

Évaluation de la Base de données en alphabétisation des adultes (BDAA)

Rapport final

Préparé pour :

Le Conseil d'administration de la BDAA

Préparé par :

Goss Gilroy Inc.
Conseillers en gestion
7, chemin Plank
St. John's, TN
Tél. : (709) 754-2065
Télec. : (709) 754-6303

Octobre 2002

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	i
1,0 INTRODUCTION	1
2,0 DESCRIPTION DE PROGRAMME	2
2,1 Contexte.....	2
2,2 Mandat.....	3
2,3 Gestion.....	3
2,4 Prestation de services.....	5
2,5 Financement.....	10
2,6 Orientation future.....	11
3,0 MÉTHODOLOGIE ET SOMMAIRES DE RECHERCHE	13
3,1 Objet de l'évaluation.....	13
3,2 Approche.....	13
3,3 Entrevues avec les répondants clés.....	15
3,3,1 Conseil d'administration de la BDAA.....	15
3,3,2 Représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.....	18
3,3,3 Personnel de la BDAA.....	25
3,4 Enquêtes téléphoniques.....	27
3,4,1 Enquête auprès des utilisateurs de la BDAA.....	28
3,4,2 Enquête auprès des non utilisateurs.....	32
3,5 Enquête sur Internet.....	35
3,6 Comité d'experts.....	40
3,8 Analyse du fichier journal.....	44
4,0 CONCLUSIONS DE L'ÉVALUATION	46
4,1 Gestion.....	46
4,2 Financement.....	46
4,3 Prestation de services.....	47
4,3,1 Site Web de la BDAA.....	51
4,3,2 Conception et hébergement de sites Web et de bases de données.....	55
4,3,3 Bulletin de la BDAA.....	57
4,3,4 Service 1 (800) de la BDAA.....	59
4,4 Marketing et promotion.....	61
4,5 Données démographiques des utilisateurs et des non utilisateurs.....	62
5,0 CONCLUSION	64
ANNEXE A : RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE	68
ANNEXE B : RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE INTERNET	99

SOMMAIRE

L'évaluation de la Base de données en alphabétisation des adultes (BDAA) financée par le Secrétariat national à l'alphabétisation et effectuée par Goss Gilroy Inc. (GGI) au nom du Conseil d'administration de la BDAA a permis de conclure que :

la BDAA fait un excellent travail pour offrir de l'information, des ressources et des services qui profitent à la communauté d'alphabétisation. Elle est hautement appréciée et reconnue par cette communauté.

Cette conclusion repose sur de la recherche qualitative et quantitative permettant d'obtenir à la fois de l'information détaillée et des résultats hautement représentatifs. La méthode des recoupements a été utilisée pour assurer que les résultats correspondent aux commentaires des utilisateurs, des non utilisateurs, des répondants clés, du personnel et des spécialistes dans la prestation des services Internet. Chaque outil de recherche a été conçu avec soin en collaboration intime avec le client.

Les conclusions de l'évaluation effectuée par GGI sont très positives. Cela résulte du fait que :

- Le niveau de satisfaction relativement au site Web de la BDAA est très élevé. Seulement 1 % des répondants rejoints par le biais de l'Internet s'est dit insatisfait du site.
- Les conclusions générales de l'enquête démontrent une solide validation des objectifs énoncés par la BDAA et confirment que la BDAA répond à ces objectifs.
- La BDAA a du succès à rejoindre la communauté d'alphabétisation. Lors de l'enquête téléphonique auprès des non utilisateurs, GGI a eu de la difficulté à trouver des non utilisateurs au sein de la communauté d'alphabétisation.

Contexte

La Base de données en alphabétisation des adultes (BDAA) a pour mandat de :

- aider tous les organismes d'alphabétisation en offrant un accès convivial et universel à de l'information, des ressources et des services en alphabétisation qui sauront leur être profitables;
- aider à créer des communautés nationales et régionales d'alphabétisation; et

- aider les organismes d’alphabétisation du pays à sentir qu’ils font partie de ces communautés.

L’approche adoptée par la BDAA pour remplir les termes de son mandat s’attaque aux obstacles limitant l’accès à l’information, aux ressources et aux services d’alphabétisation. Cette approche comprend :

- le site Web de la BDAA ;
- la conception et l’hébergement de sites Web et de bases de données;
- le service téléphonique 1 (800) de la BDAA; et
- le bulletin d’information de la BDAA.

À titre de principal véhicule de prestation de services, le site Web de la BDAA :

- fournit de l’information et des ressources;
- crée une communauté au sein des membres de la communauté d’alphabétisation;
- organise les ressources sur le site Web et fournit des liens; et
- offre une base de données des programmes d’alphabétisation.

Au fil des ans, diverses sources de financement ont permis à la BDAA d’exécuter son mandat. Les principaux bailleurs de fonds sont le Secrétariat national à l’alphabétisation (depuis 1989) et la province du Nouveau-Brunswick (depuis 1995). La capacité de la BDAA à accomplir son mandat est renforcée par sa stratégie de collaboration avec une gamme importante d’organismes de l’ensemble du pays.

L’évaluation de la BDAA visait à :

- évaluer si la BDAA est un outil qui profite aux nombreux organismes et particuliers qui oeuvrent dans l’élaboration et la prestation de programmes d’alphabétisation pour adultes; et
- déterminer les changements nécessaires (s’il en existe) pour permettre à l’organisme de mieux répondre aux besoins des clients, eu égard au rythme de changement dans les technologies d’apprentissage et de diffusion de l’information.

