

multi réso

recherche marketing et sociale

**SONDAGES RELATIFS AUX SERVICES D'INFORMATION
ET DE RÉFÉRENCE OFFERTS PAR LA DIRECTION GÉNÉRALE
DE LA DIFFUSION DE BANQ**

**RÉSULTATS DE L'ÉTÉ 2008
JUMELÉS À CEUX DE L'HIVER 2008**

RAPPORT

VERSION FINALE

**Daniel Bellemare
Associé principal
Groupe Multi Réso
30 octobre 2008**

MULTI RÉSO

630, rue Sherbrooke ouest, bureau 220, Montréal, Qc H3A 1E4
T 514.285.6446 - F 514.285-5541 - bellemar@multireso.com

FAITS SAILLANTS

Ce rapport présente les résultats de deux nouveaux sondages, identiques à ceux qui ont été réalisés à l'hiver 2008. Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) souhaite ainsi obtenir des résultats qui reflètent l'ensemble des périodes d'utilisation de ses services. Conséquemment, les résultats fusionnés (total de l'hiver et de l'été 2008) sont aussi présentés dans ce rapport.

À l'hiver 2008, un premier sondage avait été réalisé en face à face à la Grande Bibliothèque et un autre, dans le portail Web de BAnQ. Ces deux sondages portaient sur quelques sujets généraux de même que sur des éléments concernant, pour le premier, les services d'information et de référence offerts en personne à la Grande Bibliothèque et, pour le second, les services d'information et de référence offerts à distance par BAnQ. À l'été suivant, deux nouveaux sondages ont été menés et ont porté sur les mêmes aspects.

La presque totalité des résultats n'offrent pas de différence statistiquement significative lorsque l'on compare les deux périodes (hiver et été).

Par exemple, lors du sondage de l'hiver réalisé à la Grande Bibliothèque, 38,1 % des répondants ont déclaré être venus à la Grande Bibliothèque moins de 20 fois depuis un an. À l'été, cette proportion s'élevait à 36,7 %. Ces deux proportions sont statistiquement semblables.

Deux tableaux (pages 53 et 122) affichent des différences statistiquement significatives entre les deux périodes. Le premier illustre les moyens utilisés par la clientèle pour chercher une information ou un document à la Grande Bibliothèque. Les résultats qui y figurent sont issus des réponses des personnes qui ont été interrogées à la Grande Bibliothèque.

Ainsi, le moyen le plus utilisé pour chercher une information ou un document à la Grande Bibliothèque, soit la consultation du catalogue de BAnQ, a connu une

diminution importante entre l'hiver et l'été, passant de 73,0 % (hiver) à 50,5 % (été). Cette diminution semble s'être produite au profit de trois autres moyens pour chercher une information ou un document à la Grande Bibliothèque :

- La consultation du site Internet de BAnQ, qui a connu une hausse, passant de 26,4 % (hiver) à 39,7 % (été);
- La consultation des bases de données, qui a connu une hausse, passant de 9,1 % (hiver) à 22,0 % (été);
- La consultation des collections de référence, qui a connu une hausse, passant de 0,8 % (hiver) à 6,1 % (été).

Le deuxième tableau porte sur les commentaires recueillis à la fin des sondages. La majorité des commentaires consignés à l'été sont similaires à ceux obtenus à l'hiver. Cependant, la compilation des commentaires concernant deux thèmes présente une différence statistiquement significative. Ces résultats proviennent de la collecte de données effectuée dans le portail Web de BAnQ :

- À l'été, 1,8 % des répondants ont émis un commentaire concernant le développement des collections, alors qu'à l'hiver, cette proportion s'élevait à 3,3 %.
- À l'été, 1,8 % des répondants ont émis un commentaire concernant la disponibilité des documents, alors qu'à l'hiver, cette proportion s'élevait à 5,2 %.

Quelques autres résultats affichent des différences statistiquement significatives, mais l'intérêt qu'il convient de porter envers celles-ci est très faible.

Table des matières

Faits saillants	i
Avant-propos	vi
Introduction	1
Première partie : contexte, objectifs et méthodologie.....	2
1. Retour sur le contexte et les objectifs	3
2. Méthodologie de la collecte de données de l'été 2008	5
2.1 Description générale.....	5
2.2 Paramètres spécifiques au sondage à la Grande Bibliothèque	6
2.3 Paramètres spécifiques au sondage dans le portail Web de BAnQ	8
2.4 Méthodologie des croisements analysés	9
2.5 Tableaux des marges d'erreur	12
Deuxième partie : résultats	14
3. Éléments généraux portant sur l'utilisation des services de la Grande Bibliothèque et du portail de BAnQ	15
3.1 Taux d'utilisation de l'ensemble des services de la Grande Bibliothèque et du portail de BAnQ	15
3.2 Profil des utilisateurs de la Grande Bibliothèque et du portail..... de BAnQ	26
3.3 Cadre d'utilisation (loisirs, études ou travail)	32
3.4 Taux d'abonnement des utilisateurs de la Grande Bibliothèque et du portail de BAnQ	35
3.5 Recherche d'une information ou d'un document en particulier	
à la Grande Bibliothèque ou dans le portail de BAnQ	46
3.5.1 Facilité à trouver une information ou un document	
à la Grande Bibliothèque	46
3.5.2 Moyens utilisés pour chercher une information ou un document	
à la Grande Bibliothèque ou dans le portail de BAnQ	52

3.6	Taux d'utilisation des services en ligne du portail de BAnQ	58
3.7	Satisfaction générale envers la Grande Bibliothèque et les services en ligne de BAnQ	62
3.8	Lieu à partir duquel le portail de BAnQ est consulté	72
4.	Services d'information et de référence de la Grande Bibliothèque..... et ceux offerts à distance	75
4.1	Connaissance des services d'information et de référence offerts à la Grande Bibliothèque et à distance.....	75
4.2	Taux d'utilisation des services d'information et de référence offerts..... à la Grande Bibliothèque et à distance	82
4.3	Raisons de la non-utilisation des services d'information et de référence offerts à la Grande Bibliothèque et à distance	91
4.4	Mesure de la satisfaction des usagers qui utilisent les services de référence à la Grande Bibliothèque et à distance	95
4.5	Profil sociodémographique des utilisateurs et des non-utilisateurs des services d'information et de référence sur place et à distance	107
5.	Intérêt envers de nouveaux services.....	112
6.	Suggestions des usagers pour améliorer les services et les collections	119
	Conclusion	124

Annexes disponibles dans des documents informatiques distincts

- A. Questionnaire français du sondage à la Grande Bibliothèque
- B. Questionnaire anglais du sondage à la Grande Bibliothèque
- C. Questionnaire français du sondage dans le portail de BAnQ
- D. Questionnaire anglais du sondage dans le portail de BAnQ
- E. Suggestions des répondants pour améliorer les services et les collections
- F. Tableaux de travail du sondage à la Grande Bibliothèque
- G. Tableaux de travail du sondage dans le portail de BAnQ

AVANT-PROPOS

- L'emploi du masculin inclut, s'il y a lieu, les deux genres et a été utilisé afin d'alléger la présentation.
- Les copies de ce document, obtenues par voie électronique (document joint dans un courriel, disquette informatique, etc.), peuvent afficher des différences typographiques importantes avec le document original (type et taille du lettrage, emplacement du texte, sauts de pages, présentation et numérotation de la table des matières, pagination, mise en forme des tableaux et des graphiques, style des puces, etc.). Ces différences, dues à la configuration du logiciel Microsoft Word © des ordinateurs de réception, sont hors de notre contrôle.
- Les formulations des questions présentées dans ce rapport peuvent avoir été adaptées de leur version originale afin d'en simplifier la présentation. Les versions originales des questions sont disponibles dans les questionnaires fournis en annexe.
- L'arrondissement des nombres peut produire une différence de un ou de deux dixième(s) de un pour cent avec la valeur observée et/ou un léger écart entre les totaux présentés et les chiffres réels qui y sont liés.
- Comme dans tout sondage, la profondeur avec laquelle chacun des thèmes a été traité a été déterminée en fonction du budget disponible. Compte tenu de ce contexte, ce rapport dresse un portrait général de la situation.
- La compilation des résultats de ce sondage a impliqué le traitement d'un grand nombre de données. Elle a été réalisée avec rigueur. Malgré toutes les vérifications et contre-vérifications qui ont été effectuées, il se peut que des erreurs subsistent. Si l'utilisation d'une donnée particulière revêt une

importance capitale pour votre organisation, nous vous conseillons de nous demander de procéder à une vérification supplémentaire.

- Le fait de ne s'appuyer que sur une seule source d'information pour prendre des décisions stratégiques ou opérationnelles comporte un niveau de risque élevé. Il est habituellement plus avisé d'utiliser les résultats fournis par plus d'une source (plusieurs sondages, données secondaires, données internes, expériences externes, etc.). C'est la convergence des informations obtenues par plusieurs sources qui donne de la valeur aux constats dégagés.
- Le rapport des sondages rédigé par Multi Réso est un intrant à considérer parmi d'autres afin de permettre aux dirigeants de BAnQ de prendre des décisions éclairées concernant l'amélioration des services d'information et de référence offerts par l'organisation. Le mandat de Multi Réso n'inclut pas l'analyse des autres intrants. Dans ce contexte, le présent rapport avance certaines recommandations que Multi Réso définit tout en sachant bien ne pas détenir l'ensemble des informations nécessaires pour évaluer toute leur pertinence.

INTRODUCTION

Le présent document constitue le rapport que le Groupe Multi Réso (Multi Réso) a rédigé concernant le mandat que lui a confié Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) en juin 2008.

Il présente les résultats de deux sondages effectués en juillet 2008 (l'un réalisé auprès de visiteurs de la Grande Bibliothèque et l'autre réalisé auprès de visiteurs du portail Internet de BAnQ). Il inclut aussi les résultats d'une approche similaire menée en janvier 2008.

Si vous avez besoin d'informations complémentaires concernant ce document, n'hésitez pas à communiquer avec :

Daniel Bellemare

Associé principal

Groupe Multi Réso

Tél. : 514-285-6446

bellemar@multireso.com

**PREMIÈRE PARTIE :
CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE**

1. RETOUR SUR LE CONTEXTE ET LES OBJECTIFS

Un des services clés offerts aux usagers de BAnQ est le service d'information et de référence. Largement utilisé, celui-ci comprend les renseignements, les références factuelles, bibliographiques et de recherche, l'orientation, l'initiation aux outils de recherche et les conseils de lecture.

Trois ans après l'ouverture de la Grande Bibliothèque, il s'est avéré nécessaire de procéder à l'évaluation de ces services afin de vérifier si l'offre convient bien aux besoins des différentes clientèles et correspond réellement aux mandats et missions de BAnQ. Une telle évaluation s'inscrivait aussi dans un contexte plus global d'une bonification potentielle des services offerts. Le tout s'inscrit dans le cadre de l'application de la *Politique des services de référence et d'information*, adoptée le 1^{er} décembre 2004.

En janvier 2008, BAnQ a retenu les services de Multi Réso pour réaliser deux sondages, l'un auprès de visiteurs de la Grande Bibliothèque et l'autre auprès de visiteurs du portail Internet de BAnQ.

Ces deux sondages avaient pour objectifs de livrer aux gestionnaires de BAnQ une information éclairée et de grande qualité concernant les thèmes mis de l'avant dans l'offre de service de l'organisation :

- Mesurer l'utilisation des services d'information et de référence de BAnQ, sur place (à la Grande Bibliothèque) et à distance;
- Mesurer la satisfaction des usagers qui utilisent les services d'information et de référence sur place et à distance;
- Établir le profil sociodémographique des utilisateurs des services d'information et de référence sur place et à distance;

-
- Mesurer l'intérêt et l'utilisation potentielle de nouveaux services qui pourraient être offerts aux usagers;
 - Déterminer de façon plus précise les besoins des usagers relativement aux modalités de fonctionnement actuellement en vigueur;
 - Connaître plus précisément les raisons de la non-utilisation des services d'information et de référence par des usagers sur place et à distance.

Les deux sondages ont été réalisés entre la fin du mois de janvier et le début du mois de février 2008. Ils sont donc le reflet de la situation de l'hiver 2008.

Avant d'utiliser certains résultats, BAnQ a souhaité procéder à une nouvelle collecte de données à l'été 2008. Elle a donc confié à Multi Réso le mandat de réaliser la même opération qu'à l'hiver 2008, mais cette fois en juillet de cette année.

2. MÉTHODOLOGIE DE LA COLLECTE DE DONNÉES DE L'ÉTÉ 2008

2.1 DESCRIPTION GÉNÉRALE

La collecte de données de l'été 2008 a été réalisée de deux façons :

- 1) Par un sondage en face à face auprès de 359 visiteurs de la Grande Bibliothèque;
- 2) Par un sondage dans Internet auprès de 1 011 visiteurs du portail Web de BAnQ.

Afin de faciliter l'analyse des résultats de l'été et de ceux de l'hiver, le rapport présente aussi ces derniers, ainsi que le total de ces deux périodes. Lors de la compilation du total des deux périodes, le poids accordé aux répondants de l'hiver a été différent de celui accordé aux répondants de l'été. En effet, BAnQ a estimé que la collecte des données de l'hiver représente une situation qui se produit pendant huit mois durant l'année, alors que celle des données de l'été reflète une situation qui a lieu pendant quatre mois. Pour tenir compte de cet état de fait, le poids accordé aux répondants de l'hiver dans le calcul du total est deux fois plus important que celui accordé aux répondants de l'été.

2.2 PARAMÈTRES SPÉCIFIQUES AU SONDAGE À LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE

- Interception de visiteurs dans le hall d'entrée de la Grande Bibliothèque;
- Sélection au hasard des visiteurs selon un échantillonnage aléatoire systématique;
- Exécution des entrevues du samedi 12 au dimanche 27 juillet 2008 (durée de 15 jours);
- Langues des entrevues : français et anglais;
- 1 065 personnes interceptées;
- Taux de réponse de 47,5 % (voir le tableau de la page suivante);
- 359 participants au sondage;
- Marge d'erreur maximale : 5,2 % (3,7 % pour le total de l'hiver et de l'été);
- La marge d'erreur augmente lorsque le nombre de répondants à une question diminue.
- Pondération des résultats selon la période de fréquentation;

Statistiques portant sur la sollicitation de participants au sondage

	Hiver			Été		
	n			n		
Répondants admissibles au sondage						
A complété une entrevue	365	50,3%		359	47,5%	
N'a pas complété l'entrevue	1	0,1%		0	0,0%	
Questionnaires incomplets	9	1,2%		0	0,0%	
Refuse de participer	351	48,0%		396	52,5%	
Sous-total	726	100,0%	81,4%	755	100,0%	70,9%
Répondants non admissibles au sondage						
N'entrera pas dans l'espace bibliothéconomique	78	47,0%		196	63,2%	
Personnes de moins de 14 ans	24	14,5%		31	10,0%	
Travaille pour BAnQ	21	12,7%		67	21,6%	
Ne comprend pas suffisamment le français ni l'anglais	18	10,8%		16	5,2%	
Fait partie d'un groupe organisé	11	6,6%		0	0,0%	
A déjà participé au sondage	10	6,0%		0	0,0%	
Autres répondants non admissibles	4	2,4%		0	0,0%	
Sous-total	166	100,0%	18,6%	310	100,0%	29,1%
Total	892		100,0%	1065		100,0%

2.3 PARAMÈTRES SPÉCIFIQUES AU SONDAGE DANS LE PORTAIL WEB DE BANQ

- Sollicitation de participants au sondage par l'apparition d'une fenêtre spéciale (*pop-up*) sur la page d'accueil du portail de BAnQ;
- Langues de communication : français et anglais;
- Période : du vendredi 11 juillet au vendredi 1^{er} août 2008;
- Obtention de 1 011 participants au sondage;
- Aucun calcul de taux de réponse possible;
- Marge d'erreur maximale : 3,1 % (2,1 % pour le total de l'hiver et de l'été);
- La marge d'erreur augmente lorsque le nombre de répondants à une question diminue.

2.4 MÉTHODOLOGIE DES CROISEMENTS ANALYSÉS

Tous les résultats du sondage ont été croisés avec les variables qui sont indiquées dans les deux tableaux suivants. Par exemple, dans le sondage mené auprès des visiteurs de la Grande Bibliothèque, la satisfaction envers les services d'information et de référence a été analysée pour chacun des sous-groupes présentés. Certains résultats ont fait l'objet de croisements supplémentaires lorsque cela était jugé potentiellement intéressant.

Les analyses statistiques ont été exécutées à un niveau de confiance de 95 %, ce qui signifie sommairement que les résultats représentent potentiellement 19 fois sur 20 une juste évaluation de la réalité (à l'intérieur de la marge d'erreur). Par ailleurs, les modèles statistiques utilisés sont fiables lorsque au moins 30 répondants font partie de l'échantillon. Cette situation fait en sorte que certains sous-groupes n'ont pas été analysés¹. Par exemple, à l'hiver 2008, le nombre de retraités faisant partie de l'échantillon des visiteurs de la Grande Bibliothèque s'élevait à 24, ce qui est insuffisant pour représenter les résultats spécifiques de ce sous-groupe. Ces répondants ont été placés dans le sous-groupe « autres » (voir la variable « Occupation » du tableau suivant). Par contre, dans le sondage mené auprès des visiteurs du portail de BAnQ, le nombre de retraités s'élevait à 105, ce qui permet la présentation des résultats spécifiques de ce sous-groupe.

¹ Pour les bénéfices de l'analyse, dans certains cas, des résultats concernant des questions pour lesquelles moins de 30 répondants font partie de l'échantillon peuvent être présentés à titre exploratoire.

**Variables de croisements des résultats du sondage
à la Grande Bibliothèque**

		Nombre de répondants dans l'échantillon					
		Hiver		Été		Total	
		N	%	n	%	n	%
Âge	14 à 24 ans	109	29,9%	83	23,1%	192	26,5%
	25 à 34 ans	107	29,4%	102	28,4%	209	28,9%
	35 à 44 ans	54	14,8%	70	19,5%	124	17,1%
	45 à 54 ans	50	13,7%	59	16,4%	109	15,1%
	55 et plus	44	12,1%	45	12,5%	90	12,4%
Scolarité	Primaire ou secondaire	79	21,9%	64	18,0%	143	19,9%
	Collégiale	91	25,2%	85	23,9%	176	24,5%
	Universitaire	191	52,9%	207	58,1%	399	55,6%
Langue parlée à la maison	Français	247	67,7%	257	71,6%	504	69,6%
	Anglais	31	8,5%	31	8,6%	62	8,6%
	Autres	52	14,2%	39	10,9%	91	12,6%
	Plus d'une langue	35	9,6%	32	8,9%	67	9,3%
Occupation	Travailleur à temps plein	128	35,3%	147	41,1%	275	38,1%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	52	14,3%	53	14,8%	105	14,6%
	Étudiant	131	36,1%	97	27,1%	228	31,6%
	Autres	52	14,3%	61	17,0%	113	15,7%
Sexe	Femmes	149	40,8%	185	51,5%	334	46,1%
	Hommes	216	59,2%	174	48,5%	390	53,9%
Type d'utilisation	Pour les loisirs	241	71,3%	240	72,9%	481	72,2%
	Pour les études	73	21,6%	57	17,3%	130	19,5%
	Pour le travail	24	7,1%	32	9,7%	55	8,3%
Abonnement à BAnQ	Oui	312	90,7%	318	95,5%	630	93,1%
	Non	32	9,3%	15	4,5%	47	6,9%
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	133	36,4%	129	37,4%	262	36,9%
	20 à 99	160	43,8%	148	42,9%	308	43,4%
	100 et plus	72	19,7%	68	19,7%	140	19,7%

**Variables de croisements des résultats du sondage
dans le portail de BAnQ**

		Nombre de répondants dans l'échantillon					
		Hiver		Été		Total	
		n	%	n	%	n	%
Âge	14 à 17 ans	39	3,5%	55	5,4%	94	4,4%
	18 à 24 ans	163	14,6%	120	11,9%	283	13,3%
	25 à 34 ans	297	26,5%	269	26,6%	566	26,6%
	35 à 44 ans	240	21,4%	216	21,4%	456	21,4%
	45 à 54 ans	208	18,6%	191	18,9%	399	18,7%
	55 à 64 ans	123	11,0%	128	12,7%	251	11,8%
	65 ans et plus	50	4,5%	32	3,2%	82	3,8%
Scolarité	Primaire ou secondaire	168	15,2%	176	17,7%	344	16,4%
	Collégiale	250	22,7%	213	21,4%	463	22,1%
	Universitaire	685	62,1%	607	60,9%	1292	61,6%
Langue parlée à la maison	Français	840	75,0%	734	72,6%	1574	73,9%
	Anglais	56	5,0%	42	4,2%	98	4,6%
	Autres	56	5,0%	50	4,9%	106	5,0%
	Plus d'une langue	168	15,0%	185	18,3%	353	16,6%
Occupation	Travailleur à temps plein	421	37,8%	412	40,9%	833	39,3%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	164	14,7%	162	16,1%	326	15,4%
	Saisonnier ou chômeur	55	4,9%	69	6,9%	124	5,8%
	À la maison	36	3,2%	38	3,8%	74	3,5%
	Étudiant	301	27,0%	224	22,2%	525	24,7%
	Retraité	105	9,4%	75	7,4%	180	8,5%
	Autres	33	3,0%	27	2,7%	60	2,8%
Sexe	Femmes	585	52,2%	507	50,1%	1092	51,2%
	Hommes	535	47,8%	504	49,9%	1039	48,8%
Type d'utilisation	Pour les loisirs	791	75,8%	745	47,4%	1536	77,6%
	Pour les études	141	13,5%	83	5,3%	224	11,3%
	Pour le travail	112	10,7%	108	47,4%	220	11,1%
Abonnement à BAnQ	Oui	1006	91,7%	926	43,5%	1932	92,5%
	Non	91	8,3%	65	56,5%	156	7,5%
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	114	10,8%	105	58,6%	219	10,9%
	10 à 29	270	25,5%	256	4,1%	526	26,2%
	30 à 59	312	29,5%	268	17,0%	580	28,9%
	60 et plus	363	34,3%	322	20,4%	685	34,1%

2.5 TABLEAUX DES MARGES D'ERREUR

Les deux tableaux suivants présentent des indications que le lecteur peut utiliser pour déterminer les marges d'erreur qui s'appliquent aux résultats présentés.

Dans le premier tableau, les marges d'erreur (erreurs d'échantillonnage) sont présentées pour différentes tailles d'échantillons.

Par exemple, si, dans un échantillon de 2 000 répondants, la proportion de répondants qui indique une réponse X s'élève à 50 %, l'erreur statistique d'échantillonnage s'élève à $\pm 2,2$ % (19 fois sur 20). En d'autres termes, si on recensait l'opinion de toute la population étudiée, il y aurait 95 % de chances que la proportion réelle obtenue se situe dans l'intervalle de confiance [soit entre 47,8 % et 52,2 %], c'est-à-dire 50,0 %, plus ou moins 2,2 %.

L'erreur d'échantillonnage des résultats qui ne s'expriment pas en proportion mais en nombre (par exemple, un montant d'argent) ne se calcule pas de la même manière. Celle-ci dépend plutôt du nombre de répondants qui répondent à la question mais aussi de l'écart type observé. Ce dernier varie selon les questions.

Le second tableau présente la variation de l'erreur d'échantillonnage selon la proportion observée pour certaines tailles d'échantillons.

Par exemple, si, dans un échantillon de 1 500 répondants, la proportion de répondants qui indique une réponse X s'élève à 10 %, l'erreur statistique d'échantillonnage s'élève à $\pm 1,5$ % (19 fois sur 20). En d'autres termes, si on recensait l'opinion de toute la population étudiée, il y aurait 95 % de chances que la proportion réelle obtenue se situe dans l'intervalle de confiance [soit entre 8,5 % et 11,5 %], c'est-à-dire 10,0 %, plus ou moins 1,5 %.

**Erreur d'échantillonnage
au niveau de confiance de 95 %
pour une population de taille infinie
selon la taille de l'échantillon pour une proportion de 50 %**

n	%	n	%	n	%	n	%
50	13,9%	800	3,5%	1650	2,4%	2400	2,0%
100	9,8%	850	3,4%	1700	2,4%	2450	2,0%
150	8,0%	900	3,3%	1750	2,3%	2500	2,0%
200	6,9%	950	3,2%	1800	2,3%	2550	1,9%
250	6,2%	1000	3,1%	1850	2,3%	2600	1,9%
300	5,7%	1050	3,0%	1900	2,2%	2650	1,9%
350	5,2%	1100	3,0%	1950	2,2%	2700	1,9%
400	4,9%	1150	2,9%	2000	2,2%	2750	1,9%
450	4,6%	1200	2,8%	2050	2,2%	2800	1,9%
500	4,4%	1250	2,8%	2100	2,1%	2850	1,8%
550	4,2%	1300	2,7%	2150	2,1%	2900	1,8%
600	4,0%	1350	2,7%	2200	2,1%	2950	1,8%
650	3,8%	1400	2,6%	2250	2,1%	3000	1,8%
700	3,7%	1450	2,6%	2300	2,0%	3050	1,8%
750	3,6%	1500	2,5%	2350	2,0%	3100	1,8%

**Erreur d'échantillonnage
au niveau de confiance de 95 %
pour une population de taille infinie
selon la proportion obtenue et la taille de l'échantillon**

n	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
200	3,0%	4,2%	5,5%	6,4%	6,8%	6,9%
400	2,1%	2,9%	3,9%	4,5%	4,8%	4,9%
600	1,7%	2,4%	3,2%	3,7%	3,9%	4,0%
800	1,5%	2,1%	2,8%	3,2%	3,4%	3,5%
1000	1,4%	1,9%	2,5%	2,8%	3,0%	3,1%
1200	1,2%	1,7%	2,3%	2,6%	2,8%	2,8%
1400	1,1%	1,6%	2,1%	2,4%	2,6%	2,6%
1600	1,1%	1,5%	2,0%	2,2%	2,4%	2,5%
1800	1,0%	1,4%	1,8%	2,1%	2,3%	2,3%
2000	1,0%	1,3%	1,8%	2,0%	2,1%	2,2%
2200	0,9%	1,3%	1,7%	1,9%	2,0%	2,1%
2400	0,9%	1,2%	1,6%	1,8%	2,0%	2,0%
2600	0,8%	1,2%	1,5%	1,8%	1,9%	1,9%
2800	0,8%	1,1%	1,5%	1,7%	1,8%	1,9%
3000	0,8%	1,1%	1,4%	1,6%	1,8%	1,8%

DEUXIÈME PARTIE : RÉSULTATS

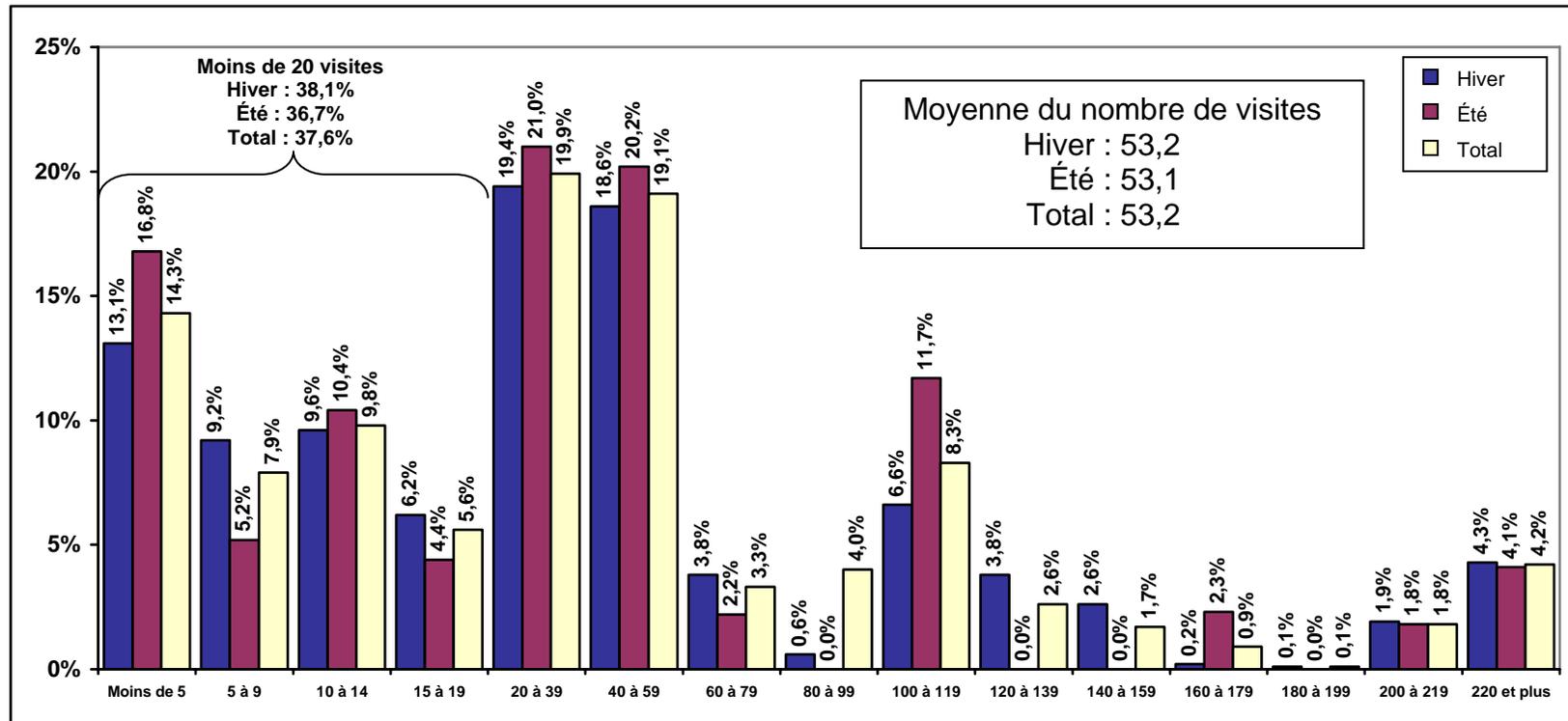
3. ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX PORTANT SUR L'UTILISATION DES SERVICES DE LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE ET DU PORTAIL DE BANQ

3.1 TAUX D'UTILISATION DE L'ENSEMBLE DES SERVICES DE LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE ET DU PORTAIL DE BANQ

Tel que le présente le graphique suivant, parmi l'échantillon de visiteurs rencontrés à la Grande Bibliothèque à l'été 2008, 16,8 % y sont allés moins de cinq fois au cours des 12 derniers mois. Toujours parmi les répondants de l'été, quelque 36,7 % s'y sont rendus, plus de cinq fois, mais moins de 20 fois. Par ailleurs, environ deux répondants sur trois (63,3 %) ont fréquenté la Grande Bibliothèque 20 fois ou plus au cours de la dernière année.

