

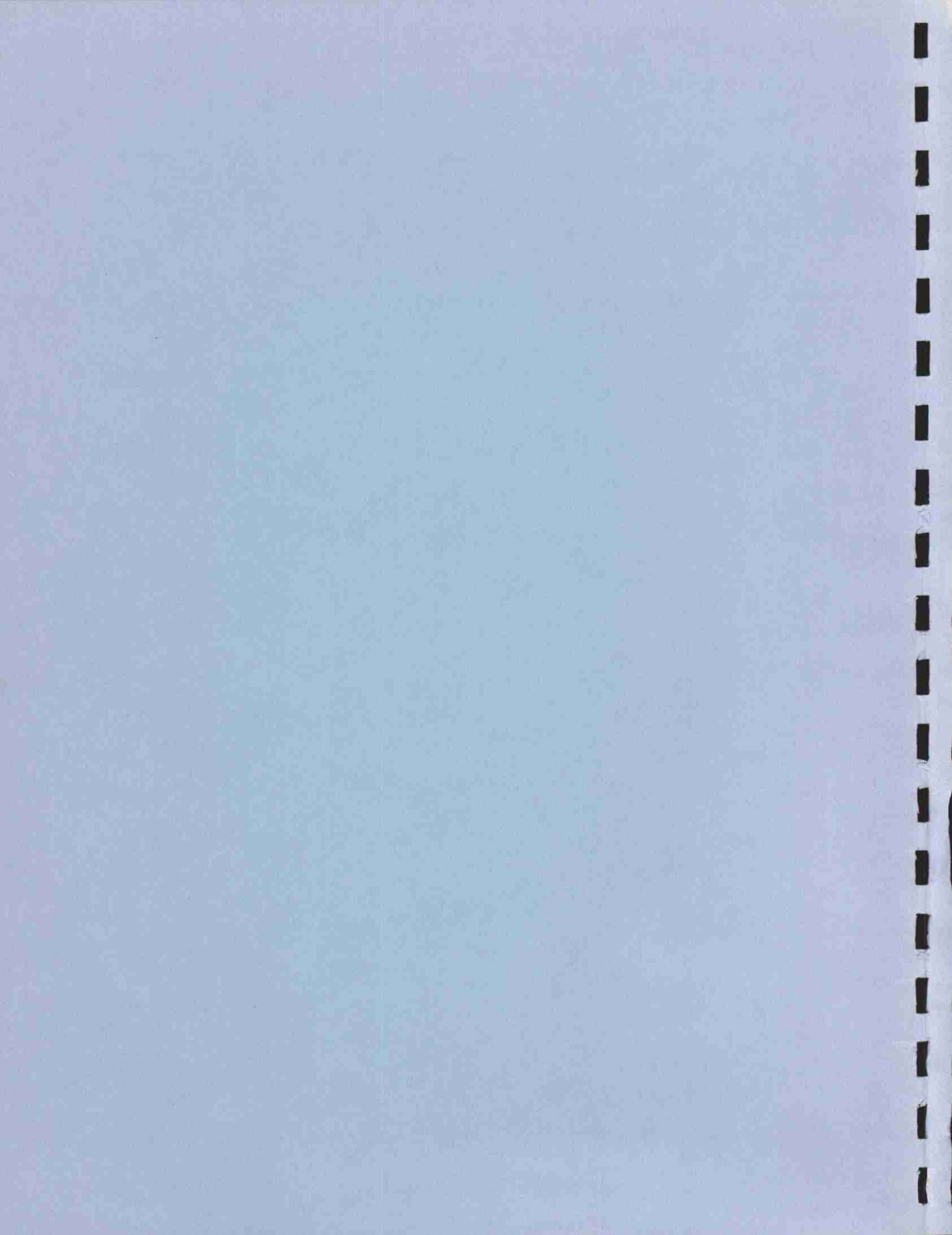
AR
12532
1989
QAG

ARCHIVES DU MAPA
NE PEUT PAS ÊTRE EMPRUNTÉ

R A P P O R T

SONDAGE D'OPINION SUR LES SERVICES OFFERTS
PAR LES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA, AU 200 A QUÉBEC,
A L'ITA DE LA POCATIÈRE ET A L'ITA DE ST-HYACINTHE

PRÉPARÉ PAR: SYLVIE BÉLANGER, RESPONSABLE
BIBLIOTHÈQUE DU 200
DIRECTION DES APPROVISIONNEMENTS
ET DES SERVICES



R A P P O R T

SONDAGE D'OPINION SUR LES SERVICES OFFERTS
PAR LES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA, AU 200 A QUÉBEC,
A L'ITA DE LA POCATIÈRE ET A L'ITA DE ST-HYACINTHE

PRÉPARÉ PAR: SYLVIE BÉLANGER, RESPONSABLE
BIBLIOTHÈQUE DU 200
DIRECTION DES APPROVISIONNEMENTS
ET DES SERVICES

QUÉBEC, 26 JUIN 1989

BIBLIOTHÈQUE
Ministère de l'Agriculture, des
Pêcheries et de l'Alimentation
201, chemin Ste-Foy, 1er étage
Québec (Québec), Canada
G1R 4X6



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----------|
| INTRODUCTION | XV |
| OBJECTIFS DU SONDAJE | XVII |
| ÉCHÉANCIER | XIX |
| MÉTHODOLOGIE | XXI |
| TAUX DE RÉPONSE AU QUESTIONNAIRE | XXV |
| | |
| <u>PARTIE 1: IDENTIFICATION DES RÉPONDANTS</u> | 1 |
| | |
| 1.1 LIEU DE TRAVAIL DES RÉPONDANTS | 3 |
| | |
| 1.2 SOUS-MINISTÉRIATS AUXQUELS SONT RATTACHÉS LES RÉPONDANTS | 4 |
| | |
| 1.3 CENTRE DE DOCUMENTATION AUQUEL S'ADRESSENT HABITUELLEMENT LES RÉPONDANTS | 5 |
| | |
| 1.3.1 Clientèle de la Bibliothèque du 200 | 5 |
| | |
| 1.3.2 Clientèle du Centre de documentation de l'ITA de La Pocatière | 5 |
| | |
| 1.3.3 Clientèle du Centre de documentation de l'ITA de St-Hyacinthe | 6 |
| | |
| <u>PARTIE 2: BESOINS DOCUMENTAIRES DE LA CLIENTÈLE</u> | 7 |
| | |
| 2.1 BESOINS D'INFORMATION DOCUMENTAIRE: SUJETS INTÉRESSANT LE PLUS LES RÉPONDANTS | 9 |
| | |
| 2.2 BESOINS D'INFORMATION DOCUMENTAIRE: ÉDITEURS FAVORIS | 11 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.2.1 | Documents du MAPA | 13 |
| 2.2.2 | Documents des autres ministères ou organismes gouvernementaux du Québec | 16 |
| 2.2.3 | Documents du fédéral et des gouvernements des autres provinces | 16 |
| 2.2.4 | Documents du gouvernement américain et des gouvernements des États | 17 |
| 2.2.5 | Documents des gouvernements européens et des organismes internationaux | 17 |
| 2.2.6 | Documents des centres de recherche ou d'associations | 18 |
| 2.2.7 | Documents publiés par des éditeurs du Québec en français | 19 |
| 2.2.8 | Documents publiés par des éditeurs commerciaux en français non québécois | 19 |
| 2.2.9 | Documents publiés par des éditeurs commerciaux de langue anglaise | 20 |
| 2.3 | BESOINS D'INFORMATION DOCUMENTAIRE: DEGRÉ D'UTILISATION PAR LES RÉPONDANTS DE CHAQUE TYPE DOCUMENT | 21 |
| 2.3.1 | Livres | 22 |
| 2.3.2 | Périodiques | 22 |
| 2.3.3 | Normes, lois et règlements | 22 |
| 2.3.4 | Statistiques | 22 |
| 2.3.5 | Rapports de conférence | 23 |
| 2.3.6 | Rapports techniques | 23 |

| | | |
|-------------------------|---|-----------|
| <u>PARTIE 3:</u> | IDENTIFICATION ET UTILISATION DES SERVICES DES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA | 25 |
| 3.1 | RÉPONDANTS N'AYANT PAS UTILISÉ UN DES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS | 27 |
| 3.2 | IMPORTANCE ACCORDÉE A CHAQUE SERVICE DES CENTRES DE DOCUMENTATION PAR LES RÉPONDANTS S'ÉTANT SERVI D'UN DES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS | 32 |
| 3.2.1 | Recherche de documentation disponible sur un sujet dans des volumes de référence, des périodiques ou des banques de données informatisées | 32 |
| 3.2.2 | Photocopies d'articles de périodiques ou de parties de documents provenant des collections des centres de documentation | 32 |
| 3.2.3 | Emprunt de documents provenant de la collection des centres de documentation | 33 |
| 3.2.4 | Emprunt de documents ou obtention de photocopies d'articles de périodiques provenant d'une autre bibliothèque (P.E.B.) .. | 33 |
| 3.2.5 | Achat d'un document n'apparaissant pas au catalogue | 33 |
| 3.2.6 | Bibliographie périodique permettant de suivre l'évolution de la documentation sur un sujet (DSI) | 34 |
| 3.2.7 | Sommaire des périodiques (Publié par la Bibliothèque du 200) | 35 |
| 3.2.8 | Liste des nouvelles acquisitions (publiée par la Bibliothèque du 200) | 36 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3.3 | DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS PAR RAPPORT A CHACUN DES SERVICES DES BIBLIOTHÈQUES | 41 |
| 3.3.1 | Recherche de documentation disponible sur un sujet dans des volumes de référence, des périodiques ou des banques de données informatisées | 43 |
| 3.3.2 | Photocopies d'articles de périodiques ou parties de documents provenant de la collection des centres de documentation du MAPA | 44 |
| 3.3.3 | Emprunt de documents des bibliothèques du MAPA | 44 |
| 3.3.4 | Emprunt de documents ou obtention de photocopies provenant d'une autre bibliothèque (P.E.B.) | 45 |
| 3.3.5 | Achat d'un document n'apparaissant pas au catalogue | 46 |
| 3.3.6 | Bibliographie périodique permettant de suivre l'évolution de la documentation sur un sujet (DSI) | 48 |
| 3.4 | DEGRÉ D'UTILISATION DES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA AUTRES QUE CELUI DEVANT DESSERVIR LE RÉPONDANT ET DEGRÉ D'UTILISATION DE TOUTES AUTRES BIBLIOTHÈQUES | 50 |
| 3.4.1 | Utilisation des autres centres de documentation du MAPA | 53 |
| 3.4.2 | Utilisation de bibliothèques du Gouvernement québécois d'autres ministères | 53 |
| 3.4.3 | Utilisation de bibliothèques du gouvernement fédéral ou de gouvernements d'autres provinces | 53 |
| 3.4.4 | Utilisation de bibliothèques collégiales ou universitaires .. | 54 |
| 3.4.5 | Utilisation de bibliothèques municipales | 54 |
| 3.4.6 | Utilisation de la bibliothèque de l'unité administrative ou de la bibliothèque personnelle du répondant | 54 |

| | | |
|-------------------------|--|----|
| <u>PARTIE 4:</u> | SERVICES ÉVENTUELS | 57 |
| 4.1 | MISE EN PLACE ET GESTION DE MINI-CENTRES DE DOCUMENTATION EN RÉGION | 60 |
| 4.2 | AIDE AUX SERVICES DANS LA CLASSIFICATION DES DOCUMENTS NON-ADMINISTRATIFS (SYSTÈME DE CLASSIFICATION) | 62 |
| 4.3 | CODIFICATION PAR LE CENTRE DE DOCUMENTATION DES ARTICLES DE PÉRIODIQUES AFIN D'EN FACILITER LE CLASSEMENT ET LE REPÉRAGE DANS LES UNITÉS ADMINISTRATIVES | 64 |
| 4.4 | CRÉATION ET DIFFUSION D'UNE BANQUE DE DONNÉES INFORMATISÉES PERMETTANT DE REPÉRER LA LITTÉRATURE BIO-ALIMENTAIRE QUÉBÉCOISE EN FRANÇAIS | 66 |
| 4.5 | CONSULTATION DIRECTE DANS VOTRE LIEU DE TRAVAIL, VIA UN MICRO-ORDINATEUR, DU CATALOGUE DES CENTRES DE DOCUMENTATION | 69 |
| | RÉSUMÉ DES RÉSULTATS | 71 |
| 1. | Signification du taux de réponse au sondage | 71 |
| 2. | Connaissance du personnel du MAPA de la bibliothèque du MAPA qui le dessert | 71 |
| 3. | Personnel du MAPA n'ayant aucun besoin documentaire | 71 |
| 4. | Définition des besoins documentaires | 72 |
| 5. | Importance accordée à chaque service offert par les bibliothèques du MAPA | 72 |
| 6. | Degré de satisfaction des services offerts | 74 |
| 7. | Degré d'utilisation des bibliothèques autres que celle du MAPA qui dessert normalement un employé | 74 |
| 8. | Evaluation de l'intérêt du personnel du MAPA face à d'éventuels nouveaux services | 74 |

| | |
|---|----|
| RECOMMANDATIONS | 75 |
| RECOMMANDATION 1: Publiciser, faire connaître l'ensemble des services offerts par les trois centres de documentation évalués dans le cadre du présent sondage | 79 |
| RECOMMANDATION 2: Orienter et contrôler le développement de collection en accord avec les besoins documentaires exprimés dans le sondage | 81 |
| RECOMMANDATION 3: Revoir le rôle d'acquisition et de prêt des bibliothèques face aux publications du MAPA | 82 |
| RECOMMANDATION 4: Etablir un mécanisme incitatif auprès de <u>toutes</u> les unités de travail du MAPA (même la recherche et les pêches) pour qu'elles déposent automatiquement à la Bibliothèque du 200 tout rapport de type scientifique et technique qu'elles produisent, et ce, en six exemplaires | 82 |
| RECOMMANDATION 5: Etudier, en collaboration avec le chef des Services auxiliaires et le directeur des Approvisionnements et des services, le rapport portant sur l'étude du service d'achat de documents au MAPA. Choisir un des scénarios présentés. Choisir ensuite le meilleur moyen de "vendre" ce scénario au personnel du MAPA afin d'obtenir son entière collaboration | 83 |
| RECOMMANDATION 6: Prendre les moyens nécessaires pour que tous les documents conservés dans des bibliothèques personnelles ou d'unités administratives soient inscrits au catalogue collectif des bibliothèques du MAPA | 83 |
| RECOMMANDATION 7: Faire développer un système informatisé visant à mettre au courant régulièrement les clients du P.E.B. de l'état de leur dossier | 84 |
| RECOMMANDATION 8: Faire former le personnel du prêt-entre-bibliothèques des trois centres de documentation du MAPA évalués dans ce sondage et le personnel qui s'occupe des envois actuellement, à utiliser le courrier électronique avec les bibliothèques qui s'en servent | 85 |

- RECOMMANDATION 9: Exécuter une recherche bibliographique dans des banques de données informatisées au plus tard le lendemain de la demande et faire les recherches sur un micro-ordinateur relié à un modem plutôt que sur un terminal 85
- RECOMMANDATION 10: Faire évaluer par des contractuels en bibliothéconomie l'investissement nécessaire en ressources humaines, financières et matérielles permettant de mettre sur pied et de s'assurer de la gestion continue de mini-centres de documentation en région, et peut-être même à Montréal dans les bureaux de la rue Crémazie (suggestion d'un répondant), à Québec sur la Route de l'Eglise et même au 200, dans les diverses unités administratives 86
- RECOMMANDATION 11: Que la Bibliothèque du 200 étudie, avec la direction des Systèmes, les diverses possibilités informatiques qui permettraient au personnel du MAPA, quel que soit le lieu de travail, d'interroger la base de données des bibliothèques du 200 et des ITA 86
- RECOMMANDATION 12: Que les bibliothèques du 200 et des deux ITA étudient la possibilité de créer, de concert avec d'autres bibliothèques agricoles au Québec, une banque de données informatisées permettant de repérer la littérature bio-alimentaire québécoise en français. Qu'un rapport sur le projet soit présenté à l'automne 1989 aux autorités du MAPA 87
- RECOMMANDATION 13: Transiger avec la direction des Ressources humaines du MAPA pour que les nouveaux arrivés puissent visiter la Bibliothèque du 200 et entendre une courte présentation sur les services offerts dans le cadre des sessions d'accueil 87
- RECOMMANDATION 14: Proposer aux centres de documentation des ITA, du Complexe scientifique et de Gaspé de publier une liste des nouvelles acquisitions commune 87
- RECOMMANDATION 15: Ajouter une nouvelle section au Sommaire des périodiques de la Bibliothèque du 200 pour signaler la tenue prochaine de congrès nationaux et internationaux en bio-alimentaire 88

| | |
|---|----|
| RECOMMANDATION 16: Vérifier auprès du personnel cadre, professionnel et technicien, des bureaux régionaux et locaux s'ils ont utilisé les services des centres de documentation des ITA ou de la Bibliothèque du 200 depuis les douze derniers mois, si non, pourquoi? | 88 |
| RECOMMANDATION 17: Explorer les diverses chroniques à ajouter au <u>Sommaire des périodiques</u> comme les nouvelles, commentaires ou feedback des clients, etc... afin de garder un contact régulier avec la clientèle | 88 |
| RECOMMANDATION 18: Rencontrer, en réunion, le personnel du sous-ministère de la Recherche, du développement technologique et de l'enseignement, à l'exception de ceux qui relèvent du Centre de documentation du Complexe scientifique, afin de comprendre leur intérêt mitigé face à la création et l'implantation d'une banque de données informatisées permettant de repérer la littérature québécoise bio-alimentaire en français | 89 |
| RECOMMANDATION 19: Vérifier la consultation des publications des organismes internationaux tel que la FAO pendant un an afin de savoir si la Bibliothèque continuera d'acheter ces documents | 89 |
| CONCLUSION | 91 |
| ANNEXE: Lettre de présentation et questionnaire | 95 |

TABLEAUX ET GRAPHIQUES

| | |
|---|-------|
| Nombre de questionnaires envoyés à chaque catégorie d'emploi | xxiii |
| Taux de réponses par catégorie d'emploi | XXV |
| Pourcentage des répondants relevant de chacune des trois bibliothèques d'après leur lieu de travail | 3 |
| Pourcentage des répondants relevant de chaque sous-ministériat | 4 |
| Documents publiés par des organismes ou des types d'éditeurs et cochés comme étant souvent consultés | 11 |
| Pourcentage d'utilisation des documents publiés par le MAPA | 13 |
| Documents publiés par le MAPA cochés comme étant souvent consultés, selon le lieu de travail | 14 |
| Documents publiés par le MAPA cochés comme étant souvent consultés, selon le sous-ministériat | 15 |
| Pourcentage d'utilisation des documents publiés par d'autres ministères et organismes gouvernementaux du Québec | 16 |
| Pourcentage d'utilisation des documents publiés par le fédéral et les gouvernements des autres provinces | 16 |
| Pourcentage d'utilisation des documents publiés par le gouvernement américain et les États | 17 |
| Pourcentage d'utilisation des documents publiés par les gouvernements européens et organismes internationaux | 17 |
| Pourcentage d'utilisation des documents publiés par des centres de recherche ou des associations | 18 |

| | |
|---|----|
| Pourcentage d'utilisation des documents publiés en français par des éditeurs québécois | 19 |
| Pourcentage d'utilisation des documents publiés en français par des éditeurs commerciaux non québécois | 19 |
| Pourcentage d'utilisation des documents publiés en anglais par des éditeurs commerciaux | 20 |
| Documents les plus utilisés, selon le total des premiers et deuxièmes choix | 21 |
| Types de documents les moins utilisés selon le total des avant-derniers et derniers choix | 21 |
| Tableau détaillant les documents les plus utilisés en premier et deuxième choix, par sous-ministériat | 24 |
| Nombre et pourcentage des non-utilisateurs des centres de documentation du MAPA au cours des douze mois précédant le sondage par catégorie d'emploi | 28 |
| Pourcentage des non-utilisateurs des centres de documentation du MAPA au cours des douze mois précédant le sondage selon le lieu de travail | 29 |
| Pourcentage des non-utilisateurs des centres de documentation du MAPA au cours des douze mois précédant le sondage selon le sous-ministériat | 31 |
| Pourcentage des répondants ayant jugé essentiel chacun des services | 37 |
| Pourcentage des répondants ayant jugé utile chacun des services | 37 |
| Pourcentage des répondants ayant jugé peu utile chacun des services | 38 |
| Pourcentage des répondants ne connaissant pas les services | 38 |

| | |
|---|----|
| Taux de satisfaction réel de chacun des services exprimés à la question 3.3 et à la question 4 du questionnaire | 41 |
| Taux d'insatisfaction réel de chacun des services exprimés à la question 3.3 et à la question 4 du questionnaire | 42 |
| Pourcentage des répondants utilisant souvent d'autres bibliothèques | 50 |
| Pourcentage des répondants utilisant à l'occasion, d'autres bibliothèques | 51 |
| Pourcentage des répondants n'utilisant jamais d'autres bibliothèques | 52 |
| Tableau par sous-ministériat de ceux qui utilisent leur bibliothèque personnelle | 55 |
| Tableau récapitulatif de l'intérêt des répondants face aux cinq services proposés | 59 |
| Pourcentage des besoins exprimés par rapport à la mise en place et à la gestion de mini-centres de documentation en région | 60 |
| Pourcentage des besoins exprimés par rapport à la mise en place et à la gestion de mini-centres de documentation en région, selon le sous-ministériat | 61 |
| Pourcentage des besoins exprimés par rapport à l'aide aux services dans la classification des documents non-administratifs (système de classification) | 62 |
| Pourcentage des besoins exprimés par rapport à l'aide aux services dans la classification des documents non-administratifs (système de classification), selon le sous-ministériat | 63 |
| Pourcentage des besoins exprimés par rapport à la codification par le centre de documentation des articles de périodiques afin d'en faciliter le classement et le repérage dans les unités administratives .. | 64 |

| | |
|---|----|
| Pourcentage des besoins exprimés par rapport à la codification par le centre de documentation des articles de périodiques afin d'en faciliter le classement et le repérage dans les unités administratives, selon le sous-ministériat | 65 |
| Pourcentage des besoins exprimés par rapport à la création et à la diffusion d'une banque de données informatisées permettant de repérer la littérature bio-alimentaire québécoise en français | 66 |
| Nombre et pourcentage des besoins exprimés par rapport à la création et à la diffusion d'une banque de données informatisées permettant de repérer la littérature bio-alimentaire québécoise en français selon le sous-ministériat | 67 |
| Pourcentage des besoins exprimés par rapport à la création et à la diffusion d'une banque de données informatisées permettant de repérer la littérature bio-alimentaire québécoise en français, selon le sous-ministériat | 68 |
| Pourcentage des besoins exprimés par rapport à la consultation directe dans le lieu de travail via un micro-ordinateur du catalogue des centres de documentation | 69 |
| Pourcentage des besoins exprimés par rapport à la consultation directe dans le lieu de travail via un micro-ordinateur du catalogue des centres de documentation, selon le sous-ministériat | 70 |
| Nombre et pourcentage du personnel du MAPA n'ayant aucun besoin documentaire selon leur catégorie d'emploi | 71 |
| Pourcentage des répondants ne connaissant pas chacun des services | 80 |

INTRODUCTION

La Bibliothèque du 200 Chemin Ste-Foy a voulu savoir si la clientèle qu'elle est appelée à desservir est satisfaite des services qu'elle et que les deux centres de documentation des ITA lui offrent.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la mission 86-89 du sous-ministère des Services à la gestion duquel elle fait partie.

Cette mission est "d'être à l'écoute de ses clients, d'être compétent et agissant comme un agent de solutions et de changement de manière à satisfaire les besoins de nos clients dans le respect de leur propre culture".

Le sondage, par envoi de questionnaires écrits, dont les résultats sont dévoilés et analysés, a été le moyen choisi parmi quelques autres pour se mettre à l'écoute de notre clientèle. Le message qu'il nous livre nous aidera à **améliorer nos services** afin que ceux-ci répondent vraiment aux **besoins de nos usagers**.

Ce type de consultation et cette démarche d'évaluation n'avait pas été faite depuis au moins les douze dernières années, à notre connaissance. Aucune trace d'évaluation antérieure n'a été retrouvée non plus. Bien sûr, certains "feedbacks" des clients nous parvenaient informellement mais nous ne savions rien des non-usagers.

Le présent rapport dessine donc un portrait des caractéristiques des usagers et des non-usagers des trois bibliothèques* concernées, de leurs besoins documentaires, de la connaissance des usagers des services offerts par les bibliothèques, de leur degré de satisfaction par rapport à chaque service, des causes de leur insatisfaction, et enfin de leur intérêt face à d'éventuels nouveaux services.

Il convient de préciser que la publication de la Bibliothèque du 200, le Sommaire des périodiques incluant la Liste des nouvelles acquisitions, n'a pas été évaluée à fond dans ce sondage. Elle l'a été auprès de ceux qui la reçoivent au moyen d'un autre questionnaire.

* Les termes "bibliothèques" et "centres de documentation" sont employés comme synonymes tout au cours de ce rapport.



OBJECTIFS DU SONDAGE

Objectif général

L'objectif général de ce sondage était de savoir quels services offerts par les centres de documentation des ITA et la Bibliothèque du 200 à la clientèle du MAPA, il fallait améliorer et comment; et quels besoins documentaires n'étaient pas comblés par ces services.

Objectifs spécifiques

1. Identifier le degré d'information et le degré de satisfaction des usagers actuels par rapport aux différents services offerts par les bibliothèques:
 - Quels sont les services semblant répondre le mieux aux besoins des usagers? Le moins bien?

2. Identifier les non-usagers de bibliothèques et les raisons pour lesquelles ils ne se servent pas de leur bibliothèque du MAPA?
 - Est-ce parce qu'ils n'ont pas de besoins documentaires ou parce que leurs besoins documentaires ne sont pas satisfaits par leur bibliothèque?

3. Identifier les besoins documentaires non satisfaits des usagers actuels et potentiels des bibliothèques du MAPA:
 - Voir quels nouveaux services les bibliothèques pourraient offrir pour combler les besoins?

4. Identifier si certains types de clientèles utilisent davantage certains services: ex.: tel sous-ministériat utilise à x% le DSI, les professionnels utilisent à x% la téléréférence, etc...

5. Identifier les sources d'information et de documentation des usagers et non-usagers des bibliothèques du MAPA.

6. Identifier la nature de l'information recherchée par les usagers des bibliothèques du MAPA:
 - information ponctuelle ne servant que dans le cadre de mandats spécifiques ou information régulière visant le maintien à jour des connaissances d'une discipline?

7. Vérifier si les usagers seraient prêts à payer les services offerts par le Centre: volumes, DSI, téléréférence, Sommaire des périodiques.

