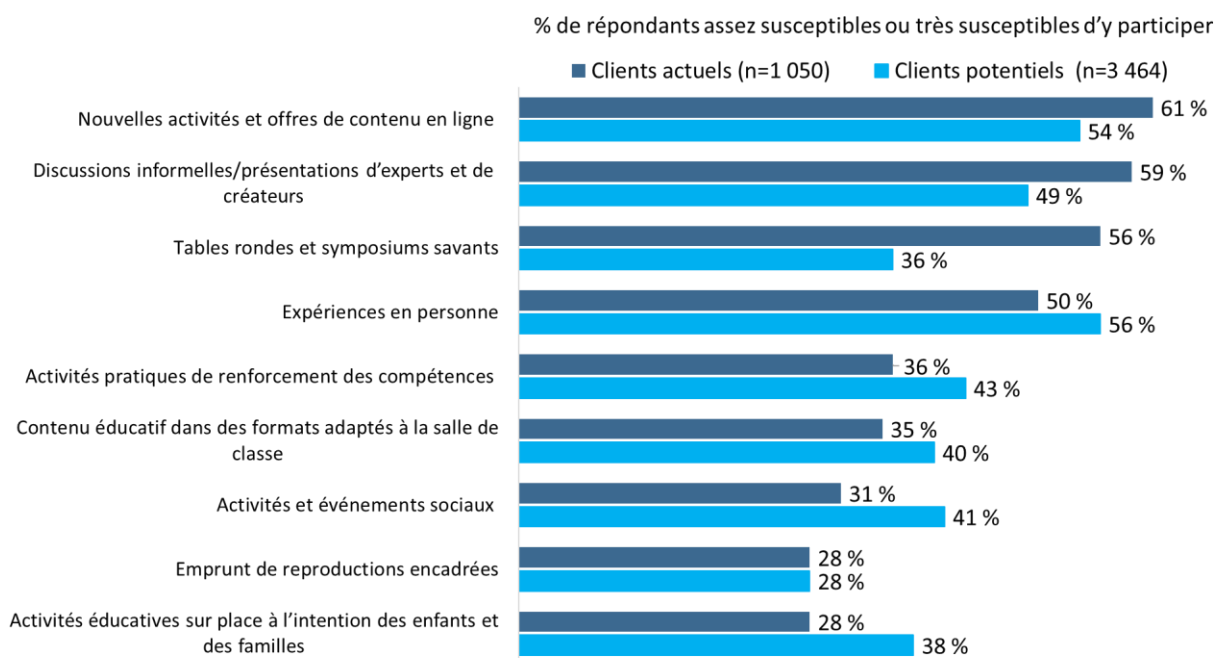
On a demandé aux clients actuels et potentiels dans quelle mesure ils seraient susceptibles de participer à de nouvelles activités publiques mises sur pied par BAC pour élargir l'accès à ses collections. L'intérêt variait; plus de la moitié ont exprimé un intérêt pour de nouvelles activités et offres de contenu en ligne et environ un quart des répondants ont indiqué qu'ils emprunteraient probablement ou très probablement des reproductions encadrées pour leur domicile pendant un an.

Parmi les clients actuels, la majorité d'entre eux seraient assez ou très susceptibles de participer à de nouvelles activités et offres de contenu en ligne, notamment des balados (61 %), des discussions informelles et des présentations d'experts et de créateurs (59 %), des tables rondes et des symposiums savants (56 %) et des expériences en personne, comme des expositions publiques (50 %). Entre le quart des répondants environ et un peu plus du tiers seraient assez ou très susceptibles de participer aux autres activités proposées. L'intérêt pour toutes les activités proposées est provisoire, les répondants étant plus nombreux à dire qu'ils sont assez susceptibles (et non très susceptibles) d'y participer.

Les principaux domaines d'intérêt des clients potentiels sont les expériences en personne, telles que les expositions publiques (56 %), ainsi que les nouvelles activités et offres de contenu en ligne, y compris les balados (54 %). De plus, près de la moitié des répondants (49 %) ont exprimé leur intérêt pour des discussions informelles et des présentations mettant en vedette des experts et des créateurs, comme les séances « Demandez-moi n'importe quoi ».

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 43 : Probabilité de participer à de nouvelles activités publiques (clients actuels et potentiels)



FQ1. Bibliothèque et Archives Canada met au point de nouvelles activités publiques pour élargir l'accès à sa collection. Dans quelle mesure est-il probable que vous participiez aux activités suivantes? Base de référence : clients actuels.

FNQ1. Bibliothèque et Archives Canada met au point de nouvelles activités publiques pour élargir l'accès à sa collection. Dans quelle mesure est-il probable que vous participiez aux activités suivantes? Base de référence : clients potentiels.

Un moins grand nombre de clients potentiels ont manifesté de l'intérêt pour d'autres activités, le plus faible étant l'intérêt à l'égard de l'emprunt de reproductions encadrées pour leur domicile pendant un an (28 %). L'intérêt pour toutes les activités est modéré, un plus grand nombre de répondants affirmant qu'ils seraient « assez » plutôt que « très » susceptibles de participer à chacune des activités.

Les différents personas ont manifesté un niveau d'intérêt variable à l'égard de nouvelles activités publiques potentielles². Parmi les clients actuels, l'intérêt pour ces activités était plus élevé au sein de certains groupes. Par exemple, les facilitateurs de visites et les créateurs se démarquaient souvent des autres groupes. La probabilité d'exprimer de l'intérêt pour les activités suivantes était plus élevée chez les personas indiqués :

- Expériences en personne : facilitateurs de visites, aspirants à la cohésion sociale, pragmatistes et personnes en quête d'expériences.
- Activités et événements sociaux : pragmatistes, facilitateurs de visites, aspirants à la cohésion sociale et créateurs.
- Activités pratiques de renforcement des compétences : pragmatistes, facilitateurs de visites et aspirants à la cohésion sociale.
- Nouvelles activités en ligne et offres de contenu : facilitateurs de visites, aspirants à la cohésion sociale, pragmatistes, personnes en quête d'expériences et créateurs.

² Les personas ne sont pas mutuellement exclusifs; par conséquent, certaines de ces différences peuvent refléter un chevauchement plutôt que des distinctions significatives.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

- Contenu éducatif dans des formats adaptés à la salle de classe : pragmatistes, facilitateurs de visites, aspirants à la cohésion sociale et créateurs.
- Emprunt de reproductions encadrées : facilitateurs de visites, pragmatistes, aspirants à la cohésion sociale et créateurs.
- Discussions informelles et présentations : facilitateurs de visites, pragmatistes et aspirants à la cohésion sociale.
- Tables rondes et symposiums : aspirants à la cohésion sociale, pragmatistes, facilitateurs de visites, créateurs, personnes en quête d'expériences et apprenants par obligation.
- Activités éducatives sur place : facilitateurs de visites, pragmatistes, aspirants à la cohésion sociale et créateurs.

Parmi les clients potentiels, les créateurs se démarquaient de manière constante des autres groupes. L'intérêt pour les éléments suivants était plus élevé chez les personas indiqués :

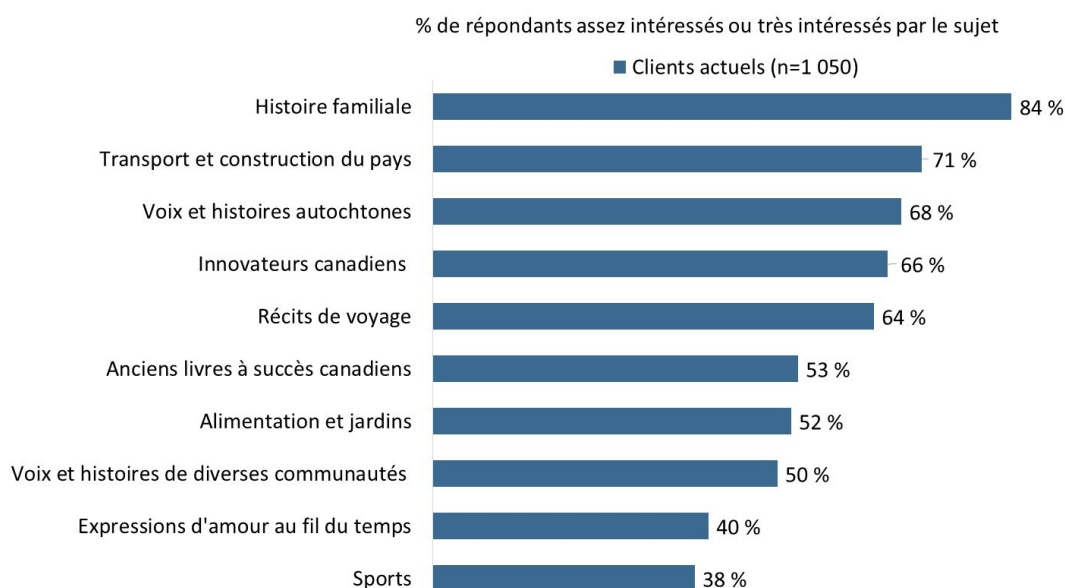
- Expériences en personne : aspirants à la cohésion sociale, pragmatistes et créateurs.
- Activités et événements sociaux : créateurs, aspirants à la cohésion sociale, pragmatistes et facilitateurs de visites.
- Activités pratiques de renforcement des compétences : créateurs, aspirants à la cohésion sociale et pragmatistes.
- Nouvelles activités en ligne et offres de contenu : créateurs, aspirants à la cohésion sociale et apprenants par obligation.
- Contenu éducatif dans des formats adaptés à la salle de classe : créateurs, pragmatistes et apprenants par obligation.
- Emprunt de reproductions encadrées : créateurs.
- Discussions informelles et présentations : créateurs et aspirants à la cohésion sociale.
- Tables rondes et symposiums : créateurs et apprenants par obligation.
- Activités éducatives sur place : facilitateurs de visites, créateurs, pragmatistes, apprenants par obligation et aspirants à la cohésion sociale.

Les clients ont exprimé de l'intérêt pour divers sujets, mais *l'histoire familiale* est le plus populaire

La plupart des clients sondés (84 %) sont assez intéressés ou très intéressés par *l'histoire familiale*, tandis que sept sur 10 (71 %) ont exprimé leur intérêt pour *les transports et la construction du pays*. Environ les deux tiers s'intéressent dans une certaine mesure ou énormément *aux voix et aux histoires autochtones* (68 %), *aux innovateurs canadiens* (66 %) et *aux récits de voyage* (64 %). La moitié d'entre eux sont assez intéressés ou très intéressés par *les anciens livres à succès canadiens* (53 %), par *l'alimentation et les jardins* (52 %), ainsi que par *les voix et les histoires de diverses communautés* (50 %). Moins de clients ont manifesté de l'intérêt pour *les expressions d'amour à travers le temps* (40 %) et *les sports* (38 %).

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 44 : Intérêt à l'égard de certains sujets (clients actuels)



FQ3. Bibliothèque et Archives Canada veut que ses activités tiennent compte des sujets qui intéressent les gens. Dans quelle mesure vous intéressez-vous à chacun des sujets suivants? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : clients actuels.

L'intérêt pour les sujets sélectionnés variait considérablement selon les différents personas, bien que les facilitateurs de visites, les pragmatistes, les aspirants à la cohésion sociale et les créateurs étaient plus susceptibles que les autres personas d'exprimer de l'intérêt pour de nombreux domaines. En revanche, les personnes en quête de preuves étaient moins susceptibles d'exprimer de l'intérêt pour les sujets. L'intérêt pour les éléments suivants était plus élevé chez les personas indiqués³ :

- *Alimentation et jardins* : pragmatistes, aspirants à la cohésion sociale, facilitateurs de visites et créateurs.
- *Sports* : aspirants à la cohésion sociale, pragmatistes et facilitateurs de visites.
- *Récits de voyage* : aspirants à la cohésion sociale, facilitateurs de visites, pragmatistes, créateurs et personnes en quête d'expériences.
- *Expressions d'amour au fil du temps* : aspirants à la cohésion sociale, pragmatistes, facilitateurs de visites et créateurs.
- *Innovateurs canadiens* : aspirants à la cohésion sociale, pragmatistes, facilitateurs de visites et créateurs.
- *Voix et histoires de diverses communautés* : aspirants à la cohésion sociale, pragmatistes et facilitateurs de visites.
- *Voix et histoires autochtones* : aspirants à la cohésion sociale, facilitateurs de visites, pragmatistes, créateurs et apprenants par obligation.
- *Transport et construction du pays* : aspirants à la cohésion sociale, pragmatistes, créateurs, personnes en quête d'expériences, explorateurs et facilitateurs de visites.
- *Anciens livres à succès canadiens* : pragmatistes, aspirants à la cohésion sociale, facilitateurs de visites, personnes en quête d'expérience et créateurs.
- *Histoire familiale* : facilitateurs de visites, aspirants à la cohésion sociale et amateurs dévoués.

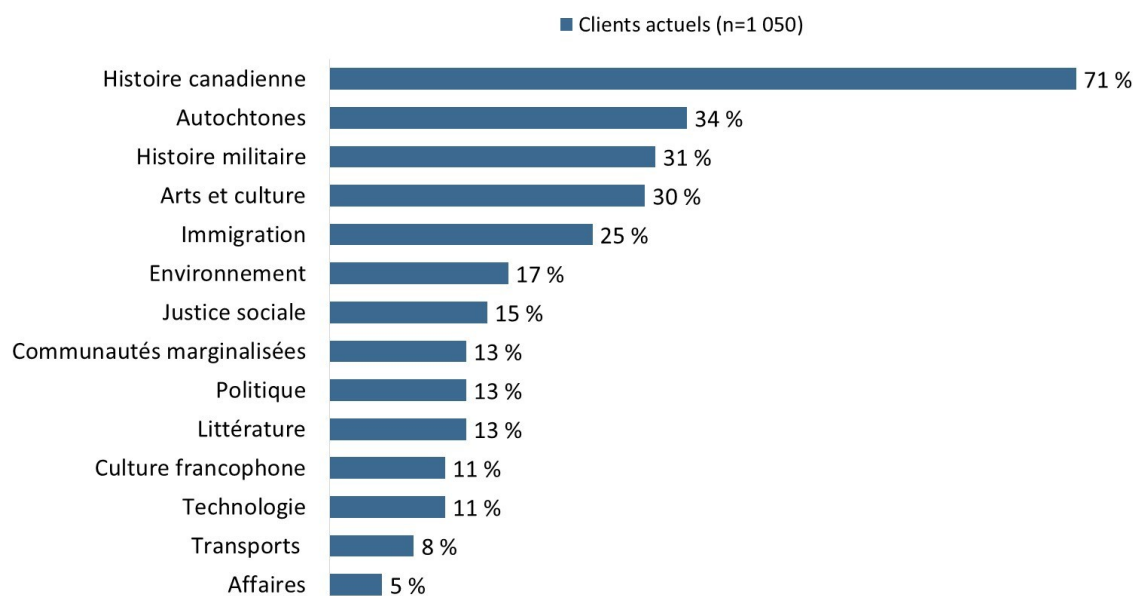
³ Les personas ne sont pas mutuellement exclusifs; par conséquent, certaines de ces différences peuvent refléter un chevauchement plutôt que des distinctions significatives.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

L'acquisition de nouveaux documents portant sur *l'histoire canadienne* représente la plus grande priorité des clients en ce qui concerne l'enrichissement de la collection

On a demandé aux clients sondés de choisir, à partir d'une liste, les sujets qui devraient être prioritaires pour BAC en ce qui concerne l'enrichissement de la collection. Sept répondants sur 10 (71 %) ont suggéré que BAC enrichisse sa collection sur *l'histoire canadienne*. Environ un tiers des clients étaient d'avis que *les Autochtones* (34 %), *l'histoire militaire* (31 %) ainsi que *les arts et la culture* (25 %) devraient constituer des priorités pour BAC. La liste complète se trouve dans le diagramme 45.

Diagramme 45 : Priorités pour l'enrichissement de la collection de BAC (clients actuels)



FQ4. Bibliothèque et Archives Canada acquiert de nouveaux documents pour la collection en fonction du financement et des possibilités. Quels sont les 3 principaux domaines figurant sur la liste suivante qui devraient être prioritaires pour Bibliothèque et Archives Canada lorsqu'il s'agit d'enrichir la collection? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : clients actuels.

Les répondants ayant dit que BAC devrait se concentrer sur *l'histoire canadienne* lorsqu'il s'agit d'élargir les collections étaient plus susceptibles d'être des personnes en quête de preuves et des amateurs dévoués.

La numérisation des documents figure en tête de liste des éléments qui motiveraient les clients à utiliser davantage les services de BAC; aucun consensus sur ce qui motiverait les clients potentiels à utiliser dorénavant les services de BAC

On a demandé à tous les clients sondés de choisir les améliorations, le cas échéant, qui les encourageraient à utiliser davantage les services de BAC à l'avenir. Parmi les clients actuels, les deux tiers (65 %) ont indiqué qu'ils seraient plus tentés d'utiliser les services de BAC s'ils avaient accès à un plus grand nombre de documents numériques. En outre, un peu plus de la moitié (54 %) seraient motivés à utiliser davantage les services de BAC si les outils de recherche étaient améliorés, tandis que la moitié des répondants (49 %) estiment qu'un accès plus facile aux collections constituerait un facteur de motivation. D'autres améliorations ont été proposées par des proportions plus faibles de répondants, comme le montre le diagramme 46.