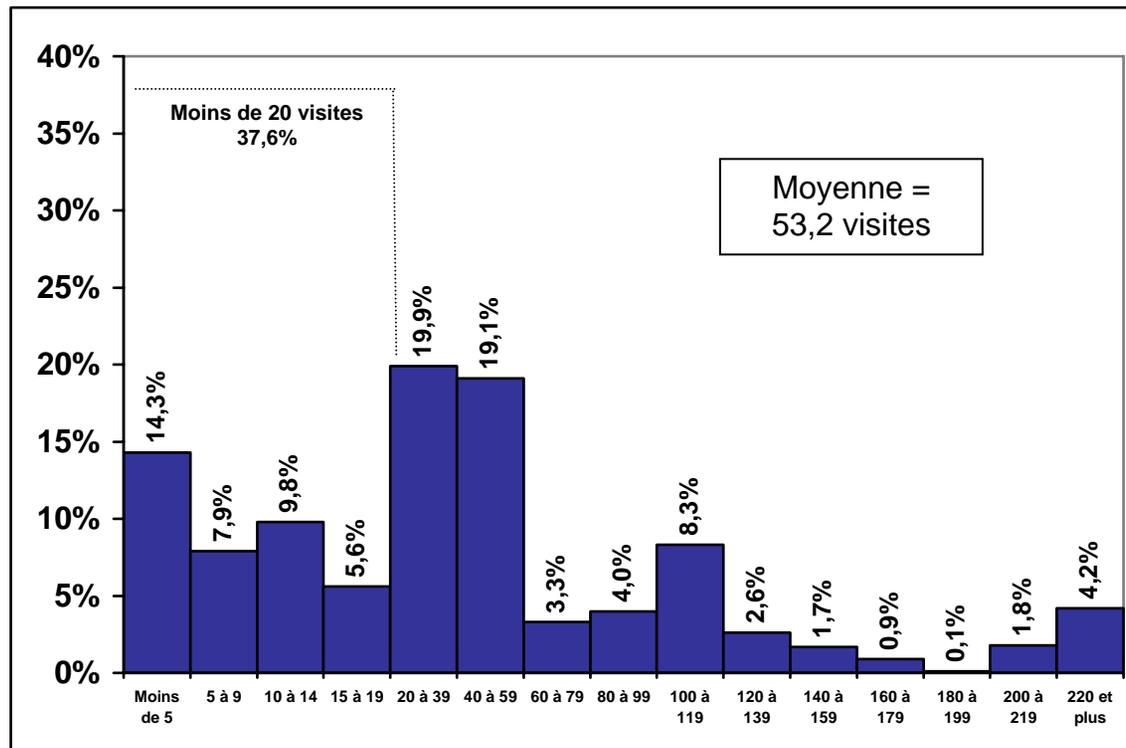
La moyenne du nombre de visites annuelles à la Grande Bibliothèque s'élève à 53,1 en été, un nombre statistiquement similaire à celui de l'hiver (53,2). Il appert donc que les résultats de l'été ne diffèrent pas de ceux de l'hiver.

Nombre de visites à la Grande Bibliothèque depuis un an Été, hiver et total



Base : ensemble des répondants (n : hiver = 365 / été = 345 / total = 710)
 Q2) Depuis un an, environ combien de fois êtes-vous venu à la Grande Bibliothèque (en comptant cette fois-ci) ?

Nombre de visites à la Grande Bibliothèque depuis un an Total



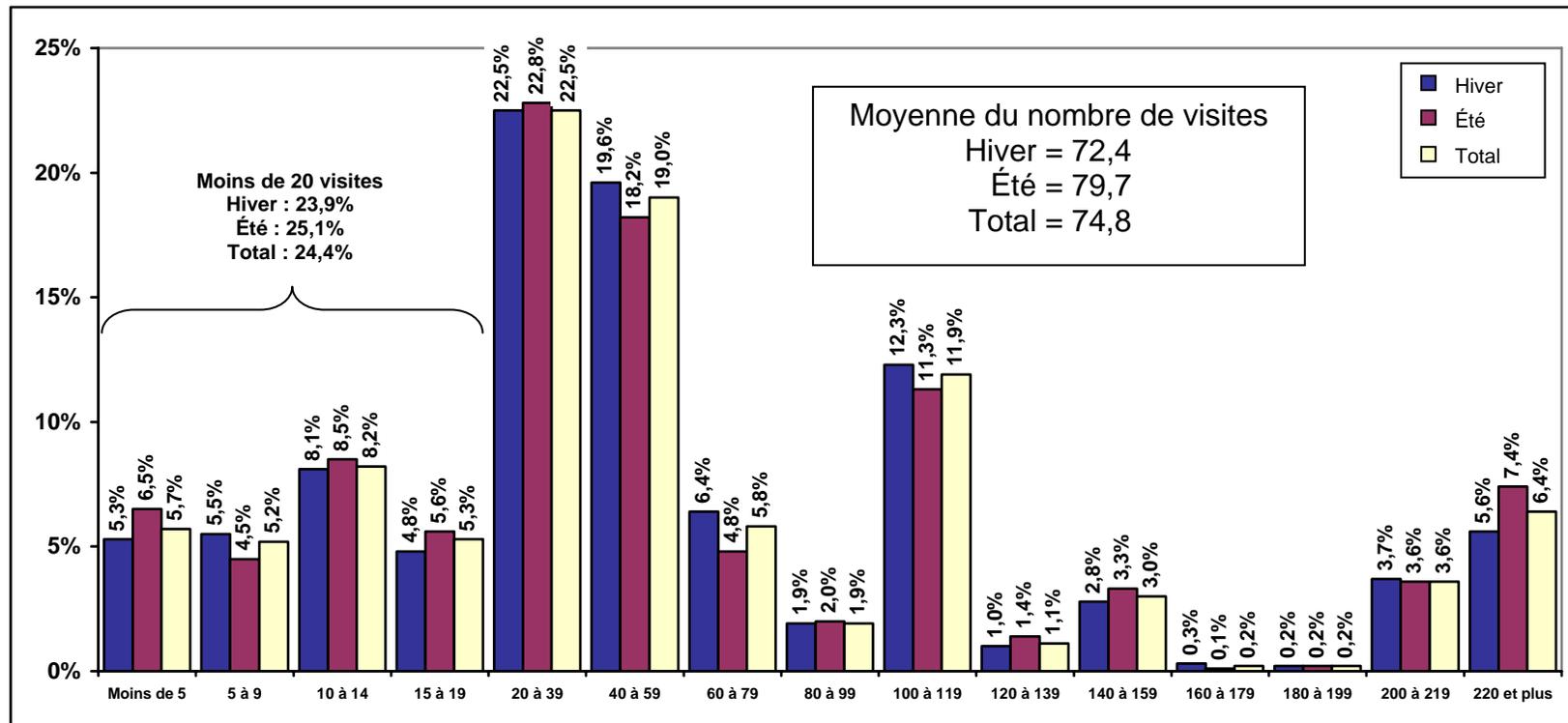
Base : ensemble des répondants (n=710)

Q2) Depuis un an, environ combien de fois êtes-vous venu à la Grande Bibliothèque (en comptant cette fois-ci) ?

Le graphique suivant présente des résultats de la même nature que le précédent, mais cette fois-ci appliqués aux visites du portail de BAnQ. Ici, la moyenne du nombre de visites est supérieure. Elle se situe en effet à 79,7 visites depuis un an pour le sondage de l'été. De plus, 25,1 % des répondants provenant de l'échantillon des visiteurs du portail de BAnQ à l'été ont consulté ledit portail moins de 20 fois au cours des 12 derniers mois.

Ici encore, les résultats de l'été ne présentent pas de différence statistiquement significative et intéressante lorsqu'on les compare à ceux de l'hiver. Les deux sont donc plutôt similaires.

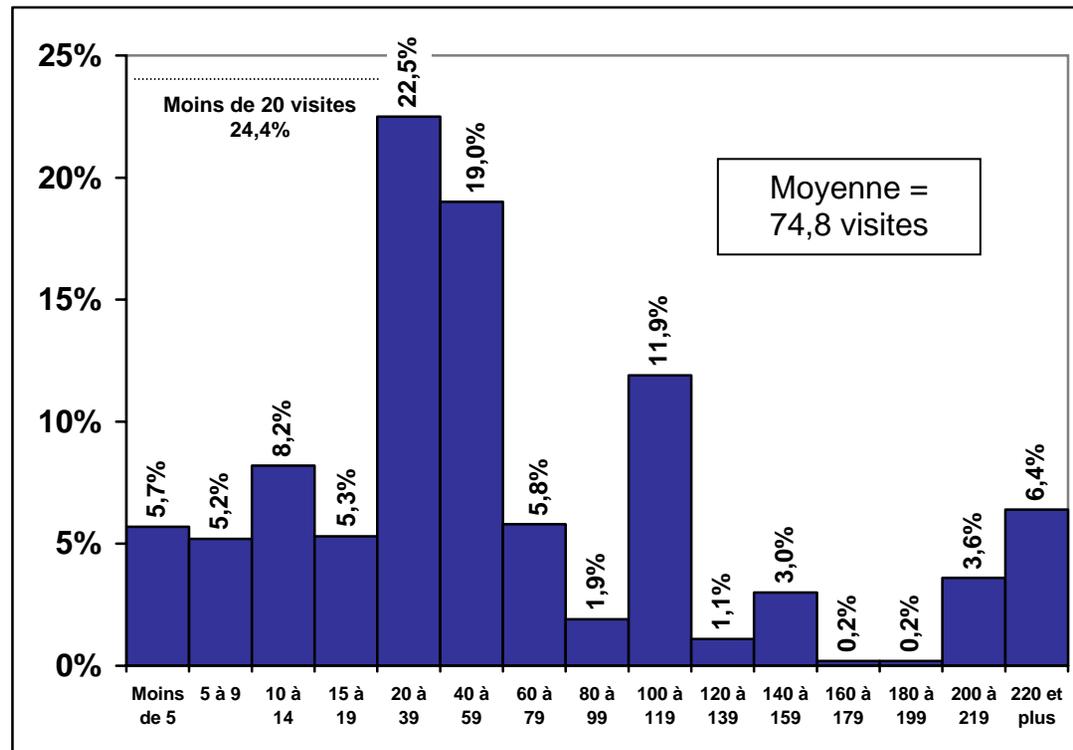
Nombre de visites depuis un an dans le portail Internet de BANQ Hiver, été et total



Base : ensemble des répondants (n : hiver = 1120 / été = 1011)

Q2b) Depuis un an, combien de fois environ avez-vous consulté le portail Internet de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ) ?

Nombre de visites depuis un an dans le portail Internet de BAnQ Total



Base : ensemble des répondants (n=2131)

Q2b) Depuis un an, combien de fois environ avez-vous consulté le portail Internet de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) ?

Les tableaux suivants présentent le nombre moyen de visites selon certains sous-groupes pour les deux lieux de visites étudiés : la Grande Bibliothèque et le portail de BAnQ. Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont indiquées par des lettres. Ces résultats sont présentés pour l'été et pour le total de l'hiver et de l'été.

Par exemple, à l'été, à la Grande Bibliothèque, les répondants masculins affirment avoir effectué une moyenne de 62,6 visites depuis un an. Ce nombre est statistiquement plus élevé que celui des visites des femmes (43,9).

Un autre exemple : au total de l'hiver et de l'été, le sous-groupe des répondants abonnés affiche une fréquentation supérieure avec une moyenne de 58,7 visites. Cette situation n'est pas étonnante puisqu'il est facile de supposer qu'une augmentation de la fréquentation incite les visiteurs à s'abonner pour avoir accès aux services.

Un autre exemple : concernant la fréquentation du portail de BAnQ, la moyenne de visites des femmes (66,7) montre une différence statistiquement significative comparativement à celle des hommes (83,3) lorsqu'on comptabilise les deux périodes (hiver et été).

**Nombre moyen de visites à la Grande Bibliothèque
au cours des 12 derniers mois
selon certains sous-groupes
Été**

		Nombre de visites depuis un an	
		n	Moyenne
L'ensemble		359	53,1
Âge	14 à 24 ans	83	47,1
	25 à 34 ans	102	45,2
	35 à 44 ans	70	54,4
	45 à 54 ans	59	57,8
	55 et plus	45	73,3
Scolarité	Primaire ou secondaire	64	49,9
	Collégiale	85	53,1
	Universitaire	207	54,1
Langue parlée à la maison	Français	257	44,6
	Anglais	31	68,4
	Autres	39	78,1
	Plus d'une langue	32	^A 83,4
Occupation	Travailleur à temps plein	147	41,6
	Travailleur à temps partiel ou autonome	53	^{AC} 84,0
	Étudiant	97	48,1
	Autres	61	58,5
Sexe	Femmes	185	43,9
	Hommes	174	^A 62,6
Type d'utilisation	Pour les loisirs	240	52,1
	Pour les études	57	73,7
	Pour le travail	32	63,8
Abonnement à BAnQ	Oui	318	57,9
	Non	15	^{**} 41,5

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

** Résultat exploratoire étant donné que le nombre de répondants est inférieur à 30

**Nombre moyen de visites à la Grande Bibliothèque
au cours des 12 derniers mois
selon certains sous-groupes**

Total

		Nombre de visites depuis un an	
		n	Moyenne
L'ensemble		724	53,2
Âge	14 à 24 ans	192	40,5
	25 à 34 ans	209	48,7
	35 à 44 ans	124	55,2
	45 à 54 ans	109	67,6
	55 et plus	90	^A 73,5
Scolarité	Primaire ou secondaire	143	52,6
	Collégiale	176	49,8
	Universitaire	399	55,1
Langue parlée à la maison	Français	504	48,2
	Anglais	62	55,8
	Autres	91	57,2
	Plus d'une langue	67	^A 78,9
Occupation	Travailleur à temps plein	275	53,1
	Travailleur à temps partiel ou autonome	105	^{AC} 62,4
	Étudiant	228	41,8
	Autres	113	68,6
Sexe	Femmes	334	44,6
	Hommes	390	^A 59,6
Type d'utilisation	Pour les loisirs	481	58,2
	Pour les études	130	51,7
	Pour le travail	55	58,4
Abonnement à BAnQ	Oui	630	^B 58,7
	Non	47	31,0

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

** Résultat exploratoire étant donné que le nombre de répondants est inférieur à 30

Sondage dans le portail
Nombre moyen de visites du portail de BAnQ
au cours des 12 derniers mois
selon certains sous-groupes
Été

		Nombre de visites	
		n	Moyenne
L'ensemble		1011	79,7
Âge	14 à 17 ans	55	53,6
	18 à 24 ans	120	48,8
	25 à 34 ans	269	78,9
	35 à 44 ans	216	84,7
	45 à 54 ans	191	93,8
	55 à 64 ans	128	93,8
	65 ans et plus	32	57,3
Scolarité	Primaire ou secondaire	176	52,5
	Collégiale	213	79,1
	Universitaire	607	^A 87,5
Langue parlée à la maison	Français	734	82,3
	Anglais	42	82,0
	Autres	50	79,4
	Plus d'une langue	185	68,4
Occupation	Travailleur à temps plein	412	84,7
	Travailleur à temps partiel ou autonome	162	85,8
	Saisonnier ou chômeur	69	81,0
	À la maison	38	59,5
	Étudiant	224	61,5
	Retraité	75	98,7
	Autres	27	90,0
Sexe	Femmes	507	74,1
	Hommes	504	85,2
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	925	81,9
	Autres régions	66	64,4
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	144	60,5
	À la maison	647	82,2
	Au travail	183	78,4
	Ailleurs	37	118,6
Type d'utilisation	Pour les loisirs	745	79,7
	Pour les études	83	49,2
	Pour le travail	108	^{AB} 113,8
Abonnement à BAnQ	Oui	926	^B 83,6
	Non	65	42,8

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

Sondage dans le portail
Nombre moyen de visites du portail de BAnQ
au cours des 12 derniers mois
selon certains sous-groupes
Total

		Nombre de visites	
		n	Moyenne
L'ensemble		2131	74,8
Âge	14 à 17 ans	94	42,3
	18 à 24 ans	283	59,6
	25 à 34 ans	566	68,8
	35 à 44 ans	456	75,8
	45 à 54 ans	399	^{AB} 89,5
	55 à 64 ans	251	^{AB} 91,4
	65 ans et plus	82	73,8
Scolarité	Primaire ou secondaire	344	59,7
	Collégiale	463	70,7
	Universitaire	1292	^A 80,6
Langue parlée à la maison	Français	1574	75,7
	Anglais	98	60,2
	Autres	106	83,4
	Plus d'une langue	353	72,7
Occupation	Travailleur à temps plein	833	^E 79,9
	Travailleur à temps partiel ou autonome	326	79,4
	Saisonnier ou chômeur	124	80,3
	À la maison	74	71,7
	Étudiant	525	57,5
	Retraité	180	^E 89,7
	Autres	60	86,4
Sexe	Femmes	1092	66,7
	Hommes	1039	^A 83,3
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	1934	75,9
	Autres régions	164	71,8
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	270	65,3
	À la maison	1392	72,9
	Au travail	387	84,3
	Ailleurs	82	91,5
Type d'utilisation	Pour les loisirs	1536	^B 75,1
	Pour les études	224	53,3
	Pour le travail	220	^B 94,0
Abonnement à BAnQ	Oui	1932	^B 77,2
	Non	156	54,4

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

3.2 PROFIL DES UTILISATEURS DE LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE ET DU PORTAIL DE BANQ

Les tableaux qui suivent présentent les profils des utilisateurs de la Grande Bibliothèque et du portail de BANQ pour la période de l'été 2008 et pour le total de l'été et de l'hiver 2008.

Les profils sont présentés selon certains niveaux d'utilisation (trois niveaux pour la Grande Bibliothèque et quatre niveaux pour le portail de BANQ). Ces niveaux peuvent être associés à l'échelle qualitative suivante : très petits utilisateurs (portail de BANQ seulement), petits utilisateurs, utilisateurs moyens et grands utilisateurs.

Les profils sont formés des variables sociodémographiques (âge, scolarité, etc.) et de quelques autres variables ayant un intérêt dans l'analyse (type d'utilisation, abonnement, etc.).

Ainsi, dans le premier tableau, on apprend que, chez les répondants ayant visité la Grande Bibliothèque moins de 20 fois depuis un an et ayant été interrogés à l'été, 5,6 % sont âgés de 14 à 17 ans. Cette proportion est de 2,5 % chez ceux dont la fréquentation se chiffre à entre 20 et 99 visites, et de 6,3 % chez ceux qui se sont rendus à la Grande Bibliothèque 100 fois et plus. L'ensemble des répondants de l'été affichent une proportion de 4,4 %, ce qui est un résultat exactement semblable à celui de l'hiver (résultat non présenté). Ainsi, au total de l'hiver et de l'été, 4,4 % des visiteurs sont âgés de 14 à 17 ans.

Les proportions qui présentent des différences statistiquement significatives sont indiquées par une lettre, qui identifie le sous-groupe par rapport auquel cette différence est significative. Dans l'exemple cité au paragraphe précédent, malgré l'écart entre certaines proportions (2,5 % et 6,3 %, par exemple), aucune différence n'est observée. Par contre, d'autres proportions présentent des différences statistiquement significatives. Ainsi, la proportion d'hommes est

statistiquement supérieure chez les grands utilisateurs (100 visites et plus) puisqu'elle atteint 61,8 %, alors que 39,9 % d'entre eux sont de petits utilisateurs (moins de 20 visites).

Les paragraphes précédents indiquent au lecteur la manière de lire et d'interpréter les tableaux de profils du présent rapport. Il serait fastidieux et peu utile de souligner tous les résultats présentés.

**Profil des répondants selon leur nombre de visites
à la Grande Bibliothèque au cours des 12 derniers mois
Été**

		Nombre de visites depuis un an			
		Moins de 20 (A)	20 à 99 (B)	100 et plus (C)	Ensemble
Âge	14 à 17 ans	5,6%	2,5%	6,3%	4,4%
	18 à 24 ans	22,0%	20,0%	12,7%	19,3%
	25 à 34 ans	29,5%	28,3%	22,8%	27,7%
	35 à 44 ans	18,7%	19,0%	24,1%	19,9%
	45 à 54 ans	14,7%	17,3%	15,1%	15,9%
	55 à 64 ans	7,6%	9,0%	11,4%	8,9%
	65 et plus	1,8%	3,9%	7,7%	3,9%
	n	129	148	68	345
Scolarité	Primaire ou secondaire	20,9%	15,5%	17,2%	17,8%
	Collégiale	26,2%	23,8%	21,6%	24,3%
	Universitaire	52,9%	60,7%	61,2%	57,9%
	N	129	147	68	344
Langue parlée à la maison	Français	^C 78,6%	^C 77,9%	53,8%	73,4%
	Anglais	6,2%	7,5%	15,5%	8,6%
	Autres	9,4%	6,7%	^B 18,2%	10,0%
	Plus d'une langue	5,8%	7,9%	12,5%	8,0%
	N	129	148	68	345
Occupation	Travailleur à temps plein	^{BC} 53,3%	36,3%	31,4%	41,6%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	6,0%	^A 17,8%	^A 24,1%	14,7%
	Saisonnier ou chômeur	3,8%	5,8%	5,3%	5,0%
	À la maison	2,2%	4,4%	3,1%	3,3%
	Étudiant	28,1%	26,2%	26,0%	26,9%
	Retraité	4,9%	6,7%	8,7%	6,4%
	Autres	1,6%	2,7%	1,4%	2,1%
	N	129	148	67	344
Sexe	Femmes	^C 60,1%	48,7%	38,2%	50,8%
	Hommes	39,9%	51,3%	^A 61,8%	49,2%
	N	129	148	68	345
Type d'utilisation	Pour les loisirs	71,7%	76,8%	65,6%	72,8%
	Pour les études	15,4%	15,0%	24,8%	17,2%
	Pour le travail	12,9%	8,2%	9,6%	10,0%
	N	101	147	67	315
Abonnement à BAnQ	Oui	91,1%	^A 98,6%	97,0%	95,9%
	Non	^B 8,9%	1,4%	3,0%	4,1%
	N	103	148	68	319

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

**Profil des répondants selon leur nombre de visites
à la Grande Bibliothèque au cours des 12 derniers mois
Total**

		Nombre de visites depuis un an			
		Moins de 20 (A)	20 à 99 (B)	100 et plus (C)	Ensemble
Âge	14 à 17 ans	4,7%	4,8%	2,7%	4,4%
	18 à 24 ans	^{BC} 31,7%	21,1%	15,1%	23,9%
	25 à 34 ans	27,8%	30,8%	25,4%	28,6%
	35 à 44 ans	15,6%	16,3%	21,3%	17,0%
	45 à 54 ans	8,0%	^A 15,2%	^A 19,1%	13,3%
	55 à 64 ans	5,8%	7,7%	9,5%	7,3%
	65 et plus	6,5%	4,0%	6,9%	5,5%
	N	262	308	140	710
Scolarité	Primaire ou secondaire	23,7%	17,9%	20,9%	20,7%
	Collégiale	27,3%	25,7%	17,9%	24,8%
	Universitaire	49,0%	56,4%	61,2%	54,5%
	N	262	304	140	706
Langue parlée à la maison	Français	67,4%	^{AC} 77,0%	55,6%	69,2%
	Anglais	^B 11,6%	4,8%	^B 14,1%	9,2%
	Autres	9,8%	11,1%	13,5%	11,1%
	Plus d'une langue	11,2%	7,1%	^B 16,8%	10,6%
	N	262	308	140	710
Occupation	Travailleur à temps plein	34,7%	33,1%	41,5%	35,3%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	11,9%	15,2%	14,8%	13,9%
	Saisonnier ou chômeur	6,7%	4,6%	7,1%	5,9%
	À la maison	2,0%	2,0%	1,7%	1,9%
	Étudiant	^C 37,5%	^C 36,9%	22,7%	34,3%
	Retraité	6,9%	5,5%	7,9%	6,5%
	Autres	0,5%	2,7%	^A 4,3%	2,2%
	N	261	307	139	707
Sexe	Femmes	^C 49,8%	41,2%	33,8%	43,0%
	Hommes	50,2%	58,8%	^A 66,2%	57,0%
	N	262	308	140	710
Type d'utilisation	Pour les loisirs	69,1%	71,6%	73,0%	71,0%
	Pour les études	22,7%	20,9%	17,6%	20,8%
	Pour le travail	8,2%	7,5%	9,5%	8,1%
	N	210	304	139	653
Abonnement à BAnQ	Oui	86,4%	^A 95,2%	^A 95,9%	92,4%
	Non	13,6%	4,8%	4,1%	7,6%
	N	^{BC} 215	308	140	663

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

**Profil des répondants selon leur nombre de visites du portail de BAnQ
au cours des 12 derniers mois
Été**

		Nombre de visites du portail de BAnQ depuis un an				
		Moins de 10 (A)	10 à 29 (B)	30 à 59 (C)	60 et plus (D)	Ensemble
Âge	14 à 17 ans	7,6%	^D 8,2%	4,1%	2,8%	5,2%
	18 à 24 ans	11,4%	^D 14,5%	^D 14,2%	5,9%	11,1%
	25 à 34 ans	23,8%	23,8%	29,1%	28,0%	26,7%
	35 à 44 ans	22,9%	23,8%	17,9%	21,4%	21,2%
	45 à 54 ans	20,0%	13,7%	19,4%	^B 24,2%	19,6%
	55 à 64 ans	11,4%	12,5%	11,2%	15,8%	13,1%
	65 ans et plus	2,9%	3,5%	4,1%	1,9%	3,0%
	N	105	256	268	322	951
Scolarité	Primaire ou secondaire	^D 25,0%	19,7%	15,8%	11,9%	16,5%
	Collégiale	16,0%	23,2%	24,2%	18,8%	21,2%
	Universitaire	59,0%	57,1%	60,0%	^B 69,3%	62,3%
	N	100	254	265	319	938
Langue parlée à la maison	Français	65,7%	70,3%	72,4%	^A 78,9%	73,3%
	Anglais	^C 10,5%	4,3%	2,6%	4,0%	4,4%
	Autres	6,7%	7,0%	4,1%	3,1%	4,8%
	Plus d'une langue	17,1%	18,4%	20,9%	14,0%	17,5%
	N	105	256	268	322	951
Occupation	Travailleur à temps plein	36,9%	43,7%	37,3%	45,7%	41,8%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	16,5%	11,4%	18,3%	17,7%	16,1%
	Saisonnier ou chômeur	9,7%	6,7%	5,6%	7,5%	7,0%
	À la maison	6,8%	4,3%	3,4%	2,8%	3,8%
	Étudiant	21,4%	^D 25,6%	23,5%	15,5%	21,1%
	Retraité	7,8%	6,7%	9,3%	7,1%	7,7%
	Autres	1,0%	1,6%	2,6%	3,7%	2,5%
	N	103	254	268	322	947
Sexe	Femmes	42,9%	50,0%	54,9%	46,9%	49,5%
	Hommes	57,1%	50,0%	45,1%	53,1%	50,5%
	N	105	256	268	322	951
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	89,6%	93,7%	91,4%	95,0%	93,0%
	Autres régions	10,4%	6,3%	8,6%	5,0%	7,0%
	n	96	252	266	320	934
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	^{BCD} 30,5%	14,1%	14,2%	9,3%	14,3%
	À la maison	57,1%	66,0%	64,9%	65,5%	64,6%
	Au travail	11,4%	16,0%	16,0%	22,0%	17,6%
	Ailleurs	1,0%	3,9%	4,9%	3,1%	3,6%
	N	105	256	268	322	951
Type d'utilisation	Pour les loisirs	70,7%	82,9%	80,2%	79,6%	79,9%
	Pour les études	^D 18,3%	9,8%	8,7%	4,9%	8,6%
	Pour le travail	11,0%	7,3%	11,1%	^B 15,5%	11,5%
	N	82	245	253	304	884
Abonnement à BAnQ	Oui	80,8%	^A 92,8%	^A 95,5%	^A 95,7%	93,3%
	Non	^{BCD} 19,2%	7,2%	4,5%	4,3%	6,7%
	N	99	249	264	322	934

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

**Profil des répondants selon leur nombre de visites du portail de BAnQ
au cours des 12 derniers mois
Total**

		Nombre de visites du portail de BAnQ depuis un an				
		Moins de 10 (A)	10 à 29 (B)	30 à 59 (C)	60 et plus (D)	Ensemble
Âge	14 à 17 ans	^D 6,1%	^D 6,0%	^D 4,1%	1,5%	3,9%
	18 à 24 ans	^D 19,0%	^D 15,4%	^D 14,6%	9,0%	13,4%
	25 à 34 ans	22,6%	28,6%	26,8%	25,6%	26,4%
	35 à 44 ans	19,9%	22,0%	20,3%	22,2%	21,4%
	45 à 54 ans	16,1%	13,0%	^B 19,5%	^B 24,6%	19,2%
	55 à 64 ans	10,3%	11,3%	10,3%	13,9%	11,8%
	65 ans et plus	6,2%	3,6%	4,4%	3,2%	4,0%
	n	219	526	580	685	2010
Scolarité	Primaire ou secondaire	^D 22,7%	15,5%	16,5%	11,9%	15,3%
	Collégiale	22,8%	22,8%	24,0%	20,4%	22,3%
	Universitaire	54,5%	61,7%	59,5%	^{AC} 67,7%	62,3%
	n	211	519	574	679	1983
Langue parlée à la maison	Français	71,0%	73,5%	73,3%	78,4%	74,9%
	Anglais	7,0%	6,3%	3,9%	4,1%	4,9%
	Autres	6,9%	4,8%	4,6%	4,2%	4,8%
	Plus d'une langue	15,1%	15,3%	18,2%	13,3%	15,4%
	n	219	526	580	685	2010
Occupation	Travailleur à temps plein	31,2%	36,3%	38,8%	^{AB} 44,2%	39,2%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	17,3%	13,7%	14,0%	17,3%	15,4%
	Saisonnier ou chômeur	5,6%	5,2%	4,9%	6,0%	5,4%
	À la maison	5,2%	3,2%	3,5%	3,0%	3,4%
	Étudiant	^D 28,3%	^D 29,9%	^D 28,1%	17,1%	24,8%
	Retraité	9,7%	8,9%	8,7%	9,0%	9,0%
	Autres	2,7%	2,7%	2,1%	3,4%	2,8%
	n	216	522	579	685	2002
Sexe	Femmes	51,1%	^D 54,9%	52,2%	47,0%	51,0%
	Hommes	48,9%	45,1%	47,8%	^B 53,0%	49,0%
	n	219	526	580	685	2010
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	87,5%	92,1%	92,8%	92,2%	91,9%
	Autres régions	12,5%	7,9%	7,2%	7,8%	8,1%
	n	207	516	576	682	1981
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	^{BCD} 20,8%	10,9%	12,4%	9,5%	11,9%
	À la maison	66,9%	67,7%	66,1%	63,7%	65,8%
	Au travail	10,3%	17,2%	17,3%	^A 23,2%	18,5%
	Ailleurs	2,1%	4,3%	4,2%	3,6%	3,8%
	n	219	526	580	685	2010
Type d'utilisation	Pour les loisirs	69,7%	76,6%	76,8%	^A 80,0%	77,2%
	Pour les études	^D 21,0%	^D 14,3%	^D 12,9%	6,6%	11,9%
	Pour le travail	9,3%	9,1%	10,3%	13,4%	10,9%
	n	176	504	555	637	1872
Abonnement à BAnQ	Oui	78,8%	^A 91,6%	^A 94,6%	^A 94,8%	92,2%
	Non	^{BCD} 21,2%	8,4%	5,4%	5,2%	7,8%
	n	207	514	573	679	1973