Sommaire des conclusions de l'évaluation

L'évaluation a contribué à confirmer que les principaux aspects stratégiques de la BDAA, ses ressources, ses services et la gestion de ceux-ci, sont solides. Lorsque des changements ou des améliorations ont été suggérés, ils étaient généralement secondaires (p. ex., aspects et apparence du site). Dans la plupart des cas, la BDAA était déjà sensible aux modifications à apporter et avait déjà commencé à y travailler ou avait décidé, à la suite de délibérations, de ne pas poursuivre cette direction.

Les principales conclusions comprennent :

- La BDAA a une solide approche de gestion. Les membres du conseil d'administration ont été choisis en fonction de leur expertise et de leur engagement face à ces enjeux. Ils possèdent une vision claire et commune et offrent des conseils avisés. La direction de la BDAA, en collaboration avec un directeur général qui possède des aptitudes en relations humaines, des compétences organisationnelles, des aptitudes de partenariat et de gestion, a contribué à mettre en place une organisation ciblée et bien gérée. Les entrevues avec le personnel de la BDAA indiquent que le directeur général et le conseil d'administration sont tous deux appréciés et respectés par le personnel qui croit que la direction de la BDAA fait un excellent travail.
- La gestion financière est solide. Des pratiques de gestion financière prudentes sont en place et le Conseil d'administration ainsi que le directeur général sont bien informés quant à la gestion financière de la BDAA.
- Le personnel de la BDAA est reconnu par les utilisateurs comme des personnes bien informées et serviables. Bien que l'organisme se voit confronté à faire concurrence au secteur privé pour du personnel qualifié, il a réussi à attirer et à conserver un personnel qualifié aux compétences variées en offrant un milieu de travail stimulant, accueillant et positif.
- La BDAA a su développer une image de marque au sein de ses divers groupes d'utilisateurs et est respectée à la fois pour les services qu'elle offre et pour la façon dont ces services sont offerts.
- La BDAA accomplit un excellent travail à offrir de l'information et des ressources utiles à la communauté d'alphabétisation. L'enquête Internet indique que près de 97 % des utilisateurs de la BDAA recommanderaient ce site à d'autres et que 87 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits du site Web de la BDAA.

Seulement 1 % des utilisateurs rejoints par Internet a indiqué être insatisfait du site. L'enquête téléphonique appuie ces résultats.

- Une analyse du fichier journal démontre clairement une augmentation importante d'une année à l'autre dans l'utilisation du site Web. Le nombre mensuel moyen de séances de l'utilisateur était de 14 237 en 1997 comparativement à 151 447 en 2001. La durée moyenne d'une visite sur le site de la BDAA a également augmenté, passant de 9 minutes et 27 secondes en 1997 à environ 23 minutes en 2001. L'élément le plus important a toutefois été la hausse dans le nombre de documents à texte entier téléchargés qui est passé de 100 520 en 2000 à 513 026 en 2001. Cela démontre la pertinence et l'importance des ressources et des services offerts par la BDAA.
- La BDAA aide à combler l'écart entre les communautés rurales et urbaines en offrant un accès équitable aux ressources et aux services d'alphabétisation. Le travail accompli par la BDAA dans la numérisation de documents à texte entier et l'accès à ces publications permet aux communautés rurales qui ont un nombre limité de ressources documentaires d'y avoir accès.

Les trois principaux enjeux auxquels la BDAA doit faire face sont :

- le financement - un facteur limitatif important que la BDAA devra surmonter pour devenir le principal portail en alphabétisation sera les ressources. Le financement octroyé à la BDAA n'a pas augmenté proportionnellement aux demandes et à l'utilisation des services et des ressources qu'offre l'organisme. Un financement soutenu et suffisant est nécessaire pour mettre en place et maintenir la capacité. Une stratégie à plusieurs volets sera nécessaire relativement au parrainage et au financement.
- la planification de la relève pour le poste du directeur général - le directeur général actuellement en poste est perçu comme l'une des forces de l'organisation. Il est bien connu et respecté par la communauté d'alphabétisation et sera difficile à remplacer. Le Conseil d'administration de la BDAA reconnaît ce défi et travaille avec le directeur général pour mettre en place une stratégie de planification de la relève.
- rejoindre les utilisateurs du Québec - l'enquête Internet démontre que 3 % seulement des utilisateurs du site Web de la BDAA proviennent du Québec. Le nombre d'utilisateurs de cette province est de beaucoup inférieur à celui des autres provinces canadiennes à l'exception de l'Î.-P.-É. (2 %). L'Ontario, par

exemple, est la province où résident plus de 21 % des utilisateurs du site Web de la BDAA. Il est nécessaire d'élaborer une stratégie pour rejoindre la communauté d'alphabétisation du Québec. Il faudra probablement s'associer à quelques partenaires stratégiques.

Plusieurs des autres questions soulevées dans le cadre de l'évaluation relativement à l'actualisation de la fonctionnalité sont soit peu importantes, ou ont déjà été examinées ou mises en oeuvre.

Ces constatations mènent à la conclusion générale que:

La BDAA fait un excellent travail pour offrir de l'information, des ressources et des services qui profitent à la communauté d'alphabétisation. Elle est hautement appréciée et reconnue par cette communauté.