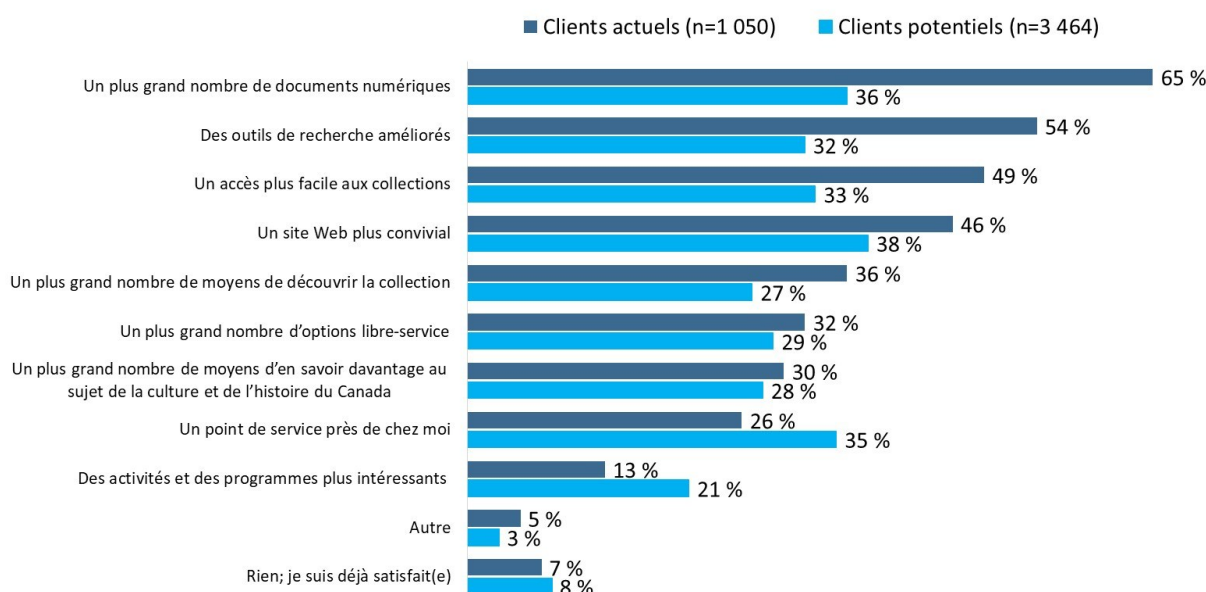
Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Sept pour cent des répondants ont dit qu'il n'est pas nécessaire de les encourager parce qu'ils sont satisfaits des services de BAC.

Les clients potentiels ont mentionné divers éléments susceptibles de les encourager à utiliser les services de BAC à l'avenir, mais aucun d'entre eux ne ressortait plus fortement que les autres. Un peu plus du tiers des répondants seraient tentés d'utiliser les services de BAC à l'avenir si le site Web était plus convivial (38 %), si un plus grand nombre de documents numériques étaient disponibles (36 %) et si les points de service étaient à proximité (35 %). Par ailleurs, un tiers des répondants ont déclaré qu'un accès plus facile aux collections (33 %) et des outils de recherche améliorés (32 %) les encourageraient à utiliser les services de BAC.

Près du quart des clients potentiels ont déclaré que rien ne peut être fait pour les encourager à utiliser les services de BAC à l'avenir; 14 % ne sont pas susceptibles de le faire (quelles que soient les améliorations apportées) et 8 % sont satisfaits des services actuels de BAC.

Diagramme 46 : Facteurs de motivation à utiliser les services de BAC (clients actuels et potentiels)



FQ5. Qu'est-ce qui, le cas échéant, vous encouragerait à utiliser davantage les services de Bibliothèque et Archives Canada à l'avenir? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : clients actuels.

Un petit nombre de répondants ont suggéré d'autres améliorations (5 % des clients actuels et 3 % des clients potentiels). Les suggestions des clients actuels comportaient une vaste portée, dont des éléments tels que des délais de réponse plus rapides pour les demandes, un plus grand nombre d'expositions et d'activités en ligne, une meilleure interface de recherche, des collections régionales, un accès plus facile aux photos en ligne et aux images à plus haute résolution, ainsi que des cours en ligne pour en savoir plus sur les collections de BAC et la meilleure façon de les utiliser. De même, les suggestions formulées par les clients potentiels étaient également générales et comprenaient des éléments tels que l'accès en ligne, un plus grand nombre d'employés, des visites guidées et des rapports sur les mises à jour des collections.

Parmi les clients actuels, ceux qui ont déclaré qu'un plus grand nombre de documents numériques les encourageraient à utiliser les services de BAC sont plus susceptibles d'être des personnes en quête de

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

preuves, des explorateurs et de amateurs dévoués que des créateurs ou des personnes en quête d'expériences. Parmi les clients potentiels, ceux qui ont répondu qu'un plus grand nombre de documents numériques les encourageraient à utiliser les services de BAC sont plus susceptibles d'être de amateurs dévoués.

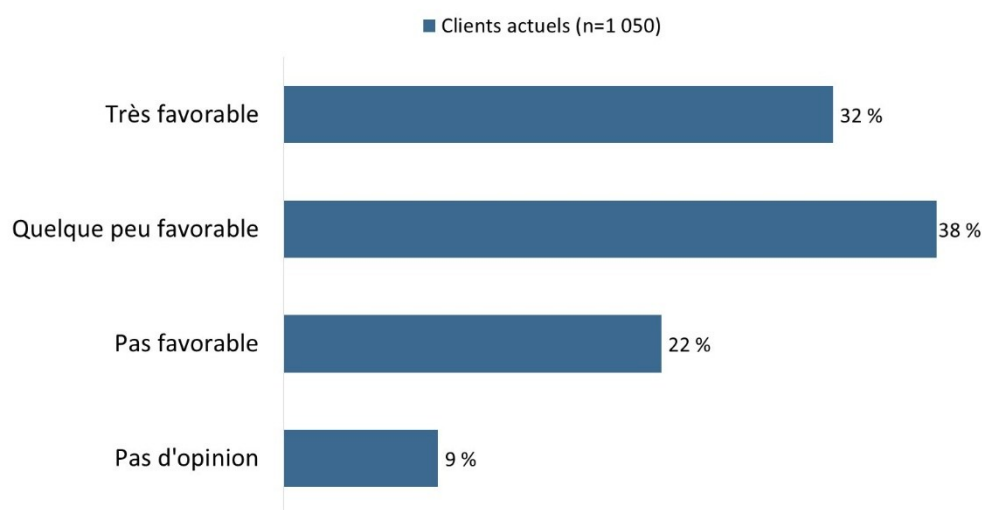
Sept clients actuels ayant utilisé le site Web sur 10 sont en faveur de l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour faciliter les transcriptions

La majorité des clients actuels sont en faveur de l'utilisation de l'IA par BAC pour faciliter les transcriptions, même s'ils comprennent que les transcriptions risquent de ne pas être précises à 100 % : 32 % y sont très favorables et 38 % y sont plutôt favorables. Deux personnes sur 10 (22 %) s'y opposent, tandis que les autres (22 %) n'ont pas d'opinion.

Avant de répondre à la question, les répondants ont reçu l'information suivante :

Les transcriptions facilitent la découverte en ligne. Jusqu'à maintenant, Bibliothèque et Archives Canada était limité dans sa capacité de transcrire des documents comme des documents manuscrits ou des instruments de recherche.

Diagramme 47 : Soutien aux transcriptions par l'IA (clients actuels)

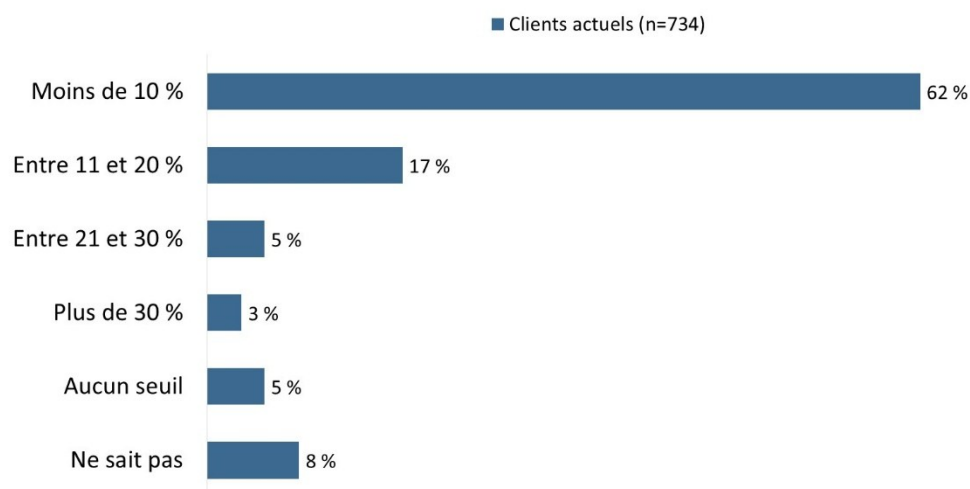


EQ20. Les transcriptions facilitent la découverte en ligne. Jusqu'à maintenant, Bibliothèque et Archives Canada était limité dans sa capacité de transcrire des documents comme des documents manuscrits ou des instruments de recherche. Alors que les organisations se tournent de plus en plus vers des outils d'intelligence artificielle (IA), que pensez-vous de l'utilisation par Bibliothèque et Archives Canada de l'IA pour les transcriptions, sachant que les transcriptions qui en découlent ne seront pas exactes à 100 %? Base de référence : clients actuels ayant utilisé le site Web de BAC au cours des deux dernières années.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

La plupart des personnes en faveur des transcriptions par l'IA considèrent qu'un taux d'erreur inférieur à 10 % est acceptable

Parmi les clients qui sont en faveur de l'utilisation de l'IA pour faciliter les transcriptions (n=734), 62 % considèrent qu'un taux d'erreur inférieur à 10 % est acceptable. Un quart accepterait des taux d'erreur plus élevés, tandis que 5 % n'ont pas de seuil en tête et 8 % sont incertains.

Diagramme 48 : Taux d'erreur acceptable pour les transcriptions par l'IA (clients actuels)

EQ20. Pour ce qui est de l'utilisation d'outils d'IA pour les transcriptions, quel pourcentage d'erreurs trouveriez-vous acceptable?
Base de référence : clients favorables à l'utilisation de l'IA pour les transcriptions.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

9. Impact des bibliothèques et des archives

Tous les répondants, qu'ils soient des clients actuels ou potentiels de Bibliothèque et Archives Canada (BAC), ont été interrogés sur leurs attentes à l'égard d'une bibliothèque ou d'archives à l'aide d'une échelle de 5 points, où « 1 » signifie qu'un aspect n'est pas du tout important et « 5 », qu'il est très important.

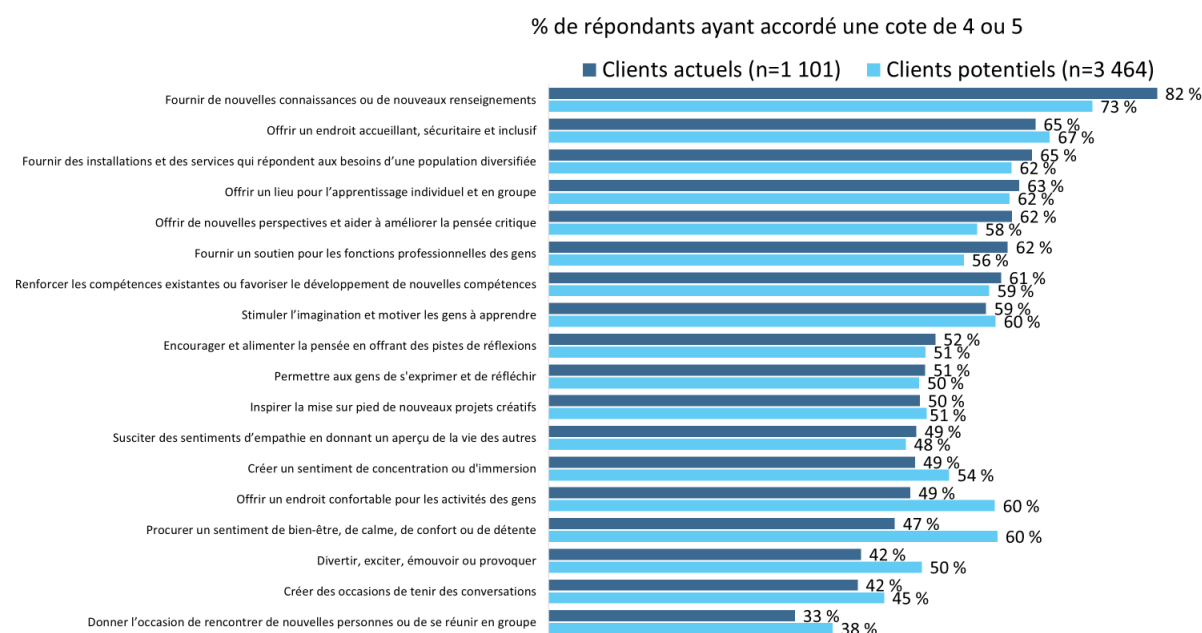
Les répondants étaient plus susceptibles d'accorder de l'importance aux *nouvelles connaissances ou aux nouveaux renseignements*, bien que cela soit jugé important par un plus grand nombre de clients actuels (82 %) que de clients potentiels (73 %).

Des proportions semblables de répondants étaient d'avis qu'il est important d'offrir ce qui suit : un endroit accueillant, sécuritaire et inclusif (65 % des clients actuels et 67 % des clients potentiels), des installations et des services qui répondent aux besoins d'une population diversifiée (65 % et 62 %, respectivement), un lieu pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche de manière individuelle ou en groupe (63 % et 62 %, respectivement) et le soutien aux fonctions professionnelles des gens (62 % et 56 %, respectivement). De plus, la majorité des clients actuels et potentiels ont déclaré qu'il est important qu'une bibliothèque ou des archives offrent de nouvelles perspectives et contribuent à améliorer les compétences relatives à la pensée critique (62 % et 58 %, respectivement), renforcent les compétences existantes ou aident à en développer de nouvelles (61 % et 59 %, respectivement), et stimulent l'imagination et motivent les gens à apprendre, à essayer quelque chose de nouveau ou à apporter des changements (59 % et 60 %, respectivement).

Un plus grand nombre de clients potentiels ont accordé de l'importance à la création d'un sentiment de concentration ou d'immersion (54 % contre 49 % des clients actuels); à la capacité d'offrir un endroit confortable pour les activités en fournissant notamment une connexion Wi-Fi gratuite et des salles de réunion (60 % comparativement à 49 % des clients actuels); à la capacité de procurer une sensation de bien-être, de calme, de confort ou de détente; à la capacité de divertir, d'exciter, d'émouvoir ou de provoquer (60 % contre 47 % des clients actuels); à la capacité de créer des occasions de conversation (45 % contre 42 % des clients actuels); et à la capacité de donner l'occasion de rencontrer de nouvelles personnes ou de se réunir en groupe (38 % comparativement à 33 % des clients actuels).

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 49 : Importance des différents aspects relatifs à l'impact social des bibliothèques et des archives



GQ1. En pensant à ce que vous attendez d'une bibliothèque ou d'archives, quelle est l'importance des énoncés suivants pour vous? Une bibliothèque ou des archives devraient...? Base de référence : tous les répondants.

Lorsque ces énoncés sont organisés en fonction du secteur d'impact et qu'une cote moyenne agrégée est calculée, quatre des cinq domaines d'impact s'avèrent plus importants pour les clients potentiels que pour les clients actuels.