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

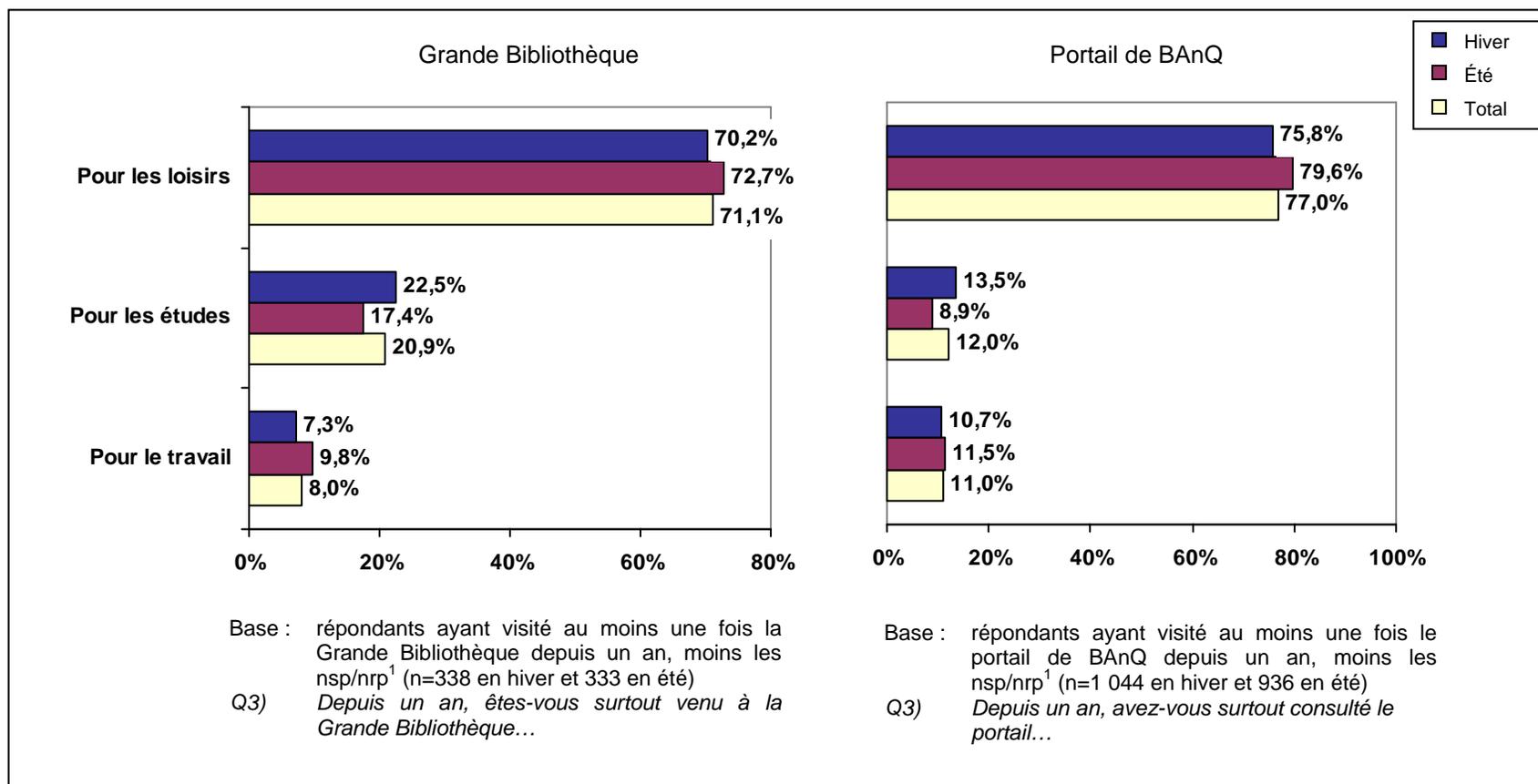
3.3 CADRE D'UTILISATION (LOISIRS, ÉTUDES OU TRAVAIL)

En été comme en hiver, les services de la Grande Bibliothèque sont principalement utilisés pour les loisirs : lors du sondage mené à l'été 2008, 72,7 % des répondants ont indiqué y venir, en général, *surtout* pour cette raison. À l'hiver, cette proportion était statistiquement similaire (70,2 %). Au total, elle s'élève à 71,1 %.

La situation est semblable en ce qui concerne la fréquentation du portail de BAnQ où, au total, 77,0 % des répondants ont indiqué consulter le portail *surtout* pour leurs loisirs.

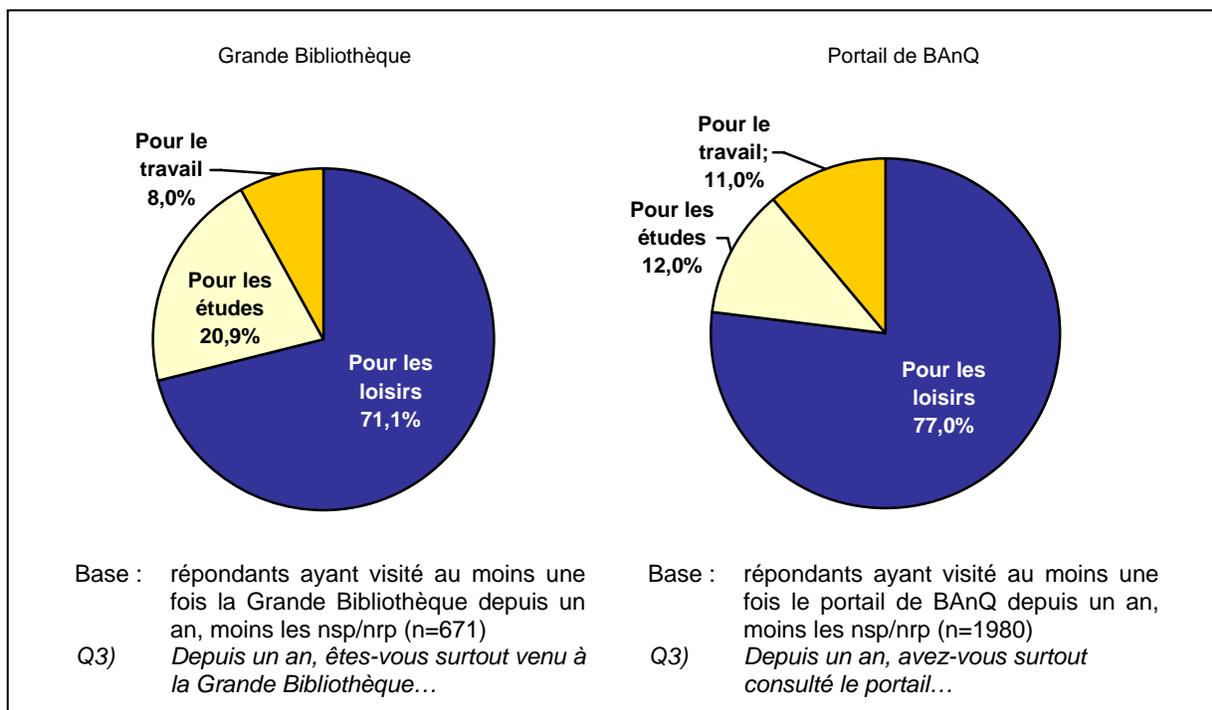
Ces résultats sont tirés d'une base qui exclut les répondants qui en étaient à leur première visite.

Cadre d'utilisation Hiver, été et total



¹ Ne sais pas / ne réponds pas.

Cadre d'utilisation Total

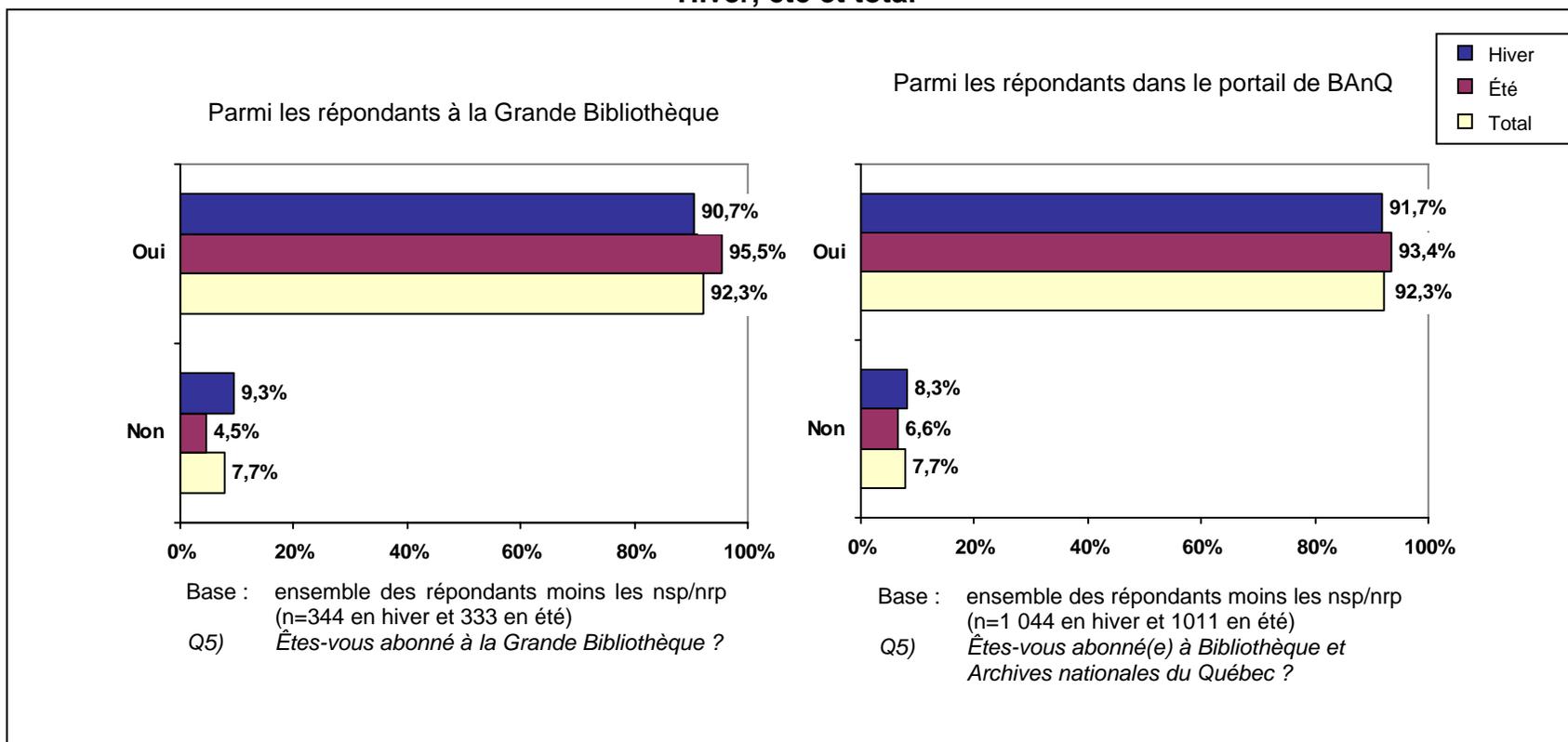


3.4 TAUX D'ABONNEMENT DES UTILISATEURS DE LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE ET DU PORTAIL DE BANQ

Autant chez les répondants visiteurs de la Grande Bibliothèque que chez ceux du portail de BAnQ, et autant en été qu'en hiver, environ neuf visiteurs sur dix sont des abonnés.

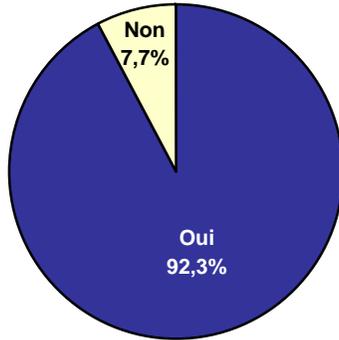
Les tableaux des pages suivantes présentent le taux d'abonnement selon certains sous-groupes, ainsi que le profil des abonnés *versus* celui des non-abonnés. Par exemple, on apprend, dans le tableau intitulé *Taux d'abonnement à BAnQ des répondants visiteurs de la Grande Bibliothèque selon certains sous-groupes* (page 46), que, lors du sondage mené en été, la proportion de répondants qui sont des abonnés et qui viennent surtout à la Grande Bibliothèque pour les études s'élève à 91,0 %. Il y a un astérisque à côté de ce résultat puisque celui-ci est considéré comme statistiquement inférieur à l'ensemble des autres répondants (95,5%).

Taux d'abonnement Hiver, été et total



Taux d'abonnement Total

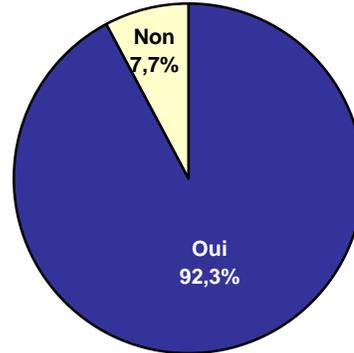
Parmi les répondants à la Grande Bibliothèque



Base : ensemble des répondants moins les nsp/nrp (n=724)

Q5) Êtes-vous abonné à la Grande Bibliothèque ?

Parmi les répondants dans le portail de BAnQ



Base : ensemble des répondants moins les nsp/nrp (n=2 055)

Q5) Êtes-vous abonné(e) à Bibliothèque et Archives nationales du Québec ?

**Taux d'abonnement à BAnQ des répondants visiteurs de la Grande Bibliothèque selon certains sous-groupes
Été**

		Abonnement à BAnQ			
		Oui	Non	Total	
		%	%	%	N
L'ensemble		95,5%	4,5%	100,0%	333
Âge	14 à 24 ans	95,7%	4,3%	100,0%	76
	25 à 34 ans	96,9%	3,1%	100,0%	94
	35 à 44 ans	92,8%	7,2%	100,0%	65
	45 à 54 ans	96,5%	3,5%	100,0%	56
	55 et plus	95,0%	5,0%	100,0%	42
Scolarité	Primaire ou secondaire	96,4%	3,6%	100,0%	56
	Collégiale	96,1%	3,9%	100,0%	84
	Universitaire	95,4%	4,6%	100,0%	190
Langue parlée à la maison	Français	95,7%	4,3%	100,0%	236
	Anglais	96,7%	3,3%	100,0%	28
	Autres	94,5%	5,5%	100,0%	37
	Plus d'une langue	93,9%	6,1%	100,0%	32
Occupation	Travailleur à temps plein	95,6%	4,4%	100,0%	134
	Travailleur à temps partiel ou autonome	96,3%	3,7%	100,0%	51
	Étudiant	95,2%	4,8%	100,0%	89
	Autres	96,7%	3,3%	100,0%	58
Sexe	Femmes	93,9%	6,1%	100,0%	168
	Hommes	97,1%	2,9%	100,0%	165
Type d'utilisation	Pour les loisirs	96,3%	3,7%	100,0%	240
	Pour les études	*91,0%	9,0%	100,0%	57
	Pour le travail	96,8%	3,2%	100,0%	32
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	*91,1%	8,9%	100,0%	103
	20 à 99	*98,6%	1,4%	100,0%	148
	100 et plus	97,0%	3,0%	100,0%	68

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants

Taux d'abonnement à BAnQ des répondants visiteurs de la Grande Bibliothèque selon certains sous-groupes
Total

		Abonnement à BAnQ			
		Oui	Non	Total	
		%	%	%	N
L'ensemble		92,3%	7,7%	100,0%	677
Âge	14 à 24 ans	92,1%	7,9%	100,0%	177
	25 à 34 ans	90,0%	10,0%	100,0%	196
	35 à 44 ans	92,5%	7,5%	100,0%	115
	45 à 54 ans	94,9%	5,1%	100,0%	102
	55 et plus	94,8%	5,2%	100,0%	87
Scolarité	Primaire ou secondaire	95,5%	4,5%	100,0%	128
	Collégiale	*88,4%	11,6%	100,0%	169
	Universitaire	92,9%	7,1%	100,0%	374
Langue parlée à la maison	Français	93,1%	6,9%	100,0%	471
	Anglais	*82,2%	17,8%	100,0%	56
	Autres	97,0%	3,0%	100,0%	85
	Plus d'une langue	90,1%	9,9%	100,0%	65
Occupation	Travailleur à temps plein	91,8%	8,2%	100,0%	256
	Travailleur à temps partiel ou autonome	89,2%	10,8%	100,0%	100
	Étudiant	*95,3%	4,7%	100,0%	211
	Autres	90,2%	9,8%	100,0%	108
Sexe	Femmes	93,0%	7,0%	100,0%	304
	Hommes	91,8%	8,2%	100,0%	373
Type d'utilisation	Pour les loisirs	93,5%	6,5%	100,0%	481
	Pour les études	89,9%	10,1%	100,0%	130
	Pour le travail	87,2%	12,8%	100,0%	55
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	*86,4%	13,6%	100,0%	215
	20 à 99	*95,2%	4,8%	100,0%	308
	100 et plus	95,9%	4,1%	100,0%	140

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants

**Taux d'abonnement à BAnQ des répondants visiteurs du portail BAnQ
selon certains sous-groupes
Été**

		Abonnement à BAnQ			
		Oui	Non	Total	
		%	%	%	N
L'ensemble		93,4%	6,6%	100,0%	991
Âge	14 à 17 ans	96,2%	3,8%	100,0%	53
	18 à 24 ans	98,3%	1,7%	100,0%	117
	25 à 34 ans	94,8%	5,2%	100,0%	268
	35 à 44 ans	94,7%	5,3%	100,0%	207
	45 à 54 ans	89,9%	10,1%	100,0%	189
	55 à 64 ans	88,1%	11,9%	100,0%	126
	65 ans et plus	93,5%	6,5%	100,0%	31
Scolarité	Primaire ou secondaire	94,2%	5,8%	100,0%	172
	Collégiale	93,3%	6,7%	100,0%	209
	Universitaire	93,5%	6,5%	100,0%	597
Langue parlée à la maison	Français	93,5%	6,5%	100,0%	723
	Anglais	78,0%	22,0%	100,0%	41
	Autres	95,8%	4,2%	100,0%	48
	Plus d'une langue	96,1%	3,9%	100,0%	179
Occupation	Travailleur à temps plein	91,6%	8,4%	100,0%	406
	Travailleur à temps partiel ou autonome	93,2%	6,8%	100,0%	162
	Saisonnier ou chômeur	98,5%	1,5%	100,0%	67
	À la maison	89,2%	10,8%	100,0%	37
	Étudiant	98,1%	1,9%	100,0%	215
	Retraité	90,5%	9,5%	100,0%	74
	Autres	84,6%	15,4%	100,0%	26
Sexe	Femmes	92,8%	7,2%	100,0%	497
	Hommes	94,1%	5,9%	100,0%	494
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	*96,9%	3,1%	100,0%	909
	Autres régions	*61,3%	38,7%	100,0%	62
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	94,9%	5,1%	100,0%	138
	À la maison	93,9%	6,1%	100,0%	639
	Au travail	89,9%	10,1%	100,0%	179
	Ailleurs	97,1%	2,9%	100,0%	35
Type d'utilisation	Pour les loisirs	*95,9%	4,1%	100,0%	734
	Pour les études	92,4%	7,6%	100,0%	79
	Pour le travail	*82,1%	17,9%	100,0%	106
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	*80,8%	19,2%	100,0%	99
	10 à 29	92,8%	7,2%	100,0%	249
	30 à 59	95,5%	4,5%	100,0%	264
	60 et plus	*95,7%	4,3%	100,0%	322

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants

**Taux d'abonnement à BAnQ des répondants visiteurs du portail BAnQ
selon certains sous-groupes
Total**

		Abonnement à BAnQ			
		Oui	Non	Total	
		%	%	%	N
L'ensemble		92,3%	7,7%	100,0%	2088
Âge	14 à 17 ans	95,3%	4,7%	100,0%	90
	18 à 24 ans	*95,5%	4,5%	100,0%	278
	25 à 34 ans	*93,7%	6,3%	100,0%	561
	35 à 44 ans	92,8%	7,2%	100,0%	440
	45 à 54 ans	90,8%	9,2%	100,0%	394
	55 à 64 ans	87,3%	12,7%	100,0%	248
	65 ans et plus	87,2%	12,8%	100,0%	77
Scolarité	Primaire ou secondaire	90,1%	9,9%	100,0%	336
	Collégiale	89,8%	10,2%	100,0%	455
	Universitaire	*93,8%	6,2%	100,0%	1269
Langue parlée à la maison	Français	92,3%	7,7%	100,0%	1548
	Anglais	*78,6%	21,4%	100,0%	93
	Autres	92,3%	7,7%	100,0%	101
	Plus d'une langue	*95,9%	4,1%	100,0%	346
Occupation	Travailleur à temps plein	91,2%	8,8%	100,0%	818
	Travailleur à temps partiel ou autonome	93,2%	6,8%	100,0%	322
	Saisonnier ou chômeur	95,1%	4,9%	100,0%	122
	À la maison	96,0%	4,0%	100,0%	72
	Étudiant	*95,2%	4,8%	100,0%	513
	Retraité	*88,0%	12,0%	100,0%	174
	Autres	*78,4%	21,6%	100,0%	59
Sexe	Femmes	91,4%	8,6%	100,0%	1069
	Hommes	93,2%	6,8%	100,0%	1019
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	*95,6%	4,4%	100,0%	1898
	Autres régions	*65,8%	34,2%	100,0%	157
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	96,1%	3,9%	100,0%	261
	À la maison	92,0%	8,0%	100,0%	1367
	Au travail	90,0%	10,0%	100,0%	381
	Ailleurs	96,0%	4,0%	100,0%	79
Type d'utilisation	Pour les loisirs	*95,0%	5,0%	100,0%	1509
	Pour les études	92,2%	7,8%	100,0%	218
	Pour le travail	*79,4%	20,6%	100,0%	215
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	*78,8%	21,2%	100,0%	207
	10 à 29	91,6%	8,4%	100,0%	514
	30 à 59	*94,6%	5,4%	100,0%	573
	60 et plus	*94,8%	5,2%	100,0%	679

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants

**Profil des répondants visiteurs de la Grande Bibliothèque
abonnés ou non-abonnés à BAnQ
Été**

		Abonnement à BAnQ		
		Oui (A)	Non (B)	Total
Âge	14 à 17 ans	4,4%	**7,6%	4,6%
	18 à 24 ans	18,5%	**14,3%	18,3%
	25 à 34 ans	28,2%	**19,4%	27,8%
	35 à 44 ans	19,4%	**31,8%	20,0%
	45 à 54 ans	16,9%	**13,0%	16,7%
	55 à 64 ans	8,7%	**6,3%	8,6%
	65 et plus	3,8%	**7,6%	4,0%
	N	318	15	333
Scolarité	Primaire ou secondaire	17,7%	**14,8%	17,6%
	Collégiale	25,1%	**22,6%	25,0%
	Universitaire	57,2%	**62,6%	57,4%
	N	316	14	330
Langue parlée à la maison	Français	71,1%	**67,4%	71,0%
	Anglais	8,7%	**6,3%	8,6%
	Autres	11,2%	**13,9%	11,3%
	Plus d'une langue	9,0%	**12,4%	9,2%
	N	318	15	333
Occupation	Travailleur à temps plein	40,3%	**42,2%	40,4%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	15,4%	**13,6%	15,3%
	Saisonnier ou chômeur	5,1%	**6,8%	5,2%
	À la maison	3,7%	**0,0%	3,5%
	Étudiant	26,7%	**30,6%	26,9%
	Retraité	6,6%	**6,8%	6,6%
	Autres	2,2%	**0,0%	2,1%
	N	318	14	332
Sexe	Femmes	49,4%	**68,3%	50,2%
	Hommes	50,6%	**31,7%	49,8%
	N	318	15	333
Type d'utilisation	Pour les loisirs	73,4%	**58,7%	72,7%
	Pour les études	16,6%	**34,5%	17,4%
	Pour le travail	10,0%	**6,8%	9,8%
	N	314	15	329
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	30,1%	**68,2%	31,7%
	20 à 99	48,2%	**15,9%	46,8%
	100 et plus	21,7%	**15,9%	21,5%
	N	306	13	319

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

** Résultat exploratoire étant donné que le nombre de répondants est inférieur à 30.

**Profil des répondants visiteurs de la Grande Bibliothèque
abonnés ou non-abonnés à BANQ**

Total

		Abonnement à BANQ		
		Oui (A)	Non (B)	Total
Âge	14 à 17 ans	4,4%	3,2%	4,3%
	18 à 24 ans	22,9%	25,0%	23,1%
	25 à 34 ans	28,3%	37,6%	29,1%
	35 à 44 ans	17,0%	16,4%	16,9%
	45 à 54 ans	13,7%	8,8%	13,3%
	55 à 64 ans	7,8%	4,3%	7,5%
	65 et plus	5,8%	4,7%	5,7%
	N	630	47	677
Scolarité	Primaire ou secondaire	20,6%	11,6%	19,9%
	Collégiale	23,9%	^A 37,7%	25,0%
	Universitaire	55,5%	50,7%	55,1%
	N	625	46	671
Langue parlée à la maison	Français	69,4%	61,3%	68,7%
	Anglais	7,8%	^A 20,1%	8,7%
	Autres	12,0%	4,4%	11,4%
	Plus d'une langue	10,8%	14,3%	11,1%
	N	630	47	677
Occupation	Travailleur à temps plein	34,7%	37,3%	34,9%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	13,6%	19,9%	14,0%
	Saisonnier ou chômeur	5,6%	8,3%	5,8%
	À la maison	2,0%	3,6%	2,1%
	Étudiant	^B 35,3%	21,1%	34,2%
	Retraité	7,2%	1,2%	6,8%
	Autres	1,8%	^A 8,7%	2,3%
	N	629	46	675
Sexe	Femmes	42,4%	38,5%	42,1%
	Hommes	57,6%	61,5%	57,9%
	N	630	47	677
Type d'utilisation	Pour les loisirs	72,1%	59,4%	71,1%
	Pour les études	20,3%	27,3%	20,9%
	Pour le travail	7,6%	13,3%	8,0%
	N	620	46	666
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	31,4%	^A 59,9%	33,6%
	20 à 99	^B 46,9%	28,8%	45,5%
	100 et plus	21,7%	11,3%	20,9%
	N	618	45	663

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

**Profil des répondants visiteurs du portail BAnQ
abonnés ou non-abonnés à BAnQ
Été**

		Abonnement à BAnQ		
		Oui (A)	Non (B)	Total
Âge	14 à 17 ans	5,5%	3,1%	5,3%
	18 à 24 ans	^B 12,4%	3,1%	11,8%
	25 à 34 ans	27,4%	21,5%	27,0%
	35 à 44 ans	21,2%	16,9%	20,9%
	45 à 54 ans	18,4%	^A 29,2%	19,1%
	55 à 64 ans	12,0%	^A 23,1%	12,7%
	65 ans et plus	3,1%	3,1%	3,1%
	N	926	65	991
Scolarité	Primaire ou secondaire	17,7%	15,9%	17,6%
	Collégiale	21,3%	22,2%	21,4%
	Universitaire	61,0%	61,9%	61,0%
	N	915	63	978
Langue parlée à la maison	Français	73,0%	72,3%	73,0%
	Anglais	3,5%	^A 13,8%	4,1%
	Autres	5,0%	3,1%	4,8%
	Plus d'une langue	18,6%	10,8%	18,1%
	N	926	65	991
Occupation	Travailleur à temps plein	40,3%	52,3%	41,1%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	16,4%	16,9%	16,4%
	Saisonnier ou chômeur	7,2%	1,5%	6,8%
	À la maison	3,6%	6,2%	3,7%
	Étudiant	^B 22,9%	6,2%	21,8%
	Retraité	7,3%	10,8%	7,5%
	Autres	2,4%	6,2%	2,6%
	N	922	65	987
Sexe	Femmes	49,8%	55,4%	50,2%
	Hommes	50,2%	44,6%	49,8%
	N	926	65	991
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	^B 95,9%	53,8%	93,6%
	Autres régions	4,1%	^A 46,2%	6,4%
	N	919	52	971
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	14,1%	10,8%	13,9%
	À la maison	64,8%	60,0%	64,5%
	Au travail	17,4%	^A 27,7%	18,1%
	Ailleurs	3,7%	1,5%	3,5%
	N	926	65	991
Type d'utilisation	Pour les loisirs	^B 81,5%	54,5%	79,9%
	Pour les études	8,4%	10,9%	8,6%
	Pour le travail	10,1%	^A 34,5%	11,5%
	N	864	55	919
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	9,2%	^A 30,2%	10,6%
	10 à 29	26,5%	28,6%	26,7%
	30 à 59	28,9%	19,0%	28,3%
	60 et plus	^B 35,4%	22,2%	34,5%
	N	871	63	934

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

**Profil des répondants visiteurs du portail BAnQ
abonnés ou non-abonnés à BAnQ
Total**

		Abonnement à BAnQ		
		Oui (A)	Non (B)	Total
Âge	14 à 17 ans	4,2%	2,4%	4,0%
	18 à 24 ans	^B 14,2%	8,0%	13,7%
	25 à 34 ans	27,2%	21,9%	26,8%
	35 à 44 ans	21,2%	19,8%	21,1%
	45 à 54 ans	18,5%	22,5%	18,8%
	55 à 64 ans	11,0%	^A 19,1%	11,7%
	65 ans et plus	3,6%	6,4%	3,8%
	n	1932	156	2088
Scolarité	Primaire ou secondaire	15,6%	20,4%	16,0%
	Collégiale	21,7%	^A 29,4%	22,3%
	Universitaire	^B 62,7%	50,1%	61,8%
	n	1907	153	2060
Langue parlée à la maison	Français	74,5%	74,0%	74,5%
	Anglais	3,9%	^A 12,6%	4,5%
	Autres	4,8%	4,8%	4,8%
	Plus d'une langue	^B 16,8%	8,6%	16,2%
	n	1932	156	2088
Occupation	Travailleur à temps plein	38,4%	44,0%	38,8%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	15,4%	13,5%	15,2%
	Saisonnier ou chômeur	5,8%	3,6%	5,6%
	À la maison	3,5%	1,7%	3,4%
	Étudiant	^B 26,2%	15,9%	25,4%
	Retraité	8,2%	^A 13,3%	8,6%
	Autres	2,5%	^A 8,0%	2,9%
	n	1924	156	2080
Sexe	Femmes	51,0%	57,4%	51,5%
	Hommes	49,0%	42,6%	48,5%
	n	1932	156	2088
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	^B 94,4%	59,7%	92,0%
	Autres régions	5,6%	^A 40,3%	8,0%
	n	1922	133	2055
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	^B 12,6%	6,2%	12,1%
	À la maison	65,5%	68,2%	65,7%
	Au travail	17,9%	23,6%	18,3%
	Ailleurs	4,0%	2,0%	3,9%
	n	1932	156	2088
Type d'utilisation	Pour les loisirs	^B 78,8%	55,0%	77,1%
	Pour les études	11,8%	13,2%	11,9%
	Pour le travail	9,4%	^A 31,8%	10,9%
	n	1809	133	1942
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	8,9%	^A 28,6%	10,5%
	10 à 29	25,7%	28,1%	25,9%
	30 à 59	^B 30,0%	20,4%	29,2%
	60 et plus	^B 35,4%	23,0%	34,4%
	n	1824	149	1973

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

3.5 RECHERCHE D'UNE INFORMATION OU D'UN DOCUMENT EN PARTICULIER À LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE OU DANS LE PORTAIL DE BANQ

3.5.1 Facilité à trouver une information ou un document à la Grande Bibliothèque

Quelque 39,5 % des répondants du sondage mené à l'été à la Grande Bibliothèque considèrent qu'il est très facile de trouver une information à la Grande Bibliothèque. D'autre part, 35,1 % considèrent très facile de trouver un document. Lors du sondage mené à l'hiver, ces proportions étaient statistiquement similaires (respectivement, 40,5 % et 35,1 %). En moyenne, c'est donc 40,2 % des répondants qui estiment qu'il est très facile de trouver une information à la Grande Bibliothèque et 35,1 % qui ont le même point de vue concernant les documents.

