

# **Le PAC, Réseau 2000 et la Bibliothèque électronique**

## **Étude de marché**

**Préparé par Virtual Library Inc.  
Septembre 1998**

	4
Usagers des bibliothèques	4
Bibliothécaires	5
Recommandations	5
Remerciements	7
<b>1. CONTEXTE</b>	<b>8</b>
<b>2. MÉTHODE</b>	<b>8</b>
<b>3. RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES</b>	<b>9</b>
3.1 Données démographiques importantes	9
3.2 Demande de services en ligne	11
3.3 Demande de services en ligne payants	12
3.4 Production de revenus	13
<b>4. APERÇU DES RÉSULTATS OBTENUS À L'INTERVIEW DES INFORMATEURS CLÉS</b>	<b>13</b>
4.1 Observations générales	14
4.2 Informatisation des bibliothèques	14
4.3 Le rôle changeant des bibliothèques	16
4.4 Services gratuits en ligne	16
4.5 Services commerciaux en ligne	18
<b>5. RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN MARCHÉ DES SERVICES ÉLECTRONIQUES POUR LE PAC ET RÉSEAU 2000</b>	<b>20</b>
5.1 Créer des projets autosuffisants	20
5.1.1 Fournir des informations et des services gouvernementaux payants	21

**Virtual Library Inc.**

5.1.2	Établir des partenariats d'affaires avec le secteur privé pour générer du soutien et des revenus	21
5.2	Poursuivre les études de marché pour préciser les débouchés	22
5.3	Offrir des services fondamentaux par voie électronique pour attirer les jeunes	22
5.4	Élaborer des orientations stratégiques sur les partenariats et le parrainage	22
5.5	Mettre en valeur l'image de “ SUPERMARCHÉ DE L'INFORMATION ”	23
<b>6.</b>	<b>ANNEXE</b>	<b>24</b>
6.1	Document de consultation du public	24
6.2	Déroulement de l'étude de marché	29
6.3	Entrevues avec des informateurs clés : liste des interviewés et guide d'interview	31
6.4	Distribution du document de consultation publique	34

## Résumé

L'Ontario et le gouvernement fédéral cherchent tous deux des façons de donner aux citoyens un accès électronique équitable à l'information. Réseau 2000 est la stratégie que le gouvernement de l'Ontario a mise en place pour donner à tous les Ontariens l'accès électronique à toutes les ressources de ses bibliothèques, notamment Internet. Le Programme d'accès communautaire (PAC) est un programme d'Industrie Canada qui fournit des fonds de lancement pour les projets d'accès à Internet dans les collectivités du Canada qui comptent moins de 50 000 personnes.

Le PAC et Réseau 2000 cherchent des moyens de générer des revenus et de devenir autosuffisants en offrant un éventail de nouveaux services d'ordres public et privé grâce à l'électronique ». On a retenu les services de Virtual Library Inc., qui déterminera la demande du marché des usagers des bibliothèques pour les services proposés et de quelle façon les bibliothécaires ont évalué les services proposés. L'étude a été menée dans : une consultation de 1 337 usagers de bibliothèques de collectivités urbaines et rurales, et des sondages auprès d'informateurs clés, soit dix

### *Usagers des bibliothèques*

Les personnes qui ont participé à la consultation étaient surtout des femmes employées, résidentes de localités rurales, qui utilisent beaucoup les services de bibliothèque. Plus de 88 p. 100 des répondants ont utilisé un ordinateur au travail, à la maison, à l'école ou bibliothèque. Cette utilisation semble être la raison pour laquelle la population démontre un vif intérêt à l'égard d'une grande diversité de services en ligne.

Les usagers des bibliothèques considèrent que leur accès aux services de bibliothèque en ligne est leur première priorité. L'information sur la santé, les cours en ligne (apprentissage à distance) et les publications et services gouvernementaux arrivent au deuxième rang au chapitre des priorités. Soixante-quatre pour cent des répondants ont dit qu'ils accepteraient de déboursier des frais d'adhésion minimales pour obtenir des rabais sur les services et les produits en ligne.

La demande pour les services en ligne payables à chaque utilisation s'est révélée beaucoup moindre que celle pour les services " gratuits " mentionnés ci-dessus. Sauf en ce qui concerne l'accès en ligne à certaines bases de données, moins de 30 p. 100 des répondants disent qu'ils aimeraient utiliser d'autres services en ligne payants. Les services payants devront être ciblés avec soin en fonction des conditions locales, et devront être bien commercialisés afin de porter fruit.

Les usagers des bibliothèques ne se sont pas montrés enthousiastes à promouvoir des manifestations en parrainant une des pages Web de leur bibliothèque ou en y faisant de la

représente le service public du prochain millénaire

### ***Recommandations***

Les résultats de l'étude ont révélé qu'il y avait possibilité de commercialiser des services électroniques pour le PAC et Réseau 2000. Voici les cinq recommandations clés :

#### **1. Élaboration de projets autosuffisants**

L'élaboration de services autosuffisants est une priorité pour le PAC et Réseau 2000. Il faut élaborer des stratégies à court et à long terme qui pourraient être les suivantes :

- Prestation de services gouvernementaux et d'informations en ligne par le truchement des Centres d'accès communautaire (CAC) et des bibliothèques. Les gouvernements verseraient des frais aux CAC et aux bibliothèques (l'information gouvernementale intéresse beaucoup le public, par exemple, enregistrement des petites entreprises, information sur les tribunaux, information municipale, renouvellement des permis de conduire, information touristique). Réseau 2000 pourrait fournir le système d'administration, notamment les services d'administration informatisés nécessaires pour que ce système soit rentable pour
- Établissement de partenariats d'affaires avec le secteur privé pour créer un réseau d'aide et générer des revenus. Utilisation de la prestation de services "preuve de la bonne marche du concept" pour démontrer l'efficacité du système et pour aller chercher une clientèle. Les entreprises seront plus susceptibles de considérer le PAC et les bibliothèques comme des partenaires durables une fois qu'ils auront des résultats tangibles.

pour se présenter comme étant le point d'accès par excellence à l'information.

***Remerciements***

Les auteurs du présent rapport remercient les associations suivantes de leur aide et de leur collaboration tout au long de l'étude :

Southern Ontario Library Association;

Northern Ontario Library Association;

Ontario Library Association;

ainsi que les bibliothécaires suivants, qui ont fourni une rétroaction précieuse dans le document de consultation :

Barbara Franchetto

Betsy Cornwall

Walter Lewis

Marion Ridge

Robert Hubsher

Nancy Harsanyi

Service des bibliothèques de

l'Ontario

Halton Hills

Halton Hills

Sudbury

Cornwall

Whitby

2000 est offert dans 50 réseaux de bibliothèques de la province.

Le PAC et Réseau 2000 cherchent tous deux des moyens de générer des revenus et de devenir autosuffisants en offrant un éventail de nouveaux services d'ordre public et privé

déterminer la demande du marché des usagers des bibliothèques pour les services proposés. De plus, on a demandé à des bibliothécaires préalablement sélectionnés de nous donner leur évaluation des services proposés.

On a retenu les services de Virtual Library Inc. pour que celle-ci mène une étude de marché en deux phases, qui est financée par Industrie Canada.

## **2. Méthode**

L'étude de marché a été divisée en deux phases : un document de consultation rempli par 1 337 usagers de bibliothèques de collectivités urbaines et rurales et un sondage mené auprès d'informateurs clés, soit dix bibliothécaires de la province. Le document de consultation couvrait trois domaines principaux :

- il dressait le profil des usagers des bibliothèques, de leur utilisation et de leurs connaissances de l'informatique
- il demandait aux usagers des bibliothèques de déterminer quels types de services de bibliothèque traditionnels ou de nouveaux services de bibliothèque ils aimeraient obtenir de façon électronique au moyen d'un ordinateur dans leur bibliothèque, ou installé dans leur maison, leur école ou leur lieu de travail
- il évaluait la volonté des usagers des bibliothèques de payer certains types de services.