Secteur d'impact	Clients actuels (cote moyenne)	Clients potentiels (cote moyenne)
Émotionnel	3,5	3,8
Intellectuel	3,9	3,9
Créatif	3,7	3,8
Social	3,4	3,6
Pragmatique	3,7	3,9

Les diagrammes ci-dessous présentent la cote moyenne pour chaque énoncé associé aux cinq secteurs d'impact. Chaque rayon du cercle représente un énoncé différent, avec une couleur qui lui a été attribuée : vert (impact social), violet (impact émotionnel), jaune (impact créatif), bleu (impact intellectuel) et gris (impact pragmatique). La longueur de chaque rayon correspond à la cote moyenne; des rayons plus longs indiquent des cotes plus élevées et, par conséquent, une plus grande contribution au secteur d'impact qui s'y rattache.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Diagramme 50 : Secteurs d'impact (clients actuels)

Impact social

Impact pragmatique

Impact émotionnel

Clients actuels

Impact créatif

Impact intellectuel



Diagramme 51 : Secteurs d'impact (clients potentiels)

Impact social

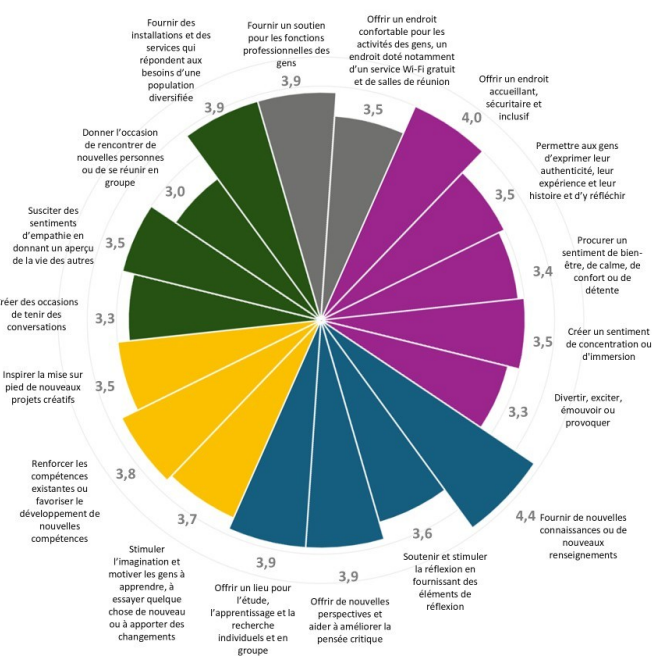
Impact pragmatique

Impact émotionnel

Clients potentiels

Impact créatif

Impact intellectuel



Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

10. Points de vue des clients potentiels

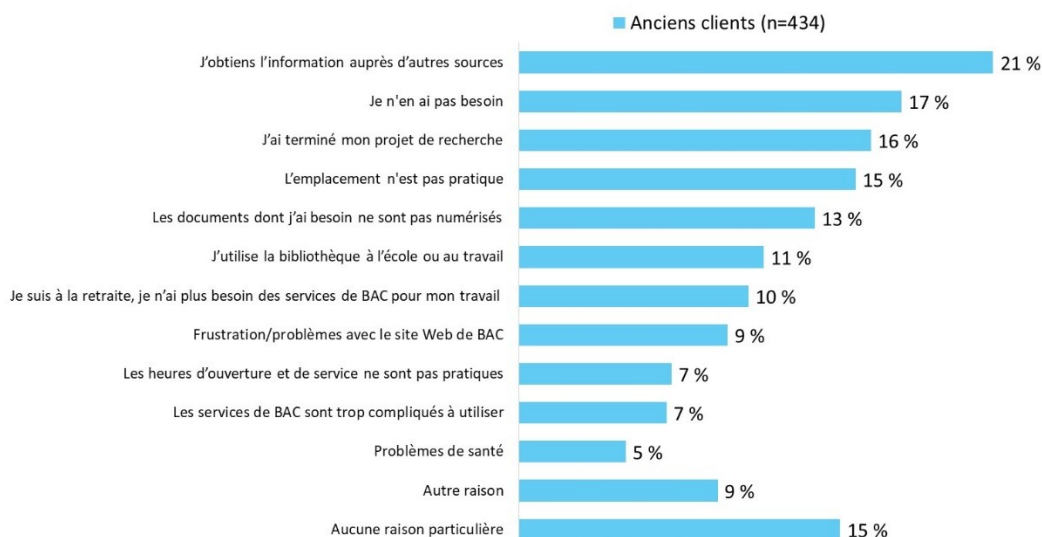
Cette section du rapport présente les résultats d'une série de questions posées à des clients potentiels de Bibliothèque et Archives Canada (BAC). En tout, 764 répondants au sondage par interception et 2 683 répondants au sondage par panel se sont identifiés comme des clients potentiels de BAC.

Les anciens clients invoquent diverses raisons de ne pas utiliser les services et les ressources de BAC

On a demandé aux répondants ayant déjà utilisé les services et les ressources de BAC, mais pas au cours des deux dernières années (n=434), pourquoi ils ne l'avaient pas fait. La raison la plus courante était le fait qu'ils n'en avaient pas eu besoin. Vingt et un pour cent ont déclaré avoir obtenu l'information dont ils avaient besoin auprès d'autres sources, tandis que 16 % ont terminé leur projet de recherche. De plus, 11 % comptent plutôt sur la bibliothèque de leur lieu de travail ou de leur école, et 10 % sont des personnes à la retraite qui n'ont plus besoin des services de BAC à des fins professionnelles. En outre, 17 % ont simplement déclaré qu'ils n'avaient pas besoin des services et des ressources de BAC.

Les autres raisons invoquées concernaient des difficultés liées aux services et aux ressources de BAC. Il s'agit notamment des inconvénients du point de service (15 %), du nombre insuffisant de documents numérisés (13 %), de la frustration à l'égard du site Web (9 %), de la complexité des services (7 %) et des heures peu pratiques (7 %). Le diagramme 52 présente une liste complète des raisons.

Diagramme 52 : Raisons invoquées pour ne pas avoir utilisé BAC au cours des deux dernières années (anciens clients)



JQ1. Vous avez mentionné que vous avez utilisé les services et les ressources de Bibliothèque et Archives Canada, mais pas au cours des deux dernières années. Pourquoi donc? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : tous les clients potentiels.

Les clients potentiels sont susceptibles d'utiliser divers services de BAC, les recherches dans les bases de données en ligne étant les plus populaires

S'ils avaient recours aux services d'une bibliothèque ou ceux d'archives comme BAC, 70 % des clients potentiels seraient assez ou très susceptibles d'effectuer des recherches dans les bases de données en ligne. Par ailleurs, 53 % ont exprimé leur intérêt à explorer les collections à l'aide d'un téléphone mobile ou d'un appareil de réalité virtuelle, tandis que 49 % ont indiqué qu'ils pourraient participer à des programmes publics, tels que des événements, des expositions ou des visites. Des proportions plus faibles,

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

mais semblables, de répondants seraient assez ou très susceptibles de faire appel au soutien à la recherche à distance (47 %) ou sur place (45 %), de consulter des documents originaux sur place (43 %) et d'utiliser des services de copie (41 %).

Diagramme 53 : Intérêt potentiel à l'égard des services de BAC (clients potentiels)



JQ2. Si vous deviez utiliser les services d'une bibliothèque et ceux d'archives comme Bibliothèque et Archives Canada, dans quelle mesure serait-il probable que vous utilisiez ce qui suit? Base de référence : tous les clients potentiels.

Pour chaque service, l'intérêt est provisoire, un plus grand nombre de répondants indiquant qu'ils seraient « assez » plutôt que « très » susceptibles de l'utiliser.

L'intérêt pour les éléments suivants était plus élevé chez les personas indiqués :

- Services de copie : créateurs et apprenants par obligation.
- Services d'affranchissement de droit d'auteur : créateurs.
- Soutien à la recherche sur place : créateurs et amateurs dévoués.
- Soutien à la recherche à distance : créateurs, amateurs dévoués et apprenants par obligation.
- Consultation sur place : créateurs, apprenants par obligation, amateurs dévoués et personnes en quête d'expériences.
- Recherches dans les bases de données en ligne : amateurs dévoués et apprenants par obligation.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

11. Autres commentaires

Plusieurs questions du sondage permettaient aux répondants de fournir des commentaires non structurés à l'intention de BAC. Cette section présente les principaux thèmes qui se sont dégagés des commentaires des répondants aux questions suivantes :

- Q : *Y a-t-il d'autres secteurs que Bibliothèque et Archives Canada devrait cibler lorsqu'il s'agit d'élargir sa collection?*
- Q : *Finalement, désirez-vous faire part à Bibliothèque et Archives Canada de derniers commentaires ou réflexions?*

La transcription intégrale des commentaires est fournie dans un document distinct.

Convivialité du site Web

La frustration à l'égard du site Web de BAC était une préoccupation récurrente dans les commentaires fournis par certains répondants. Ils estiment que le site Web est déroutant, difficile à naviguer et moins convivial que les versions précédentes. Des liens non fonctionnels, des métadonnées peu claires et des fonctions de recherche peu conviviales ont rendu l'expérience frustrante pour certaines personnes. D'autres répondants ont suggéré d'ajouter des fonctionnalités qui permettraient aux utilisateurs de corriger les erreurs de transcription et d'encourager une plus grande collaboration avec d'autres archives afin de faciliter l'accès aux documents entre les provinces et les institutions.

Culture canadienne, innovation et identité

Certains répondants ont mentionné l'importance de préserver la richesse et la diversité du patrimoine du Canada, non seulement les grands moments ou les personnages historiques bien connus, mais aussi les histoires quotidiennes qui reflètent l'expérience canadienne. Quelques-uns ont souligné l'importance de mettre en valeur les histoires locales, le folklore, les traditions orales et les expériences vécues par les communautés rurales. D'autres ont suggéré de montrer des innovations propres au Canada, par exemple, la création des téléphones BlackBerry et de QWERTY, et ont recommandé que BAC documente l'évolution de la vie au Canada en raison de l'urbanisation, de l'immigration ou des effets des changements climatiques.

De plus, certains répondants ont souligné l'importance de recueillir d'autres documents en plus des documents officiels. Par exemple, ils ont parlé d'artefacts, comme des affiches, de la musique traditionnelle et d'autres formes d'objets éphémères de tous les jours qui montrent comment la société canadienne évolue au fil du temps. D'autres répondants ont suggéré que BAC élargisse son champ d'action pour inclure les archives de radiodiffusion (p. ex., télévision, radio), le contenu numérique et même les publications sur les médias sociaux, compte tenu du risque que ces documents disparaissent en raison de la propriété d'entreprises ou d'un manque de préservation. Certains étaient également d'avis que les documents visuels et sonores jouent un rôle clé dans la narration d'une histoire du Canada plus inclusive et plus attrayante pour les générations futures.

D'autres répondants ont mentionné l'enrichissement des collections de BAC pour mieux refléter les groupes sous-représentés dans le passé, notamment les Autochtones, les communautés 2ELGBTQI+, les immigrants et les réfugiés ainsi que les femmes. D'autres suggestions comprenaient la publication de documents en plusieurs langues, le soutien aux micropresses et la mise en valeur d'histoires personnelles qui ne se trouvent pas dans les publications grand public, ainsi que l'adoption de pratiques éthiques,

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

comme le respect de la propriété, du contrôle, de l'accès et de la possession lors de la collecte de documents autochtones.

Généalogie et histoire familiale

Les demandes d'enrichissement des ressources généalogiques étaient courantes dans les commentaires. Certains répondants ont suggéré d'améliorer l'accès aux documents historiques, y compris les documents relatifs aux naissances, aux mariages, aux décès, à l'immigration et aux Églises, ou de fournir des liens vers des collections provinciales et des archives numériques. D'autres ont mentionné la nécessité de numériser et d'indexer les dossiers du personnel de la Première et de la Seconde Guerre mondiale, les dossiers de pension et les listes de passagers des navires pour appuyer les recherches familiales.

Qualité du service et personnel de BAC

Certains répondants ont profité de l'occasion de fournir une rétroaction non structurée afin de souligner à quel point ils apprécient le dévouement et le professionnalisme du personnel de BAC. À cet égard, les répondants ont indiqué que le personnel de BAC était serviable et patient et qu'il s'efforçait de les aider à effectuer des recherches complexes ou à comprendre des systèmes déroutants.

Un certain nombre de répondants ont également exprimé leur frustration à l'égard des longs délais d'attente, en particulier pour les demandes d'accès à l'information ou les demandes de documents. Certains ont indiqué qu'ils avaient attendu des mois, voire des années, pour obtenir des réponses, souvent en ayant peu ou pas de communication de la part de BAC. D'autres estimaient que BAC comptait moins d'experts que dans le passé, ce qui fait qu'il est plus difficile d'obtenir un soutien personnalisé ou de chercher des documents plus obscurs. Ces répondants avaient l'impression que la qualité du service s'était détériorée; le personnel de BAC semblait plus compétent et plus réceptif auparavant.

Certains répondants ont en outre indiqué qu'ils ont l'impression que le personnel de BAC fait de son mieux, mais qu'il est surchargé de travail parce que l'institution manque de personnel. Il a été suggéré que BAC investisse davantage dans l'embauche et la formation du personnel afin que le soutien soit opportun et uniforme.

Sensibilisation et mobilisation de la population

Bien que les répondants aient reconnu BAC comme une institution clé dans la préservation du patrimoine canadien, certains estiment que la population en général ne connaît généralement pas les services offerts. À cet égard, certains ont suggéré d'accroître la publicité dans les médias sociaux, les expositions publiques et les initiatives éducatives et de déployer plus d'efforts de sensibilisation dans toutes les provinces. D'autres ont toutefois recommandé de reprendre des efforts antérieurs, tels que les balados, avec une approche plus raffinée et professionnelle. De plus, certains ont souligné l'importance des événements communautaires, des ateliers et des partenariats pour favoriser la création de liens plus forts avec le public. Ces suggestions s'accompagnaient d'une mise en garde visant à accroître la visibilité d'une manière équilibrée, qui respecte le mandat fondamental de BAC de préserver les archives et de faciliter les recherches.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Profil des répondants au sondage

Les tableaux suivants présentent les caractéristiques sociodémographiques des clients actuels et potentiels de Bibliothèque et Archives Canada (BAC). En tout, 80 % des répondants ont répondu au sondage en anglais et 20 % l'ont fait en français.

Province/territoire	Clients actuels	Clients potentiels
Canada atlantique	8 %	7 %
Québec	17 %	26 %
Ontario	44 %	37 %
Prairies	20 %	18 %
Colombie-Britannique	11 %	13 %
Territoires	1 %	>0,5 %

Type de milieu	Clients actuels	Clients potentiels
Urbain	48 %	41 %
Banlieue	29 %	36 %
Rural	19 %	18 %
Éloigné	2 %	2 %
Préfère ne pas répondre	2 %	3 %

% de répondants vivant dans une ville comptant des installations de BAC	Clients actuels	Clients potentiels
Gatineau	3 %	2 %
Halifax	3 %	2 %
Ottawa	15 %	6 %
Winnipeg	4 %	3 %
Vancouver	9 %	8 %
Vit ailleurs au Canada	63 %	72 %
Préfère ne pas répondre	4 %	7 %

Genre	Clients actuels	Clients potentiels
Homme	42 %	48 %
Femme	52 %	50 %
Autre genre	1 %	<1 %
Préfère ne pas répondre	4 %	2 %

Âge	Clients actuels	Clients potentiels
16 à 24 ans	5 %	9 %
25 à 34 ans	12 %	16 %
35 à 44 ans	13 %	17 %
45 à 54 ans	13 %	17 %
55 à 64 ans	21 %	17 %
65 ans et plus	36 %	24 %

Niveau de scolarité	Clients actuels	Clients potentiels
---------------------	-----------------	--------------------

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Études inférieures à un diplôme d'études secondaires ou équivalent	1 %	2 %
Diplôme d'études secondaires ou équivalent	9 %	18 %
Diplôme d'apprenti ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers	2 %	7 %
Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un établissement autre qu'une université	16 %	22 %
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	7 %	6 %
Baccalauréat	27 %	27 %
Diplôme d'études supérieures	34 %	16 %
Préfère ne pas répondre	3 %	2 %

Revenu du ménage	Clients actuels	Clients potentiels
Moins de 40 000 \$	17 %	18 %
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	11 %	12 %
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	13 %	12 %
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	14 %	13 %
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	16 %	17 %
150 000 \$ et plus	12 %	13 %
Préfère ne pas répondre	22 %	15 %

Handicap	Clients actuels	Clients potentiels
Personne ayant un handicap	19 %	8 %
Aucun handicap	76 %	87 %
Préfère ne pas répondre	5 %	4 %

Personnes autochtones	Clients actuels	Clients potentiels
Autochtone	7 %	6 %
Non-Autochtone	87 %	89 %
Préfère ne pas répondre	5 %	5 %

Statut d'immigration	Clients actuels	Clients potentiels
Immigré au Canada	21 %	22 %
Né au Canada	79 %	77 %
Préfère ne pas répondre	>1 %	1 %

Populations racisées	Clients actuels	Clients potentiels
S'identifie comme membre d'une population racisée	12 %	17 %
Répondant non racisé	82 %	78 %
Préfère ne pas répondre	6 %	5 %

Parents	Clients actuels	Clients potentiels
Parent ou tuteur d'un enfant de moins de 18 ans	17 %	22 %
Pas un parent ni un tuteur	79 %	75 %
Préfère ne pas répondre	4 %	3 %

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Langue parlée à la maison *Plusieurs réponses acceptées	Clients actuels	Clients potentiels
Anglais	85 %	74 %
Français	17 %	26 %
Autres langues	4 %	5 %
Préfère ne pas répondre	1 %	1 %

Profession	Répondants au sondage par interception*
Personne à la retraite	32 %
Chercheur/professeur/universitaire (p. ex., historien, généalogiste)	21 %
Bibliothécaire, archiviste, spécialiste des sciences de l'information	8 %
Fonctionnaire	6 %
Employé dans les médias/journaliste/producteur/auteur/créateur	3 %
Étudiant universitaire	3 %
Enseignant d'une école primaire ou secondaire	2 %
Vétéran	2 %
Étudiant au collège/cégep	1 %
Étudiant d'une école secondaire	--
Avocat	--
Autre	14 %
Préfère ne pas répondre	7 %

*Comprend les clients actuels et potentiels. Question posée uniquement aux personnes ayant répondu au sondage par interception.

-- Très petit échantillon.

Annexe

1. Spécifications techniques

Population cible

La population cible de cette recherche était constituée de membres de la population générale âgés de 16 ans et plus qui n'ont jamais utilisé les services de BAC ou qui ne l'ont pas fait au cours des deux dernières années (« clients potentiels de BAC ») ainsi que d'utilisateurs réguliers des services de BAC, dont des vétérans, des journalistes, des avocats, des historiens, des généalogistes, des chercheurs en matière de réclamations et des universitaires (« clients actuels de BAC »).