Ces résultats confirment que la difficulté à trouver une information ou un document à la Grande Bibliothèque ne constitue pas un problème important.

	Facilité à trouver (à la Grande Bibliothèque)					
	Une information			Un document		
	Hiver (n=327)	Été (n=324)	Total (n=651)	Hiver (n=333)	Été (n=315)	Total (n=648)
Très facile	40,5 %	39,5 %	40,2 %	35,1 %	35,1 %	35,1 %
Assez facile	48,6 %	52,9 %	50,1 %	47,2 %	53,1 %	49,1 %
Un peu facile	*10,7 %	*5,6 %	9,0 %	*15,7 %	*8,7 %	13,4 %
Pas du tout facile	0,2 %	2,0 %	0,8 %	2,0 %	3,1 %	2,3 %
Moyenne ¹	7,6	7,7	7,7	7,2	7,3	7,2

Base : répondants ayant visité au moins une fois la Grande Bibliothèque moins les nsp/nrp

Q11) Diriez-vous qu'il est facile de trouver une information en particulier à la Grande Bibliothèque ?

Q12) Diriez-vous qu'il est facile de trouver un document en particulier à la Grande Bibliothèque ?

1 Moyenne calculée en attribuant les notes suivantes : très = 10, assez = 6,6, un peu = 3,3 et pas du tout = 0.

* Différence statistiquement significative entre les deux périodes

	Facilité à trouver (à la Grande Bibliothèque) Total	
	Une information (n=651)	Un document (n=648)
Très facile	40,2 %	35,1 %
Assez facile	50,1 %	49,1 %
Un peu facile	9,0 %	13,4 %
Pas du tout facile	0,8 %	2,3 %
Moyenne ¹	7,7	7,2

Base : répondants ayant visité au moins une fois la Grande Bibliothèque moins les nsp/nrp

Q11) *Diriez-vous qu'il est facile de trouver une information en particulier à la Grande Bibliothèque ?*

Q12) *Diriez-vous qu'il est facile de trouver un document en particulier à la Grande Bibliothèque ?*

1 Moyenne calculée en attribuant les notes suivantes : très = 10, assez = 6,6, un peu = 3,3 et pas du tout = 0.

Nous avons calculé une moyenne en attribuant des notes hypothétiques à chacun des choix de réponses : très = 10, assez = 6,6, un peu = 3,3 et pas du tout = 0. Ce calcul a pour seul but de comparer les résultats entre les sous-groupes présentés dans les tableaux des pages suivantes. Par exemple, chez les répondants âgés de 45 à 54 ans, à l'été, la note moyenne concernant la facilité de trouver une information à la Grande Bibliothèque s'élève à 8,2, un résultat statistiquement différent de l'ensemble des autres répondants (qui se chiffre plutôt à 7,7). Par ailleurs, lorsqu'on analyse le total des périodes d'hiver et d'été, aucun sous-groupe n'affiche de différence statistiquement significative concernant la facilité de trouver une information à la Grande Bibliothèque.

Été

		Note sur 10 portant sur la facilité de trouver une information à la Grande Bibliothèque	
		n	Moyenne
L'ensemble		324	7,7
Âge	14 à 24 ans	75	7,8
	25 à 34 ans	92	7,6
	35 à 44 ans	63	6,9
	45 à 54 ans	^c 55	8,2
	55 et plus	39	8,1
Scolarité	Primaire ou secondaire	53	7,5
	Collégiale	81	7,7
	Universitaire	187	7,7
Langue parlée à la maison	Français	231	7,7
	Anglais	27	**7,2
	Autres	35	7,4
	Plus d'une langue	31	8,1
Occupation	Travailleur à temps plein	134	7,7
	Travailleur à temps partiel ou autonome	47	7,8
	Étudiant	88	7,5
	Autres	55	7,7
Sexe	Femmes	164	7,8
	Hommes	160	7,5
Type d'utilisation	Pour les loisirs	233	7,8
	Pour les études	55	7,9
	Pour le travail	32	6,9
Abonnement à BAnQ	Oui	313	7,6
	Non	11	**8,7
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	100	7,6
	20 à 99	146	7,7
	100 et plus	65	**7,6

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

** Résultat exploratoire étant donné que le nombre de répondants est inférieur à 30

Total

		Note sur 10 portant sur la facilité de trouver une information à la Grande Bibliothèque	
		n	Moyenne
L'ensemble		653	7,7
Âge	14 à 24 ans	170	7,5
	25 à 34 ans	190	7,5
	35 à 44 ans	111	7,4
	45 à 54 ans	101	8,0
	55 et plus	81	8,2
Scolarité	Primaire ou secondaire	123	7,6
	Collégiale	162	7,5
	Universitaire	362	7,7
Langue parlée à la maison	Français	456	7,7
	Anglais	53	7,5
	Autres	82	7,3
	Plus d'une langue	62	7,6
Occupation	Travailleur à temps plein	252	7,6
	Travailleur à temps partiel ou autonome	94	7,9
	Étudiant	205	7,5
	Autres	101	7,8
Sexe	Femmes	294	7,6
	Hommes	359	7,7
Type d'utilisation	Pour les loisirs	465	7,7
	Pour les études	123	7,6
	Pour le travail	55	7,7
Abonnement à BAnQ	Oui	617	7,7
	Non	36	7,4
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	198	7,5
	20 à 99	305	7,7
	100 et plus	137	7,9

Été

		Note sur 10 portant sur la facilité de trouver un document à la Grande Bibliothèque	
		n	Moyenne
L'ensemble		324	7,3
Âge	14 à 24 ans	75	7,0
	25 à 34 ans	92	7,2
	35 à 44 ans	63	7,1
	45 à 54 ans	55	7,9
	55 et plus	39	7,8
Scolarité	Primaire ou secondaire	53	7,2
	Collégiale	81	7,1
	Universitaire	187	7,5
Langue parlée à la maison	Français	231	7,3
	Anglais	27	**6,9
	Autres	35	7,6
	Plus d'une langue	31	7,3
Occupation	Travailleur à temps plein	134	7,2
	Travailleur à temps partiel ou autonome	47	7,4
	Étudiant	88	7,3
	Autres	55	7,5
Sexe	Femmes	164	7,3
	Hommes	160	7,3
Type d'utilisation	Pour les loisirs	233	7,5
	Pour les études	55	7,3
	Pour le travail	32	6,4
Abonnement à BAnQ	Oui	313	7,3
	Non	11	**6,9
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	100	7,3
	20 à 99	146	7,2
	100 et plus	65	7,4

** Résultat exploratoire étant donné que le nombre de répondants est inférieur à 30

Total

		Note sur 10 portant sur la facilité de trouver un document à la Grande Bibliothèque	
		n	Moyenne
L'ensemble		653	7,2
Âge	14 à 24 ans	170	6,9
	25 à 34 ans	190	6,9
	35 à 44 ans	111	7,5
	45 à 54 ans	^{AB} 101	8,0
	55 et plus	81	7,4
Scolarité	Primaire ou secondaire	123	6,8
	Collégiale	162	6,9
	Universitaire	^A 362	7,5
Langue parlée à la maison	Français	456	7,2
	Anglais	53	7,9
	Autres	82	7,3
	Plus d'une langue	62	6,8
Occupation	Travailleur à temps plein	252	7,3
	Travailleur à temps partiel ou autonome	94	7,3
	Étudiant	205	7,1
	Autres	101	7,2
Sexe	Femmes	294	7,0
	Hommes	359	7,4
Type d'utilisation	Pour les loisirs	465	7,3
	Pour les études	123	7,0
	Pour le travail	55	7,1
Abonnement à BAnQ	Oui	617	7,2
	Non	36	7,0
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	198	7,0
	20 à 99	305	7,3
	100 et plus	137	7,2

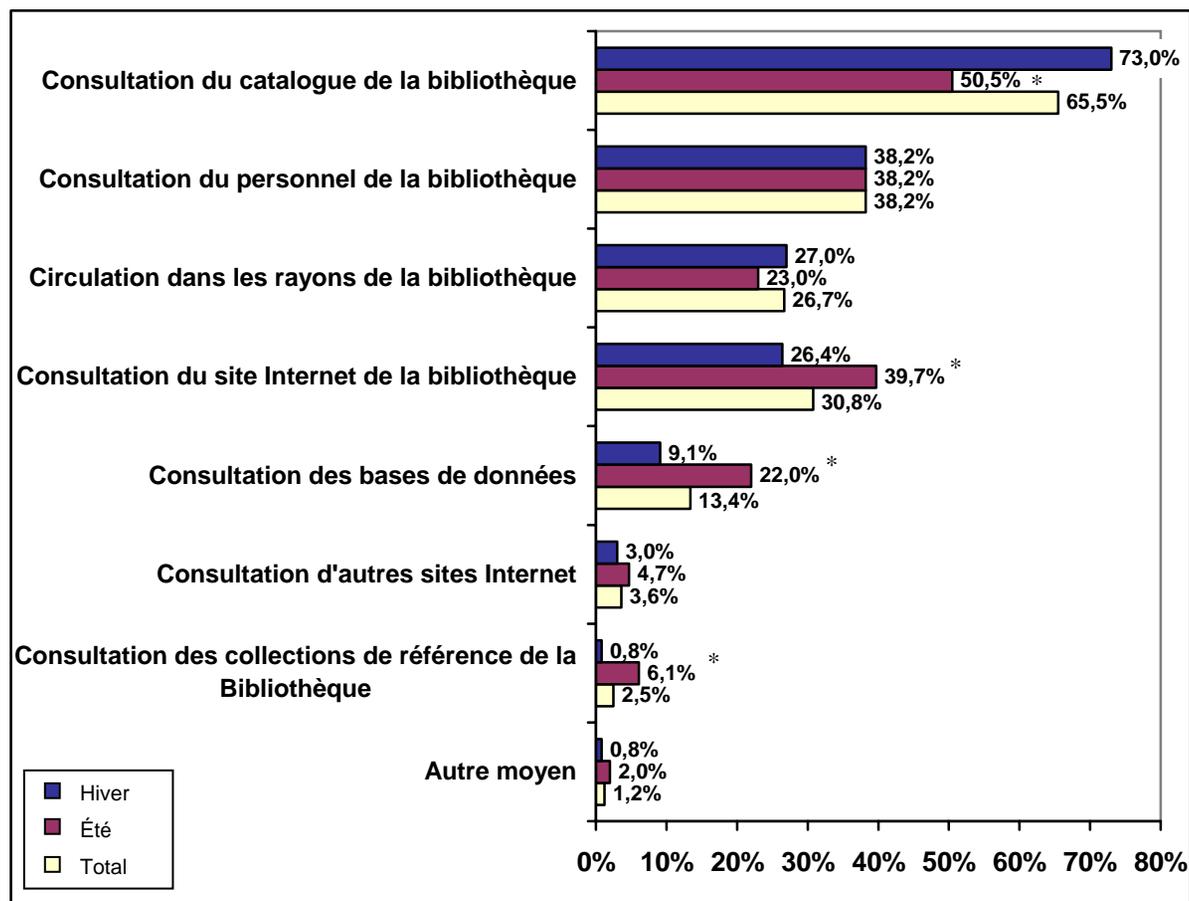
A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

3.5.2 Moyens utilisés pour chercher une information ou un document à la Grande Bibliothèque ou dans le portail de BAnQ

Comme le présente le graphique de la page suivante, le moyen le plus utilisé pour chercher une information ou un document à la Grande Bibliothèque a été la consultation du catalogue de la Grande Bibliothèque. Ce moyen a connu une variation importante entre l'hiver et l'été, passant de 73,0 % (à l'hiver) à 50,5 % (à l'été). Trois autres moyens ont également connu des variations importantes, qui sont indiquées par un astérisque dans le graphique.

Comme les répondants avaient le loisir d'indiquer plus d'un moyen, le total des proportions est supérieur à 100,0 %.

**Moyens utilisés pour chercher une information
ou un document à la Grande Bibliothèque
Hiver, été et total**

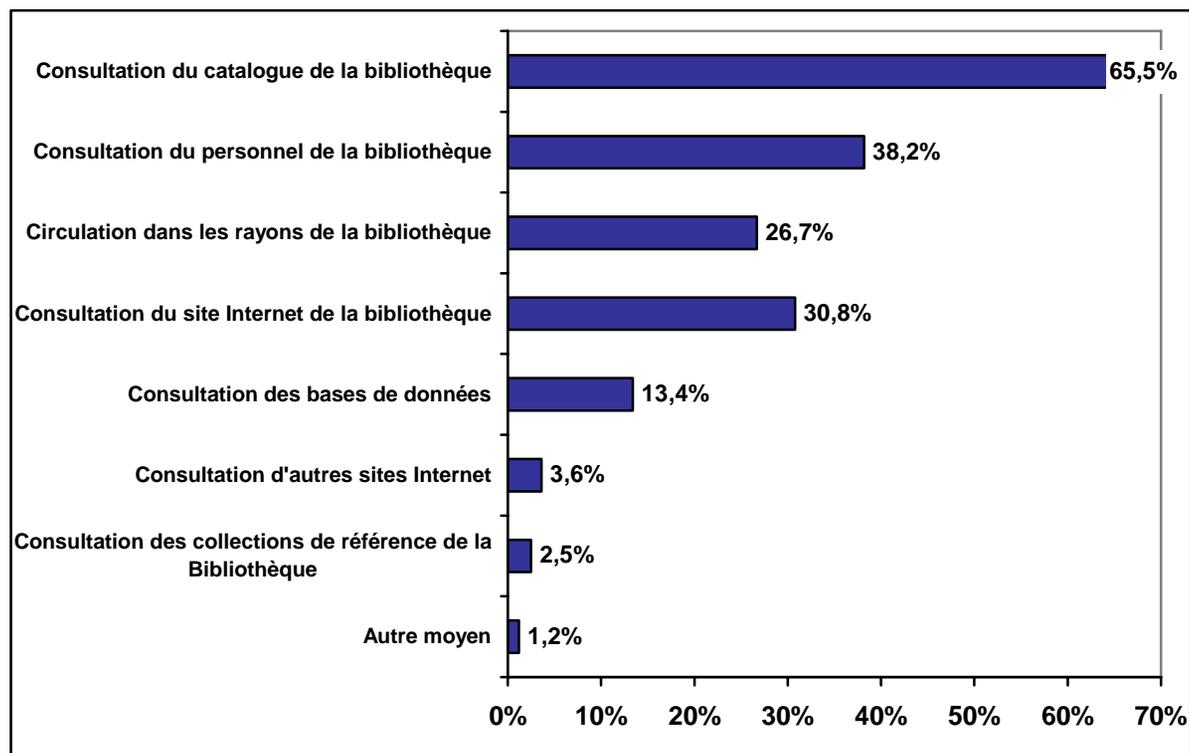


Base : répondants ayant visité au moins une fois la Grande Bibliothèque depuis un an moins les nsp/nrp (n=335 en hiver et 331 en été)

Q13) *Quels sont les moyens que vous utilisez pour chercher une information ou un document en particulier à la Grande Bibliothèque ?*

* Différence statistiquement significative avec l'hiver

Moyens utilisés pour chercher une information ou un document à la Grande Bibliothèque Total



Base : répondants ayant visité au moins une fois la Grande Bibliothèque depuis un an moins les nsp/nrp (n=666)

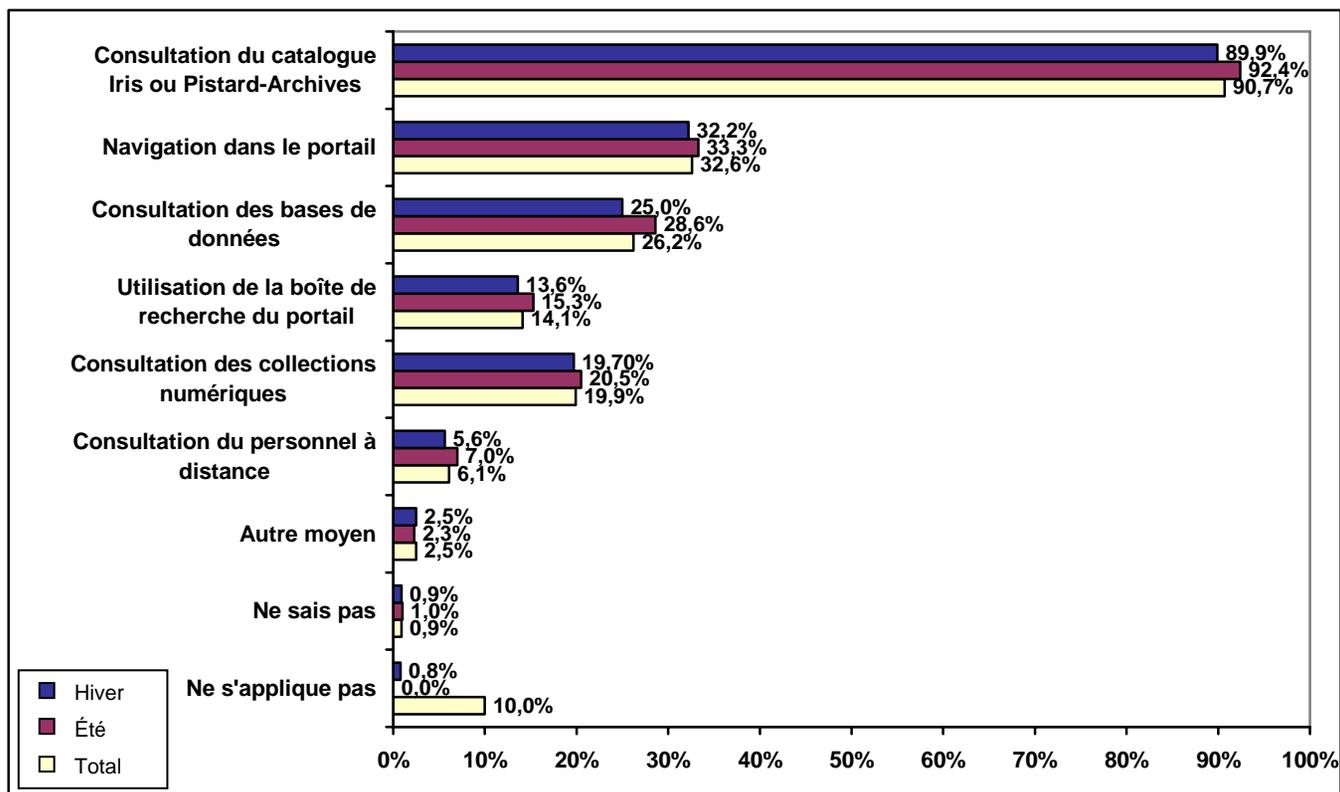
Q13) *Quels sont les moyens que vous utilisez pour chercher une information ou un document en particulier à la Grande Bibliothèque ?*

Le graphique de la page suivante présente les résultats portant sur la recherche d'une information ou d'un document dans le portail de BAnQ.

Les résultats de l'été sont statistiquement similaires à ceux de l'hiver. Par exemple, le moyen le plus utilisé est la consultation du catalogue Iris ou Pistard-Archives. Ce moyen a été indiqué par 92,4 % des répondants de l'été et par 89,9 % des répondants de l'hiver. Il s'agit de deux résultats statistiquement semblables. La base de ce calcul ne regroupe que les répondants qui ont indiqué avoir déjà visité le portail de BAnQ.

Comme les répondants avaient le loisir d'indiquer plus d'un moyen, le total des proportions est supérieur à 100,0 %.

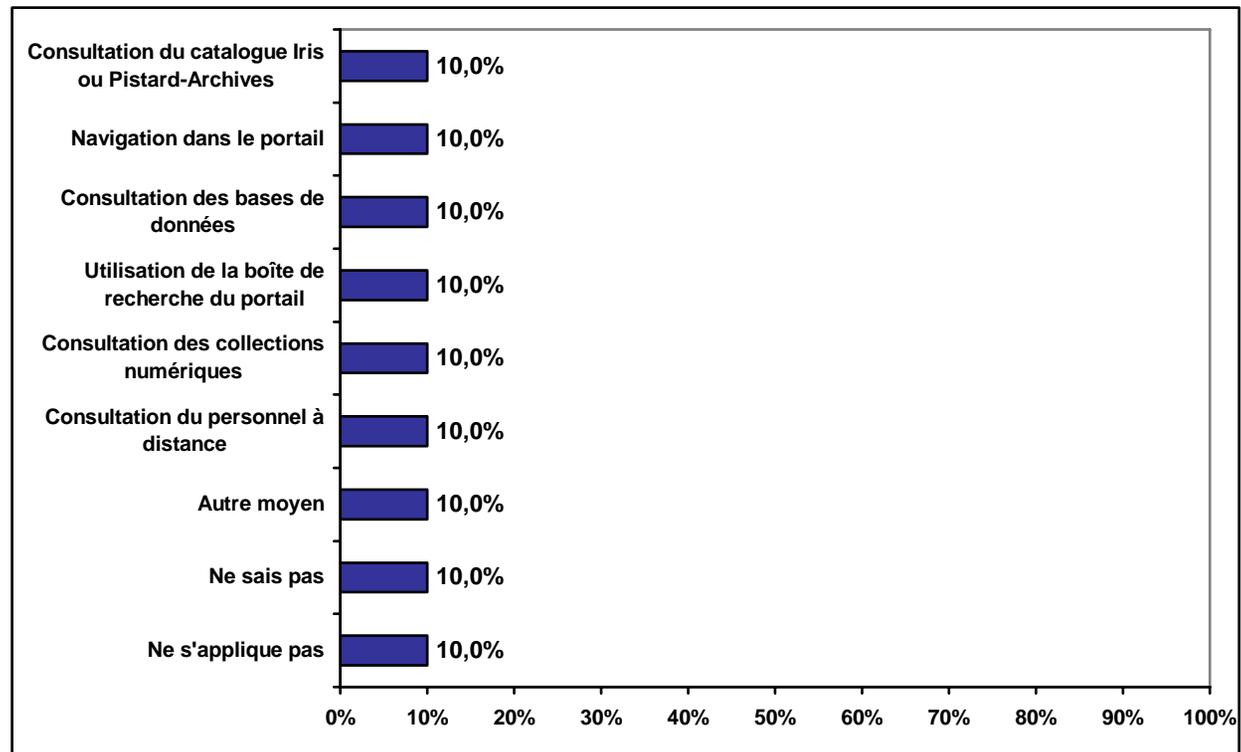
**Moyens utilisés pour chercher une information ou un document
dans le portail de BAnQ
Hiver, été et total**



Base : répondants ayant visité au moins une fois le portail de BAnQ depuis un an moins les nsp/nrp (n=1103 en hiver et 942 en été)

Q13) Quels sont les moyens que vous utilisez pour chercher une information ou un document dans le portail de BAnQ ?

**Moyens utilisés pour chercher une information ou un document
dans le Portail de BAnQ
Total**

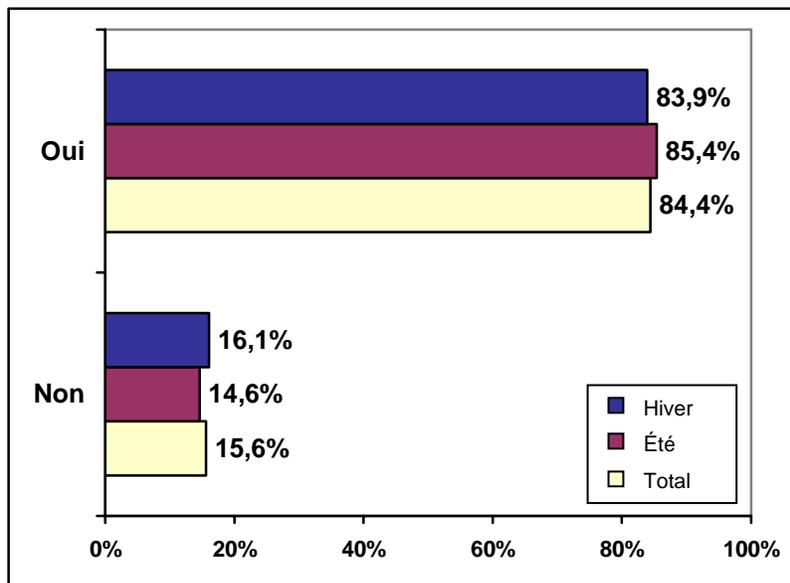


Base : répondants ayant visité au moins une fois le portail de BAnQ depuis un an moins les nsp/nrp (n=1103)
Q13) *Quels sont les moyens que vous utilisez pour chercher une information ou un document dans le portail de BAnQ ?*

3.6 TAUX D'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE DU PORTAIL DE BANQ

Parmi l'échantillon de répondants du sondage mené au cours de l'été dans le portail de BANQ, la proportion de ceux ayant déjà utilisé les services en ligne de BANQ s'élève à 85,4 %, une proportion statistiquement similaire à celle enregistrée lors du sondage de l'hiver (83,9 %).

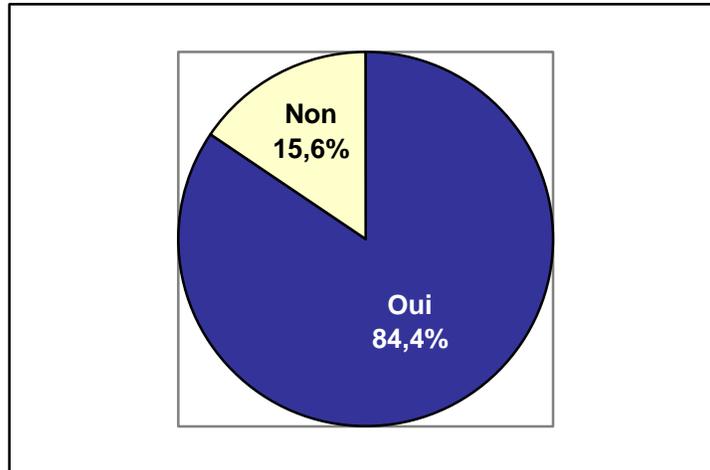
**A déjà utilisé un des services en ligne
du portail de BANQ
Hiver, été et total**



Base : ensemble des répondants (n= 1120 en hiver et 1011 en été)

Q3c) *Avez-vous déjà utilisé un des services en ligne du portail de Bibliothèque et Archives nationales du Québec, comme la consultation du dossier d'abonné, le prêt entre bibliothèques, l'abonnement à distance, le renouvellement d'emprunt, le paiement en ligne, etc. ?*

**A déjà utilisé un des services en ligne
du portail de BAnQ
Total**



Base : ensemble des répondants (n=2131)
Q3c) *Avez-vous déjà utilisé un des services en ligne du portail de Bibliothèque et Archives nationales du Québec, comme la consultation du dossier d'abonné, le prêt entre bibliothèques, l'abonnement à distance, le renouvellement d'emprunt, le paiement en ligne, etc. ?*

Les prochains tableaux présentent le taux d'utilisation des services en ligne du portail de BAnQ selon certains sous-groupes. Les différences statistiquement significatives sont indiquées par un astérisque.

Par exemple, lors du sondage mené à l'été, le taux d'utilisation chez les répondants des régions de Montréal, de Laval, des Laurentides, de Lanaudière et de la Montérégie (qui présentent une moyenne de 88,9 %) est statistiquement plus élevé que celui des répondants résidant dans d'autres régions du Québec (qui est de 53,0 %).