1,0 INTRODUCTION

L'objectif de l'évaluation de la Base de données en alphabétisation des adultes (BDAA) est :

- d'évaluer si la BDAA est un outil qui profite aux nombreux organismes et particuliers qui oeuvrent dans l'élaboration et la prestation de programmes d'alphabétisation pour adultes; et
- de déterminer les changements nécessaires (s'il en existe) pour permettre à l'organisation de mieux répondre aux besoins des clients, eu égard au rythme de changement dans les technologies d'apprentissage et de diffusion de l'information.

Pour effectuer cette évaluation au nom du conseil d'administration de la BDAA, Goss Gilroy Inc. (GGI) a analysé plusieurs sources de données au moyen de diverses méthodes de recherche. La firme visait à s'assurer que cette évaluation soit à la fois exhaustive dans son évaluation de l'influence de la BDAA et qu'elle profite à la BDAA dans sa planification future. La recherche effectuée par GGI a été facilitée par l'ouverture d'esprit et la collaboration du conseil d'administration, des dirigeants et du personnel de la BDAA.

Le rapport d'évaluation est conçu pour :

- présenter une description de la structure de gestion de la BDAA, de ses produits et services et des sources de financement;
- décrire la portée de l'évaluation, l'approche utilisée et présenter les conclusions de l'évaluation par méthodologie de recherche;
- présenter un sommaire global des conclusions générales de l'évaluation; et
- présenter un résumé final et une interprétation des principaux résultats.

2,0 DESCRIPTION DE PROGRAMME

2,1 Contexte

La Base de données en alphabétisation des adultes (BDAA) est un organisme national à but non lucratif créé en 1989 pour développer pour la communauté canadienne d'alphabétisation une base de données informatisée complète de tous les programmes d'alphabétisation au Canada. Cet organisme incorporé était initialement situé au Collège Fanshaw à London en Ontario.

De 1989 à 1994, les efforts de la BDAA pour créer une base de données facilement accessible ont été ralentis par les limitations technologiques du temps et les complexités pour développer et offrir un accès rentable à une base de données nationale commune dans un environnement pré Web.

Consciente de ces limitations et du potentiel que représentait Internet, la BDAA a adopté sa forme actuelle et a déménagé à Fredericton au Nouveau-Brunswick en 1995 pour réduire ses coûts opérationnels et développer l'Internet comme son principal moyen de diffusion de l'information. Par après, la BDAA a développé et amélioré ses ressources d'information ainsi que son système de distribution des ressources qui est devenu accessible sur le Web en 1996.

La BDAA est toujours à la recherche de produits et de services qui profiteraient à la communauté d'alphabétisation et s'efforce de mettre ces produits et services à la disposition de la communauté canadienne d'alphabétisation. Depuis son lancement sur le Web en 1996, la BDAA a augmenté le nombre de ressources et d'information qu'elle met à la disposition de ses utilisateurs et a constaté une hausse dans l'utilisation de ses services. Cette hausse a été constatée par une augmentation mesurée du nombre d'utilisateurs visitant le site Web, du nombre de pages vues, des documents téléchargés et de la durée moyenne de visite des utilisateurs.

La BDAA a donc manifestement réussi à s'établir comme guichet unique pour l'information sur l'alphabétisation, comme facilitateur de partenariats entre les intervenants en alphabétisation du Canada et de l'extérieur du pays et comme promoteur de la technologie comme outil éducatif. Elle fait toutefois toujours face aux défis continus que représentent :

- la prestation de meilleurs services et produits;

- l'amélioration continue de son profil dans la communauté d'alphabétisation et dans les autres secteurs;
- étendre ses services pour offrir des conseils techniques et de la formation aux organisations; et
- continuer à attirer des ressources pour soutenir ces services.

La BDAA a reconnu qu'il était maintenant temps de comparer ses accomplissements avec ses objectifs. Il est important de déterminer si des ajustements à ses produits et services actuels sont nécessaires pour continuer à relever les défis et à formuler sa planification stratégique pour les quelques prochaines années.

2,2 Mandat

La BDAA avait pour mandat initial de développer pour la communauté canadienne d'alphabétisation une base de données informatisée complète de tous les programmes d'alphabétisation au Canada. Au fil des ans, la technologie, tout comme les besoins de la communauté d'alphabétisation, a changé. Consciente de ces changements, le mandat de la BDAA a évolué de façon à profiter pleinement des changements technologiques et à répondre plus efficacement aux besoins évolutifs de la communauté d'alphabétisation.

Le mandat actuel de la BDAA est :

- d'aider tous les organismes d'alphabétisation en offrant un accès convivial et universel à de l'information, des ressources et des services en alphabétisation qui sauront leur être profitables ;
- d'aider à créer des communautés nationales et régionales d'alphabétisation; et
- d'aider les organismes d'alphabétisation du pays à sentir qu'ils font partie de ces communautés.

2,3 Gestion

La structure de gestion de la BDAA consiste en un directeur général et un Conseil d'administration. Le directeur général répond au Conseil d'administration et est un membre du Conseil. Le conseil d'administration compte actuellement 14 membres ayant un intérêt ou des antécédents en alphabétisation des adultes.