Échantillonnage et collecte de données

- Deux sondages en ligne non probabilistes ont été réalisés comme suit :
 - Un sondage en ligne a été réalisé auprès de 3 008 panélistes tirés du panel d'opinion Léger (LEO). Les panélistes ont été récompensés pour leur participation au sondage conformément au programme incitatif de LEO, qui est structuré de manière à tenir compte de la longueur du sondage et de la nature de l'échantillon.
 - Un sondage par interception en ligne a été mené auprès de 1 557 clients de BAC et parties intéressées. Les répondants potentiels ont été invités à répondre au sondage en ligne comme suit : une invitation contextuelle et une bannière sur le site Web de BAC (63 % des répondants ont entendu parler du sondage de cette façon); une communication par la poste ou par courriel avec BAC (10 %); une publication sur les médias sociaux de BAC (9 %); un membre du personnel de BAC (3 %); et un avis dans des installations de BAC ou un événement de BAC (2 %).
- Les deux sondages en ligne ont utilisé un échantillonnage non probabiliste; par conséquent, les résultats du sondage ne peuvent pas être généralisés aux populations cibles.
- L'accès au sondage par panel s'est fait au moyen d'un code de connexion unique, intégré dans un lien. Le sondage par interception était accessible au moyen d'un lien sur le site Web de BAC et d'un code QR qui dirigeait les personnes qui désiraient répondre au sondage vers le site en question.
- Le sondage par panel a duré en moyenne 11 minutes et le sondage par intersection a duré en moyenne 19 minutes.

Questionnaire

Les questionnaires ont été programmés à l'aide d'un système d'interview Web assisté par ordinateur (IWAO) optimisé pour les appareils mobiles et offert dans les deux langues officielles. Les répondants ont pu sélectionner la langue de leur choix avant de répondre au sondage.

Test et validation

À la suite du test bêta des sondages programmés, un prétest sous la forme d'un lancement progressif a été effectué avant la collecte des données. Nous avons révélé aux répondants que le gouvernement du Canada avait commandé le sondage et que l'étude était enregistrée auprès du service de vérification des

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC) afin de permettre aux répondants de vérifier sa légitimité.

Période du travail sur le terrain

Le travail sur le terrain s'est déroulé du 7 au 16 janvier 2025 pour le sondage par panel et du 6 décembre 2024 au 18 février 2025 pour le sondage par interception.

Taux de participation

- Le taux de participation du **sondage par panel** était de 9 %, calculé à l'aide de la formule décrite dans les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada (sondages en ligne).

Total de l'échantillon utilisé	30 934
Unités non résolues (UNR)	0
Unités non déclarantes visées par le champ de l'enquête (DCE)	28 912
<i>Inachèvement du sondage par le répondant</i>	1 007
<i>Pas rempli le document d'acceptation de l'invitation à participer</i>	27 905
Unités déclarantes (UD)	3 029
<i>Sondage achevé</i>	3 008
<i>Non admissible</i>	21
Taux de participation = UD/(UNR+DCE+UD)	9 %

- Aucun taux de réponse ne peut être fourni pour le **sondage par interception**. On ne sait pas combien de clients de BAC et de parties intéressées ont remarqué l'invitation au sondage et ont refusé d'y participer. Ce que l'on sait, c'est le nombre de répondants qui ont commencé à répondre au sondage, mais qui ne l'ont pas terminé pour une raison ou une autre. En tout, 8 266 répondants ont commencé le sondage et 1 557 l'ont complété, ce qui représente un taux de réponse de 18 %.

Traitement des données et non-réponse

- Les données des deux sondages ont été combinées comme suit : « clients actuels » et « clients potentiels ». Les « clients actuels » comprennent les répondants qui ont utilisé les services de BAC dans les deux années précédant la collecte des données. Les « clients potentiels » comprennent les répondants qui n'ont jamais utilisé les sondages de BAC et les répondants qui ont utilisé les services de BAC, mais pas dans les deux années précédant la collecte des données.
- Les données des sondages présentées dans le rapport n'ont pas fait l'objet d'une pondération. Cependant, une pondération pour le sondage par panel a été incluse dans l'ensemble de données pour des analyses supplémentaires qui traitent le sondage par panel comme un échantillon distinct comprenant à la fois des clients actuels et potentiels de BAC.
- Les échantillons de sondage sont généralement affectés par la non-réponse à l'enquête. L'échantillon peut ainsi être biaisé lorsque les caractéristiques des répondants diffèrent de manière significative de celles des non-répondants. La pondération pour l'échantillon de répondants au sondage par panel corrige la non-réponse. Il n'est pas possible de corriger la non-réponse des répondants au sondage par interception en raison de la méthodologie. L'échantillon du sondage reflète les préférences et les expériences des clients de BAC et des parties intéressées qui ont utilisé les services de BAC ou qui ont interagi avec le personnel de BAC pendant la période de collecte de données.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

2. Questionnaire du sondage par interception

Introduction

Bienvenue au sondage en ligne de Bibliothèque et Archives Canada

Merci d'avoir accepté de participer à ce sondage de Bibliothèque et Archives Canada. If you prefer to answer the survey in English, please click on 'English' in the top left corner.

Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI), un cabinet de recherche canadien, réalise ce sondage pour le compte de Bibliothèque et Archives Canada. Le sondage devrait prendre environ 15 minutes à compléter. Votre participation est volontaire et vos réponses resteront confidentielles. Pour consulter la politique de confidentialité de Phoenix SPI, veuillez cliquer <[ici](#)>.

Si vous avez besoin d'un autre moyen pour accéder à ce sondage, veuillez communiquer avec nous à research@phoenixspi.ca. Si vous avez des questions au sujet de ce sondage, veuillez communiquer avec [Bibliothèque et Archives Canada](#).

Ce sondage est enregistré auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien. Le code de vérification du projet est 20241111-PH769. Cliquez <[ici](#)> pour vérifier la légitimité du sondage.

Questions de présélection

1. À quel groupe d'âge appartenez-vous?

- 01. Moins de 16 ans [METTRE FIN AU SONDAGE : ALLER À L'ÉCRAN 1]
- 02. 16 et 17 ans
- 03. 18 à 24 ans
- 04. 25 à 34 ans
- 05. 35 à 44 ans
- 06. 45 à 54 ans
- 07. 55 à 64 ans
- 08. 65 à 74 ans
- 09. 75 ans ou plus

ÉCRAN 1

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à ce sondage, mais vous devez avoir au moins 16 ans pour y participer.

2. Par quel moyen avez-vous entendu parler de ce sondage?

- 01. Une invitation dans une fenêtre contextuelle ou une bannière sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada
- 02. Un membre du personnel de Bibliothèque et Archives Canada
- 03. Une communication par la poste et par courriel avec Bibliothèque et Archives Canada

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

- 04. Un avis ou une enseigne dans un établissement de Bibliothèque et Archives Canada à Ottawa (signets, affiches)
- 05. Un avis ou une enseigne dans un établissement de Bibliothèque et Archives Canada à l'extérieur d'Ottawa (signets, affiches)
- 06. Un événement de Bibliothèque et Archives Canada
- 07. Une publication de Bibliothèque et Archives Canada dans les médias sociaux
- 08. Je ne me souviens pas

A. Utilisation des services d'une bibliothèque et des archives

1. Avez-vous déjà utilisé les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives, que ce soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours à des services en ligne? Une bibliothèque s'entend d'une organisation qui possède des livres, des périodiques et d'autres documents disponibles à titre de référence ou qui peuvent être prêtés. Les archives désignent une organisation qui acquiert et préserve une collection de documents d'archives tout en assurant l'accès à ces derniers.
 - 01. Oui
 - 02. Non [PASSER À AQ8]
 - 03. Je ne sais pas [PASSER À AQ8]
2. Parmi les types de bibliothèques suivants, lesquels avez-vous utilisés, que ce soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours aux services en ligne?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

 - 01. Bibliothèques publiques
 - 02. Bibliothèques collégiales ou universitaires
 - 03. Bibliothèques communautaires, privées ou spécialisées (p. ex., d'une église, d'un centre culturel, d'un musée local)
 - 04. Autre (veuillez préciser)
 - 05. Aucune de ces options [PASSER À AQ2A]
3. [SI AQ2=01, 02, 03] À quand remonte la dernière fois que vous avez utilisé une bibliothèque, soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours aux services en ligne?
 - 01. Dans les deux dernières années
 - 02. Il y a 2 à 5 ans
 - 03. Il y a 6 à 10 ans
 - 04. Il y a plus de 10 ans
 - 05. Je ne me souviens pas
4. [SI AQ3=01] En moyenne, à quelle fréquence utilisez-vous des bibliothèques?
 - 01. Plus d'une fois par mois
 - 02. Une fois par mois
 - 03. Une fois tous les deux mois
 - 04. Une fois tous les six mois
 - 05. Une fois par année
 - 06. Moins d'une fois par année
 - 07. Je ne me souviens pas

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

2A. Parmi les types d'archives suivants, lesquels avez-vous utilisés, que ce soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours aux services en ligne?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Archives gouvernementales – à l'exclusion de Bibliothèque et Archives Canada
- 02. Archives collégiales ou universitaires
- 03. Archives communautaires, privées ou spécialisées (p. ex., d'une église, d'un centre culturel, d'un musée local)
- 04. Autre (veuillez préciser)
- 05. Aucune de ces options [PASSER À AQ7]

5. [SI AQ2A=01, 02, 03] À quand remonte votre dernière utilisation d'archives, soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours aux services en ligne?

- 01. Dans les deux dernières années
- 02. Il y a 2 à 5 ans [PASSER À AQ7]
- 03. Il y a 6 à 10 ans [PASSER À AQ7]
- 04. Il y a plus de 10 ans [PASSER À AQ7]
- 05. Je ne me souviens pas [PASSER À AQ7]

6. [SI AQ5=01] En moyenne, à quelle fréquence utilisez-vous des archives?

- 01. Plus d'une fois par mois
- 02. Une fois par mois
- 03. Une fois tous les deux mois
- 04. Une fois tous les six mois
- 05. Une fois par année
- 06. Moins d'une fois par année
- 07. Je ne me souviens pas

7. Pour quelles fins avez-vous utilisé une bibliothèque ou des archives?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Pour le travail
- 02. Pour les études
- 03. Par intérêt personnel
- 04. Autre (veuillez préciser)

8. Dans quelle mesure est-il probable que les raisons suivantes vous incitent à utiliser les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives?

- 8a) J'ai besoin d'obtenir des renseignements particuliers.
- 8b) Je veux de l'inspiration pour créer mon propre contenu.
- 8c) J'ai besoin de fournir des renseignements qui ont été demandés par une autre personne.
- 8d) J'ai envie d'apprendre quelque chose de nouveau.
- 8e) J'ai entendu parler de cet endroit et je voulais le visiter.
- 8f) Je veux faire quelque chose d'intéressant avec des gens que j'aime.
- 8g) Je travaille sur un projet passionnant dans mes temps libres.
- 8h) J'ai besoin d'un endroit pratique pour faire quelque chose, un endroit doté, par exemple, d'un service Wi-Fi gratuit, de meubles, de salles de réunion, etc.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

8i) J'aime les endroits favorables aux interactions sociales et qui procurent un sentiment d'appartenance.

8j) Autre (veuillez préciser)

CHOIX DE RÉPONSE

- 01. Très probable
- 02. Probable
- 03. Peu probable
- 04. Très peu probable
- 05. Je ne sais pas

B. Connaissance de BAC

1. Au cours des deux dernières années, comment avez-vous entendu parler de Bibliothèque et Archives Canada?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Grâce à Internet
- 02. Grâce à la télévision
- 03. Grâce à des amis et à des membres de ma famille
- 04. Grâce à des journaux, à des revues ou à des périodiques
- 05. Grâce aux médias sociaux
- 06. Grâce à la radio
- 07. École, collège, université
- 08. Au travail
- 09. Autre, veuillez préciser _____
- 10. Le sondage est la première fois que j'entends parler de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années
- 11. Je ne me souviens pas

2. [SI BQ1 ≠ 10, 11] Que savez-vous, le cas échéant, au sujet de Bibliothèque et Archives Canada?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. L'organisation est située à Ottawa
- 02. L'organisation conserve de l'information et y donne accès
- 03. L'organisation participe à des travaux de recherche
- 04. Il s'agit d'une bibliothèque et d'archives du Canada
- 05. L'organisation appartient à tous les Canadiens
- 06. L'organisation rend la culture accessible à tous en offrant des services gratuits
- 07. L'organisation joue un rôle actif dans la promotion de la culture canadienne dans l'univers numérique
- 08. L'organisation est accessible à tout le monde (peu importe l'âge, le niveau de scolarité, etc.)
- 09. L'organisation offre des services dans les régions du Canada
- 10. Autre (veuillez préciser)
- 11. Rien de précis/je n'en sais pas beaucoup au sujet de Bibliothèque et Archives Canada
- 12. Rien/je ne sais rien de Bibliothèque et Archives Canada

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

C. Utilisation des services de BAC et expérience et satisfaction globales à cet égard

1. Avez-vous déjà eu recours aux services de Bibliothèque et Archives Canada? Cela comprend la visite sur place de Bibliothèque et Archives Canada, l'accès aux services par l'entremise du site Web et les communications avec Bibliothèque et Archives Canada par téléphone, courriel, formulaire Web ou tout autre moyen.

01. Oui

02. Non [NON-UTILISATEUR; PASSER À LA SECTION I CHQ11]

03. Non, je ne sais pas ce qu'est Bibliothèque et Archives Canada [NON-UTILISATEUR; PASSER À LA SECTION I CNQ11]

2. À quand remonte votre dernière visite en personne ou utilisation des services en ligne de Bibliothèque et Archives Canada?

01. Dans les deux dernières années [CLIENT DE BAC]

02. Il y a 3 à 5 ans [ANCIEN UTILISATEUR; PASSER À LA SECTION I JQ1]

03. Il y a 6 à 10 ans [ANCIEN UTILISATEUR; PASSER À LA SECTION I JQ1]

04. Il y a plus de 10 ans [ANCIEN UTILISATEUR; PASSER À LA SECTION I JQ1]

05. Je ne me souviens pas [ANCIEN UTILISATEUR; PASSER À LA SECTION I JQ1]

[POUR LES CLIENTS DE BAC, CONTINUER; POUR LES NON-UTILISATEURS/ANCIENS UTILISATEURS, PASSER À LA SECTION I]

- 3A. En moyenne, à quelle fréquence utilisez-vous les services de Bibliothèque et Archives Canada?

01. Plus d'une fois par mois

02. Une fois par mois

03. Une fois tous les deux mois

04. Une fois chaque six mois

05. Une fois par an

06. Moins d'une fois par an

07. Je ne me rappelle pas

3. En s'attardant aux deux dernières années, pour quelles fins avez-vous utilisé les services de Bibliothèque et Archives Canada?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

01. Pour le travail

02. Pour les études

03. Par intérêt personnel

04. Autre (veuillez préciser)

4. Au cours des deux dernières années, comment avez-vous eu accès aux services de Bibliothèque et Archives Canada?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

01. Par la poste [PASSER À CQ6]

02. Par téléphone [PASSER À CQ6]

03. Sur place à un point de service

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

04. Par courriel ou par l'entremise d'un formulaire Web [PASSER À CQ6]

05. En ligne en utilisant le site Web [PASSER À CQ6]

06. Autre (veuillez préciser) [PASSER À CQ6]

5. [SI CQ4=03] Parmi les points de service suivants, lesquels avez-vous visités au cours des deux dernières années?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

01. Ottawa

02. Gatineau

03. Winnipeg

04. Vancouver

05. Halifax

06. Je ne me souviens pas

6. De manière générale, dans quelle mesure connaissez-vous les services de Bibliothèque et Archives Canada?

01. Très bien

02. Assez bien

03. Pas très bien

04. Pas du tout

7. Parmi les services suivants de Bibliothèque et Archives Canada, lesquels avez-vous utilisés au cours des deux dernières années?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

01. Services de copie (commander des reproductions d'éléments de la collection)

02. Services d'affranchissement de droit d'auteur (obtenir l'autorisation de reproduire une œuvre)

03. Soutien à la recherche sur place (interagir avec un membre du personnel pour obtenir des réponses à vos questions)

04. Soutien à la recherche à distance (interagir avec un membre du personnel par courriel, vidéoconférence ou téléphone pour obtenir des réponses à vos questions)

05. Consultation sur place de documents originaux

06. Recherches dans les bases de données en ligne

07. Effectuer des recherches et explorer la collection en utilisant un téléphone cellulaire ou un appareil de réalité virtuelle

08. Demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels

09. Numéros internationaux normalisés (ISSN, ISBN, ISMN)

10. Programmes publics (événements, expositions, visites guidées)

11. Services de catalogage avant publication (CIP)

12. Programme de dépôt légal (déposer une publication dans la collection)

13. Accès à des notices bibliographiques/information pour soutenir votre propre bibliothèque

14. Autre (veuillez préciser)

15. Je ne me souviens pas

8. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services de Bibliothèque et Archives Canada que vous avez utilisés au cours des deux dernières années?