8. Vérifier dans quelle mesure les besoins des usagers, en documentation québécoise agricole, sont comblés.

ÉCHÉANCIER

En janvier 1988, un échéancier a été mis sur pied. Les principales étapes de la réalisation du sondage étaient les suivantes:

- Echantillonnage: 15 janvier 1988

- . Identification des bases échantillonnales
- . Détermination de la taille des échantillons
- . Constitution des échantillons au hasard

- Construction du questionnaire

- . Préparation d'une version préliminaire
- . Validation de cette version avec un spécialiste en sondage
- . Corrections
- . Dactylographie et impression
- . Pré-test
- . Rédaction de la version définitive: 12 février 1988
- . Dactylographie et impression

- Administration du questionnaire

- . Préparation des lettres de présentation
- . Expédition des questionnaires: 26 février 1988

- Réception des questionnaires: 14 mars 1988

- Traitement des données: 18 avril 1988

- Analyse des données: 15 mai 1988

- Rapport et recommandations: 1er juin 1988

Deux retards importants ont été enregistrés dans cet échéancier. Le premier se situe au niveau de la construction du questionnaire. La personne-ressource qui devait corriger, modifier et s'assurer de la validité du questionnaire n'a pu faire le travail avant la mi-avril, de telle sorte que la première version du questionnaire servant au pré-test n'a pu être envoyée que le 25 avril 1988. La version définitive a été expédiée à la fin mai. On enregistrerait alors un retard de trois mois et demi.

Le second retard s'est situé au niveau de l'analyse du questionnaire et de la rédaction du rapport. Ces deux étapes conjointes étaient en bonne voie de finalisation à la mi-août lorsqu'un contretemps s'est présenté. Je remets donc ce rapport plusieurs mois après ce qui aurait dû être.

MÉTHODOLOGIE

Choix du moyen d'effectuer le sondage

Le questionnaire écrit a été privilégié par rapport à d'autres moyens de sondage pour recueillir l'opinion du personnel cadre, professionnel et technicien du Ministère, usager ou non des centres de documentation des ITA ou de la Bibliothèque du 200. Le personnel relevant du sous-ministériat des Pêches maritimes et du secteur de la recherche au sous-ministériat de la recherche, du développement technologique et de l'enseignement a été, dans la mesure du possible, exclus de l'opération puisqu'il doit s'adresser respectivement au centre de documentation de Gaspé et au centre de documentation du Complexe scientifique. Ces deux centres de documentation n'ayant pas de lien administratif avec la Bibliothèque du 200, la présente évaluation ne les touchait pas.

La démarche du sondage s'appuie sur les documents suivants:

Une aide précieuse: le sondage d'opinion in Documentation et Bibliothèques, oct-déc. 1982, p. 159-160.

Cossette, André. Evaluation de l'efficacité de la bibliothèque: analyse des études majeures in Documentation et bibliothèques, sept. 1978, p. 115-128.

Cossette, André. Evaluation de l'efficacité de la bibliothèque: cadre théorique et méthodologie in Documentation et bibliothèques, juin 1978, p. 79.

Cossette, Claude; Déry, René. La publicité en action. 2ième édition. Québec: Ed. Riguil Internationales, 1987.

Groupe de travail sur l'évaluation des bibliothèques de collèges. L'évaluation de l'efficacité de la Bibliothèque de collège: une approche systémique. Montréal: Fédération des cégeps, 1978.

Lancaster, F.W. The Measurement and Evaluation of Library Services. Washington D.C., Information Resources Press, 1977.

Poirier, Marie. Le sondage en milieu de travail: un outil au service de la gestion et du personnel. Québec: Office des ressources humaines, 1986.

Tagliacozzo, Renata. Estimating the Satisfaction of Information Users in Bulletin of Medical Library Associations, vol.65, no 2, avril 1977, p. 243-248.

Conception du questionnaire

Une première ébauche de questionnaire est née, inspirée d'exemples fournis par quatre bibliothèques.

Voici les références des quatre sources:

- Ministère des Affaires culturelles. Centre de documentation. Inventaire des besoins et domaines d'intérêt du personnel du M.A.C. en matière d'information et de documentation. Québec. 1980.
- CSST. Questionnaire d'opinions sur les services du Centre de documentation. Montréal. 1985.
- MAPA. Centre de documentation de Gaspé. Sondage sur votre attitude et vos besoins en matière de documentation. Gaspé. 1986.
- CEGEP de Gaspé. Bibliothèque (Questionnaire). Gaspé. 1985?

Les questions se raccrochaient directement aux objectifs poursuivis. Cette ébauche a été transformée avec l'aide du spécialiste en sondage, monsieur Normand St-Onge, afin de réduire le nombre de questions, de les rendre plus transparentes et d'uniformiser le plus possible la façon d'y répondre.

Plus tard, une fois l'échantillonnage déterminé, le questionnaire a été testé auprès de seize (16) personnes, nombre suffisant par rapport à l'échantillonnage total. Quelques questions ont été éclaircies suite aux commentaires des répondants.

Le questionnaire a finalement été envoyé à la fin mai.

Ce questionnaire* était divisé en cinq grandes sections:

- Caractéristiques de la clientèle
- Besoins documentaires de la clientèle
- Identification et utilisation des services des centres de documentation du MAPA
- Raisons d'insatisfaction des usagers par rapport à chacun des services offerts par les centres de documentation du MAPA
- Services éventuels

Echantillonnage

D'après les calculs du spécialiste en sondage, Normand St-Onge, il fallait choisir au hasard une personne sur cinq dans chaque catégorie d'emploi.

Le tableau suivant illustre le nombre de questionnaires envoyés à chaque catégorie d'emploi.

| | | |
|-----------------------|------------|-------------|
| Professionnels | 115 | 54% |
| Techniciens | 62 | 25% |
| Cadres supérieurs | 26 | 12% |
| Cadres intermédiaires | 17 | 9% |
| | <u>220</u> | <u>100%</u> |

Envoi des questionnaires

Les questionnaires ont été envoyés par la poste à chaque individu dont le nom a été retenu lors de l'échantillonnage avec une lettre d'accompagnement* expliquant les objectifs visés. Il y avait aussi une enveloppe de retour incluse dans l'envoi pour s'assurer de récupérer les questionnaires retournés.

* Voir annexe

Rappel des questionnaires

Un rappel téléphonique a été fait deux jours après la date d'échéance.

Compilation des données

Toutes les réponses des questionnaires ont été saisies par du personnel de la direction générale de l'Economie, dans un logiciel de statistiques, le SHS. Ce logiciel a permis de recouper certains résultats de questions entre eux. Il s'agissait souvent de préciser le type de clientèle ayant répondu dans un sens ou dans l'autre.

TAUX DE RÉPONSE AU QUESTIONNAIRE

Deux cent vingt (220) questionnaires ont été expédiés. Cent soixante-neuf (169) nous ont été retournés, ce qui correspond à un **taux de réponse de 76,8%**. Trois (3) questionnaires ont été éliminés puisque leur destinataire avait quitté le Ministère. C'est l'unité administrative de laquelle il ou elle relevait qui nous a renvoyé les questionnaires en blanc. Le nombre de réponses est donc, en réalité, de cent soixante-six (166).

Les taux de réponse par catégorie d'emploi sont les suivants:

| | |
|-----------------------|-------|
| Cadres supérieurs | 76,9% |
| Cadres intermédiaires | 76,5% |
| Professionnels-les | 78,2% |
| Techniciens-nes | 69,4 |

Ces taux sont suffisants pour valider le sondage même si les techniciens ont répondu dans une proportion un peu moindre que les autres.

Il est important de préciser que trente-sept (37) répondants ont dit ne pas avoir de besoins documentaires. L'analyse du sondage s'est donc effectuée sur cent-vingt-neuf (129) questionnaires dûment remplis et non sur cent soixante-six (166).



Tout au cours de ce rapport, le nombre de personnes ayant répondu à chaque question est indiqué.

On sait que 169 questionnaires ont été retournés.

Trois d'entre eux n'étaient pas complétés.

De plus, chaque répondant ne s'est pas exprimé sur toutes les questions.

Cela explique les chiffres différents de répondants d'une question à l'autre.



PARTIE 1

IDENTIFICATION DES RÉPONDANTS



La première section du questionnaire portait sur les caractéristiques identifiant les répondants. Il s'agissait de leur catégorie d'emploi, de leur lieu de travail et du sous-ministériat duquel ils dépendent.

1.1 LIEU DE TRAVAIL DES RÉPONDANTS

(165 répondants)

58,8% des répondants ont signalé travailler en **région**, 37,6% à **Québec** (au 200 Chemin Ste-Foy, sur le boulevard Charest ou sur la Route de l'église) et 3,6% à **Montréal**.

Les données compilées sur le lieu de travail nous permettent aussi de dire que les répondants font partie de la clientèle de chacun des trois centres de documentation dans les proportions suivantes:

| | |
|---|----------------------|
| Bibliothèque du 200: | 63,7% des répondants |
| Centre de documentation de l'ITA de St-Hyacinthe: | 26,6% des répondants |
| Centre de documentation de l'ITA de La Pocatière: | 9,7% des répondants |

Cette répartition correspond assez bien à celle qui existe en réalité puisque le centre de documentation de l'ITA de La Pocatière ne dessert que le personnel de la région 01, le Centre de documentation de l'ITA de St-Hyacinthe répond aux bureaux situés à Montréal et dans les régions 05 à 10 inclusivement, et qu'enfin la Bibliothèque du 200 répond au personnel de cinq régions en plus de celui qui travaille à Québec.

1.2 SOUS-MINISTÉRIATS AUXQUELS SONT RATTACHÉS LES RÉPONDANTS
(163 répondants)

| | |
|---|-------|
| Sous-ministériat de la production et des affaires régionales | 49,1% |
| Sous-ministériat des Services à la gestion | 12,9% |
| Sous-ministériat de la qualité des aliments et de la santé animale | 12,9% |
| Sous-ministériat de la recherche, du développement technologique et de l'enseignement | 8,0% |
| Sous-ministériat du développement industriel et commercial | 6,1% |
| Services rattachés au bureau du Sous-ministre | 4,3% |
| Autres: Sous-ministériat des pêches maritimes et régie des marchés agricoles | 3,7% |
| Direction générale de l'Economie: | 3,1% |
| Cabinet du Ministre | 0,0% |

On note qu'il y a six (6) répondants provenant soit du sous-ministériat des Pêches maritimes soit de la Régie des marchés agricoles. Des questionnaires leur ont été expédiés parce que les listes que nous avons indiquaient seulement leur adresse de travail. Or, certains bureaux des Pêches maritimes et de la Régie du marché agricole sont situés aux mêmes adresses que les bureaux des autres sous-ministériats. Les six (6) répondants en question ont décidé de participer au sondage puisque, de par leur proximité physique à l'un des trois centres de documentation, il en sont utilisateurs.

1.3 CENTRE DE DOCUMENTATION AUQUEL S'ADRESSENT HABITUELLEMENT LES RÉPONDANTS

(164 répondants)

En principe, tel qu'expliqué en introduction, le personnel du MAPA est réparti entre les trois centres de documentation officiels du Ministère, soit celui du 200, celui du Complexe scientifique et celui de Gaspé. Cependant, dans un contexte d'échanges de services, les deux centres de documentation des ITA ont accepté, depuis une dizaine d'années, de desservir les bureaux des régions les plus proches de chez eux, relevant normalement de la Bibliothèque du 200. Ce sondage ne touchant pas les centres de documentation de Gaspé ni du Complexe scientifique, l'intérêt des données amassées à la question 1.4 est de vérifier si le personnel travaillant en un lieu géographique donné s'adresse bien au centre de documentation qui lui est assigné.

1.3.1 Clientèle de la Bibliothèque du 200

Le personnel du Ministère devant s'adresser à la Bibliothèque du 200 semble le faire dans une très large proportion. Seulement 4,5% de cette clientèle dit s'adresser soit au Complexe scientifique, soit à Gaspé. En fait, la grande majorité de ceux qui disent ne pas s'adresser à la Bibliothèque du 200 ne s'adressent à aucun centre de documentation.

1.3.2 Clientèle du Centre de documentation de l'ITA de La Pocatière

Presque la moitié des seize (16) répondants qui devraient s'adresser à La Pocatière en raison de leur lieu de travail le font. Deux répondants affirment ne pas utiliser de centres de documentation.

Quatre des clients potentiels de La Pocatière disent s'adresser à la Bibliothèque du 200. Cela s'explique sans doute par le fait que ces personnes demandent des photocopies d'articles de périodiques provenant du Sommaire des périodiques. Ce service est centralisé à la Bibliothèque du 200. Donc, si ces personnes n'utilisent pas les autres services offerts par le Centre de documentation de l'ITA de La Pocatière, il est normal qu'elles aient indiqué se servir de la Bibliothèque du 200. Un autre répondant dit s'adresser à Gaspé. Celà est normal puisqu'il fait partie du sous-ministériat des Pêches maritimes.

1.3.3 Clientèle du Centre de documentation de l'ITA de St-Hyacinthe

La moitié des quarante-quatre (44) répondants qui devraient s'adresser à St-Hyacinthe en raison de leur lieu de travail le font. Un autre 11,1% affirme ne pas utiliser de centres de documentation. Ici encore, plusieurs répondants (30%), relevant normalement de St-Hyacinthe mais ne s'y adressant pas, disent utiliser la Bibliothèque du 200. L'explication donnée au sujet du service de photocopies des articles de périodiques provenant du Sommaire des périodiques pour les clients de l'ITA de La Pocatière s'applique ici aussi.

Un seul répondant dit s'adresser au Centre de documentation de l'ITA de La Pocatière et un seul autre à celui du Complexe scientifique.

Ces données nous informent que le personnel du MAPA qui utilise un centre de documentation du Ministère utilise celui qui lui est assigné dans une proportion de 48,4%. Il resterait donc une bonne moitié des gens qui ne saurait pas à qui s'adresser, ou s'adresserait au mauvais endroit. Il se peut que certaines personnes de l'extérieur de Québec n'utilisent pas les services de leur centre de documentation sauf quand ils viennent au 200, une fois de temps en temps pour des raisons administratives. Ces personnes peuvent jeter un coup d'oeil aux périodiques et à la collection de la Bibliothèque du 200, ce qui expliquerait leur réponse d'utilisation de cette bibliothèque.

Cependant, le cas des photocopies tirées du Sommaire des périodiques fournies par la Bibliothèque du 200 vient sans doute brouiller ce résultat. Le sondage ne nous permet malheureusement pas de dire dans quelle proportion exactement. On sait quand même que dix répondants parmi ces gens qui ne s'adressent pas au bon centre de documentation (La Pocatière, St-Hyacinthe ou au 200) ont jugé essentiel ou utile le Sommaire des périodiques. Ce qui laisse supposer qu'ils utilisent ce service qui n'est offert que par la Bibliothèque du 200.

PARTIE 2

BESOINS DOCUMENTAIRES DE LA CLIENTÈLE



Cette partie du questionnaire visait à mieux connaître les besoins documentaires des répondants pour pouvoir développer la collection de la Bibliothèque du 200 en harmonie avec ceux-ci.

Le nombre de répondants chute ici à 129. En effet, trois (3) personnes ont retourné un questionnaire en blanc et trente-sept (37) autres n'ont pas rempli les sections 2, 3, 4 et 5 du questionnaire puisqu'elles n'avaient aucun besoin documentaire. Il est essentiel de noter que 63,7% (81) des répondants font partie du sous-ministériat de la Production et des affaires régionales.

Un des mandats de la Bibliothèque du 200 est d'être à l'affût de la documentation en agro-alimentaire publiée surtout au Québec, au Canada et aux Etats-Unis mais aussi partout dans le monde. Il y en a tant qu'il faut absolument avoir des critères de choix. Ceux-ci doivent provenir du personnel du MAPA qui connaît mieux que quiconque ses propres besoins.

2.1 BESOINS D'INFORMATION DOCUMENTAIRE: SUJETS INTÉRESSANT LE PLUS LES
(129 répondants) RÉPONDANTS

Quatre-vingt-huit (88) personnes sur les 129 qui ont dit avoir des besoins documentaires se sont exprimées. Il s'agit d'un taux de réponse de 68,2%.

Les sujets suivants ont été désignés comme étant l'un des trois sujets les plus importants pour les répondants.

Les voici en ordre décroissant d'importance.

| <u>Documents portant sur:</u> | <u>Nombre de répondants ayant choisi un sujet comme l'un des trois (3) plus intéressants</u> |
|--------------------------------------|--|
| Les productions végétales | 50 |
| Les productions animales | 43 |
| La protection du territoire agricole | 30 |
| Le sol agricole | 29 |
| L'économie | 29 |
| Le génie rural | 23 |
| La commercialisation | 22 |
| Les industries de la transformation | 20 |
| La gestion agricole | 17 |
| L'administration générale | 17 |
| L'alimentation | 11 |
| L'inspection des aliments | 11 |
| La médecine vétérinaire | 8 |
| Le droit | 8 |
| L'enseignement | 2 |

Cet ordre d'importance semble correspondre assez bien à la structure du MAPA. N'ayant aucune statistique en main sur les demandes antérieures, il est difficile de dire si l'ensemble des demandes d'achat de documents provenant des unités administratives, et l'ensemble des documents achetés par la Bibliothèque, depuis quelques années, ressemblent à cette échelle. Au premier coup d'oeil, il ne semble pas y avoir de grosses surprises. Pourtant, la protection du territoire agricole et le sol agricole semblent intéresser plus de gens que prévu. Par contre, l'inspection des aliments et la médecine vétérinaire ont été moins pointées qu'on aurait pu le croire.

Certains répondants se sont dits intéressés par des domaines autres que ceux qui étaient nommés dans le questionnaire. A part l'informatique qui a été relevée par trois personnes différentes, les autres sujets peuvent être considérés comme des besoins individuels. En voici l'énumération.

Autres domaines: Gestion des ressources humaines
Gestion d'entreprises agricoles
Vulgarisation - communication
Hydrologie
Hydraulique
Mécanique des sols
Femmes en agriculture
Condition féminine en général
Gazette officielle (donc lois et règlements)
Poissons d'eau douce du Canada
Biologie marine
Travaux de laboratoire
Opérations comptables
Systèmes classiques de gestion d'inventaires

Il y aura donc lieu d'ajuster le développement de la collection de la Bibliothèque du 200 en conséquence. Le logiciel d'acquisition des documents adopté par la Bibliothèque en janvier 1989 permettra à celle-ci de suivre de près l'évolution de ses achats par domaine d'intérêt.

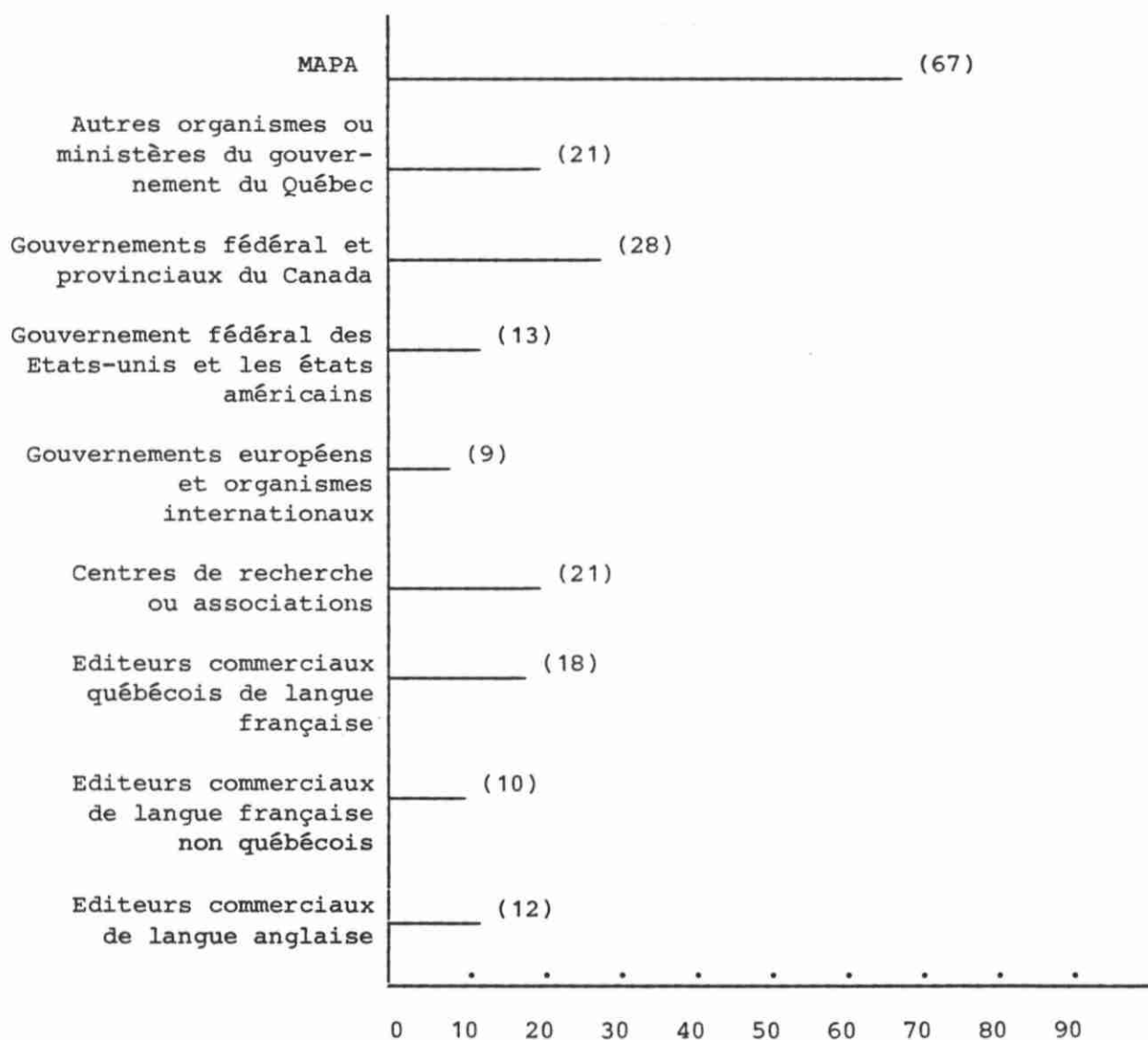
2.2 BESOINS D'INFORMATION DOCUMENTAIRE: ÉDITEURS FAVORIS

Degré d'utilisation des documents publiés par des organismes ou des types d'éditeurs (113 répondants en moyenne)

QUESTION: Cochez votre degré d'utilisation des documents publiés par:

Les répondants avaient ici à s'exprimer sur les documents qu'ils utilisent le plus en regard de l'organisme publiant des documents ou encore en regard de types généraux d'éditeurs.

Documents publiés par des organismes ou des types d'éditeurs et cochés comme étant souvent consultés



Nombre de répondants ayant coché la source de publication

Les documents publiés par le MAPA se révèlent être une source très importante. Les autres sources sont consultées à peu près aussi peu souvent les unes que les autres. Les documents publiés par les organismes ou ministères du gouvernement du Québec autres que le MAPA, les documents publiés par le fédéral ou les autres provinces du Canada et enfin les documents des centres de recherche ou d'associations sont un peu plus consultés régulièrement que les documents d'éditeurs commerciaux ou encore ceux du gouvernement américain ou ceux de gouvernements européens ou d'organismes internationaux.

Les tableaux des pages suivantes expliquent pourquoi les documents du MAPA semblent si souvent consultés.

On constate que c'est le sous-ministériat de la Production et des affaires régionales qui consulte le plus souvent les documents du Ministère. Sachant que les 112 bureaux régionaux et locaux relèvent de ce sous-ministériat et que la nature de leur travail est de fournir de l'information vulgarisée à leur clientèle sur le terrain, il est normal qu'ils utilisent souvent ces publications.

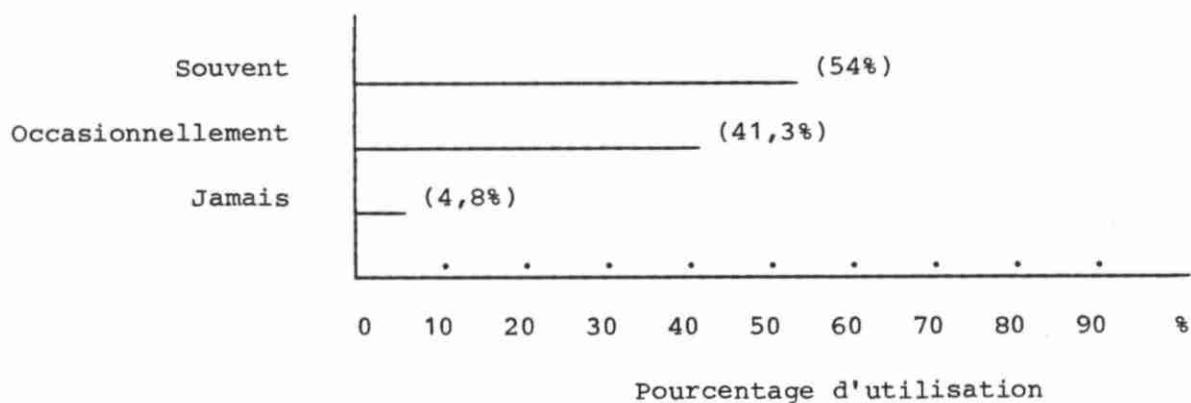
Le tableau montre que les autres sous-ministériats utilisent très peu ces publications étant donné qu'ils font un travail de développement technologique et analytique.

On peut noter que les répondants du 1279 boulevard Charest n'utilisent pas les documents du MAPA. Ils relèvent de la direction des Systèmes. Ils n'ont évidemment pas besoin de ce type de document.