Le document de consultation qui a été utilisé aux fins de la présente étude figure en annexe 6.1.

On a interviewé les bibliothécaires par téléphone (environ une heure par entrevue). Ces entrevues visaient à obtenir la réaction des bibliothécaires concernant les types de services qu'aimeraient obtenir les usagers des bibliothèques. Par exemple, on a posé aux bibliothécaires les questions suivantes :

- Croyez-vous que ces services (services de bibliothèque déterminés par les usagers des bibliothèques) sont importants pour les usagers de votre bibliothèque?
- Sinon, quels services électroniques aimeriez-vous offrir?
- Pourquoi les bibliothèques doivent-elles fournir ces services à leurs utilisateurs?

## **Virtual Library Inc.**

Les résultats obtenus au moyen de la consultation des usagers des bibliothèques et des entrevues avec les bibliothécaires ont été résumés et présentés dans le rapport, et sont assortis de recommandations pour la mise en marché de Réseau 2000.

L'annexe 6.2 présente une description étape par étape du procédé qui a été utilisé aux fins

### **3. Résultats de la consultation des usagers des bibliothèques**

On a distribué plus de 11 000 documents de consultation dans les 50 réseaux de bibliothèques et dans 70 bibliothèques qui participent à la première phase de la mise en 2000. Les bibliothèques de collectivités urbaines (population de plus de 50 000 personnes) et rurales de la province y ont participé. Une liste complète des bibliothèques qui ont participé au processus de consultation figure à l'annexe 6.4.

#### **3.1 Données démographiques importantes**

Des quelque 11 000 documents de consultation qui ont été distribués aux bibliothèques, 1 337 ont été retournés, ce qui donne un taux de retour d'environ 12 p. 100. Ce taux est exceptionnellement élevé, compte tenu de l'approche qui a été utilisée pour le processus de consultation.

Le profil des usagers des bibliothèques qui ont participé au processus de consultation est 1 qui figure ci-dessous : “ Usagers des bibliothèques par âge, sexe, profession et type de collectivité ”.

Le tableau 2, “ Fréquence d'utilisation de la bibliothèque par âge ”, et le tableau 3, “ Utilisation d'un ordinateur par âge ”, présentent d'autres informations clés concernant les usagers de bibliothèques qui ont rempli le document de consultation.

**Tableau 1 : Pourcentages d'usagers des bibliothèques par âge, sexe, profession et taille de la collectivité**  
 (Les chiffres qui figurent dans le tableau représentent des pourcentages — par exemple, l'information sur les ans représente 20 p. 100 de la variable “ profession ”)

Âge	Sexe		Totaux	Profession							Type de collectivité	
	Homme	Femme		Salarié		Travailleur autonome	Étudiant		Sans-emploi	Autres	Urbaine	Rurale
				Temps plein	Temps partiel		Temps plein	Temps partiel				
14 – 18	5	5	10	< 1	1	0	7	1	1	0	3	8
18 – 29	7	9	16	4	3	1	4	1	3	1	7	10
30 – 49	17	33	50	20	10	8	<1	<1	5	6	21	29
50 – 65	8	10	18	6	3	2	0	<1	1	6	7	11
66 – 74	2	2	4	<1	<1	<1	0	0	<1	3	2	2
75 +	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	<1	<11
<b>Totaux (%)</b>	<b>40</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>40</b>	<b>60</b>

**Tableau 2 : Fréquence d'utilisation de la bibliothèque par âge**  
 (les chiffres contenus dans les cellules représentent des pourcentages)

	Plus de 4 fois par mois	Moins de 4 fois par mois	Une fois tous les 3 mois	Moins d'une fois tous les 3 mois	Total
14-18	6	3	1	0	10
18-29	11	4	1	1	17
30-49	30	15	3	2	50
50-65	12	5	1	0	18
66-74	2	1	<1	0	4
75+	<1	<1	<1	0	1
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

importants ”. Les répondants qui ont répondu que les services étaient “ quelque peu importants ” n'ont pas été comptés dans les totaux.

<b>3</b>	<b>Apprentissage à distance</b>	<b>59</b>	En collaboration avec les collèges communautaires et les universités
<b>4</b>	<b>Services gouvernementaux</b>	<b>58</b>	P. ex. renouvellement du permis de conduire, permis
<b>5</b>	<b>Listes d'emplois locaux</b>	<b>58</b>	Liens vers d'autres banques d'emplois
<b>6</b>	<b>Répertoire de base des entreprises ou de services locaux</b>	<b>55</b>	Nom, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel
<b>7</b>	<b>Répertoire détaillé des entreprises ou de services locaux</b>	<b>55</b>	Pages jaunes en ligne et description de services et de produits
<b>8</b>	<b>Publications gouvernementales</b>	<b>52</b>	Fédérales, provinciales, municipales
<b>9</b>	<b>Séminaires/ateliers locaux</b>	<b>51</b>	Les deux sont offerts au public et exigent des frais de service
<b>10</b>	<b>Listes d'événements communautaires</b>	<b>49</b>	Loisirs, événements sociaux, politiques, etc.

La grande demande suscitée par les services énumérés ci-dessus ne s'étend pas au magasinage sur Internet. L'achat au détail par ordinateur ou le magasinage par catalogue vient à peu près au dernier rang des priorités des usagers des bibliothèques. En effet, seulement 29 p. 100 des répondants trouvent que le magasinage en ligne est “ important ” ou “ important ”, et seulement 25 p. 100 se sont montrés intéressés à acheter par catalogue.

### **3.3 Demande de services en ligne payants**

La demande de services en ligne payants est considérablement moins élevée que celle des gratuits ” énumérés dans la section 3.2. À l'exception de l'accès en ligne aux bases de données commerciales des bibliothèques (43 p. 100) et à celles relatives aux entreprises, aux sciences et à la technologie (34 p. 100), les services en ligne payants intéressent moins de 30 p. 100 des répondants. Ces pourcentages ont diminué encore davantage lorsqu'on a demandé aux usagers des bibliothèques s'ils accepteraient de payer pour les obtenir. Moins du tiers des usagers des bibliothèques qui ont indiqué que ces importants ” se sont montrés intéressés à payer pour les obtenir. La demande réelle suscitée par ces services semble être au même point que celle générée par les guichets automatiques au début des années 80. Les offres de services payants devront être ciblées attentivement en fonction des conditions locales, et devront être bien commercialisées pour pouvoir porter fruit.

d'administration, on supprime l'un des obstacles majeurs à l'introduction de services payants déterminés par les bibliothécaires.

#### **4. Aperçu des résultats obtenus à l'interview des informateurs clés**

À la suite du sondage, on a interviewé des informateurs clés, soit dix bibliothécaires de divers centres de la province. Ces bibliothécaires ont été choisis parce qu'on considère qu'ils participent activement à la promotion de l'utilisation des nouveaux services au moyen de la technologie. (Une liste complète des informateurs clés et un exemplaire du guide d'interview des informateurs clés figurent à l'annexe 6.3.)

Ces interviews visaient à recueillir l'opinion des bibliothécaires en ce qui concerne les types de services que les usagers des bibliothèques ont dit vouloir obtenir. Les questions ont été formulées de façon qu'on puisse savoir si les bibliothécaires et leurs clients

s'entendent sur l'importance et la pertinence de certains services électroniques nouveaux ou existants. On a également demandé aux bibliothécaires ce dont ils auraient besoin pour offrir ces services aux usagers des bibliothèques.

#### **4.1 Observations générales**

En général, les bibliothécaires se montrent intéressés, voire emballés par la possibilité d'améliorer l'accès du public à l'information à l'aide de la technologie. Ils considèrent l'égalité d'accès du public à l'information et le rôle traditionnel de la bibliothèque en tant que source de documents comme une mesure de notre degré de civilisation. Ils voient aussi comme un élément de marketing la promotion des bibliothèques comme point de départ d'une infrastructure d'accès à l'information. En d'autres mots, les bibliothécaires considèrent qu'il faut susciter une perception moderne des bibliothèques : celle de "centres d'information locaux", c'est-à-dire de "supermarchés" de l'information de tous genres.

