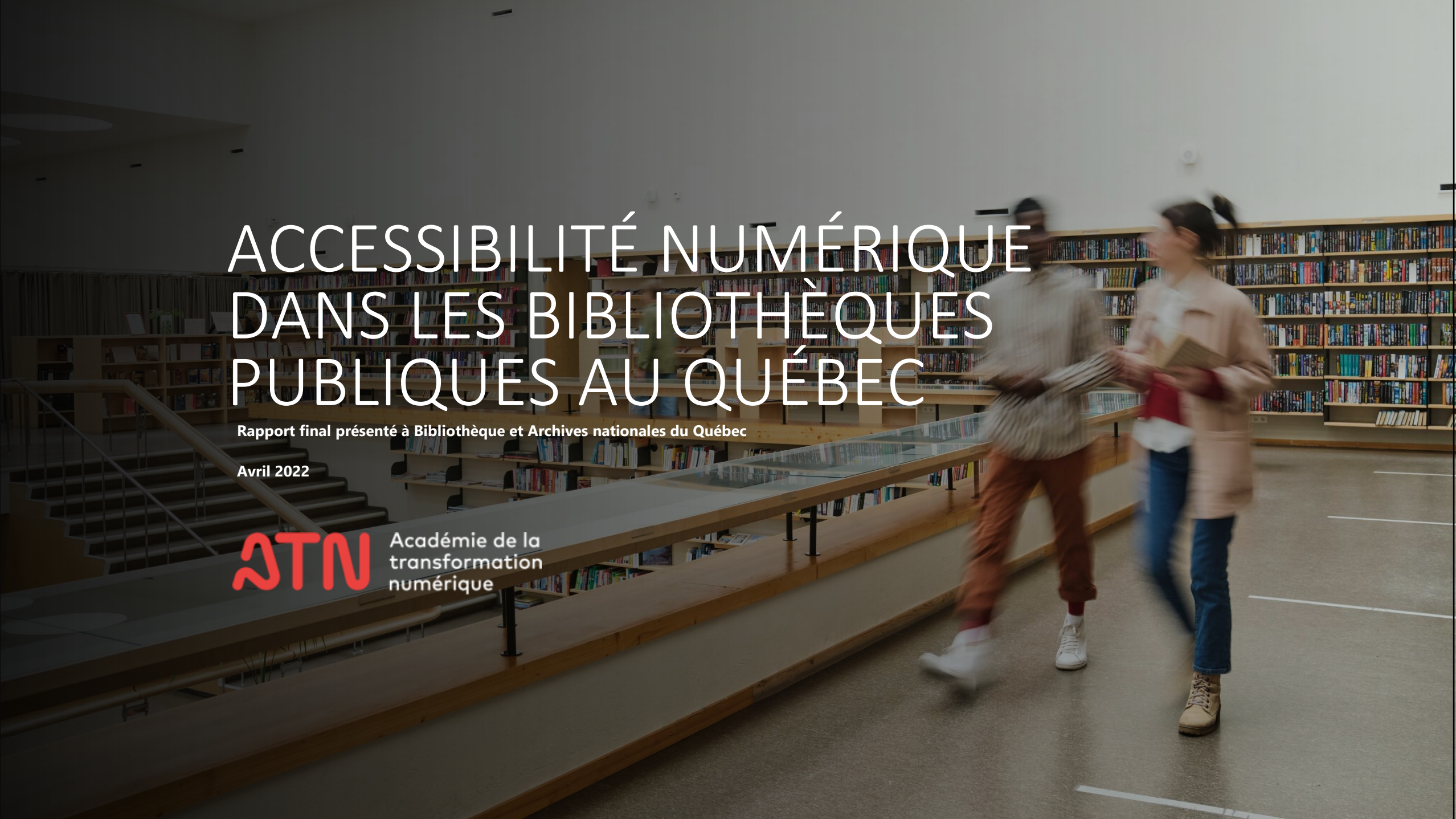


ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DANS LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES AU QUÉBEC

Rapport final présenté à Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Avril 2022

ATN Académie de la transformation numérique

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 3
Méthodologie 4
Section 1 – Profil des répondant(e)s 6
Section 2 – Modalités d'utilisation des services numériques 17
Section 3 – Satisfaction et facilité d'utilisation 31
Section 4 – Orientations futures 42
Conclusion 47

INTRODUCTION

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en culture 2018-2023, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) souhaite approfondir sa connaissance des besoins en accessibilité numérique de la population québécoise, afin de répondre à la mesure 3 de l'objectif 1.2, c'est-à-dire de « contribuer à l'épanouissement individuel et collectif grâce à la culture » en « enrichissant l'éventail des activités et des services adaptés aux besoins des personnes handicapées, immigrantes ou en situation de pauvreté ».

À l'invitation de BAnQ, l'Académie de la transformation numérique (ATN) de l'Université Laval a réalisé une étude visant à obtenir des données pertinentes en lien avec l'**accessibilité numérique** de la population québécoise ayant des situations de handicaps, limitations et besoins spéciaux. Ces données devraient aider les bibliothèques publiques du Québec à faire évoluer leur offre de services numériques afin d'augmenter la participation culturelle et sociale des personnes en situation de handicap.

Par « services numériques » offerts par les bibliothèques publiques, on entend tout ce que l'on retrouve sur les sites Web des bibliothèques publiques du Québec, comme le catalogue des documents disponibles (livres, magazines, jeux, CD et vidéo), le dossier d'usager et aussi certains services offerts sur place tels que le prêt en libre-service ou le prêt de matériel informatique.

Afin de dégager une vue d'ensemble de la situation au sein de la population étudiée, l'équipe de l'ATN a réalisé une collecte de données au moyen d'un questionnaire Web. Ce rapport présente les résultats obtenus par cette collecte.

En complément à ce volet quantitatif, une vingtaine d'entrevues individuelles semi-dirigées ont été réalisées avec des participants de la collecte. Ces entrevues ont permis d'explorer les besoins de la clientèle en lien avec l'accessibilité numérique et de dégager déjà quelques pistes d'actions suggérées par ces utilisateurs.

Les résultats détaillés du volet qualitatif de cette étude ont déjà fait l'objet d'une présentation à BAnQ. Dans le présent rapport, les grands constats y sont repris en appui aux résultats quantitatifs de la démarche réalisée.

MÉTHODOLOGIE

Volet quantitatif

Après avoir été approuvé par l'équipe de BAnQ, le questionnaire d'une trentaine de questions a été programmé dans la plateforme de sondage Qualtrics.
Afin d'encourager la participation à l'enquête, l'ATN a procédé au tirage de 10 chèques-cadeaux de 40 $ chacun du réseau Les Libraires parmi toutes les personnes répondantes au sondage.
La collaboration des organismes du milieu a été demandée pour le recrutement des participants au sondage. Nous avons d'abord sollicité l'Association des bibliothèques publiques du Québec, le Réseau Biblio, l'Office des personnes handicapées du Québec ainsi que plusieurs organisations œuvrant directement auprès des personnes handicapées comme AlterGo, la Société québécoise de la déficience intellectuelle et Audition Québec. Ensuite, nous avons affiché une publication publicitaire sur Facebook. Nous avons également sollicité des panélistes de l'enquête NETendances, propriété de l'ATN, que nous savions avoir le profil recherché.
Grâce à la combinaison de ces méthodes de recrutement, nous avons obtenu 489 réponses complètes au sondage entre le 6 janvier et le 1er mars 2022.

Pour être éligibles à répondre à ce sondage, les individus devaient satisfaire aux critères suivants :

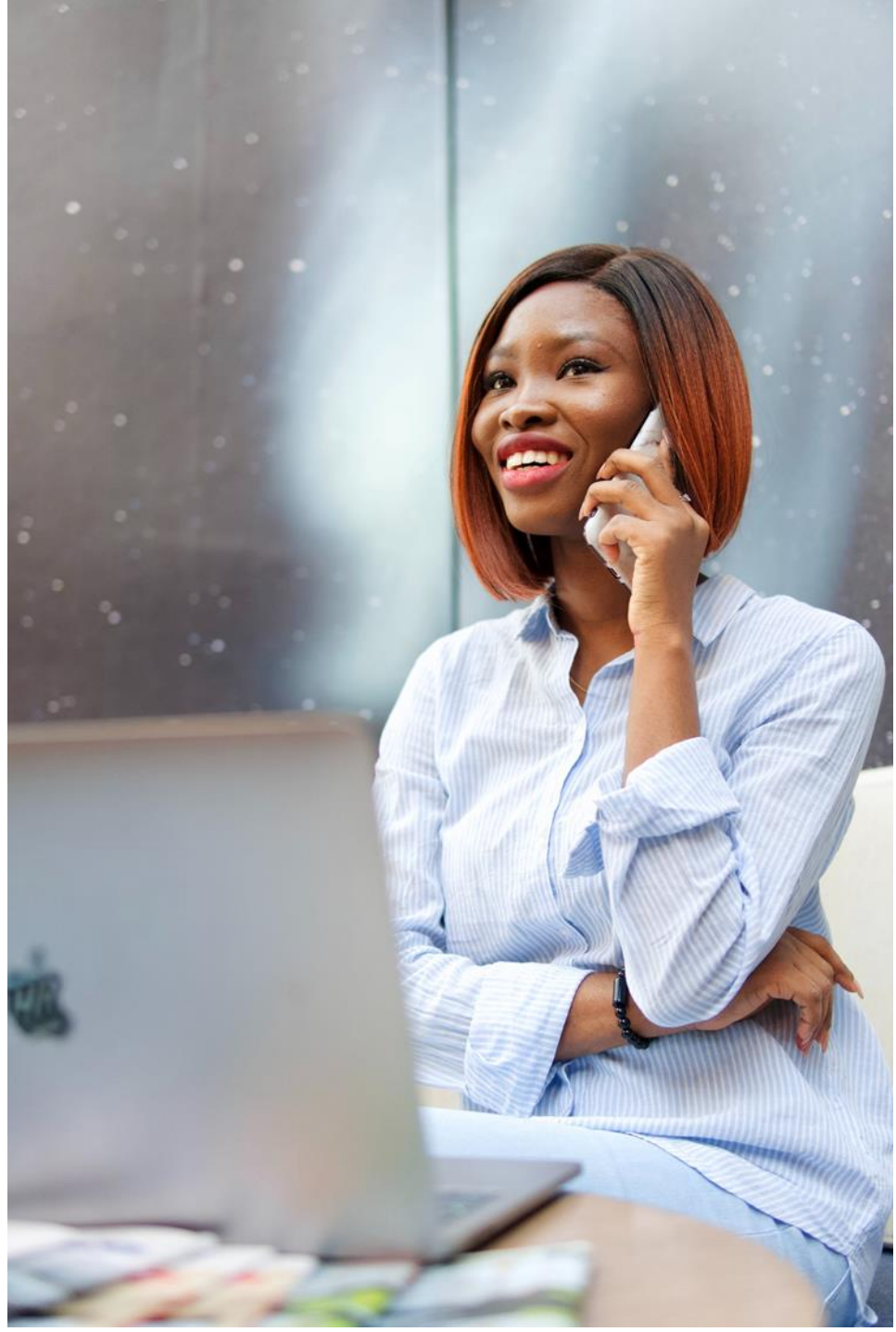
- Résider au Québec;
- Être âgés de 15 ans ou plus;
- Être limités dans leurs activités quotidiennes en raison d'une condition ou d'un problème de santé à long terme, en lien, par exemple, avec la vision, l'audition, la mobilité, la flexibilité, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la santé mentale, la mémoire, etc.;
- Utiliser ou avoir déjà utilisé, pour la majorité d'entre eux, les services d'une bibliothèque publique au Québec, que ce soit en ligne à partir d'un site Web de bibliothèque publique, ou sur place, dans une bibliothèque.