Lors de la réunion du Conseil d'administration de la BDAA tenue les 4 et 5 décembre 1998, le conseil d'administration de la BDAA a décidé que la représentativité au sein du conseil serait comme suit :

Une personne qui représente :

- l'organisme hôte
- ABC Canada
- l'Association des Collèges communautaires du Canada
- Movement for Canadian Literacy
- Canadian Library Association
- Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français
- les cadres provinciaux/territoriaux en alphabétisation
- les secteurs des relations d'affaires/médias et de la collecte de fonds
- deux personnes qui représentent l'industrie et le commerce
- trois personnes qui représentent l'alphabétisation et l'éducation des adultes/ les domaines de l'anglais langue seconde et de la formation à distance
- un membre non rattaché à un organisme
- le directeur général de la Base de données en alphabétisation des adultes inc., ayant le droit de vote
- la secrétaire exécutive de la Base de données en alphabétisation des adultes inc. sera la secrétaire du conseil.

Les membres doivent :

1. être des citoyens canadiens;
2. s'intéresser et démontrer un engagement envers l'alphabétisation des adultes;
3. soutenir un réseau électronique national pour l'alphabétisation; et
4. soutenir le mandat et la mission, présentement en vigueur, de la BDAA.

Le directeur général de la BDAA, Charles Ramsey, administre la BDAA sur une base quotidienne, offrant de la direction aux 22¹ personnes employées par la BDAA dont les bureaux sont situés à la Maison Scovil à Fredericton au Nouveau-Brunswick. En plus de ses activités de gestion quotidienne, M. Ramsey dirige les efforts de la BDAA pour assurer le financement de l'organisme et commercialiser ses produits.

¹ Le personnel de la BDAA, un total de 22 employés, est composé de 9 postes à temps plein dont le financement est assuré par le financement de base annuel et de 13 postes contractuels et à temps partiel financés par des subventions de projets et des programmes de subventions gouvernementaux.

Le vérificateur de la BDAA a été rejoint dans le cadre de cette étude. Il a déclaré que la BDAA était très bien gérée sur le plan financier, se référant à des principes de gestion prudente et à un conseil d'administration et à un directeur général bien informés sur la gestion financière.

Les entrevues avec le personnel de la BDAA indiquent que le directeur général et le conseil d'administration sont tous deux appréciés et respectés par le personnel. En général, le personnel estime que la direction de la BDAA fait un excellent travail.

2,4 Prestation de services

Depuis le début des années 1990, le rôle que jouent les nouvelles technologies dans la promotion et le développement de l'alphabétisation au Canada a été un sujet d'intérêt et de discussion chez les membres de la communauté d'alphabétisation et, plus particulièrement, au sein des gouvernements fédéral et provinciaux.

Le Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA) a joué un rôle de leader pour lancer ce débat et appuyer de nouvelles initiatives dans ce secteur. En janvier 1995, il a invité des intervenants à participer à un dialogue de politique² sur la possibilité de faire progresser la cause de l'alphabétisation au Canada. Cette initiative de dialogue voyait le jour en raison de l'évolution rapide de l'informatique et de la technologie des communications.

Cette rencontre a résulté en l'élaboration d'une stratégie pour créer une infrastructure technologique qui répondrait aux besoins des apprenants, des intervenants et des organismes d'alphabétisation. La stratégie a été conçue pour faire fond sur les infrastructures existantes, dont la BDAA est une composante centrale, tout en comblant les lacunes, en réduisant le chevauchement et en mettant en commun les ressources. Une évaluation des besoins prescrits par le SNA en 1996 a mis en évidence un certain nombre de caractéristiques clés du type d'infrastructure électronique nécessaire pour le secteur de l'alphabétisation au Canada.

Trois secteurs de besoins ont été identifiés dans le cadre de cette étude :

- **Besoins en matière de communication** : La communication a été considérée comme un aspect important pour permettre aux intervenants de partager de

² *Évaluation des besoins d'une infrastructure électronique pour soutenir la communauté canadienne de l'alphabétisation*, préparé par le Secrétariat national à l'alphabétisation par Conseils et Vérification Canada, le 27 mars 1996

l'information d'ordre pratique et de mettre fin à leur isolement, de réunir des organismes qui comptent les uns sur les autres pour du soutien, pour permettre aux organismes d'alphabétisation de faire appel aux autres ressources communautaires existantes et pour améliorer la communication entre les intervenants et les apprenants.

- **Besoins d'information** : une autre fonction importante d'une infrastructure électronique est d'offrir de l'information utile, courante et de qualité aux intervenants et aux organismes d'alphabétisation. Des renseignements clés sont nécessaires pour la formation et le développement des intervenants, la conception de matériel pédagogique et de documentation d'accompagnement, l'information sur les gens et des événements, la recherche générale et la documentation d'accompagnement, de nouvelles initiatives et possibilités et du soutien administratif.
- **Besoins des groupes particuliers** : un accès Internet à l'information à la grandeur du pays et des occasions de réseautage sont des facteurs particulièrement importants pour les intervenants qui travaillent avec certains groupes de la population qui vivent dans des communautés isolées ou qui ont des besoins particuliers en matière d'apprentissage, de langue et d'information. Ces groupes peuvent être composés des personnes vivant dans des régions rurales, des minorités de langue officielle et des gens des Premières Nations.

Ces résultats ne sont pas uniques au Canada. La recherche menée depuis le milieu des années 1990 dans l'État du Massachusetts³ a indiqué une hausse dans l'utilisation des technologies de l'information par les formateurs, les apprenants et les employeurs. Les recherches ont également démontré l'importance pour les formateurs auprès des adultes et les apprenants de maîtriser et de bien comprendre comment utiliser la technologie pour des fins de communication, d'information, d'apprentissage et de productivité.