Toutefois, ils s'opposent par principe à l'idée de devenir un "centre commercial" s'ils ne sont pas totalement contre l'idée d'imposer des frais pour des services spécifiques comme la recherche, les amendes pour les livres en retard, et l'assurance pour la location de vidéos, ils ont souvent constaté que les revenus générés de la sorte n'en justifient pas le coût administratif. Selon eux, même si les gens disent qu'ils accepteraient de payer pour obtenir les services, ils ne le pensent pas vraiment, ou ils pensent que les frais seraient si peu élevés qu'il ne vaut pas la peine de s'en soucier.

Autres observations générales :

- le public désire avoir accès à l'information de façon pratique et rapide (c'est-à-dire recherche, information médicale);
- le public s'intéresse vivement à l'information gouvernementale, par exemple enregistrement des petites entreprises, information sur les tribunaux, information municipale, renouvellement du permis de conduire, information touristique;
- on s'intéresse de plus en plus au guichet emplois et à l'information sur la recherche d'emploi;
- les bibliothécaires aimeraient créer des partenariats pour offrir ces services, c'est-à-dire à unir leurs efforts et leur temps à ceux de groupes investis de mandats semblables et qui ont des subventions;
- les bibliothécaires désirent également créer des partenariats avisés avec le secteur privé, à l'intérieur de leur mandat qui consiste à fournir des points d'accès à l'information, par exemple, au moyen d'imprimantes, d'ordinateurs, de logiciels;
- les bibliothécaires ne semblent pas réaliser à quel point l'utilisation d'Internet est répandue en milieu de travail, ni la rapidité avec laquelle les connaissances en informatique se sont étendues au cours des dernières années. Ils sous-estiment la demande du public à l'égard des services en ligne offerts sur Internet.

#### **4.2 Informatisation des bibliothèques**

Tous les établissements des bibliothécaires avec lesquels nous nous sommes entretenus possèdent des ordinateurs qui servent à de multiples fins :

- accès aux fichiers de la bibliothèque;

## Virtual Library Inc.

- accès Internet pour la recherche, notamment la recherche d'emploi;
- traitement de texte, tableurs électroniques, etc.

Tous les bibliothécaires indiquent qu'une grande diversité d'utilisateurs utilisent leurs ordinateurs. Les types d'utilisateurs les plus fréquemment mentionnés sont les étudiants et les chercheurs d'emploi de tous âges. La plupart des bibliothèques utilisent un système de réservation pour l'accès à un ordinateur, et certaines facturent des frais pour l'accès aux ordinateurs. Alors que les bibliothécaires indiquent que les ouvrages de référence traditionnels et l'aide sont toujours les services les plus populaires, la demande d'accès à Internet, de courriel, de documents multimédia, de logiciels de traitement de texte et de matériel et de services augmente de plus en plus. Ces résultats sont conformes aux réponses fournies par les usagers des bibliothèques.

La plupart des bibliothèques n'ont pas suffisamment d'ordinateurs pour répondre à la demande. Les ordinateurs sont utilisés de l'ouverture à la fermeture de la bibliothèque. On utilise différentes méthodes pour limiter l'utilisation des ordinateurs : réservation d'ordinateurs, facturation du temps d'utilisation, ententes signées par les clients concernant l'utilisation de l'ordinateur (p. ex. engagement à ne pas accéder à des sites pornographiques).

On utilise de plus en plus le matériel numérique et on demande davantage à y accéder à partir de la maison. Les bibliothécaires indiquent que leurs clients sont plus intéressés à consulter du matériel d'information et de référence que de lire pour le simple plaisir. Cette transformation se reflète dans les budgets des bibliothèques — une bibliothèque a indiqué que son budget pour les ouvrages documentaires est maintenant supérieur à celui des ouvrages romanesques. L'un des bibliothécaires a émis l'hypothèse que l'accès électronique aux services de bibliothèques attire des usagers qui, autrement, n'utiliseraient pas la bibliothèque (surtout les adolescents et certains adultes).

La plupart des bibliothécaires sont d'accord avec les résultats de la consultation publique qui révèlent que les plus grands utilisateurs de bibliothèques sont des personnes âgées de jeunes ” (c'est-à-dire les élèves des écoles primaires et secondaires) sont également considérés comme un public important. L'une des bibliothécaires a estimé que 40 p. 100 de ses clients appartiennent au groupe des jeunes utilisateurs. Les personnes à la recherche d'un emploi représentent un autre groupe important et relativement nouveau.

La plupart des bibliothécaires font état d'une demande en services aux petites entreprises. Certaines bibliothèques offrent déjà des services aux petites entreprises, notamment :

- bases de données commerciales
- enregistrement d'entreprises
- ordinateurs pour le traitement de texte/tableur électronique, imprimante couleur,
- recherche personnalisée (moyennant des frais)
- livraison de documents (par télécopieur, courrier électronique, messenger)
- programmes d'orientation

## **Virtual Library Inc.**

- directives pour l'utilisation d'un ordinateur
- certains services de courriel

Cela semble contredire les résultats de la consultation publique. Les travailleurs autonomes comptaient pour 11 p. 100 de l'échantillon des répondants. De ces 11 p. 100, très peu désiraient utiliser des services de bibliothèque.

Une des bibliothèques offrait un service aux petites entreprises. Ce service a été supprimé lorsque la subvention a été retirée. Le service n'était pas devenu autosuffisant. Une autre bibliothèque a essayé de mettre en place un service pour les petites entreprises, en partenariat avec d'autres organismes communautaires, mais le projet a échoué, car les parties ne s'entendaient pas sur les contributions et le financement. Toutefois, les deux bibliothécaires s'entendent sur le fait que, s'il y avait eu de bons partenariats et un système de mise en marché à long terme, le service aux petites entreprises aurait survécu. Jusqu'à ce que ce soit le cas, le service de recherche personnalisé est offert gratuitement.

Les services d'accès à distance, là où ils existent, semblent être très utilisés. Les usagers des bibliothèques ont classé l'accès en ligne aux services de bibliothèque traditionnels comme étant prioritaire. Cela est particulièrement le cas dans les régions du Nord et les régions rurales, où la distance est un problème pour les usagers et où de nombreuses bibliothèques satellites ont fermé leurs portes. Les bibliothèques qui possèdent un site Web se révèlent très utilisées. Voilà un domaine qui se prête bien à l'expansion et à la modernisation, et cela va de pair avec les résultats de la consultation des usagers des

### **4.3 Le rôle changeant des bibliothèques**

La plupart des bibliothécaires reconnaissent que les bibliothèques délaissent leur rôle de fournisseur de sources d'information pour devenir des points d'accès aux sources d'information et offrir la formation voulue aux gens qui veulent les utiliser. Selon l'un des bibliothécaires, " l'accès à l'information est le service public du prochain millénaire d'autres mots, leurs services de base ne changeront pas, mais la façon dont elles les offriront changera.

Tous s'entendent pour dire que, pour suivre le cours de l'évolution, la bibliothèque doit se mettre au diapason de la technologie et de la demande en informations de tous genres. Les bibliothèques doivent être considérées comme de vraies sources d'information communautaires, et non pas comme une simple source d'ouvrages de divertissement. Là encore, cela va de pair avec la demande d'accès en ligne à tous les genres d'information par l'entremise de la bibliothèque.

### **4.4 Services gratuits en ligne**

#### **Services de bibliothèque traditionnels**

Tous les bibliothécaires offrent des services traditionnels en ligne, ou envisagent de mettre ces services en place dans un proche avenir. Le degré de spécialisation de ces services varie. L'utilisation est élevée. Certains bibliothécaires ont parlé d'" unir leur

catalogue ” à ceux d'autres bibliothèques, par exemple, en établissant un partenariat avec des bibliothèques scolaires.