[N'AFFICHER QUE LES SERVICES MENTIONNÉS À CQ7]

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

- 8a) Services de copie (commander des reproductions d'éléments de la collection)
- 8b) Services d'affranchissement de droit d'auteur (obtenir l'autorisation de reproduire une œuvre)
- 8c) Soutien à la recherche sur place (interagir avec un membre du personnel pour obtenir des réponses à vos questions)
- 8d) Soutien à la recherche à distance (interagir avec un membre du personnel par courriel, vidéoconférence ou téléphone pour obtenir des réponses à vos questions)
- 8e) Consultation sur place de documents originaux
- 8f) Recherches dans les bases de données en ligne
- 8g) Effectuer des recherches et explorer la collection en utilisant un téléphone cellulaire ou un appareil de réalité virtuelle
- 8h) Demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
- 8i) Numéros internationaux normalisés (ISSN, ISBN, ISMN)
- 8j) Programmes publics (événements, expositions, visites guidées)
- 8k) Services de catalogage avant publication (CIP)
- 8l) Programme de dépôt légal (déposer une publication dans la collection)
- 8n) Accès à des notices bibliographiques/information pour soutenir votre propre bibliothèque

CHOIX DE RÉPONSE

- 01. Très satisfait(e)
 - 02. Satisfait(e)
 - 03. Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
 - 04. Insatisfait(e)
 - 05. Très insatisfait(e)
 - 06. Ne s'applique pas
9. Tout compte fait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité des services que vous avez reçus de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années?
- 01. Très satisfait(e)
 - 02. Satisfait(e)
 - 03. Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
 - 04. Insatisfait(e)
 - 05. Très insatisfait(e)
10. Les sujets actuellement inclus dans la collection de Bibliothèque et Archives Canada sont énumérés ci-dessous. Lesquels vous intéressent?
- Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent
- 01. Généalogie et histoire familiale
 - 02. Citoyenneté et immigration
 - 03. Cultures et histoires autochtones
 - 04. Justice sociale et communautés marginalisées
 - 05. Histoire et territoire du Canada
 - 06. Histoire militaire et liée à la guerre
 - 07. Politique, gouvernement et droit
 - 08. Institutions nationales (p. ex., service postal, police)
 - 09. Transports (p. ex., chemins de fer, navires)
 - 10. Journaux et périodiques canadiens

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

- 11. Arts et médias (p. ex., cinéma, musique, photographie)
- 12. Cartes, diagrammes et plans d'architecture
- 13. Autre (veuillez préciser)

D. Expérience et satisfaction en ce qui concerne le personnel de BAC

1. Avez-vous interagi avec des membres du personnel de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années, que ce soit en personne, par courriel ou par tout autre moyen comme le téléphone ou la vidéoconférence?
 - 01. Oui
 - 02. Non [PASSER À EQ1]
 - 03. Je ne me souviens pas [PASSER À EQ1]
2. [SI DQ1=01] En pensant à vos interactions avec des membres du personnel de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?
 - 2a) Les membres du personnel m'ont fait sentir le(la) bienvenu(e).
 - 2b) Les membres du personnel m'ont aidé(e) à utiliser les services de Bibliothèque et Archives Canada.
 - 2c) Les membres du personnel m'ont donné des réponses éclairées à mes questions ou ont trouvé les bonnes réponses en cas de doute.
 - 2d) Les membres du personnel étaient polis.
 - 2e) Les membres du personnel communiquaient clairement.
 - 2f) Les membres du personnel ont répondu rapidement ou en temps utile.
 - 2g) Les membres du personnel m'ont accueilli(e) en français et en anglais lorsque j'ai interagi pour la première fois avec eux.
 - 2h) J'ai reçu des services de la part de membres du personnel ou j'ai interagi avec eux dans la langue officielle de mon choix.

CHOIX DE RÉPONSE

- 01. Fortement d'accord
 - 02. D'accord
 - 03. Ni d'accord ni en désaccord
 - 04. En désaccord
 - 05. Fortement en désaccord
 - 06. Ne s'applique pas
3. [SI DQ1=01] De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité de vos interactions avec des membres du personnel de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années?
 - 01. Très satisfait(e)
 - 02. Satisfait(e)
 - 03. Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
 - 04. Insatisfait(e)
 - 05. Très insatisfait(e)

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

E. Utilisation et évaluation du site Web de BAC, de Recherche dans la collection et d'autres bases de données en ligne

[SI CQ4=05; UTILISATEUR DU SITE WEB; S'ILS N'ONT PAS UTILISÉ LE SITE WEB, PASSEZ À EQ20.]

Vous avez mentionné plus tôt que vous aviez eu accès aux services en ligne de Bibliothèque et Archives Canada par l'entremise du site Web. Les prochaines questions porteront sur votre expérience de l'utilisation du site Web au cours des deux dernières années.

1. En pensant à votre utilisation du site Web de Bibliothèque et Archives Canada, dans quelle mesure était-il facile ou difficile de faire ce qui suit?
 - 1a) Trouver l'information que vous cherchiez
 - 1b) Trouver comment communiquer avec Bibliothèque et Archives Canada
 - 1c) Fournir des commentaires par l'entremise du site Web de Bibliothèque et Archives Canada

CHOIX DE RÉPONSE

01. Très facile
 02. Facile
 03. Ni facile ni difficile
 04. Difficile
 05. Très difficile
 06. Ne s'applique pas
2. Des guides et des outils de recherche sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada fournissent de l'information au sujet des éléments de la collection et de la façon d'y avoir accès. Avez-vous utilisé certains des guides ou outils de recherche au cours des deux dernières années?
 01. Oui
 02. Non [PASSER À EQ4]
 03. Je ne m'en souviens pas [PASSER À EQ4]
 3. [SI EQ2=01] En pensant à votre utilisation des guides et outils de recherche en ligne de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?
 - 3a) Les renseignements supplémentaires pour faciliter les recherches dans la collection étaient utiles.
 - 3b) Le niveau de détail des renseignements était suffisant; l'information n'était pas trop générale, ni trop spécialisée.

CHOIX DE RÉPONSE

01. Fortement d'accord
 02. D'accord
 03. Ni d'accord ni en désaccord
 04. En désaccord
 05. Fortement en désaccord
 06. Ne s'applique pas
4. [SI EQ2=02, 03] Quelle est la raison principale pour laquelle vous n'avez pas utilisé les guides et outils de recherche en ligne de Bibliothèque et Archives Canada?

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

- 01. Je ne savais pas que des guides et outils de recherche existaient
- 02. Je n'ai pas trouvé une page sur le sujet qui m'intéressait
- 03. L'information était trop générale pour mes besoins
- 04. L'information était trop spécialisée pour mes besoins
- 05. Autre (veuillez préciser)
- 06. Aucune raison en particulier; je ne l'ai juste pas fait
- 07. Je ne sais pas

5. Recherche dans la collection est la principale interface de Bibliothèque et Archives Canada pour les recherches. Elle permet de trouver des éléments de la collection et d'y accéder en ligne. À l'heure actuelle, l'outil effectue des recherches dans 33 bases de données et comprend les plus grandes bases de données pour les collections de la bibliothèque et des archives (p. ex., Aurora et recensements antérieurs). Avez-vous utilisé Recherche dans la collection au cours des deux dernières années?

- 01. Oui
- 02. Non [PASSER À EQ15]
- 03. Je ne m'en souviens pas [PASSER À EQ15]

6. [SI EQ5=01] En pensant à votre utilisation de Recherche dans la collection au cours des deux dernières années, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

- 6a) Les recherches ont donné des résultats utiles.
- 6b) J'ai été capable d'utiliser des filtres pour préciser ma recherche.
- 6c) Les recherches étaient intuitives.
- 6d) J'ai trouvé ce que je cherchais.

CHOIX DE RÉPONSE

- 01. Fortement d'accord
 - 02. D'accord
 - 03. Ni d'accord ni en désaccord
 - 04. En désaccord
 - 05. Fortement en désaccord
 - 06. Ne s'applique pas
7. [SI EQ5=01] Parmi les changements suivants, lesquels, s'il y a lieu, permettraient d'améliorer votre expérience de l'utilisation de Recherche dans la collection?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Fournir des options pour la recherche en cas de connexion médiocre à Internet
- 02. Ajouter un plus grand nombre d'éléments numérisés à Recherche dans la collection
- 03. Mieux intégrer les résultats de Recherche dans la collection aux autres services de Bibliothèque et Archives Canada (p. ex., demander des copies à consulter en fonction des résultats de la recherche)
- 04. Améliorer les descriptions des éléments pour que l'information soit plus facile à trouver et à comprendre
- 05. Des résultats de recherche plus exacts et pertinents
- 06. De meilleures options pour les filtres et le tri
- 07. Une interface utilisateur plus claire et intuitive
- 08. De meilleures fonctions d'accessibilité pour les utilisateurs ayant un handicap

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

09. Un soutien multilingue
 10. Autre (veuillez préciser)
 11. Aucun de ces changements; Recherche dans la collection n'a pas besoin d'améliorations
8. [SI EQ5=01] Tout compte fait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de Recherche dans la collection?
01. Très satisfait(e)
 02. Satisfait(e)
 03. Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
 04. Insatisfait(e)
 05. Très insatisfait(e)
9. [SI EQ5=01] Aurora offre un accès direct à la collection de documents publiés (livres, séries, etc.) détenus par Bibliothèque et Archives Canada. Avez-vous utilisé Aurora au cours des deux dernières années?
01. Oui
 02. Non [PASSER À EQ11]
 03. Je ne m'en souviens pas [PASSER À EQ11]
10. [SI EQ9=01] En pensant aux deux dernières années, pour quelles fins avez-vous utilisé Aurora?
- Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent
01. Pour trouver de l'information
 02. Pour accéder aux données bibliographiques
 03. Pour m'acquitter de mes responsabilités au travail
 04. Autre (veuillez préciser)
11. [SI EQ9=01] En pensant à votre utilisation d'Aurora au cours des deux dernières années, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?
- 11a) Les recherches ont donné des résultats utiles.
 11b) J'ai été capable d'utiliser des filtres pour préciser ma recherche.
 11c) Les recherches étaient intuitives.
 11d) J'ai trouvé ce que je cherchais.
- CHOIX DE RÉPONSE
01. Fortement d'accord
 02. D'accord
 03. Ni d'accord ni en désaccord
 04. En désaccord
 05. Fortement en désaccord
 06. Ne s'applique pas
12. [SI EQ9=01] De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) d'Aurora?
01. Très satisfait(e)
 02. Satisfait(e)
 03. Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
 04. Insatisfait(e)

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

05. Très insatisfait(e)

13. [SI EQ5=01] Au cours des deux dernières années, qu'avez-vous utilisé parmi les outils suivants?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Recherche avancée
- 02. Recherche dans les recensements
- 03. Ni l'un ni l'autre [PASSER À EQ15]
- 04. Je ne m'en souviens pas [PASSER À EQ15]

14. [SI EQ13=01, 02] Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de...?

[AFFICHER LES ÉLÉMENTS UTILISÉS À EQ13]

- 14a) Recherche avancée
- 14b) Recherche dans les recensements

CHOIX DE RÉPONSE

- 01. Très satisfait(e)
- 02. Satisfait(e)
- 03. Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
- 04. Insatisfait(e)
- 05. Très insatisfait(e)

15. Avez-vous créé un compte d'utilisateur de Bibliothèque et Archives Canada (Mon compte)?

- 01. Oui
- 02. Non [PASSER À EQ17]
- 03. Je ne m'en souviens pas [PASSER À EQ20]

16. [SI EQ15=01] Parmi les fonctionnalités suivantes de Mon compte, lesquelles avez-vous utilisées au cours des deux dernières années?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Ma recherche
- 02. Listes de recherche publiques
- 03. Mon calendrier d'événements
- 04. Mes contributions à Co-Lab
- 05. Suivre ma commande d'archives
- 06. Aucune de ces fonctionnalités

17. [SI EQ15=02] Pourquoi n'avez-vous pas créé un compte de Bibliothèque et Archives Canada?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. J'utilise le site à l'occasion seulement; je n'en ai donc pas besoin
- 02. Je n'en ai jamais entendu parler
- 03. Créer un compte semblait compliqué
- 04. Je ne vois pas l'utilité de créer un compte
- 05. Je n'ai pas confiance que mes renseignements personnels seront conservés en toute sécurité
- 06. Autre (veuillez préciser)
- 07. Aucune raison particulière; je ne l'ai simplement pas fait

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

18. [SI EQ15=01] Parmi les fonctionnalités suivantes, lesquelles, s'il y a lieu, aimeriez-vous voir ajoutées à Mon compte?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. La capacité de clavarder avec un membre du personnel
- 02. La capacité de gérer des transactions ou des achats comme des demandes de copies
- 03. La capacité de consulter virtuellement des documents visés par des restrictions
- 04. L'authentification à deux facteurs (A2F) pour une plus grande sécurité
- 05. Autre (veuillez préciser)
- 06. Aucune de ces fonctionnalités

19. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre expérience d'utilisation du site Web de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années?

- 01. Très satisfait(e)
- 02. Satisfait(e)
- 03. Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
- 04. Insatisfait(e)
- 05. Très insatisfait(e)

20. Les transcriptions facilitent la découverte en ligne. Jusqu'à maintenant, Bibliothèque et Archives Canada était limité dans sa capacité de transcrire des documents comme des documents manuscrits ou des instruments de recherche. Alors que les organisations se tournent de plus en plus vers des outils d'intelligence artificielle (IA), que pensez-vous de l'utilisation par Bibliothèque et Archives Canada de l'IA pour les transcriptions, sachant que les transcriptions qui en découlent ne seront pas exactes à 100 %?

- 01. Je suis très favorable à l'utilisation d'outils d'IA par Bibliothèque et Archives Canada
- 02. Je suis quelque peu favorable à l'utilisation d'outils d'IA par Bibliothèque et Archives Canada
- 03. Je ne suis pas favorable pour le moment à l'utilisation d'outils d'IA par Bibliothèque et Archives Canada
- 04. Je n'ai pas d'opinion

21. [SI EQ20=01, 02] Pour ce qui est de l'utilisation d'outils d'IA pour les transcriptions, quel pourcentage d'erreurs trouveriez-vous acceptable?

- 01. Moins de 10 %
- 02. Entre 11 et 20 %
- 03. Entre 21 et 30 %
- 04. Plus de 30 %
- 05. Aucun seuil
- 06. Je ne sais pas

F. Futures orientations

1. Bibliothèque et Archives Canada met au point de nouvelles activités publiques pour élargir l'accès à sa collection. Dans quelle mesure est-il probable que vous participiez aux activités suivantes?

- 1a) Expériences en personne (p. ex., visites guidées, expositions publiques)
- 1b) Activités et événements sociaux (p. ex., soirées de jeux-questionnaires, soirées de coloriage pour adultes)

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

- 1c) Activités pratiques de renforcement des compétences (p. ex., calligraphie, ateliers de création de fanzines)
- 1d) Nouvelles activités en ligne et offres de contenu (p. ex., balados, défi du lecteur)
- 1e) Contenu éducatif dans des formats adaptés à la salle de classe (p. ex., trousse de reproduction, vidéos)
- 1f) Emprunt de reproductions encadrées pour la maison pendant un an
- 1g) Discussions informelles et présentations d'experts et de créateurs (p. ex., discussions « Demandez-moi n'importe quoi », ateliers)
- 1h) Tables rondes et symposiums savants
- 1i) Activités éducatives sur place à l'intention des enfants et des familles

CHOIX DE RÉPONSE

- 01. Très probable
- 02. Assez probable
- 03. Peu probable
- 04. Pas du tout probable

2. [FQ1=01, 02] Vous avez indiqué que les activités suivantes vous intéresseraient personnellement. Laquelle est la plus importante pour vous et devrait être prioritaire pour Bibliothèque et Archives Canada?

[N'AFFICHER QUE LES ACTIVITÉS MENTIONNÉES À FQ1 COMME 01 OU 02]

- 01. Expériences en personne (p. ex., visites guidées, expositions publiques)
- 02. Activités et événements sociaux (p. ex., soirées de jeux-questionnaires, soirées de coloriage pour adultes)
- 03. Activités pratiques de renforcement des compétences (p. ex., calligraphie, ateliers de création de fanzines)
- 04. Nouvelles activités en ligne et offres de contenu (p. ex., balados, défi du lecteur)
- 05. Contenu éducatif dans des formats adaptés à la salle de classe (p. ex., trousse de reproduction, vidéos)
- 06. Emprunt de reproductions encadrées pour la maison pendant un an
- 07. Discussions informelles et présentations d'experts et de créateurs (p. ex., discussions « Demandez-moi n'importe quoi », ateliers)
- 08. Tables rondes et symposiums savants
- 09. Activités éducatives sur place à l'intention des enfants et des familles

3. Bibliothèque et Archives Canada veut que ses activités tiennent compte des sujets qui intéressent les gens. Dans quelle mesure vous intéressez-vous à chacun des sujets suivants?

- 3a) Alimentation et jardins (p. ex., recettes, aquarelles de jardins)
- 3b) Sports (p. ex., du hockey aux Jeux olympiques)
- 3c) Récits de voyage (p. ex., voyages dans le Nord)
- 3d) Expressions d'amour au fil du temps (p. ex., amants, amis, famille, animaux de compagnie)
- 3e) Innovateurs canadiens (p. ex., repousser les limites, éliminer les obstacles)
- 3f) Voix et histoires de diverses communautés (p. ex., photojournalistes noirs, archives 2ELGBTQI+)
- 3g) Voix et histoires autochtones
- 3h) Transport et construction du pays
- 3i) Anciens livres à succès canadiens et ce que nos choix de lecture révèlent à notre sujet

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

3j) Histoire familiale

CHOIX DE RÉPONSE

- 01. Très intéressé(e)
- 02. Assez intéressé(e)
- 03. Pas très intéressé(e)
- 04. Pas du tout intéressé(e)

4. Bibliothèque et Archives Canada acquiert de nouveaux documents pour la collection en fonction du financement et des possibilités. Quels sont les 3 principaux domaines figurant sur la liste suivante qui devraient être prioritaires pour Bibliothèque et Archives Canada lorsqu'il s'agit d'enrichir la collection? Veuillez les classer du plus important (1) au moins important (3).

- 01. Immigration
- 02. Autochtones
- 03. Justice sociale
- 04. Communautés marginalisées
- 05. Culture francophone
- 06. Histoire du Canada
- 07. Histoire militaire
- 08. Politique
- 09. Transports
- 10. Arts et culture
- 11. Littérature
- 12. Technologie
- 13. Environnement
- 14. Affaires

- 4A. Y a-t-il d'autres secteurs que Bibliothèque et Archives Canada devrait cibler lorsqu'il s'agit d'élargir sa collection?