Taux d'utilisation selon certains sous-groupes Été

		Utilisation des services en ligne de BAnQ		
		n	Oui	Non
L'ensemble		1011	85,4%	14,6%
Âge	14 à 17 ans	55	89,1%	10,9%
	18 à 24 ans	120	91,7%	8,3%
	25 à 34 ans	269	87,0%	13,0%
	35 à 44 ans	216	86,1%	13,9%
	45 à 54 ans	191	79,6%	20,4%
	55 à 64 ans	128	82,8%	17,2%
	65 ans et plus	32	81,3%	18,8%
Scolarité	Primaire ou secondaire	176	85,8%	14,2%
	Collégiale	213	87,3%	12,7%
	Universitaire	607	85,7%	14,3%
Langue parlée à la maison	Français	734	85,7%	14,3%
	Anglais	42	76,2%	23,8%
	Autres	50	88,0%	12,0%
	Plus d'une langue	185	85,4%	14,6%
Occupation	Travailleur à temps plein	412	85,0%	15,0%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	162	81,5%	18,5%
	Saisonnier ou chômeur	69	89,9%	10,1%
	À la maison	38	81,6%	18,4%
	Étudiant	224	90,2%	9,8%
	Retraité	75	81,3%	18,7%
	Autres	27	85,2%	14,8%
Sexe	Femmes	507	87,6%	12,4%
	Hommes	504	83,1%	16,9%
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	925	*88,9%	11,1%
	Autres régions	66	*53,0%	47,0%
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	144	76,4%	23,6%
	À la maison	647	87,6%	12,4%
	Au travail	183	84,2%	15,8%
	Ailleurs	37	86,5%	13,5%
Type d'utilisation	Pour les loisirs	745	*90,1%	9,9%
	Pour les études	83	81,9%	18,1%
	Pour le travail	108	*68,5%	31,5%
Abonnement à BAnQ	Oui	926	*90,0%	10,0%
	Non	65	*27,7%	72,3%
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	105	*51,4%	48,6%
	10 à 29	256	86,7%	13,3%
	30 à 59	268	89,6%	10,4%
	60 et plus	322	*91,9%	8,1%

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants

Taux d'utilisation selon certains sous-groupes Total

		Utilisation des services en ligne de BAnQ		
		n	Oui	Non
L'ensemble		2131	84,4%	15,6%
Âge	14 à 17 ans	94	88,0%	12,0%
	18 à 24 ans	283	*89,7%	10,3%
	25 à 34 ans	566	*87,1%	12,9%
	35 à 44 ans	456	85,4%	14,6%
	45 à 54 ans	399	*81,0%	19,0%
	55 à 64 ans	251	*79,8%	20,2%
	65 ans et plus	82	*68,5%	31,5%
Scolarité	Primaire ou secondaire	344	80,8%	19,2%
	Collégiale	463	84,0%	16,0%
	Universitaire	1292	85,9%	14,1%
Langue parlée à la maison	Français	1574	84,0%	16,0%
	Anglais	98	77,9%	22,1%
	Autres	106	*91,2%	8,8%
	Plus d'une langue	353	86,0%	14,0%
Occupation	Travailleur à temps plein	833	84,1%	15,9%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	326	83,6%	16,4%
	Saisonnier ou chômeur	124	84,0%	16,0%
	À la maison	74	86,2%	13,8%
	Étudiant	525	*89,4%	10,6%
	Retraité	180	*74,9%	25,1%
	Autres	60	80,8%	19,2%
Sexe	Femmes	1092	85,3%	14,7%
	Hommes	1039	83,4%	16,6%
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	1934	*88,8%	11,2%
	Autres régions	164	*46,4%	53,6%
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	270	79,7%	20,3%
	À la maison	1392	*85,5%	14,5%
	Au travail	387	83,9%	16,1%
	Ailleurs	82	83,6%	16,4%
Type d'utilisation	Pour les loisirs	1536	*89,0%	11,0%
	Pour les études	224	83,3%	16,7%
	Pour le travail	220	*64,0%	36,0%
Abonnement à BAnQ	Oui	1932	*90,3%	9,7%
	Non	156	*25,2%	74,8%
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	219	*54,5%	45,5%
	10 à 29	526	*83,3%	16,7%
	30 à 59	580	*90,3%	9,7%
	60 et plus	685	*90,1%	9,9%

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants

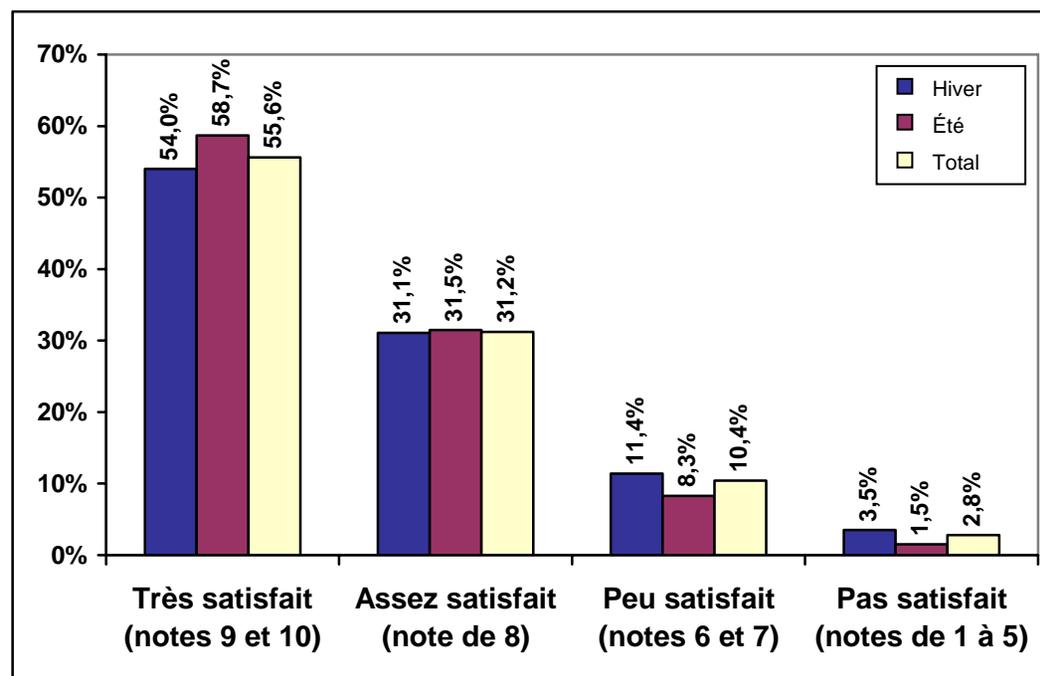
3.7 SATISFACTION GÉNÉRALE ENVERS LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE ET LES SERVICES EN LIGNE DE BANQ

La satisfaction générale envers les services offerts par la Grande Bibliothèque et les services en ligne de BANQ a été évaluée par les répondants, qui leur ont attribué une note de 1 à 10. Les graphiques suivants présentent les résultats selon un regroupement qui associe chaque note à un niveau qualitatif de satisfaction : très (notes de 9 et 10), assez (note de 8), un peu (notes de 6 et 7) ou pas du tout satisfait (notes de 1 à 5). Cette attribution est basée sur notre expérience. Ainsi, par exemple, à l'été, 58,7 % des répondants visiteurs de la Grande Bibliothèque ont indiqué une note de 9 ou 10. À notre avis, ces notes indiquent que 58,7 % des répondants sont très satisfaits. Cette proportion est statistiquement similaire à celle de l'hiver (qui est de 54,0 %).

Les autres proportions tirées du sondage mené à l'été, portant autant sur les services de la Grande Bibliothèque que sur les services en ligne de BANQ, sont statistiquement similaires à celles notées à l'hiver.

Par ailleurs, à l'été, la note moyenne de satisfaction s'élève à 8,7 sur 10 en ce qui concerne les services de la Grande Bibliothèque (évalués par le sondage à la Grande Bibliothèque) et à 8,5 sur 10 en ce qui a trait aux services en ligne de BANQ (évalués par le sondage en ligne dans le portail de BANQ). Ces notes indiquent que ces répondants sont assez satisfaits. Elles sont statistiquement similaires à celles de l'hiver (qui sont respectivement de 8,5 et de 8,4).

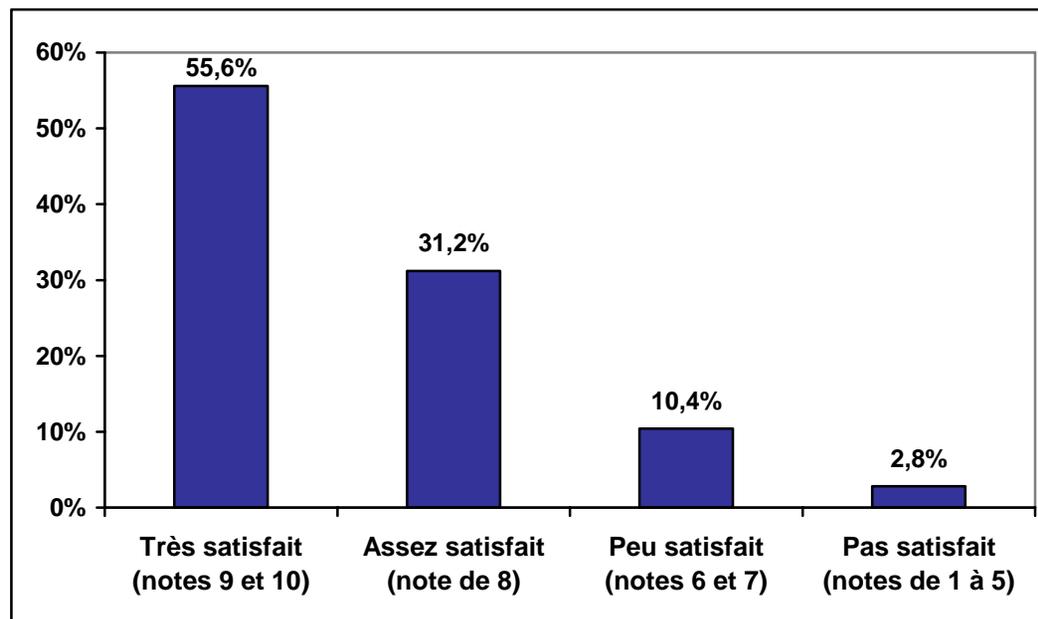
Satisfaction envers les services offerts par la Grande Bibliothèque Hiver, été et total



Base : répondants ayant visité au moins une fois à Grande Bibliothèque depuis un an moins les nsp/nrp (n=341 en hiver et 329 en été)

Q4) Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note de satisfaction donnez-vous de manière générale aux services offerts par la Grande Bibliothèque?

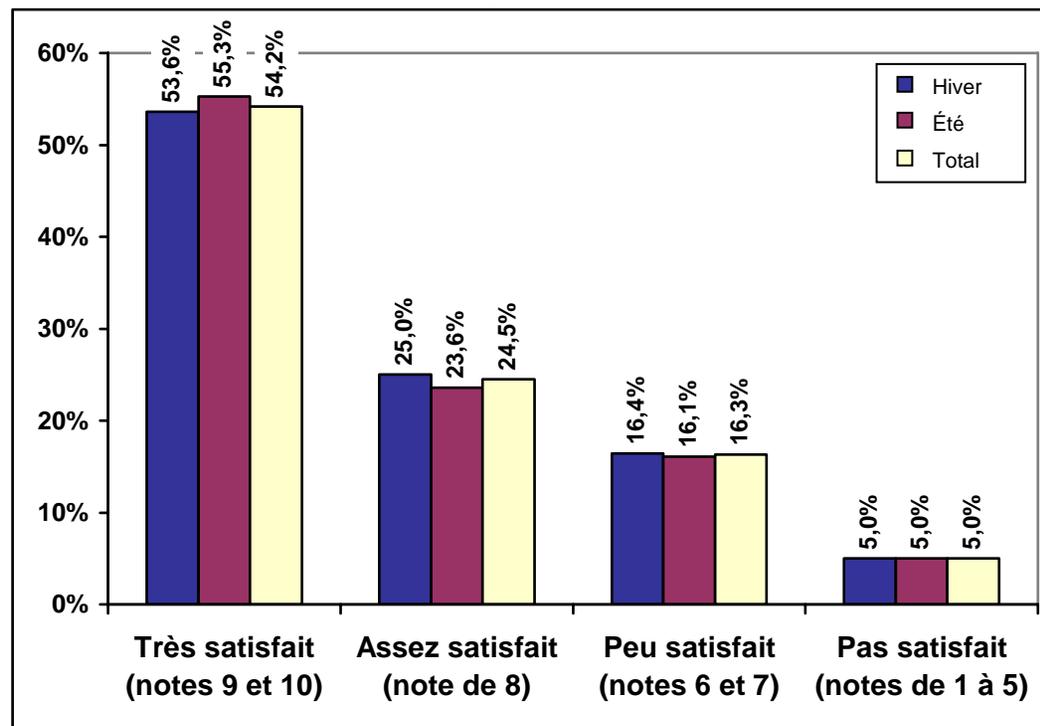
Satisfaction envers les services offerts par la Grande Bibliothèque Total



Base : répondants ayant visité au moins une fois à Grande Bibliothèque depuis un an moins les nsp/nrp (n=675)

Q4) Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note de satisfaction donnez-vous de manière générale aux services offerts par la Grande Bibliothèque?

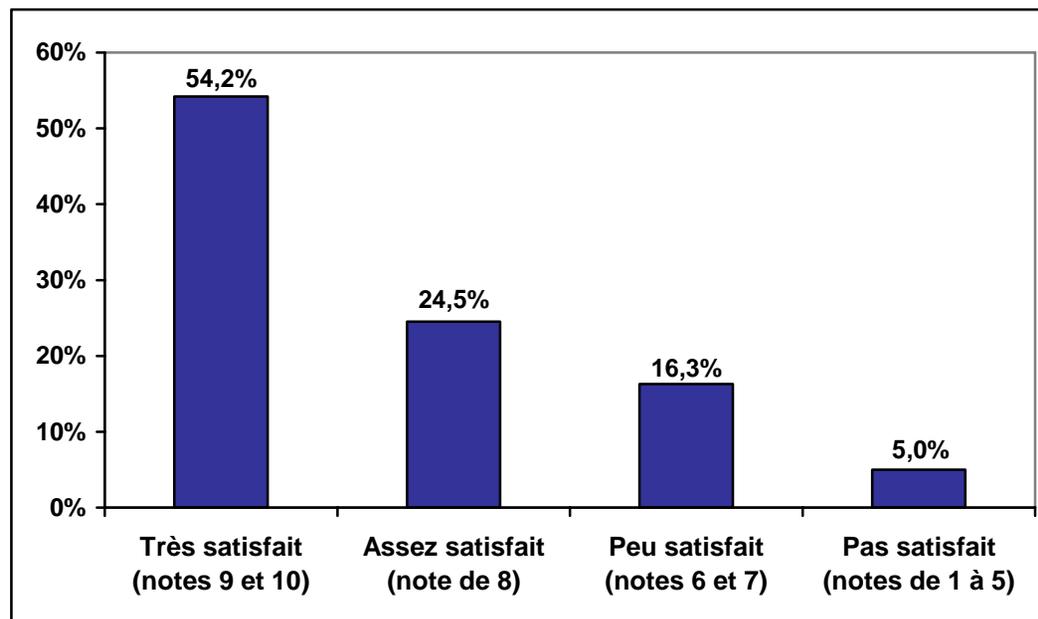
Satisfaction envers les services en ligne du portail de BAnQ Hiver, été et total



Base : répondants ayant déjà utilisé les services en ligne du portail de BAnQ (n=940 en hiver et 859 en été)

Q4) Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre satisfaction de manière générale en ce qui concerne le(s) service(s) en ligne que vous avez utilisé(s) dans le portail de Bibliothèque et Archives nationales du Québec ?

Satisfaction envers les services en ligne du portail de BAnQ Total



Base : répondants ayant déjà utilisé les services en ligne du portail de BAnQ (n=1799)
Q4) Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre satisfaction de manière générale en ce qui concerne le(s) service(s) en ligne que vous avez utilisé(s) dans le portail de Bibliothèque et Archives nationales du Québec ?

Les tableaux suivants présentent la note moyenne de satisfaction fournie par certains sous-groupes. Ceux qui présentent des différences statistiquement significatives avec l'ensemble des autres sous-groupes de la même variable sont identifiés par une lettre ou un astérisque.

Par exemple, lors du sondage mené à l'été, chez les répondants de 55 ans et plus, la note moyenne s'élève à 9,0. Elle est statistiquement plus élevée que celle des répondants de 35 ans et plus (qui est de 8,4).

**Satisfaction envers les services offerts
par la Grande Bibliothèque selon certains sous-groupes
Été**

		n	Moyenne
L'ensemble		359	8,7
Âge	14 à 24 ans	83	8,5
	25 à 34 ans	102	8,8
	35 à 44 ans	70	8,4
	45 à 54 ans	59	8,9
	55 et plus	45	^c 9,0
Scolarité	Primaire ou secondaire	64	8,7
	Collégiale	85	8,6
	Universitaire	207	8,7
Langue parlée à la maison	Français	257	8,7
	Anglais	31	8,9
	Autres	39	8,6
	Plus d'une langue	32	8,3
Occupation	Travailleur à temps plein	147	8,7
	Travailleur à temps partiel ou autonome	53	8,6
	Étudiant	97	8,7
	Autres	61	8,9
Sexe	Femmes	185	8,8
	Hommes	174	8,6
Type d'utilisation	Pour les loisirs	240	8,7
	Pour les études	57	8,6
	Pour le travail	32	8,6
Abonnement à BAnQ	Oui	318	8,7
	Non	15	8,4
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	129	8,6
	20 à 99	148	8,8
	100 et plus	68	8,7

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

**Satisfaction envers les services offerts
par la Grande Bibliothèque selon certains sous-groupes
Total**

		n	Moyenne
L'ensemble		724	8,6
Âge	14 à 24 ans	192	8,2
	25 à 34 ans	209	8,6
	35 à 44 ans	124	^A 8,7
	45 à 54 ans	109	^A 8,7
	55 et plus	^A 90	8,8
Scolarité	Primaire ou secondaire	143	8,5
	Collégiale	176	8,5
	Universitaire	399	8,6
Langue parlée à la maison	Français	504	8,5
	Anglais	62	8,5
	Autres	91	8,8
	Plus d'une langue	67	8,5
Occupation	Travailleur à temps plein	275	8,6
	Travailleur à temps partiel ou autonome	105	8,6
	Étudiant	228	8,4
	Autres	113	8,6
Sexe	Femmes	334	8,7
	Hommes	390	8,5
Type d'utilisation	Pour les loisirs	481	8,6
	Pour les études	130	8,5
	Pour le travail	55	8,4
Abonnement à BAnQ	Oui	630	^B 8,6
	Non	47	8,2
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	262	8,5
	20 à 99	308	8,5
	100 et plus	140	8,6

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

**Note de satisfaction des services en ligne de BAnQ
selon certains sous-groupes
Été**

		n	Moyenne
L'ensemble		859	8,5
Âge	14 à 17 ans	48	8,4
	18 à 24 ans	110	8,5
	25 à 34 ans	233	8,3
	35 à 44 ans	184	8,4
	45 à 54 ans	152	*8,7
	55 à 64 ans	106	8,3
	65 ans et plus	26	8,8
Scolarité	Primaire ou secondaire	150	8,5
	Collégiale	185	8,5
	Universitaire	518	8,4
Langue parlée à la maison	Français	626	8,5
	Anglais	32	8,5
	Autres	44	8,3
	Plus d'une langue	157	8,4
Occupation	Travailleur à temps plein	349	8,4
	Travailleur à temps partiel ou autonome	132	8,4
	Saisonnier ou chômeur	62	8,3
	À la maison	30	8,1
	Étudiant	200	8,6
	Retraité	61	8,5
	Autres	23	8,6
Sexe	Femmes	443	8,6
	Hommes	416	8,4
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	818	*8,5
	Autres régions	35	*7,7
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	107	*8,0
	À la maison	566	*8,6
	Au travail	154	8,4
	Ailleurs	32	8,3
Type d'utilisation	Pour les loisirs	669	8,5
	Pour les études	66	*8,4
	Pour le travail	74	8,1
Abonnement à BAnQ	Oui	830	8,5
	Non	18	7,2
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	53	*7,4
	10 à 29	221	8,3
	30 à 59	240	8,6
	60 et plus	295	*8,7

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants

**Note de satisfaction des services en ligne de BANQ
selon certains sous-groupes
Total**

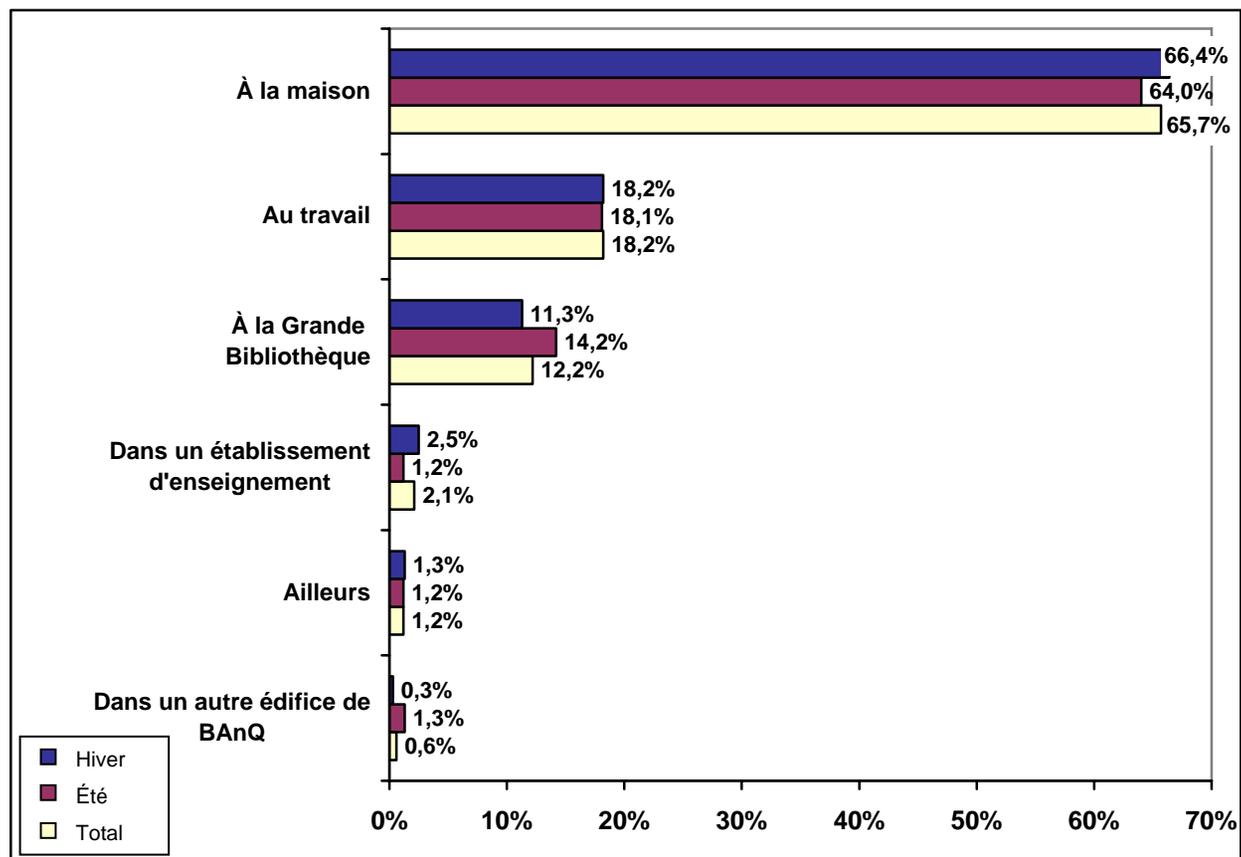
		n	Moyenne
L'ensemble		1799	8,4
Âge	14 à 17 ans	82	8,6
	18 à 24 ans	255	8,4
	25 à 34 ans	492	*8,3
	35 à 44 ans	388	8,4
	45 à 54 ans	322	*8,7
	55 à 64 ans	202	8,5
	65 ans et plus	58	8,8
Scolarité	Primaire ou secondaire	281	8,6
	Collégiale	391	8,5
	Universitaire	1107	8,4
Langue parlée à la maison	Français	1325	8,4
	Anglais	76	8,1
	Autres	96	8,8
	Plus d'une langue	302	8,4
Occupation	Travailleur à temps plein	701	8,4
	Travailleur à temps partiel ou autonome	271	8,3
	Saisonnier ou chômeur	106	8,6
	À la maison	62	8,4
	Étudiant	468	8,5
	Retraité	137	8,7
	Autres	49	8,9
Sexe	Femmes	936	*8,5
	Hommes	863	*8,4
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	1713	*8,5
	Autres régions	78	*8,0
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	210	*8,1
	À la maison	1195	*8,5
	Au travail	325	8,4
	Ailleurs	69	8,1
Type d'utilisation	Pour les loisirs	1369	*8,5
	Pour les études	184	8,2
	Pour le travail	143	*8,0
Abonnement à BANQ	Oui	1740	8,5
	Non	40	8,2
Nombre de visites dans le portail de BANQ depuis un an	Moins de 10	117	*7,8
	10 à 29	441	8,3
	30 à 59	523	8,5
	60 et plus	619	*8,6

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants

3.8 LIEU À PARTIR DUQUEL LE PORTAIL DE BANQ EST CONSULTÉ

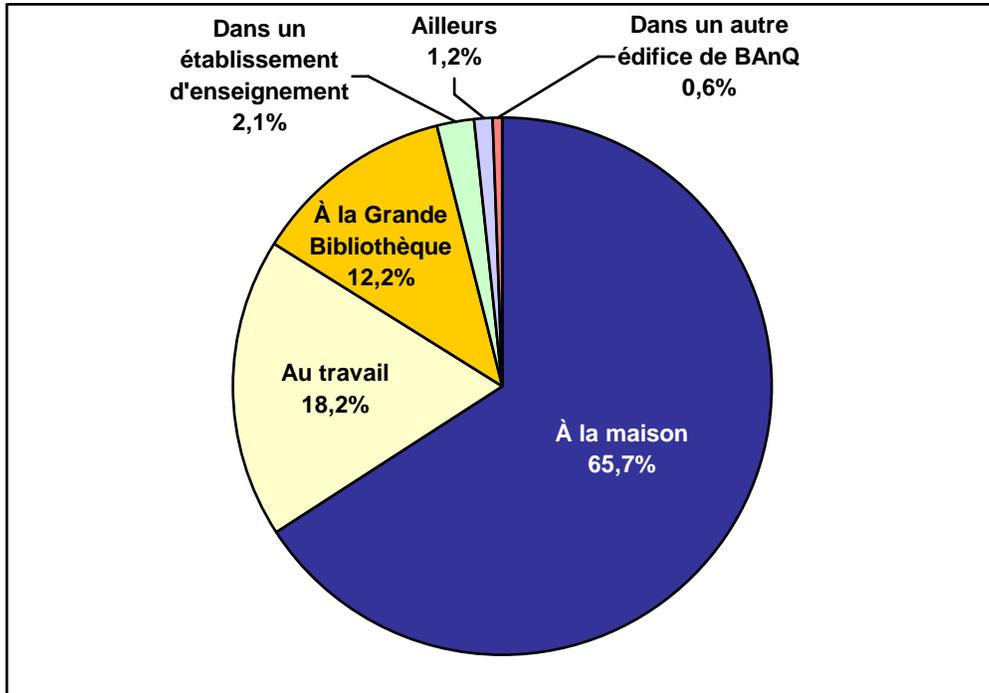
La majorité des répondants (64,0 %) ayant participé au sondage en ligne dans le portail de BAnQ à l'été l'ont fait à partir d'un ordinateur situé dans leur maison. Cette proportion est statistiquement similaire à celle de l'hiver (66,4 %). Quelque 18,1 % l'ont complété à partir d'un ordinateur situé dans leur lieu de travail et 14,2 %, à partir d'un des postes informatiques mis à la disposition des visiteurs à la Grande Bibliothèque. Comme le présente le graphique suivant, les autres lieux ont une importance beaucoup plus faible. Toutes ces proportions sont statistiquement similaires à celles de l'hiver.

Lieu de consultation du portail Hiver, été et total



Base : ensemble des répondants (n 1120 en hiver et 1011 en été)
 Q0) Pour répondre à ce sondage, utilisez-vous un ordinateur situé...

Lieu de consultation du portail Total



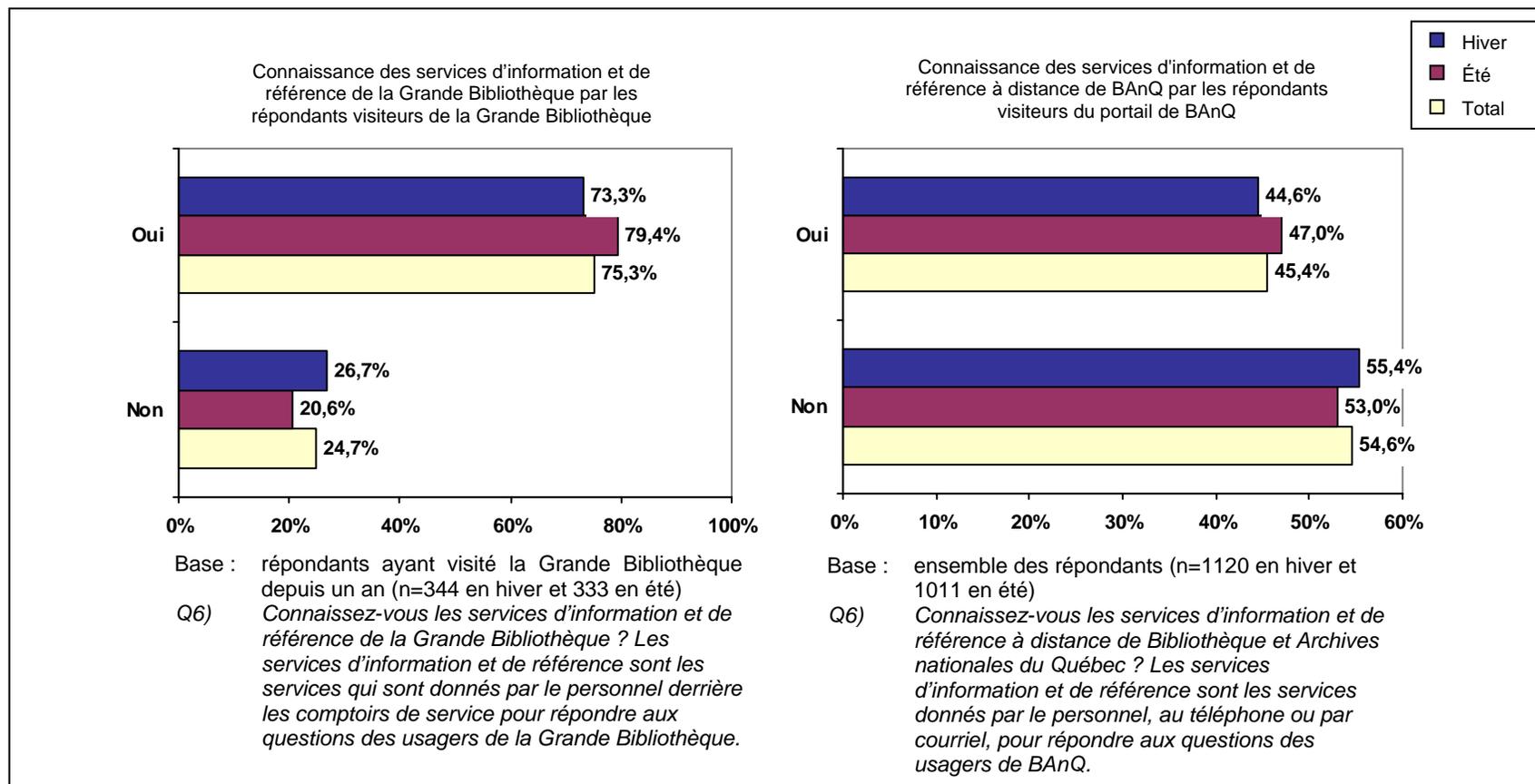
Base : ensemble des répondants (n 2131)
Q0) Pour répondre à ce sondage, utilisez-vous un ordinateur situé...