Dans son rapport technique « Leçons tirées en alphabétisation des adultes » présenté en 1999 au DRHC, Kathryn Barker résume les résultats d'une enquête effectuée en 1990 par le U.S. National Centre on Adult Literacy (NCAL), d'une analyse sur l'alphabétisation des adultes, la technologie et la politique gouvernementale aux É.-U.

³ *Adult Literacy and Technology for the Twenty-First Century. A Three-year Massachusetts Statewide Plan for the Use of Technology in Adult Literacy Education*, The Massachusetts Adult Literacy Technology Team, le 24 octobre 1997; *How easy Is It for Adult Educators to Use the Information Superhighway?* David Rosen, Adults Literacy Resource Institute, le 25 février 1996; *How Adult Literacy Practitioners Are Using the Internet*, David Rosen, Adult Literacy Resource Institute, le 12 septembre 1996.

menée en 1997 par Elmore et les conclusions d'une étude effectuée par la Victoria University of Technology située en Australie. Ces études corroborent et confirment les conclusions de Conseils et Vérification Canada sur les différents besoins et utilisations de la technologie de l'information par les intervenants en alphabétisation et les apprenants.

Une étude a également démontré que certains dispensateurs de services questionnent encore l'efficacité d'utiliser la technologie. En général, toutefois, leur niveau d'intérêt est relativement élevé. L'étude menée par Elmore en 1997 conclut que « les programmes d'alphabétisation des adultes sont quelque peu en retard dans l'adoption et le développement de ressources axées sur la technologie » et que « les considérations économiques restent un obstacle important à l'utilisation de la technologie dans les programmes d'alphabétisation des adultes »⁴.

L'identification des obstacles qui préviennent l'accès à l'information aux membres de la communauté d'alphabétisation a été une contribution importante des études de recherche menées dans ce secteur depuis le début des années 1990.

Obstacles à l'accès à l'information

Quoique nous notions une augmentation soutenue dans l'utilisation des technologies de l'information par les apprenants adultes et les intervenants en alphabétisation du Canada, certains obstacles empêchent toujours des membres de la population de profiter pleinement de ces technologies.

- ***Manque de ressources financières*** : Bien que les établissements d'éducation sont de mieux en mieux équipés sur le plan informatique, certains intervenants et organismes communautaires n'ont toujours pas les fonds nécessaires pour l'achat d'équipement et de logiciel adéquats.
- ***Accès limité*** : Un obstacle connexe est le problème d'accès. Nombre d'organismes fonctionnent toujours avec un nombre restreint de lignes téléphoniques et d'ordinateurs, limitant ainsi le montant de temps que chaque personne peut passer sur Internet. Certains organismes n'ont pas accès à Internet ou ne possèdent que des connexions très lentes.

⁴ *L'alphabétisation des adultes : étude bilan. Rapport technique*, préparé pour Évaluation et développement des données, DRHC, par Kathryn Barker, le 30 janvier 1999.

- **Formation technique** : Un autre obstacle est le manque de connaissances des utilisateurs relativement aux nouvelles technologies. Cette lacune peut résulter d'une certaine crainte et résistance, d'une formation et d'un soutien technique inadéquats ou du manque de temps pour apprendre. Une étude a démontré que des facteurs clés pour utiliser avec succès les technologies de l'information sont : un réseau de soutien adéquat, la motivation et l'engagement personnels. Un bon accès à la technologie et une formation professionnelle sur le réseautage sont des éléments jugés essentiels pour l'acquisition des habilités nécessaires pour bien naviguer sur Internet.
- **Sensibilisation** : En dernier lieu, des utilisateurs potentiels peuvent ne pas avoir accès à l'information en réseau en raison d'un manque de sensibilisation sur son existence ou sur les ressources disponibles.

L'approche adoptée par la BDAA relativement à la prestation de services aborde les obstacles à l'accès à l'information en alphabétisation identifiés ci-dessus. La BDAA est un organisme distinct, car c'est la seule base de données nationale donnant accès à une gamme d'information universellement accessible aux communautés canadiennes et internationales de l'alphabétisation.

Les services offerts par la BDAA comprennent :

- le site Web de la BDAA;
- la conception et l'hébergement de sites Web;
- le service téléphonique 1 (800) de la BDAA; et
- le bulletin d'information de la BDAA.

Le site Web de la BDAA :

- offre de l'information et des ressources;
- crée une communauté parmi les membres de la communauté d'alphabétisation;
- organise les ressources sur le site Web et offre des liens; et
- offre une base de données des programmes d'alphabétisation.

Le tableau qui suit illustre les principales composantes dans la prestation de services qui permettent à la BDAA de surmonter les obstacles mentionnés ci-dessus pour permettre à la communauté d'alphabétisation d'avoir accès à l'information.

Obstacle	Composantes de la prestation de services offerts par la BDAA
Manque de ressources financières	<p>La BDAA offre une ligne téléphonique sans frais pour des demandes sur ses ressources documentaires et pour commander des copies papier des documents.</p> <p>Des services pour la conception d'un site Web et des services de soutien sont offerts gratuitement aux organismes d'alphabétisation.</p> <p>La BDAA offre à tous les Canadiens et Canadiennes un accès Internet gratuit à un large éventail d'information, de ressources et de publications sur l'alphabétisation.</p>
Accès limité	<p>La BDAA offre une ligne téléphonique sans frais pour des demandes sur ses ressources documentaires, pour commander des copies papier des documents et l'envoi de bulletins d'information.</p> <p>En servant de guichet unique aux diverses sources d'information et aux ressources d'alphabétisation, la BDAA facilite un accès universel.</p>
Formation technique limitée	<p>Le site Web de la BDAA offre une interface conviviale, accessible par Internet.</p> <p>La BDAA offre son expertise technique pour la conception et l'hébergement de pages Web pour les organisations.</p> <p>La BDAA a la capacité d'offrir les conseils techniques et le soutien aux particuliers et aux organismes.</p>
Manque de sensibilisation sur l'information et les ressources existantes	<p>En servant de guichet unique pour une gamme importante de documents, de ressources, d'organismes et de personnes-ressources en alphabétisation, la BDAA favorise la circulation et l'échange d'information.</p> <p>En publiant et en postant sur le Web son bulletin d'information, la BDAA garde les membres de la communauté d'alphabétisation informés sur les données et les événements courants.</p> <p>En hébergeant des groupes de discussion, la BDAA fait la promotion du réseautage et de l'échange d'information entre les intervenants.</p>