### **Information sur la santé approuvée par des médecins**

Les bibliothécaires ont indiqué que le public s'intéresse vivement à ce genre d'information. On a signalé diverses façons de répondre à cette demande, notamment :

- achat de bases de données approuvées
- partenariats avec les Infirmières de l'Ordre de Victoria du Canada pour faire l'achat d'informations spécifiques sur la santé
- partenariats avec des hôpitaux locaux, des professionnels de la médecine
- sélection de certains sites Web qui contiennent de l'information médicale.

Même si les bibliothécaires sont heureux de répondre à la demande, ils ont les :

- validité de l'information à laquelle on accède sur Internet
- embauche de personnel (spécialistes de l'information sur la santé) pour évaluer l'information fournie
- responsabilité juridique
- problème de postes de travail/d'espace

### **Cours et apprentissage à distance**

Il est évident que les gens sont intéressés à ces possibilités, mais il y a plusieurs obstacles à leur réalisation. Offrir ce service entraînerait un problème de compétence, d'espace et de soutien. Par exemple, les bibliothèques ne veulent pas assumer le rôle d'éducateur à la place des écoles; on ne dispose pas du temps, de l'argent ni de l'espace nécessaires pour mettre en place des sections de référence hautement spécialisées.

Le rôle de la bibliothèque semble être d'agir comme catalyseur, c'est-à-dire comme un intermédiaire entre la personne qui cherche l'information et l'entité qui la fournit. La plupart des bibliothèques ne veulent pas être responsables du contenu de leurs produits.

### **Affichage des emplois locaux**

Les bibliothécaires indiquent que le public est très intéressé par ce service, et qu'il l'utilise là où il est offert. Certaines bibliothèques offrent les listes d'emplois de DRHC en partenariat avec ce dernier; certaines obtiennent du financement de DRHC; d'autres négocient pour en obtenir.

### **Accès aux services gouvernementaux**

La demande du public est très élevée et, de façon générale, les bibliothécaires sont tout aussi désireux d'offrir ce service. Le public veut obtenir de l'information sur les règlements municipaux, de l'information pour les petites entreprises, de l'information sur les divorces, les testaments, la cour des petites créances, les permis de conduire, etc. Une personne a dit : “ Cela arrivera, et nous l'accepterons. ” Les bibliothécaires considèrent que le rôle de la bibliothèque à cet égard sera de servir de point d'accès aux formulaires, à l'information sur les règlements et aux bases de données du gouvernement.

Il y a cependant quelques bémols à l'enthousiasme général suscité par cette idée. Par exemple, deux bibliothèques ont indiqué qu'elles n'envisageaient pas de mettre ce service en place. Un des bibliothécaires a dit que l'accès aux services gouvernementaux serait “ le dernier choix sur le plan de la mise en marché — car nous serions à la merci des subventions ”.

On considère également que les obstacles sont importants. En voici quelques-uns :

- peu d'intérêt de la part des dirigeants politiques
- espace
- matériel
- coûts
- personnel (surtout le personnel de consultation spécialement formé)
- absence de stratégie gouvernementale unifiée

#### **4.5 Services commerciaux en ligne**

##### **Observations générales**

L'intérêt du public pour les services commerciaux est relativement faible (25 p. 100). Les bibliothécaires croient que les revenus générés par ces services seraient insuffisants pour en justifier la mise en place. Actuellement, les revenus générés sont déduits des subventions de fonctionnement. (Une bibliothèque a créé une fondation distincte pour amasser des fonds destinés au financement de services “ non fondamentaux ”, par exemple un laboratoire d'informatique personnel.)

Pour que les services commerciaux soient rentables, il faut les négocier en groupe; par exemple, il pourrait y avoir des négociations dans toute la province avec les distributeurs de logiciels ou les fournisseurs de cédéroms. Un bibliothécaire a indiqué que l'Ontario Library Association est en train de négocier des permis avec ses fournisseurs pour réduire

Les obstacles à la prestation de services payants comprennent :

- des considérations politiques
- l'instabilité financière
- les restrictions contenues dans la *Loi sur les bibliothèques*
- les réductions de personnel

##### **Bases de données commerciales des bibliothèques**

Les bibliothécaires ne croient pas qu'on ait avantage à offrir des bases de données commerciales dans les bibliothèques moyennant certains frais, même si certains pensent à le faire. L'un d'entre eux a demandé “ Nos services de référence sur support papier sont gratuits; pourquoi devrions-nous imposer des frais aux utilisateurs de services de référence en format électronique? ” Un bibliothécaire a souligné que le financement devrait être fondé sur des partenariats (p. ex. par le truchement de la chambre de commerce), plutôt que sur des frais d'utilisation. On signale que les clients sont réticents à l'idée de payer pour obtenir de l'information, même s'ils ont dit qu'ils l'accepteraient. Une bibliothèque a déjà offert ces services moyennant certains frais, mais le service a dû être supprimé, sans doute à cause d'un manque d'intérêt.

Il y a un certain intérêt à offrir un service payant de recherches personnalisées. La demande semble modérée. Les propriétaires de petites entreprise, par exemple, sont

considérés comme étant un public cible pour ce service, mais les bibliothèques devraient embaucher plus de personnel pour pouvoir l'offrir.

Le service est considéré comme étant hautement spécialisé. C'est pourquoi l'imposition de frais s'est heurtée à moins de résistance de la part des bibliothécaires que pour les autres services.

L'enthousiasme est modéré, parce que “ la réalité est qu'aucune bibliothèque n'a fait ce travail ”; un certain nombre de projets pilotes vont mal; les bibliothécaires croient que les gens ne sont pas prêts à payer pour obtenir de l'information.

La *Loi sur les bibliothèques* précise qu'il n'est pas permis d'imposer des frais aux utilisateurs de services de bibliothèque existants. Certains bibliothécaires ne sont pas sûrs d'avoir le droit de facturer les nouveaux services.

Les bibliothécaires ne croient pas que le public appuierait vraiment l'imposition de frais d'utilisation parce qu'ils ont toujours eu accès gratuitement à l'information des bibliothèques publiques. Les frais d'utilisation sont considérés comme un obstacle à l'accès équitable du public à l'information; un bibliothécaire a indiqué que la bibliothèque d'Edmonton a perdu les deux tiers de ses membres lorsqu'elle a décidé d'imposer des frais d'utilisation. Ce n'est cependant pas l'avis des usagers de la bibliothèque, dont soixante-quatre pour cent ont affirmé qu'ils accepteraient de payer des frais d'adhésion minimes pour obtenir un rabais sur les produits et services en ligne.

Selon certains bibliothécaires, il pourrait y avoir un certain appui, mais ils sont d'avis que le public pense que ces frais seraient minimes, de sorte qu'il ne serait pas rentable de les administrer. L'idée de porter les frais de certains services spécialisés à une carte à (ex. renouvellement ou réservation à domicile, même si les coûts initiaux paraissent élevés) semble recevoir un certain appui.

On aimerait davantage établir des partenariats pour recueillir les fonds nécessaires afin d'élargir ou de changer des services et de répondre à la demande. Les bibliothécaires croient que pour obtenir l'appui et le financement du public, les bibliothèques doivent afficher une certaine image, ce qui mènera progressivement à une nouvelle infrastructure.

## **5. Recommandations pour la mise en marché des services électroniques pour le PAC et Réseau 2000**

Nos recommandations se fondent sur une analyse des résultats obtenus lors de la consultation du public et des interviews avec des informateurs clés (bibliothécaires).