- 01. OUVRIR LA CASE DE TEXTE
- 02. Non
- 03. Je ne sais pas

5. Qu'est-ce qui, le cas échéant, vous encouragerait à utiliser davantage les services de Bibliothèque et Archives Canada à l'avenir?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Un point de service près de chez moi
- 02. Un plus grand nombre de documents numériques
- 03. Un accès plus facile aux collections
- 04. Un site Web plus convivial
- 05. Des outils de recherche améliorés
- 06. Un plus grand nombre d'options libre-service
- 07. Un plus grand nombre de moyens de découvrir la collection
- 08. Un plus grand nombre de moyens d'en savoir davantage au sujet de la culture et de l'histoire du Canada
- 09. Des activités et des programmes plus intéressants pour tous les âges

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

10. Autre (veuillez préciser)
11. Rien; je ne vais probablement pas utiliser les services de Bibliothèque et Archives Canada
12. Rien; je suis déjà satisfait(e)

G. Évaluation de l'impact social des bibliothèques et des archives

1. En pensant à ce que vous attendez d'une bibliothèque ou d'archives, quelle est l'importance des énoncés suivants pour vous? Une bibliothèque ou des archives devraient...
 - 1a) Offrir un endroit accueillant, sécuritaire et inclusif
 - 1b) Permettre aux gens d'exprimer leur authenticité, leur expérience et leur histoire et d'y réfléchir
 - 1c) Procurer un sentiment de bien-être, de calme, de confort ou de détente
 - 1d) Créer un sentiment de concentration ou d'immersion
 - 1e) Divertir, exciter, émouvoir ou provoquer
 - 1f) Fournir de nouvelles connaissances ou de nouveaux renseignements
 - 1g) Encourager et alimenter la pensée en offrant des pistes de réflexions
 - 1h) Offrir de nouvelles perspectives et aider à améliorer la pensée critique
 - 1i) Offrir un lieu pour l'étude, l'apprentissage et la recherche individuels et en groupe
 - 1j) Stimuler l'imagination et motiver les gens à apprendre, à essayer quelque chose de nouveau ou à apporter des changements
 - 1k) Renforcer les compétences existantes ou favoriser le développement de nouvelles compétences
 - 1l) Inspirer la mise sur pied de nouveaux projets créatifs
 - 1m) Créer des occasions de tenir des conversations
 - 1n) Susciter des sentiments d'empathie en donnant un aperçu de la vie des autres
 - 1o) Donner l'occasion de rencontrer de nouvelles personnes ou de se réunir en groupe
 - 1p) Fournir des installations et des services qui répondent aux besoins d'une population diversifiée
 - 1q) Fournir un soutien pour les fonctions professionnelles des gens
 - 1r) Offrir un endroit confortable pour les activités des gens, un endroit doté notamment d'un service Wi-Fi gratuit et de salles de réunion

CHOIX DE RÉPONSE

01. 1 – pas du tout important
02. 2
03. 3
04. 4
05. 5 – très important
06. Ne s'applique pas
07. Je ne sais pas

H. Accessibilité des services

1. Vous identifiez-vous comme une personne ayant un handicap? Une personne ayant un handicap est une personne qui a une déficience à long terme ou récurrente (concernant entre autres la vision, l'ouïe, la mobilité, la flexibilité, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale) qui limite ses activités quotidiennes à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison (comme à l'école, au travail ou dans la communauté en général).

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

- 01. Oui
- 02. Non [PASSER À HQ8]
- 03. Je préfère ne pas répondre [PASSER À HQ8]

Bibliothèque et Archives Canada veut s'assurer que ses activités et services publics, que ce soit en ligne ou sur place (à ses points de service), sont entièrement accessibles à tous les clients. À cette fin, Bibliothèque et Archives Canada a mis en œuvre des mesures pour éliminer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant un handicap ou ayant des incapacités.

2. Quelles sont les mesures d'accessibilité de Bibliothèque et Archives Canada que vous connaissez?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection physique (p. ex., fourniture de loupes électroniques et de visualiseurs pouvant agrandir les caractères dans les livres et les microfiches).
- 02. Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection numérique (p. ex., capacité d'utiliser son propre logiciel de lecture d'écran sur le site Web de BAC).
- 03. Mesures dans l'environnement physique pour accroître l'accessibilité (p. ex., éclairage, plans d'évacuation ou d'urgence, outils de navigation ou guides de direction, espaces appropriés pour répondre aux besoins des personnes neurodivergentes).
- 04. Mécanisme de rétroaction aux points de service de Bibliothèque et Archives Canada.
- 05. Mécanisme de rétroaction sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.
- 06. Aucun de ces éléments [PASSER À HQ6]

3. [SI LA PERSONNE CONNAÎT DES ÉLÉMENTS ÉNUMÉRÉS À HQ2] Lesquels des éléments suivants avez-vous personnellement utilisés ou expérimentés à Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

[AFFICHER LES ÉLÉMENTS CONNUS DU RÉPONDANT DE HQ3]

- 01. Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection physique (p. ex., fourniture de loupes électroniques et de visualiseurs pouvant agrandir les caractères dans les livres et les microfiches)
- 02. Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection numérique (p. ex., capacité d'utiliser son propre logiciel de lecture d'écran sur le site Web de BAC)
- 03. Mesures dans l'environnement physique pour accroître l'accessibilité (p. ex., éclairage, plans d'évacuation ou d'urgence, outils de navigation ou guides de direction, espaces appropriés pour répondre aux besoins des personnes neurodivergentes)
- 04. Mécanisme de rétroaction aux points de service de Bibliothèque et Archives Canada
- 05. Mécanisme de rétroaction sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada

4. [SI LA PERSONNE A UTILISÉ DES ÉLÉMENTS DE HQ3] Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre expérience concernant chacun des éléments suivants?

[AFFICHER LES ÉLÉMENTS DE HQ4 UTILISÉS PAR LE RÉPONDANT]

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

4a) Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection physique (p. ex., fourniture de loupes électroniques et de visualiseurs pouvant agrandir les caractères dans les livres et les microfiches).

4b) Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection numérique (p. ex., capacité d'utiliser son propre logiciel de lecture d'écran sur le site Web de BAC).

4c) Mesures dans l'environnement physique pour accroître l'accessibilité (p. ex., éclairage, plans d'évacuation ou d'urgence, outils de navigation ou guides de direction, espaces appropriés pour répondre aux besoins des personnes neurodivergentes).

4d) Mécanisme de rétroaction aux points de service de Bibliothèque et Archives Canada.

4e) Mécanisme de rétroaction sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

CHOIX DE RÉPONSE

01. Très satisfait(e)

02. Satisfait(e)

03. Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)

04. Insatisfait(e)

05. Très insatisfait(e)

5. [SI LA PERSONNE A UTILISÉ DES ÉLÉMENTS ÉNUMÉRÉS À HQ3] Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

5a) Les mesures pour accroître l'accessibilité aux points de service de Bibliothèque et Archives Canada sont visibles pour tout le monde.

5b) Les membres du personnel de Bibliothèque et Archives Canada sont bien formés pour aider les personnes ayant un handicap ou les personnes ayant besoin d'une aide spéciale.

5c) Bibliothèque et Archives Canada s'est doté de mesures pour accroître l'accessibilité qui sont faciles à utiliser et qui fonctionnent bien pour tout le monde. Ces caractéristiques sont les mêmes dans toutes ses collections, que l'on ait recours à des documents physiques ou numériques ou que l'on cherche des informations.

5d) Il est facile de voir comment on peut fournir de la rétroaction sur l'accessibilité des programmes et des services, qu'ils soient offerts en ligne ou en personne.

CHOIX DE RÉPONSE

01. Fortement d'accord

02. D'accord

03. Ni d'accord ni en désaccord

04. En désaccord

05. Fortement en désaccord

06. Je ne sais pas

07. Ne s'applique pas

6. Avez-vous personnellement été confronté(e) à des obstacles lors de l'accès aux services, à la collection ou au contenu de Bibliothèque et Archives Canada?

01. Oui

02. Non [PASSER À HQ8]

03. Je préfère ne pas répondre [PASSER À HQ8]

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

7. [SI HQ6=01] À quels obstacles avez-vous été confronté(e)?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Obstacle(s) physique(s) pour l'accès aux points de service de Bibliothèque et Archives Canada
- 02. Obstacle(s) à la consultation en personne de la collection de Bibliothèque et Archives Canada
- 03. Obstacle(s) à la consultation de la collection en ligne
- 04. Obstacle(s) aux communications avec le personnel de Bibliothèque et Archives Canada en personne ou par écrit
- 05. Autre (veuillez préciser)

8. Bibliothèque et Archives Canada désire améliorer les mesures pour accroître l'accessibilité de ses points de service et de ses services en ligne. Avez-vous des conseils ou des suggestions à faire part à Bibliothèque et Archives Canada pour améliorer l'accessibilité de ses points de service ou de ses services en ligne?

- 01. OUVRIR LA CASE DE TEXTE
- 02. Aucune suggestion

I. Non-utilisateurs/anciens utilisateurs (« utilisateurs potentiels »)

[SI CQ1=02, 03]

JQ1. [CQ2=02, 03, 04] Vous avez mentionné que vous avez utilisé les services et les ressources de Bibliothèque et Archives Canada, mais pas au cours des deux dernières années. Pourquoi donc?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Frustration/problèmes avec le site Web de BAC
- 02. Les services de BAC sont trop compliqués à utiliser
- 03. Je suis à la retraite, je n'ai plus besoin des services de BAC pour mon travail
- 04. Les documents dont j'ai besoin ne sont pas numérisés
- 05. J'obtiens l'information auprès d'autres sources
- 06. J'utilise la bibliothèque à l'école ou au travail
- 07. J'ai terminé mon projet de recherche
- 08. L'emplacement n'est pas pratique
- 09. Les heures d'ouverture et de service de Bibliothèque et Archives Canada ne sont pas pratiques
- 10. Problèmes de santé
- 11. Je n'en ai pas besoin
- 12. Aucune raison particulière
- 13. Autre raison. Veuillez préciser : _____

CNQ11. Les sujets actuellement inclus dans la collection de Bibliothèque et Archives Canada sont énumérés ci-dessous. Lesquels vous intéressent?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Généalogie et histoire familiale
- 02. Citoyenneté et immigration
- 03. Cultures et histoires autochtones
- 04. Justice sociale et communautés marginalisées
- 05. Histoire et territoire du Canada
- 06. Histoire militaire et liée aux guerres

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

- 07. Politique, gouvernement et droit
- 08. Institutions nationales (p. ex., service postal, police)
- 09. Transports (p. ex., chemins de fer, navires)
- 10. Journaux et périodiques canadiens
- 11. Arts et médias (p. ex., cinéma, musique, photographie)
- 12. Cartes, diagrammes et plans d'architecture
- 13. Autre (veuillez préciser)

FNQ1. Bibliothèque et Archives Canada met au point de nouvelles activités publiques pour élargir l'accès à sa collection. Dans quelle mesure est-il probable que vous participiez aux activités suivantes?

- 1a) Expériences en personne (p. ex., visites guidées, expositions publiques)
- 1b) Activités et événements sociaux (p. ex., soirées de jeux-questionnaires, soirées de coloriage pour adultes)
- 1c) Activités pratiques de renforcement des compétences (p. ex., calligraphie, ateliers de création de fanzines)
- 1d) Nouvelles activités en ligne et offres de contenu (p. ex., balados, défi du lecteur)
- 1e) Contenu éducatif dans des formats adaptés à la salle de classe (p. ex., trousse de reproduction, vidéos)
- 1f) Emprunt de reproductions encadrées pour la maison pendant un an
- 1g) Discussions informelles et présentations d'experts et de créateurs (p. ex., discussions « Demandez-moi n'importe quoi », ateliers)
- 1h) Tables rondes et symposiums savants
- 1i) Activités éducatives sur place à l'intention des enfants et des familles

CHOIX DE RÉPONSE

- 01. Très probable
- 02. Assez probable
- 03. Peu probable
- 04. Pas du tout probable

JQ2. Si vous deviez utiliser les services d'une bibliothèque et ceux d'archives comme Bibliothèque et Archives Canada, dans quelle mesure serait-il probable que vous utilisiez ce qui suit?

- 5a) Services de copie (commander des reproductions d'éléments de la collection)
- 5b) Services d'affranchissement de droit d'auteur (obtenir l'autorisation de reproduire une œuvre)
- 5c) Soutien à la recherche sur place (interagir avec un membre du personnel pour obtenir des réponses à vos questions)
- 5d) Soutien à la recherche à distance (interagir avec un membre du personnel par courriel, vidéoconférence ou téléphone pour obtenir des réponses à vos questions)
- 5e) Consultation sur place de documents originaux
- 5f) Recherches dans les bases de données en ligne
- 5g) Effectuer des recherches et explorer la collection en utilisant un téléphone cellulaire ou un appareil de réalité virtuelle
- 5h) Demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
- 5i) Numéros internationaux normalisés (ISSN, ISBN, ISMN)
- 5j) Programmes publics (événements, expositions, visites guidées)

CHOIX DE RÉPONSE

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

- 01. Très probable
- 02. Assez probable
- 03. Peu probable
- 04. Pas du tout probable
- 05. Je ne sais pas

FNQ5. Qu'est-ce qui, le cas échéant, vous encouragerait à utiliser les services de Bibliothèque et Archives Canada à l'avenir?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Un point de service près de chez moi
- 02. Un plus grand nombre de documents numériques
- 03. Un accès plus facile aux collections
- 04. Un site Web plus convivial
- 05. Des outils de recherche améliorés
- 06. Un plus grand nombre d'options libre-service
- 07. Un plus grand nombre de moyens de découvrir les collections
- 08. Un plus grand nombre de moyens d'en savoir davantage au sujet de la culture et de l'histoire du Canada
- 09. Un plus grand nombre d'activités et de programmes intéressants pour tous les âges
- 10. Autre (veuillez préciser)
- 11. Rien; je ne vais probablement pas utiliser les services de Bibliothèque et Archives Canada
- 12. Rien; je suis déjà satisfait(e)

GNQ1. En pensant à ce que vous attendez d'une bibliothèque ou d'archives, quelle est l'importance des énoncés suivants pour vous? Une bibliothèque ou des archives devraient...

- 1a) Offrir un endroit accueillant, sécuritaire et inclusif
- 1b) Permettre aux gens d'exprimer leur authenticité, leur expérience et leur histoire et d'y réfléchir
- 1c) Procurer un sentiment de bien-être, de calme, de confort ou de détente
- 1d) Créer un sentiment de concentration ou d'immersion
- 1e) Divertir, exciter, émouvoir ou provoquer
- 1f) Fournir de nouvelles connaissances ou de nouveaux renseignements
- 1g) Encourager et alimenter la pensée en offrant des pistes de réflexions
- 1h) Offrir de nouvelles perspectives et aider à améliorer la pensée critique
- 1i) Offrir un lieu pour l'étude, l'apprentissage et la recherche individuels et en groupe
- 1j) Stimuler l'imagination et motiver les gens à apprendre, à essayer quelque chose de nouveau ou à apporter des changements
- 1k) Renforcer les compétences existantes ou favoriser le développement de nouvelles compétences
- 1l) Inspirer la mise sur pied de nouveaux projets créatifs
- 1m) Créer des occasions de tenir des conversations
- 1n) Susciter des sentiments d'empathie en donnant un aperçu de la vie des autres
- 1o) Donner l'occasion de rencontrer de nouvelles personnes ou de se réunir en groupe
- 1p) Fournir des installations et des services qui répondent aux besoins d'une population diversifiée
- 1q) Fournir un soutien pour les fonctions professionnelles des gens
- 1r) Offrir un endroit confortable pour les activités des gens, un endroit doté notamment d'un service Wi-Fi gratuit et de salles de réunion

CHOIX DE RÉPONSE

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

- 01. 1 – pas du tout important
- 02. 2
- 03. 3
- 04. 4
- 05. 5 – très important
- 06. Ne s'applique pas
- 07. Je ne sais pas

HNQ1. Vous identifiez-vous comme une personne ayant un handicap? Une personne ayant un handicap est une personne qui a une déficience à long terme ou récurrente (concernant entre autres la vision, l'ouïe, la mobilité, la flexibilité, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale) qui limite ses activités quotidiennes à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison (comme à l'école, au travail ou dans la communauté en général).

- 01. Oui
- 02. Non [PASSER À HNQ8]
- 03. Je préfère ne pas répondre [PASSER À HNQ8]

Bibliothèque et Archives Canada veut s'assurer que ses activités et services publics, que ce soit en ligne ou sur place (à ses points de service), sont entièrement accessibles à tous les clients. À cette fin, Bibliothèque et Archives Canada a mis en œuvre des mesures pour éliminer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant un handicap ou ayant des incapacités.