4. SERVICES D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE DE LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE ET CEUX OFFERTS À DISTANCE

4.1 CONNAISSANCE DES SERVICES D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE OFFERTS À LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE ET À DISTANCE

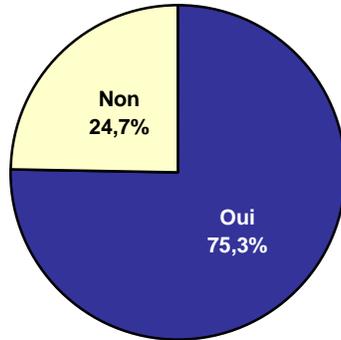
Tel que le présente le tableau de la page suivante, lors du sondage mené à l'été, parmi les répondants ayant déjà visité la Grande Bibliothèque depuis un an, 79,4 % ont indiqué connaître les services d'information et de référence de la Grande Bibliothèque. De leur côté, les services d'information et de référence à distance de BAnQ sont connus par 47,0 % des répondants visiteurs du portail de BAnQ. Ces proportions sont statistiquement similaires à celles obtenues lors du sondage de l'hiver (respectivement 73,3 % et 44,6 %).

Les résultats précis concernant certains sous-groupes sont présentés dans les tableaux des pages suivantes, accompagnés d'une indication portant sur la significativité de leur différence avec l'ensemble. Par exemple, lors du sondage mené à l'été, 61,1 % des répondants ayant complété des études de niveau primaire ou secondaire (considérés ensemble) ont dit connaître les services visés, ce qui représente une proportion statistiquement inférieure à celle de l'ensemble (79,4 %).



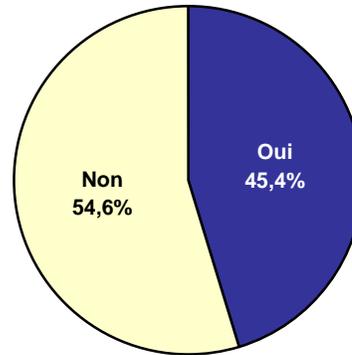
Total

Connaissance des services d'information et de référence de la Grande Bibliothèque par les répondants visiteurs de la Grande Bibliothèque



Base : répondants ayant visité la Grande Bibliothèque depuis un an (n=677)
Q6) *Connaissez-vous les services d'information et de référence de la Grande Bibliothèque ? Les services d'information et de référence sont les services qui sont donnés par le personnel derrière les comptoirs de service pour répondre aux questions des usagers de la Grande Bibliothèque.*

Connaissance des services d'information et de référence à distance de BAnQ par les répondants visiteurs du portail de BAnQ



Base : ensemble des répondants (n=2131)
Q6) *Connaissez-vous les services d'information et de référence à distance de Bibliothèque et Archives nationales du Québec ? Les services d'information et de référence sont les services donnés par le personnel, au téléphone ou par courriel, pour répondre aux questions des usagers de BAnQ.*

**Connaissance des services d'information et de référence
offerts par la Grande Bibliothèque selon certains sous-groupes
Été**

		Connaissance des services d'information et de référence offerts à la Grande Bibliothèque			
		Oui	Non	Total	
		%	%	%	N
L'ensemble		79,4%	20,6%	100,0%	333
Âge	14 à 24 ans	*71,5%	28,5%	100,0%	76
	25 à 34 ans	81,0%	19,0%	100,0%	94
	35 à 44 ans	84,9%	15,1%	100,0%	65
	45 à 54 ans	88,9%	11,1%	100,0%	56
	55 et plus	69,2%	30,8%	100,0%	42
Scolarité	Primaire ou secondaire	*61,1%	38,9%	100,0%	56
	Collégiale	82,2%	17,8%	100,0%	84
	Universitaire	*83,5%	16,5%	100,0%	190
Langue parlée à la maison	Français	*83,6%	16,4%	100,0%	236
	Anglais	**65,1%	**34,9%	100,0%	28
	Autres	70,3%	29,7%	100,0%	37
	Plus d'une langue	71,8%	28,2%	100,0%	32
Occupation	Travailleur à temps plein	*87,6%	12,4%	100,0%	134
	Travailleur à temps partiel ou autonome	79,6%	20,4%	100,0%	51
	Étudiant	*70,8%	29,2%	100,0%	89
	Autres	75,2%	24,8%	100,0%	58
Sexe	Femmes	80,9%	19,1%	100,0%	168
	Hommes	77,9%	22,1%	100,0%	165
Type d'utilisation	Pour les loisirs	78,8%	21,2%	100,0%	240
	Pour les études	80,6%	19,4%	100,0%	57
	Pour le travail	85,3%	14,7%	100,0%	32
Abonnement à BAnQ	Oui	81,3%	18,7%	100,0%	318
	Non	**38,6%	**61,4%	100,0%	15
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	77,1%	22,9%	100,0%	103
	20 à 99	77,7%	22,3%	100,0%	148
	100 et plus	86,6%	13,4%	100,0%	68

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants

** Résultat exploratoire étant donné que le nombre de répondants est inférieur à 30

**Connaissance des services d'information et de référence
offerts par la Grande Bibliothèque selon certains sous-groupes
Total**

		Connaissance des services d'information et de référence de la Grande Bibliothèque			
		Oui	Non	Total	
		%	%	%	N
L'ensemble		75,3%	24,7%	100,0%	677
Âge	14 à 24 ans	72,5%	27,5%	100,0%	177
	25 à 34 ans	74,0%	26,0%	100,0%	196
	35 à 44 ans	82,3%	17,7%	100,0%	115
	45 à 54 ans	*84,7%	15,3%	100,0%	102
	55 et plus	*65,8%	34,2%	100,0%	87
Scolarité	Primaire ou secondaire	*66,6%	33,4%	100,0%	128
	Collégiale	75,2%	24,8%	100,0%	169
	Universitaire	*78,5%	21,5%	100,0%	374
Langue parlée à la maison	Français	*77,7%	22,3%	100,0%	471
	Anglais	69,4%	30,6%	100,0%	56
	Autres	68,1%	31,9%	100,0%	85
	Plus d'une langue	73,1%	26,9%	100,0%	65
Occupation	Travailleur à temps plein	*80,8%	19,2%	100,0%	256
	Travailleur à temps partiel ou autonome	75,8%	24,2%	100,0%	100
	Étudiant	74,1%	25,9%	100,0%	211
	Autres	*66,5%	33,5%	100,0%	108
Sexe	Femmes	73,9%	26,1%	100,0%	304
	Hommes	76,4%	23,6%	100,0%	373
Type d'utilisation	Pour les loisirs	75,5%	24,5%	100,0%	481
	Pour les études	69,9%	30,1%	100,0%	130
	Pour le travail	*86,4%	13,6%	100,0%	55
Abonnement à BAnQ	Oui	*78,1%	21,9%	100,0%	630
	Non	*42,5%	57,5%	100,0%	47
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	*63,8%	36,2%	100,0%	215
	20 à 99	*80,4%	19,6%	100,0%	308
	100 et plus	*82,7%	17,3%	100,0%	140

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants

**Connaissance des services d'information
et de référence offerts à distance de BAnQ par les répondants visiteurs
du portail de BAnQ selon certains sous-groupes**

Été

		Connaissance des services d'information et de référence à distance de BAnQ			
		Oui	Non	Total	
		%	%	%	N
L'ensemble		47,0%	53,0%	100,0%	1011
Âge	14 à 17 ans	34,5%	65,5%	100,0%	55
	18 à 24 ans	43,3%	56,7%	100,0%	120
	25 à 34 ans	42,4%	57,6%	100,0%	269
	35 à 44 ans	48,1%	51,9%	100,0%	216
	45 à 54 ans	*55,0%	45,0%	100,0%	191
	55 à 64 ans	51,6%	48,4%	100,0%	128
Scolarité	65 ans et plus	46,9%	53,1%	100,0%	32
	Primaire ou secondaire	46,0%	54,0%	100,0%	176
	Collégiale	49,8%	50,2%	100,0%	213
Langue parlée à la maison	Universitaire	46,5%	53,5%	100,0%	607
	Français	47,7%	52,3%	100,0%	734
	Anglais	35,7%	64,3%	100,0%	42
Occupation	Autres	44,0%	56,0%	100,0%	50
	Plus d'une langue	47,6%	52,4%	100,0%	185
	Travailleur à temps plein	45,6%	54,4%	100,0%	412
Sexe	Travailleur à temps partiel ou autonome	*54,9%	45,1%	100,0%	162
	Saisonnier ou chômeur	49,3%	50,7%	100,0%	69
	À la maison	52,6%	47,4%	100,0%	38
	Étudiant	44,2%	55,8%	100,0%	224
	Retraité	42,7%	57,3%	100,0%	75
	Autres	44,4%	55,6%	100,0%	27
	Femmes	48,3%	51,7%	100,0%	507
Région	Hommes	45,6%	54,4%	100,0%	504
	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	46,8%	53,2%	100,0%	925
	Autres régions	51,5%	48,5%	100,0%	66
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	*35,4%	64,6%	100,0%	144
	À la maison	46,8%	53,2%	100,0%	647
	Au travail	*53,0%	47,0%	100,0%	183
	Ailleurs	*64,9%	35,1%	100,0%	37
Type d'utilisation	Pour les loisirs	46,4%	53,6%	100,0%	745
	Pour les études	39,8%	60,2%	100,0%	83
	Pour le travail	58,3%	41,7%	100,0%	108
Abonnement à BAnQ	Oui	*48,5%	51,5%	100,0%	926
	Non	*32,3%	67,7%	100,0%	65
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	*27,6%	72,4%	100,0%	105
	10 à 29	*39,1%	60,9%	100,0%	256
	30 à 59	48,5%	51,5%	100,0%	268
	60 et plus	*59,0%	41,0%	100,0%	322

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants

**Connaissance des services d'information
et de référence offerts à distance de BAnQ par les répondants visiteurs
du portail de BAnQ selon certains sous-groupes
Total**

		Connaissance des services d'information et de référence à distance de BAnQ			
		Oui	Non	Total	
		%	%	%	N
L'ensemble		45,4%	54,6%	100,0%	2131
Âge	14 à 17 ans	39,6%	60,4%	100,0%	94
	18 à 24 ans	*39,6%	60,4%	100,0%	283
	25 à 34 ans	*39,9%	60,1%	100,0%	566
	35 à 44 ans	45,8%	54,2%	100,0%	456
	45 à 54 ans	*55,8%	44,2%	100,0%	399
	55 à 64 ans	50,8%	49,2%	100,0%	251
	65 ans et plus	41,8%	58,2%	100,0%	82
Scolarité	Primaire ou secondaire	46,3%	53,7%	100,0%	344
	Collégiale	45,3%	54,7%	100,0%	463
	Universitaire	45,5%	54,5%	100,0%	1292
Langue parlée à la maison	Français	46,4%	53,6%	100,0%	1574
	Anglais	47,1%	52,9%	100,0%	98
	Autres	38,5%	61,5%	100,0%	106
	Plus d'une langue	42,8%	57,2%	100,0%	353
Occupation	Travailleur à temps plein	44,4%	55,6%	100,0%	833
	Travailleur à temps partiel ou autonome	53,3%	46,7%	100,0%	326
	Saisonnier ou chômeur	48,1%	51,9%	100,0%	124
	À la maison	52,7%	47,3%	100,0%	74
	Étudiant	40,2%	59,8%	100,0%	525
	Retraité	48,3%	51,7%	100,0%	180
	Autres	45,1%	54,9%	100,0%	60
Sexe	Femmes	45,6%	54,4%	100,0%	1092
	Hommes	45,2%	54,8%	100,0%	1039
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	45,3%	54,7%	100,0%	1934
	Autres régions	48,2%	51,8%	100,0%	164
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	43,9%	56,1%	100,0%	270
	À la maison	43,6%	56,4%	100,0%	1392
	Au travail	*50,3%	49,7%	100,0%	387
	Ailleurs	*58,5%	41,5%	100,0%	82
Type d'utilisation	Pour les loisirs	45,2%	54,8%	100,0%	1536
	Pour les études	*39,7%	60,3%	100,0%	224
	Pour le travail	*55,2%	44,8%	100,0%	220
Abonnement à BAnQ	Oui	*46,9%	53,1%	100,0%	1932
	Non	*33,6%	66,4%	100,0%	156
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	*24,4%	75,6%	100,0%	219
	10 à 29	*38,5%	61,5%	100,0%	526
	30 à 59	*43,9%	56,1%	100,0%	580
	60 et plus	*58,4%	41,6%	100,0%	685

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants

4.2 TAUX D'UTILISATION DES SERVICES D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE OFFERTS À LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE ET À DISTANCE

Le tableau suivant présente le nombre d'utilisations des services d'information et de référence de la Grande Bibliothèque depuis un an. Les résultats sont présentés selon deux bases.

La première base inclut les répondants qui ont dit ne pas connaître ces services¹. Elle offre un portrait complet de la situation. Dans cette base (n=323 à l'été), ce sont 32,8 % des répondants qui n'auraient pas utilisé ces services depuis un an. Cette proportion est statistiquement semblable à celle de l'hiver (40,0 %).

La deuxième base ne comprend que les répondants qui ont indiqué connaître ces services. Dans cette base, en été, 14,7 % des répondants disent ne pas avoir utilisé ces services. Ce résultat est statistiquement semblable à celui de l'hiver (18,2 %).

¹ Évidemment, ces répondants font partie de ceux qui ont indiqué « 0 fois »

**Fréquence d'utilisation des services d'information et de référence
de la Grande Bibliothèque depuis un an
Hiver, été et total**

Nombre d'utilisation	Sur la base des répondants qui ont déjà visité la Grande Bibliothèque			Sur la base des répondants qui connaissent ces services		
	Hiver (n=344)	Été (n=323)	Total (n=667)	Hiver (n=250)	Été (n=254)	Total (n=504)
0 fois	40,0%	32,8%	37,7%	18,2%	14,7%	17,0%
1 à 4 fois	29,7%	36,7%	31,9%	40,5%	46,6%	42,5%
5 à 9 fois	12,5%	13,5%	12,8%	17,0%	17,1%	17,1%
10 à 14 fois	8,8%	10,4%	9,3%	12,0%	13,2%	12,4%
15 à 19 fois	2,5%	1,5%	2,1%	3,3%	1,9%	2,9%
20 fois et plus	6,6%	5,1%	6,1%	9,0%	6,5%	8,2%
Moyenne	6,8	5,7	6,6	9,3	7,3	8,7

Q7) Depuis 12 mois, combien de fois avez-vous utilisé ces services ?

**Fréquence d'utilisation des services d'information et de référence
de la Grande Bibliothèque depuis un an
Total**

Nombre d'utilisation	Sur la base des répondants qui ont déjà visité la Grande Bibliothèque (n=667)	Sur la base des répondants qui connaissent ces services (n=504)
0 fois	37,7%	17,0%
1 à 4 fois	31,9%	42,5%
5 à 9 fois	12,8%	17,1%
10 à 14 fois	9,3%	12,4%
15 à 19 fois	2,1%	2,9%
20 fois et plus	6,1%	8,2%
Moyenne	6,6	8,7

Q7) Depuis 12 mois, combien de fois avez-vous utilisé ces services ?

Comme l'illustre le tableau de la page suivante, la présentation des services à distance de BAnQ suit la même logique.

Ici, toutefois, la première base comprend aussi les visiteurs qui en étaient à leur première visite du portail. En effet, il est possible d'avoir utilisé les services d'information et de référence à distance, notamment par téléphone, sans avoir, au préalable, visité le portail. . Dans cette première base, à l'été, ce sont 63,8 % des répondants qui n'ont pas utilisé ces services depuis un an.

Dans la deuxième base, celle qui n'inclut que les répondants qui connaissent ces services, la proportion de non-utilisateurs s'élève à 23,9 %.

Les résultats du tableau ne présentent pas de différence statistiquement significative entre l'hiver et l'été.

**Proportion d'utilisateurs des services d'information et de référence à distance de BANQ chez les visiteurs du portail de BANQ
Hiver, été et total**

Nombre d'utilisations	Sur la base de l'ensemble des répondants			Sur la base de ceux qui connaissent ces services ¹		
	Hiver (n=1120)	Été (n=1011)	Total (n=2131)	Hiver (n=480)	Été (n=456)	Total (n=936)
0 fois	65,1%	63,8%	64,4%	21,9%	23,9%	22,6%
1 à 4 fois	17,7%	17,5%	17,1%	39,6%	38,8%	39,3%
5 à 9 fois	6,7%	6,1%	6,3%	15,0%	13,6%	14,5%
10 à 14 fois	3,4%	5,7%	5,3%	7,7%	8,6%	8,0%
15 à 19 fois	1,5%	1,5%	1,4%	3,3%	3,3%	3,3%
20 fois et plus	5,6%	5,3%	5,4%	12,5%	11,8%	12,3%
Moyenne	4,9	4,0	4,7	11,0	8,5	10,3

Q7) Depuis 12 mois, combien de fois avez-vous utilisé ces services ?

**Proportion d'utilisateurs des services d'information et de référence à distance de BANQ chez les visiteurs du portail de BANQ
Total**

Nombre d'utilisations	Sur la base de l'ensemble des répondants (n=2131)	Sur la base de ceux qui connaissent ces services (n=936)
0 fois	64,4%	22,6%
1 à 4 fois	17,1%	39,3%
5 à 9 fois	6,3%	14,5%
10 à 14 fois	5,3%	8,0%
15 à 19 fois	1,4%	3,3%
20 fois et plus	5,4%	12,3%
Moyenne	4,7	10,3

Q7) Depuis 12 mois, combien de fois avez-vous utilisé ces services ?

¹ Moins ceux qui ne savent combien de fois ils ont utilisé ces services

Les tableaux des pages suivantes présentent le nombre moyen d'utilisations depuis un an selon certains sous-groupes sur la base de ceux qui connaissent les services.

**Nombre moyen d'utilisations des services d'information
et de référence de la Grande Bibliothèque depuis un an selon certains
sous-groupes sur la base de ceux qui connaissent ces services
Été**

		Nombre d'utilisations du service d'information et de référence de la Grande Bibliothèque depuis un an	
		n	Moyenne
L'ensemble		254	7,3
Âge	14 à 24 ans	53	4,9
	25 à 34 ans	74	6,6
	35 à 44 ans	52	9,5
	45 à 54 ans	49	7,1
	55 et plus	26	9,4**
Scolarité	Primaire ou secondaire	32	5,9
	Collégiale	68	8,6
	Universitaire	152	6,8
Langue parlée à la maison	Français	193	6,6
	Anglais	17	15,9**
	Autres	24	8,2**
	Plus d'une langue	20	4,5**
Occupation	Travailleur à temps plein	116	6,7
	Travailleur à temps partiel ou autonome	37	10,1
	Étudiant	62	6,7
	Autres	39	7,1
Sexe	Femmes	131	5,9
	Hommes	123	8,7
Type d'utilisation	Pour les loisirs	181	6,9
	Pour les études	45	7,3
	Pour le travail	26	9,9**
Abonnement à BAnQ	Oui	248	7,4
	Non	6	2,5**
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	76	3,4
	20 à 99	114	7,2
	100 et plus	56	^{AB} 12,9

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

** Résultat exploratoire étant donné que le nombre de répondants est inférieur à 30

**Nombre moyen d'utilisations des services d'information
et de référence de la Grande Bibliothèque depuis un an selon certains
sous-groupes sur la base de ceux qui connaissent ces services
Total**

		Nombre d'utilisations du service d'information et de référence de la Grande Bibliothèque depuis un an	
		n	Moyenne
L'ensemble		504	8,7
Âge	14 à 24 ans	122	8,1
	25 à 34 ans	146	8,3
	35 à 44 ans	91	7,8
	45 à 54 ans	86	9,3
	55 et plus	59	11,9
Scolarité	Primaire ou secondaire	81	10,4
	Collégiale	126	7,1
	Universitaire	293	8,9
Langue parlée à la maison	Français	364	7,9
	Anglais	36	^A 16,5
	Autres	58	8,4
	Plus d'une langue	46	8,4
Occupation	Travailleur à temps plein	208	9,0
	Travailleur à temps partiel ou autonome	74	7,8
	Étudiant	149	7,8
	Autres	72	11,0
Sexe	Femmes	224	7,1
	Hommes	280	9,9
Type d'utilisation	Pour les loisirs	357	9,0
	Pour les études	94	9,1
	Pour le travail	45	6,5
Abonnement à BAnQ	Oui	486	9,0
	Non	18	^{**} 3,2
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	143	4,2
	20 à 99	240	7,2
	100 et plus	113	^{AB} 17,9

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

** Résultat exploratoire étant donné que le nombre de répondants est inférieur à 30

**Nombre moyen d'utilisations des services d'information
et de référence à distance de BAnQ depuis un an selon certains sous-
groupes sur la base de ceux qui connaissent ces services**
Été

		Nombre d'utilisations du service d'information et de référence à distance de BAnQ	
		n	Moyenne
L'ensemble		456	8,5
Âge	14 à 17 ans	18	**12,9
	18 à 24 ans	50	8,9
	25 à 34 ans	110	7,7
	35 à 44 ans	100	7,4
	45 à 54 ans	103	11,0
	55 à 64 ans	61	5,5
	65 ans et plus	14	**10,1
Scolarité	Primaire ou secondaire	^{BC} 75	12,6
	Collégiale	102	6,3
	Universitaire	274	7,6
Langue parlée à la maison	Français	338	7,2
	Anglais	14	**7,4
	Autres	22	10,5
	Plus d'une langue	^A 82	13,4
Occupation	Travailleur à temps plein	181	6,9
	Travailleur à temps partiel ou autonome	88	7,6
	Saisonnier ou chômeur	31	6,1
	À la maison	19	**24,5
	Étudiant	93	10,1
	Retraité	32	9,0
	Autres	11	**7,3
Sexe	Femmes	232	8,3
	Hommes	224	8,7
Type d'utilisation	Pour les loisirs	331	9,0
	Pour les études	33	10,2
	Pour le travail	62	7,1
Abonnement à BAnQ	Oui	431	8,5
	Non	20	**8,2
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	416	8,3
	Autres régions	34	12,0
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	50	5,7
	À la maison	292	8,9
	Au travail	92	7,2
	Ailleurs	22	**15,3
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	28	**3,3
	10 à 29	100	6,0
	30 à 59	124	9,2
	60 et plus	187	10,0

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

**Nombre moyen d'utilisations des services d'information
et de référence à distance de BAnQ depuis un an selon certains sous-
groupes sur la base de ceux qui connaissent ces services**

Total

		Nombre d'utilisations du service d'information et de référence à distance de BAnQ	
		n	Moyenne
L'ensemble		936	10,3
Âge	14 à 17 ans	35	14,4
	18 à 24 ans	107	12,9
	25 à 34 ans	219	9,4
	35 à 44 ans	205	8,9
	45 à 54 ans	217	12,3
	55 à 64 ans	121	7,7
	65 ans et plus	32	9,1
Scolarité	Primaire ou secondaire	147	14,4
	Collégiale	206	8,2
	Universitaire	572	9,8
Langue parlée à la maison	Français	708	9,4
	Anglais	41	18,0
	Autres	41	8,5
	Plus d'une langue	146	13,1
Occupation	Travailleur à temps plein	360	7,0
	Travailleur à temps partiel ou autonome	174	13,6
	Saisonnier ou chômeur	54	12,0
	À la maison	35	20,7
	Étudiant	203	12,5
	Retraité	83	8,4
	Autres	25	7,7
Sexe	Femmes	482	9,7
	Hommes	454	11,0
Type d'utilisation	Pour les loisirs	669	10,2
	Pour les études	88	14,9
	Pour le travail	121	7,9
Abonnement à BAnQ	Oui	876	10,5
	Non	50	6,2
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	848	10,6
	Autres régions	78	7,8
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	107	8,0
	À la maison	593	11,9
	Au travail	191	6,8
	Ailleurs	45	9,6
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	52	3,6
	10 à 29	202	6,7
	30 à 59	251	9,2
	60 et plus	392	^B 14,2

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

4.3 RAISONS DE LA NON-UTILISATION DES SERVICES D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE OFFERTS À LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE ET À DISTANCE

Les répondants qui connaissent les services d'information et de référence mais qui ne les utilisent pas se sont vu demander les motifs qui justifient leur non-utilisation. Le tableau suivant présente les résultats obtenus auprès de chacun des échantillons des sondages. Des choix de réponses ont été proposés aux répondants. Plusieurs mentions pouvaient être choisies.

Dans le sondage mené auprès des visiteurs de la Grande Bibliothèque, à l'été, c'est surtout l'absence de besoin qui a été indiquée, comptant pour 63,7 % des répondants ayant sélectionné ce motif. Une situation similaire s'était produite à l'hiver (53,3 %). Ces deux périodes ne présentent pas de résultat statistiquement différent.

Dans le sondage mené auprès des visiteurs du portail de BAnQ, c'est la capacité de faire des recherches soi-même qui arrive au premier rang des motifs invoqués, autant à l'été, avec 75,2 % des répondants, qu'à l'hiver, avec 63,8 %. Ces deux résultats, comme les autres, sont statistiquement similaires.

**Raisons pour ne pas utiliser les services d'information et de référence
Hiver, été et total**

	Services sur place ¹			Services à distance ²		
	Hiver (n=45)	Été (n=37)	Total (n=82)	Hiver (n=105)	Été (n=109)	Total (n=214)
Je peux faire mes recherches moi-même	16,1%	25,6%	19,0%	63,8%	75,2%	68,0%
Le temps d'attente est trop long	8,9%	0,0%	6,3%	2,9%	0,9%	2,1%
Les employés du comptoir ne semblent pas accueillants	0,0%	2,7%	0,8%	s.o.	s.o.	s.o.
Je veux garder confidentiel le sujet de certaines de mes recherches	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,2%
Je n'en ai pas besoin	53,3%	63,7%	56,3%	36,2%	33,9%	35,4%
Autres (voir page suivante)	7,3%	8,0%	7,5%	3,8%	2,8%	3,4%
Je ne sais pas	14,4%	0,0%	10,2%	3,8%	0,9%	2,8%

Base : répondants qui connaissent les services d'information et de référence à distance mais qui ne les utilisent pas

Q8) *Pour quelles raisons est-ce que vous n'avez pas utilisé les services d'information et de référence parmi les raisons suivantes ?*

Q8) *Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas utilisé les services d'information et de référence à distance de Bibliothèque et Archives nationales du Québec ?*

1 Sondage mené auprès des visiteurs de la Grande Bibliothèque

2 Sondage mené auprès des visiteurs du portail de BAnQ

**Raisons pour ne pas utiliser les services d'information et de référence
Total**

	Services sur place ¹ (n=82)	Services à distance ² (n=214)
Je peux faire mes recherches moi-même	19,0%	68,0%
Le temps d'attente est trop long	6,3%	2,1%
Les employés du comptoir ne semblent pas accueillants	0,8%	s.o.
Je veux garder confidentiel le sujet de certaines de mes recherches	0,0%	1,2%
Je n'en ai pas besoin	56,3%	35,4%
Autres (voir page suivante)	7,5%	3,4%
Je ne sais pas	10,2%	2,8%

Base : répondants qui connaissent les services d'information et de référence à distance mais qui ne les utilisent pas

Q8) *Pour quelles raisons est-ce que vous n'avez pas utilisé les services d'information et de référence parmi les raisons suivantes ?*

Q8) *Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas utilisé les services d'information et de référence à distance de Bibliothèque et Archives nationales du Québec ?*

1 Sondage mené auprès des visiteurs de la Grande Bibliothèque

2 Sondage mené auprès des visiteurs du portail de BAnQ

Voici d'autres mentions indiquées par les répondants du sondage mené à l'été à la Grande Bibliothèque :

- « *Je ne viens pas souvent.* »
- « *Je suis bibliothécaire.* »
- « *Le comptoir libre-service est parfait.* »
- « *Un employé n'était pas très agréable.* »

Voici d'autres mentions indiquées par les répondants du sondage mené à l'été dans le portail de BAnQ :

- « *Je ne suis pas capable de les utiliser.* »
- « *Je ne suis pas membre.* »
- « *Je n'y avais pas pensé. Je ne connais pas bien ces services.* »

4.4 MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS QUI UTILISENT LES SERVICES DE RÉFÉRENCE À LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE ET À DISTANCE

Le graphique suivant présente la satisfaction manifestée par les usagers envers les services d'information et de référence offerts à la Grande Bibliothèque (par les répondants du sondage réalisé à cet endroit) et à distance (par les répondants du sondage réalisé dans le portail de BAnQ). Le libellé des questions des deux sondages était le même dans cette section.

La satisfaction a été évaluée à la fois de manière générale et concernant six dimensions différentes.