MÉTHODOLOGIE… suite

Volet qualitatif

Nous avons recruté 20 participant(e)s parmi les répondant(e)s du sondage réalisé. Les entrevues se sont déroulées sur rendez-vous, par visioconférence ou par téléphone, selon leur préférence. Pour les remercier de leur participation, nous avons remis à chaque personne participante un chèque-cadeau d'une valeur de 40 $ du réseau Les Libraires.

Les données ont été collectées du 18 janvier au 9 février 2022, lors d'entrevues semi-dirigées d'une vingtaine de minutes chacune.



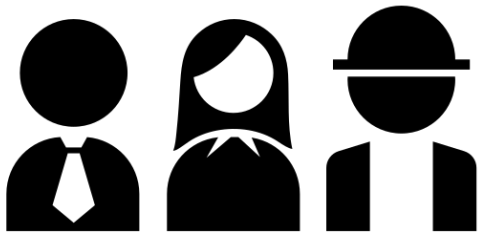
SECTION 1

PROFIL DES RÉPONDANT(E)S

RÉPONDANT(E)S AU SONDAGE

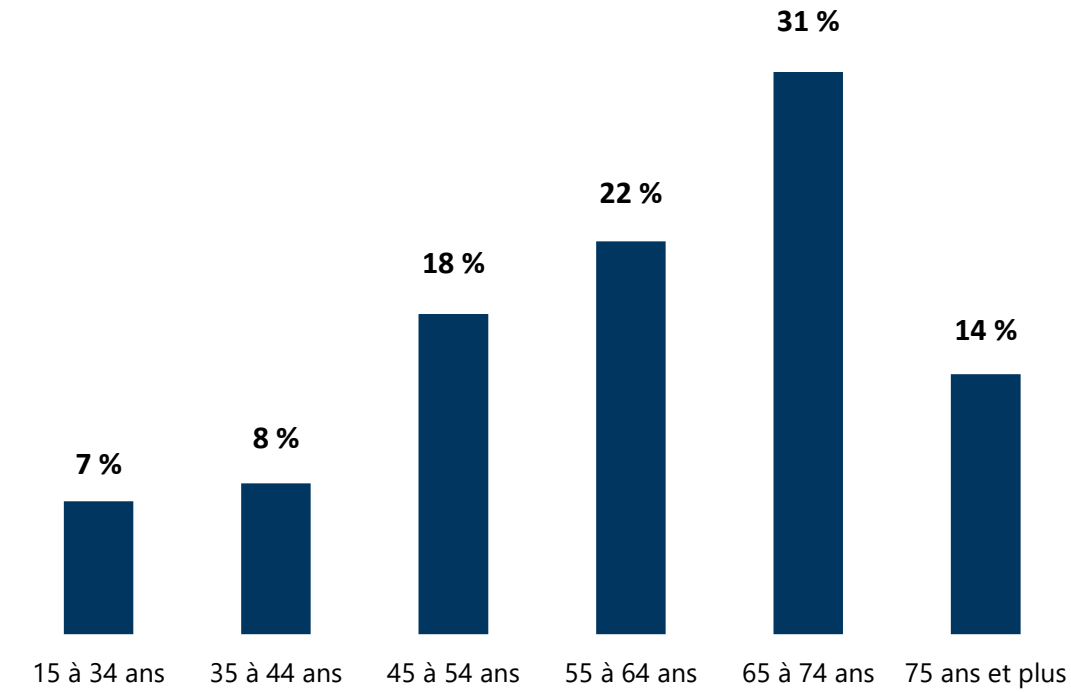
Volet quantitatif

489 personnes ont répondu au questionnaire en ligne (100 %)



De ce nombre, 56 % des personnes s'identifient comme des femmes, 42 % s'identifient comme des hommes, 1 % des personnes ont une autre identité de genre et 1 % préfèrent ne pas répondre à la question.

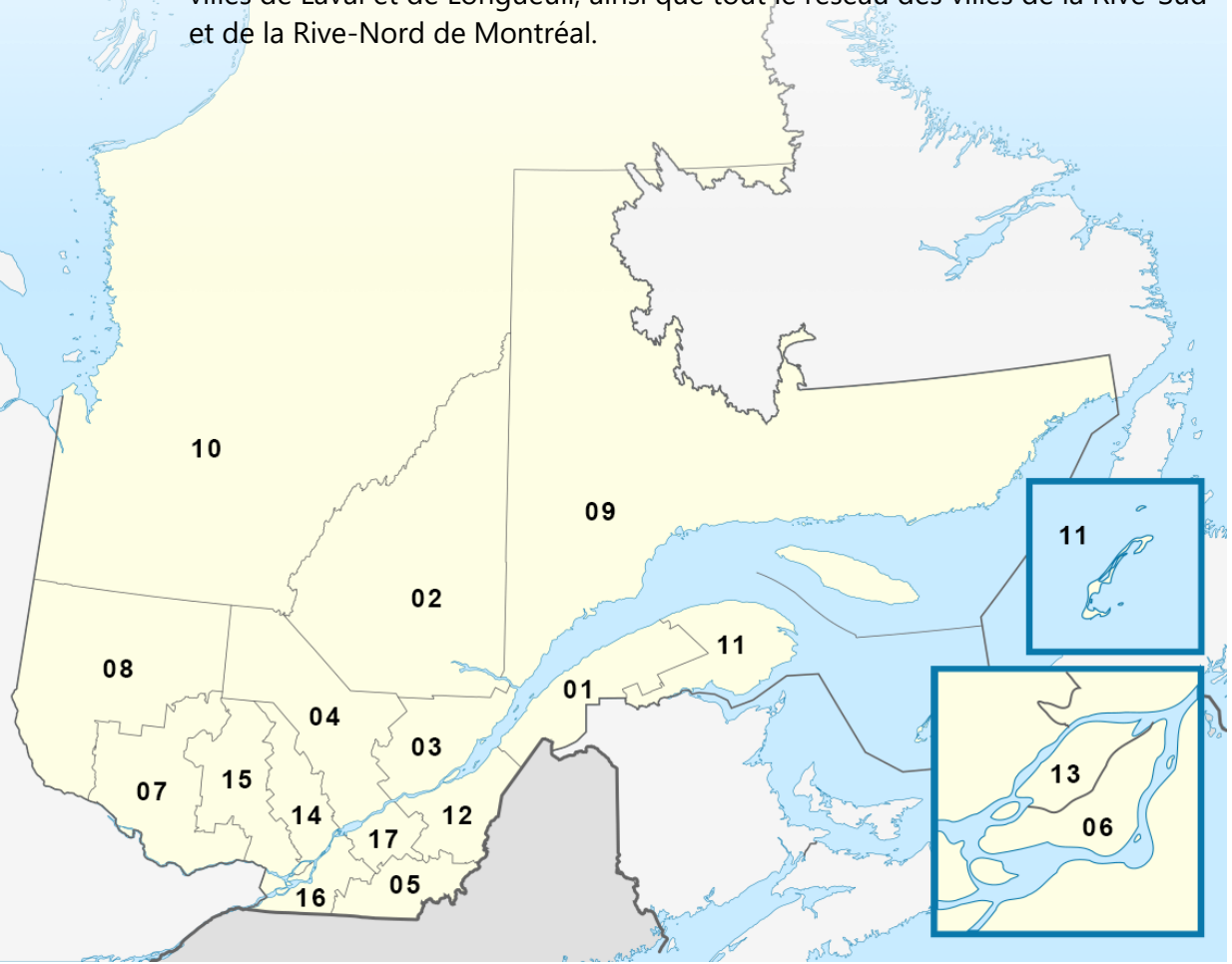
Pourcentage de participant(e)s dans chaque catégorie d'âge



Selon ECI de 2017, Statistique Canada :
10,5 % chez les 15-34 ans, 13,3 % chez les 35-44 ans, 15,6 % chez les 45-54 ans, 19 % chez les 55-64 ans, 20,2 % chez les 65-74 ans et 32,8 % chez les 75 ans +

DISTRIBUTION GÉOGRAPHIQUE

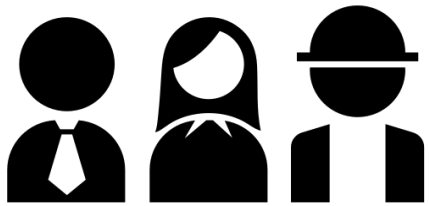
Les personnes qui ont répondu au sondage proviennent de toutes les régions administratives du Québec :
57 % des répondant(e)s résident dans la région du Grand Montréal qui inclut les villes de Laval et de Longueuil, ainsi que tout le réseau des villes de la Rive-Sud et de la Rive-Nord de Montréal.



Région administrative	Nombre de répondant(e)s	Pourcentage de répondant(e)s
01 Bas-Saint-Laurent	3	0,6
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	9	1,9
03 Capitale-Nationale	58	12,3
04 Mauricie	18	3,8
05 Estrie	27	5,7
06 Montréal	147	31,2
07 Outaouais	14	3,0
08 Abitibi-Témiscamingue	2	0,4
09 Côte-Nord	4	0,8
10 Nord-du-Québec	1	0,2
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	9	1,9
12 Chaudière-Appalaches	21	4,5
13 Laval	13	2,8
14 Lanaudière	36	7,6
15 Laurentides	29	6,2
16 Montérégie	62	13,2
17 Centre-du-Québec	18	3,8
		100 %

PROFIL DES PARTICIPANT(E)S

Volet qualitatif (entrevues)



20 personnes rencontrées

- 14 femmes et 6 hommes
- 3 personnes ont entre 15 et 34 ans (15 %)
- 12 personnes ont entre 35 et 64 ans (60 %)
- 5 personnes ont 65 ans et plus (25 %)

7 régions administratives représentées

- 12 personnes résident dans la région du Grand Montréal (60 %)
- 8 personnes résident dans d'autres régions du Québec (40 %)

CATÉGORIES DE LIMITATIONS

Tous les répondant(e)s du sondage vivent avec au moins un handicap, une déficience ou une limitation dans leur vie quotidienne.
Le questionnaire comporte 5 questions visant à identifier le type de limitations auxquelles les participants sont confrontés :

Questions visant à déterminer les catégories de handicaps, déficiences ou limitations *(les répondant(e)s pouvaient indiquer plusieurs réponses)*	
Vous arrive-t-il de rencontrer de façon plus ou moins fréquente une quelconque difficulté à voir (même en portant des lunettes ou des verres de contact) ?	2 % / 8 % / 30 % / 60 %
Vous arrive-t-il de rencontrer de façon plus ou moins fréquente une quelconque difficulté à entendre (même en portant un appareil auditif) ?	3 % / 13 % / 48 % / 36 %
Vous arrive-t-il de rencontrer de façon plus ou moins fréquente une quelconque difficulté à marcher, à utiliser des escaliers, à vous servir de vos mains ou de vos doigts ou à faire d'autres activités physiques ?	15 % / 15 % / 26 % / 45 %
Vous arrive-t-il de rencontrer de façon plus ou moins fréquente une quelconque difficulté à apprendre, à retenir de l'information ou à vous concentrer ?	5 % / 7 % / 29 % / 59 %
Vous arrive-t-il de rencontrer de façon plus ou moins fréquente une quelconque condition d'ordre émotionnel ou psychologique, de santé mentale ou un trouble du développement ?	9 % / 10 % / 41 % / 40 %

Base : total répondant(e)s (n=489)

■ Toujours ■ Souvent ■ Parfois ■ Jamais

ATN Académie de la transformation numérique

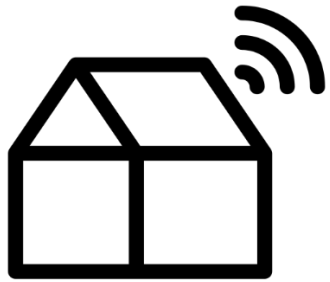
CATÉGORIES DE LIMITATIONS… suite

Tous les participant(e)s aux entrevues vivent aussi avec au moins un handicap, une déficience ou une limitation dans leur vie quotidienne.