Degré d'utilisation des documents publiés par des organismes ou des types d'éditeurs. Détail par source de publication
(126 répondants)

2.2.1 Documents du MAPA

(126 répondants)

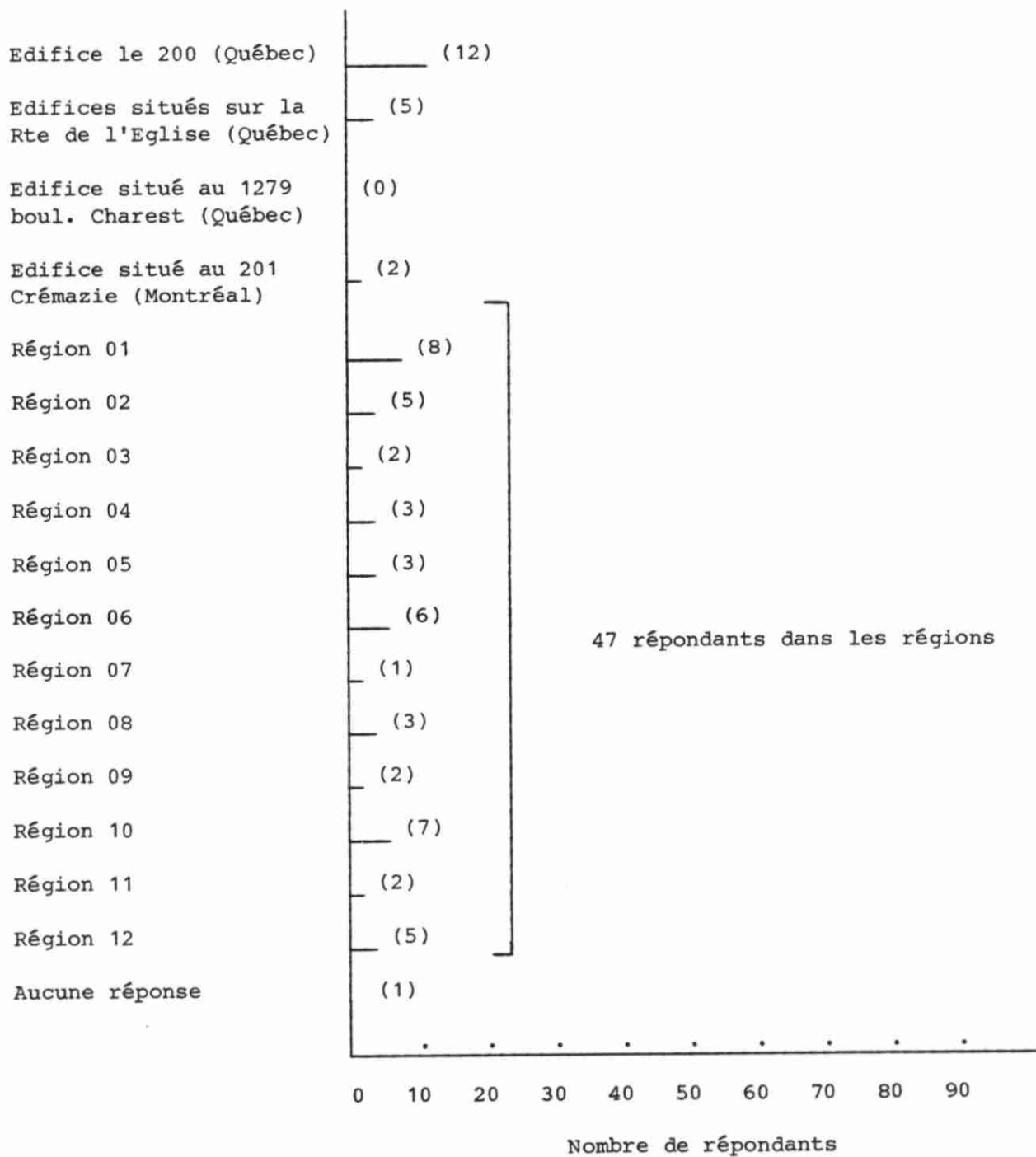


Taux de réponse: 97,7% des répondants ayant des besoins documentaires se sont exprimés sur leur degré d'utilisation des publications du MAPA.

Il n'y a pas de doute. Les documents du MAPA sont une source importante d'information pour les répondants. Il semble même que cela soit leur première source.

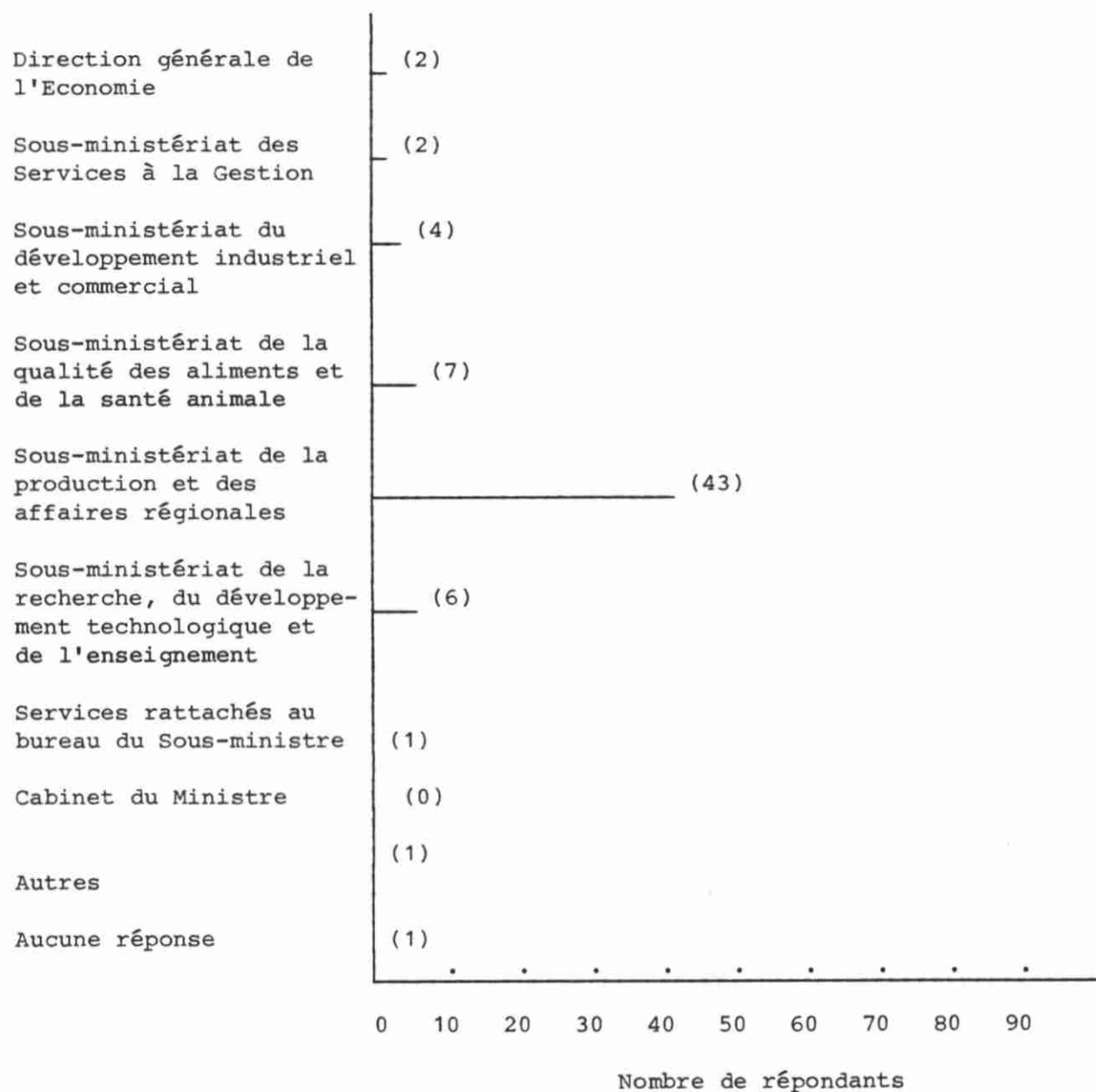
Documents publiés par le MAPA cochés comme étant **souvent consultés**

Selon le lieu de travail

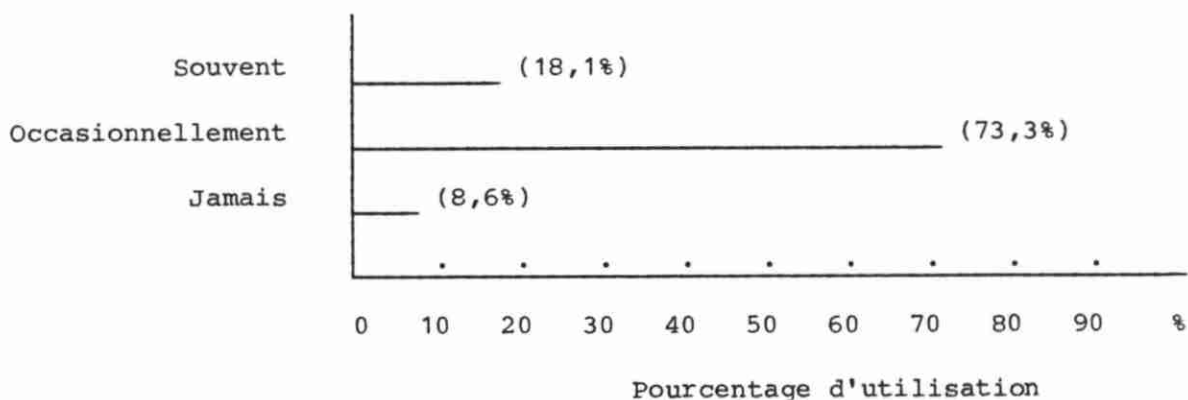


Documents publiés par le MAPA cochés comme étant **souvent consultés**

Selon le Sous-ministériat



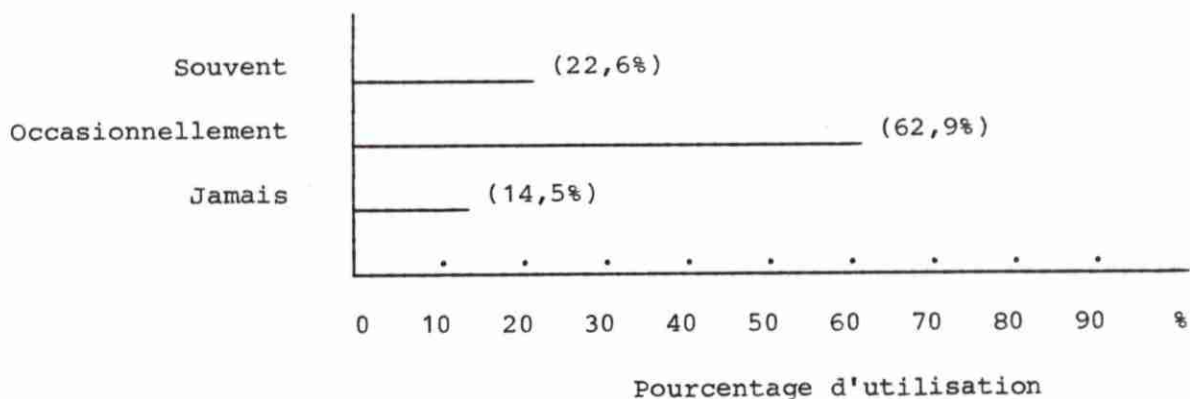
**2.2.2. Documents des autres ministères ou organismes
gouvernementaux du Québec** (116 répondants)



Taux de réponse: 89,9% des répondants ayant des besoins documentaires se sont exprimés sur leur degré d'utilisation des documents publiés par d'autres ministères ou organismes du gouvernement du Québec.

Ces documents semblent être consultés plutôt occasionnellement par la majorité. Etant donné qu'il est assez facile d'emprunter rapidement les documents des ministères ou organismes en question puisque nous faisons partie du réseau gouvernemental, il n'est pas primordial d'acheter ce type de documents. Bien entendu, certains ouvrages du type "Best seller" doivent être acquis de temps à autre.

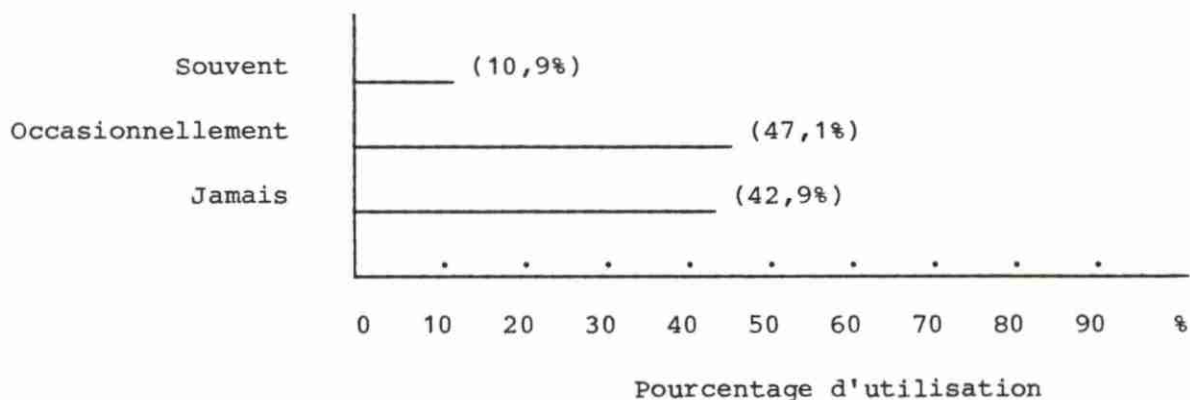
2.2.3 Documents du fédéral et des gouvernements des autres provinces (124 répondants)



Taux de réponse: 96,1% des répondants ayant des besoins documentaires se sont exprimés sur leur degré d'utilisation des documents publiés par le gouvernement d'Ottawa ou les gouvernements des autres provinces.

Ces documents semblent être consultés plutôt occasionnellement par la majorité.

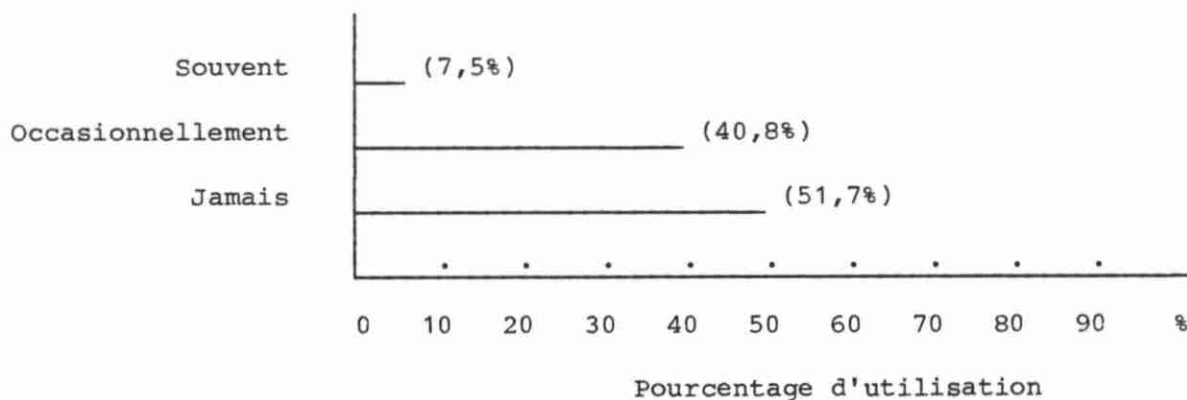
2.2.4 Documents du gouvernement américain et des gouvernements des États (119 répondants)



Taux de réponse: 92,2% des répondants ayant des besoins documentaires se sont exprimés sur leur degré d'utilisation des documents publiés par le gouvernement américain et les gouvernements des États.

Ces documents ne semblent pas être consultés beaucoup. Il reste tout de même essentiel d'acquérir plusieurs ouvrages du USDA, en économie notamment. Ces documents font sans doute partie du groupe des "souvent consultés". Ils sont régulièrement demandés par des clients.

2.2.5 Documents des gouvernements européens et des organismes internationaux (100 répondants)

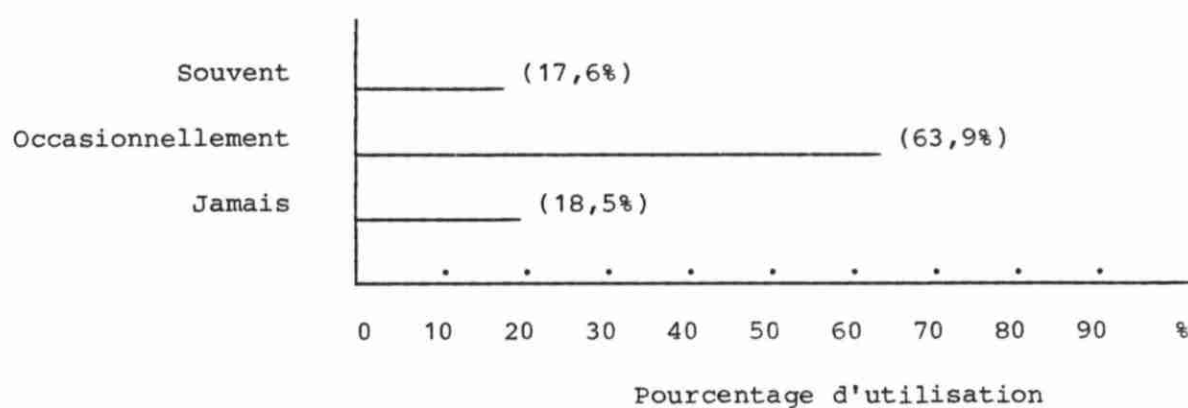


Taux de réponse: 93% des répondants ayant des besoins documentaires se sont exprimés sur leur degré d'utilisation des documents publiés par les gouvernements européens et les organismes internationaux.

Ici encore, ces documents semblent être très peu consultés. Il serait sans doute à propos de valider l'achat de tels documents auprès de nos clients car leurs coûts sont souvent élevés. Pensons aux publications de la FAO, par exemple. Par contre, ces publications ont un tirage limité et s'épuisent vite. De plus, elles contiennent des données compilées sur de nombreux pays. Elles représentent une mine d'or d'information. Le rôle d'une bibliothèque d'un organisme spécialisé comme le nôtre étant, entre autres, de prévoir les besoins de ses clients, il vaudrait peut-être mieux continuer à acheter ces publications et en surveiller étroitement la consultation (quantitativement et qualitativement) par la suite pour savoir si la Bibliothèque doit continuer à les acheter plutôt que de se fier à l'avis des clients qui ne pensent pas toujours en perspective de l'avenir.

2.2.6 Documents des centres de recherche ou d'associations

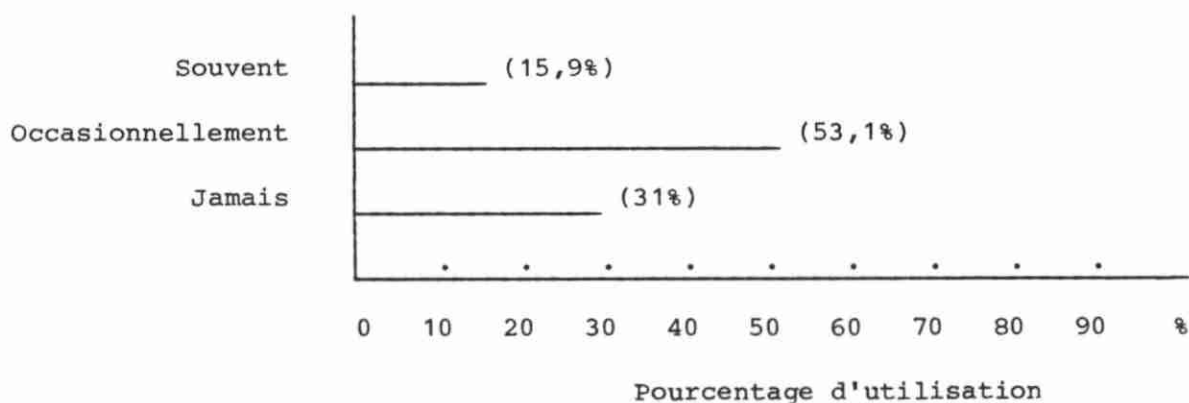
(119 répondants)



Taux de réponse: 92,2% des répondants ayant des besoins documentaires se sont exprimés sur leur degré d'utilisation des documents publiés par des centres de recherche ou des associations.

Ce type de document semble être utilisé occasionnellement par plusieurs.

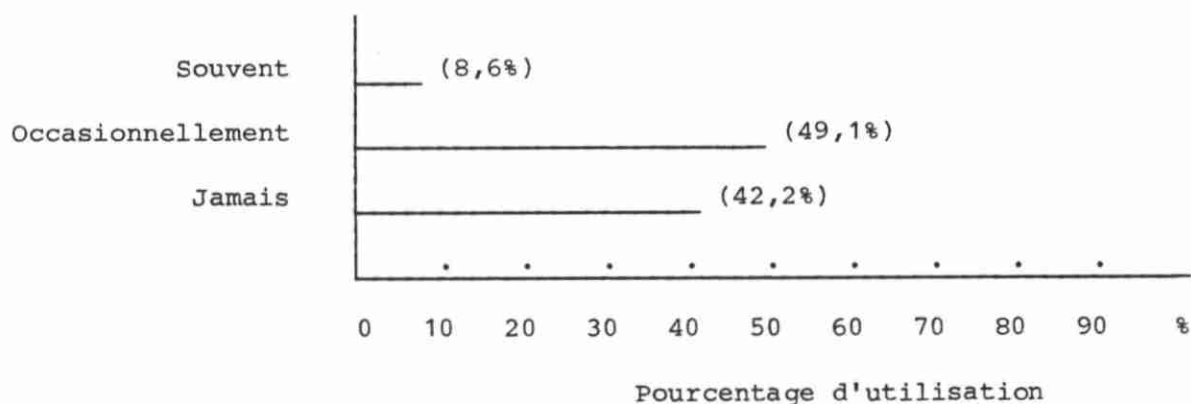
2.2.7 Documents publiés en français par des éditeurs québécois (113 répondants)



Taux de réponse: 89,9% des répondants ayant des besoins documentaires se sont exprimés sur leur degré d'utilisation des documents publiés par des éditeurs du Québec en français.

Les livres commerciaux québécois en français semblent être utilisés à l'occasion par plusieurs. Cependant, le tiers des répondants ne les utilisent jamais.

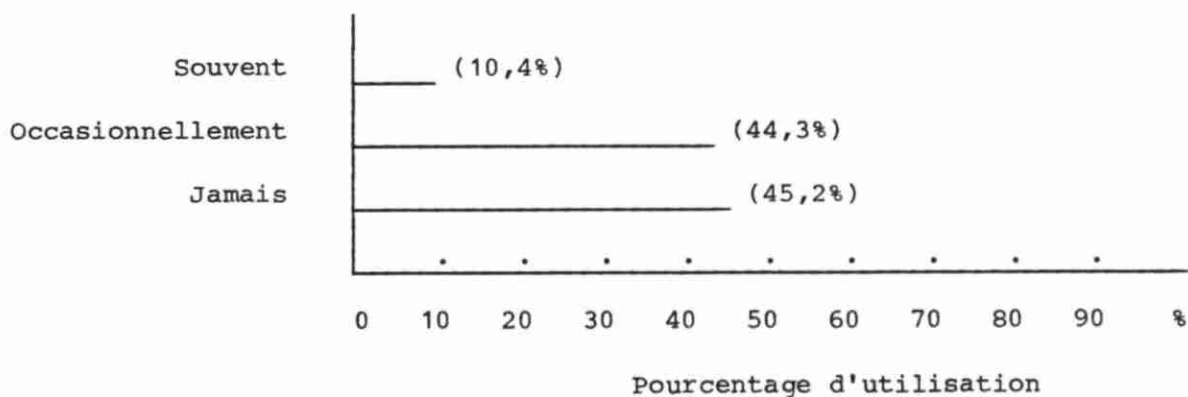
2.2.8 Documents publiés en français par des éditeurs commerciaux non québécois (116 répondants)



Taux de réponse: 87,5% des répondants ayant des besoins documentaires se sont exprimés sur leur degré d'utilisation des documents publiés par des éditeurs commerciaux en français non québécois

Les livres commerciaux français non québécois semblent peu utilisés. Cela s'explique sans doute par le fait que le contexte socio-politico-géo-économique des pays de la francophonie (surtout la France et la Belgique) sont très différents du contexte du Québec.

2.2.9 Documents publiés en anglais par des éditeurs commerciaux (115 répondants)



Taux de réponse: 89,1% des répondants ayant des besoins documentaires se sont exprimés sur leur degré d'utilisation des documents publiés par des éditeurs du Québec en français.

Parmi toutes les sources de publications proposées, les documents commerciaux en anglais sont ceux qui ont été indiqués comme étant les moins utilisés. Il est donc clair que nos clients sont moins intéressés à lire en anglais qu'en français. Ils ne sont pas indifférents à la langue.

2.3 BESOINS D'INFORMATION DOCUMENTAIRE: DEGRÉ D'UTILISATION PAR LES RÉPONDANTS DE CHAQUE TYPE DE DOCUMENT (124 répondants en moyenne)

QUESTION: Numérotez par ordre d'importance, de 1 à 5 (1 étant le plus important), les types de documents auxquels vous faites appel dans le cadre de vos mandats de travail.

Voici les résultats, en ordre décroissant, des documents les plus utilisés en 1er et en 2ième choix.

| | Nombre de répondants |
|-----------------------|----------------------|
| Livres | 75 |
| Périodiques | 51 |
| Normes, lois | 38 |
| Statistiques | 37 |
| Rapport de conférence | 25 |
| Rapport technique | 23 |

Voici les résultats, en ordre décroissant, des documents choisis en avant-dernier et dernier choix.

| | Nombre de répondants |
|-----------------------|----------------------|
| Normes, lois | 64 |
| Périodiques | 50 |
| Statistiques | 38 |
| Rapport de conférence | 29 |
| Livres | 28 |
| Rapport technique | 24 |

2.3.1 Livres

Soixante-quinze répondants (57%) utilisent les livres en premier ou deuxième choix.

2.3.2 Périodiques

39,5% des répondants utilisent les périodiques en premier ou deuxième choix. Il faut tout de même relever qu'il y a presque autant de répondants (38,8%) qui disent les utiliser comme avant dernier ou dernier choix. Sachant le nombre de photocopies d'articles de périodiques que fait la Bibliothèque du 200 à la suite de la parution du Sommaire des périodiques (plus de 15 000 articles photocopiés par année), le nombre de prêts-entre-bibliothèques que font les deux centres de documentation des ITA et la Bibliothèque du 200 (à elle seule plus de 1 250 articles demandés par année), sachant l'utilisation des 260 quelque périodiques de la Bibliothèque, la présence d'abonnements de périodiques dans les unités de travail, ces résultats indiqueraient que certaines personnes sont des grandes consommatrices d'articles de revues tandis que d'autres ne s'en servent quasiment pas.

2.3.3 Normes, lois et règlements

28,5% des répondants utilisent les normes, lois et règlements en premier ou deuxième choix. Un peu moins de la moitié des répondants les utilisent en avant-dernier ou en dernier choix.

2.3.4 Statistiques

Les documents statistiques sont les documents qui sont consultés le plus souvent en premier lieu. Leur grande utilisation ne fait quand même pas l'unanimité puisque autant de répondants les ont choisi comme avant-dernière ou dernière source que ceux qui les consultent en premier ou en deuxième.

2.3.5 Rapports de conférence

Les rapports de conférence semblent être une source qui intéressent la majorité des répondants en troisième et quatrième lieu.

2.3.6 Rapports techniques

Les rapports techniques sont dans une situation identique aux rapports de conférence.

En résumé, aucun type de document n'est rejeté à prime abord. Les livres sont consultés en priorité par une bonne majorité. Quant aux cinq autres types de documents, leur degré d'utilisation varie beaucoup d'une personne à l'autre.

Tableau détaillant les documents les plus utilisés en premier et deuxième choix
par sous-ministériat
 (124 répondants en moyenne)

| | Livres | Périodiques | Normes & Lois | Statistiques | Rapports de conférences | Rapports techniques |
|---|--------|-------------|---------------|--------------|-------------------------|---------------------|
| Direction générale de l'Economie | -- | 4 | -- | 4 | -- | 2 |
| Sous-ministériat des Services à la Gestion | 5 | 8 | 6 | - | 1 | 2 |
| Sous-ministériat du développement industriel & commercial | 1 | 10 | -- | 6 | 1 | 2 |
| Sous-ministériat de la qualité des aliments et de la santé animale | 5 | 12 | 9 | 1 | - | 4 |
| Sous-ministériat de la production et des affaires régionales | 14 | 40 | 14 | 6 | 26 | 34 |
| Sous-ministériat de la recherche, du développement technologique et de l'enseignement | 6 | 8 | 1 | 3 | -- | 4 |
| Services rattachés au bureau du Sous-ministre | 3 | 4 | 3 | 2 | -- | -- |
| Cabinet du Ministre | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Autres | 2 | 4 | -- | 2 | -- | -- |

PARTIE 3

IDENTIFICATION ET UTILISATION DES SERVICES
DES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA



Cette partie du questionnaire visait à faire découvrir les services offerts par les centres de documentation, inconnus du personnel du MAPA, ou encore connus, mais peu ou pas utilisés. Elle visait en même temps à savoir quel type de clientèle n'utilisait pas certains services et pour quelles raisons.