Pour augmenter ses ressources documentaires et offrir un maximum d'avantages à ses utilisateurs, la BDAA a créé des partenariats et collabore étroitement avec d'autres organismes pour faciliter la prestation de services.

2,5 Financement

La majeure partie du financement de la BDAA provient du Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA). La province du Nouveau-Brunswick, les membres du conseil d'administration et leurs organismes promoteurs offrent eux aussi des contributions non financières importantes. Comme le témoigne le tableau qui suit, la BDAA fait en sorte que les dépenses correspondent aux fonds qui sont disponibles chaque année. Le niveau de financement a donc des répercussions directes sur la capacité de la BDAA d'offrir des services d'année en année.

Revenus et dépenses de la BDAA						
Revenus	2000/2001	1999/2000	1998/1999	1997/1998	1996/1997	1995/1996
SNA	501 436	515 497	547 140	457 844	328 796	301 740
Autre	83 509	271 911	192 197	38 724	8 303	15 097
Non financier	137 100	168 774	203 423	164 938	143 249	110 705
Amortissement	41 014	43 938	27 970	18 706	21 459	12 402
Revenu Total	763 059	1 000 120	970 730	680 212	501 807	439 944
Dépenses						
Documents de mise en oeuvre et documents du client	3 372	5 565	11 395	4 231	16 240	33 140
Frais bancaires et intérêts	84	158	224	151	623	152
Réunions du conseil d'administration	25 272	27 020	24 812	24 956	19 211	22 070
Honoraires des experts -conseils	49 249	50 118	44 768	64 130	120 208	39 226
Cotisations, frais et contributions	1 016	766	682	819	1 314	871
Matériel informatique, logiciels et entretien	9 938	11 336	10 070	7 765	19 506	8 219
Location d'équipement	0	0	0	0	0	9 185
Bureau	49 502	55 406	58 937	49 598	25 339	26 976
Imprimerie	12 818	30 262	25 322	22 474	0	0
Services professionnels	10 986	6 504	5 339	18 508	75 304	56 629
Salaires et traitements	476 738	543 857	524 484	331 475	157 864	159 410
Déplacements	49 782	74 056	54 074	48 091	41 466	28 774
Formation	0	6 747	1 296	8 337	20 690	2 250
Amortissement des immobilisations	49 932	49 540	32 082	21 488	23 983	12 402
Coûts des installations	40 750	39 766	49 294	40 200	39 400	9 536
Assurance	5 751	4 776	2 571	2 115	2 053	0
Divers	166	254	1 279	1 633	0	3 709
Téléphone	0	0	765	0	719	11 376
Dépenses totales	785 356	906 131	847 394	645 971	563 920	424 847

Sur le plan du financement, les deux enjeux les plus importants auxquels est confrontée la BDAA sont :

- Le caractère transitoire du financement – la BDAA doit faire des demandes annuelles de financement auprès du SNA. Cela occasionne un certain niveau d'incertitude chez le personnel et restreint la planification à long terme.
- Le niveau de financement - la plus grande dépense encourue chaque année par la BDAA est les salaires. Avec le temps, la dépense salariale deviendra de plus en plus importante puisque le personnel reçoit des augmentations régulières de traitement à l'échelle de salaire. Les échelles de salaire devront éventuellement être augmentées pour prévenir un effritement des salaires en raison de l'inflation. Il est nécessaire de reconnaître ces facteurs dans le niveau de financement accordé par le SNA.

2,6 Orientation future

La BDAA a été reconnue pour son travail tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la communauté d'alphabétisation. Nombre d'éléments en font foi; par exemple, le nombre de prix obtenus et les commentaires postés par les utilisateurs dans le Livre d'or de la BDAA. Son succès résulte en grande partie d'un conseil d'administration et d'un directeur général avant-gardistes.

S'assurer de toujours répondre aux besoins de la communauté d'alphabétisation et de planifier pour les 3 à 5 prochaines années sont les facteurs clés au développement futur de la BDAA. À cette fin, les plans de la BDAA comprennent :

- créer une Fondation à but non lucratif comme corporation mise sur pied pour des fins de financement;
- créer un poste de directeur du financement qui sera responsable de maintenir de la stabilité dans le secteur du financement;
- trouver des sources de financement stables et diversifiées;
- élaborer un plan de relève pour le poste de directeur général;
- transférer du serveur Access au serveur SQL pour améliorer le développement des bases de données et le potentiel de gestion;
- perfectionner les capacités des clients à gérer à distance leurs propres sites Web sur l'infrastructure de la BDAA;

- développer davantage la bibliothèque électronique de la BDAA et augmenter ses ressources documentaires;
- développer la capacité des utilisateurs à personnaliser leur accès aux ressources de la BDAA en choisissant les éléments existants sur leur page d'accueil de la BDAA;
- mettre en place un moteur de recherche amélioré qui n'offre qu'un résultat de recherche pour chaque document contenant l'expression de recherche, plutôt que de présenter chaque occurrence de cette expression de recherche comme c'est le cas actuellement;
- améliorer continuellement et graduellement les composantes de navigation pour assurer que les utilisateurs ne sont pas soudainement confrontés à des changements profonds;
- continuer à mettre l'accent sur les utilisateurs;
- cibler d'autres groupes d'utilisateurs; et
- développer le site de la BDAA pour qu'il soit compatible avec la technologie mise à la disposition des utilisateurs.