Questions visant à déterminer les catégories de handicaps, déficiences ou limitations *(les répondant(e)s pouvaient indiquer plusieurs réponses)*	**Nombre de participant(e)s ayant répondu « parfois », « souvent » ou « toujours »**
Vous arrive-t-il de rencontrer de façon plus ou moins fréquente une quelconque difficulté à voir (même en portant des lunettes ou des verres de contact) ?	14 participant(e)s
Vous arrive-t-il de rencontrer de façon plus ou moins fréquente une quelconque difficulté à entendre (même en portant un appareil auditif) ?	6 participant(e)s
Vous arrive-t-il de rencontrer de façon plus ou moins fréquente une quelconque difficulté à marcher, à utiliser des escaliers, à vous servir de vos mains ou de vos doigts ou à faire d'autres activités physiques ?	10 participant(e)s
Vous arrive-t-il de rencontrer de façon plus ou moins fréquente une quelconque difficulté à apprendre, à retenir de l'information ou à vous concentrer ?	9 participant(e)s
Vous arrive-t-il de rencontrer de façon plus ou moins fréquente une quelconque condition d'ordre émotionnel ou psychologique, de santé mentale ou un trouble du développement ?	12 participant(e)s

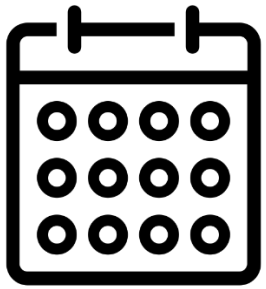
PORTRAIT TECHNOLOGIQUE (résultats du sondage)

Accès	Fréquence	Appareil fixe	Appareil mobile



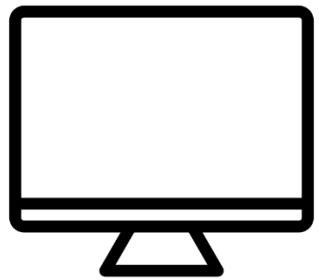
98 % des répondant(e)s disposent d'une connexion Internet à la maison.

93 % chez les adultes québécois
Source : NETendances 2021

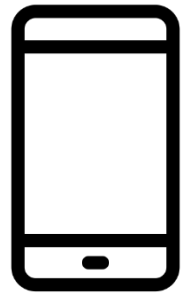


95 % des répondant(e)s utilisent Internet tous les jours.

90 % chez les adultes québécois
Source : NETendances 2021



90 % des répondant(e)s utilisent un ordinateur portable ou de bureau pour accéder à Internet.

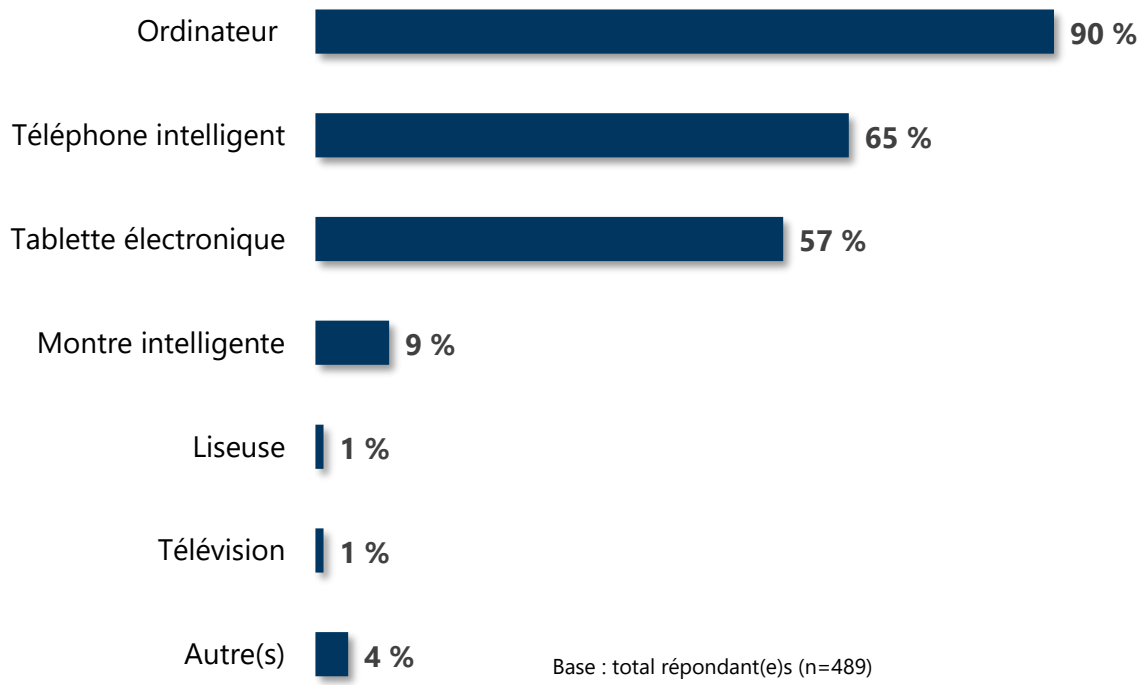


82 % des répondant(e)s utilisent au moins un appareil mobile pour accéder à Internet (tablette ou téléphone intelligent).

APPAREILS ÉLECTRONIQUES UTILISÉS POUR ACCÉDER À INTERNET (à la maison ou ailleurs)

L'ordinateur (portable ou de bureau) est l'appareil le plus utilisé pour accéder à Internet.

Appareil(s) électronique(s) utilisé(s) pour accéder à Internet à la maison ou ailleurs



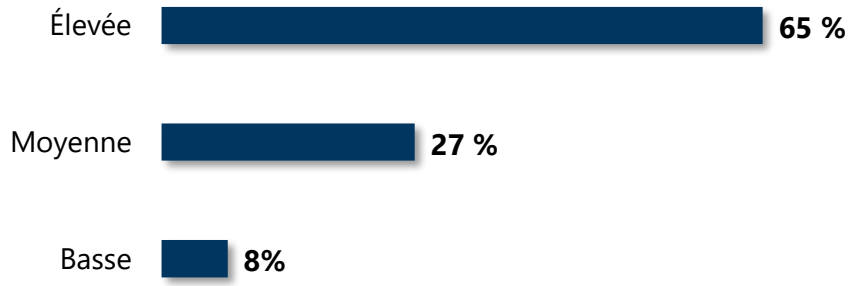
Base : total répondant(e)s (n=489)

HABILETÉS TECHNIQUES

Sur une échelle de 0 à 10 visant à autoévaluer leurs compétences numériques, 65 % des répondant(e)s considèrent que leurs compétences sont élevées (niveau 8, 9 ou 10). En comparaison, ce pourcentage est de 53 % chez l'ensemble des adultes québécois (NETendances 2021).

De plus, 27 % des répondant(e)s considèrent leurs compétences comme moyennes (niveau 4, 5, 6 ou 7) et 8 % des répondant(e)s considèrent que leurs compétences sont basses (niveau 0, 1, 2 ou 3).

Autoévaluation des compétences numériques



Question : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie aucune, et 10, un très haut niveau, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles dans la réalisation d'actions en ligne comme effectuer des transactions bancaires, remplir un formulaire ou faire des achats ?
Base : total répondant(e)s (n=489)

ATN Académie de la transformation numérique

OUTILS ADAPTÉS

Pour rendre possible ou faciliter la navigation sur Internet, deux répondant(e)s sur trois (66 %) utilisent divers appareils. Le graphique à la page suivante présente le détail de cette utilisation.

Selon nos résultats, un peu plus de la moitié des répondant(e)s (54 %) utilisent un ordinateur (portable ou de table) ou une tablette électronique munis de logiciels spécialisés ou d'autres mesures d'adaptation.

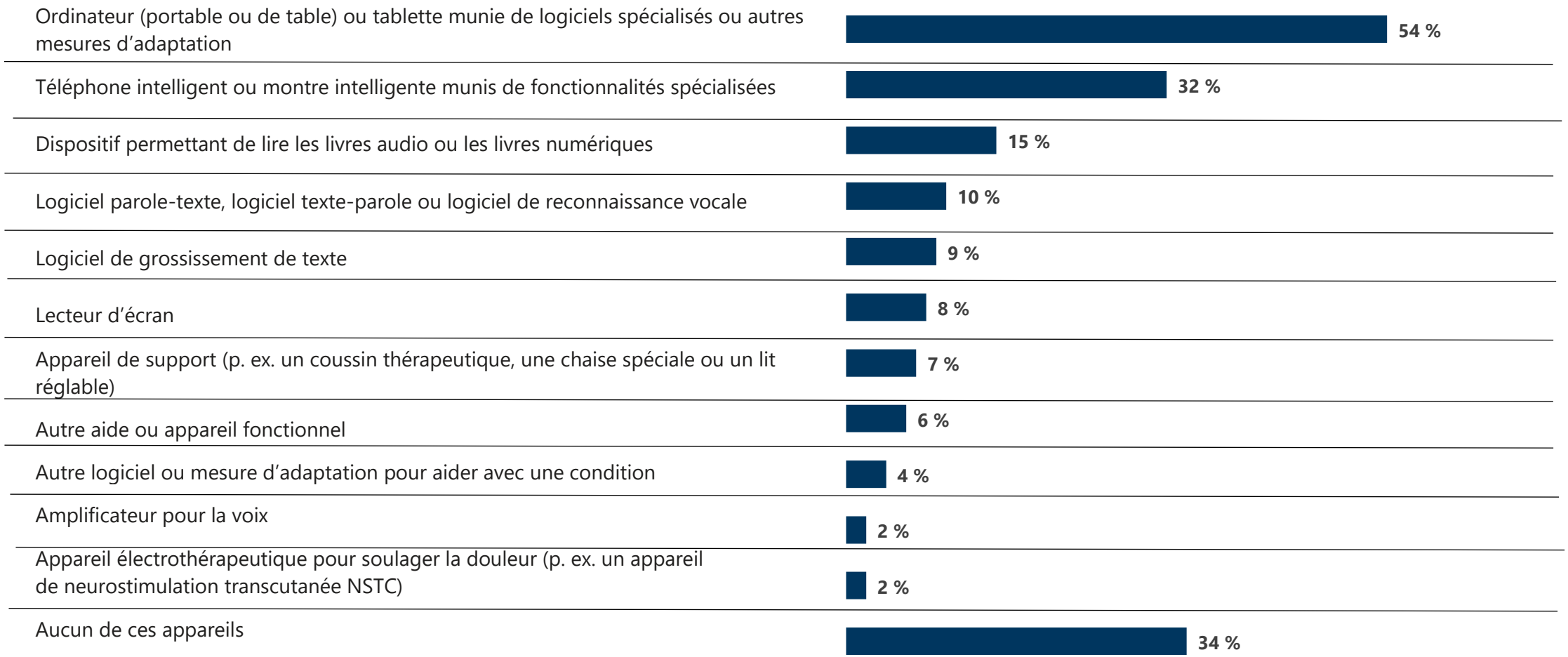
Près du tiers des répondant(e)s (32 %) utilisent des fonctionnalités spécialisées sur un téléphone ou une montre intelligente.

C'est également respectivement 15 % et 8 % des répondant(e)s qui utilisent soit un dispositif permettant de lire les livres audio ou les livres numériques ou soit un lecteur d'écran.

La liste suivante fournit d'autres exemples d'outils utilisés par les répondant(e)s au sondage :

- Afficheur et dactylo Braille
- Aides de suppléance à l'audition
- Écouteurs performants
- Prédicteur de mots (p. ex. Lexibar)
- Écran tactile
- Liseuse électronique (p. ex. Kobo)
- Victor Reader Stream
- Synthèse vocale et lecteur d'écran (p. ex. Jaws, VoiceOver)
- Agrandisseur d'écran (p. ex. ZoomText)

APPAREILS UTILISÉS POUR RENDRE POSSIBLE OU FACILITER LA NAVIGATION SUR INTERNET



Question : Pour rendre possible ou faciliter votre navigation sur Internet, est-ce que vous utilisez un ou plusieurs des appareils suivants ? Plusieurs réponses possibles
Base : total répondant(e)s (n=489)

SECTION 2

MODALITÉS D'UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES

UTILISATEURS DES SERVICES SUR PLACE

Commentaires généraux se dégageant des entrevues

En général, les participant(e)s sont satisfait(e)s des services offerts sur place. Plusieurs personnes mentionnent apprécier l'ambiance des bibliothèques, la quiétude des lieux et la disponibilité d'une aussi grande variété de documents.