### **5.1 Créer des projets autosuffisants**

La création de services durables est une priorité pour le PAC et Réseau 2000. La suppression de services de mise en marché en raison d'un manque de financement mine la confiance des usagers et des fournisseurs de services. La création de projets

2000 les fonds nécessaires pour qu'ils puissent élaborer de

### **5.1.2 Établir des partenariats d'affaires avec le secteur privé pour générer du soutien et des revenus**

Le monde des affaires est une source de soutien et de revenus très peu exploitée. Cependant, l'établissement de partenariats avec le secteur privé exigera du temps, de l'argent et de la persévérance. Les partenaires d'affaires hésitent à investir dans des organismes du secteur public, sauf lorsqu'ils y voient des avantages clairs et continus. Ils s'intéressent à la taille et au type de marché et veulent sensibiliser les consommateurs à leurs produits, profiter de la possibilité d'obtenir une nouvelle clientèle ou avoir un accès direct aux consommateurs. Une fois que les CAC et les bibliothèques auront prouvé qu'ils

peuvent offrir de nouveaux services électroniques pour le gouvernement et qu'ils se seront bâti une clientèle, les entreprises seront plus susceptibles de considérer les CAC et les bibliothèques comme des partenaires durables pour diverses entreprises conjointes.

Nous recommandons que les organismes de bibliothèques négocient collectivement avec les entreprises présentes à l'échelle provinciale. Cela donnerait aux bibliothèques plus d'arguments pour négocier, tandis que les entreprises auraient accès à un marché plus vaste. Par exemple, si toutes les bibliothèques de la province négociaient avec les créateurs de logiciels, ces derniers auraient accès à un plus vaste marché d'utilisateurs de logiciels par le truchement des sites Web des bibliothèques. Les bibliothèques, elles, obtiendraient le pouvoir dont elles ont besoin pour négocier des ententes de parrainage plus avantageuses. On pourrait adopter une méthode semblable pour les CAC, sous

## **5.2 Poursuivre les études de marché pour préciser les débouchés**

Les usagers des bibliothèques et les bibliothécaires clés ont indiqué qu'ils aimeraient beaucoup accéder aux services de bibliothèques en ligne et les offrir. Nous recommandons de poursuivre les études pour en savoir davantage sur les segments du marché représentés dans la clientèle existante. Il en coûtera moins de mettre en place des services électroniques pour les usagers des bibliothèques existants que pour attirer de nouveaux usagers. Une fois que les services électroniques seront en place, ils seront offerts aux usagers existants et il sera plus facile (et moins coûteux) d'étendre ces services à de nouveaux marchés. Les débouchés présentés ici doivent être soumis à l'analyse de groupes de discussion.

## **5.3 Offrir des services fondamentaux par voie électronique pour attirer les jeunes**

En réaction à la grande demande du public, toutes les bibliothèques agissent rapidement pour offrir un accès technologique à l'information. Toutefois, la demande continue de dépasser l'offre, et cela ne semble pas près de s'arrêter. En même temps, on assiste à des compressions budgétaires qui forcent les bibliothèques à réduire leurs heures d'ouverture et leurs effectifs. Si les bibliothèques veulent continuer d'attirer les jeunes, qui sont habitués à obtenir de l'information sous forme numérique, elles doivent envisager d'établir des partenariats innovateurs grâce auxquels elles pourront obtenir les fonds nécessaires pour être en mesure d'offrir au public un accès électronique continu aux services de bibliothèques traditionnels, sans avoir à exiger des frais d'utilisation.

## **5.4 Élaborer des orientations stratégiques sur les partenariats et le parrainage**

Nous recommandons d'élaborer de vastes orientations stratégiques concernant la publicité, le parrainage et les partenariats. On doit clarifier ou modifier la *Loi sur les bibliothèques* pour donner aux bibliothèques la liberté dont elles ont besoin pour être efficaces au sein de leurs collectivités.

Le public est plus en faveur des frais d'utilisation que nous l'avions prévu. Toutefois, les bibliothécaires ont des objections de principe à l'idée de devenir des “ centres commerciaux ”. Même si certains partenariats (p. ex. avec le gouvernement) semblent être suffisamment acceptés pour pouvoir progresser rapidement et se multiplier, il faudra examiner de près d'autres partenariats et possibilités de parrainage qui fourniraient le financement nécessaire à l'élaboration de nouveaux services.

Cependant, même si les bibliothèques ont besoin de plus de latitude pour répondre aux besoins de leur clientèle, des ententes générales sur les politiques leur permettront d'être équitables et justes lorsqu'elles négocieront des ententes de parrainage ou de partenariats locaux.

Un groupe de travail devrait étudier la *Loi sur les bibliothèques* pour déterminer si les restrictions qu'elle contient entravent la création de nouvelles possibilités de financement

### **5.5 Mettre en valeur l'image de “ SUPERMARCHÉ DE L'INFORMATION ”**

Les bibliothécaires considèrent nettement qu'ils sont à l'avant-garde de la technologie de l'information appliquée à l'organisation de l'information. Ils savent très bien que pour continuer d'être utiles pour les générations actuelle et futures, ils doivent continuer d'être des chefs de file dans ce secteur. Nous recommandons que les bibliothèques se regroupent pour établir et promouvoir leur image de “ SUPERMARCHÉS DE L'INFORMATION ” et se présenter comme de véritables points d'accès à l'information.

## 6. Annexe

### 6.1 Document de consultation du public

#### Introduction

Le présent document fait partie d'un processus de consultation publique conçu pour évaluer l'intérêt de la population envers les services électroniques offerts par les bibliothèques publiques. Cette étude est parrainée par Industrie Canada, dans le cadre du Programme d'accès communautaire (le PAC est un programme d'industrie Canada qui permet d'offrir l'accès à Internet à des collectivités de 50 000 personnes ou moins). Vous pouvez aider votre bibliothèque à déterminer si elle devrait offrir des services électroniques en remplissant le présent document et en le glissant dans la boîte portant la "Confidentiel" située dans la bibliothèque.

**MÊME SI VOUS NE RÉPONDEZ PAS AU QUESTIONNAIRE, NOUS AIMERIONS AVOIR DE VOS NOUVELLES.** Expliquez-nous, sur les lignes suivantes, pourquoi vous ne répondez pas au questionnaire et déposez-le simplement dans la "Confidentiel" située dans la bibliothèque.

---

---

---

---

#### Partie I : Informations sur le répondant

##### 1. Âge :

- moins de 18 ans     de 18 à 29 ans     de 30 à 49 ans  
 de 50 à 65 ans     de 66 à 74 ans     75 ans ou +

##### 2. Sexe

- Homme     Femme

##### 3. Profession (cochez toutes les cases appropriées)

- employé salarié     temps plein     temps partiel  
 travailleur autonome/propriétaire d'entreprise  
 sans-emploi  
 étudiant     temps plein     temps partiel  
 autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_

##### 4. Quelle langue utilisez-vous la plupart du temps?

- Anglais     Français     Autre \_\_\_\_\_



**Degré d'importance**

<b>4 = Très important</b>	<b>3 = Important</b>	<b>2 = Assez important</b>	<b>1 = Pas important</b>
<b>x = Ne sais pas/pas d'opinion</b>			

<b>13. Services de bibliothèque offerts par voie électronique</b>	<b>Importance (encerclez la cote de votre choix)</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>accès à distance aux services de bibliothèques par le truchement d'Internet, par exemple : catalogues, documents réservés, renouvellements, nouvelles acquisitions</li> </ul>	4	3	2	1	x
<b>14. Accès par ordinateur aux services d'information communautaires (information sur les loisirs, le gouvernement, la santé, les services sociaux, les organismes bénévoles et les entreprises de votre collectivité)</b>	<b>Importance (encerclez la cote de votre choix)</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>répertoire informatique des adresses locales et des numéros de téléphone des services énumérés ci-dessus</li> </ul>	4	3	2	1	x
<ul style="list-style-type: none"> <li>répertoire informatique plus détaillé des services énumérés ci-dessus (c.-à-d. heures, programmes, types de service) qui ressemblent un peu aux “ pages jaunes ” de votre annuaire</li> </ul>	4	3	2	1	x
<ul style="list-style-type: none"> <li>listes informatisées des événements communautaires spéciaux, par exemple aux foires, parades, marchethons, avis publics, campagnes de financement</li> </ul>	4	3	2	1	x
<ul style="list-style-type: none"> <li>listes informatisées des possibilités de bénévolat dans la région</li> </ul>	4	3	2	1	x
<ul style="list-style-type: none"> <li>listes informatisées d'offres d'emploi dans la région et liens vers d'autres guichets emplois informatisés</li> </ul>	4	3	2	1	x
<ul style="list-style-type: none"> <li>information sur la santé approuvée par des médecins</li> </ul>	4	3	2	1	x
<ul style="list-style-type: none"> <li>inscription à des programmes communautaires de loisirs à l'aide d'un ordinateur</li> </ul>	4	3	2	1	x
<b>15. Accès par ordinateur aux services commerciaux offerts par l'entremise d'une “ librairie électronique ”</b>	<b>Importance (encerclez la cote de votre choix)</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>cours et apprentissage à distance par ordinateur, par exemple cours de niveau collégial et universitaire</li> </ul>	4	3	2	1	x
<ul style="list-style-type: none"> <li>accès par ordinateur aux services de réseau pour les petites entreprises, par exemple groupes de discussion, babillards</li> </ul>	4	3	2	1	x