HNQ2. Parmi les mesures suivantes visant à accroître l'accessibilité, lesquelles pourraient répondre à vos besoins si vous deviez utiliser les services de Bibliothèque et Archives Canada à l'avenir, que ce soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours à ses services en ligne?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection physique (p. ex., fourniture de loupes électroniques et de visualiseurs pouvant agrandir les caractères dans les livres et les microfiches).
- 02. Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection numérique (p. ex., capacité d'utiliser son propre logiciel de lecture d'écran sur le site Web de BAC).
- 03. Mesures dans l'environnement physique pour accroître l'accessibilité (p. ex., éclairage, plans d'évacuation ou d'urgence, outils de navigation ou guides de direction, espaces appropriés pour répondre aux besoins des personnes neurodivergentes).
- 04. Mécanisme de rétroaction aux points de service de Bibliothèque et Archives Canada.
- 05. Mécanisme de rétroaction sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.
- 06. Aucun de ces éléments

HNQ8. Bibliothèque et Archives Canada désire améliorer les mesures pour accroître l'accessibilité de ses points de service et de ses services en ligne. Avez-vous des conseils ou des suggestions à faire part à Bibliothèque et Archives Canada pour améliorer l'accessibilité de ses points de service ou de ses services en ligne?

- 01. OUVRIR LA CASE DE TEXTE
- 02. Aucune suggestion

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

J. Profil des répondants

Ces dernières questions servent à recueillir des renseignements généraux. Toutes les réponses demeureront confidentielles.

[TOUS LES RÉPONDANTS]

1. Parmi les options suivantes, laquelle vous décrit le mieux?
 01. Enseignant(e) à l'école primaire ou secondaire
 02. Chercheur(euse)/professeur(e)/universitaire (p. ex., historien(ne), généalogiste)
 03. Bibliothécaire, archiviste, spécialiste des sciences de l'information
 04. Fonctionnaire
 05. Étudiant(e) universitaire
 06. Étudiant(e) au collège/cégep
 07. Étudiant(e) d'une école secondaire
 08. Employé(e) dans les médias/journaliste/producteur/auteur/créateur
 09. Vétéran
 10. Retraité(e)
 11. Avocat(e)
 12. Autre (veuillez préciser)
 13. Je préfère ne pas répondre

2. Pour les fins du présent sondage, pourriez-vous nous indiquer votre genre?
 01. Femme
 02. Homme
 03. Un autre genre
 04. Je préfère ne pas répondre

3. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint jusqu'à maintenant?
 01. Études inférieures à un diplôme d'études secondaires ou équivalent
 02. Diplôme d'études secondaires ou équivalent
 03. Diplôme d'apprenti ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers
 04. Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un établissement autre qu'une université
 05. Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat
 06. Baccalauréat
 07. Diplôme d'études supérieures
 08. Je préfère ne pas répondre

4. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

 01. Anglais
 02. Français
 03. Autre (veuillez préciser)
 04. Je préfère ne pas répondre

5. Êtes-vous né(e) au Canada?

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

01. Oui [PASSER À JQ7]
 02. Non
 03. Je préfère ne pas répondre [PASSER À JQ7]
6. [SI JQ5=02] Quelle est l'année de votre arrivée au Canada pour y vivre?
01. Année :
 02. Je ne m'en souviens pas
 03. Je préfère ne pas répondre
7. Êtes-vous membre d'une Première Nation, un(e) Métis(se) ou un(e) Inuk (Inuit)?
- Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent
01. Non, je ne suis pas une personne autochtone
 02. Oui, je suis membre d'une Première Nation
 03. Oui, je suis un(e) Métis(se)
 04. Oui, je suis un(e) Inuk (Inuit)
 05. Je préfère ne pas répondre
8. [NE PAS POSER SI JQ7=02-04] Vous identifiez-vous à un groupe démographique racisé? Les groupes racisés comprennent, entre autres, les Sud-Asiatiques, les Chinois, les Noirs, les Philippins, les Arabes, les Latino-Américains, les Asiatiques du Sud-Est, les Asiatiques occidentaux, les Coréens et les Japonais.
01. Oui
 02. Non
 03. Je préfère ne pas répondre
9. Habitez-vous dans l'une des villes suivantes ou à proximité?
01. Gatineau [PASSER À JQ11]
 02. Halifax [PASSER À JQ11]
 03. Ottawa [PASSER À JQ11]
 04. Winnipeg [PASSER À JQ11]
 05. Vancouver [PASSER À JQ11]
 06. Non, je n'habite pas dans l'une de ces villes
 07. Je préfère ne pas répondre
10. [SI JQ9=06, 07] Où résidez-vous?
01. Colombie-Britannique
 02. Alberta
 03. Saskatchewan
 04. Manitoba
 05. Ontario
 06. Québec
 07. Nouveau-Brunswick
 08. Nouvelle-Écosse
 09. Île-du-Prince-Édouard
 10. Terre-Neuve-et-Labrador
 11. Yukon

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

- 12. Territoires du Nord-Ouest
- 13. Nunavut
- 14. J'habite à l'extérieur du Canada
- 15. Je préfère ne pas répondre

11. Dans quel type de milieu habitez-vous?

- 01. Urbain
- 02. Banlieue
- 03. Rural
- 04. Région éloignée
- 05. Je préfère ne pas répondre

12. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu global de votre ménage l'an dernier, c'est-à-dire le revenu de toutes les personnes qui composent votre ménage, avant impôts?

- 01. Moins de 20 000 \$
- 02. De 20 000 \$ à un peu moins de 40 000 \$
- 03. De 40 000 \$ à un peu moins de 60 000 \$
- 04. De 60 000 \$ à un peu moins de 80 000 \$
- 05. De 80 000 \$ à un peu moins de 100 000 \$
- 06. De 100 000 \$ à un peu moins de 150 000 \$
- 07. 150 000 \$ et plus
- 08. Je préfère ne pas répondre

13. Êtes-vous le parent ou le tuteur d'un enfant de moins de 18 ans qui habite sous votre toit?

- 01. Oui
- 02. Non
- 03. Je préfère ne pas répondre

14. Finalement, désirez-vous faire part à Bibliothèque et Archives Canada de derniers commentaires ou réflexions?

- 01. OUVRIR LA CASE DE TEXTE
- 02. Aucune suggestion

Le sondage est maintenant terminé. Au nom de Bibliothèque et Archives Canada, nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous communiquer vos commentaires.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

3. Questionnaire du sondage par panel

Page d'introduction au sondage

Merci d'avoir accepté de prendre part à ce court sondage réalisé par Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI) pour le compte du gouvernement du Canada. If you prefer to answer the survey in English, please click on 'English' in the top left corner.

Le sondage vise à recueillir de l'information sur des questions importantes pour la population canadienne. Il vous faudra au plus 7 minutes pour répondre aux questions. Vous êtes tout à fait libre d'y participer ou non et vos réponses demeureront confidentielles. Les renseignements fournis seront administrés conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Vos réponses ne serviront pas à vous identifier et aucune opinion ne vous sera directement attribuée. Pour consulter la politique de confidentialité de Phoenix SPI, veuillez cliquer[<ici>](#).

Ce sondage est enregistré auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien. Le code de vérification du projet est 20241111-PH769. Cliquez [<ici>](#) pour vérifier la légitimité du sondage.

Questions de présélection

1. À quel groupe d'âge appartenez-vous?

- 01. Moins de 16 ans [METTRE FIN AU SONDAGE : ALLER À L'ÉCRAN 1]
- 02. 16 et 17 ans
- 03. 18 à 24 ans
- 04. 25 à 34 ans
- 05. 35 à 44 ans
- 06. 45 à 54 ans
- 07. 55 à 64 ans
- 08. 65 à 74 ans
- 09. 75 ans ou plus
- 10. Je préfère ne pas répondre [METTRE FIN AU SONDAGE : ALLER À L'ÉCRAN 2]

ÉCRAN 1

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à ce sondage, mais vous devez avoir au moins 16 ans pour y participer.

2. Pour les fins du présent sondage, pourriez-vous nous indiquer votre genre?

- 01. Femme
- 02. Homme
- 03. Un autre genre
- 04. Je préfère ne pas répondre [METTRE FIN AU SONDAGE : ALLER À L'ÉCRAN 2]

ÉCRAN 2

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à ce sondage. Malheureusement, vous ne répondez pas aux critères d'admissibilité.

3. Où résidez-vous?

- 01. Alberta
- 02. Colombie-Britannique
- 03. Manitoba
- 04. Nouveau-Brunswick
- 05. Terre-Neuve-et-Labrador
- 06. Territoires du Nord-Ouest
- 07. Nouvelle-Écosse
- 08. Nunavut
- 09. Ontario
- 10. Île-du-Prince-Édouard
- 11. Québec
- 12. Saskatchewan
- 13. Yukon
- 14. Je préfère ne pas répondre [METTRE FIN AU SONDAGE : ALLER À L'ÉCRAN 2]

FIN DU SONDAGE EN RAISON DU QUOTA

Nous vous remercions d'avoir accepté de participer à ce sondage. Nous sommes désolés, mais un nombre suffisant de personnes dont le profil est semblable au vôtre a déjà répondu au sondage.

A. Utilisation des services d'une bibliothèque ou d'archives

[TOUS LES RÉPONDANTS]

1. Avez-vous déjà utilisé les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives, que ce soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours à des services en ligne? Une bibliothèque s'entend d'une organisation qui possède des livres, des périodiques et d'autres documents disponibles à titre de référence ou qui peuvent être prêtés. Les archives désignent une organisation qui acquiert et préserve une collection de documents d'archives tout en assurant l'accès à ces derniers.

- 01. Oui
- 02. Non [PASSER À AQ8]
- 03. Je ne sais pas [PASSER À AQ8]

2. Parmi les types de bibliothèques suivants, lesquels avez-vous utilisés, que ce soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours aux services en ligne?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Bibliothèques publiques
- 02. Bibliothèques collégiales ou universitaires
- 03. Bibliothèques communautaires, privées ou spécialisées (p. ex., d'une église, d'un centre culturel, d'un musée local)
- 04. Autre (veuillez préciser)
- 05. Aucune de ces options [PASSER À AQ2A]

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

3. [SI AQ2=01, 02, 03] À quand remonte la dernière fois que vous avez utilisé une bibliothèque, soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours aux services en ligne?
- 01. 01. Dans les deux dernières années
 - 02. 02. Il y a 2 à 5 ans
 - 03. 03. Il y a 6 à 10 ans
 - 04. 04. Il y a plus de 10 ans
 - 05. 05. Je ne me souviens pas
4. [SI AQ3=01] En moyenne, à quelle fréquence utilisez-vous des bibliothèques?
- 01. Plus d'une fois par mois
 - 02. Une fois par mois
 - 03. Une fois tous les deux mois
 - 04. Une fois tous les six mois
 - 05. Une fois par année
 - 06. Moins d'une fois par année
 - 07. Je ne me souviens pas
- 2A. Parmi les types d'archives suivants, lesquels avez-vous utilisés, que ce soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours aux services en ligne?
- Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent
- 01. Archives gouvernementales – à l'exclusion de Bibliothèque et Archives Canada
 - 02. Archives collégiales ou universitaires
 - 03. Archives communautaires, privées ou spécialisées (p. ex., d'une église, d'un centre culturel, d'un musée local)
 - 04. Autre (veuillez préciser)
 - 05. Aucune de ces options
5. [SI AQ2A=01, 02, 03] À quand remonte votre dernière utilisation d'archives, soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours aux services en ligne?
- 01. Dans les deux dernières années
 - 02. Il y a 2 à 5 ans [PASSER À AQ7]
 - 03. Il y a 6 à 10 ans [PASSER À AQ7]
 - 04. Il y a plus de 10 ans [PASSER À AQ7]
 - 05. Je ne me souviens pas [PASSER À AQ7]
6. [SI AQ5=01] En moyenne, à quelle fréquence utilisez-vous des archives?
- 01. Plus d'une fois par mois
 - 02. Une fois par mois
 - 03. Une fois tous les deux mois
 - 04. Une fois tous les six mois
 - 05. Une fois par année
 - 06. Moins d'une fois par année
 - 07. Je ne me souviens pas
7. Pour quelles fins avez-vous utilisé une bibliothèque ou des archives?

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Pour le travail
- 02. Pour les études
- 03. Par intérêt personnel
- 04. Autre (veuillez préciser)

8. Dans quelle mesure est-il probable que les raisons suivantes vous incitent à utiliser les services d'une bibliothèque ou ceux d'archives?

- 8a) J'ai besoin d'obtenir des renseignements particuliers.
- 8b) Je veux de l'inspiration pour créer mon propre contenu.
- 8c) J'ai besoin de fournir des renseignements qui ont été demandés par une autre personne.
- 8d) J'ai envie d'apprendre quelque chose de nouveau.
- 8e) J'ai entendu parler de cet endroit et je voulais le visiter.
- 8f) Je veux faire quelque chose d'intéressant avec des gens que j'aime.
- 8g) Je travaille sur un projet passionnant dans mes temps libres.
- 8h) J'ai besoin d'un endroit pratique pour faire quelque chose, un endroit doté, par exemple, d'un service Wi-Fi gratuit, de meubles, de salles de réunion, etc.
- 8i) J'aime les endroits favorables aux interactions sociales et qui procurent un sentiment d'appartenance.
- 8j) Autre (veuillez préciser)

CHOIX DE RÉPONSE

- 01. Très probable
- 02. Probable
- 03. Peu probable
- 04. Très peu probable
- 05. Je ne sais pas

B. Connaissance de BAC

[TOUS LES RÉPONDANTS]

1. Selon ce que vous savez, le Canada dispose-t-il d'une bibliothèque et d'archives nationales?

- 01. Oui
- 02. Je présume que oui, mais je ne sais rien à son sujet [PASSER À BQ3]
- 03. Non [PASSER À BQ3]
- 04. Je préfère ne pas répondre [PASSER À BQ3]

2. [SI BQ1=01] Que savez-vous, le cas échéant, au sujet de Bibliothèque et Archives Canada?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. L'organisation est située à Ottawa
- 02. L'organisation conserve de l'information et y donne accès
- 03. L'organisation participe à des travaux de recherche
- 04. Il s'agit d'une bibliothèque et d'archives du Canada
- 05. L'organisation appartient à tous les Canadiens
- 06. L'organisation rend la culture accessible à tous en offrant des services gratuits

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

07. L'organisation joue un rôle actif dans la promotion de la culture canadienne dans l'univers numérique
 08. L'organisation est accessible à tout le monde (peu importe l'âge, le niveau de scolarité, etc.)
 09. L'organisation offre des services dans les régions du Canada
 10. Autre (veuillez préciser)
 11. Rien de précis/je n'en sais pas beaucoup au sujet de Bibliothèque et Archives Canada
 12. Rien/je ne sais rien de Bibliothèque et Archives Canada
3. Bibliothèque et Archives Canada est la bibliothèque et les archives du Canada qui préserve le patrimoine documentaire canadien (p. ex., livres, cartes, etc.) et qui le rend accessible au public. Aviez-vous déjà entendu parler de Bibliothèque et Archives Canada avant de répondre au présent sondage?
01. Oui
 02. Non [PASSER À LA section D CNQ11]
 03. Je ne suis pas certain(e) [PASSER À LA SECTION D CNQ11]
4. Au cours des deux dernières années, comment avez-vous entendu parler de Bibliothèque et Archives Canada?
- Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent
01. Grâce à Internet
 02. Grâce à la télévision
 03. Grâce à des amis et à des membres de ma famille
 04. Grâce à des journaux, à des revues ou à des périodiques
 05. Grâce aux médias sociaux
 06. Grâce à la radio
 07. École, collège, université
 08. Au travail
 09. Autre, veuillez préciser _____
 10. Le sondage est la première fois que j'entends parler de Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années
 11. Je ne me souviens pas
5. Avez-vous déjà eu recours aux services de Bibliothèque et Archives Canada? Cela comprend la visite sur place de Bibliothèque et Archives Canada, l'accès aux services par l'entremise du site Web et les communications avec Bibliothèque et Archives Canada par téléphone, courriel, formulaire Web ou tout autre moyen.
01. Oui
 02. Non [NON-UTILISATEUR; PASSER À LA SECTION D CNQ11]
 03. Non, je ne sais pas ce qu'est Bibliothèque et Archives Canada [NON-UTILISATEUR; PASSER À LA SECTION D CNQ11]
6. [SI BQ5=01] À quand remonte votre dernière visite en personne ou utilisation des services en ligne de Bibliothèque et Archives Canada?
01. Dans les deux dernières années [CLIENT DE BAC]
 02. Il y a 3 à 5 ans [ANCIEN UTILISATEUR; CONTINUER À LA SECTION D JQ1]
 03. Il y a 6 à 10 ans [ANCIEN UTILISATEUR; PASSER À LA SECTION D JQ1]
 04. Il y a plus de 10 ans [ANCIEN UTILISATEUR; PASSER À LA SECTION D JQ1]

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

05. Je ne me souviens pas [ANCIEN UTILISATEUR; PASSER À LA SECTION D JQ1]

C. Sondage auprès des clients

[CLIENTS UNIQUEMENT]

- insérer depuis le sondage d'interception

C. Utilisation de BAC et expérience globale et satisfaction à l'égard des services de BAC

D. Expérience et satisfaction à l'égard du personnel de BAC

E. Utilisation et évaluation du site web de BAC, de Recherche dans la collection et d'autres bases de données en ligne

F. Orientations futures

D. Non-clients

[NON-CLIENTS ET ANCIENS CLIENTS UNIQUEMENT]

1. [BQ6=02, 03, 04] Vous avez mentionné que vous avez utilisé les services et les ressources de Bibliothèque et Archives Canada, mais pas au cours des deux dernières années. Pourquoi donc?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