Plusieurs personnes mentionnent toutefois qu'il peut être parfois ardu d'obtenir de l'aide auprès du personnel. Nous avons regroupé les commentaires en trois thèmes :

1. Indisponibilité apparente du personnel;
2. Méconnaissance des services disponibles;
3. Perception par l'usager que son besoin est disproportionné par rapport à l'aide disponible.

UTILISATEURS DES SERVICES SUR PLACE… suite

1. Indisponibilité apparente du personnel

Les commentaires des participant(e)s font ressortir que le personnel sur place est parfois trop peu nombreux, qu'il a une charge de travail trop importante ou alors qu'il ignore comment interagir avec des usagers neurodivergents.

J'aime mieux demander à ma mère ou mon chum de venir avec moi. […] Une fois, j'ai demandé de l'aide, ça n'a pas bien été. […] La bienveillance n'était vraiment pas là.

Une participante à mobilité réduite

Une fois, je n'étais pas capable d'imprimer et ils m'ont dit : « il faut se débrouiller tout seul ». Faudrait qu'il y ait de l'aide pour ça et aussi pour les ordinateurs.

Une participante neurodivergente

Moi, je n'ai vraiment pas de problème à demander de l'aide, mais les gens sont tellement débordés. […]
Ce n'est pas évident de trouver quelqu'un pour de l'aide.

Une participante à mobilité réduite

UTILISATEURS DES SERVICES SUR PLACE… suite

2. Méconnaissance apparente des services disponibles

Nous avons senti que le personnel des bibliothèques pouvait être peu informé par rapport aux services numériques offerts en bibliothèque ou en ligne et donc, en mauvaise position pour informer les usagers. À titre d'exemple, voici une citation d'une participante qui s'informait sur les livres audio dans une bibliothèque offrant bien le service de prêt numérique :

J'ai demandé s'il y avait des livres qui parlent, des livres audio. Il n'y en avait pas. Ils m'ont dit d'aller sur Audible, ils vendent des livres audio, mais il faut s'abonner.

Une participante neurodivergente avec un enfant aux besoins particuliers

UTILISATEURS DES SERVICES SUR PLACE… suite

3. Perception par l'usager que son besoin est disproportionné par rapport à l'aide disponible

Certain(e)s participant(e)s mentionnent qu'ils ou elles auraient aimé avoir de l'aide pour toutes sortes de raisons (par exemple transporter des livres, faire des recherches documentaires, utiliser le service de prêt numérique, etc.). Parfois, ces personnes ne sont pas à l'aise de le demander puisque ça impliquerait un grand investissement de temps de la part des employés de la bibliothèque.

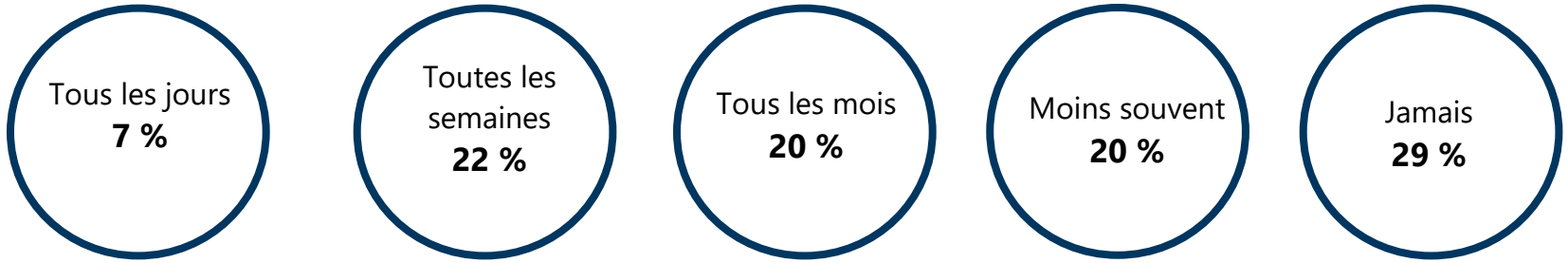
> *Le catalogue n'est pas accessible. Mettons que je cherche un CD de Beethoven et qu'il y a 60 titres de Beethoven de la sonate numéro 2 […] Si t'as pas la cote, si tu ne sais pas quelle sonate tu veux, quand t'arrives au comptoir d'aide, eux autres, ils ne peuvent pas savoir. Il faut qu'ils t'en nomment [une très longue liste].*
>
> **Une participante aveugle**

UTILISATEURS DES SERVICES NUMÉRIQUES

Par « **services numériques** », on entend tout ce que l'on retrouve sur les sites Web de l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec, comme le catalogue des documents disponibles (livres, magazines, jeux, CD et vidéo), son dossier d'usager et aussi certains services offerts sur place tels que le prêt en libre-service ou le prêt de matériel informatique.

Fréquence d'utilisation du site Web de l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec

69 % des répondant(e)s au sondage utilisent le site Web de l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec et 29 % des répondant(e)s le font à une fréquence d'au moins une fois par semaine.



Question : À quelle fréquence allez-vous sur le site Web de l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec ?
Base : total répondant(e)s (n=489)

NON-UTILISATEURS DES SITES WEB DE BIBLIOTHÈQUES

29 % des répondant(e)s ont mentionné ne jamais utiliser le site Web de l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec. Le tableau suivant présente les raisons pour lesquelles ces personnes ne visitent pas ces sites. Comme il s'agissait d'une question à réponse ouverte, certaines personnes ont mentionné plusieurs raisons.

Raisons pour lesquelles les répondant(e)s n'utilisent pas le(s) site(s) Web	% des réponses
Aucun besoin/Utilise autre service	40 %
Pas d'intérêt/N'y pense pas	27 %
Méconnaissance des services	23 %
Difficulté liée au handicap ou à la condition	6 %
Difficulté à utiliser le site ou le réseau Internet pour une autre raison	5 %

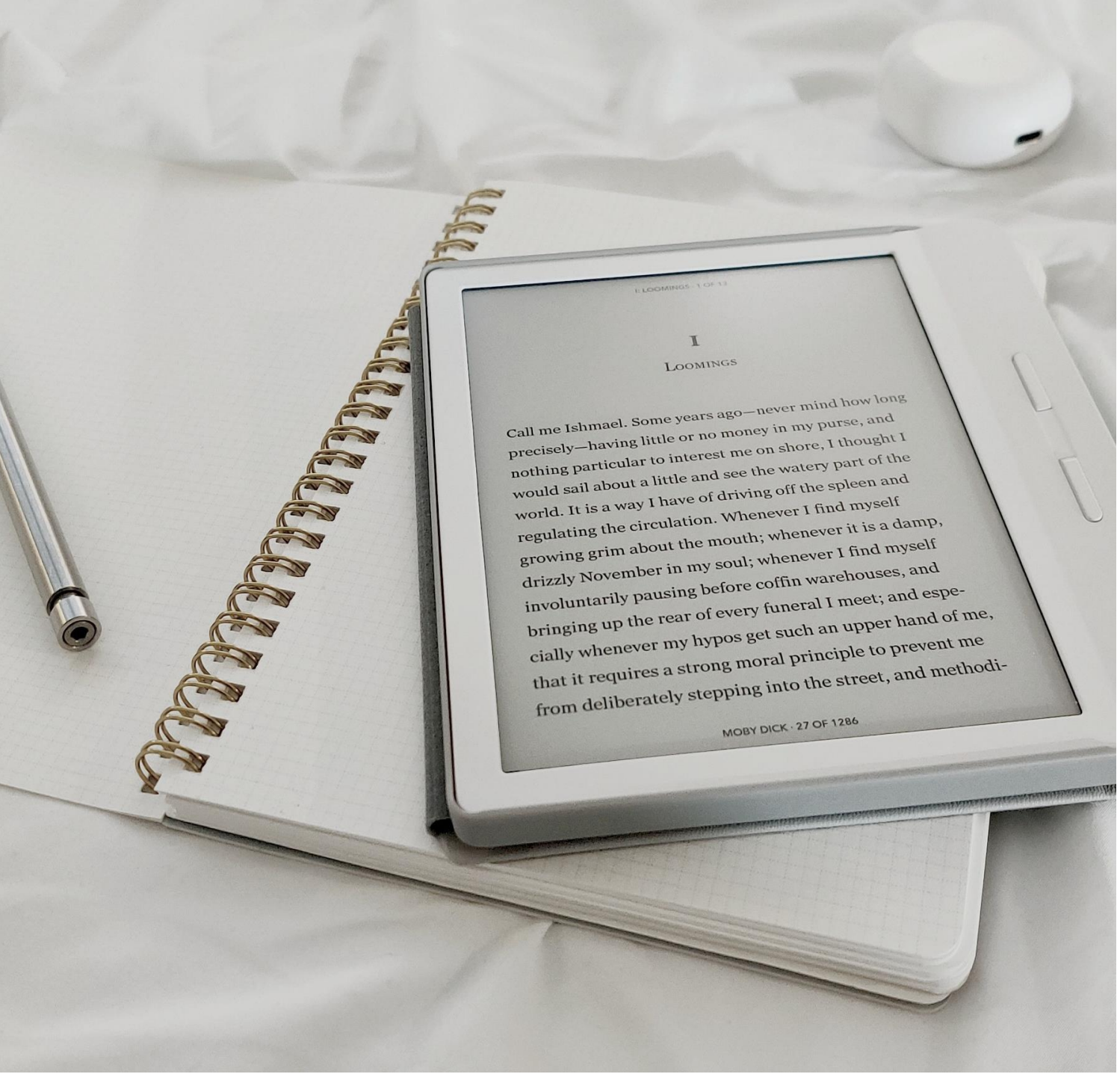
Question : Pour quelle(s) raison(s) n'allez-vous jamais sur le site Web de l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec ?
Base : répondant(e)s n'utilisant jamais le site Web de l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec (n=144)

NON-UTILISATEURS DES SITES WEB DE BIBLIOTHÈQUES… suite

Exemples de raisons incluses dans chacune des trois dernières catégories du tableau de la page précédente :

Méconnaissance des services	Difficulté liée au handicap ou à la condition	Difficulté à utiliser le site ou le réseau Internet pour une autre raison
« Je n'étais pas au courant qu'il y avait des services sur les sites Web. » « Ça ne me permet pas d'accéder à mon dossier, ni d'emprunter ou de réserver quoi que ce soit, à ce que je sache. » « Il doit y avoir un coût associé. Donc je n'utilise pas. »	« Difficulté de lecture, problèmes visuels. » « Impossible pour moi d'utiliser l'ordinateur seul. J'ai besoin d'aide de la part d'une autre personne pour pouvoir utiliser un ordinateur. »	« Difficulté à entrer mes mots de passe et à faire mon inscription. » « Je ne suis pas capable de le faire moi-même parce que c'est trop compliqué. » « La recherche est trop difficile. »

Se dégageant des entrevues réalisées :
Les personnes qui n'utilisent pas les services ont toutes une expérience avec l'une ou l'autre des bibliothèques québécoises. Certaines ont cessé de fréquenter les bibliothèques à cause de la détérioration de leur état de santé. D'autres ne trouvent pas dans les bibliothèques les services répondant à leurs besoins ou alors, elles les trouvent ailleurs, par exemple au Centre d'accès équitable aux bibliothèques (CAÉB) ou sur d'autres plateformes numériques commerciales.