3.1 RÉPONDANTS N'AYANT PAS UTILISÉ UN DES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS (169 répondants)

QUESTION: Si vous n'avez pas utilisé les services d'un centre de documentation du MAPA durant les 12 derniers mois, cochez-en la principale raison.

Un peu plus du cinquième des répondants (36 sur 169) ont dit ne pas avoir utilisé les services d'un centre de documentation du MAPA depuis les douze derniers mois.

Un peu plus du tiers de ces non-utilisateurs, 13 répondants, ont dit ne pas connaître l'un ou l'autre des centres de documentation du MAPA. Il s'agit essentiellement de techniciens. Seulement deux professionnels et un cadre intermédiaire étaient aussi dans ce cas. Il y aurait donc lieu de faire connaître les centres de documentation aux techniciens.

Ces mêmes répondants proviennent essentiellement du sous-ministériat de la Production et des affaires régionales (8 sur 13). Six des treize ont indiqué s'adresser habituellement soit à la Bibliothèque du 200, soit au centre de documentation de l'ITA de St-Hyacinthe, soit à celui du Complexe scientifique. Il est surprenant qu'ils n'aient pas coché l'une des cases "ne sais pas" ou "aucun", puisqu'ils disent à la question 3.1 ne pas les connaître.

Un cinquième, huit (8) des répondants qui ont affirmé ne pas avoir utilisé un centre de documentation du MAPA au cours des douze derniers mois a assuré ne pas en avoir besoin. Ce sont trois cadres intermédiaires, quatre professionnels et un technicien. Six d'entre eux sont au 200 Chemin Ste-Foy. On peut donc supposer que ces personnes font des tâches très administratives exigeant très peu de documentation. Elles proviennent de presque tous les sous-ministériats.

Un autre cinquième des répondants (8) n'ayant pas utilisé un des centres de documentation au cours des douze derniers mois a pointé le fait que les centres sont trop éloignés de l'endroit où ils travaillent pour les utiliser. Ces personnes sont situées en région, sur la Route de l'Église à Ste-Foy, sur le boulevard Charest à Québec et sur la rue Crémazie à Montréal. Il faut tout de même souligner qu'il ne s'agit que d'une ou au plus deux personnes de chaque endroit qui se soient ainsi prononcées. L'éloignement des centres de documentation du MAPA de certaines unités administratives n'est donc pas un facteur prédominant qui empêche les employés du MAPA de se servir de ceux-ci.

Enfin, les sept (7) autres répondants n'ayant pas utilisé un centre de documentation du MAPA au cours des douze derniers mois ont donné diverses raisons: congé sabbatique, manque de temps pour s'informer, a déjà toute la documentation nécessaire et l'achète directement par son service en cas de besoin, reçoit beaucoup de documents pertinents sans avoir à les demander.

Dans l'ensemble, les non-utilisateurs des centres de documentation au cours des douze derniers mois se répartissent comme suit:

Catégorie d'emploi

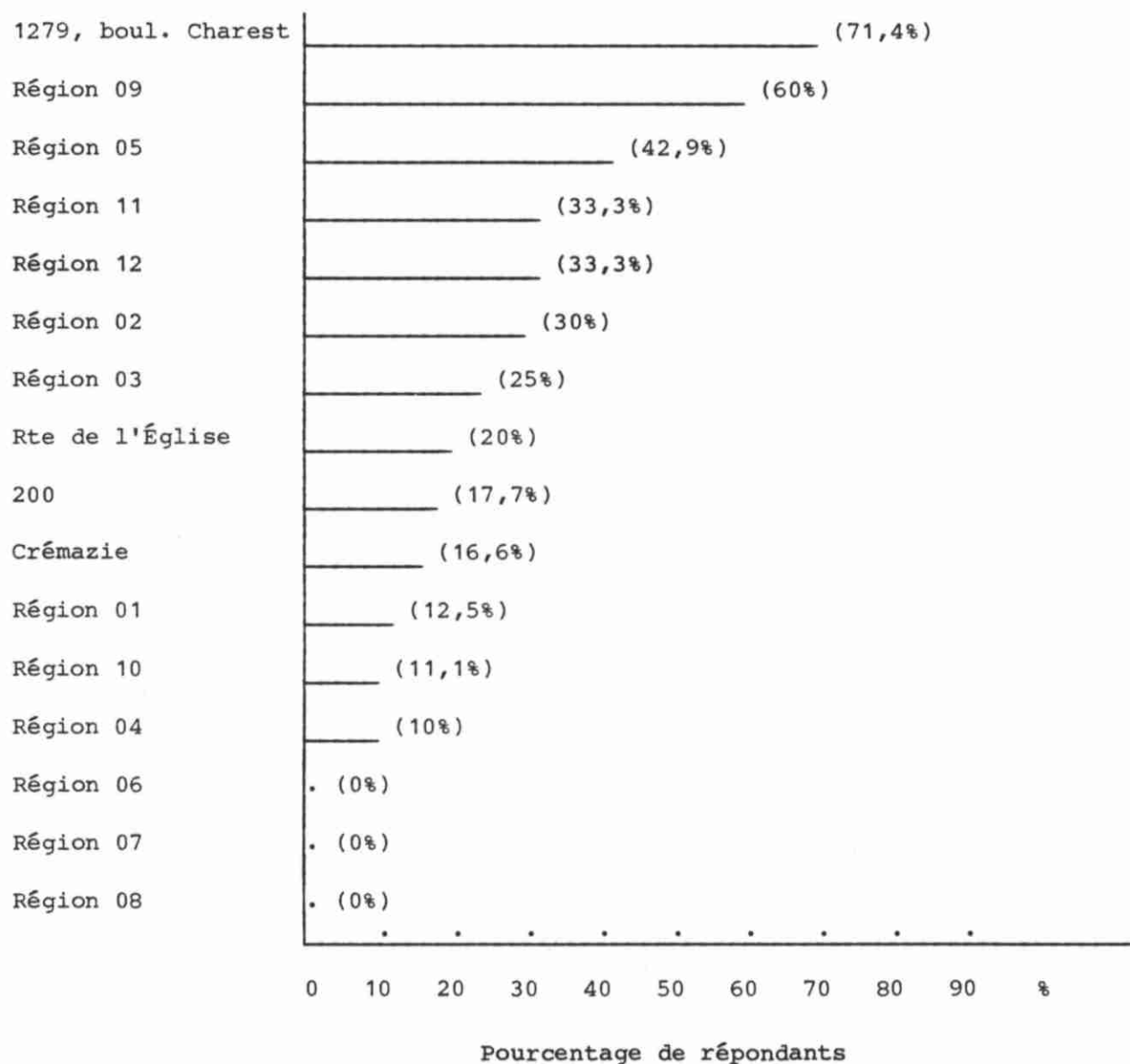
| | |
|-------------------------|---|
| 3 cadres supérieurs | ou 15% des cadres supérieurs répondants |
| 6 cadres intermédiaires | ou 46,2% des cadres intermédiaires répondants |
| 10 professionnels | ou 11,1% des professionnels répondants |
| 17 techniciens | ou 39.5% des techniciens répondants |

Les cadres intermédiaires et les techniciens sont donc les plus gros non-utilisateurs. La moitié des cadres intermédiaires n'ont pas besoin des services d'un centre. Cependant, un seul technicien a fait cette affirmation. Les centres de documentation du MAPA devraient certainement mieux se faire connaître auprès des techniciens.

Lieu de travail

Les trente-six (36) non-utilisateurs se répartissent comme suit:

Pourcentage des non-utilisateurs des centres de documentation du MAPA
depuis les douze derniers mois selon le lieu de travail,
en ordre décroissant



Les répondants de la région 09 et du boulevard Charest sont les plus gros non-utilisateurs et leur raison principale n'est pas l'éloignement des centres de documentation. La nature du travail des répondants du 1279 boul. Charest (Direction des Systèmes) peut facilement expliquer leur non-utilisation d'une bibliothèque. Le personnel de cette direction s'informe surtout par le biais de périodiques spécialisés en informatique auxquels la Direction est abonnée. Il a très peu d'autres besoins documentaires.

Quant aux répondants de la région 09, leur réponse est surprenante. D'ailleurs, la réponse des régions est loin d'être uniforme. Le sondage ne nous permet pas de comprendre pourquoi. Il faudra creuser la question.

Cependant, la région 09 est une grande consommatrice d'articles de périodiques provenant du Sommaire des périodiques. Il est surprenant que 60% des répondants de cette région disent ne pas utiliser les centres de documentation. Serait-ce qu'il n'y a que quelques personnes qui utilisent énormément nos services?

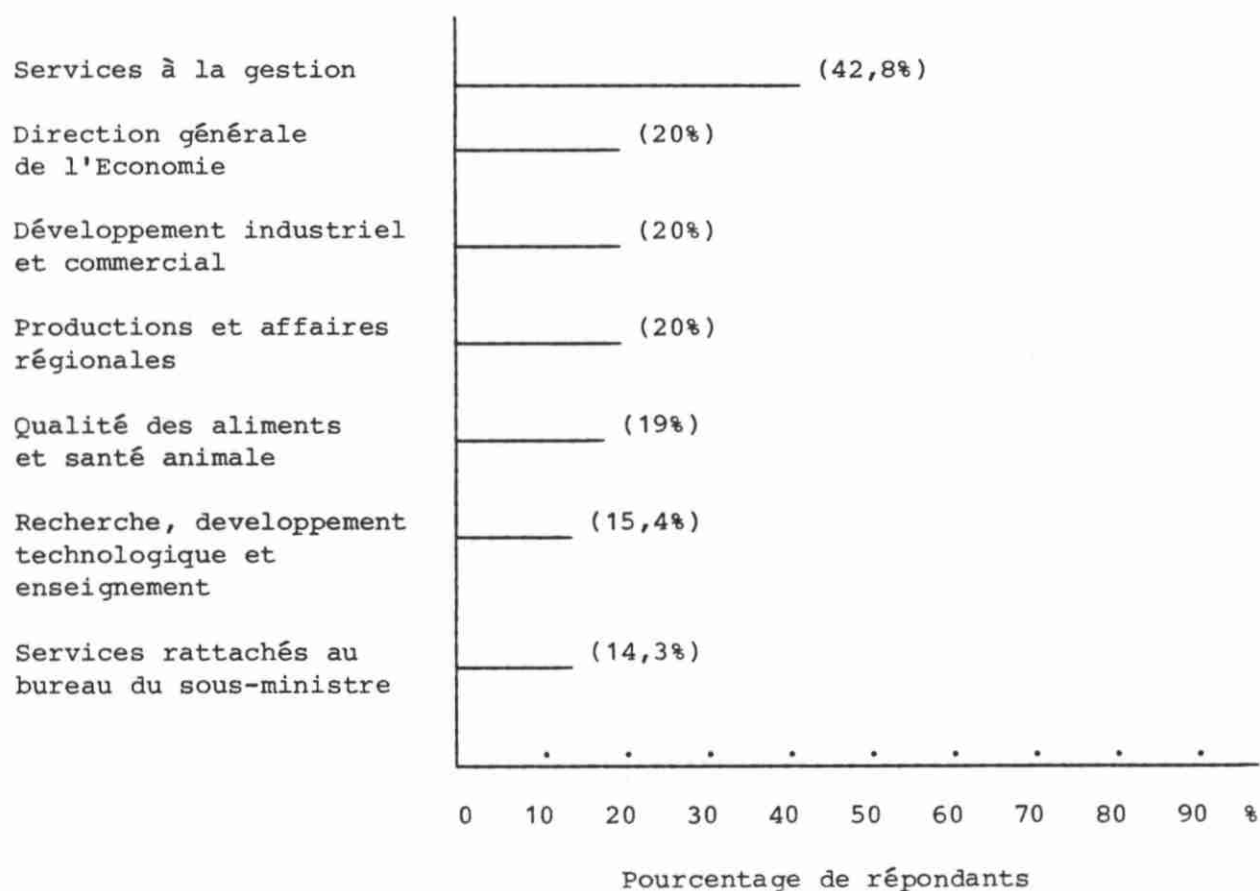
Les répondants des régions 06, 07 et 08 ont tous utilisé un centre de documentation du MAPA au cours des douze derniers mois.

Sous-ministériats

Les non-utilisateurs se répartissent comme suit:

| | |
|--|----------------------|
| Services à la gestion: | 9 répondants sur 21 |
| Direction générale de l'Economie | 1 répondant sur 5 |
| Développement industriel et commercial | 2 répondants sur 10 |
| Productions et affaires régionales | 16 répondants sur 80 |
| Qualité des aliments et santé animale | 4 répondants sur 21 |
| Recherche, développement technologique et enseignement | 2 répondants sur 13 |
| Services rattachés au bureau du sous-ministre | 1 répondant sur 7 |

Pourcentage des non-utilisateurs des centres de documentation du MAPA
depuis les douze derniers mois selon les sous-ministériats



Les répondants du sous-ministériat des Services à la gestion sont les plus gros non-utilisateurs. Cela s'explique sans doute parce que leur travail est plus de type administratif que du type recherche ou applications de technologies.

En résumé, les plus gros non-utilisateurs sont les techniciens, les personnes travaillant dans la région 09 et du boulevard Charest à Québec et enfin, le personnel du sous-ministériat des Services à la gestion.

3.2 IMPORTANCE ACCORDÉE A CHAQUE SERVICE DES CENTRES DE DOCUMENTATION PAR LES RÉPONDANTS S'ÉTANT SERVI D'UN DES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS (105 répondants en moyenne)

QUESTION: Par rapport à la réalisation de vos mandats, cochez l'importance que vous accordez à chacun des services qu'offre votre centre de documentation

3.2.1 Recherche de documentation disponible sur un sujet dans des volumes de référence, des périodiques ou des banques de données informatisées (105 répondants)

62,7% des répondants ont jugé essentiel ce service et seulement **1,9% peu utile**. L'existence de ce dernier n'est donc pas à remettre en question.

6,8% des répondants ne connaissaient pas le service de recherche. C'est peu mais surprenant étant donné qu'il s'agit d'un service de base qu'offrent toutes les bibliothèques.

3.2.2 Photocopies d'articles de périodiques ou de parties de documents provenant des collections des centres de documentation (106 répondants)

50,4% des répondants ont jugé **essentiel** le service de photocopies. Seulement **5,8%** le trouvent **peu utile**. Trois personnes (2,8%) ont dit ne pas connaître l'existence du service, ce qui est très peu.

3.2.3 Emprunt de documents provenant de la collection des centres de documentation (106 répondants)

44,6% des répondants ont exprimé que l'emprunt de documents à leur centre de documentation du MAPA est **essentiel**. Seulement 3,8% ont déclaré cela **peu utile**. Le même pourcentage (ce qui équivaut à 4 personnes) a dit ne pas connaître ce service, donc ne pas savoir qu'ils peuvent emprunter des documents à leur centre de documentation. Il faut tout de même souligner que plus de personnes ont jugé le service utile plutôt qu'essentiel. Cela s'explique peut-être par le fait que de nombreuses personnes préféreraient conserver leurs documents dans leur bureau sans avoir à les emprunter du centre de documentation.

3.2.4 Emprunt de documents ou obtention de photocopies d'articles de périodiques provenant d'une autre bibliothèque (P.E.B.)
(105 répondants)

Un peu plus du tiers des répondants (37,2%) ont dit que le P.E.B. était un service **essentiel**. Près de 7,8% y voient **peu d'utilité** et un autre 8% ne connaît pas le service. Près de la moitié (48,6%) des répondants jugent le prêt-entre-bibliothèques **utile**. Le pourcentage du "peu utile" est, ici encore, trop faible pour que les centres de documentation réévaluent le P.E.B..

3.2.5 Achat d'un document n'apparaissant pas au catalogue
(103 répondants)

A ce chapitre, les idées sont plus partagées. Seulement un peu plus du quart (28%) des répondants ont coché la case "**essentiel**". 15% pensent que le service d'achat de documents est peu utile tandis que 17% **ne le connaissent pas**. Il reste tout de même 43% des répondants qui jugent utile que leur centre de documentation achète les documents.

Voici le détail de ceux qui ont coché la case "peu utile": il y a neuf (9) professionnels, quatre (4) techniciens, un cadre intermédiaire et un cadre supérieur. Ces personnes sont dispersées un peu partout dans les différents locaux et régions du MAPA. Neuf (9) d'entre elles sont du sous-ministériat à la Production et aux affaires régionales. Les autres se répartissent plutôt également dans les autres sous-ministériats à l'exception du sous-ministériat des Services à la gestion et des services rattachés au bureau du Sous-ministre. Il en ressort donc que certains professionnels et certains employés du Ministère en région ne ressentent pas le besoin que le centre de documentation du MAPA qui les dessert achète des documents. Le questionnaire ne permettait toutefois pas de faire la distinction entre les achats de documents étant destinés à la Bibliothèque du MAPA et les achats de documents à être déposés dans les unités administratives.

Voici aussi des précisions sur les répondants ne connaissant pas le service d'achat de document offert par un des centres de documentation du MAPA. Ce service fait pourtant l'objet d'une directive du Ministère (directive 11 B 4 01 00).

Onze (11) professionnels, trois (3) techniciens et trois (3) cadres supérieurs ne savent pas que les Bibliothèques du MAPA achètent des documents, soit pour leur collection, soit pour répondre aux besoins spécifiques des unités administratives. Ces personnes se retrouvent dans un peu tous les lieux de travail du Ministère et dans tous les sous-ministériats sauf à la direction générale de l'Economie.

Les professionnels semblent donc les moins bien informés de ce service d'achat.

3.2.6 Bibliographie périodique permettant de suivre l'évolution de la documentation sur un sujet (DSI) (103 répondants)

Ce service de diffusion sélective de l'information (DSI) est le moins connu de tous les services offerts par les centres de documentation du MAPA. Le cinquième (20%) des répondants **ne le connaissent pas**. Ce n'est pas très surprenant puisqu'il a longtemps été offert en privilège à quelques bons clients.

Depuis deux ans, les centres de documentation du MAPA ont popularisé ce type de bibliographie. Mais étant donné les coûts (+85,00\$/année/DSI) et étant donné les restrictions budgétaires (diminution du budget de la Bibliothèque de 15% depuis 3 ans sans compter l'inflation), ceux-ci n'ont pas fait de publicité orchestrée auprès des unités administratives.

Il est quand même surprenant de voir que 33% (près du tiers des répondants) voient essentielle la DSI et que un peu plus d'un autre tiers (38%) la jugent utile. Il y a cependant 11,7% des gens qui la jugent peu utile. Ce sont, encore ici, des professionnels en majorité: neuf (9) par rapport à un technicien, un cadre intermédiaire et un cadre supérieur. Ces personnes se retrouvent, ici aussi, dispersées aux quatre coins du Ministère. Six (6) d'entre elles sont du sous-ministériat à la Production et aux affaires régionales, tandis que les autres se répartissent presque également entre les autres sous-ministériats.

Quant aux personnes ne connaissant pas la DSI, ce sont encore les professionnels (au nombre de 15) qui sont en tête du peloton. Il y a aussi trois (3) techniciens, un cadre intermédiaire et un cadre supérieur. Ils viennent de lieux de travail très différents et de plusieurs sous-ministériats. Le sous-ministériat à la production et les affaires régionales en comporte cependant la moitié, tandis que la direction générale de l'Economie et le sous-ministériat de la Recherche, du développement technologique et de l'enseignement n'en contiennent aucun.

3.2.7 Sommaire des périodiques (Publié par la Bibliothèque du 200) (106 répondants)

45,6% des répondants jugent **essentiel** le Sommaire des périodiques. Un autre 41,7% le jugent utile. Seulement **8,7%** le trouvent **peu utile** et 6,7% ne le connaissent pas. Cette publication ne semble donc pas remise en question. Un sondage portant exclusivement sur le Sommaire des périodiques a été envoyé à tous les abonnés du Sommaire pour tenter de savoir si celui-ci est vraiment consulté et dans quelle mesure. Ce sondage avait aussi pour but de pouvoir améliorer la publication selon les goûts des utilisateurs. Les résultats sont communiqués dans un autre rapport¹.

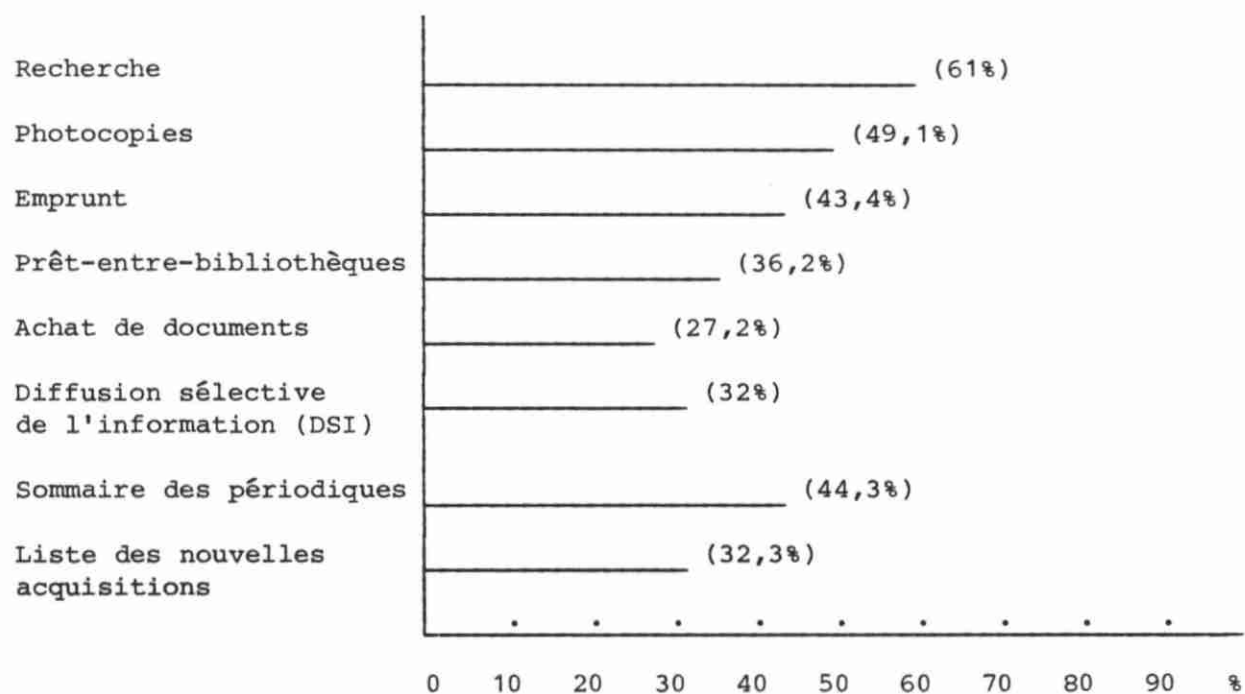
¹ MAPA. Bibliothèque du 200. Sondage portant sur l'utilisation et le degré de satisfaction du Sommaire des périodiques. Québec, 1989.

3.2.8 Liste des nouvelles acquisitions (publiée par la Bibliothèque du 200) (105 répondants)

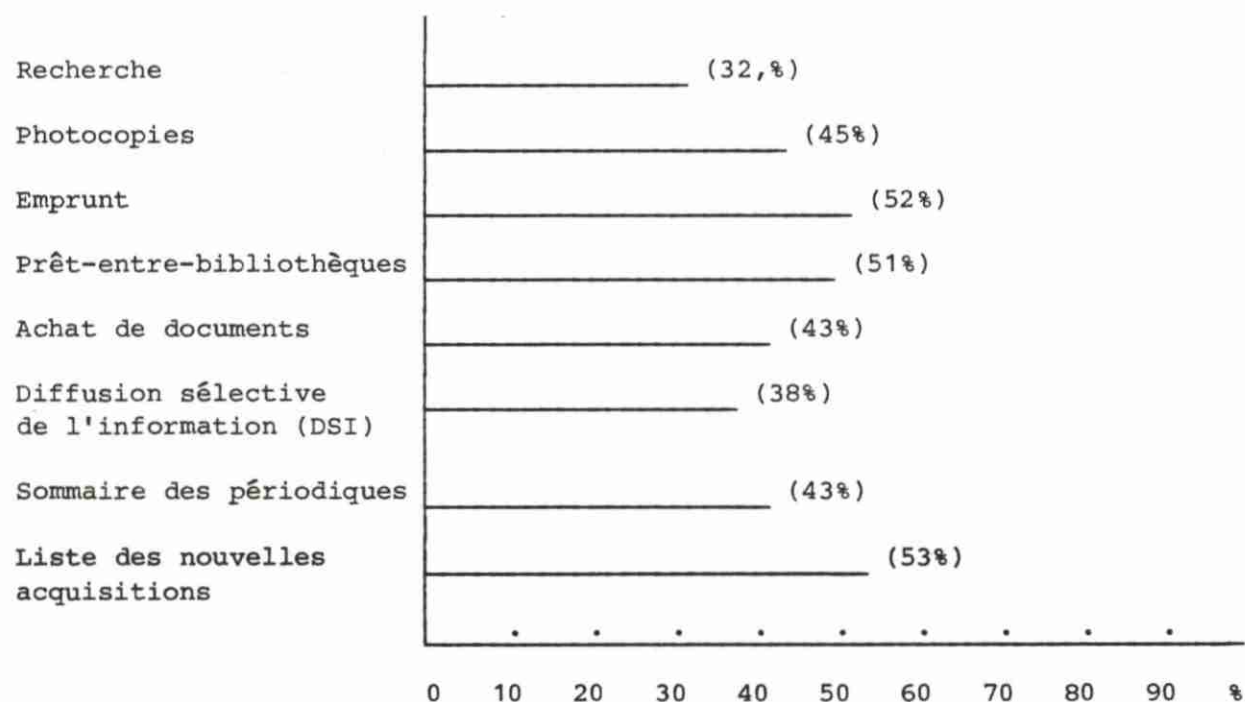
Un tiers des répondants trouvent essentielle cette liste. La moitié la juge utile. Seulement 7,8% la disent peu utile tandis que 9,5% ne la connaissent pas. Ce pourcentage est moins élevé que prévu. En effet, cette liste des nouvelles acquisitions de la Bibliothèque du 200 n'existe que depuis novembre 1987. Il est étonnant qu'en mai 1988 autant de répondants la connaissaient. Un sondage particulier portant sur cette liste a été fait auprès des abonnés du Sommaire des périodiques, cette liste étant contenue dans le Sommaire. Les résultats de ce sondage, présentés dans un autre rapport¹, donnent une meilleure idée de la portée de cette publication.