<ul style="list-style-type: none"> <li>-d. ordinateurs, livres, appareils ménagers, provisions)</li> <li>• accès par ordinateur au magasinage par catalogue, par exemple Sears</li> </ul>	4	3	2	1	x
	4	3	2	1	x

<b>16. Accès par ordinateur aux services gouvernementaux :</b>	<b>Importance (encerclez la cote de votre choix)</b>				
• publications gouvernementales (fédérales, provinciales et municipales)	4	3	2	1	x
• services gouvernementaux (fédéraux, provinciaux et municipaux), par exemple, renouvellement du permis de conduire, enregistrement d'une nouvelle entreprise, demandes et permis municipaux	4	3	2	1	x
• accès par ordinateur à des documents municipaux, c'est-à-dire nouvelles lois, procès-verbaux et ordres du jour de comités	4	3	2	1	x

**Partie III : Services payants**

L'accès à certains services électroniques offerts par la bibliothèque pourraient exiger des frais. Ces frais aideraient la bibliothèque à offrir ces services. Veuillez évaluer l'importance de chacun des services suivants. Ensuite, indiquez si vous accepteriez, dans le cadre de votre travail ou à des fins personnelles, de payer pour les obtenir.

17. Accès par ordinateur à des services commerciaux payants:	Importance					Seriez-vous prêt à payer?	
	4	3	2	1	x	oui	non
• adresse de courriel personnel (les personnes qui n'ont pas accès aux services de courriel à la maison ou à leur travail pourraient avoir accès, grâce à un ordinateur de leur collectivité, à une boîte aux lettres électronique personnelle)	4	3	2	1	x	oui	non
• services de consultation pour obtenir une recherche personnalisée approfondie	4	3	2	1	x	oui	non
• livraison des documents demandés à domicile ou au travail	4	3	2	1	x	oui	non
• accès par ordinateur à des listes de bases de données commerciales d'articles, de livres, de cédéroms, etc., par auteur, sujet ou titre	4	3	2	1	x	oui	non
• accès par ordinateur à des répertoires spécialisés liés aux entreprises, à la science et à la technologie, et à des bases de données plein texte	4	3	2	1	x	oui	non

**Partie IV : Publicité et promotion**

Si vous désirez faire de la publicité dans votre collectivité, veuillez indiquer dans quelle mesure cette activité serait importante pour vous, et si vous accepteriez de payer pour le faire. (Les frais aideraient la bibliothèque à offrir ce service.)

18. Publicité :	Importance					Seriez-vous prêt?	
	4	3	2	1	x	oui	non
• possibilité de faire de la publicité ou de parrainer un service électronique de bibliothèque	4	3	2	1	x	oui	non

**Partie V : Paiement/Adhésion**

19. Si vous acceptez de payer pour obtenir l'un des services payants énumérés ci-dessus, quelle modalité de paiement serait la plus pratique? (Cochez toutes les cases)

- Par carte de crédit au téléphone
- Par Internet, à condition que mon numéro de carte de crédit soit protégé
- Aucune de ces options n'est acceptable. (Veuillez expliquer.)

**20. Si l'un des services énumérés ci-dessus était offert par votre bibliothèque, seriez-vous intéressé à payer des frais d'adhésion annuels minimales pour obtenir des rabais sur ces services et autres produits?**

Oui     Non

**Nous vous remercions d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire.  
Nous apprécions votre aide.**

Le présent document a été préparé par VL Inc., pour le compte d'Industrie Canada.

## **6.2    *Déroulement de l'étude de marché***

L'étude de marché comprenait deux phases, ainsi qu'un total de huit étapes clés divisées comme suit :

### ***Phase 1 :    Consultation des usagers des bibliothèques***

#### **1. Élaboration d'un cadre de projet**

Nous avons passé en revue les informations générales pertinentes des programmes du PAC (en régions urbaines et rurales), de Réseau 2000 et du programme de liens avec les bénévoles.

#### **2. Élaboration du processus de consultation des usagers des bibliothèques**

Nous avons produit le document de consultation des usagers des bibliothèques, et nous avons déterminé un processus pour obtenir un échantillon représentatif des usagers des

#### **3. Consultation des représentants de l'Ontario Library Association**

Nous avons mené une téléconférence avec les bibliothécaires clés de l'OLA, qui portait sur le protocole, le contenu et la distribution du sondage.

#### **4. Consultation des usagers des bibliothèques**

Nous avons distribué 11 000 documents de consultation dans 50 réseaux de bibliothèques et 70 bibliothèques. On a demandé aux bibliothécaires de placer ces documents dans un endroit public sous surveillance de leur bibliothèque, par exemple au bureau de renseignement ou au comptoir d'information. Les employés des bibliothèques ont distribué les documents au hasard aux clients adultes, à divers moments de la journée. Pour augmenter le nombre de documents retournés, nous avons invité les employés à demander aux clients de remplir et de retourner le document au personnel de la bibliothèque, au cours de leur visite à la bibliothèque. Il fallait environ dix minutes pour remplir le document.

Nous avons enregistré les résultats des réponses données par 1 337 usagers de bibliothèques dans le document de consultation.

#### **5. Résultats du sondage**

Nous avons analysé et résumé les résultats de la consultation des usagers des

***Phase 2 : Interview avec des informateurs clés : les bibliothécaires***

**6. Élaboration d'un guide et d'un calendrier d'interviews**

À la lumière des résultats de la consultation des usagers des bibliothèques, nous avons élaboré un guide d'interview avec les bibliothécaires, choisi les bibliothécaires qui seraient interviewés (après approbation du MCCO et de l'OLA), et nous avons dressé le calendrier des interviews.

**7. Interviews avec les informateurs clés (bibliothécaires) et analyse des résultats**

Nous avons interviewé dix bibliothécaires de la province, analysé les résultats et les avons comparés avec l'information obtenue au cours de la consultation des usagers de la

**8. Préparation d'un rapport sur l'étude de marché et de recommandations**

Nous avons établi des recommandations et préparé le rapport sur l'étude de marché.