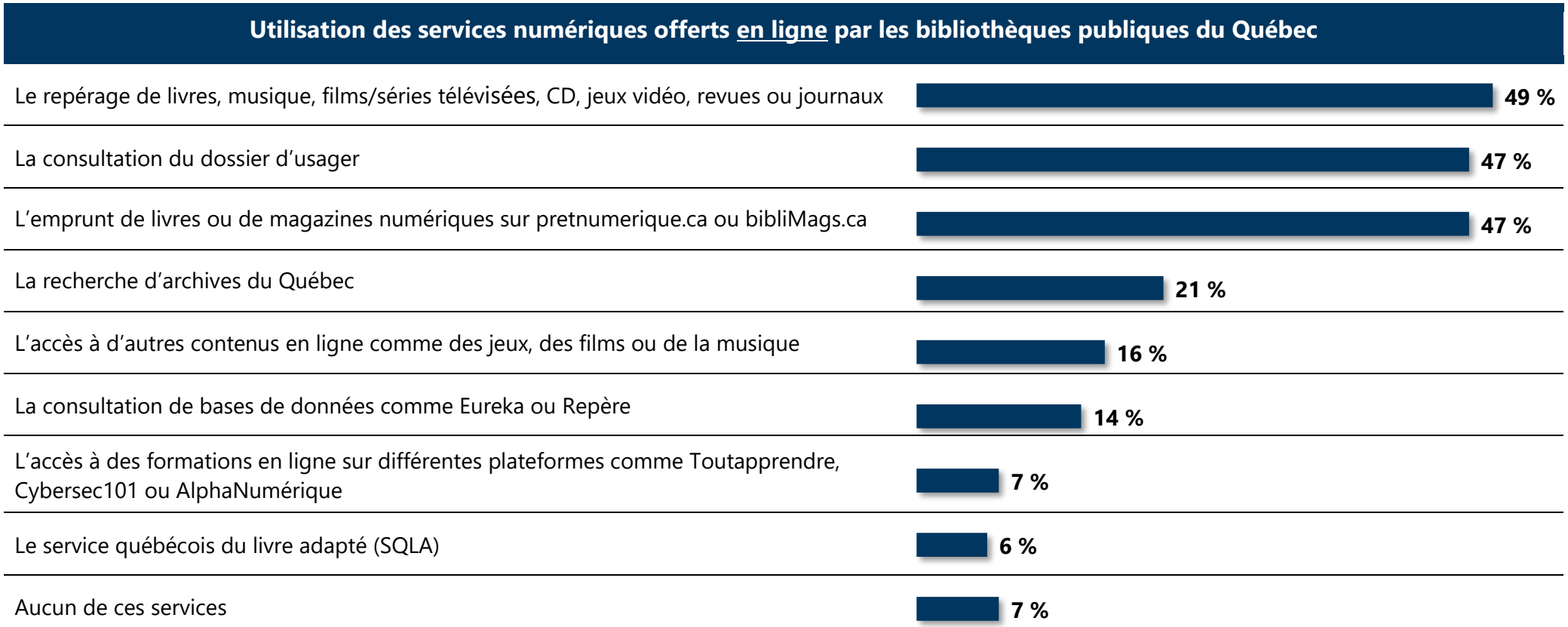


SERVICES NUMÉRIQUES UTILISÉS

En ligne, les bibliothèques publiques du Québec offrent une variété de services numériques. Les trois services les plus utilisés sont le repérage (49 %), la consultation de son dossier d'usager (47 %) et la recherche d'archives du Québec (47 %).

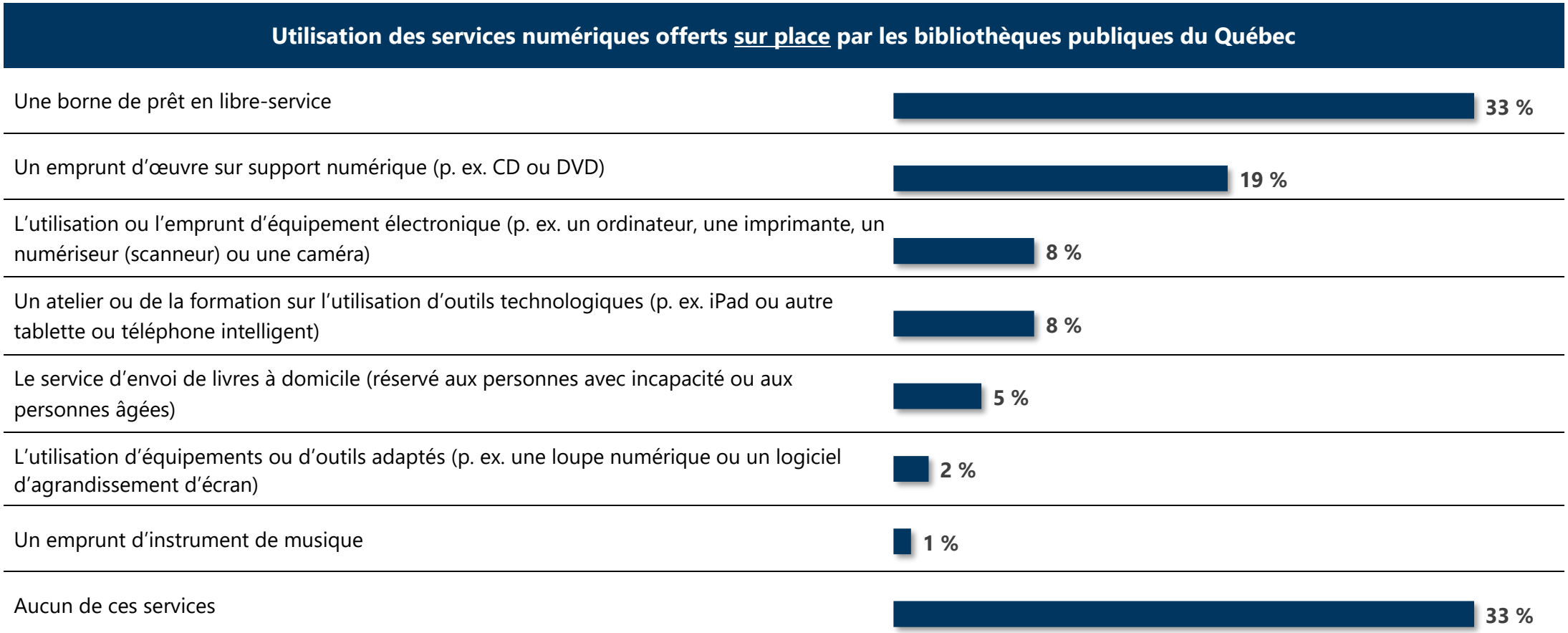
Quant aux services numériques offerts sur place, 33 % des personnes disent, lors de leurs visites sur place dans l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec, avoir utilisé une borne de prêt en libre-service. Par ailleurs, 33 % des répondant(e)s mentionnent n'avoir utilisé jusqu'à maintenant aucun des services identifiés dans la liste. Cette liste comprenait toutefois les services offerts exclusivement sur place et ne tient pas compte des services sur le Web qui sont aussi disponibles sur place, par exemple la consultation du catalogue.

SERVICES NUMÉRIQUES UTILISÉS EN LIGNE



Question : Voici une liste de services souvent offerts en ligne par les bibliothèques publiques du Québec. Veuillez cocher chacun des services qu'il vous arrive ou qu'il vous est déjà arrivé d'utiliser. Plusieurs réponses possibles
Base : total répondant(e)s (n=489)

SERVICES NUMÉRIQUES UTILISÉS SUR PLACE

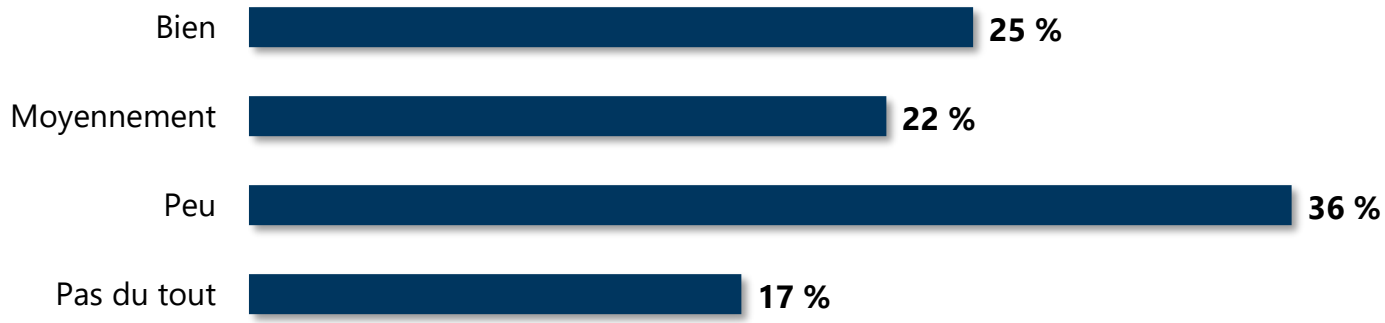


Question : Lors de vos visites sur place dans l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec, vous est-il déjà arrivé d'utiliser les services suivants ? Veuillez cocher chacun des services qu'il vous arrive ou qu'il vous est déjà arrivé d'utiliser. Plusieurs réponses possibles
Base : total répondant(e)s (n=489)

CONNAISSANCE DES SERVICES NUMÉRIQUES OFFERTS EN LIGNE

Plusieurs répondant(e)s ont pris connaissance de l'ampleur de l'offre de services des bibliothèques en répondant au sondage et nous ont laissé des commentaires semblables à celui-ci : « Je réalise, en répondant à ce sondage, ma méconnaissance des services offerts par les bibliothèques publiques. » Seulement le quart des répondant(e)s, soit 25 % des personnes interrogées, ont l'impression de très bien ou d'assez bien connaître les services offerts en ligne par la ou les bibliothèques publiques de leur localité.

Notoriété des services offerts en ligne par la ou les bibliothèques publiques de leur localité



Question : À quel point avez-vous l'impression de connaître les services offerts en ligne par la ou les bibliothèques publiques de votre localité? Diriez-vous… ?
Base : total répondant(e)s (n=489)

CONNAISSANCE DES SERVICES NUMÉRIQUES OFFERTS EN LIGNE… suite

Commentaires se dégageant des entrevues

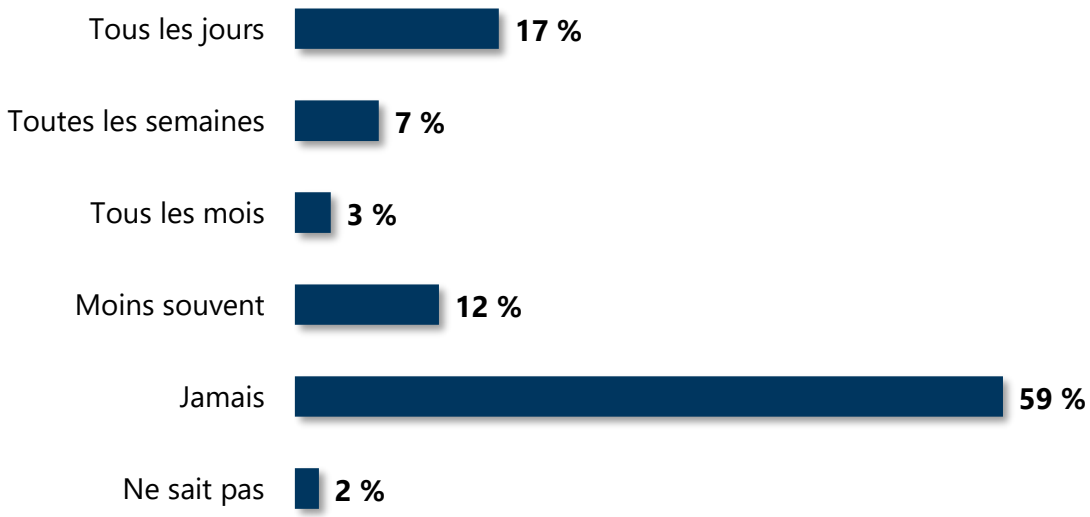
Outre le catalogue et le dossier de l'usager, les services en ligne sont peu connus et peu utilisés. Les personnes rencontrées semblent très intéressées par les possibilités offertes, notamment par le téléchargement de livres numériques et audio. Elles aimeraient aussi pouvoir profiter d'une plus grande gamme de services en ligne, spécialement pendant cette période de pandémie. La possibilité de suivre des formations en ligne, notamment sur l'utilisation du prêt numérique ou d'autres outils technologiques, semble attrayante. On nous a aussi suggéré de présenter des rediffusions de concerts, de spectacles ou de conférences et d'offrir de l'aide en ligne, par exemple avec un outil de clavardage (*chat*).