Le succès futur de la BDAA sera lié à sa capacité de prévoir les besoins des utilisateurs et de répondre à ces besoins. Cette capacité de prévoir et de répondre aux besoins sera quant à elle liée à la capacité de la BDAA de maintenir des niveaux de financement suffisants pour offrir un niveau de service élevé tout en développant de nouvelles ressources et services d'information et en améliorant les ressources et les services existants.

3,0 MÉTHODOLOGIE ET SOMMAIRES DE RECHERCHE

Cette partie du rapport d'évaluation présente l'objet de l'étude, la méthodologie utilisée ainsi que les sommaires des résultats de la recherche.

3,1 Objet de l'évaluation

L'objectif principal de cette étude est d'évaluer les accomplissements de la BDAA contre ses objectifs et les résultats prévus. Cette évaluation porte plus particulièrement sur les enjeux suivants :

- pertinence des objectifs et de la mission de la BDAA;
- clientèle rejointe par rapport à la clientèle ciblée;
- besoins non satisfaits de la clientèle ciblée;
- satisfaction du client relativement à la prestation de services;
- valeur des services;
- impacts de la BDAA; et
- options en place et leur raison d'être.

Les conclusions de cette étude servent d'outil de prise de décision pour apporter des améliorations à la BDAA et offrir des suggestions pour son projet futur de planification stratégique.

3,2 Approche

La méthodologie utilisée dans le cadre de ce projet repose sur des méthodes qualitatives et quantitatives pour obtenir à la fois de l'information détaillée et des résultats hautement représentatifs. La méthode des recoupements a été utilisée pour assurer que les résultats correspondent aux commentaires des utilisateurs, des non utilisateurs, des répondants clés, du personnel et des spécialistes dans la prestation de

services sur Internet. Chaque outil de recherche a été conçu avec soin en collaboration intime avec le client.

Les points suivants résument l'approche adoptée dans le cadre de l'étude.

- Des entrevues auprès de répondants clés ont été effectuées avec des représentants en alphabétisation des gouvernements fédéral, territoriaux et provinciaux ainsi qu'avec des représentants du Conseil d'administration de la BDAA. Ces entrevues visaient à obtenir la rétroaction des personnes qui participent au financement et qui offrent l'orientation générale de la BDAA ainsi que des principaux intervenants qui travaillent en alphabétisation dans les divers paliers de gouvernements.
- Une enquête téléphonique a été effectuée auprès de personnes sélectionnées au hasard à l'échelle du pays qui participent d'une manière ou d'une autre à l'alphabétisation des adultes et qui ont déjà utilisé les services de la BDAA. Cette enquête avait été conçue de façon à obtenir des commentaires représentatifs des utilisateurs de la BDAA. L'approche par le biais d'entrevues téléphoniques a été une occasion d'obtenir une pondération à la fois dans les commentaires des utilisateurs fréquents de la BDAA et dans ceux qui y font rarement appel.
- Une enquête en direct a été menée auprès des utilisateurs du site Web de la BDAA. Cette enquête a permis de recueillir des commentaires représentatifs plus détaillés des gens qui venaient d'utiliser le site Web de la BDAA. Bien que les utilisateurs aient été sélectionnés au hasard parmi les visiteurs du site Web de la BDAA, la probabilité d'être choisi était plus grande chez les utilisateurs plus fréquents, puisqu'il y avait une possibilité qu'ils utilisent le site durant la période où l'enquête avait lieu.
- Une enquête téléphonique a été menée auprès de personnes sélectionnées au hasard dans l'ensemble du pays qui participent d'une manière ou d'une autre à l'alphabétisation des adultes, mais qui n'ont jamais utilisé les services de la BDAA. Cela nous a permis de savoir si ces non utilisateurs connaissent l'existence de la BDAA et, si oui, pourquoi ils ne l'ont jamais utilisée. Cette enquête nous a également permis de savoir si les non utilisateurs trouvent utiles et importants les services offerts par la BDAA.

- Des entrevues ont été effectuées avec le personnel de la BDAA pour connaître leur opinion sur la gestion de la BDAA, le milieu de travail et les services offerts par l'organisme.
- Une analyse des fichiers journaux du site Web de la BDAA a également été effectuée pour déterminer la fréquence et la durée d'utilisation.
- Un comité d'experts a été mis sur pied pour évaluer le site Web de la BDAA.

3,3 Entrevues avec les répondants clés

Le personnel de GGI a mené des entrevues auprès des membres actuels et d'anciens membres du Conseil d'administration de la BDAA, des représentants en alphabétisation des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi qu'avec le personnel de la BDAA. Au total, 26 entrevues ont été effectuées et se répartissent comme suit :

Principales personnes interviewées

Groupe	Nombre d' entrevues complétées
Conseil d'administration de la BDAA	5
Représentants des gouvernements fédéral/provinciaux/territoriaux	13
Personnel de la BDAA	8
Total	26

Des sommaires des entrevues auprès des répondants clés sont présentés dans les trois prochaines parties de ce rapport.