¹ MAPA. Bibliothèque du 200. Sondage portant sur l'utilisation et le degré de satisfaction de la Liste des nouvelles acquisitions. Québec, 1989.

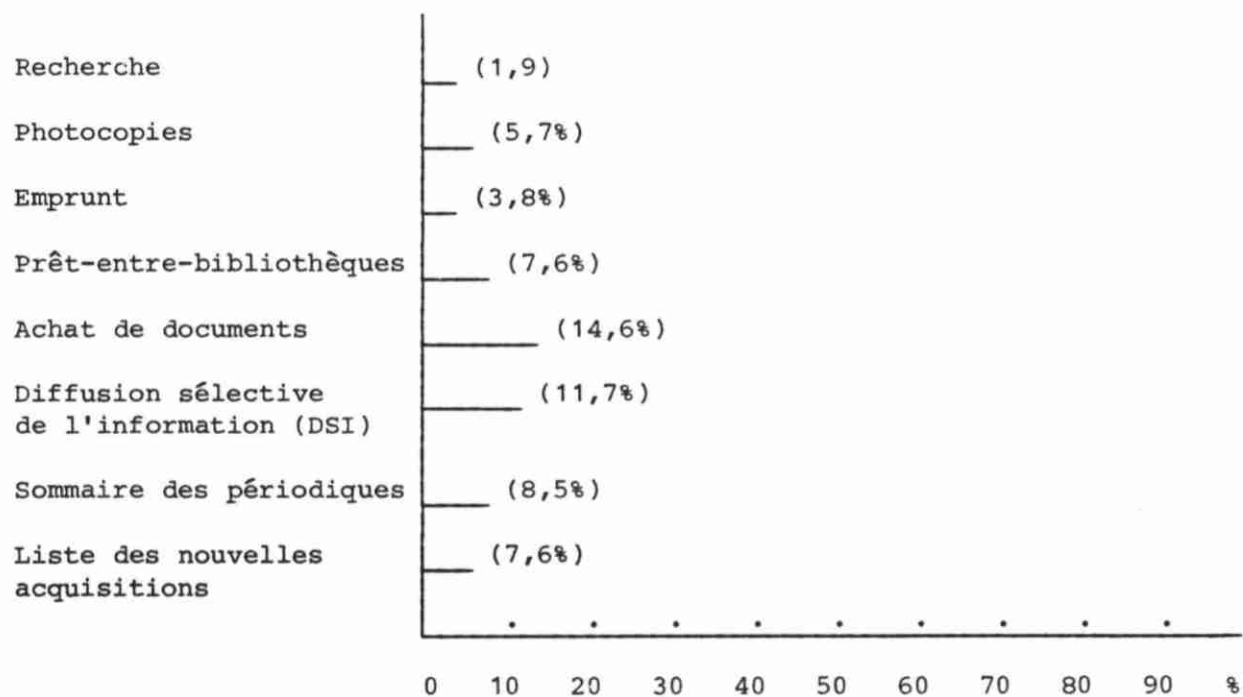
Pourcentage des répondants ayant jugé **essentiel** chacun des services



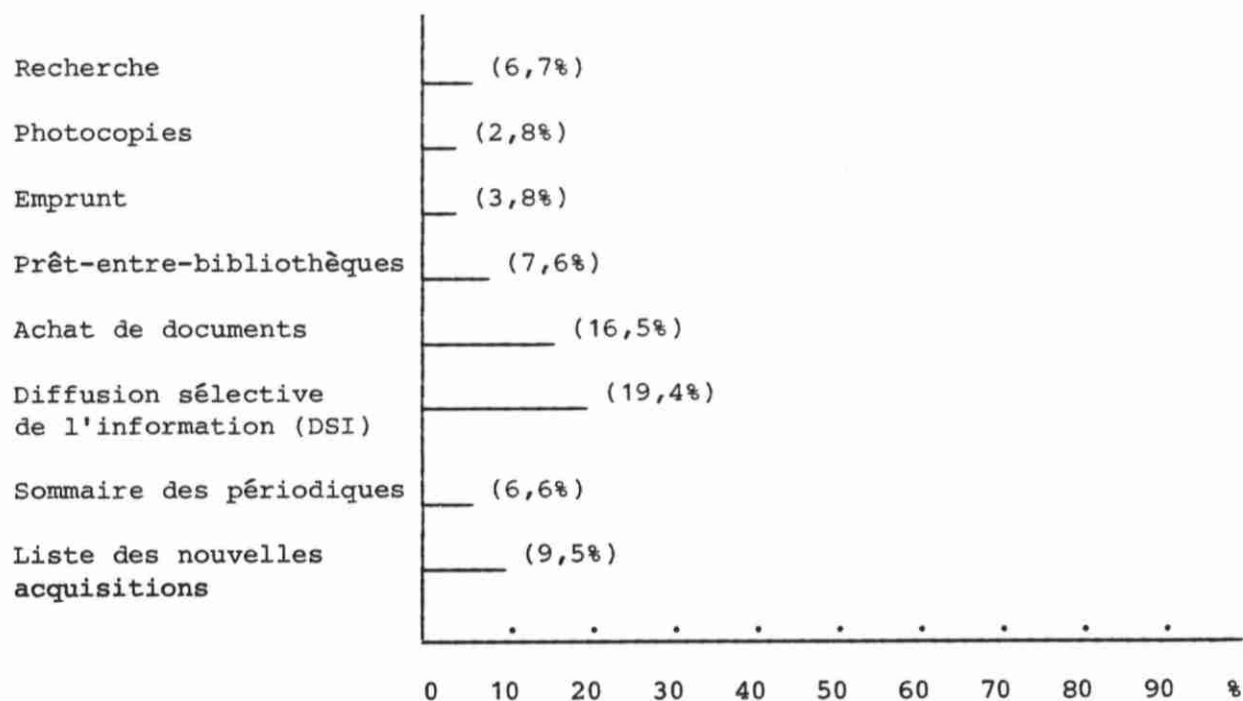
Pourcentage des répondants ayant jugé **utile** chacun des services



Pourcentage des répondants ayant jugé **peu utile** chacun des services



Pourcentage des répondants **ne connaissant pas** les services



A l'examen de ces graphiques, il est clair qu'aucun service n'a à être remis en question. Ils ont tous été jugés soit essentiels soit utiles, très majoritairement.

Deux ou trois services semblent moins bien connus et auraient avantage à être publicisés. Il s'agit de l'achat de documents, de la diffusion sélective de l'information et de la Liste des nouvelles acquisitions.

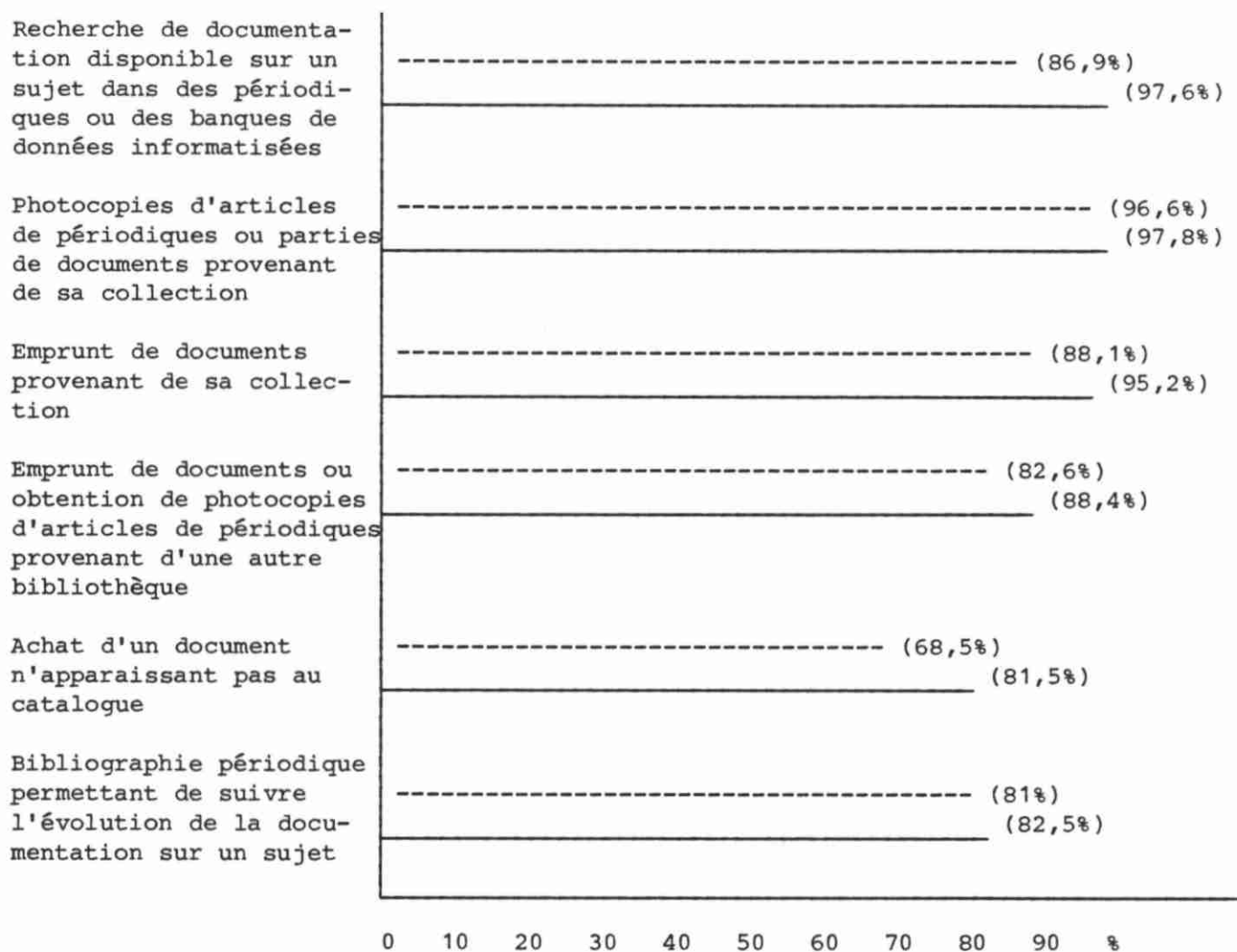


3.3 DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS PAR RAPPORT A CHACUN DES SERVICES DES BIBLIOTHÈQUES (70 répondants en moyenne)

QUESTION 3.3: Pour chacun des services que vous avez utilisés au cours des 12 derniers mois, cochez votre degré de satisfaction.

QUESTION 4: Si vous avez indiqué une insatisfaction pour un ou plusieurs services, cochez-en la ou les raisons.

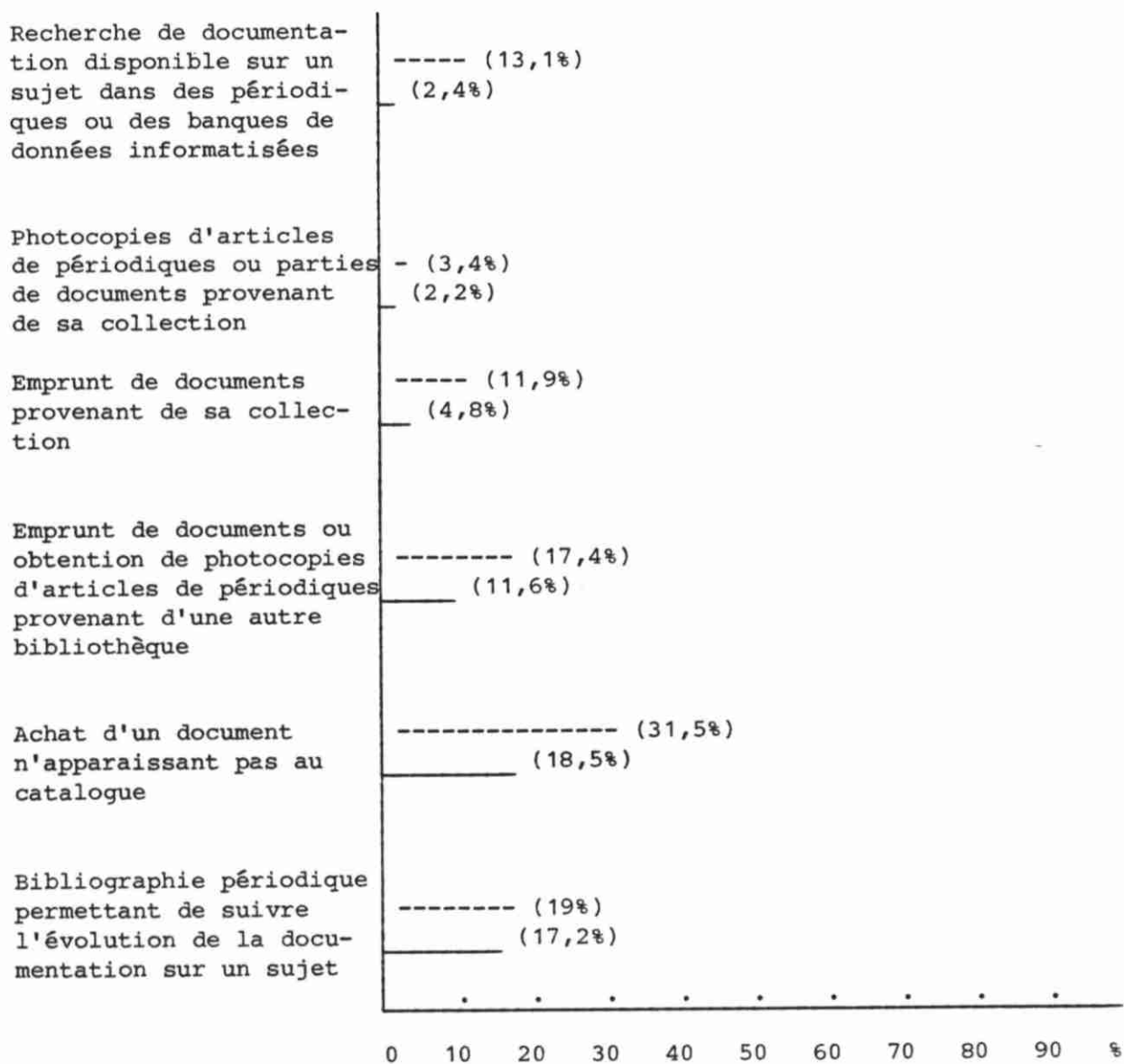
Taux de satisfaction de chacun des services exprimé en 3.3 et en 4



----- Taux de satisfaction réel tenant compte des insatisfactions supplémentaires exprimées à la question 4 du questionnaire.

_____ Taux de satisfaction exprimé à la question 3.3 du questionnaire.

Taux d'insatisfaction de chacun des services exprimé en 3.3 et en 4



----- Taux de satisfaction réel tenant compte des insatisfactions supplémentaires exprimées à la question 4 du questionnaire.

_____ Taux de satisfaction exprimé à la question 3.3 du questionnaire.

3.3.1 Recherche de documentation disponible sur un sujet dans des volumes de référence, des périodiques ou des banques de données informatisées.

Le taux de satisfaction de ce service est de 97,6% d'après les réponses données à la question 3.3.1.

Seulement deux répondants ont coché la case "insatisfait". Cependant, neuf personnes s'étant dites satisfaites ont coché des raisons d'insatisfaction en 4.1. Le taux de satisfaction réel est donc de 86,9%. Il demeure élevé.

Raisons d'insatisfaction

Le délai d'obtention des résultats de recherche ne satisfait pas cinq répondants (3,7%). Le profil de ceux-ci est le suivant. Il s'agit de quatre professionnels et d'un technicien. Deux d'entre eux travaillent au 200 Chemin Ste-Foy tandis que les trois autres sont respectivement des régions 01, 03 et 04. Il est donc clair que quatre d'entre eux sont desservis par le centre de documentation du 200 tandis que l'autre l'est par le centre de documentation de l'ITA.

Les autres raisons d'insatisfaction ne sont pointées qu'une fois ou deux sauf celle du personnel inaccueillant qui ne l'est pas. On peut donc considérer que ce sont là des cas d'exception.

Quarante-cinq (45) personnes n'ont pas répondu à la question. Ou ils n'avaient pas d'opinion ou ils ne s'étaient pas servi du service de recherche des bibliothèques du MAPA au cours des douze derniers mois.

3.3.2 Photocopies d'articles de périodiques ou parties de documents provenant de la collection des centres de documentation du MAPA

Le taux de satisfaction de ce service est de 97,8% d'après la question 3.3. Il diminue très légèrement à 96,6% en 4.2 puisqu'un répondant s'étant dit satisfait a coché une raison d'insatisfaction en 4.2.

Deux insatisfaits relèvent de la Bibliothèque du 200 et l'autre du centre de documentation de Gaspé mais qui fait en réalité affaire avec le 200. Les raisons d'insatisfaction sont le délai d'obtention trop long et le fait que la Bibliothèque ne leur fournit pas l'information complète pour obtenir des photocopies.

39 personnes n'ont pas donné leur opinion sur la question.

3.3.3 Emprunt de documents des bibliothèques du MAPA

Le taux de satisfaction exprimé en 3.3 est de 95,2%. Seulement quatre répondants se sont alors dits insatisfaits. Pourtant, en 4.3, dix personnes ont exprimé une insatisfaction, soit 11,9%.

Raisons d'insatisfaction

Dix (10) répondants (7,5%) ont exprimé une insatisfaction ou l'autre. Il s'agit d'abord de la durée de prêt trop courte, puis du délai d'obtention trop long d'un document. Les procédures trop complexes de l'emprunt ont été relevées dans trois cas. Enfin, on a souligné dans un seul cas que le centre de documentation ne fournissait pas l'information complète quant à l'emprunt de documents. Les insatisfaits se divisaient ainsi: un cadre intermédiaire, sept professionnels et deux techniciens. Sept d'entre eux s'adressent habituellement au centre de documentation du 200, un seul au centre de documentation de l'ITA de La Pocatière et deux autres à celui de l'ITA de St-Hyacinthe.

Ces résultats ne sont pas vraiment surprenants. Les gens voudraient que les documents leur soient prêtés plus longtemps, ce qui concorde avec leur goût de se procurer par eux-mêmes leurs documents pour pouvoir les conserver auprès d'eux et en disposer à leur guise sans avoir à les partager avec des collègues. Quant aux délais d'obtention, il arrive de temps à autre qu'un document soit déjà prêté et que l'emprunteur veuille le conserver jusqu'à la date de remise dans le cas d'un prêt d'un mois. Il peut arriver aussi que le document ait été prêté à long terme (un an renouvelable) et que la personne soit difficilement rejoignable parce qu'en voyage d'affaire, en vacances, etc... Ces cas sont cependant des exceptions et le peu de répondants qui s'en sont plaints en est une preuve.

45 personnes n'ont pas répondu à la question.

3.3.4 Emprunt de documents ou obtention de photocopies provenant d'une autre bibliothèque (P.E.B.)

Le taux de satisfaction en 3.3 est de 88,4%. Huit (8) répondants se sont alors dits insatisfaits. Quatre autres se sont ajoutés en 4.4. Le taux réel de satisfaction est donc de 82,6%.

Raison d'insatisfaction

Douze personnes (9%) se sont dites insatisfaites d'une façon ou d'une autre du prêt-entre-bibliothèques. Elles se répartissent de la façon suivante: un cadre supérieur, un cadre intermédiaire, six professionnels et un technicien. Six d'entre eux s'adressent habituellement au centre de documentation du 200 tandis que les trois autres s'adressent respectivement aux centres de documentation de l'ITA de La Pocatière, de St-Hyacinthe et du centre de documentation de Gaspé.

La raison principale d'insatisfaction est le délai d'obtention trop long. Quatre plaignants à ce sujet font affaire avec la Bibliothèque du 200, deux avec celle de l'ITA de La Pocatière et un avec celle de l'ITA de St-Hyacinthe.

Trois autres répondants se sont plaints de la trop courte durée du prêt.

Les autres raisons d'insatisfaction ont été cochées par une personne. Ce sont le manque d'information fournie par le centre de documentation, la complexité des procédures et un mauvais accueil de la part du personnel. Cette dernière raison concerne le personnel de la Bibliothèque du 200. Il ne s'agit bien sûr que d'un seul cas mais il faudra être vigilant tout de même.

La complexité des procédures est surprenante puisque les clients n'ont qu'à entrer en contact par écrit, par téléphone ou en personne avec leur bibliothèque et à demander qu'on leur emprunte des documents. Aucune procédure précise n'est exigée. Quant au manque d'information, il appuie l'idée que les bibliothèques devraient tenir davantage au courant leurs clients de l'état de leur dossier.

On remarque que le taux de non-réponse ici est plus élevé: 60 personnes. Cela s'explique sans doute par le fait que plusieurs répondants n'ont pas utilisé le P.E.B. au cours des douze derniers mois. Le P.E.B. est d'ailleurs grandement utilisé par un petit nombre d'utilisateurs.

3.3.5 Achat d'un document n'apparaissant pas au catalogue

A la question 3.3, le taux d'insatisfaction est de 18,5%. Il grimpe à 31,5% si l'on tient compte des personnes ayant exprimé une insatisfaction en 4.5. C'est la plus grande insatisfaction manifestée. Il reste tout de même 68,5% de gens satisfaits.

Raisons d'insatisfaction

Dix-sept personnes ont exprimé une insatisfaction par rapport à ce service.

Il s'agit de douze (12) professionnels, de trois (3) techniciens et de deux (2) cadres intermédiaires. Six d'entre eux sont du 200 Chemin Ste-Foy, les autres travaillent dans les régions 01, 02, 04, 06, 09 et 11, sur la Route de l'Eglise et sur Crémazie à Montréal. Neuf relèvent de la Production et des affaires régionales. Les huit autres se répartissent également entre les autres sous-ministériats.

La raison du délai d'obtention trop long vient au premier rang. Ce n'est pas une surprise. Quatre répondants sur les six ayant croché cette case relèvent de la Bibliothèque du 200. En effet, de janvier 1987 à mars 1988, l'employée qui s'occupait des achats de volumes à la Bibliothèque du 200 n'accordait pas priorité à cette tâche. Elle a même refusé de l'accomplir pendant une petite période. De plus, elle s'est absentée pour un congé de maternité et la personne qui l'a remplacée a dû prendre quelques temps pour se familiariser avec le travail, ce qui a prolongé encore les délais d'acquisition. La situation est rentrée dans l'ordre depuis avril 1988 lorsque la tâche a été confiée à une autre employée qui se fait un devoir d'expédier au fournisseur les demandes d'achat aussitôt reçues.

Quatre autres répondants ont dit que leur centre de documentation leur refusait d'acheter un livre. Déjà à la question 2.4, douze (12) personnes avaient affirmé que leur bibliothèque leur avait refusé l'achat d'au moins un livre au cours des douze derniers mois. Ici, les quatre personnes veulent sans doute dire que la bibliothèque leur a refusé de leur acheter un livre la plupart du temps ou à chaque demande, même.

Il se peut en effet qu'une bibliothèque refuse d'acheter des livres dans les cas suivants:

- dictionnaires, grammaires;
- livres accompagnant les logiciels;
- livres en multiples exemplaires;
- livres que la Bibliothèque détient déjà et peut prêter;
- épuisement du budget (cas advenant surtout entre janvier et mars)

Les autres raisons d'insatisfaction nommées ont été que le centre de documentation ne fournissait pas l'information complète et que les procédures de demandes d'achat étaient trop complexes.

Les procédures en question ont été changées en mai dernier juste au moment où le questionnaire a été expédié. Les gens n'avaient donc pas eu le temps d'expérimenter le nouveau formulaire. Celui-ci se veut un outil mieux adapté aux demandes d'achat de volumes que ne l'était la "Demande de bien". Il fait préciser au client toutes les informations nécessaires pour la commande. Cela aide la bibliothèque à améliorer ses délais d'achat.

Cinquante-quatre (54) personnes n'ont pas donné leur opinion sur la question. Le service d'achat de documents semble l'un des moins connus et semblerait l'un des moins utilisés. Le principal facteur pouvant expliquer cette situation serait que le personnel du Ministère achète lui-même les documents dont il a besoin sans tenir compte de la directive du Ministère exigeant de passer par leur centre de documentation.

3.3.6 Bibliographie périodique permettant de suivre l'évolution de la documentation sur un sujet (D.S.I.)

Le taux de satisfaction exprimé à la question 3.3 est de 82,5% et baisse légèrement si l'on tient compte qu'une personne satisfaite en 3.3 s'est montrée insatisfaite en 4.6. Il s'agit donc de 47 répondants satisfaits du DSI. Ce nombre est intrigant puisque seulement une douzaine de personnes du MAPA reçoivent de telles bibliographies. De plus, une dizaine se sont dits insatisfaites. Si ces personnes reçoivent effectivement une bibliographie périodique, le taux d'insatisfaction est très élevé.

Deux hypothèses peuvent expliquer ces réponses. Les bibliographies périodiques (ou profils automatisés ou diffusion sélective de l'information, DSI) circulent auprès de confrères et consoeurs de travail des usagers y étant abonnés. La seconde hypothèse serait que les répondants du questionnaire n'ont pas bien compris ce que sont les DSI et les ont plutôt associées aux bibliographies occasionnelles de type revue de littérature.

Le taux d'insatisfaction serait alors plus plausible puisque ces revues de littérature sont au nombre annuel d'environ 120 et qu'elles sont demandées par une soixantaine d'utilisateurs différents. S'il s'agissait bien des bibliographies occasionnelles, ce taux d'insatisfaction serait encore un peu plus élevé que ceux qui proviennent d'une feuille d'évaluation accompagnant chaque bibliographie. Le client retourne à la Bibliothèque cette feuille après l'avoir complétée en donnant son opinion sur la pertinence des documents repérés. De janvier 1988 à mai 1988, le taux d'insatisfaction était de 10%. La différence existant entre ce 10% et le 18,5% du sondage peut peut-être s'expliquer par le fait que les répondants se sentaient plus libres de donner leur opinion dans le sondage comparativement à la situation décrite un peu plus haut.

Raisons d'insatisfaction

Onze (11) personnes ont exprimé une insatisfaction. Il faut tout de suite préciser que sept d'entre elles se sont dites insatisfaites du seul fait de ne pas connaître le service.

Les autres raisons d'insatisfaction probablement plus liées au service même sont que les délais sont trop longs (une personne), que les procédures sont trop complexes (deux personnes) et enfin que le personnel accueille mal les demandes (une personne). Dans ce dernier cas, le répondant relève de la Bibliothèque du 200. La bibliothécaire devra donc être attentive à son approche avec les clients. Bien sûr, il ne s'agit que d'un cas mais c'est déjà trop. Et il reflète peut-être l'opinion et l'expérience d'autres clients qui n'ont pas été choisis pour participer au sondage. La longueur des délais rappelle aux bibliothécaires de s'occuper dans la semaine même où une demande leur est adressée des formalités à remplir pour que le client reçoive sa première bibliographie le plus rapidement possible. Certaines bases de données n'étant mises à jour que trois ou quatre fois par année par comparaison avec d'autres qui le sont aux deux ou quatre semaines, il est important d'informer le client de ces détails techniques. Enfin, la complexité des procédures est étonnante, puisqu'il n'y a aucune procédure d'établie.