Nous avons aussi sondé les participant(e)s au sujet des services qu'ils ou elles connaissaient ou desquels ils ou elles avaient déjà entendu parler. Encore une fois, hormis le catalogue et le dossier de l'usager, moins de la moitié des participant(e)s connaissent les autres services.

LES RÉSEAUX SOCIAUX COMME SOURCE D'INFORMATION

Par ailleurs, seulement le quart des répondant(e)s au sondage (27 %) s'informent de l'offre de services des bibliothèques par les réseaux sociaux sur une base mensuelle ou une plus courte période.

Fréquence de visites sur les réseaux sociaux (p. ex. Facebook ou Instagram) pour s'informer concernant l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec



Question : À quelle fréquence allez-vous sur les réseaux sociaux (p. ex. Facebook ou Instagram) pour vous informer concernant l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec ?
Base : total répondant(e)s (n=488)

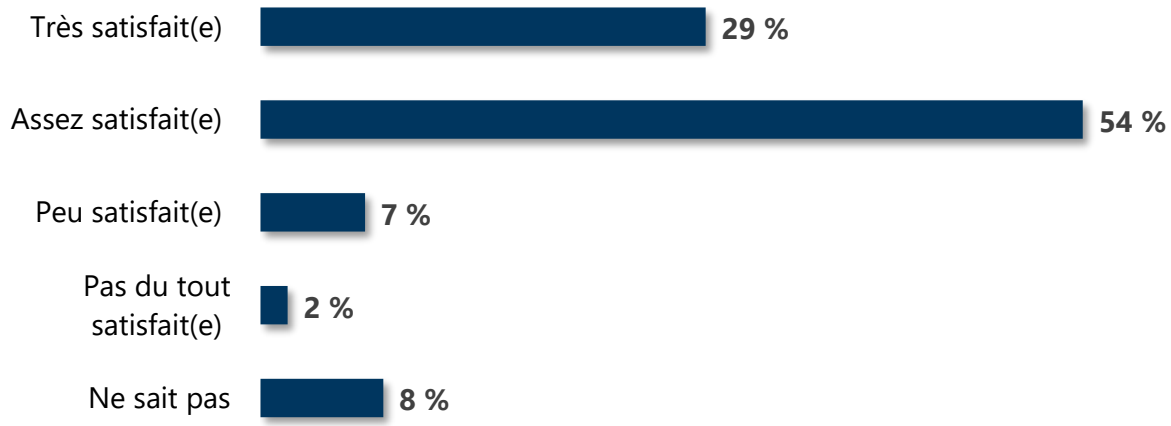
SECTION 3

SATISFACTION ET FACILITÉ D’UTILISATION

SATISFACTION GÉNÉRALE DE L'EXPÉRIENCE EN LIGNE

Plus de trois utilisateur(trice)s sur quatre sont généralement satisfait(e)s de leur expérience des services en ligne de la ou des bibliothèques publiques du Québec qu'ils ou elles utilisent. Plus précisément, ce sont 29 % des répondant(e)s qui sont très satisfait(e)s et 54 % qui sont assez satisfait(e)s.

Satisfaction de l'expérience des utilisateur(trice)s des services en ligne des bibliothèques publiques du Québec



Question : En général, à quel point êtes-vous satisfait(e) de votre expérience des services en ligne de la ou des bibliothèques publiques du Québec que vous avez utilisés ?
Base : répondant(e)s ayant utilisé les services Web de l'une ou l'autre des bibliothèques (n=335)

ATN Académie de la transformation numérique

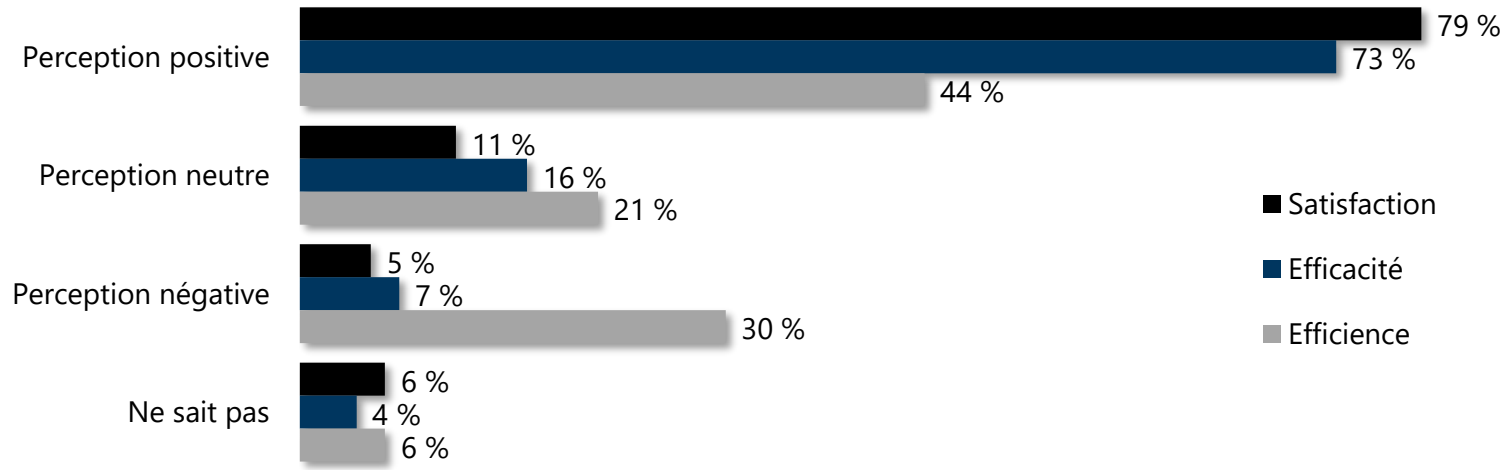
UTILISABILITÉ PERÇUE

L'utilisabilité est définie comme « le degré selon lequel un système, un produit ou un service peut être utilisé, par des utilisateurs spécifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié[1] » où…

- l'**efficacité** est la précision dans l'atteinte des objectifs spécifiés;
- l'**efficience** est le rapport entre les ressources investies et le niveau de succès dans l'atteinte des objectifs spécifiés;
- la **satisfaction** est le confort et l'évaluation subjective positive de l'utilisation du produit ou du service.

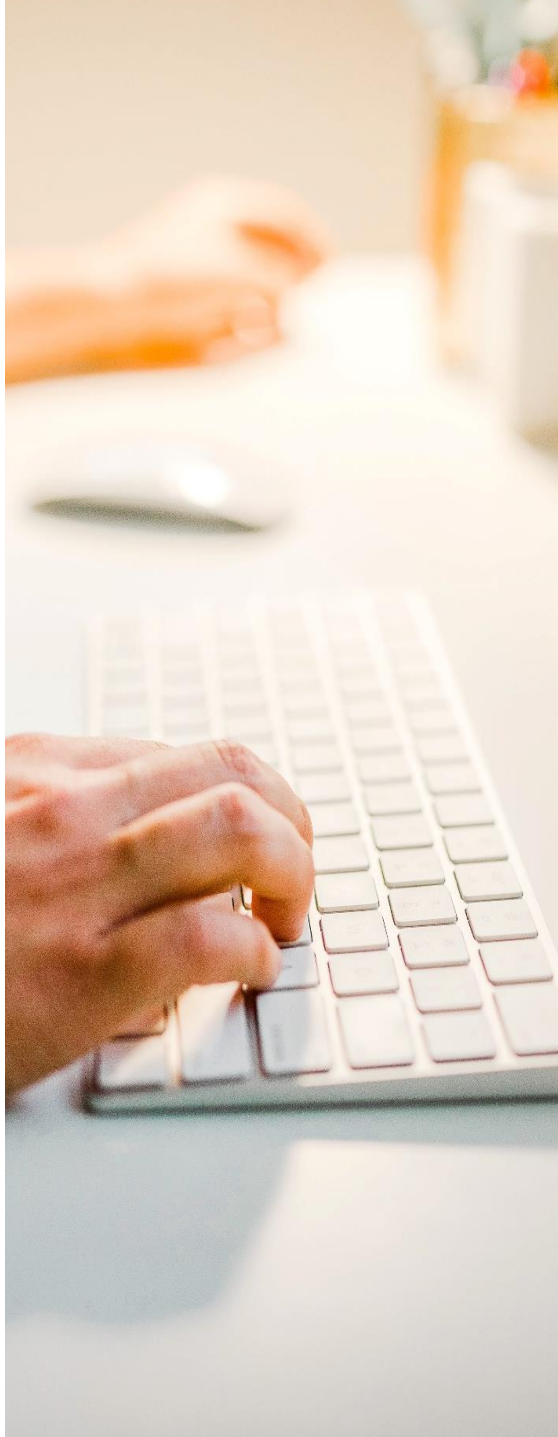
Bien que l'évaluation de l'utilisabilité soit une discipline en soi et qu'elle ne fasse pas partie de ce mandat, le sondage réalisé comporte trois questions visant à mesurer de façon subjective l'utilisabilité perçue par les personnes utilisatrices des services numériques des bibliothèques.

Mesure subjective de l'utilisabilité des services numériques



Base : répondant(e)s ayant utilisé les services Web de l'une ou l'autre des bibliothèques (n=335)
Tout à fait d'accord + Plutôt en accord//Ni en accord ni en désaccord//Plutôt en désaccord + Tout à fait en désaccord

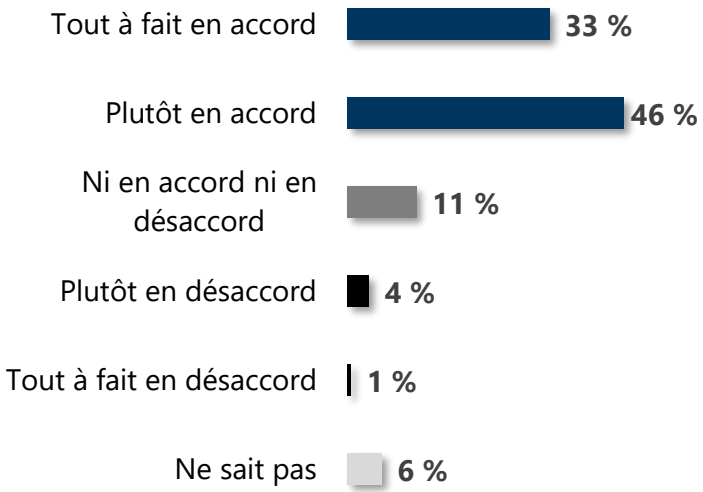
[1]*Source: International Organization for Standardization. (2018). Ergonomie de l'interaction homme-système Partie 11 : Utilisabilité — Définition et concepts (ISO Standard nº 9241-11:2018). https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:fr*



UTILISABILITÉ PERÇUE… suite

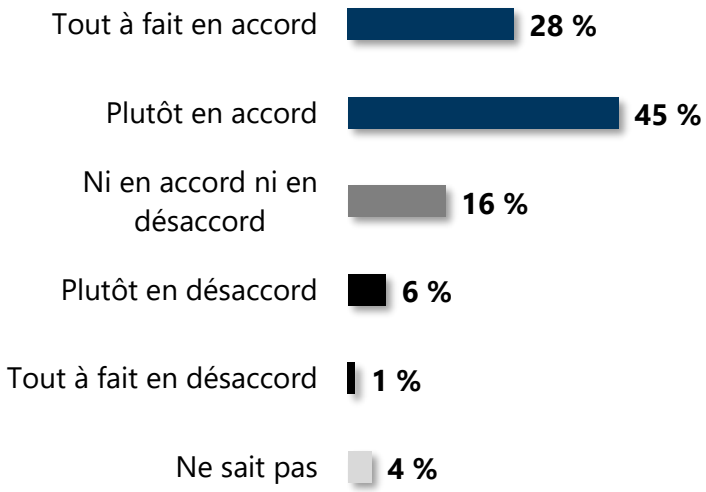
SATISFACTION

De façon générale, l'utilisateur(trice) est satisfait(e) des services.