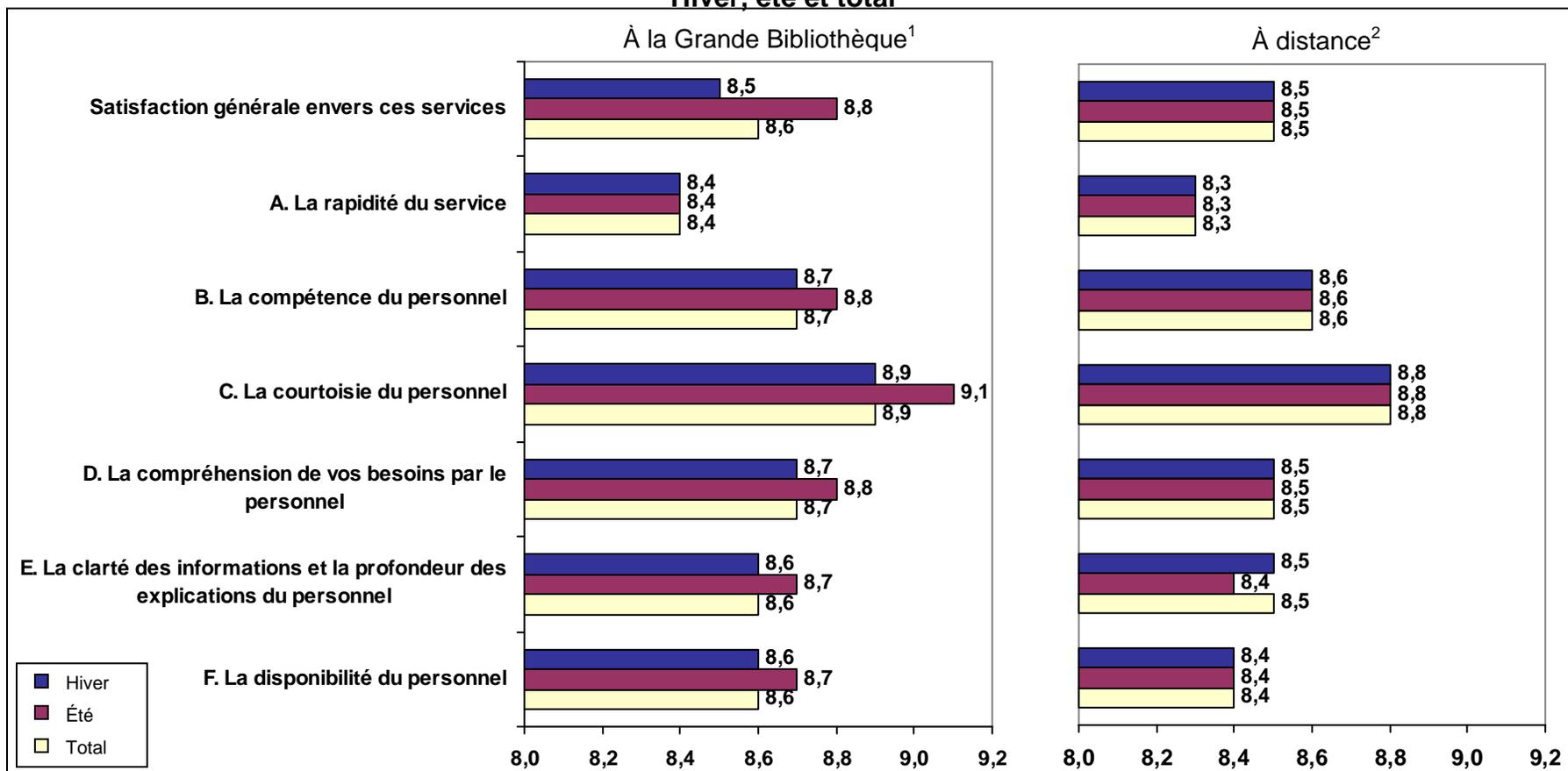
Lorsque l'on compare les résultats de l'hiver et de l'été, aucune note de satisfaction n'est statistiquement différente des autres.

Présentés après les graphiques, les tableaux affichent un regroupement des notes de satisfaction : les notes de 9 et 10 ont été considérées comme appartenant à des répondants très satisfaits, la note de 8, à des répondants assez satisfaits, les notes de 5 et 6, à des répondants un peu satisfaits et les notes de 1 à 4, à des répondants pas du tout satisfaits. Ces regroupements sont issus de notre expérience en matière d'évaluation de la satisfaction. Certains gestionnaires préfèrent travailler avec ce type de présentation des résultats. Quoiqu'il en soit, les résultats ainsi exposés vont dans le même sens que ceux du graphique.

En moyenne, la note de satisfaction générale se situe à 8,6 chez les répondants de la Grande Bibliothèque. Lors du sondage mené à l'été dans le portail de BAnQ, la satisfaction générale est demeurée similaire, à 8,5. Ces deux notes indiquent que les répondants sont assez satisfaits des services qu'ils reçoivent. Il est cependant possible de les améliorer. Pour ce faire, il serait opportun de mettre en place des mesures qui amélioreraient la majorité des aspects, dont la rapidité du service et la disponibilité du personnel.

Par ailleurs, les derniers tableaux de cette section présentent la note moyenne de satisfaction générale exprimés par différents sous-groupes.

**Notes moyennes accordées par les répondants
à l'égard des services d'information et de référence offerts
Hiver, été et total**



Base : répondants ayant utilisé les services (n variable)

Q9) Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note donnez-vous à...

Q10) Toujours en parlant des services d'information et de référence, sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note de satisfaction donnez-vous à...

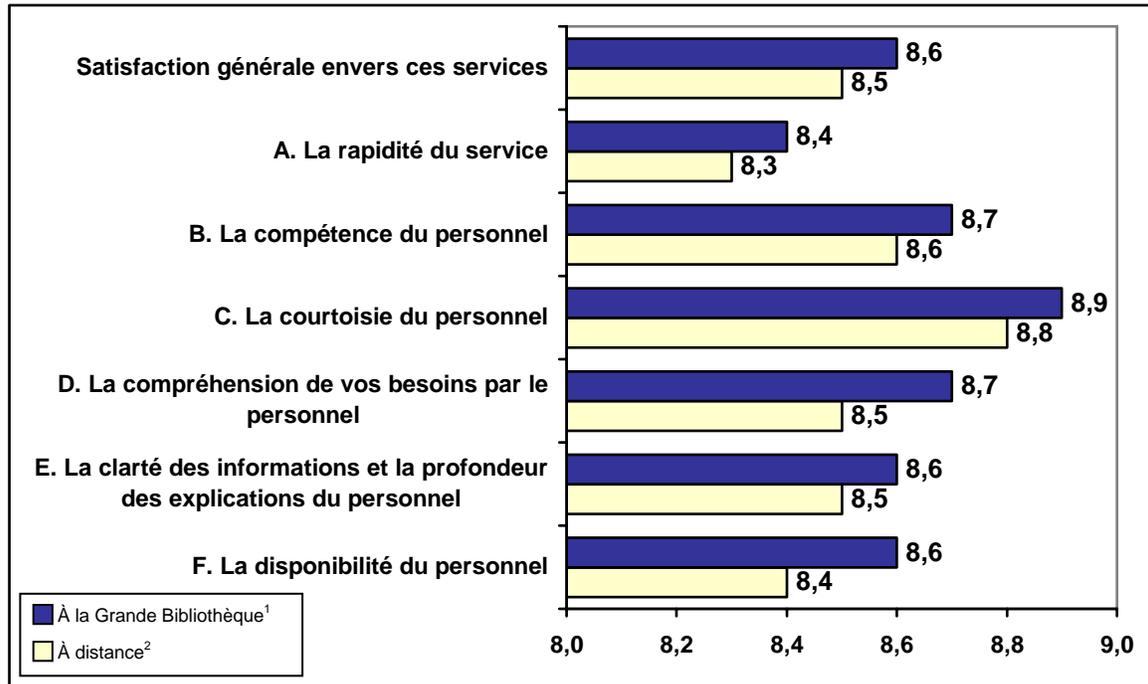
Q9) Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre satisfaction générale envers les services d'information et de référence offerts à distance de Bibliothèque et Archives nationales du Québec ?

Q10) Toujours en ce qui concerne les services d'information et de référence à distance de BAnQ, sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre satisfaction de manière générale sur chacun des aspects suivants ?

1 Sondage mené auprès des visiteurs de la Grande Bibliothèque

2 Sondage mené auprès des visiteurs du portail de BAnQ

**Notes moyennes accordées par les répondants
à l'égard des services d'information et de référence offerts
Total**



Base : répondants ayant utilisé le service en question (voir les tableaux de la page suivante pour le nombre de répondants par aspect par sondage)

Q9) Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note donnez-vous à...

Q10) Toujours en parlant des services d'information et de référence, sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note de satisfaction donnez-vous à...

Q9) Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre satisfaction générale envers les services d'information et de référence offerts à distance de Bibliothèque et Archives nationales du Québec ?

Q10) Toujours en ce qui concerne les services d'information et de référence offerts à distance de BAnQ, sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre satisfaction de manière générale sur chacun des aspects suivants ?

1 Sondage auprès des visiteurs de la Grande Bibliothèque

2 Sondage auprès des visiteurs du portail de BAnQ

**Satisfaction des répondants du sondage mené à la Grande Bibliothèque à l'égard des services d'information et de référence offerts à la Grande Bibliothèque
Hiver, été et total**

Notes →	Très de 10 et 9			Assez 8			Un peu de 7 et 6			Pas du tout de 5 à 1		
	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total
Satisfaction générale envers ces services	56,8%	61,5%	58,5%	23,8%	27,7%	25,2%	14,1%	7,5%	11,7%	5,3%	3,3%	4,6%
A. La rapidité du service	52,4%	55,3%	53,4%	20,5%	23,8%	21,7%	22,1%	15,9%	19,9%	5,0%	4,9%	5,0%
B. La compétence du personnel	61,9%	63,9%	62,6%	18,5%	25,1%	20,9%	16,4%	8,7%	13,6%	3,2%	2,4%	2,9%
C. La courtoisie du personnel	66,8%	72,7%	68,9%	19,0%	18,9%	19,0%	11,3%	7,6%	10,0%	2,8%	0,8%	2,1%
D. La compréhension de vos besoins par le personnel	59,6%	63,9%	61,2%	20,4%	24,0%	21,7%	16,8%	9,9%	14,3%	3,2%	2,2%	2,8%
E. La clarté des informations et la profondeur des explications du personnel	55,3%	61,2%	57,5%	23,3%	23,5%	23,3%	17,7%	13,0%	16,0%	3,7%	2,2%	3,2%
F. La disponibilité du personnel	55,7%	61,5%	57,8%	21,3%	21,6%	21,4%	19,2%	15,5%	17,8%	3,8%	1,4%	2,9%

Base : répondants ayant utilisé les services d'information et de référence de la Grande Bibliothèque au moins une fois au cours des 12 derniers mois

Q9) Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note donnez-vous à...

Q10) Toujours en parlant des services d'information et de référence, sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note de satisfaction donnez-vous à...

Satisfaction des répondants du sondage mené à la Grande Bibliothèque à l'égard des services d'information et de référence offerts à la Grande Bibliothèque

Total

Notes →	Très	Assez	Un peu	Pas du tout
	de 10 et 9	8	de 7 et 6	de 5 à 1
Satisfaction générale envers ces services	58,5%	25,2%	11,7%	4,6%
A. La rapidité du service	53,4%	21,7%	19,9%	5,0%
B. La compétence du personnel	62,6%	20,9%	13,6%	2,9%
C. La courtoisie du personnel	68,9%	19,0%	10,0%	2,1%
D. La compréhension de vos besoins par le personnel	61,2%	21,7%	14,3%	2,8%
E. La clarté des informations et la profondeur des explications du personnel	57,5%	23,3%	16,0%	3,2%
F. La disponibilité du personnel	57,8%	21,4%	17,8%	2,9%

Base : répondants ayant utilisé les services d'information et de référence de la Grande Bibliothèque au moins une fois au cours des 12 derniers mois

Q9) Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note donnez-vous à...

Q10) Toujours en parlant des services d'information et de référence, sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note de satisfaction donnez-vous à...

Satisfaction des répondants du sondage mené dans le portail BAnQ à l'égard des services d'information et de référence offerts à distance de BAnQ
Hiver, été et total

Notes →	Très de 10 et 9			Assez 8			Un peu de 7 et 6			Pas du tout de 5 à 1		
	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total
Satisfaction générale envers ces services (n=379)	55,1%	53,9%	54,7%	24,5%	24,7%	24,6%	15,8%	17,1%	16,3%	4,5%	4,2%	4,4%
A. La rapidité du service (n=379)	54,9%	51,1%	53,6%	19,5%	21,8%	20,3%	17,7%	18,7%	18,0%	7,9%	8,3%	8,1%
B. La compétence du personnel (n=365)	61,4%	57,9%	60,2%	21,1%	21,2%	21,1%	11,8%	15,3%	13,0%	5,8%	5,6%	5,7%
C. La courtoisie du personnel (n=369)	68,0%	65,7%	67,2%	17,3%	19,1%	17,9%	10,3%	11,1%	10,6%	4,3%	4,1%	4,3%
D. La compréhension de vos besoins par le personnel (n=365)	60,0%	55,9%	58,6%	21,1%	22,4%	21,5%	12,6%	16,5%	13,9%	6,3%	5,3%	6,0%
E. La clarté des informations et la profondeur des explications du personnel (n=365)	59,7%	53,8%	57,7%	18,6%	24,1%	20,5%	15,3%	15,9%	15,5%	6,3%	6,2%	6,3%
F. La disponibilité du personnel (n=367)	59,9%	55,1%	58,3%	16,9%	19,6%	17,8%	16,9%	18,2%	17,3%	6,3%	7,0%	6,5%

Base : répondants ayant utilisé les services d'information et de référence à distance de BAnQ au moins une fois au cours des 12 derniers mois

Q9) Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note donnez-vous à...

Q10) Toujours en parlant des services d'information et de référence, sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note de satisfaction donnez-vous à...

Satisfaction des répondants du sondage mené dans le portail BAnQ à l'égard des services d'information et de référence offerts à distance de BAnQ

Total

	Très	Assez	Un peu	Pas du tout
Notes 	de 10 et 9	8	de 7 et 6	de 5 à 1
Satisfaction générale envers ces services (n=379)	54,7%	24,6%	16,3%	4,4%
A. La rapidité du service (n=379)	53,6%	20,3%	18,0%	8,1%
B. La compétence du personnel (n=365)	60,2%	21,1%	13,0%	5,7%
C. La courtoisie du personnel (n=369)	67,2%	17,9%	10,6%	4,3%
D. La compréhension de vos besoins par le personnel (n=365)	58,6%	21,5%	13,9%	6,0%
E. La clarté des informations et la profondeur des explications du personnel (n=365)	57,7%	20,5%	15,5%	6,3%
F. La disponibilité du personnel (n=367)	58,3%	17,8%	17,3%	6,5%

Base : répondants ayant utilisé les services d'information et de référence à distance de BAnQ au moins une fois au cours des 12 derniers mois

Q9) *Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note donnez-vous à...*

Q10) *Toujours en parlant des services d'information et de référence, sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 extrêmement satisfait, quelle note de satisfaction donnez-vous à...*

**Satisfaction des répondants du sondage mené à la Grande Bibliothèque
à l'égard des services d'information et de référence offerts par
la Grande Bibliothèque selon certains sous-groupes
Été**

		Satisfaction générale envers les services d'information et de référence offerts à la Grande Bibliothèque	
		n	Moyenne
L'ensemble		224	8,8
Âge	14 à 24 ans	45	8,6
	25 à 34 ans	62	8,8
	35 à 44 ans	47	8,4
	45 à 54 ans	46	9,0
	55 et plus	24	**9,0
Scolarité	Primaire ou secondaire	29	**8,9
	Collégiale	56	8,6
	Universitaire	137	8,8
Langue parlée à la maison	Français	163	8,8
	Anglais	17	**9,1
	Autres	24	**8,7
	Plus d'une langue	20	**8,0
Occupation	Travailleur à temps plein	95	8,8
	Travailleur à temps partiel ou autonome	37	8,7
	Étudiant	54	8,7
	Autres	38	8,8
Sexe	Femmes	108	9,0
	Hommes	116	8,5
Type d'utilisation	Pour les loisirs	158	8,8
	Pour les études	41	8,9
	Pour le travail	23	**8,2
Abonnement à BAnQ	Oui	219	8,8
	Non	5	**8,6
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	64	8,8
	20 à 99	96	8,8
	100 et plus	55	8,7
Nombre d'utilisation(s) du service d'information et de référence de la Grande Bibliothèque depuis un an	1 à 4 fois	118	8,7
	5 à 9 fois	43	8,7
	10 à 14 fois	33	8,8
	15 fois et plus	21	**8,9

** Résultat exploratoire étant donné que le nombre de répondants est inférieur à 30

**Satisfaction des répondants du sondage mené à la Grande Bibliothèque
à l'égard des services d'information et de référence
offerts par la Grande Bibliothèque selon certains sous-groupes
Total**

		Satisfaction générale envers les services d'information et de référence offerts à la Grande Bibliothèque	
		n	Moyenne
L'ensemble		428	8,6
Âge	14 à 24 ans	105	8,5
	25 à 34 ans	121	8,6
	35 à 44 ans	75	^A 8,7
	45 à 54 ans	76	8,9
	55 et plus	51	8,6
Scolarité	Primaire ou secondaire	71	8,5
	Collégiale	109	8,5
	Universitaire	244	8,7
Langue parlée à la maison	Français	305	8,7
	Anglais	30	9,0
	Autres	53	8,7
	Plus d'une langue	40	8,0
Occupation	Travailleur à temps plein	168	8,8
	Travailleur à temps partiel ou autonome	67	8,6
	Étudiant	126	8,6
	Autres	66	8,3
Sexe	Femmes	188	^B 8,8
	Hommes	240	8,5
Type d'utilisation	Pour les loisirs	299	8,5
	Pour les études	83	8,9
	Pour le travail	38	8,5
Abonnement à BAnQ	Oui	415	8,6
	Non	13	8,2
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	114	8,8
	20 à 99	201	8,5
	100 et plus	104	8,7
Nombre d'utilisation(s) du service d'information et de référence de la Grande Bibliothèque depuis un an	1 à 4 fois	219	8,7
	5 à 9 fois	82	8,6
	10 à 14 fois	66	8,9
	15 fois et plus	52	8,0

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

** Résultat exploratoire étant donné que le nombre de répondants est inférieur à 30

Satisfaction des répondants du sondage provenant du portail de BAnQ à l'égard des services d'information et de références à distance selon certains sous-groupes
Été

		Satisfaction envers les services d'information et de référence à distance de BAnQ	
		n	Moyenne
L'ensemble		356	8,5
Âge	14 à 17 ans	14	**8,5
	18 à 24 ans	42	8,2
	25 à 34 ans	80	8,3
	35 à 44 ans	68	8,5
	45 à 54 ans	81	8,7
	55 à 64 ans	58	8,2
	65 ans et plus	13	**9,5
Scolarité	Primaire ou secondaire	70	8,7
	Collégiale	73	8,6
	Universitaire	209	*8,3
Langue parlée à la maison	Français	256	8,4
	Anglais	9	**9,4
	Autres	20	**8,6
	Plus d'une langue	71	8,4
Occupation	Travailleur à temps plein	130	8,4
	Travailleur à temps partiel ou autonome	69	8,4
	Saisonnier ou chômeur	22	**8,6
	À la maison	19	**8,6
	Étudiant	74	8,5
	Retraité	31	8,5
	Autres	11	**8,6
Sexe	Femmes	183	8,4
	Hommes	173	8,5
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	38	8,2
	À la maison	237	8,6
	Au travail	63	8,3
	Ailleurs	18	**8,2
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	325	8,5
	Autres régions	27	**8,0
Type d'utilisation	Pour les loisirs	265	8,5
	Pour les études	26	8,4
	Pour le travail	47	8,1
Abonnement à BAnQ	Oui	339	8,5
	Non	13	**8,2
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	21	**8,4
	10 à 29	66	8,1
	30 à 59	110	8,5
	60 et plus	139	8,6
Nombre d'utilisation(s) du service d'information et de référence à distance de BAnQ	1 à 4 fois	172	8,3
	5 à 9 fois	61	8,5
	10 à 14 fois	39	8,6
	15 fois et plus	68	8,6

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres groupes

** Résultat exploratoire étant donné que le nombre de répondants est inférieur à 30

Satisfaction des répondants du sondage provenant du portail de BAnQ à l'égard des services d'information et de références offerts à distance selon certains sous-groupes
Total

		Satisfaction envers les services d'information et de référence à distance de BAnQ	
		N	Moyenne
L'ensemble		735	8,5
Âge	14 à 17 ans	30	8,5
	18 à 24 ans	87	*8,1
	25 à 34 ans	163	8,4
	35 à 44 ans	148	8,3
	45 à 54 ans	168	*8,8
	55 à 64 ans	107	8,5
	65 ans et plus	32	*9,1
Scolarité	Primaire ou secondaire	140	8,4
	Collégiale	149	8,6
	Universitaire	437	8,5
Langue parlée à la maison	Français	547	8,5
	Anglais	29	8,2
	Autres	35	8,8
	Plus d'une langue	124	*8,2
Occupation	Travailleur à temps plein	258	8,4
	Travailleur à temps partiel ou autonome	132	8,4
	Saisonnier ou chômeur	39	8,4
	À la maison	37	*8,7
	Étudiant	167	8,3
	Retraité	76	*8,8
	Autres	25	8,7
Sexe	Femmes	373	8,4
	Hommes	362	8,5
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	82	8,2
	À la maison	483	*8,6
	Au travail	131	8,3
	Ailleurs	39	8,1
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	668	8,5
	Autres régions	59	8,2
Type d'utilisation	Pour les loisirs	537	*8,6
	Pour les études	68	8,1
	Pour le travail	86	8,3
Abonnement à BAnQ	Oui	697	8,5
	Non	29	**8,6
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	38	8,2
	10 à 29	141	8,2
	30 à 59	208	8,4
	60 et plus	308	*8,7
Nombre d'utilisation(s) du service d'information et de référence à distance de BAnQ	1 à 4 fois	349	*8,3
	5 à 9 fois	133	*8,7
	10 à 14 fois	76	8,6
	15 fois et plus	144	8,5

* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres groupes

** Résultat exploratoire étant donné que le nombre de répondants est inférieur à 30

4.5 PROFIL SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE DES UTILISATEURS ET DES NON-UTILISATEURS DES SERVICES D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE SUR PLACE ET À DISTANCE

Les tableaux suivants présentent respectivement les profils des utilisateurs et des non-utilisateurs des services d'information et de référence pour la période de l'été et pour le total de l'hiver et de l'été. Les premiers portent sur les services offerts par la Grande Bibliothèque et les suivants, sur les services offerts à distance de BAnQ. Ce sont les deux dernières colonnes de chacun des tableaux qui fournissent cette information. Les deux colonnes précédentes indiquent les profils selon deux niveaux d'utilisation : de « 1 à 4 fois » et de « 5 fois ou plus » au cours des 12 derniers mois.

Profil des utilisateurs et des non-utilisateurs des services d'information et de référence de la Grande Bibliothèque sur la base de ceux qui connaissent ces services

Été

		Utilisation du service d'information et de référence de la Grande Bibliothèque depuis un an			
		1 à 4 fois (A)	5 fois ou plus (B)	Ensemble des utilisateurs (C)	Non-utilisateurs (D)
Âge	14 à 17 ans	3,7%	4,3%	4,0%	1,9%
	18 à 24 ans	21,0%	12,5%	17,1%	18,9%
	25 à 34 ans	25,9%	28,0%	26,8%	39,7%
	35 à 44 ans	23,0%	19,2%	21,3%	19,3%
	45 à 54 ans	20,3%	20,9%	20,6%	10,1%
	55 à 64 ans	4,4%	11,3%	7,5%	4,8%
	65 et plus	1,7%	3,9%	2,7%	5,2%
	n	119	98	217	37
Scolarité	Primaire ou secondaire	13,9%	13,6%	13,7%	10,2%
	Collégiale	25,2%	25,0%	25,1%	34,6%
	Universitaire	60,9%	61,5%	61,2%	55,2%
	n	118	97	215	37
Langue parlée à la maison	Français	76,0%	71,2%	73,8%	89,0%
	Anglais	5,1%	10,5%	7,6%	2,7%
	Autres	10,0%	11,8%	10,8%	3,1%
	Plus d'une langue	8,9%	6,5%	7,8%	5,2%
	n	119	98	217	37
Occupation	Travailleur à temps plein	47,5%	40,0%	44,1%	55,3%
	Travailleur temps partiel ou autonome	16,6%	15,0%	15,9%	7,9%
	Saisonnier ou chômeur	6,4%	6,8%	6,6%	2,5%
	À la maison	1,8%	4,3%	2,9%	,0%
	Étudiant	21,7%	27,9%	24,5%	23,9%
	Retraité	4,1%	6,0%	5,0%	7,6%
	Autres	1,9%	,0%	1,0%	2,7%
	n	119	98	217	37
Sexe	Femmes	51,5%	44,3%	48,2%	71,2%
	Hommes	48,5%	^D 55,7%	51,8%	28,8%
	n	119	98	217	37
Type d'utilisation	Pour les loisirs	73,3%	66,1%	70,0%	80,6%
	Pour les études	18,3%	21,3%	19,7%	7,9%
	Pour le travail	8,4%	12,7%	10,3%	11,4%
	n	117	98	215	37
Abonnement à BANQ	Oui	95,9%	100,0%	97,8%	97,5%
	Non	4,1%	,0%	2,2%	2,5%
	n	119	98	217	37
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	^B 41,8%	14,1%	29,4%	^B 39,1%
	20 à 99	39,7%	52,1%	45,3%	52,4%
	100 et plus	18,5%	^{AD} 33,8%	25,4%	8,5%
	n	116	94	210	36

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

Profil des utilisateurs et des non-utilisateurs des services d'information et de référence de la Grande Bibliothèque sur la base de ceux qui connaissent ces services
Total

		Utilisation du service d'information et de référence de la Grande Bibliothèque depuis un an			
		1 à 4 fois (A)	5 fois ou plus (B)	Ensemble des utilisateurs (C)	Non-utilisateurs (D)
Âge	14 à 17 ans	6,3%	2,6%	4,5%	3,6%
	18 à 24 ans	25,2%	20,1%	22,8%	19,9%
	25 à 34 ans	31,4%	25,9%	28,7%	28,4%
	35 à 44 ans	16,0%	18,1%	17,0%	24,8%
	45 à 54 ans	12,2%	18,9%	15,4%	13,3%
	55 à 64 ans	7,9%	9,4%	8,6%	4,6%
	65 et plus	1,1%	5,0%	3,0%	5,4%
	n	221	201	422	82
Scolarité	Primaire ou secondaire	16,6%	18,5%	17,5%	17,7%
	Collégiale	^B 31,6%	20,8%	26,3%	19,3%
	Universitaire	51,8%	60,7%	56,2%	63,0%
	n	219	199	418	82
Langue parlée à la maison	Français	73,0%	67,6%	70,4%	75,7%
	Anglais	4,8%	10,8%	7,8%	9,0%
	Autres	11,8%	10,4%	11,1%	6,0%
	Plus d'une langue	10,5%	11,2%	10,8%	9,3%
	n	221	201	422	82
Occupation	Travailleur à temps plein	35,9%	37,0%	36,4%	44,2%
	Travailleur temps partiel ou autonome	12,9%	14,6%	13,7%	14,6%
	Saisonnier ou chômeur	6,1%	6,7%	6,4%	4,4%
	À la maison	1,9%	1,4%	1,7%	,8%
	Étudiant	36,5%	32,0%	34,3%	32,2%
	Retraité	3,6%	6,4%	5,0%	3,0%
	Autres	3,2%	1,7%	2,5%	,8%
	n	220	201	421	82
Sexe	Femmes	^B 47,9%	35,2%	41,7%	39,5%
	Hommes	52,1%	^A 64,8%	58,3%	60,5%
	n	221	201	422	82
Type d'utilisation	Pour les loisirs	67,9%	74,1%	71,0%	72,7%
	Pour les études	22,1%	19,0%	20,5%	14,7%
	Pour le travail	10,0%	6,9%	8,5%	12,6%
	n	216	198	414	82
Abonnement à BAnQ	Oui	93,6%	^A 98,3%	95,9%	94,1%
	Non	^B 6,4%	1,7%	4,1%	5,9%
	n	221	201	422	82
Nombre de visites depuis un an	Moins de 20	^B 36,9%	16,8%	27,1%	^B 34,7%
	20 à 99	48,6%	48,0%	48,3%	51,4%
	100 et plus	14,5%	^{AD} 35,2%	24,6%	13,9%
	n	218	197	415	81

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

Profil des utilisateurs des services d'information et de référence offerts à distance de BAnQ sur la base de ceux qui connaissent ces services
Été

		Utilisation du service d'information et de référence à distance de BAnQ			
		1 à 4 fois (A)	5 fois ou plus (B)	Ensemble des utilisateurs (C)	Non-utilisateurs (D)
Âge	14 à 17 ans	1,7%	5,9%	3,7%	4,6%
	18 à 24 ans	10,7%	12,9%	11,8%	8,3%
	25 à 34 ans	26,6%	20,0%	23,3%	26,6%
	35 à 44 ans	17,5%	20,0%	18,7%	^A 32,1%
	45 à 54 ans	20,9%	25,9%	23,3%	20,2%
	55 à 64 ans	^{BD} 20,3%	10,6%	15,6%	6,4%
	65 ans et plus	2,3%	4,7%	3,5%	1,8%
	n	177	170	347	109
Scolarité	Primaire ou secondaire	13,1%	^{AD} 25,4%	19,2%	8,4%
	Collégiale	22,9%	18,9%	20,9%	28,0%
	Universitaire	64,0%	55,6%	59,9%	63,6%
	n	175	169	344	107
Langue parlée à la maison	Français	76,3%	67,1%	71,8%	^B 81,7%
	Anglais	2,8%	2,9%	2,9%	3,7%
	Autres	5,6%	5,9%	5,8%	1,8%
	Plus d'une langue	15,3%	24,1%	19,6%	12,8%
	n	177	170	347	109
Occupation	Travailleur à temps plein	37,3%	34,7%	36,0%	^{AB} 51,9%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	24,9%	16,5%	20,7%	14,8%
	Saisonnier ou chômeur	6,2%	5,9%	6,1%	9,3%
	À la maison	4,5%	5,9%	5,2%	,9%
	Étudiant	16,9%	23,5%	20,2%	21,3%
	Retraité	^D 8,5%	^D 9,4%	8,9%	,9%
	Autres	1,7%	4,1%	2,9%	,9%
n	177	170	347	108	
Sexe	Femmes	48,6%	51,2%	49,9%	54,1%
	Hommes	51,4%	48,8%	50,1%	45,9%
	n	177	170	347	109
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	92,0%	91,8%	91,9%	94,3%
	Autres régions	8,0%	8,2%	8,1%	5,7%
	n	174	170	344	106
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	10,2%	11,8%	11,0%	11,0%
	À la maison	^D 69,5%	64,1%	66,9%	55,0%
	Au travail	19,2%	15,3%	17,3%	^B 29,4%
	Ailleurs	1,1%	^A 8,8%	4,9%	4,6%
	n	177	170	347	109
Type d'utilisation	Pour les loisirs	77,8%	77,6%	77,7%	77,6%
	Pour les études	6,6%	9,3%	7,9%	7,1%
	Pour le travail	15,6%	13,0%	14,3%	15,3%
	n	167	161	328	98
Abonnement à BAnQ	Oui	95,4%	97,0%	96,2%	93,5%
	Non	4,6%	3,0%	3,8%	6,5%
	n	175	168	343	108
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	9,2%	3,1%	6,3%	6,7%
	10 à 29	20,8%	18,5%	19,7%	^B 32,7%
	30 à 59	^D 28,9%	^D 35,8%	32,2%	15,4%
	60 et plus	41,0%	42,6%	41,8%	45,2%
	n	173	162	335	104