### **6.3 Entrevues avec des informateurs clés : liste des interviewés et guide d'interview**

Voici la liste des personnes qui ont été interviewées :

Wendy Newman	Brantford	(519) 756-2223
Brian Nimeroski	Timmins	(705) 360-8520
Beverly Brucha	Thunder Bay	(807) 344-3585
Eleanor James	Oakville	(905) 815-2042
Jane Horrocks	Richmond Hill	(905) 770-0311
Sam Coghlan	Oxford County	(519) 421-1700
Sandy Cameron	Pickering	(905) 831-6265
Paul Walker	North Bay	(705) 474-4830
Peggy Walsh	Kitchener	(519) 743-0271
Robert Hubsher	Cornwall	(613) 223-1475

On leur a posé les questions suivantes :

#### **Utilisation de la bibliothèque/clientèle**

1. Votre bibliothèque met-elle des ordinateurs à la disposition du public? Combien?
2. Dans l'affirmative, quel type de personnes les utilisent le plus, pourquoi les utilisent-elles, et à quelle fréquence les ordinateurs sont-ils utilisés?
3. Le sondage a révélé que les personnes qui utilisent le plus la bibliothèque, soit les gens qui vont à la bibliothèque plus de quatre fois par mois, font partie de la tranche d'âge ans. Cela correspond-il à votre expérience?
4. Quel type de services vous demande-t-on le plus souvent?
5. Vous demande-t-on beaucoup de renseignements liés à la petite entreprise? Offrez-vous un service à l'intention des propriétaires de petite entreprise?
6. Y a-t-il une demande à l'égard de services informatisés que votre bibliothèque n'offre pas? De quel genre?
7. Savez-vous quel pourcentage de vos usagers ont accès aux services de la bibliothèque au moyen d'ordinateurs externes?
8. Avez-vous vu un changement au cours des deux ou trois dernières années au chapitre des types (qu'entendez-vous par type — âge, sexe, etc.?) de personnes qui utilisent la bibliothèque, soit en personne ou par ordinateur? (Ils n'ont aucun moyen de savoir qui peut accéder à leurs services par ordinateur.)
9. Croyez-vous que le rôle de la bibliothèque change? Dans l'affirmative, de quelle

10. Croyez-vous qu'il est possible pour votre bibliothèque d'attirer une nouvelle clientèle? Par exemple, les bibliothèques devraient-elles envisager d'attirer des clients en fonction de l'âge, du sexe, du revenu ou du fait qu'ils accèdent à leurs services en ligne ou en personne?

### Services gratuits

Je vous donne une liste des cinq services en ligne auxquels les répondants aimeraient avoir le plus accès, par ordre d'importance. Pour chacun des services, j'aimerais que vous répondiez aux questions suivantes :

- Offrez-vous déjà ce service? Dans quelle mesure est-il utilisé? Par qui?
  - Dans la négative, envisagez-vous de mettre ce service en place?
    - Dans la négative, croyez-vous que votre bibliothèque peut mettre en place ce service?
- Le cas échéant, croyez-vous que vous pouvez le mettre en place en partenariat avec d'autres organismes publics ou privés?
- De quelle façon envisagez-vous de mettre le service en place?
- La mise en place poserait-elle problème, ou serait-elle relativement simple? Y a-t-il des obstacles? (Par exemple coûts, recherche de partenaires, matériel informatique, personnel et formation des employés, soutien technique.)
- De quelle façon payeriez-vous le service? (Budget existant, frais facturés aux fournisseurs de services ou autres méthodes.)
- Quel rôle les bibliothèques doivent-elles jouer dans la prestation du service? Celui d'accès public pour les personnes qui n'ont pas accès à un ordinateur? Celui de faire connaître le service au public? Celui de coordonner les fournisseurs de service? Celui de garantir la qualité du service? D'autres?

Le service de bibliothèque traditionnel en ligne (p. \_\_\_\_\_ serve, renouvellement et nouvelles acquisitions) est important pour eux.

(61 % des répondants ont dit que ce service était important ou très important)

Information sur la santé approuvée par des médecins

(60 % des répondants ont dit que ce service était important ou très important)

Cours et apprentissage à distance par ordinateur, par exemple, cours de niveau collégial ou universitaire

(59 % des répondants ont dit que ce service était important ou très important)

Liste d'offre d'emplois locaux sur ordinateur et liens vers d'autres banques d'emploi informatisées

(58 % des répondants ont dit que ce service était important ou très important)

Accès à des services gouvernementaux (fédéraux, provinciaux et municipaux), par exemple renouvellement du permis de conduire, enregistrement d'une nouvelle entreprise, applications et permis municipaux

(58 % des répondants ont dit que ce service était important ou très important)

### Services commerciaux

Les services suivants sont les services commerciaux les plus populaires, c'est-à-dire que ce sont des services que les gens accepteraient de payer (parmi les personnes qui ont dit que l'accès à ces services était important ou très important, les deux tiers ont dit qu'elles accepteraient de payer pour y avoir accès)

Services commerciaux

- |    |  |      |
|----|--|------|
| 1. | Accès aux bases de données commerciales de la bibliothèque par ordinateur, par exemple livres, critiques de livres | 23 % |
| 2. | Courriel personnel   | 25 % |
| 3. | Accès aux bases de données liées aux entreprises, aux sciences et à la technologie                                 | 21 % |
| 4. | Livraison de documents   | 20 % |
| 5. | Recherches personnalisées  | 18 % |

Croyez-vous qu'il est possible de mettre ces types de service en place? Selon vous, quelle demande susciteraient-ils?

Croyez-vous que votre bibliothèque peut offrir ces services pour en tirer des revenus?

Y a-t-il des obstacles à la mise en place de ces services payants? Par exemple obstacles politiques, économiques, liés au personnel, etc.

Soixante-quatre pour cent des répondants ont dit qu'ils accepteraient de payer des frais d'adhésion annuels minimes pour obtenir des rabais sur ces types de services et sur d'autres produits offerts par la bibliothèque. (Vingt pour cent des répondants ont dit qu'ils seraient prêts à payer directement pour obtenir ces services.)

Croyez-vous qu'il est possible pour les bibliothèques d'imposer des frais d'adhésion annuels pour que les usagers puissent obtenir des rabais sur ces nouveaux services de bibliothèque électroniques?

S'il y a des obstacles, quels sont-ils?

### Publicité

Disposez-vous actuellement de systèmes de facturation pour les gens qui veulent faire de la publicité dans la bibliothèque, par exemple annonces sur le babillard, séminaires conçus pour promouvoir leurs services? Avez-vous des politiques en place concernant ce

Trente pour cent des répondants ont dit qu'ils aimeraient faire la promotion de leurs produits ou services sur, par exemple, le site Web d'une bibliothèque, moyennant certains frais.

Selon vous, s'il y en a, quels sont les obstacles à la réalisation de cette activité?

Selon vous, quels débouchés cette activité présente-t-elle?

#### **6.4 Distribution du document de consultation publique**

Les documents de consultation ont été distribués dans les bibliothèques suivantes :

Chef de la direction  
Bibliothèque d'Atikokan,  
Centre municipal  
Atikokan (Ontario)  
P0T 1C0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté  
d'Oxford/Succursale Beachville  
4, rue Main Est  
Beachville (Ontario)  
N0J 1A0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté  
d'Oxford/Succursale Brownsville  
15, rue Queen  
Brownsville (Ontario)  
N0L 1C0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté  
d'Oxford/succursale Burgessville  
Rue Main  
Burgessville (Ontario)  
N0J 1C0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Cobalt  
30, rue Lang  
Cobalt (Ontario)  
P0J 1C0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Elgin/succursale  
Dutton  
236, rue Schackletown  
Dutton (Ontario)  
N0L 1J0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Elgin/ Succursale  
Aylmer  
38, rue John Sud  
Aylmer (Ontario)  
N5H 2C2

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Elgin/ Succursale  
Belmont  
249, rue Main  
Belmont (Ontario)  
N0L 1B0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Bruce Mines  
Rue Desbarats  
Bruce Mines (Ontario)  
P0R 1C0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Chatham  
120, rue Queen  
Chatham (Ontario)  
N7M 2G5

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Oxford/ Succursale  
Drumbo  
C.P. 69  
Drumbo (Ontario)  
N0J 1G0

Chef de la direction  
Bibliothèque d'Ear Falls  
50, rue Balsam  
Ear Falls (Ontario)  
P0V 1T0

**Virtual Library Inc.**

Chef de la direction  
Bibliothèque Oxford Est  
R.R. 4  
Woodstock (Ontario)  
N4S 7V8

Chef de la direction  
Bibliothèque de Nakina  
C.P. 300  
Nakina (Ontario)  
P0T 2H0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Oxford/  
Succursale Plattsville  
27, rue Albert  
Plattsville (Ontario)  
N0J 1N0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Elgin/  
Succursale Port Stanley  
302, rue Bridge  
Port Stanley (Ontario)  
N5L 1C3