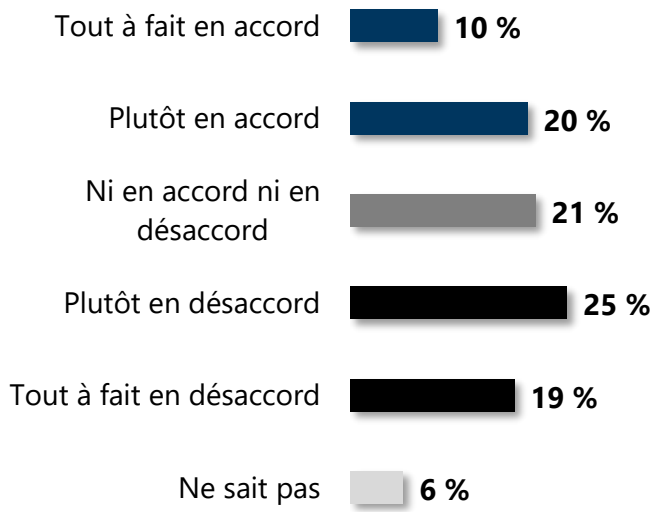
EFFICACITÉ

De façon générale, l'utilisateur(trice) réussit à faire ce qu'il ou elle veut grâce à ce(s) service(s).



EFFICIENCE

L'utilisateur(trice) a dû investir beaucoup de temps, d'énergie ou d'apprentissage pour parvenir à utiliser ce(s) service(s).



Base : répondant(e)s ayant utilisé les services Web de l'une ou l'autre des bibliothèques (n=335)

DIFFICULTÉS D'UTILISATION

27 % de tous les répondant(e)s ont répondu « oui » à la question ci-dessous qui visait à identifier certaines difficultés à l'utilisation des services numériques. Le tableau suivant présente les principales catégories de réponses obtenues à cette question.

Y a-t-il présentement quelque chose qui vous empêche d'utiliser certains services numériques offerts par les bibliothèques ou qui en rend l'utilisation difficile ?			
	% des réponses		% des réponses
Difficultés techniques d'utilisation	28 %	Difficultés personnelles d'accès au réseau Internet ou aux technologies numériques	6 %
Méconnaissance des services	15%	Indisponibilité de l'aide ou instructions incompréhensibles	5 %
Problèmes liés à l'accessibilité numérique	10 %	Renouvellement de l'abonnement à distance impossible	3 %
Offre littéraire limitée, réservation trop longue	10 %	Difficultés d'accès aux services adaptés	2 %
Problèmes liés à l'accessibilité physique/mobilité	9 %	Problèmes financiers	2 %
Manque d'intérêt ou de temps	8 %	Indisponibilité réelle ou perçue des services	2 %

Base : répondant(e)s ayant certaine(s) difficulté(s) à l'utilisation des services numériques (n=133)

DIFFICULTÉS D'UTILISATION… suite

Exemples de problèmes soulevés dans chacune des trois premières catégories du tableau de la page précédente :

Difficultés d'utilisation (catalogue, prêt numérique, etc.)	Méconnaissance des services	Problèmes liés à l'accessibilité numérique
« Je trouve qu'il est compliqué de maîtriser le fonctionnement des livres numériques (téléchargement, transfert vers une liseuse, etc.). Plus de formations en bibliothèque devraient être offertes sur ce sujet… »	« Parfois, je ne les connais tout simplement pas et je n'ai pas toujours la concentration pour aller chercher en ligne. Lorsque la bibliothèque en fait la promotion, j'en suis consciente et je peux y accéder. »	« Les catalogues, les portails, les bases de données et les applications offerts sont bien souvent peu ou non accessibles pour les personnes aveugles qui utilisent une revue d'écran. »
« La procédure pour accéder à toute la collection de livres audio, je n'ai jamais le temps de m'informer et de faire les démarches, ce qui m'empêche de profiter de plusieurs livres. »	« Je ne savais pas que je pouvais faire des emprunts livrés à domicile; je suis en fauteuil roulant. Jusqu'à présent, j'ai pris le transport adapté pour aller chercher mes emprunts et les rapporter. »	« L'emprunt de CD audio ou livre audio par informatique ou sur place est difficile, car rien n'est accessible. »
« Il arrive fréquemment que je ne trouve pas ce que je veux. Par exemple, je mets un titre de livre et je me retrouve avec une liste interminable de livres que je dois éplucher. »	« Je ne savais pas que cela existait. Je suis intéressée à découvrir comment mieux utiliser Facebook ou Instagram, et si la bibliothèque enseigne ça, je vais aller y voir. Ça serait super intéressant que ça existe vraiment. »	« Il faut ABSOLUMENT que toutes les vidéos soient sous-titrées, ce qui ne semble pas être le cas. »
	« La connaissance des dits services. Si je ne sais pas qu'ils existent, je ne peux les utiliser. »	

DIFFICULTÉS D'UTILISATION… suite

Constats se dégageant des entrevues réalisées

Les sites Web et les catalogues

Les sites Web et les catalogues ne répondent pas aux normes d'accessibilité et il est donc difficile d'y naviguer avec un lecteur ou un agrandisseur d'écran. Les personnes ayant des problèmes de dextérité ont également de la difficulté à utiliser les sites Web parce que les zones cliquables sont trop petites.

Les catalogues ne sont pas assez performants pour plusieurs participant(e)s qui ont de la difficulté à trouver ce qu'ils ou elles cherchent. On nous a souligné le manque d'options pour filtrer et le fait que les termes exacts doivent être utilisés pour pouvoir trouver un document. De plus, les moteurs de recherche retournent parfois un grand nombre de résultats qui ne correspondent pas à la recherche effectuée.

Les contenus vidéo

On nous a souligné l'absence fréquente de sous-titres dans les contenus vidéo, ainsi que l'absence de vidéodescription. De plus, les vidéos ne sont pas accompagnés du pictogramme signalant la présence ou l'absence de sous-titres, ce qui veut dire que l'utilisateur(trice) doit démarrer chacune des vidéos pour vérifier si des sous-titres sont disponibles ou non.

Les contenus audio

Nous avons senti un grand intérêt pour un accès simplifié à une variété de livres audio, incluant des œuvres pour enfants, des nouveautés et des œuvres documentaires sur divers sujets. Nos participant(e)s aveugles sont avides de livres audio, mais plusieurs autres participant(e)s pour qui la lecture écrite est un défi pour une raison ou une autre (par exemple à cause d'une difficulté à suivre les lignes, une dyslexie, etc.) profiteraient également de ce service.

DIFFICULTÉS D'UTILISATION… suite

Constats se dégageant des entrevues réalisées

Prêt numérique : commentaires d'un participant qui utilise souvent le service de prêt numérique par l'entremise de BAnQ

Vraiment, au niveau de la navigation, ce n'est pas facile. Ce n'est pas super intuitif. Souvent, je dois m'y reprendre à trois fois pour réussir à me rendre où est-ce que je veux. De passer de mon profil au catalogue, à l'application… En fait, je ne comprends pas vraiment comment elles sont organisées, ces choses-là. Même après deux ans d'utilisation, je ne comprends toujours pas comment elles sont reliées et comment réussir à naviguer de façon fonctionnelle. J'ai l'impression qu'il y a 3 portails différents dans lesquels il faut que je passe pour me rendre, et il y a souvent un bogue dans l'une de ces étapes-là, surtout si j'essaie de revenir à une étape précédente. Souvent, là, on dirait qu'il ne sait pas ce que je veux et il fait juste fermer l'application.

L'autre enjeu que j'ai, c'est qu'il n'y a pas de synchronisation sur mes différents appareils pour ce qui est du contenu que j'ai emprunté. Si je lis quelque chose sur mon téléphone et que je veux passer à ma tablette, il faut que je re-télécharge le document, mais il n'y aura pas mes marque-pages qui me disent où je suis rendu dans le livre. Je dois vraiment y aller manuellement pour le faire, donc ce n'est pas comme s'il y avait un dossier universel qui est utilisé, mais bien comme si chaque appareil avait sa propre bibliothèque personnelle. Ça c'est un gros moins.

DIFFICULTÉS D'UTILISATION… suite

Constats se dégageant des entrevues réalisées

Le Service québécois du livre adapté (SQLA)*, 5 des 20 participant(e)s en font usage*

Livraison à domicile

Le service d'envoi à domicile de livres en Braille est très apprécié. Les participant(e)s apprécient l'autonomie que ce service leur procure. Les participant(e)s espèrent que ce service sera maintenu et qu'il continuera d'évoluer malgré la popularité du livre téléchargeable.

Site Web et catalogue

Les sites Web et applications liées au SQLA causent certaines difficultés aux personnes utilisatrices, par exemple une fermeture de session prématurée qui met fin à leur processus de recherche ou des livres non disponibles qui restent affichés dans l'application. La recherche de documents semble particulièrement laborieuse.

Offre complémentaire

Plusieurs participant(e)s utilisent et apprécient beaucoup les services similaires offerts par le Centre d'accès équitable aux bibliothèques (CAÉB), notamment la simplicité du « téléchargement direct » offert avec l'appareil Victor Reader et le fait que leur abonnement se fait automatiquement par l'intermédiaire de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA). Bien qu'un abonnement au SQLA leur permettrait d'accéder à une plus grande variété de documents, cela leur semble trop complexe puisque les technologies et applications nécessaires sont différentes.

SOLUTIONS PROPOSÉES

Les répondant(e)s avaient plusieurs suggestions concernant la meilleure façon de les aider à bien utiliser les services.

Aides ou appareils fonctionnels suggérés par les utilisateur(trice)s	% des réponses
Assistance du personnel	31 %
Information et formations	24 %
Prêt de matériel adapté	12 %
Respect des normes d'accessibilité	12 %
Adaptation de l'espace et des outils pour mobilité ou dextérité réduite	7 %
Prêt de matériel régulier	7 %
Prêt ou support de logiciels adaptés	5 %
Interprétation en langue des signes québécoise	2 %

Question : Quels sont les aides ou les appareils fonctionnels (p. ex. appareil d'aide à la mobilité, appareil d'aide à la lecture, assistance du personnel) dont vous avez besoin, mais que vous n'avez pas et qui vous aideraient à accéder à ces services numériques ?

SOLUTIONS PROPOSÉES… suite

Exemples de solutions proposées dans chacune des trois premières catégories du tableau de la page précédente

Assistance du personnel	Information et formation	Prêt de matériel adapté
« J'ai seulement besoin d'une personne comme guide pour m'aider et m'expliquer comment faire pour me débrouiller avec la bibliothèque à distance. »	« De la formation en groupe ou en ligne sur les outils et services offerts. »	« Je ne connais pas leurs noms, mais des appareils et logiciels d'aide à la lecture me seraient bénéfiques. »
« Un service de dépannage sur place pour les personnes qui ont moins de familiarité avec l'environnement électronique. Les bibliothèques de certaines universités offrent ce service, et il est fort apprécié. »	« Un atelier aiderait probablement. »	« Amplificateur de voix. »
« Des bibliothécaires! Je ne conçois aucune technologie pour les remplacer. »	« J'aimerais savoir comment faire un prêt ou accéder à un livre ou un film numérisé en ligne. »	« Des aides à la mobilité tels qu'un déambulateur avec chaise et/ou chaise roulant manuel. »

Se dégageant des entrevues réalisées :
Plusieurs participant(e)s mentionnent apprécier l'ambiance des bibliothèques, la quiétude des lieux et la disponibilité d'une aussi grande variété de documents. Plusieurs mentionnent toutefois qu'il peut être parfois ardu d'obtenir de l'aide auprès du personnel. Trois grands thèmes ressortent des commentaires. Nous avons regroupé les commentaires en trois thèmes : 1) indisponibilité apparente du personnel, 2) méconnaissance des services disponibles et 3) perception par l'usager que son besoin est disproportionné par rapport à l'aide disponible. De plus, certaines personnes ne trouvent pas, dans les bibliothèques, les services répondant à leurs besoins ou alors, elles les trouvent ailleurs, par exemple au Centre d'accès équitable aux bibliothèques (CAÉB) ou sur d'autres plateformes numériques commerciales.