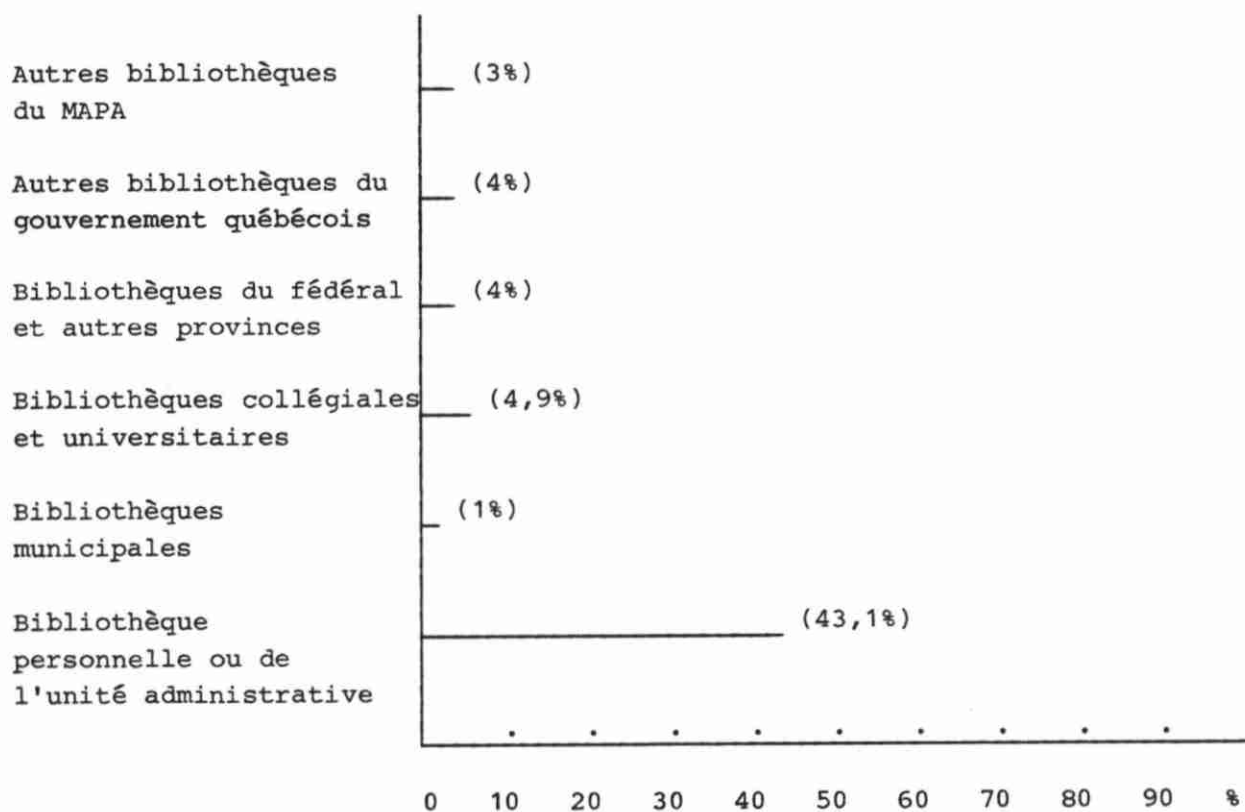
3.4 DEGRÉ D'UTILISATION DES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA AUTRES QUE CELUI DEVANT DESSERVIR LE RÉPONDANT ET DEGRÉ D'UTILISATION DE TOUTES AUTRES BIBLIOTHÈQUES (100 répondants en moyenne)

QUESTION: En plus d'utiliser votre centre de documentation du MAPA, avez-vous recours à d'autres bibliothèques?

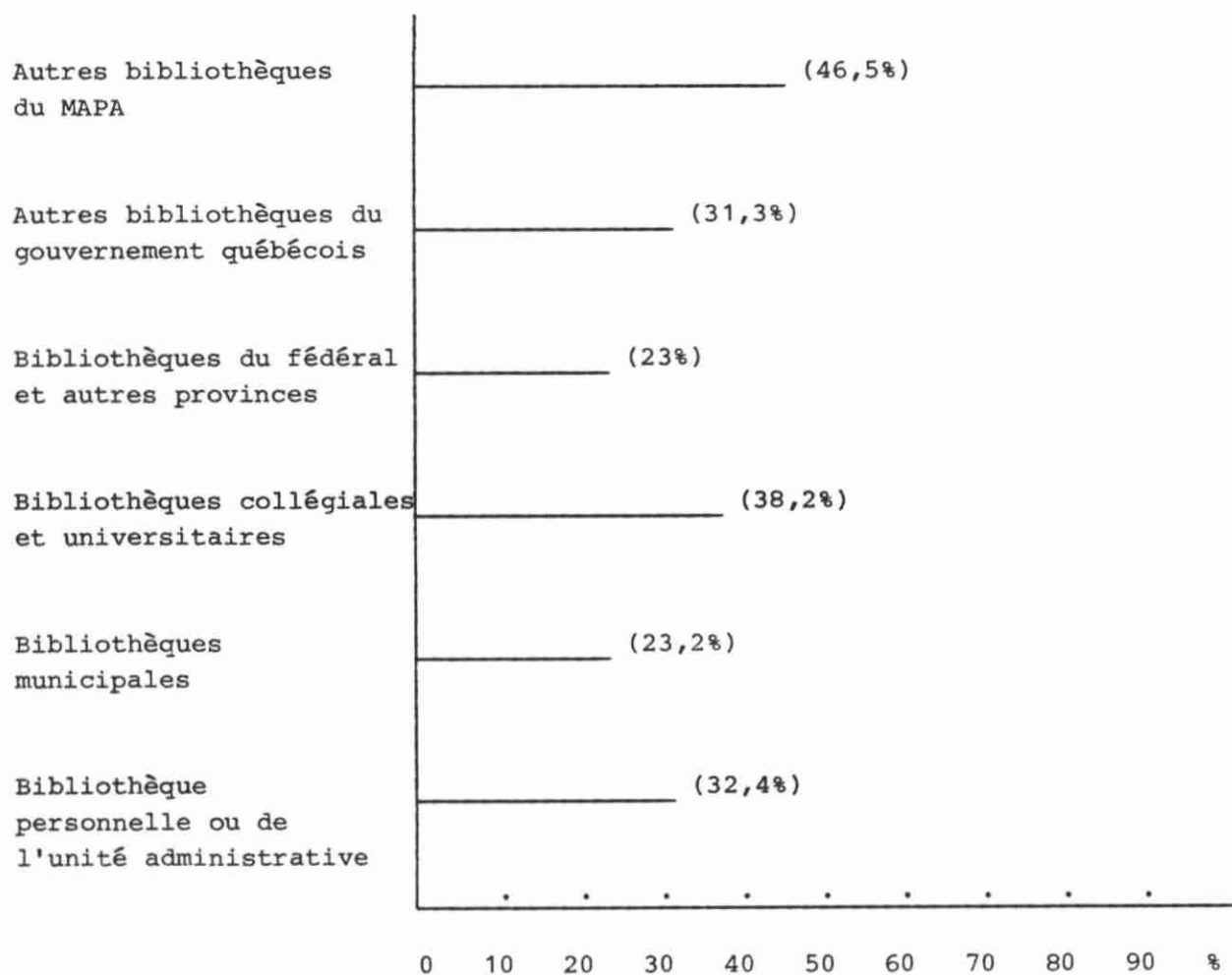
Cette question cherchait à évaluer dans quelle mesure les répondants utilisaient d'autres centres de documentation que celui qui leur est officiellement dévolu au Ministère. Le taux de réponse à cette question a été de 77,9%.

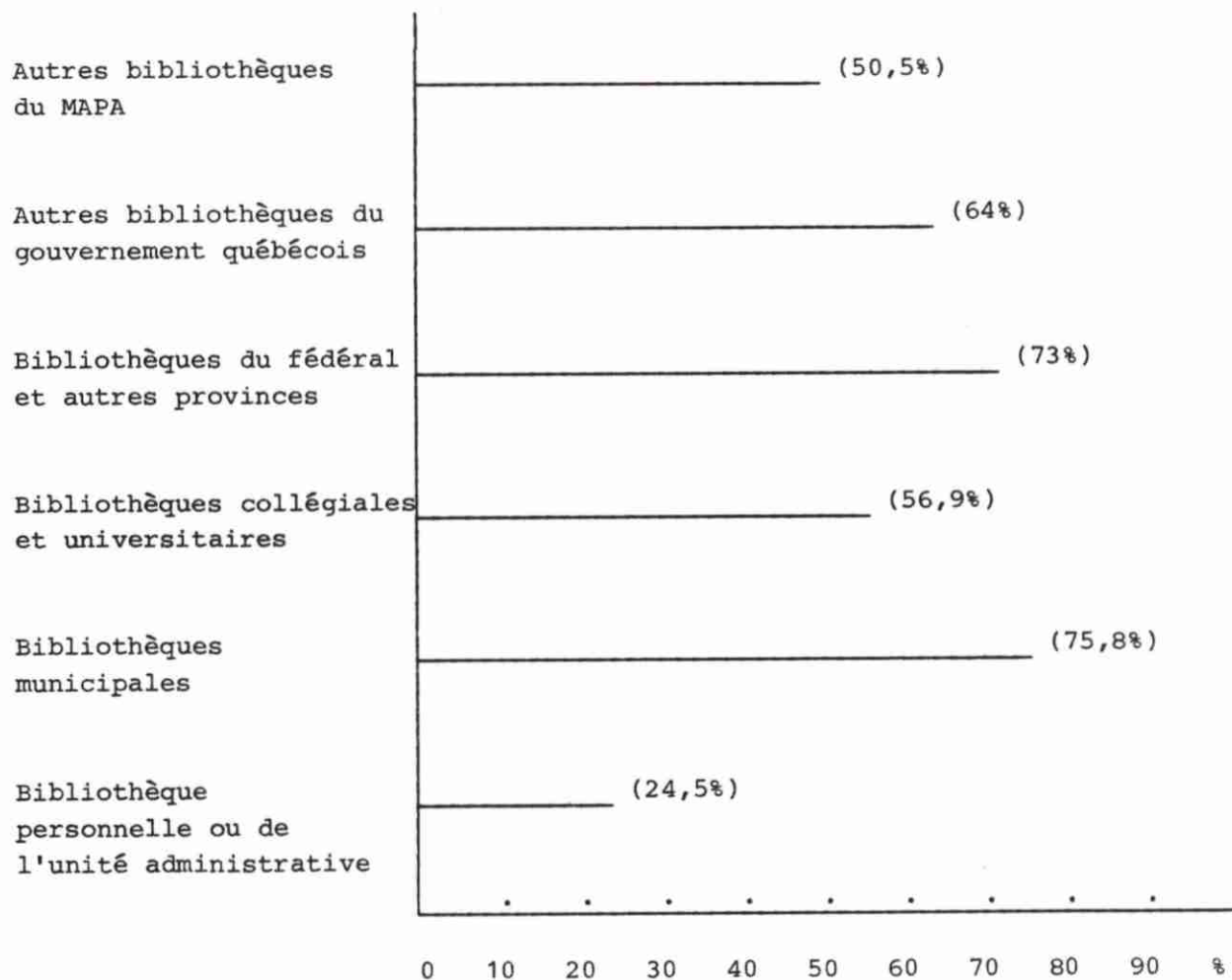
Pourcentage des répondants utilisant d'autres bibliothèques

souvent



Pourcentage des répondants utilisant d'autres bibliothèques
à l'occasion



Pourcentage des répondants n'utilisant jamais d'autres bibliothèques

3.4.1 Utilisation des autres centres de documentation du MAPA

Seulement 3% de ceux qui ont répondu à la question ont affirmé utiliser souvent un autre centre de documentation du MAPA que celui qui leur est officiellement dédié. C'est très peu.

Cependant, 47% ont déclaré le faire occasionnellement. Ce sont surtout des professionnels (34,6%). Ces personnes proviennent de tous les lieux de travail mais 14,8% sont du 200 Chemin Ste-Foy. Il s'agit de répondants provenant principalement de la direction générale de l'Economie, de la Qualité des aliments-santé animale et des Pêches maritimes. Dans les deux derniers cas, ces personnes se servent aussi du centre de documentation de Gaspé et de celui du Complexe scientifique, ce qui est normal. Dans le cas de la direction générale de l'Economie, les répondants considèrent peut-être leur centre de référence comme étant leur centre de documentation officiel au MAPA.

On peut donc dire en résumé que près de la moitié des répondants utilise à l'occasion un autre centre de documentation du MAPA que celui auquel il devrait s'adresser.

3.4.2 Utilisation de bibliothèques du Gouvernement québécois d'autres ministères

Seulement 4% disent utiliser des bibliothèques d'autres ministères du Gouvernement du Québec. 31% disent les utiliser à l'occasion et 64% jamais.

3.4.3 Utilisation de bibliothèques du gouvernement fédéral ou de gouvernements d'autres provinces

Le pourcentage de ceux qui utilisent à l'occasion ces ressources s'amoindrit pour n'être que de 23%. 73% des répondants affirment ne jamais utiliser celles-ci.

3.4.4 Utilisation de bibliothèques collégiales ou universitaires

39% des répondants ont dit utiliser ces dernières occasionnellement. Il s'agit tout de même d'un bon pourcentage. Cela démontre sans doute que les gens qui ont étudié au CEGEP ou à l'université ont pris l'habitude de se servir des bibliothèques de ces lieux. De plus, certains répondants travaillent dans des endroits où il n'y a pas de centres de documentation du MAPA mais où il y a des bibliothèques collégiales ou même universitaires (Chicoutimi, Montréal, Rouyn, etc...).

3.4.5 Utilisation de bibliothèques municipales

Près du quart des répondants ont dit utiliser des bibliothèques municipales pour satisfaire leurs besoins documentaires, tandis que les trois quarts ne les utilisent jamais.

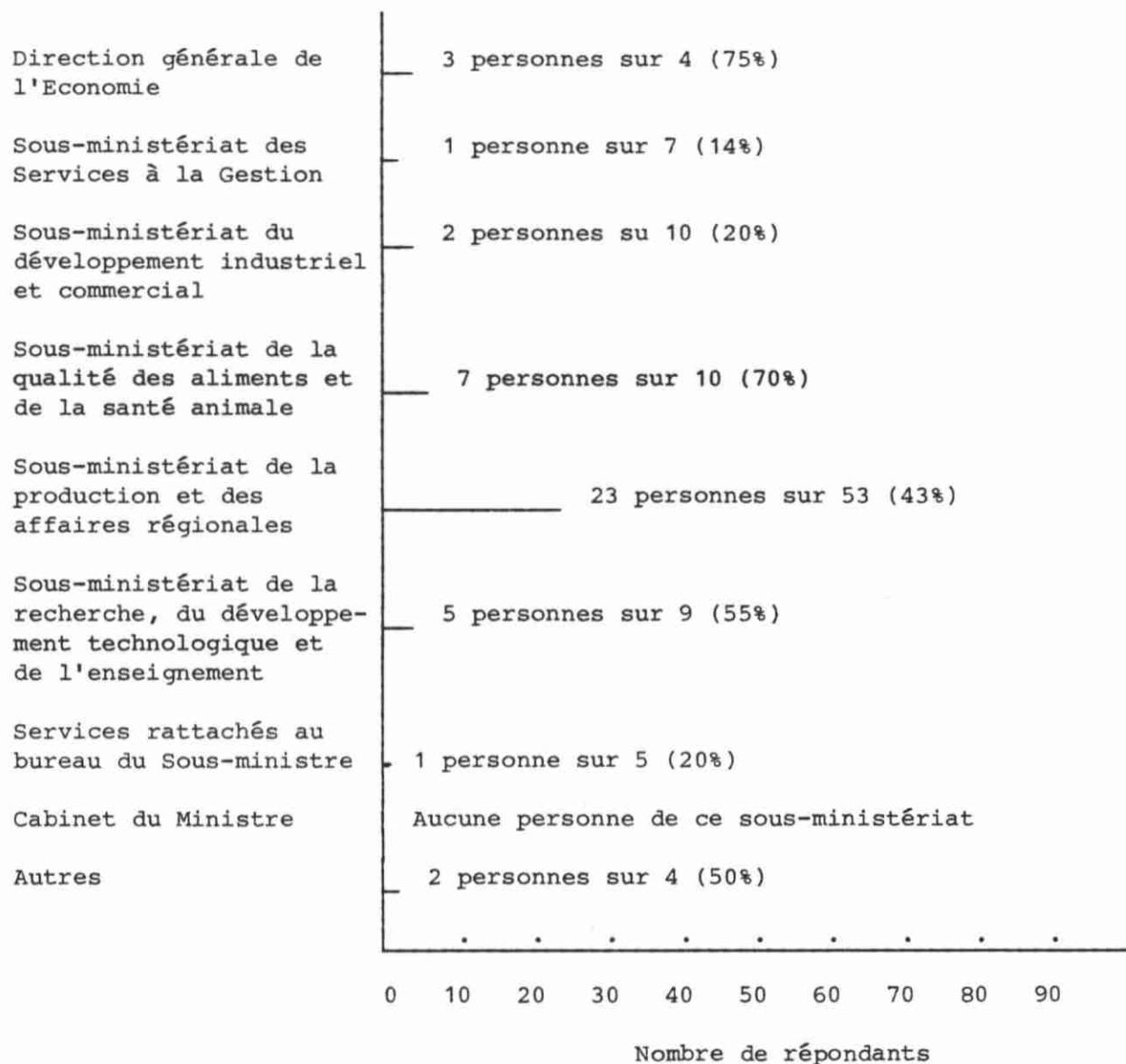
3.4.6 Utilisation de la bibliothèque de l'unité administrative ou de la bibliothèque personnelle du répondant

Près de 44% des répondants affirment utiliser souvent ce type de bibliothèque. Le tiers disent utiliser celles-ci à l'occasion et le quart, jamais. Ces pourcentages sont donc à l'inverse de l'ensemble des pourcentages d'utilisation de tous les autres types de bibliothèques puisque dans ce seul cas, la majorité des répondants a coché la case "souvent". Dans tous les autres cas, la majorité des répondants n'utilisait jamais ces types de bibliothèques.

Parmi ceux qui ont dit utiliser souvent la bibliothèque de leur unité administrative ou leur propre bibliothèque personnelle, on retrouve majoritairement des professionnels (35,3%), des gens du sous-ministériat de la Production et des affaires régionales et des gens de l'édifice du 200.

Cette grande utilisation de documentation située à la portée immédiate des répondants n'est pas surprenante. En effet, les gens ont très souvent comme réflexe de vouloir conserver le moindre document ou la moindre information à portée de la main, même s'ils ne prévoient pas en avoir besoin régulièrement.

Tableau par sous-ministériat
de ceux qui utilisent leur bibliothèque personnelle



Ce tableau montre clairement qu'il existe de multiples petites "bibliothèques" dans diverses unités administratives et de nombreux classeurs ou bibliothèques remplis de documents dans les bureaux individuels. Ces bibliothèques sont, pour la plupart, constituées de documents provenant des centres de documentation du MAPA qui prêtent pour de longues périodes. Elles sont aussi constituées de documents achetés directement par l'unité administrative ou l'employé. Si ces bibliothèques acceptaient d'être à part entière des satellites des centres de documentation du MAPA, elles deviendraient alors partageables par l'ensemble du personnel du Ministère. Tous leurs documents figureraient dans le catalogue collectif du Ministère. Ils porteraient tous une cote de classification et leur détenteur accepterait de les prêter à un collègue par le biais de son centre de documentation. Pour que cela se réalise pratiquement, il faut d'abord que les personnes soient convaincues du bien-fondé du partage des ressources documentaires.

Il faut aussi que les unités administratives acceptent de consacrer un minimum de personnes-ressources qui s'occupent de la documentation et qui agissent comme pont entre l'unité administrative et le centre de documentation. C'est le rôle des centres de documentation du MAPA de convaincre les unités administratives de cette façon de fonctionner.

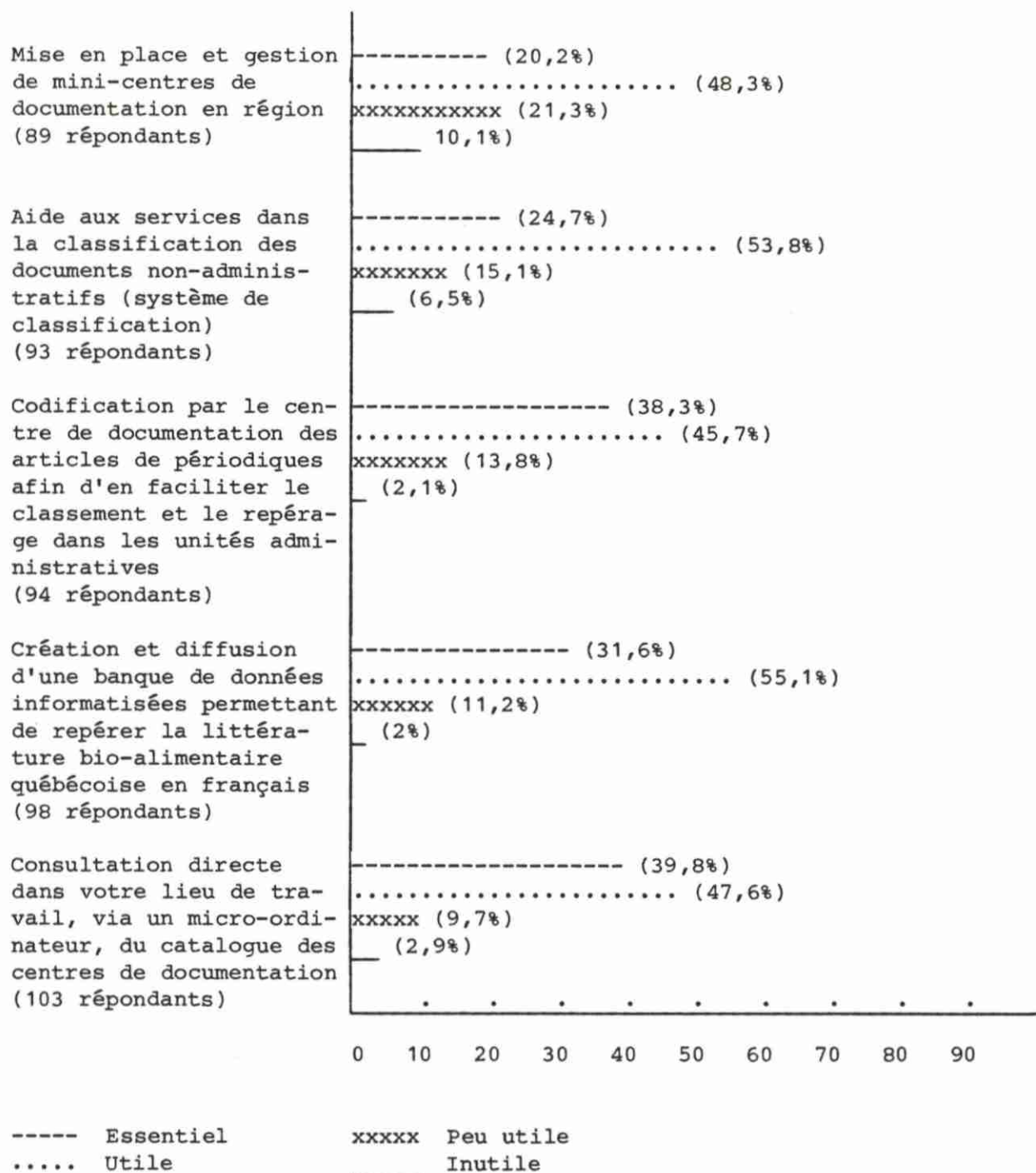
PARTIE 4

SERVICES ÉVENTUELS



Cette section voulait sonder les besoins des usagers à combler par la Bibliothèque du 200. Voici ce qu'ont exprimé les répondants (74% d'entre eux ont donné leur opinion) face aux cinq nouveaux services proposés.

Tableau récapitulatif de l'intérêt des répondants
face aux cinq (5) services proposés



4.1 MISE EN PLACE ET GESTION DE MINI-CENTRES DE DOCUMENTATION EN RÉGION

Parmi les répondants s'étant exprimé sur cet éventuel service, tout près de la moitié l'ont jugé utile tandis qu'un cinquième l'ont jugé essentiel et qu'un autre cinquième l'ont dit peu utile. 10% l'ont considéré inutile.

| | |
|------------|-------|
| Utile: | 48,3% |
| Peu utile: | 21,3% |
| Essentiel: | 20,2% |
| Inutile: | 10,1% |

L'idée qu'il y ait mise en place et aide à la gestion de mini-centres de documentation en région est donc plutôt bien accueillie et pas seulement par les répondants en région. Le tiers de ceux qui ont considéré les mini-centres de documentation en région comme essentiels ou utiles ne proviennent pas des régions. Ces personnes ont peut-être compris l'expression "en région" comme désignant tout lieu n'étant pas à l'édifice central du 200 à Québec. Si c'était le cas, ces personnes seraient au nombre de huit. De toutes façons, si la question a été comprise au sens le plus étroit, les deux tiers des personnes favorables proviennent des régions et sont donc directement concernées. Ce sont en majorité des professionnels.

Pourcentage des besoins exprimés par rapport à la mise en place
et à la gestion de mini-centres de documentation en région,
selon le sous-ministériat
(89 répondants)

| | Essentiel | Utile | Peu utile | Inutile |
|---|-----------|-------|-----------|---------|
| Direction générale de l'Economie | | | 1 | 1 |
| Sous-ministériat des Services à la Gestion | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Sous-ministériat du développement industriel & commercial | | 5 | 1 | 3 |
| Sous-ministériat de la qualité des aliments et de la santé animale | 1 | 4 | 3 | 1 |
| Sous-ministériat de la production et des affaires régionales | 11 | 25 | 12 | 1 |
| Sous-ministériat de la recherche, du développement technologique et de l'enseignement | 5 | 3 | | |
| Services rattachés au bureau du Sous-ministre | | 3 | | |
| Cabinet du Ministre | | | | |
| Autres | | 2 | 1 | 1 |

4.2 AIDE AUX SERVICES DANS LA CLASSIFICATION DES DOCUMENTS NON-ADMINISTRATIFS (SYSTÈME DE CLASSIFICATION)

Un quart des répondants jugent essentiel ce service. Un peu plus de la moitié le trouve utile tandis qu'un cinquième des répondants l'évalue ou peu utile (15,1%) ou inutile (6,5%).

| | |
|------------|-------|
| Utile: | 53,8% |
| Essentiel: | 24,7% |
| Peu utile: | 15,1% |
| Inutile: | 6,5% |

On découvre donc ici un besoin réel de la part des unités administratives de se faire aider à classifier et à retrouver rapidement et efficacement leur documentation scientifique et technique.

La moitié des répondants s'étant identifiés comme cadres supérieurs et comme professionnels ont dit être intéressés à ce service en cochant les cases "essentiel" ou "utile", quel que soit leur lieu de travail ou le sous-ministériat auquel ils appartiennent.