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Elgin/  
Succursale Shedden  
Route 3, County Road 20  
Shedden (Ontario)  
N0L 2E0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Sioux Lookout  
21, 5<sup>e</sup> Avenue  
Sioux Lookout (Ontario)  
P8T 1B3

Chef de la direction  
Bibliothèque de Sundridge  
110, rue Main  
Sundridge (Ontario)  
P0A 1Z0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Oxford/ Succursale  
Embros  
Rue Huron  
Embros (Ontario)  
N0J 1J0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Oxford/ Succursale  
Otterville  
Rue North  
Otterville (Ontario)  
N0J 1R0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Elgin/ Succursale Port  
Burwell  
29, rue Wellington  
Port Burwell (Ontario)  
N0J 1T0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Oxford/ Succursale  
Princeton  
8, rue Victoria  
Princeton (Ontario)  
N0J 1V0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Simcoe  
46, rue Colborne  
Simcoe (Ontario)  
N3Y 4H3

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Elgin/ Succursale  
Springfield  
106, rue Main  
Springfield (Ontario)  
N0L 2J0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Stratford  
19, rue St. Andrew  
Stratford (Ontario)  
N5A 1A2

**Virtual Library Inc.**

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Oxford/  
Succursale Thamesford  
165, rue Dundas  
Thamesford (Ontario)  
N0M 2M0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Huron/  
Succursale Wingham  
281, rue Edward  
Wingham (Ontario)  
N0G 2W0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Kent/  
Succursale Blenheim  
Rue George  
Blenheim (Ontario)  
N7L 1C5

Chef de la direction  
Bibliothèque de Bradford West-  
Gwillimbury  
100, Holland Court  
Bradford (Ontario)  
L3Z 2A7

Chef de la direction  
Bibliothèque de Burford  
120, rue King  
Burford (Ontario)  
N0E 1A0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Coldwater  
31, chemin Coldwater  
Coldwater (Ontario)  
L0K 1E0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Kent/  
Succursale Dresden  
187, rue Brown  
Dresden (Ontario)  
NOP 1M0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Oxford/ Succursale  
Tavistock  
31, rue Maria  
Tavistock (Ontario)  
M0B 2R0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Elgin/ Succursale West  
Lorne  
160, rue Main  
West Lorne (Ontario)  
N0L 2P0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Beardmore\*  
185, rue Main  
Beardmore\* (Ontario)  
P0T 1G0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Kent/ Succursale  
Bothwell  
Rue Main  
Bothwell (Ontario)  
N7L 1C5

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Huron/ Succursale  
Brussels  
Rue Queen Est, C.P. 80  
Brussels (Ontario)  
N0G 1H0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Burk's Falls\*  
39, rue Copeland  
Burk's Falls\* (Ontario)  
P0A 1C0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Clearview\*/ Succursale  
Stayner  
201, rue Huron  
Stayner (Ontario)  
L0M 1S0

**Virtual Library Inc.**

Chef de la direction  
Bibliothèque d'Elliot Lake, Algo Central  
Mall  
151, avenue Ontario  
Elliot Lake (Ontario)  
P5A 2T2

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Huron/  
Succursale Exeter  
330, rue Main Sud  
Exeter (Ontario)  
N0M 1S6

Chef de la direction  
Bibliothèque Hagar  
21, rue Main  
Markstay (Ontario)  
P0M 2G0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Kent/  
Succursale Highgate  
Rue King  
Highgate (Ontario)  
NOP 1T0

Chef de la direction  
Bibliothèque d'Iron Bridge  
C.P. 339  
Iron Bridge (Ontario)  
P0R 1H0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Longlac\*  
168, rue Kenogami  
Longlac (Ontario)  
P0T 2A0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Moonbeam  
53, rue St. Aubin, C.P. 370  
Moonbeam (Ontario)  
P0L 1V0

Chef de la direction  
Bibliothèque d'Englehart  
71 Fourth Avenue  
Englehart (Ontario)  
P0J 1H0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Golden Balmertown  
252 Fifth Street  
Balmertown (Ontario)  
P0V 1C0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Huron/ Succursale  
Hensall  
108, rue King  
Hensall (Ontario)  
N0M 1X0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Huron/ Succursale  
Kirkton  
Centre communautaire Kirkton-Wooham  
Kirkton (Ontario)  
N0K 1K0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Middlesex/  
Succursale Lobo  
11, rue St. John's  
Arva (Ontario)  
N0M 1C0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Niagara-on-the-Lake  
26, rue Queen, à l'arrière  
Niagara-on-the-Lake\* (Ontario)  
L0S 1J0

Chef de la direction  
Bibliothèque de North Himsworth  
30, rue Catherine  
Callander (Ontario)  
P0H 1H0

**Virtual Library Inc.**

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Frontenac/  
Succursale Kingston  
130, chemin Days  
Kingston (Ontario)  
K7M 3P8

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Middlesex/  
Succursale Parkhill  
233, rue Main  
Parkhill (Ontario)  
N0M 1K0

Chef de la direction  
Bibliothèque Springwater\*  
12, chemin Finlay Mill  
Midhurst (Ontario)  
L0L 1X0

Chef de la direction  
Bibliothèque de St. Marys  
15, rue Church Nord  
St. Marys (Ontario)  
N4X 1B4

Chef de la direction  
Bibliothèque de Thessalon  
C.P. 549  
Thessalon (Ontario)  
P0R 1L0

Chef de la direction  
Bibliothèque de White River  
123, rue Superior  
White River (Ontario)  
P0M 3G0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Paris  
12, rue William  
Paris (Ontario)  
N3L 1K7

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Frontenac/  
Succursale Ompah  
Route 506  
Ompah (Ontario)  
K0H 2J0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Kent/ Succursale  
Ridgetown  
54, rue Main Ouest  
Ridgetown (Ontario)  
N7L 1C5

Chef de la direction  
Bibliothèque de South River\*  
3, rue Marie Est  
South River\* (Ontario)  
P0A 1X0

Chef de la direction  
Bibliothèque St. Joseph  
C.P. 187  
Richards Landing (Ontario)  
P0R 1J0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Sturgeon Falls\*  
225, rue Holditch  
Sturgeon Falls\* (Ontario)  
P0H 2G0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Kent/ Succursale  
Tilbury  
2, rue Queen  
Tilbury (Ontario)  
NOP 2L0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Middlesex/  
Succursale West Nissouri  
R.R. 3

Thorndale (Ontario)  
N0M 2P0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Kent/ Succursale  
Wheatley

35, rue Talbot Ouest  
Wheatley (Ontario)  
NOP 2P0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Huron/ Succursale  
Zurich

22, rue Main  
Zurich (Ontario)  
N0M 2T0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Middlesex/  
Succursale Alisa Craig  
160, rue Main  
Alisa Craig (Ontario)  
N0M 1A0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Huron/  
Succursale Bayfield  
Rue Main, C.P. 2090  
Bayfield (Ontario)  
N0M 1G0

Chef de la direction  
Bibliothèque d'Athens  
Rue Main  
Athens (Ontario)  
K0E 1B0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Middlesex/  
Succursale Glencoe  
178, rue McKellar  
Glencoe (Ontario)  
N0M 1C0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté de Huron/ Succursale  
Goderich  
52, rue Montreal  
Goderich (Ontario)  
N7A 3G4

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Oxford/  
Succursale Hickson  
85, rue Loveys  
Hickson (Ontario)  
N0J 1L0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Oxford/ Succursale  
Kintore  
Rue Main  
Kintore (Ontario)  
M0M 2C0

**Virtual Library Inc.**

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Oxford/  
Succursale Innerkip  
R.R. 1  
Innerkip (Ontario)  
N0J 1M0

Chef de la direction  
Bibliothèque de Manitouwadge, Centre  
communautaire  
Chemin Manitou  
Manitouwadge (Ontario)  
P0T 2C0

Chef de la direction  
Bibliothèque du comté d'Oxford/ Succursale  
Mount Elgin  
Rue Main  
Mount Elgin (Ontario)  
N0J 1N0