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

Profil des utilisateurs des services d'information et de référence offerts à distance de BAnQ sur la base de ceux qui connaissent ces services
Total

		Utilisation du service d'information et de référence à distance de BAnQ			
		1 à 4 fois (A)	5 fois ou plus (B)	Ensemble des utilisateurs (C)	Non-utilisateurs (D)
Âge	14 à 17 ans	2,3%	^A 5,9%	4,1%	2,3%
	18 à 24 ans	13,0%	9,4%	11,2%	12,7%
	25 à 34 ans	24,3%	19,6%	22,0%	27,2%
	35 à 44 ans	19,5%	21,8%	20,6%	26,2%
	45 à 54 ans	19,3%	^A 27,4%	23,2%	23,7%
	55 à 64 ans	^{BD} 18,0%	10,7%	14,4%	7,2%
	65 ans et plus	3,5%	^D 5,2%	4,3%	0,7%
	n	367	355	722	214
Scolarité	Primaire ou secondaire	^D 14,7%	^{AD} 21,7%	18,2%	7,3%
	Collégiale	22,6%	18,4%	20,5%	^B 27,8%
	Universitaire	62,7%	59,9%	61,3%	64,9%
	n	362	351	713	212
Langue parlée à la maison	Français	78,4%	72,4%	75,4%	78,2%
	Anglais	4,1%	4,6%	4,3%	6,2%
	Autres	5,0%	4,1%	4,6%	3,1%
	Plus d'une langue	12,5%	18,9%	15,6%	12,6%
	n	367	355	722	214
Occupation	Travailleur à temps plein	36,8%	33,2%	35,0%	^{AB} 49,2%
	Travailleur à temps partiel ou autonome	16,9%	20,2%	18,5%	18,1%
	Saisonnier ou chômeur	3,5%	6,3%	4,9%	7,6%
	À la maison	^D 3,6%	^D 5,6%	4,6%	,3%
	Étudiant	23,6%	21,2%	22,4%	21,1%
	Retraité	^D 12,6%	^D 9,6%	11,2%	3,4%
	Autres	3,0%	^D 3,9%	3,5%	,3%
	n	366	355	721	213
Sexe	Femmes	51,6%	49,5%	50,6%	55,4%
	Hommes	48,4%	50,5%	49,4%	44,6%
	n	367	355	722	214
Région	Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie	91,6%	91,8%	91,7%	90,0%
	Autres régions	8,4%	8,2%	8,3%	10,0%
	n	362	354	716	210
Lieu de consultation du portail	À la Grande Bibliothèque	9,4%	12,6%	10,9%	13,7%
	À la maison	^D 67,0%	^D 65,0%	66,0%	53,4%
	Au travail	19,4%	16,3%	17,8%	^{AB} 29,5%
	Ailleurs	4,2%	6,2%	5,2%	3,5%
	n	367	355	722	214
Type d'utilisation	Pour les loisirs	76,4%	77,7%	77,1%	71,4%
	Pour les études	12,8%	8,2%	10,6%	10,9%
	Pour le travail	10,8%	14,1%	12,4%	17,7%
	n	348	332	680	198
Abonnement à BAnQ	Oui	94,3%	^D 96,8%	95,5%	90,3%
	Non	5,7%	3,2%	4,5%	^B 9,7%
	n	364	350	714	212
Nombre de visites dans le portail de BAnQ depuis un an	Moins de 10	^B 7,9%	3,3%	5,6%	5,7%
	10 à 29	22,0%	18,8%	20,4%	^B 29,6%
	30 à 59	26,6%	31,6%	29,1%	23,8%
	60 et plus	43,5%	46,4%	44,9%	40,8%
	n	354	342	696	201

A, B, C, etc. : une lettre indique une différence statistiquement significative avec le sous-groupe identifié par ladite lettre. La lettre A fait référence au premier sous-groupe de la variable; la lettre B, au deuxième, etc.

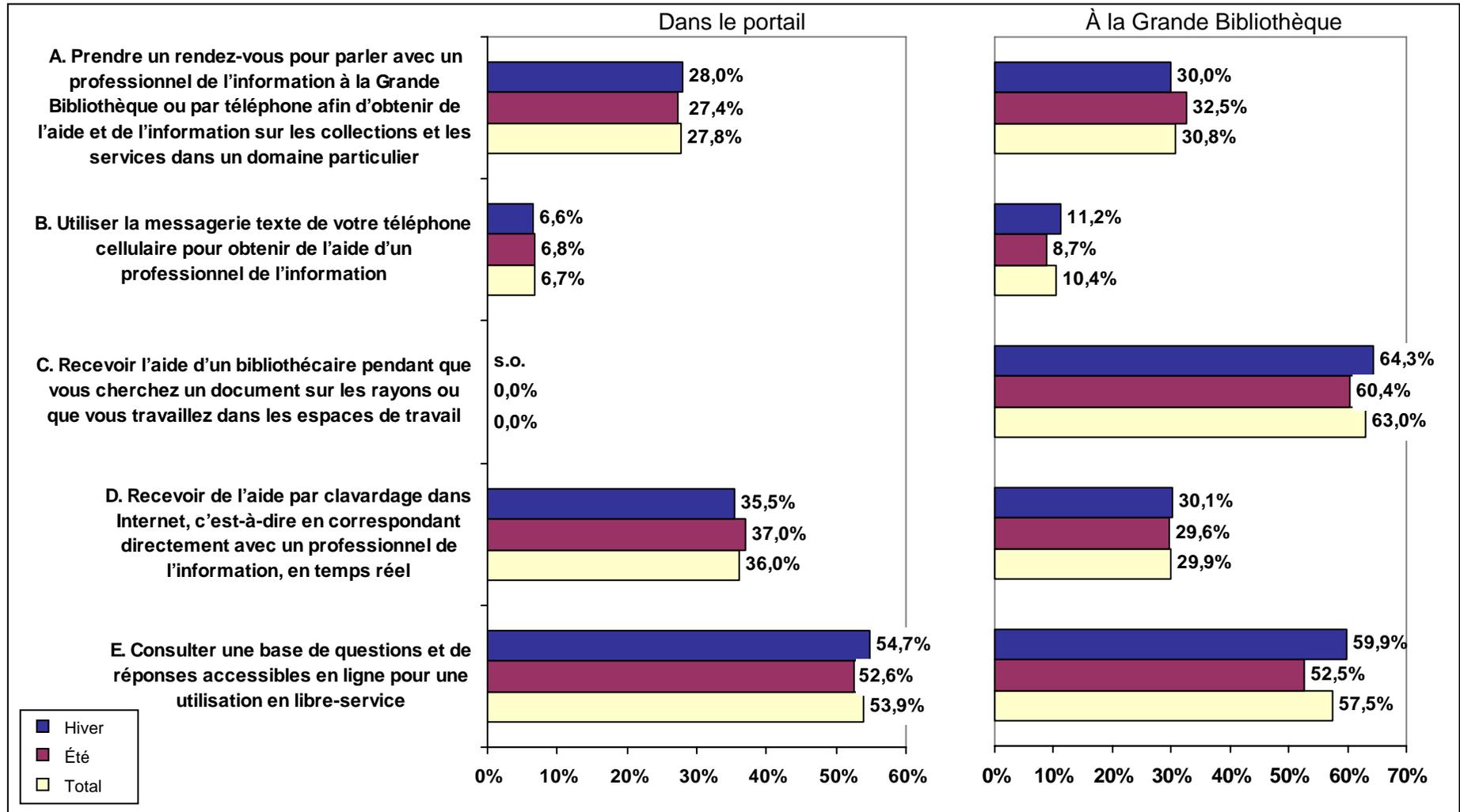
5. INTÉRÊT ENVERS DE NOUVEAUX SERVICES

Cinq nouveaux services potentiels ont été proposés aux répondants du sondage à la Grande Bibliothèque, pour évaluer l'intérêt qu'ils présentent pour la clientèle. Quatre de ces services ont aussi été proposés aux répondants du sondage mené dans le portail de BAnQ. Le graphique suivant illustre la proportion de répondants très ou assez intéressés envers chacun des nouveaux services potentiels pour chacun des sondages¹, c'est-à-dire ceux de l'hiver, de l'été et du total de l'hiver et de l'été. Les réponses détaillées sont indiquées dans les tableaux qui suivent le deuxième graphique.

Le graphique confirme que les résultats de l'été sont statistiquement similaires à ceux de l'hiver pour tous les nouveaux services évalués.

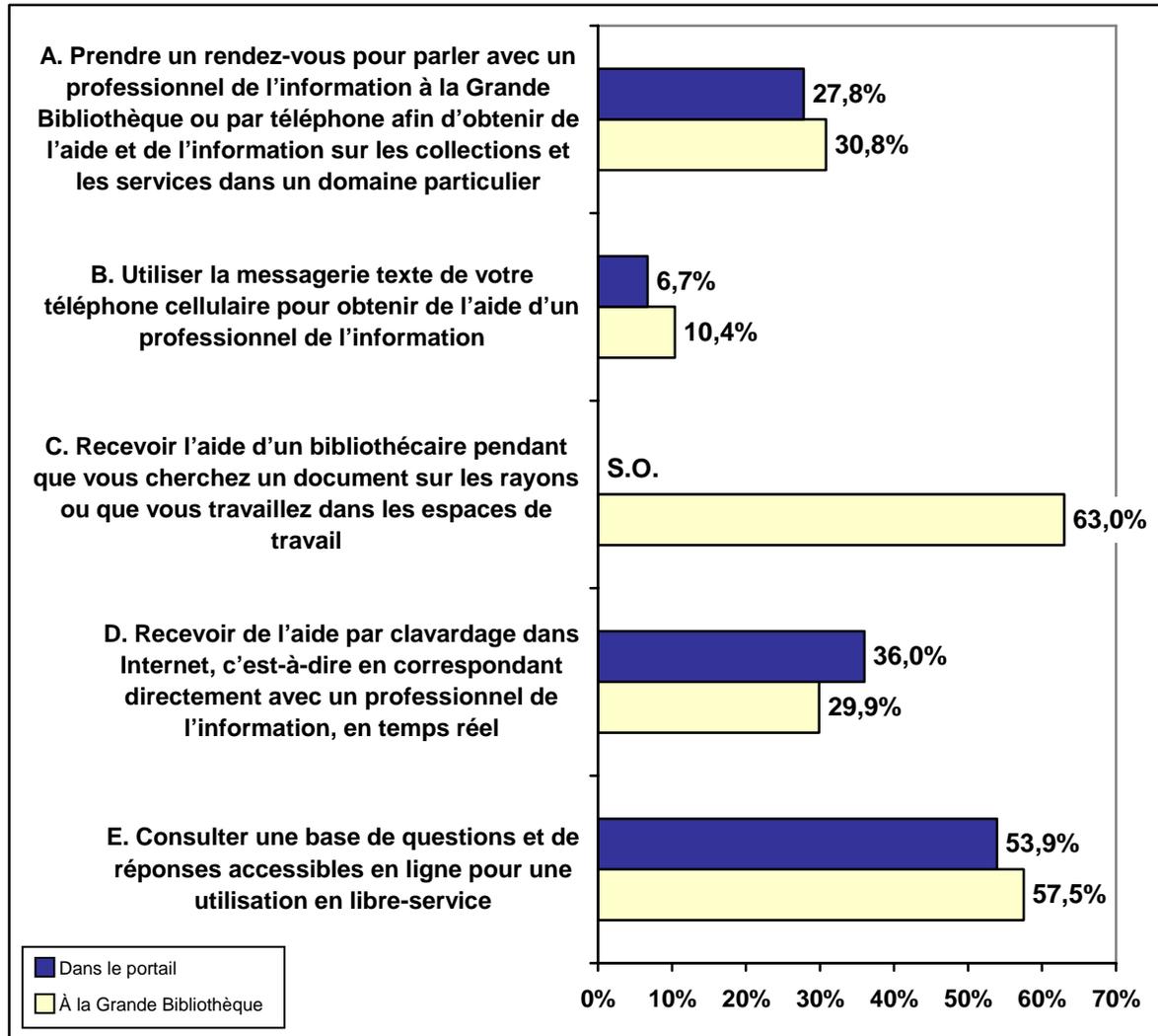
¹ Le jumelage des répondants très et assez intéressés est une manière d'évaluer la proportion des répondants qui auraient dit « oui » à une question dichotomique (Êtes-vous intéressé, oui ou non ?).

**Proportion de répondants très ou assez intéressés par chacun des services potentiels
Hiver, été et total**



Base : ensemble des répondants
 Q14) Seriez-vous éventuellement intéressé(e) à utiliser les services suivants ?
 s.o. : sans objet

**Proportion de répondants très ou assez intéressés
par chacun des services potentiels
Total**



Base : ensemble des répondants
 Q14) *Seriez-vous intéressé(e) à utiliser les services suivants ?*
 s.o. : sans objet

**Intérêt des répondants du sondage à la Grande Bibliothèque
envers de nouveaux services potentiels
Hiver, été et total**

	Très			Assez			Un peu			Pas du tout			Ne sais pas			Ne s'applique pas		
	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total
A. Prendre un rendez-vous pour parler avec un bibliothécaire sur place ou par téléphone afin d'obtenir de l'aide et des informations sur les collections et les services dans un domaine particulier	12,7%	13,2%	12,9%	17,3%	19,3%	17,9%	25,0%	23,5%	24,5%	43,3%	38,9%	41,8%	0,5%	1,3%	0,8%	1,2%	3,7%	2,0%
B. Utiliser la messagerie texte de votre téléphone cellulaire pour obtenir de l'aide d'un bibliothécaire	5,4%	3,2%	4,7%	5,8%	5,5%	5,7%	7,6%	8,9%	8,1%	59,7%	60,2%	59,9%	0,2%	0,8%	0,4%	21,2%	21,4%	21,3%
C. Recevoir l'aide d'un bibliothécaire pendant que vous cherchez un document sur les rayons ou que vous travaillez dans les espaces de travail	33,0%	26,8%	30,9%	31,3%	33,6%	32,1%	15,8%	18,2%	16,6%	17,6%	16,1%	17,1%	1,3%	1,5%	1,4%	1,1%	3,7%	2,0%
D. Recevoir l'aide d'un bibliothécaire par clavardage dans Internet, c'est-à-dire en chattant directement avec un bibliothécaire.	13,3%	13,1%	13,2%	16,8%	16,5%	16,7%	14,3%	14,6%	14,4%	50,2%	48,3%	49,6%	2,0%	1,9%	2,0%	3,5%	5,5%	4,1%
E. Consulter une base de questions et réponses accessibles en ligne pour une utilisation en libre-service	21,5%	25,1%	22,7%	38,4%	27,4%	34,8%	14,6%	13,9%	14,4%	22,9%	28,3%	24,7%	0,2%	2,5%	0,9%	2,3%	2,8%	2,5%

Base : ensemble des répondants (n=365)

Q14) *Seriez-vous intéressé(e) à utiliser les services suivants ?*

**Intérêt des répondants du sondage à la Grande Bibliothèque
envers de nouveaux services potentiels**

Total

	Très	Assez	Un peu	Pas du tout	Ne sais pas	Ne s'applique pas
A. Prendre un rendez-vous pour parler avec un bibliothécaire sur place ou par téléphone afin d'obtenir de l'aide et des informations sur les collections et les services dans un domaine particulier	12,9%	17,9%	24,5%	41,8%	0,8%	2,0%
B. Utiliser la messagerie texte de votre téléphone cellulaire pour obtenir de l'aide d'un bibliothécaire	4,7%	5,7%	8,1%	59,9%	0,4%	21,3%
C. Recevoir l'aide d'un bibliothécaire pendant que vous cherchez un document sur les rayons ou que vous travaillez dans les espaces de travail	30,9%	32,1%	16,6%	17,1%	1,4%	2,0%
D. Recevoir l'aide d'un bibliothécaire par clavardage dans Internet, c'est-à-dire en chattant directement avec un bibliothécaire.	13,2%	16,7%	14,4%	49,6%	2,0%	4,1%
E. Consulter une base de questions et réponses accessibles en ligne pour une utilisation en libre-service	22,7%	34,8%	14,4%	24,7%	0,9%	2,5%

Base : ensemble des répondants (n=365)

Q14) *Seriez-vous intéressé(e) à utiliser les services suivants ?*

**Intérêt des répondants du sondage mené dans le portail de BAnQ envers de nouveaux services potentiels
Hiver, été et total**

	Très			Assez			Un peu			Pas du tout			Ne sais pas			Ne s'applique pas		
	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total	Hiver	Été	Total
A. Prendre un rendez-vous pour parler avec un professionnel de l'information à la Grande Bibliothèque ou par téléphone afin d'obtenir de l'aide et de l'information sur les collections et les services dans un domaine particulier.	11,6%	12,3%	11,8%	16,4%	15,1%	16,0%	26,2%	26,8%	26,4%	30,1%	32,0%	30,7%	7,5%	6,9%	7,3%	8,2%	6,8%	7,8%
B. Utiliser la messagerie texte de votre téléphone cellulaire pour obtenir de l'aide d'un professionnel de l'information.	2,9%	2,7%	2,9%	3,7%	4,1%	3,8%	7,1%	6,8%	7,0%	55,2%	55,6%	55,3%	2,8%	2,9%	2,8%	28,4%	28,0%	28,3%
C. Recevoir l'aide d'un bibliothécaire pendant que vous cherchez un document sur les rayons ou que vous travaillez dans les espaces de travail	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.						
D. Recevoir de l'aide par clavardage dans Internet, c'est-à-dire en correspondant directement avec un professionnel de l'information, en temps réel.	15,3%	16,7%	15,8%	20,2%	20,3%	20,2%	20,8%	21,0%	20,9%	30,6%	30,1%	30,4%	5,2%	5,2%	5,2%	7,9%	6,7%	7,5%
E. Consulter une base de questions et de réponses accessibles en ligne pour une utilisation en libre-service.	21,8%	20,8%	21,4%	32,9%	31,8%	32,5%	24,9%	26,1%	25,3%	13,3%	12,7%	13,1%	3,1%	4,4%	3,5%	3,9%	4,4%	4,1%

Base : ensemble des répondants (n=1120)

Q14) *Seriez-vous intéressé(e) à utiliser les services suivants ?*

s.o. : sans objet

Intérêt des répondants du sondage mené dans le portail de BAnQ envers de nouveaux services potentiels
Total

	Très	Assez	Un peu	Pas du tout	Ne sais pas	Ne s'applique pas
A. Prendre un rendez-vous pour parler avec un professionnel de l'information à la Grande Bibliothèque ou par téléphone afin d'obtenir de l'aide et de l'information sur les collections et les services dans un domaine particulier.	11,8%	16,0%	26,4%	30,7%	7,3%	7,8%
B. Utiliser la messagerie texte de votre téléphone cellulaire pour obtenir de l'aide d'un professionnel de l'information.	2,9%	3,8%	7,0%	55,3%	2,8%	28,3%
C. Recevoir l'aide d'un bibliothécaire pendant que vous cherchez un document sur les rayons ou que vous travaillez dans les espaces de travail	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
D. Recevoir de l'aide par clavardage dans Internet, c'est-à-dire en correspondant directement avec un professionnel de l'information, en temps réel.	15,8%	20,2%	20,9%	30,4%	5,2%	7,5%
E. Consulter une base de questions et de réponses accessibles en ligne pour une utilisation en libre-service.	21,4%	32,5%	25,3%	13,1%	3,5%	4,1%

Base : ensemble des répondants (n=1120)

Q14) *Seriez-vous intéressé(e) à utiliser les services suivants ?*

s.o. : sans objet

6. SUGGESTIONS DES USAGERS POUR AMÉLIORER LES SERVICES ET LES COLLECTIONS

Le prochain tableau présente une compilation des suggestions des répondants afin d'améliorer les services et les collections de BAnQ. Celles-ci ont été recueillies par une question à développement incluse dans chacun des questionnaires de sondages. Dans le sondage mené à la Grande Bibliothèque, 58,3 % des répondants du sondage de l'hiver ont proposé une suggestion d'amélioration et 49,6 % des répondants du sondage de l'été ont fait de même. Dans le sondage mené dans le portail de BAnQ, ces proportions s'élèvent à 35,7 % en hiver et à 36,9 % en été.

Les commentaires ont été regroupés sous des thèmes et des sous-thèmes présentés dans le tableau qui suit. Par exemple, à l'hiver, 5,1 % des répondants du sondage mené à la Grande Bibliothèque ont fourni une suggestion concernant le portail; ils étaient 2,2 % à l'été. Parmi les répondants du sondage réalisé à partir du portail de BAnQ, 13,1 % ont émis une suggestion concernant le portail à l'hiver et 11,0 % à l'été. Ce thème a été divisé en deux : *l'accessibilité et les services en ligne et à distance à développer*. Les résultats respectifs apparaissent dans le tableau.

Chaque répondant pouvait formuler plusieurs suggestions. On ne peut donc pas additionner les proportions des sous-thèmes afin de retrouver le total du thème concerné.

La majorité des résultats de l'été sont similaires à ceux obtenus à l'hiver. Seulement deux d'entre eux présentent des différences statistiquement significatives. Ces deux résultats proviennent de la collecte de données effectuée dans le portail :

-
- À l'été, 1,8 % des répondants ont émis un commentaire portant sur le développement des collections, alors qu'à l'hiver, cette proportion s'élevait à 3,3 %.
 - À l'été, 1,8 % des répondants ont émis un commentaire portant sur la disponibilité des documents, alors qu'à l'hiver, cette proportion s'élevait à 3,3 %.

La présentation de ces résultats vise à fournir un aperçu général des thèmes abordés par les suggestions. Pour obtenir plus de détails, nous avons produit un fichier en format Excel disponible dans un document distinct de ce rapport dans lequel on peut consulter rapidement toutes les suggestions rattachées à un thème et évoquées au cours du sondage de l'été. De cette manière, le lecteur qui souhaite approfondir son analyse des suggestions formulées obtiendra toute l'information nécessaire.

Compilation des améliorations souhaitées par les répondants

	Sondage					
	Grande Bibliothèque			Portail de BANQ		
	Hiver (n=364)	Été (n=359)	Total (n=724)	Hiver (n=1120)	Été (n=1011)	Total (n=2131)
A. Portail (toutes les transactions qui peuvent être effectuées par l'entremise du portail (par ex. : consultation du dossier d'abonné))	5,1 %	2,2%	4,1%	13,1 %	11,0%	12,1%
A1. Accessibilité (<i>cookies</i> , impossibilité d'accès de minuit à 5h, problèmes dans la présentation et dans l'organisation du contenu, moteur de recherche du portail inefficace, logiciels incompatibles avec le portail, etc.)	1,7 %	0,8%	1,4%	6,9 %	3,3%	5,5%
A2. Services en ligne et à distance à développer (par ex : avis de retard par courriel ou téléphone, possibilité de réserver un poste informatique à distance, accès à des bases de données, paiement des retards à distance, etc.)	3,4 %	1,4%	2,8%	6,8 %	8,0%	7,0%
B. Catalogues	2,7 %	0,8%	2,1%	2,6 %	3,2%	2,8%
B1. Pistard – Archives	0,0 %	0,0%	0,0%	0,6 %	0,4%	0,6%
B2. Iris	2,7 %	0,8%	2,1%	2,0 %	2,8%	2,3%
C. Personnel	7,7 %	7,5%	7,6%	2,3 %	1,6%	2,1%
C1. Effectifs (ajouter du personnel, manque de personnel, etc.)	5,2 %	6,4%	5,5%	1,3 %	0,8%	1,2%
C2. Compétences et attitudes	3,6 %	1,1%	2,8%	1,4 %	0,8%	1,2%

	Sondage					
	Grande Bibliothèque			Portail de BANQ		
	Hiver (n=364)	Été (n=359)	Total (n=724)	Hiver (n=1120)	Été (n=1011)	Total (n=2131)
D. Collections	17,2 %	13,3%	15,9%	8,9%	5,6%	7,8%
D1. Organisation physique des collections (salle de lecture plus grande, accès à la Collection nationale de musique, etc.)	3,0 %	1,1%	2,3%	0,1%	0,7%	0,3%
D2. État physique des documents (documents endommagés)	1,0 %	0,3%	0,8%	0,6%	1,0%	0,8%
D3. Développement des collections (par ex : acquérir des titres portant sur un sujet en particulier ou un type de documents (romans), des journaux, etc.)	7,6 %	6,7%	7,3%	*3,3%	*1,8%	2,8%
D4. Quantité insuffisante d'exemplaires disponibles	2,3 %	3,4%	2,6%	1,1%	0,9%	1,0%
D5. Disponibilité des documents (introuvables / traitement des documents (étiquettes, documents en traitement / rapidité à cataloguer) / statut des documents à jour, synchroniser la réalité avec l'informatique / traitement des documents (étiquettes, rapidité à cataloguer, index des sujets...))	2,5 %	1,9%	3,5%	*5,2%	*1,8%	4,0%
D7. Collection numérisée (plus de documents numérisés, plus grande variété, plus d'accessibilité...)	0,5 %	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
D8. Accepter les suggestions des usagers (offrir une boîte à suggestions, par l'entremise du portail...)	0,3 %	0,8%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%
E. Lieu	14,5 %	8,8%	12,6%	2,6%	2,5%	2,5%
E1. Ambiance (cellulaires, présence de sans-abri, bruit, cigarettes à l'entrée, enfants, propreté, etc.)	7,4 %	4,7%	6,5%	1,7%	1,3%	1,5%
E2. Mobilier/bâtiment (espace disponible, nombre de places assises, supports à vélo, etc.)	8,4 %	5,2%	7,3%	0,9%	1,4%	1,1%
F. Prêts	2,2 %	2,7%	2,3%	3,0%	2,4%	2,8%
F1. Quantité permise, durée du prêt	1,5 %	1,3%	1,4%	1,1%	0,7%	0,9%
F2. Retour des documents (chute à livres, convoyeur, vigilance lors du retour)	0,5 %	1,4%	0,8%	1,3%	1,6%	1,4%
F3. PEB (faciliter les retours-prêts entre différentes bibliothèques, améliorer le catalogue PEB...)	0,9 %	0,0%	0,7%	0,7%	0,1%	0,5%

* Différence statistiquement significative entre les périodes

	Sondage					
	Grande Bibliothèque			Portail de BANQ		
	Hiver (n=364)	Été (n=359)	Total (n=724)	Hiver (n=1120)	Été (n=1011)	Total (n=2131)
G1. Réservation des postes informatiques (souplesse des heures allouées, 9 heures par semaine / 3 heures par jour c'est insuffisant, pouvoir reporter le temps non utilisé, mise à jour des logiciels...)	1,3 %	1,6%	1,4%	0,6 %	1,4%	0,8%
H. Réservation des documents	1,2 %	1,2%	1,2%	5,9 %	4,3%	5,3%
H1. Efficacité du service (entre autres : le délai entre l'indication « disponible » dans le dossier de l'utilisateur et le moment où on l'appelle)	0,5 %	0,6%	0,6%	3,7 %	2,2%	3,1%
H2. Connaître son rang dans la liste	0,2 %	0,3%	0,3%	1,3 %	1,8%	1,4%
H3. Possibilité de réserver un document en traitement ou disponible	0,5 %	0,3%	0,4%	1,2 %	0,7%	1,0%
I. Classement	6,7 %	3,8%	5,7%	1,4 %	1,3%	1,3%
I1. Système de classification	5,3 %	2,6%	4,4%	1,0 %	1,0%	0,9%
I2. Désordre dans les rayonnages, délais dans le classement	1,7 %	1,2%	1,5%	0,4 %	0,3%	0,4%
J. Informations à transmettre aux usagers (ex : sensibilisation relativement à la dégradation des collections)	2,5 %	1,2%	2,1%	1,0 %	0,5%	0,8%
K. Activités et formations offertes	0,8 %	0,6%	0,7%	0,2 %	0,4%	0,2%
L. Langue anglaise (Services offerts en anglais, livres en anglais, etc.)	0,4 %	2,2%	1,0%	0,6 %	0,9%	0,7%
M. Heures d'ouverture	12,6 %	7,6%	10,9%	1,9 %	2,6%	2,1%
Autres	8,7 %	5,7%	7,7%	4,4 %	6,2%	5,0%
Aucune suggestion	41,7 %	50,4%	44,9%	64,3 %	63,1%	64,1%

Base : ensemble des répondants

QP5) Avez-vous une suggestion à faire à la Grande Bibliothèque pour améliorer les services et les collections ?

QP5) Avez-vous une suggestion à faire à BANQ pour améliorer ses services et ses collections ?

CONCLUSION

L'étude a permis d'atteindre les objectifs visés avec succès, c'est-à-dire de pouvoir comparer les comportements et les intérêts des visiteurs de l'été à ceux de l'hiver.

Cette comparaison permet de constater que les comportements et les intérêts des répondants de l'été sont en très grande majorité similaires à ceux de l'hiver. Seuls quelques-uns d'entre eux, cités dans les faits saillants, présentent une différence statistiquement significative.

Toute l'équipe de Multi Réso a travaillé avec dévouement pour réaliser cette étude. Elle est fière du travail accompli et vous remercie de la confiance que vous lui avez témoignée en lui confiant ce mandat. Elle espère avoir le plaisir de travailler avec vous de nouveau, lorsque vous considèrerez le moment opportun.