Les techniciens ont adhéré à l'idée mais dans une moindre mesure. Du côté des cadres intermédiaires, il ne semble pas y avoir de besoin.

Pourcentage des besoins exprimés par rapport à l'aide aux services dans la classification des documents non-administratifs, selon le sous-ministériat (93 répondants)

| | Essentiel | Utile | Peu utile | Inutile |
|---|-----------|-------|-----------|---------|
| Direction générale de l'Economie | | 3 | | 1 |
| Sous-ministériat des Services à la Gestion | 2 | 3 | | |
| Sous-ministériat du développement industriel & commercial | 4 | 3 | | 2 |
| Sous-ministériat de la qualité des aliments et de la santé animale | 1 | 5 | 3 | |
| Sous-ministériat de la production et des affaires régionales | 14 | 25 | 7 | 2 |
| Sous-ministériat de la recherche, du développement technologique et de l'enseignement | 1 | 4 | 2 | 1 |
| Services rattachés au bureau du Sous-ministre | 1 | 2 | 1 | |
| Cabinet du Ministre | | | | |
| Autres | | 3 | 1 | |

4.3 CODIFICATION PAR LE CENTRE DE DOCUMENTATION DES ARTICLES DE PÉRIODIQUES AFIN D'EN FACILITER LE CLASSEMENT ET LE REPÉRAGE DANS LES UNITÉS ADMINISTRATIVES

Les répondants ont mordu fortement à l'idée de ce service. Plus du tiers d'entre eux (38,3%) juge essentielle cette codification et un peu moins de la moitié (45,7%), utile. Seulement 15% n'y souscrivent pas.

| | |
|------------|-------|
| Utile: | 45,7% |
| Essentiel: | 38,3% |
| Peu utile: | 13,8% |
| Inutile: | 2,1% |

L'expression de ce besoin de codification des articles de périodiques conservés par et dans les unités administratives rejoint le besoin d'aide à la classification exprimée à la question précédente. Il y a cohérence. Les unités administratives semblent avoir besoin qu'on les aide à gérer leur documentation scientifique et technique puisqu'elles n'ont pas de ressources expertes en la matière. Leur besoin va même plus loin. Elles désireraient que le centre de documentation désigne une place à chaque article de périodique en accord avec un système de classification établi. Cela améliorerait grandement le taux de repérage de la documentation.

Les professionnels, à 61% sont ceux qui se sont exprimés le plus fortement en faveur de ce service, toutes proportions gardées. Ils sont sans doute ceux qui conservent le plus d'articles de périodiques et qui ressentent donc le plus la difficulté à les repérer.

Pourcentage des besoins exprimés par rapport à la codification par
le centre de documentation des articles de périodiques afin d'en
faciliter le classement et le repérage dans les unités administratives,
selon le sous-ministériat
(94 répondants)

| | Essentiel | Utile | Peu utile | Inutile |
|---|-----------|-------|-----------|---------|
| Direction générale de l'Economie | 2 | 1 | | |
| Sous-ministériat des Services à la Gestion | 3 | 2 | | |
| Sous-ministériat du développement industriel & commercial | 3 | 6 | | 1 |
| Sous-ministériat de la qualité des aliments et de la santé animale | 2 | 5 | 3 | |
| Sous-ministériat de la production et des affaires régionales | 24 | 19 | 7 | |
| Sous-ministériat de la recherche, du développement technologique et de l'enseignement | 1 | 7 | | |
| Services rattachés au bureau du Sous-ministre | | 2 | 2 | |
| Cabinet du Ministre | | | | |
| Autres | 1 | 1 | 1 | 1 |

4.4 CRÉATION ET DIFFUSION D'UNE BANQUE DE DONNÉES INFORMATISÉE PERMETTANT DE REPÉRER LA LITTÉRATURE BIO-ALIMENTAIRE QUÉBÉCOISE EN FRANCAIS

Tout près du tiers des répondants (31,6%) ont dit essentielle la création d'une telle banque et plus de la moitié (55%) l'ont jugée utile. Seulement 13% s'y sont montrés désintéressés.

| | |
|------------|-------|
| Utile: | 55,1% |
| Essentiel: | 31,6% |
| Peu utile: | 11,2% |
| Inutile: | 2,0% |

La moitié des cadres supérieurs et les deux tiers des professionnels ont coché les cases "essentiel" ou "utile". Un quart des techniciens et des cadres intermédiaires ont fait de même. Ces personnes proviennent de tous les lieux de travail et de tous les sous-ministériats. Il faut cependant noter qu'aucun répondant relevant du sous-ministériat de la recherche, du développement technologique et de l'enseignement n'a jugé essentielle la création de cette base. La moitié d'entre eux l'a jugée utile. Cette constatation est un peu surprenante puisque le personnel oeuvrant dans ce sous-ministériat a régulièrement besoin de fouiller la littérature pour trouver de la documentation ayant déjà paru sur un sujet ou un autre afin de fonder et de diriger son travail. Etant en recherche, en développement de nouvelles technologies ou en enseignement, il leur faut être au courant des dernières nouveautés dans leur domaine de spécialisation. Leur réponse moyennement enthousiaste à la création d'une banque de données bio-alimentaire québécoise peut peut-être s'expliquer par le fait que ces personnes ont des contacts étroits avec les spécialistes québécois de leur discipline et sont déjà très bien au courant des écrits et réalisations de ceux-ci. Il est cependant permis de douter de cette explication car les bibliothèques du MAPA se font demander très souvent par le personnel du sous-ministériat de la recherche, du développement technologique et de l'enseignement de rechercher de la documentation d'abord québécoise et canadienne, puis de nos voisins du sud et d'autres parties du monde.

La réponse des autres sous-ministériats a été la suivante:

| <u>Sous-ministériats</u> | Réponse favorable: essentielle et utile | |
|--|--|-------|
| Direction générale de l'Economie | 4/5 | 80,0% |
| Services à la gestion | 5/21 | 24,0% |
| Développement industriel et commercial | 9/10 | 90,0% |
| Qualité des aliments et santé animale | 9/21 | 43,0% |
| Production et affaires régionales | 44/80 | 55,0% |
| Bureau du sous-ministre | 5/7 | 71,5% |

Pourcentage des besoins exprimés par rapport à la création et à la diffusion d'une banque de données informatisées permettant de repérer la littérature bio-alimentaire québécoise en français, selon le sous-ministériat (98 répondants)

| | Essentiel | Utile | Peu utile | Inutile |
|---|-----------|-------|-----------|---------|
| Direction générale de l'Economie | 3 | 1 | | |
| Sous-ministériat des Services à la Gestion | 2 | 3 | 1 | |
| Sous-ministériat du développement industriel & commercial | 3 | 6 | | 1 |
| Sous-ministériat de la qualité des aliments et de la santé animale | 5 | 4 | 2 | |
| Sous-ministériat de la production et des affaires régionales | 17 | 27 | 6 | |
| Sous-ministériat de la recherche, du développement technologique et de l'enseignement | | 7 | 1 | |
| Services rattachés au bureau du Sous-ministre | 1 | 4 | | |
| Cabinet du Ministre | | | | |
| Autres | | 2 | 1 | 1 |

4.5 CONSULTATION DIRECTE DANS VOTRE LIEU DE TRAVAIL, VIA UN
MICRO-ORDINATEUR, DU CATALOGUE DES CENTRES DE DOCUMENTATION

Cette proposition recueille l'enthousiasme des répondants puisque 39,8% la jugent essentielle et 47,6% utile. Seulement 9,7% la voient comme peu utile et 2,9% inutile.

| | |
|------------|-------|
| Utile: | 47,6% |
| Essentiel: | 39,8% |
| Peu utile: | 9,7% |
| Inutile: | 2,9% |

Ici encore, la moitié des cadres supérieurs sont favorables ("essentiel" et "utile") à cette consultation directe du catalogue des centres de documentation. Près de 70% des professionnels, le tiers des techniciens et des cadres intermédiaires le sont aussi.

L'intérêt est moins marqué du côté du 1279 boulevard Charest (1/7). Au niveau des sous-ministériats, les Services à la gestion sont moins intéressés (3/21). Le peu d'intérêt de ces deux sortes de clientèle s'explique sans doute par la nature de leur travail, administrative, qui fait en sorte qu'elles ont moins de besoins documentaires que d'autres.

En régions, 60% des répondants ayant des besoins documentaires ont jugé la chose essentielle ou utile.

Pourcentage des besoins exprimés par rapport à la consultation
directe dans le lieu de travail via un micro-ordinateur
du catalogue des centres de documentation,
selon le sous-ministériat
(103 répondants)

| | Essentiel | Utile | Peu utile | Inutile |
|---|-----------|-------|-----------|---------|
| Direction générale de l'Economie | 2 | | 1 | |
| Sous-ministériat des Services à la Gestion | 1 | 2 | 2 | 1 |
| Sous-ministériat du développement industriel & commercial | 4 | 5 | | |
| Sous-ministériat de la qualité des aliments et de la santé animale | 5 | 4 | 2 | |
| Sous-ministériat de la production et des affaires régionales | 24 | 27 | 4 | 1 |
| Sous-ministériat de la recherche, du développement technologique et de l'enseignement | 2 | 5 | 1 | |
| Services rattachés au bureau du Sous-ministre | 3 | 2 | | |
| Cabinet du Ministre | | | | |
| Autres | | 4 | | |

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS

1. Signification du taux de réponse au sondage

Le taux de réponse au sondage est plus que satisfaisant: 76,8%. Il indique clairement que le **personnel du Ministère s'intéresse à la question de la documentation**. Si cela n'avait pas été le cas, le questionnaire aurait été jeté à la poubelle.

2. Connaissance du personnel du MAPA de la bibliothèque du MAPA qui le dessert

Les résultats de la question 1.4 qui demandait aux répondants d'identifier le centre de documentation du MAPA qu'ils utilisent habituellement nous permettent de constater qu'un certain nombre de personnes (au maximum 48,4%, voir la section concernant cette question) ne savent pas encore quelle bibliothèque du MAPA est à leur service. Il est évident aussi que certains usagers s'adressent à d'autres bibliothèques du MAPA que la leur et obtiennent le service.

3. Personnel du MAPA n'ayant aucun besoin documentaire

Le sondage a montré que près de 20% du personnel du MAPA (à l'exception du personnel clérical) dit n'avoir **aucun besoin documentaire**.

Voici comment se répartissent ces personnes selon leur catégorie d'emploi:

| | | |
|------------------------|-------------------|-------|
| Cadres supérieurs: | 5 répondants/20: | 25,0% |
| Cadres intermédiaires: | 8 répondants/13: | 61,5% |
| Professionnels: | 7 répondants/90 | 7,7% |
| Techniciens: | 14 répondants/43: | 32,5% |

Les cadres intermédiaires semblent être ceux qui ont le moins besoin de documentation dans l'exercice de leurs fonctions. Le tiers des techniciens et le quart des cadres supérieurs sont dans la même situation. Les professionnels au contraire sont peu nombreux à être de cet avis. En fait, trois d'entre eux travaillent au S.M.S.A.G. et un autre au bureau du sous-ministre. Ces professionnels exercent sans doute des tâches de type administratif ou comptable, ce qui demande peut-être un moins grand besoin de documentation.

Par ailleurs, le sondage a repéré 27 autres répondants qui ont dit ne pas s'être servi d'un centre de documentation depuis les douze derniers mois pour diverses raisons. Cela représente un autre 16%.

4. Définition des besoins documentaires

Le sondage a donné une bonne idée des **sujets** qui intéressent le plus le personnel du MAPA qui a des besoins documentaires. Il met aussi en évidence la **grande utilisation des publications du MAPA** faite par le personnel.

Il révèle en fait qu'à part les documents du MAPA, les autres documents publiés par différentes sources sont consultés occasionnellement par plusieurs. Il reste que de nombreuses personnes disent ne jamais consulter de livres en anglais d'éditeurs commerciaux ni de livres en français non québécois d'éditeurs commerciaux, ni de documents provenant des gouvernements européens et américains ou d'organismes internationaux.

Du côté des types de documents, les livres sont les plus consultés. Les périodiques occupent aussi une place assez importante comme source d'information privilégiée du personnel du Ministère.

5. Importance accordée à chaque service offert par les bibliothèques du MAPA

Tous les services soumis à cette évaluation ont été jugés très majoritairement soit essentiels, soit utiles.

Service jugé comme essentiel par plus de la moitié des répondants:

- Recherche de documentation disponible sur un sujet dans des volumes de référence, des périodiques ou des banques de données informatisées.

Service jugé comme utile par plus de la moitié des répondants:

- Liste des nouvelles acquisitions

Services jugés comme étant plus essentiels qu'utiles ou peu utiles:

- Recherche
- Photocopie
- Sommaire des périodiques

Services jugés comme étant plus utiles qu'essentiels ou peu utiles:

- Emprunt de documents de la Bibliothèque
- Emprunt de document de bibliothèques extérieures (P.E.B.)
- Achat de documents
- Diffusion sélective de l'information (D.S.I.)
- Liste des nouvelles acquisitions

Services jugés comme étant "peu utiles" par la majorité des répondants:

- Aucun service

Services inconnus par la majorité des répondants:

- Aucun service

Services jugés comme étant davantage "peu utiles":

- Aucun service

6. Degré de satisfaction des services offerts

Dans l'ensemble, le personnel du MAPA semble être satisfait des services des trois centres de documentation évalués dans ce sondage. En moyenne, pour l'ensemble des services, 84% des gens se sont dits satisfaits. Le taux d'insatisfaction est donc de 16%. La plus grande insatisfaction touche l'achat de documents, la plus grande satisfaction, le service de photocopies.

7. Degré d'utilisation des bibliothèques autres que celle du MAPA qui dessert normalement un employé

Dans l'ensemble, le personnel du MAPA ne fréquente pas souvent d'autres bibliothèques que celle qui lui est désignée au Ministère, à l'exception de la bibliothèque de son unité administrative, de son bureau ou de chez lui. Cette exception est importante puisqu'elle représente 43,1% des gens.

8. Evaluation de l'intérêt du personnel du MAPA face à d'éventuels nouveaux services

La réponse en général a été plutôt enthousiaste. Pas un seul des services proposés n'a pas reçu l'assentiment de la majorité.

Ils répondraient donc tous à un besoin réel. Le pourcentage moyen de ceux qui ont jugé essentiel les services est de 31%. Ceux qui les ont jugé utiles représentaient 50%.

RECOMMANDATIONS



Les recommandations qui suivent découlent toutes des besoins et opinions exprimés par les répondants du sondage.

L'ordre de présentation ne correspond pas à un ordre d'importance quelconque. Ces recommandations devront être présentées et discutées par les trois bibliothécaires responsables des centres de documentation évalués dans ce sondage, par leur personnel et par leurs supérieurs immédiats.

Il devrait y avoir consensus sur les actions et moyens à entreprendre pour améliorer les services déjà existants et pour mettre sur pied de nouveaux projets.



RECOMMANDATION 1

Publiciser, faire connaître l'ensemble des services offerts par les trois centres de documentation évalués dans le cadre du présent sondage afin que tous les membres du personnel du MAPA aient la même information sur les services de bibliothèques du Ministère et afin qu'ils puissent les utiliser, quand cela est nécessaire.

- Faire connaître la nature de chaque service.
- Faire connaître les procédures particulières qu'a à suivre l'utilisateur.
- Expliquer les principales étapes du travail engendré par une demande dans l'un ou l'autre des services.
- Donner une idée des délais normaux de chaque service.
- Expliquer les limites des services.
- Dire qui fait quoi.

Les moyens à adopter pour une telle publicité peuvent être nombreux:

- ensemble-pochette contenant divers dépliants correspondant aux services offerts (on pourrait d'abord expédier la pochette à chaque employé-e du Ministère en lui demandant s'il sait auquel centre de documentation s'adresser pour tel ou tel service et lui dire que la réponse lui arrivera deux semaines plus tard. Et puis, il s'agirait d'envoyer un premier dépliant ou une première brochure sur un de nos services deux semaines plus tard avec la réponse personnalisée de la bibliothèque à laquelle la personne doit s'adresser. Puis de mois en mois, on leur enverrait une nouvelle brochure);
- vidéo;
- diaporama;
- publication;
- articles dans le Sommaire des périodiques;
- articles dans le Sillon;
- articles ou nouvelles par le courrier électronique dans les régions.

Plusieurs résultats du sondage et plusieurs commentaires des répondants appuient cette recommandation.

D'une part, un certain nombre de répondants ne s'adressent pas au centre de documentation qui devrait les desservir. D'autres, des techniciens en grande majorité, ont affirmé bien simplement ne pas connaître le centre de documentation (13 personnes sur 169, dont 10 techniciens).

Voici, en ordre décroissant, les pourcentages de ceux qui ont dit ne pas connaître un service.

| | |
|--------------------------------------|-------|
| Diffusion sélective de l'information | 19,4% |
| Achat de documents | 16,5% |
| Liste des nouvelles acquisitions | 9,5% |
| Prêt-entre-bibliothèques | 7,6% |
| Recherche, etc... | 6,7% |
| Sommaire des périodiques | 6,6% |
| Emprunt | 3,8% |
| Photocopies | 2,8% |

Presque un cinquième des répondants ayant des besoins documentaires ont affirmé ne pas connaître le service de diffusion sélective de l'information. De plus, il semble que plusieurs répondants, ne sachant pas ce qu'était le DSI, l'ont pris pour le service ordinaire de téléréférence (recherches informatisées ponctuelles).

Du côté des achats de documents, malgré l'existence d'une directive, beaucoup ne connaissent pas ce service.

Les autres services sont en général plus connus mais peut-être pas dans le détail.

Enfin, dix répondants ont suggéré l'idée que les services des bibliothèques soient publicisés, ce qui représente le quart de ceux qui ont apporté des commentaires ou des suggestions personnels. Ces répondants sont en grande majorité des professionnels: 8 sur 10.

RECOMMANDATION 2**Orienter et contrôler le développement de collection en accord avec les besoins documentaires exprimés dans le sondage:**

Les bibliothèques continueront de développer leur collection d'abord et avant tout en acquérant les documents demandés par leurs usagers. Ces demandes correspondent à un besoin d'utilisation assuré.

Les besoins documentaires exprimés dans le sondage (sujets, éditeurs, auteurs, types de documents) doivent guider le choix des autres documents que les bibliothèques acquièrent. L'accent sera donc mis sur les documents du fédéral et des autres provinces du Canada, des centres de recherches et des associations. Ces documents seront en majorité des livres mais aussi des périodiques.

La Bibliothèque du 200 devra tenir des statistiques à l'aide de son nouveau logiciel ALEC, du nombre de documents qu'elle décide d'acheter sans suggestion d'utilisateur et des coûts dépensés pour chaque sujet relevé dans le sondage. Elle devra réajuster son tir au besoin.

Le cas des documents des organismes internationaux, la FAO entre autres, devra être suivi de près. Les bibliothèques devraient demander à chaque emprunteur d'un de ces documents s'il le juge essentiel. Ces documents ayant habituellement un coût élevé et le sondage ayant révélé qu'ils n'étaient presque pas consultés, il faut s'assurer que leurs quelques utilisateurs en ont absolument besoin parce que si c'est le cas et que la bibliothèque ne les acquièrent pas au moment de leur lancement, il sera très difficile par la suite de les obtenir.

La Bibliothèque du 200 pourrait instaurer une nouvelle chronique dans le Sommaire des périodiques portant sur les acquisitions possibles de la Bibliothèque du 200. Elle demanderait aux usagers de manifester leur intérêt face à des documents coûteux dont le personnel de la Bibliothèque n'est pas certain de la valeur. Les modalités de cette consultation restent à déterminer.

RECOMMANDATION 3

Revoir le rôle d'acquisition et de prêt des bibliothèques face aux publications du MAPA.

Les publications du MAPA sont incontestablement les plus souvent utilisées par le personnel du Ministère.

Les bibliothèques recevant régulièrement des demandes d'achat de publication du MAPA en plusieurs exemplaires (un exemplaire par conseiller dans les BRA, par exemple) et refusant jusqu'à maintenant de les fournir pour ne pas dépenser tout son argent sur des titres identiques, il faudrait se demander ce qui desservirait le mieux le personnel du MAPA.

Est-il nécessaire de répertorier tous les exemplaires des publications du MAPA à travers le Ministère sachant que les bibliothèques du MAPA ont au moins une copie de chaque publication et que la Bibliothèque du 200 conserve en archives chacune des publications?

RECOMMANDATION 4

Etablir un mécanisme incitatif auprès de toutes les unités de travail du MAPA (même la recherche et les pêches) pour qu'elles déposent automatiquement à la Bibliothèque du 200 tout rapport de type scientifique et technique qu'elles produisent, et ce, en six exemplaires. Ceux-ci seront redistribués aux centres de documentation du Complexe scientifique, des deux ITA et de Gaspé. Un exemplaire sera conservé en archives et un autre dans la collection de la Bibliothèque du 200.

Le sondage ayant révélé que le personnel du Ministère utilise d'abord et avant tout les documents produits par le MAPA, il est primordial de faire en sorte que les bibliothèques du MAPA aient au moins une copie de ces documents. Ce n'est pas le cas actuellement.

RECOMMANDATION 5

Etudier, en collaboration avec le chef des Services auxiliaires et le directeur des Approvisionnements et des services, le rapport portant sur l'étude du service d'achat de documents au MAPA. Choisir un des scénarios présentés. Choisir ensuite le meilleur moyen de "vendre" ce scénario au personnel du MAPA afin d'obtenir son entière collaboration.

Le sondage a révélé que le service des achats de documents est celui dont sont le moins satisfaits les usagers des bibliothèques évaluées.

De nombreuses personnes ne savent pas que les Bibliothèques du MAPA sont responsables d'acheter les documents d'information scientifique et technique au Ministère.

43,1% des employés cadres, professionnels et techniciens affirment utiliser souvent la bibliothèque de leur unité administrative et leur propre bibliothèque personnelle.

Un certain nombre de répondants a par ailleurs dénoncé la durée trop courte de prêt de documents. Cependant, aucun n'a précisé pendant combien de temps il désirerait emprunter les documents. Par expérience, on sait que certains usagers veulent automatiquement conserver à "très long terme" les documents qu'ils font acheter par la Bibliothèque.

Tous ces indices devraient amener les bibliothèques du 200 et des ITA à éclaircir le dossier de l'achat des documents.

RECOMMANDATION 6

Prendre les moyens nécessaires pour que tous les documents conservés dans des bibliothèques personnelles ou d'unités administratives soient inscrits au catalogue collectif des bibliothèques du MAPA.

La grande utilisation de ce type de bibliothèque et le fait que le service d'achat de documents est considéré comme étant le moins utile prouvent qu'un bon nombre de documents ne se retrouvent pas dans le catalogue collectif. Le personnel du Ministère en est donc privé. De plus, la Bibliothèque rachète des documents que le Ministère a déjà.

RECOMMANDATION 7

Faire développer un système informatisé visant à mettre au courant régulièrement les clients du P.E.B. de l'état de leur dossier.

La principale cause d'insatisfaction des quelques 17% d'insatisfaits du service de prêts-entre-bibliothèques est le délai d'obtention trop long.

Deux raisons expliquent ce genre de délai. L'une est que le personnel des bibliothèques assigné au P.E.B. reçoit plus de demandes qu'il ne peut en absorber. L'autre est que les bibliothèques où le personnel du P.E.B. demande d'emprunter des documents ou d'obtenir des photocopies ne peuvent pas toujours lui fournir les documents au moment de la demande. Il faut alors souvent demander dans une autre bibliothèque. Les délais de postes comptent alors pour beaucoup.

A court et à moyen terme, il faut se rapprocher des clients, leur expliquer les démarches à faire, les résultats de ces démarches et les nouvelles actions entreprises. Ainsi, les gens sentiront que leur bibliothèque s'occupe d'eux. Ils comprendront aussi davantage les causes des délais.

Ces contacts avec les clients ne peuvent être envisagés que par courrier (courrier électronique DU MAPA autant que possible). Les contacts par téléphone seraient encore meilleurs mais ils exigeraient du personnel beaucoup de temps, ce qu'il n'a justement pas.

L'informatisation des opérations des P.E.B. éviterait certaines étapes actuelles et permettrait de générer des lettres-types de suivi des demandes.

Le courrier électronique à l'intérieur du MAPA éviterait de devoir mettre sous enveloppe ces lettres, diminuerait les frais de postes, le temps du personnel consacré à cette opération et, très important, les délais du courrier ordinaire.

RECOMMANDATION 8

Faire former le personnel du prêt-entre-bibliothèques des trois centres de documentation du MAPA évalués dans ce sondage et le personnel qui s'occupe des envois actuellement, à utiliser le courrier électronique avec les bibliothèques qui s'en servent.

Les délais d'envoi de demandes de prêts-entre-bibliothèques et les délais de réception des réponses négatives peuvent être sensiblement diminués en utilisant le courrier électronique (ENVOY 100, par exemple). Les trois bibliothèques évaluées ici ont toutes accès à un modem branché à un micro-ordinateur. C'est l'équipement standard exigé. Il y a bien entendu des coûts reliés à ce type de courrier mais ils ne semblent pas très élevés.

Toutes les bibliothèques n'utilisent pas le courrier électronique mais les plus importantes le font et le tout est en expansion.

RECOMMANDATION 9

Exécuter une recherche bibliographique dans des banques de données informatisées au plus tard le lendemain de la demande et faire les recherches sur un micro-ordinateur relié à un modem plutôt que sur un terminal.

Le sondage laisse voir que certaines personnes sont insatisfaites des délais d'obtention des bibliographies tirées de banques de données informatisées.

La priorisation de l'exécution des recherches bibliographiques informatisées sur toutes autres tâches de gestion ou de projets à long terme devra devenir réalité. De plus, l'utilisation d'un micro-ordinateur permettra de pouvoir copier sur disquette, à grande vitesse, les informations trouvées et de les imprimer localement la journée même sans avoir à les attendre par courrier, six jours plus tard.

RECOMMANDATION 10

Faire évaluer par des contractuels en bibliothéconomie l'investissement nécessaire en ressources humaines, financières et matérielles permettant de mettre sur pied et de s'assurer de la gestion continue de mini-centres de documentation en région, et peut-être même à Montréal dans les bureaux de la rue Crémazie (suggestion d'un répondant), à Québec sur la Route de l'Eglise et même au 200, dans les diverses unités administratives.

Une large majorité de personnes du Ministère se sont prononcées en faveur de la mise en place et de la gestion de mini-centres de documentation en région. Un plus grand nombre de personnes ont cru utile et essentiel que leur service reçoive de l'aide dans la classification de leurs documents non-administratifs. Enfin, plus des trois quarts des répondants ont été en faveur de la codification de leurs articles de périodiques par la Bibliothèque.

Ces réponses sont claires. Le personnel du MAPA désire avoir un minimum de documentation dans le lieu physique où il travaille. Il veut aussi surtout pouvoir retrouver ses documents à l'aide d'une classification, d'une codification.