01. Frustration/problèmes avec le site Web de BAC
02. Les services de BAC sont trop compliqués à utiliser
03. Je suis à la retraite, je n'ai plus besoin des services de BAC pour mon travail
04. Les documents dont j'ai besoin ne sont pas numérisés
05. J'obtiens l'information auprès d'autres sources
06. J'utilise la bibliothèque à l'école ou au travail
07. J'ai terminé mon projet de recherche
08. L'emplacement n'est pas pratique
09. Les heures d'ouverture et de service de Bibliothèque et Archives Canada ne sont pas pratiques
10. Problèmes de santé
11. Je n'en ai pas besoin
12. Aucune raison particulière
13. Autre raison. Veuillez préciser : _____

2. Les sujets actuellement inclus dans la collection de Bibliothèque et Archives Canada sont énumérés ci-dessous. Lesquels vous intéressent?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

01. Généalogie et histoire familiale
02. Citoyenneté et immigration
03. Cultures et histoires autochtones
04. Justice sociale et communautés marginalisées
05. Histoire et territoire du Canada
06. Histoire militaire et liée aux guerres
07. Politique, gouvernement et droit
08. Institutions nationales (p. ex., service postal, police)
09. Transports (p. ex., chemins de fer, navires)
10. Journaux et périodiques canadiens

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

11. Arts et médias (p. ex., cinéma, musique, photographie)
 12. Cartes, diagrammes et plans d'architecture
 13. Autre (veuillez préciser)
3. Bibliothèque et Archives Canada met au point de nouvelles activités publiques pour élargir l'accès à sa collection. Dans quelle mesure est-il probable que vous participiez aux activités suivantes?
- 3a) Expériences en personne (p. ex., visites guidées, expositions publiques)
 - 3b) Activités et événements sociaux (p. ex., soirées de jeux-questionnaires, soirées de coloriage pour adultes)
 - 3c) Activités pratiques de renforcement des compétences (p. ex., calligraphie, ateliers de création de fanzines)
 - 3d) Nouvelles activités en ligne et offres de contenu (p. ex., balados, défi du lecteur)
 - 3e) Contenu éducatif dans des formats adaptés à la salle de classe (p. ex., trousse de reproduction, vidéos)
 - 3f) Emprunt de reproductions encadrées pour la maison pendant un an
 - 3g) Discussions informelles et présentations d'experts et de créateurs (p. ex., discussions « Demandez-moi n'importe quoi », ateliers)
 - 3h) Tables rondes et symposiums savants
 - 3i) Activités éducatives sur place à l'intention des enfants et des familles

CHOIX DE RÉPONSE

01. Très probable
 02. Assez probable
 03. Peu probable
 04. Pas du tout probable
4. Si vous deviez utiliser les services d'une bibliothèque et ceux d'archives comme Bibliothèque et Archives Canada, dans quelle mesure serait-il probable que vous utilisiez ce qui suit?
- 4a) Services de copie (commander des reproductions d'éléments de la collection)
 - 4b) Services d'affranchissement de droit d'auteur (obtenir l'autorisation de reproduire une œuvre)
 - 4c) Soutien à la recherche sur place (interagir avec un membre du personnel pour obtenir des réponses à vos questions)
 - 4d) Soutien à la recherche à distance (interagir avec un membre du personnel par courriel, vidéoconférence ou téléphone pour obtenir des réponses à vos questions)
 - 4e) Consultation sur place de documents originaux
 - 4f) Recherches dans les bases de données en ligne
 - 4g) Effectuer des recherches et explorer la collection en utilisant un téléphone cellulaire ou un appareil de réalité virtuelle
 - 4h) Demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
 - 4i) Numéros internationaux normalisés (ISSN, ISBN, ISMN)
 - 4j) Programmes publics (événements, expositions, visites guidées)

CHOIX DE RÉPONSE

01. Très probable
02. Assez probable
03. Peu probable
04. Pas du tout probable

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

05. Je ne sais pas

5. Qu'est-ce qui, le cas échéant, vous encouragerait à utiliser les services de Bibliothèque et Archives Canada à l'avenir?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Un point de service près de chez moi
- 02. Un plus grand nombre de documents numériques
- 03. Un accès plus facile aux collections
- 04. Un site Web plus convivial
- 05. Des outils de recherche améliorés
- 06. Un plus grand nombre d'options libre-service
- 07. Un plus grand nombre de moyens de découvrir les collections
- 08. Un plus grand nombre de moyens d'en savoir davantage au sujet de la culture et de l'histoire du Canada
- 09. Un plus grand nombre d'activités et de programmes intéressants pour tous les âges
- 10. Autre (veuillez préciser)
- 11. Rien; je ne vais probablement pas utiliser les services de Bibliothèque et Archives Canada
- 12. Rien; je suis déjà satisfait(e)

E. Évaluation de l'impact social des bibliothèques et des archives

[TOUS LES RÉPONDANTS]

1. En pensant à ce que vous attendez d'une bibliothèque ou d'archives, quelle est l'importance des énoncés suivants pour vous? Une bibliothèque ou des archives devrait...
- 1a) Offrir un endroit accueillant, sécuritaire et inclusif
 - 1b) Permettre aux gens d'exprimer leur authenticité, leur expérience et leur histoire et d'y réfléchir
 - 1c) Procurer un sentiment de bien-être, de calme, de confort ou de détente
 - 1d) Créer un sentiment de concentration ou d'immersion
 - 1e) Divertir, exciter, émouvoir ou provoquer
 - 1f) Fournir de nouvelles connaissances ou de nouveaux renseignements
 - 1g) Encourager et alimenter la pensée en offrant des pistes de réflexions
 - 1h) Offrir de nouvelles perspectives et aider à améliorer la pensée critique
 - 1i) Offrir un lieu pour l'étude, l'apprentissage et la recherche individuels et en groupe
 - 1j) Stimuler l'imagination et motiver les gens à apprendre, à essayer quelque chose de nouveau ou à apporter des changements
 - 1k) Renforcer les compétences existantes ou favoriser le développement de nouvelles compétences
 - 1l) Inspirer la mise sur pied de nouveaux projets créatifs
 - 1m) Créer des occasions de tenir des conversations
 - 1n) Susciter des sentiments d'empathie en donnant un aperçu de la vie des autres
 - 1o) Donner l'occasion de rencontrer de nouvelles personnes ou de se réunir en groupe
 - 1p) Fournir des installations et des services qui répondent aux besoins d'une population diversifiée
 - 1q) Fournir un soutien pour les fonctions professionnelles des gens
 - 1r) Offrir un endroit confortable pour les activités des gens, un endroit doté notamment d'un service Wi-Fi gratuit et de salles de réunion

CHOIX DE RÉPONSE

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

- 01. 1 – pas du tout important
- 02. 2
- 03. 3
- 04. 4
- 05. 5 – très important
- 06. Ne s'applique pas
- 07. Je ne sais pas

F. Accessibilité des services

[TOUS LES RÉPONDANTS]

1. Vous identifiez-vous comme une personne ayant un handicap? Une personne ayant un handicap est une personne qui a une déficience à long terme ou récurrente (concernant entre autres la vision, l'ouïe, la mobilité, la flexibilité, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale) qui limite ses activités quotidiennes à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison (comme à l'école, au travail ou dans la communauté en général).

- 01. Oui
- 02. Non [PASSER À FQ8]
- 03. Je préfère ne pas répondre [PASSER À FQ8]

Bibliothèque et Archives Canada veut s'assurer que ses activités et services publics, que ce soit en ligne ou sur place (à ses points de service), sont entièrement accessibles à tous les clients. À cette fin, Bibliothèque et Archives Canada a mis en œuvre des mesures pour éliminer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant un handicap ou ayant des incapacités.

2. [CLIENTS; BQ6=01] Quelles sont les mesures d'accessibilité de Bibliothèque et Archives Canada que vous connaissez?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection physique (p. ex., fourniture de loupes électroniques et de visualiseurs pouvant agrandir les caractères dans les livres et les microfiches).
- 02. Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection numérique (p. ex., capacité d'utiliser son propre logiciel de lecture d'écran sur le site Web de BAC).
- 03. Mesures dans l'environnement physique pour accroître l'accessibilité (p. ex., éclairage, plans d'évacuation ou d'urgence, outils de navigation ou guides de direction, espaces appropriés pour répondre aux besoins des personnes neurodivergentes).
- 04. Mécanisme de rétroaction aux points de service de Bibliothèque et Archives Canada.
- 05. Mécanisme de rétroaction sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.
- 06. Aucun de ces éléments

3. [NON-CLIENTS ET ANCIENS CLIENTS; SI BQ5=02,03 OU BQ6=02,03,04,05] Parmi les mesures suivantes visant à accroître l'accessibilité, lesquelles pourraient répondre à vos besoins si vous deviez utiliser les services de Bibliothèque et Archives Canada à l'avenir, que ce soit en effectuant une visite en personne ou en ayant recours à ses services en ligne?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

01. Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection physique (p. ex., fourniture de loupes électroniques et de visualiseurs pouvant agrandir les caractères dans les livres et les microfiches).
02. Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection numérique (p. ex., capacité d'utiliser son propre logiciel de lecture d'écran sur le site Web de BAC).
03. Mesures dans l'environnement physique pour accroître l'accessibilité (p. ex., éclairage, plans d'évacuation ou d'urgence, outils de navigation ou guides de direction, espaces appropriés pour répondre aux besoins des personnes neurodivergentes).
04. Mécanisme de rétroaction aux points de service de Bibliothèque et Archives Canada.
05. Mécanisme de rétroaction sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.
06. Aucun de ces éléments

[NON-CLIENTS ET ANCIENS CLIENTS, PASSER À FQ9]

4A. [CLIENTS; BQ6=01; SI LA PERSONNE CONNAÎT DES ÉLÉMENTS MENTIONNÉS À FQ2] Lesquels des éléments suivants avez-vous personnellement utilisés ou expérimentés à Bibliothèque et Archives Canada au cours des deux dernières années?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

[AFFICHER LES ÉLÉMENTS CONNUS DU RÉPONDANT DE FQ2]

01. Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection physique (p. ex., fourniture de loupes électroniques et de visualiseurs pouvant agrandir les caractères dans les livres et les microfiches).
02. Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection numérique (p. ex., capacité d'utiliser son propre logiciel de lecture d'écran sur le site Web de BAC).
03. Mesures dans l'environnement physique pour accroître l'accessibilité (p. ex., éclairage, plans d'évacuation ou d'urgence, outils de navigation ou guides de direction, espaces appropriés pour répondre aux besoins des personnes neurodivergentes).
04. Mécanisme de rétroaction aux points de service de Bibliothèque et Archives Canada.
05. Mécanisme de rétroaction sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

4. [CLIENTS; BQ6=01; SI LA PERSONNE A UTILISÉ DES ÉLÉMENTS MENTIONNÉS À FQ4] Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre expérience concernant chacun des éléments suivants?

[AFFICHER LES ÉLÉMENTS DE FQ4 UTILISÉS PAR LE RÉPONDANT]

- 4a) Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection physique (p. ex., fourniture de loupes électroniques et de visualiseurs pouvant agrandir les caractères dans les livres et les microfiches).
- 4b) Mesures d'adaptation et médias substituts pour les documents destinés aux clients qui ont besoin d'aide pour accéder à la collection numérique (p. ex., capacité d'utiliser son propre logiciel de lecture d'écran sur le site Web de BAC).
- 4c) Mesures dans l'environnement physique pour accroître l'accessibilité (p. ex., éclairage, plans d'évacuation ou d'urgence, outils de navigation ou guides de direction, espaces appropriés pour répondre aux besoins des personnes neurodivergentes).
- 4d) Mécanisme de rétroaction aux points de service de Bibliothèque et Archives Canada.
- 4e) Mécanisme de rétroaction sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

CHOIX DE RÉPONSE

- 01. Très satisfait(e)
- 02. Satisfait(e)
- 03. Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
- 04. Insatisfait(e)
- 05. Très insatisfait(e)

5. [CLIENTS; BQ6=01; SI LA PERSONNE A UTILISÉ DES ÉLÉMENTS MENTIONNÉS À FQ4] Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

5a) Les mesures pour accroître l'accessibilité aux points de service de Bibliothèque et Archives Canada sont visibles pour tout le monde.

5b) Les membres du personnel de Bibliothèque et Archives Canada sont bien formés pour aider les personnes ayant un handicap ou les personnes ayant besoin d'une aide spéciale.

5c) Bibliothèque et Archives Canada s'est doté de mesures pour accroître l'accessibilité qui sont faciles à utiliser et qui fonctionnent bien pour tout le monde. Ces caractéristiques sont les mêmes dans toutes ses collections, que l'on ait recours à des documents physiques ou numériques ou que l'on cherche des informations.

5d) Il est facile de voir comment on peut fournir de la rétroaction sur l'accessibilité des programmes et des services, qu'ils soient offerts en ligne ou en personne.

CHOIX DE RÉPONSE

- 01. Fortement d'accord
- 02. D'accord
- 03. Ni d'accord ni en désaccord
- 04. En désaccord
- 05. Fortement en désaccord
- 06. Je ne sais pas
- 07. Ne s'applique pas

6. [CLIENTS; FQ1=01] Avez-vous personnellement été confronté(e) à des obstacles lors de l'accès aux services, à la collection ou au contenu de Bibliothèque et Archives Canada?

- 01. Oui
- 02. Non [PASSER À FQ8]
- 03. Je préfère ne pas répondre [PASSER À FQ8]?

7. [CLIENTS; SI FQ7=01] À quels obstacles avez-vous été confronté(e)?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Obstacle(s) physique(s) pour l'accès aux points de service de Bibliothèque et Archives Canada
- 02. Obstacle(s) à la consultation en personne de la collection de Bibliothèque et Archives Canada
- 03. Obstacle(s) à la consultation de la collection en ligne
- 04. Obstacle(s) aux communications avec le personnel de Bibliothèque et Archives Canada en personne ou par écrit
- 05. Autre (veuillez préciser)

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

8. [TOUS LES RÉPONDANTS] Bibliothèque et Archives Canada désire améliorer les mesures pour accroître l'accessibilité de ses points de service et de ses services en ligne. Avez-vous des conseils ou des suggestions à faire part à Bibliothèque et Archives Canada pour améliorer l'accessibilité de ses points de service ou de ses services en ligne?

01. OUVRIR LA CASE DE TEXTE

02. Aucune suggestion

G. Renseignements généraux

[TOUS LES RÉPONDANTS]

Ces dernières questions servent à recueillir des renseignements généraux. Toutes les réponses demeureront confidentielles.

1. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint jusqu'à maintenant?

01. Études inférieures à un diplôme d'études secondaires ou équivalent

02. Diplôme d'études secondaires ou équivalent

03. Diplôme d'apprenti ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers

04. Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un établissement autre qu'une université

05. Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat

06. Baccalauréat

07. Diplôme d'études supérieures

08. Je préfère ne pas répondre

2. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

01. Anglais

02. Français

03. Autre (veuillez préciser)

04. Je préfère ne pas répondre

3. Êtes-vous né(e) au Canada?

01. Oui [PASSER À GQ5]

02. Non

03. Je préfère ne pas répondre [PASSER À GQ5]

4. [SI GQ3=02] Quelle est l'année de votre arrivée au Canada pour y vivre?

01. Année :

02. Je ne m'en souviens pas

03. Je préfère ne pas répondre

5. [SI GQ3=01, 03] Êtes-vous membre d'une Première Nation, un(e) Métis(se) ou un(e) Inuk (Inuit)?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

01. Non, je ne suis pas une personne autochtone

02. Oui, je suis membre d'une Première Nation

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

03. Oui, je suis un(e) Métis(se)
 04. Oui, je suis un(e) Inuk (Inuit)
 05. Je préfère ne pas répondre
6. [NE PAS POSER SI GQ5=02-04] Vous identifiez-vous à un groupe démographique racisé? Les groupes racisés comprennent, entre autres, les Sud-Asiatiques, les Chinois, les Noirs, les Philippins, les Arabes, les Latino-Américains, les Asiatiques du Sud-Est, les Asiatiques occidentaux, les Coréens et les Japonais.
01. Oui
 02. Non
 03. Je préfère ne pas répondre
7. Dans quel type de milieu habitez-vous?
01. Urbain
 02. Banlieue
 03. Rural
 04. Région éloignée
 05. Je préfère ne pas répondre
8. Habitez-vous dans l'une des villes suivantes ou à proximité?
01. [SI S3=09, 11] Gatineau
 02. [SI S3=07] Halifax
 03. [SI S3=09, 11] Ottawa
 04. [SI S3=03] Winnipeg
 05. [SI S3=02] Vancouver
 06. Non, je n'habite pas dans l'une de ces villes
 07. Je préfère ne pas répondre
9. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu global de votre ménage l'an dernier, c'est-à-dire le revenu de toutes les personnes qui composent votre ménage, avant impôts?
01. Moins de 20 000 \$
 02. De 20 000 \$ à un peu moins de 40 000 \$
 03. De 40 000 \$ à un peu moins de 60 000 \$
 04. De 60 000 \$ à un peu moins de 80 000 \$
 05. De 80 000 \$ à un peu moins de 100 000 \$
 06. De 100 000 \$ à un peu moins de 150 000 \$
 07. 150 000 \$ et plus
 08. Je préfère ne pas répondre
10. Êtes-vous le parent ou le tuteur d'un enfant de moins de 18 ans qui habite sous votre toit?
01. Oui
 02. Non
 03. Je préfère ne pas répondre
11. Finalement, désirez-vous faire part à Bibliothèque et Archives Canada de derniers commentaires ou réflexions?

Sondages sur l'amélioration des services de Bibliothèque et Archives Canada

01. OUVRIR LA CASE DE TEXTE

02. Aucune suggestion

Le sondage est maintenant terminé. Au nom de Bibliothèque et Archives Canada, nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous communiquer vos commentaires.