SECTION 4

ORIENTATIONS FUTURES

SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

Nous avons demandé à tous les répondant(e)s (personnes utilisatrices et non utilisatrices) comment leur expérience avec les bibliothèques pourrait être améliorée. Nous avons catégorisé leurs réponses de la façon suivante :

Comment votre expérience avec les services numériques de l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec pourrait-elle être améliorée ?			
	% des réponses		**% des réponses**
Améliorer l'accessibilité ou l'utilisabilité des plateformes	19 %	Permettre des emprunts entre bibliothèques	4 %
Améliorer la variété ou la disponibilité d'un type de document (livre numérique, livre audio et livre adapté)	18 %	Offrir plus de services en ligne	4 %
Mieux communiquer et diffuser l'offre de services	17 %	Allonger la durée des prêts	3 %
Offrir des tutoriels ou de la formation en lien avec les services	13 %	Offrir l'interprétation en langue des signes québécoise	2 %
Optimiser le catalogue ou les autres outils de recherche	9 %	Prêter du matériel adapté (logiciel, appareil)	2 %
Offrir du soutien personnalisé	5 %	Avoir une plus grande représentation des personnes handicapées parmi les auteurs d'œuvres ou les employés	1 %

SUGGESTION D'AMÉLIORATION

Exemples de suggestions incluses dans chacune des premières catégories du tableau de la page précédente

Meilleure accessibilité ou utilisabilité des plateformes	Plus grande variété ou disponibilité d'un type de document	Meilleure communication de l'offre de services
« Je m'en tiens qu'à peu de services parce que j'ai trouvé ça compliqué chaque fois que j'ai voulu utiliser un nouveau service. [...] Emprunter des livres électroniques et consulter des magazines électroniques ont été des activités dont la complexité freine ma réutilisation. » « Accès au sous-titrage. » « En facilitant l'accès, en respectant les standards d'accessibilité et en étant à jour pour les appareils et applications adaptés. »	« Plus de copies électroniques pour les livres. Parfois, une seule copie est disponible et la date de disponibilité est 2024 !!!!!!!!! Inacceptable. » « Au SQLA, peut-être plus de documents récents. » « Accès à plus de livres audio. »	« J'aimerais avoir une session d'information sur les différents services offerts, car en faisant le sondage je m'aperçois qu'il y a des choses que je ne connaissais pas en ce qui concerne les services pour les malvoyants. » « En faire davantage la promotion. Les usagers ne savent pas que les services existent. » « J'aimerais connaître tous les services offerts par les bibliothèques. Peut-être par des capsules informatives sur Facebook du genre "saviez-vous que votre bibliothèque offre..." »

SERVICES DÉSIRÉS

Puisque les personnes utilisatrices semblaient mieux connaître les services offerts en bibliothèque (voir p. 28), le tableau ci-dessous présente les suggestions de services proposés par ces personnes.

Y a-t-il des services numériques que vous aimeriez pouvoir retrouver dans la ou les bibliothèques que vous fréquentez ?			
	% des réponses		% des réponses
Plus grande disponibilité du prêt numérique (audio ou écrit)	27 %	Accès facilité à des bases de données (littérature scientifique, généalogie, etc.)	6 %
Offre de formations ou de conférences	25 %	Accès à des services ou des documents gouvernementaux	4 %
Films et musique	12 %	Accès à de l'aide personnalisée	4 %
Plus grande disponibilité d'outils ou de services accessibles	9 %	Prêts entre les différentes bibliothèques québécoises	4 %
Rediffusion de spectacles	6 %	Emprunt de matériel informatique	3 %

SERVICES DÉSIRÉS… suite

Exemples de services proposés dans certaines catégories du tableau de la page précédente

Plus grande disponibilité du prêt numérique	Offre de formations ou de conférences	Disponibilité d'outils ou de services accessibles
« Augmentation du nombre d'éditeurs de livres audio sur la plateforme numérique des bibliothèques (Sixtrid Editions, etc.). »	« Plus de formations pour les personnes en situation de handicap pour les informer des possibilités. Faire des sessions de formation-information en webinaire sur les outils offerts par la Grande Bibliothèque. »	« En tout cas, à la bibliothèque municipale, c'est très rare que je trouve un ordi de recherche à ma hauteur de fauteuil! À la Grande Bibliothèque, les gens sont très aimables et serviables. Bibliothèque municipale… je n'ose pas toujours demander de l'aide. »
« Des livres en format de lecture téléchargeable pour enfant. »	« Des formations pour l'apprentissage de logiciels dans les domaines de la bureautique, de la retouche photo et du graphisme. »	« Identification claire sur les services pour malvoyants de manière écrite et aussi vocale sur les sites des bibliothèques. »
« Ma bibliothèque municipale n'offre que quelques livres audio (moins d'une centaine). »	« Cours de langues avec support numérique. »	« Logiciels Lexibar et Tap'Touche, ordinateur tactile. »

CONCLUSION

CONCLUSION

Les personnes que nous avons interrogées ont été recrutées grâce à la collaboration de plusieurs organismes. Comme il s'agit d'un échantillon dit de « convenance », il faut conserver une certaine prudence dans l'interprétation des résultats et chercher surtout à mettre en relief les grandes tendances qui s'en dégagent.

Il ressort de la collecte de données les éléments suivants :

Profil numérique des répondant(e)s :

- Bien que les handicaps, limitations ou conditions des répondant(e)s sont assez variés, ces personnes affichent un profil numérique comparable, voire un peu supérieur à celui de l'ensemble de la population adulte québécoise. Par exemple, 90 % des adultes québécois utilisent Internet tous les jours comparativement à 95 % du côté des répondant(e)s au sondage. C'est aussi 65 % des répondant(e)s au sondage comparativement à 53 % des adultes québécois qui considèrent avoir des compétences numériques élevées.
- Mentionnons également que pour rendre possible ou faciliter la navigation sur Internet, deux répondant(e)s sur trois (66 %) utilisent divers appareils, principalement un ordinateur portable ou de table ou une tablette électronique munie de logiciels spécialisés ou d'autres mesures d'adaptation.

Utilisation des services numériques :

- 69 % des répondant(e)s au sondage utilisent le site Web de l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec et 29 % des répondant(e)s le font à une fréquence d'au moins une fois par semaine. Chez les personnes non-utilisatrices, la **méconnaissance des services offerts** de même que le **besoin d'assistance dû à leur(s) handicap(s), à leur(s) limitation(s) ou à leur(s) condition(s)** ressortent comme étant les principaux motifs de non-utilisation. Par ailleurs, seulement 25 % des personnes utilisatrices actuelles mentionnent avoir l'impression de très bien ou d'assez bien connaître les services offerts par la ou les bibliothèques publiques de leur localité.

CONCLUSION… suite

- Les trois services Web les plus utilisés par les répondant(e)s de notre sondage sont :
  - le repérage de livres, musique, films/séries télévisées, CD, jeux vidéo, revues ou journaux (49 %);
  - l'emprunt de livres ou de magazines numériques sur pretnumerique.ca ou bibliMags.ca (47 %);
  - la consultation de leur dossier d'usager (47 %).
- Les autres services offerts sur le Web, probablement parce que moins bien connus, affichent des pourcentages d'utilisation bien moindres.
- Sur place, c'est un(e) répondant(e) sur trois (33 %) qui utilise les bornes de prêt en libre-service. Les autres services numériques offerts sur place, comme l'emprunt d'œuvre sur support numérique CD ou DVD, sont utilisés par moins de 20 % de l'ensemble des répondant(e)s au sondage. Dans les réponses ouvertes des répondant(e)s, plusieurs ont signifié un intérêt à un plus grand catalogue de ces produits.

Satisfaction liée aux services en ligne :

- Au total, 83 % des personnes interrogées utilisant les services Web de l'une ou l'autre des bibliothèques publiques du Québec sont généralement satisfaites de leur expérience en ligne (29 % très satisfaites et 54 % assez satisfaites). Il y a certainement place à amélioration et c'est du côté de l'efficacité des sites Web et de leur efficience que des efforts pourraient être déployés dans le futur afin d'améliorer ce qu'on appelle **l'expérience utilisateur.**
- La mesure subjective de l'utilisabilité des services Web indique une perception positive de 79 % sur l'aspect de la satisfaction, de 73 % sur l'efficacité et de seulement 44 % sur l'efficience. Ceci signifie que sur les différents sites Web, les personnes utilisatrices doivent investir beaucoup de temps et d'énergie pour réaliser ce qu'elles souhaitent. C'est d'ailleurs 28 % des répondant(e)s qui indiquent que des difficultés techniques les empêchent d'utiliser certains services numériques offerts par les bibliothèques ou qu'elles en rendent l'utilisation difficile.

CONCLUSION… suite

Suggestions d'amélioration :

- À la question ouverte « Quels sont les aides ou les appareils fonctionnels (p. ex. appareil d'aide à la mobilité, appareil d'aide à la lecture, assistance du personnel) dont vous avez besoin, mais que vous n'avez pas et qui vous aideraient à accéder à ces services numériques ? », un(e) répondant(e) sur trois (31 %) mentionne que c'est **l'assistance du personnel** qui l'aiderait. Viennent ensuite l'information et la formation (20 %).
- Comme l'a révélé le volet qualitatif de cette étude, certain(e)s participant(e)s mentionnent qu'ils ou elles auraient aimé avoir de l'aide pour toutes sortes de raisons (p. ex. transporter des livres, effectuer des recherches documentaires, utiliser le service de prêt numérique).

Nos pistes de recommandation

En conformité avec les résultats du volet qualitatif, trois grandes pistes de recommandations sont proposées :

- **Utilisabilité des outils :**
  - Revoir l'utilisabilité des plateformes numériques en gardant l'accent sur l'accessibilité en accord avec les standards du consortium W3C;
  - Simplifier les architectures et les processus;
  - Uniformiser les services et améliorer l'interopérabilité des plateformes;
  - Optimiser la recherche avec des moteurs de recherche plus performants;
  - Pour les contenus vidéo, ajouter des sous-titres et bien identifier au moyen d'un pictogramme la présence de ces sous-titres.

CONCLUSION… suite

- **Communication :**
  - Déployer des efforts afin de faire connaître les différents éléments constituant l'offre de services numériques des bibliothèques publiques;
  - Informer les usagers par différents canaux de communication (réseaux sociaux);
  - Informer également les employés sur les services offerts et sur la façon de les utiliser.

- **Service à la clientèle :**
  - Offrir des services inclusifs ouverts à tous les usagers, sans discrimination, comme le SQLA ou les services offerts aux personnes à mobilité réduite;
  - Offrir du soutien aux employés sur les façons d'interagir avec une clientèle vulnérable.

Pour toute information, veuillez contacter :

Claire Bourget, MBA
Directrice intelligence d'affaires et recherche marketing
Académie de la transformation numérique
Université Laval
Courriel : claire.bourget@atn.ulaval.ca
Mobile : 514 743-9709

Académie de la transformation numérique

Restez à l'affût!

atn.ulaval.ca

ATN Académie de la transformation numérique

UNIVERSITÉ LAVAL