La firme contractuelle en bibliothéconomie pourrait envisager, entre autres, un ou des postes itinérants d'une région à l'autre. Le coût du salaire pourrait alors être divisé entre plusieurs régions.

RECOMMANDATION 11

Que la Bibliothèque du 200 étudie, avec la direction des Systèmes, les diverses possibilités informatiques qui permettraient au personnel du MAPA, quel que soit le lieu de travail, d'interroger la base de données des bibliothèques du 200 et des ITA.

Le sondage a démontré l'intérêt certain du personnel du MAPA en faveur de la consultation directe dans leur lieu de travail du catalogue collectif des trois bibliothèques ci-haut mentionnées.

RECOMMANDATION 12

Que les bibliothèques du 200 et des deux ITA étudient la possibilité de créer, de concert avec d'autres bibliothèques agricoles au Québec, une banque de données informatisées permettant de repérer la littérature bio-alimentaire québécoise en français. Qu'un rapport sur le projet soit présenté à l'automne 1989 aux autorités du MAPA.

La réponse du personnel du MAPA a été claire ici aussi. Elle est très favorable à un tel projet.

Il faudra que les bibliothèques participant à une telle banque s'entendent sur son contenu, sa présentation, le support informatique, les sous-produits, s'il y a lieu, le diffuseur, les droits d'auteurs, etc...

RECOMMANDATION 13

Transiger avec la direction des Ressources humaines du MAPA pour que les nouveaux arrivés puissent visiter la Bibliothèque du 200 et entendre une courte présentation sur les services offerts dans le cadre des sessions d'accueil.

Ceci est une suggestion d'un répondant.

RECOMMANDATION 14

Proposer aux centres de documentation des ITA, du Complexe scientifique et de Gaspé de publier une liste des nouvelles acquisitions commune.

Ceci est une suggestion d'un répondant.

RECOMMANDATION 15

Ajouter une nouvelle section au Sommaire des périodiques de la Bibliothèque du 200 pour signaler la tenue prochaine de congrès nationaux et internationaux en bio-alimentaire.

Ceci est une suggestion d'un client.

La Bibliothèque du 200 pourrait faire sortir un profil automatisé (DSI) d'une banque de données contenant des informations sur la tenue de congrès et s'en servir pour cette nouvelle chronique.

RECOMMANDATION 16

Vérifier auprès du personnel cadre, professionnel et technicien, des bureaux régionaux et locaux s'ils ont utilisé les services des centres de documentation des ITA ou de la Bibliothèque du 200 depuis les douze (12) derniers mois, si non, pourquoi.

L'utilisation inégale des bibliothèques par les régions est intrigante.

RECOMMANDATION 17

Explorer les diverses chroniques à ajouter au Sommaire des périodiques comme les nouvelles, commentaires ou feedback des clients, etc... afin de garder un contact régulier avec la clientèle.

Le Sommaire deviendrait alors un outil précieux d'information et de rétroaction pour la Bibliothèque du 200.

RECOMMANDATION 18

Rencontrer, en réunion, le personnel du sous-ministériat de la Recherche, du développement technologique et de l'enseignement, à l'exception de ceux qui relèvent du Centre de documentation du Complexe scientifique, afin de comprendre leur intérêt mitigé face à la création et l'implantation d'une banque de données informatisées permettant de repérer la littérature québécoise bio-alimentaire en français.

Etant donné que le projet d'une telle banque semble intéresser les répondants des autres sous-ministériats, étant donné que le sous-ministériat du développement technologique et de l'enseignement demande de repérer de la littérature québécoise, il semble nécessaire de valider leur réponse à ce sujet.

RECOMMANDATION 19

Vérifier la consultation des publications des organismes internationaux tel que la FAO pendant un an afin de savoir si la Bibliothèque continuera d'acheter ces documents.

Le sondage laisse entrevoir que ce type de document est très peu consulté. Etant donné les coûts élevés de ces documents, il convient d'analyser la situation.



CONCLUSION

En guise de conclusion, il importe de revenir sur les objectifs du sondage fixés au départ. Il est important de vérifier s'ils ont été atteints, si oui, dans quelle mesure, si non, pourquoi et quoi faire avec ces questions restées en suspens.

Objectif général

L'objectif général du sondage était de savoir quels services des trois bibliothèques du MAPA en question devaient être améliorés et comment et quels besoins documentaires n'étaient pas comblés.

L'objectif général a été atteint puisque le sondage a permis de savoir dans quelle mesure le personnel du Ministère utilise la bibliothèque, en est satisfait, pourquoi certains ne s'en servent pas, quels sont leurs besoins en documentation, et en particulier, quels sont les besoins qui ne sont pas comblés.

Objectifs spécifiques

Objectif 1

- . Identification du degré d'information des usagers actuels par rapport aux différents services offerts par les bibliothèques du MAPA évaluées.
- . Identification du degré de satisfaction des usagers actuels par rapport aux différents services offerts par les bibliothèques du MAPA évaluées.

Cet objectif a été atteint.

Objectif 2

- . Identification des non-usagers des bibliothèques du MAPA évalués et des raisons pour lesquelles ils ne se servent pas des bibliothèques du MAPA.

Cet objectif a été atteint.

Objectif 3

- . Identification des besoins documentaires non satisfaits des usagers actuels et potentiels des bibliothèques du MAPA évaluées.**

Cet objectif a été atteint en partie.

Les usagers actuels se sont exprimés sur leur intérêt face à de nouveaux services documentaires. Les non-usagers, ceux qui n'ont aucun besoin documentaire mais aussi ceux qui n'ont pas utilisé les bibliothèques du MAPA au cours des douze mois ayant précédé le sondage pour diverses raisons, n'ont pas pu s'exprimer sur les nouveaux services proposés. Le questionnaire ne les invitait pas à se prononcer. Par contre, usagers actuels et usagers potentiels, c'est-à-dire personne ayant des besoins documentaires mais ne s'étant pas encore servi des bibliothèques du MAPA évaluées, ont tous pu nommer les sujets, les éditeurs-auteurs et les types de documents qu'ils préfèrent.

Objectif 4

- . Identifier si certains types de clientèle utilisent davantage certains services.**

Cet objectif n'a pas vraiment été atteint parce que l'analyse des résultats du sondage n'a pas été faite dans ce sens. La raison en est que l'importance accordée à chacun des services et les taux de satisfaction de chacun des services étant en général élevés, il n'est pas apparu nécessaire ni intéressant de décortiquer les répondants selon leur catégorie d'emploi, leur lieu de travail ou leur sous-ministériat. Cela a été fait pour les groupes insatisfaits des services ou ceux qui ne les connaissent pas.

La seule constante qui a pu s'en dégager est que les techniciens sont moins bien informés des services offerts par les bibliothèques du MAPA et que le personnel relevant du sous-ministériat des Services à la gestion semblent avoir moins de besoins documentaires.

Objectif 5

- . Identifier les sources d'information et de documentation des usagers et des non-usagers des bibliothèques du MAPA.

Cet objectif, ici encore, a été atteint en partie. Le questionnaire n'orientait pas les non-usagers à répondre à la question demandant d'identifier ces sources. Les usagers des douze mois ayant précédé le sondage se sont exprimés (voir section 3.4).

Objectif 6

- . Identifier la nature de l'information recherchée par les usagers des bibliothèques du MAPA évaluées: différence entre une information ponctuelle et une information de maintien à jour.

Cet objectif n'a pas été rencontré. Aucune question ne permettait de tirer des conclusions sur cet aspect.

Objectif 7

- . Vérifier si les usagers seraient prêts à payer les services offerts par les bibliothèques du MAPA évaluées.

Cet objectif n'a pas du tout été rencontré.

La section concernant la tarification des services des centres de documentation a été retirée parce que le questionnaire aurait été trop volumineux si on l'avait conservée. N'étant pas une priorité des bibliothèques du MAPA, ce point a été reporté à une consultation ultérieure.

Objectif 8

- . **Vérifier dans quelle mesure les besoins des usagers sont comblés en documentation québécoise agricole.**

Le sondage a apporté deux réponses à cette question. D'une part, plus de la moitié des répondants ont dit consulter des documents édités au Québec en français à l'occasion. 15% ont dit le faire souvent et 31% jamais. D'autre part, la réponse à la création et la diffusion d'une banque de données informatisées contenant de la littérature bio-alimentaire québécoise en français a été enthousiaste: 55,1% ont trouvé le projet utile, 31,6% essentiel et 13,2% peu utile ou inutile.

On pourrait trouver étrange que 86% des répondants soient en faveur d'une telle banque quand dans le fond ils ont dit à 53,1% ne consulter le genre de documents qu'elles contiendrait qu'à l'occasion. Mais peut-être ne consultent-ils pas plus les documents québécois de langue française parce qu'ils ne les repèrent pas facilement.

La plupart des objectifs de ce sondage ont donc été atteints. La prochaine étape, et la plus importante sans aucun doute, est d'accorder des priorités aux recommandations émises et de les mener à bon port, le mieux et le plus rapidement possible, **avec l'appui de la haute direction du Ministère.**

Le personnel du MAPA s'est exprimé sur ses besoins documentaires. Il n'est nullement nécessaire de revenir et de s'étendre sur la valeur fondamentale de l'information et du droit à la documentation. Il ne reste qu'à agir en toutes conséquences avec ces principes et les besoins réels de ceux qui nourrissent de grands projets.

ANNEXE

LETTRE DE PRÉSENTATION ET QUESTIONNAIRE



Québec, le 9 mai 1988

Bonjour,

Les centres de documentation du MAPA situés au 200 Chemin Ste-Foy, à l'Institut de technologie agricole de La Pocatière et à l'Institut de technologie agricole de St-Hyacinthe désirent savoir si vous êtes satisfait des services qu'ils vous offrent. Nous désirons aussi mieux connaître vos besoins documentaires.

C'est dans cet esprit que nous vous demandons de remplir le questionnaire ci-joint. Nous vous prions de prendre quelques minutes de votre temps (pourquoi pas à l'instant) pour nous aider à mieux vous servir.

Si vous n'avez jamais utilisé les services de l'un de nos trois centres de documentation, veuillez remplir quand même les sections 1, 2 et 3.1 du questionnaire.

Nous ferons parvenir, en primeur, à toutes les personnes choisies pour remplir le questionnaire, les résultats du sondage.

Vous remerciant à l'avance de votre participation à l'amélioration de nos services et comptant sur vous.

La responsable du Centre
de documentation du 200

Sylvie Bélanger, bibliothécaire

p.j.

SONDAGE D'OPINIONS SUR LES SERVICES OFFERTS
PAR LES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA, AU 200 A QUÉBEC,
A L'ITA DE LA POCATIÈRE ET A L'ITA DE ST-HYACINTHE

Ce questionnaire ne s'adresse pas aux employés du sous-ministériat des Pêches maritimes ni à ceux qui relèvent de la direction de la Recherche, qu'ils soient situés au Complexe scientifique ou ailleurs en province.

Vous n'êtes pas tenu de vous identifier personnellement.

VEUILLEZ COMPLÉTER CE QUESTIONNAIRE ET LE RETOURNER

AVANT LE 25 MAI 1988

A L'AIDE DE L'ENVELOPPE PRÉ-ADRESSÉE

NOTE: La forme masculine dans ce document comprend, lorsqu'il y a lieu, les femmes aussi bien que les hommes.

Mai 1988

SECTION 1: CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE

Répondez en encerclant le numéro approprié.

1.1 A quelle catégorie d'emploi appartenez-vous?

(N'encerclez qu'une seule réponse)

- 1 Cadre supérieur
- 2 Cadre intermédiaire (agent de maîtrise ou professionnel en situation de gestion)
- 3 Professionnel
- 4 Technicien
- 5 Autre, précisez: _____

1.2 Où est situé votre lieu de travail?

(N'encerclez qu'une seule réponse)

- 1 Edifice le 200 (Québec)
- 2 Edifices de la Route de l'Eglise (Ste-Foy)
- 3 Edifice situé au 1279, boul. Charest (Québec)
- 4 Edifice situé au 201, Crémazie (Montréal)
- 5 Région 01
- 6 Région 02
- 7 Région 03
- 8 Région 04
- 9 Région 05
- 10 Région 06
- 11 Région 07
- 12 Région 08
- 13 Région 09
- 14 Région 10
- 15 Région 11
- 16 Région 12
- 17 1140, Taillon (Québec)

1.3 A quel sous-ministériat appartenez-vous?

(N'encerclez qu'une seule réponse)

- 1 Direction générale de l'Economie
- 2 Sous-ministériat des services à la gestion
- 3 Sous-ministériat du développement industriel et commercial
- 4 Sous-ministériat de la qualité des aliments et de la santé animale
- 5 Sous-ministériat de la production et des affaires régionales
- 6 Sous-ministériat de la recherche, du développement technologique et de l'enseignement
- 7 Services rattachés au bureau du Sous-ministre
- 8 Cabinet du Ministre

1.4 A quel centre de documentation du MAPA vous adressez-vous habituellement (sauf pour l'abonnement à un périodique)?

(N'encerclez qu'une seule réponse)

- 1 Au centre de documentation du 200
- 2 Au centre de documentation de l'ITA de La Pocatière
- 3 Au centre de documentation de l'ITA de St-Hyacinthe
- 4 Au centre de documentation du Complexe scientifique
- 5 Au centre de documentation de Gaspé
- 6 Ne sais pas
- 7 Aucun

SECTION 2: BESOINS DOCUMENTAIRES DE LA CLIENTÈLE

Si jusqu'à maintenant vous n'avez eu aucun besoin d'information documentaire, (livres, articles de périodiques, bibliographiques,...) dans le cadre de votre travail, vous n'avez pas à compléter le reste du questionnaire. Veuillez nous le retourner dans l'enveloppe pré-adressée ci-jointe.

2.1 Indiquez dans quels domaines particuliers se situent vos besoins d'information documentaire reliés aux mandats qui vous sont confiés.

S'il y a plus d'un domaine, cochez (✓) les 3 plus importants.

- 1 () Administration générale
- 2 () Administration en agriculture, pêche et alimentation
- 3 () Juridique
- 4 () Recherche et développement en économie
- 5 () Recherche et développement en production animale
- 6 () Recherche et développement en production végétale
- 7 () Recherche et développement en génie rural
- 8 () Inspection des aliments
- 9 () Médecine vétérinaire
- 10 () Commercialisation
- 11 () Développement des industries de la transformation
- 12 () Enseignement
- 13 () Sol agricole
- 14 () Alimentation et nutrition humaines
- 15 () Aménagement, développement, environnement et protection du territoire agricole
- 16 () Autres, précisez: _____

2.2 Cochez (✓) votre degré d'utilisation des documents publiés par:

| | a | b | c |
|---|--|--|--------|
| | Souvent (+ d'une fois par mois) | Occasionnellement (1 fois par mois ou moins) | Jamais |
| 1 Le MAPA | () | () | () |
| 2 D'autres ministères et organismes du gouvernement du Québec | () | () | () |
| 3 Les gouvernements fédéral et provinciaux du Canada | () | () | () |
| 4 Le gouvernement fédéral des Etats-Unis et les états américains | () | () | () |
| 5 Des gouvernements européens et organismes internationaux tel l'OCDE, la FAO, l'UNESCO, etc... | () | () | () |

| | a | b | c |
|--|--|--|--------|
| | Souvent (+ d'une fois par mois) | Occasionnellement (1 fois par mois ou moins) | Jamais |
| 6 Des centres de recherche ou associations | () | () | () |
| 7 Des éditeurs commerciaux du Québec de langue française | () | () | () |
| 8 Des éditeurs commerciaux de langue française non québécois | () | () | () |
| 9 Des éditeurs commerciaux de langue anglaise | () | () | () |

2.3 Numérotez par ordre d'importance, de 1 à 5 (1 étant le plus important), les types de documents auxquels vous faites appel dans le cadre de vos mandats de travail.

- () Livres
- () Périodiques (revues, journaux,...)
- () Normes, lois et règlements
- () Statistiques
- () Rapports de conférences
- () Rapports techniques

2.4 Au cours des 12 derniers mois, votre centre de documentation vous a-t-il refusé l'achat d'un volume pour diverses raisons?
(Encercler la réponse)

- 1 Oui
- 2 Non

SECTION 3: IDENTIFICATION ET UTILISATION DES SERVICES DES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA

SI VOUS AVEZ UTILISÉ L'UN DES SERVICES D'UN CENTRE DE DOCUMENTATION DU MAPA DURANT LES 12 DERNIERS MOIS, VEUILLEZ PASSER A LA QUESTION 3.2 ET SUIVANTES

- 3.1 **Si vous n'avez pas utilisé les services** d'un centre de documentation du MAPA durant les 12 derniers mois, **cochez-en (✓) la principale raison**
- a () Je ne connais pas le Centre de documentation.
- b () Je n'ai pas besoin des services du Centre de documentation dans mon travail.
- c () Le Centre de documentation est trop éloigné de l'endroit où je travaille.
- d () Autres raisons (précisez): _____

SI VOUS AVEZ RÉPONDU A LA QUESTION 3.1 VOUS N'AVEZ PAS À COMPLÉTER LE RESTE DU QUESTIONNAIRE. VEUILLEZ NOUS LE RETOURNER A L'AIDE DE L'ENVELOPPE PRÉ-ADRESSÉE.

- 3.2 Par rapport à la réalisation de vos mandats, cochez (✓) l'importance que vous accordez à chacun des services qu'offre votre centre de documentation?

| | a | b | c | d |
|---|-----------|-------|-----------|---------------------------|
| | Essentiel | Utile | Peu utile | Ne connais pas ce service |
| 1 Recherche de documentation disponible sur un sujet dans des volumes de référence, des périodiques (revues, journaux, magazines publiés à intervalles réguliers) ou des banques de données informatisées | () | () | () | () |
| 2 Photocopies d'articles de périodiques ou parties de documents provenant de sa collection | () | () | () | () |
| 3 Emprunt de documents provenant de sa collection | () | () | () | () |
| 4 Emprunt de documents ou obtention de photocopies d'articles de périodiques provenant d'une autre bibliothèque | () | () | () | () |
| 5 Achat d'un document n'apparaissant pas au catalogue (ouvrage dans lequel on retrouve les références aux documents que détiennent les centres de documentation du MAPA) | () | () | () | () |
| 6 Bibliographie périodique permettant de suivre l'évolution de la documentation sur un sujet | () | () | () | () |

| | a | b | c | d |
|--|-----------|-------|-----------|---------------------------|
| | Essentiel | Utile | Peu utile | Ne connais pas ce service |
| 7 Consultation du <u>Sommaire des périodiques</u> publié par le Centre de documentation du 200 | () | () | () | () |
| 8 Consultation de la <u>Liste des nouvelles acquisitions</u> du Centre de documentation du 200 | () | () | () | () |

3.3 Pour chacun des services que vous avez utilisés au cours des 12 derniers mois, cochez (✓) votre degré de satisfaction.

| | a | b |
|---|-----------|-------------|
| | Satisfait | Insatisfait |
| 1 Recherche de documentation disponible sur un sujet dans des volumes de référence, des périodiques ou des banques de données informatisées | () | () |
| 2 Photocopies d'articles de périodique ou parties de documents provenant de sa collection | () | () |
| 3 Emprunt de documents provenant de sa collection | () | () |
| 4 Emprunt de documents ou obtention de photocopies d'articles de périodiques provenant d'une autre bibliothèque | () | () |
| 5 Achat d'un document n'apparaissant pas au catalogue | () | () |
| 6 Bibliographie <u>périodique</u> permettant de suivre l'évolution de la documentation sur un sujet | () | () |

3.4 En plus d'utiliser votre centre de documentation du MAPA, avez-vous recours à d'autres bibliothèques? (Cochez votre fréquence d'utilisation)

| | a | b | c |
|---|-------------------------|----------------------------|--------|
| | Souvent | Occasionnellement | Jamais |
| | (+ d'une fois par mois) | (1 fois par mois ou moins) | |
| 1 Les autres centres de documentation du MAPA | () | () | () |
| 2 Autres centres de documentation ou bibliothèques du gouvernement québécois | () | () | () |
| 3 Centres de documentation ou bibliothèques du gouvernement fédéral ou des gouvernements d'autres provinces canadiennes | () | () | () |
| 4 Bibliothèques collégiales ou universitaires | () | () | () |
| 5 Bibliothèques municipales | () | () | () |
| 6 Bibliothèque de votre unité administrative ou bibliothèque personnelle ou autre | () | () | () |

SECTION 4: RAISONS D'INSATISFACTION DES USAGERS PAR RAPPORT A CHACUN DES SERVICES OFFERTS PAR LES CENTRES DE DOCUMENTATION DU MAPA

Si vous avez indiqué une insatisfaction pour un ou plusieurs services, cochez-en (✓) la ou les raisons.
Si non, passez à la section 5.

| <u>RAISONS D'INSATISFACTION</u> | a | b | c | d | e | f | g | h |
|---|------------------------------------|----------------------------------|---|--|--|------------------------------------|---|------------------------------|
| | Le délai d'obtention est trop long | La durée du prêt est trop courte | Le Centre refuse de me fournir le service | Le Centre ne trouve pas ce que je veux | Le Centre ne me fournit pas l'information complète | Les procédures sont trop complexes | Le personnel accueille mal mes demandes | Autre raison, précisez _____ |
| <u>SERVICES</u> | | | | | | | | |
| 1 Recherche de documentation disponible sur un sujet dans des volumes de référence, des périodiques ou des banques de données informatisées | () | () | () | () | () | () | () | () |
| 2 Photocopies d'articles de périodiques ou parties de documents provenant de sa collection | () | () | () | () | () | () | () | () |
| 3 Emprunt de documents provenant de sa collection | () | () | () | () | () | () | () | () |
| 4 Emprunt de documents ou obtention de photocopies d'articles de périodiques provenant d'une autre bibliothèque | () | () | () | () | () | () | () | () |
| 5 Achat d'un document n'apparaissant pas au catalogue | () | () | () | () | () | () | () | () |
| 6 Bibliographie périodique permettant de suivre l'évolution de la documentation sur un sujet | () | () | () | () | () | () | () | () |

SECTION 5: SERVICES ÉVENTUELS

Cette section concerne divers services que le **Centre de documentation du 200** n'offre pas actuellement mais pourrait éventuellement offrir. Nous aimerions savoir si ces services vous seraient utiles.

Encerclez le chiffre correspondant le mieux à votre réponse.

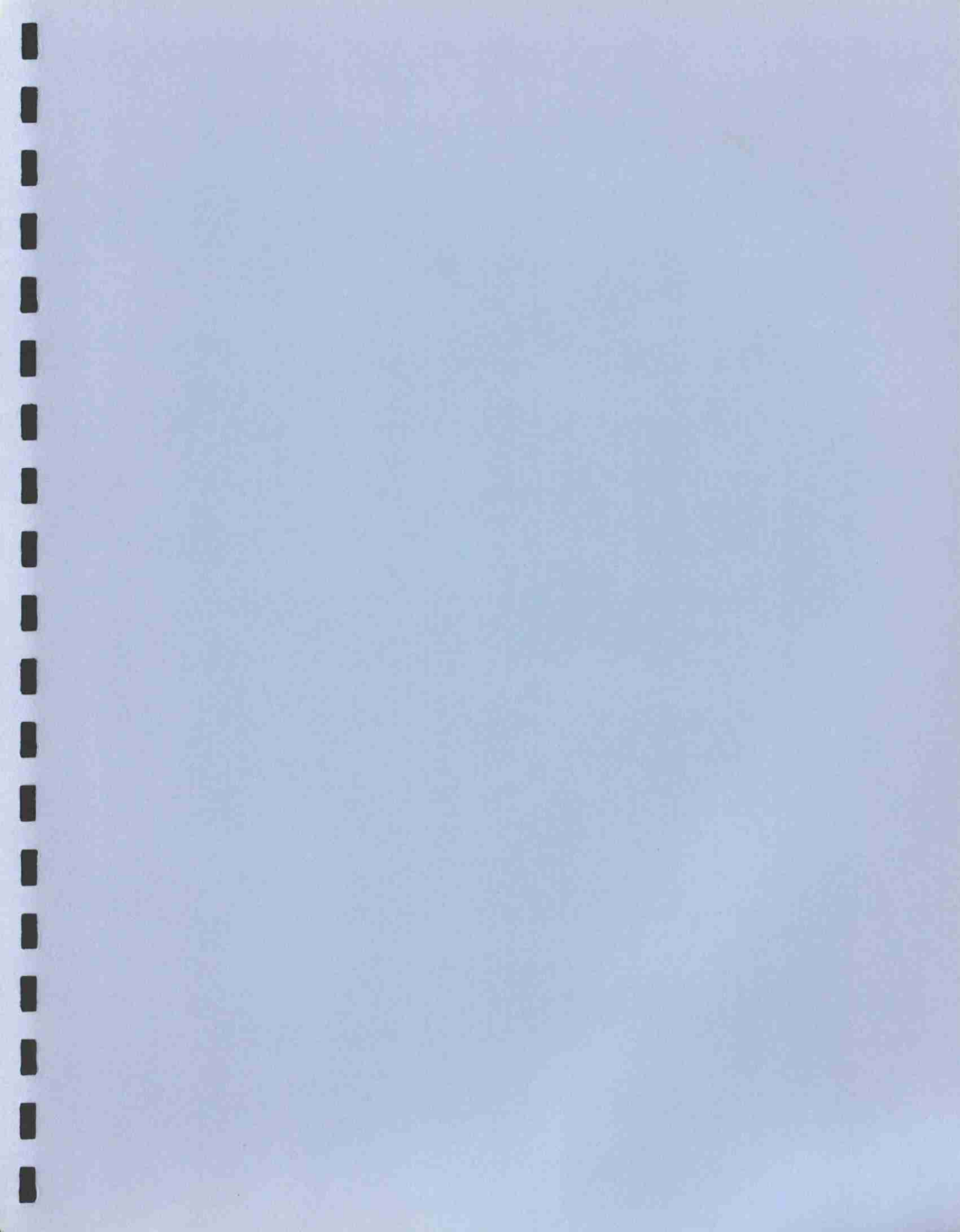
| | a | b | c | d |
|---|-----------|-------|-----------|---------|
| | Essentiel | Utile | Peu utile | Inutile |
| 5.1 Mise en place et gestion de mini-centres de documentation en région. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5.2 Aide aux services dans la classification des documents non-administratifs (système de classification). | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5.3 Codification par le Centre des articles de périodiques afin d'en faciliter le classement et le repérage dans vos unités administratives. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5.4 Création et diffusion d'une banque de données informatisées permettant de repérer la littérature bio-alimentaire québécoise en français. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5.5 Consultation directe, dans votre lieu de travail, via un micro-ordinateur, du catalogue des centres de documentation. | 1 | 2 | 3 | 4 |

5.6 Enumérez tout autre service non offert actuellement par le Centre de documentation du MAPA au 200 que vous jugeriez nécessaire ou utile.

| <u>Autre service nécessaire</u> | <u>Autre service utile</u> |
|---------------------------------|----------------------------|
| 1. _____ | 1. _____ |
| 2. _____ | 2. _____ |

5.7 Désirez-vous faire une suggestion afin d'améliorer les services des centres?





Bibliothèque Cécile-Rouleau



QMC A 567 478