3,3,1 Conseil d'administration de la BDAA

Des entrevues ont été menées auprès de cinq membres du conseil d'administration choisis à partir des divers secteurs représentés au Conseil. Les membres du Conseil d'administration de la BDAA semblent être contents de faire partie de l'organisation. La majorité d'entre eux siègent depuis la création de l'organisme ou depuis ses tout débuts. La BDAA semble avoir profité de cette continuité au sein de son Conseil d'administration.

Les membres du CA sont fiers de ce qu'ils ont accompli (en reconnaissant le mérite du directeur général). Ils croient que le mandat de l'organisme est pertinent et qu'il a évolué en fonction des besoins de la communauté d'alphabétisation. Les membres qui ont participé à l'évaluation croient que la BDAA assure un service nécessaire qui n'est fourni nulle part ailleurs – elle est de renommée mondiale. Ils croient que la BDAA s'est perfectionnée en tant que capacité technologique et que les besoins de la communauté d'alphabétisation ont évolué. La BDAA est, selon eux, une organisation apprenante.

Les membres du CA considèrent que la BDAA est bien gérée, bien connue dans la communauté et respectée au niveau international.

Enjeux organisationnels

La BDAA bénéficie d'une direction forte assumée par le directeur général. Nombre des réussites que connaît l'organisme résultent de ses aptitudes à la gestion et de ses habiletés en marketing. La planification de la relève est un des enjeux importants et l'on croit que le style personnel de leadership du directeur général, ses habiletés en marketing et en gestion seront difficiles à remplacer. L'une des plus grandes forces de l'organisme est donc en même temps l'une de ses plus grandes faiblesses. Le risque associé au départ du directeur général est réduit par la continuité au sein du CA. Cependant, le Conseil ne sera pas dans une position pour combler le vide laissé par un directeur général en partance.

Un autre enjeu important est le manque de financement pluriannuel consistant. Cela peut gêner la capacité de la BDAA à planifier et fournir un certain niveau de sécurité au personnel. En raison du processus adopté par le SNA pour approuver et octroyer les fonds, la BDAA a parfois un manque à gagner qui peut persister un certain temps. Un enjeu connexe semble être le niveau de dépendance envers le SNA comme source de financement. Un membre du Conseil d'administration a souligné qu'une action concertée est nécessaire pour créer des partenariats avec les grandes entreprises qui peuvent donner un meilleur profil à la BDAA.

Les compétences et l'engagement du personnel sont perçus, sur l'ensemble, comme un atout important, mais un des répondants clés croit que la BDAA profiterait d'une plus grande connaissance dans les secteurs de l'alphabétisation et de la bibliothéconomie.

Enjeux liés aux services offerts par la BDAA

Tenir une base de données à jour des programmes - Les opinions diffèrent quant à l'utilité ou la nécessité de ce service. Certains s'inquiètent du montant d'énergie consacré à la mise à jour de ces bases de données. Le rendement d'investissement est, selon certains, faible. D'autres croient que ce service est très important et que les efforts de mise à jour ont été grandement réduits en permettant aux provinces de participer à la mise à jour de leurs propres bases de données.

Héberger et développer des sites Web - On croit, d'une façon générale, qu'il s'agit d'un service important qui devrait être maintenu - il cadre avec le mandat de la BDAA. Les opinions diffèrent à savoir si les ressources devraient être utilisées pour aider les clients existants à tenir à jour leurs sites ou pour aider de nouveaux clients en hébergeant leur site Web et en les aidant dans le développement de ce site. En ce qui concerne la possibilité de générer des recettes en créant et en hébergeant des sites Web pour les organisations qui ne sont pas des organisations en alphabétisation et qui ont la capacité de payer, les répondants croient que l'idée de générer des recettes est bonne pourvu qu'elle ne nuise pas au mandat général de la BDAA.

Préparer un bulletin électronique – la majorité des répondants préfère la copie papier. Ils sont plus aptes à lire le dernier numéro quand ils le reçoivent. C'est également un moyen de faire connaître la BDAA aux non utilisateurs. Il faut trouver une manière d'informer les gens (probablement au moyen du courrier électronique) de la parution du dernier numéro électronique sur le site Web de la BDAA.

Offrir un service 1 (800) – Les répondants clés n'étaient pas certains de l'utilité de ce service. Toutefois, puisque le personnel n'est maintenant affecté à ce service que durant les heures normales de travail (un répondant est utilisé après les heures de travail), le service 1 (800) est maintenant relativement peu coûteux. Il est probablement avantageux de maintenir ce service pour permettre aux personnes qui n'ont pas d'autres moyens d'avoir accès à l'information sur les programmes et services. Certains croient toutefois en la nécessité que du personnel soit affecté en soirée à ce service pour répondre aux demandes des utilisateurs de l'ouest du pays.

Offrir un accès au site Web de la BDAA – En général, les membres du CA croient que le site Web de la BDAA est très utile et d'utilisation facile. Les opinions diffèrent toutefois quant à la disposition du site – une inquiétude que le site mette davantage l'accent sur la conception graphique (présentation) que sur la conception de l'information (comment les gens utilisent et cherchent l'information).

Ces points de vue ont été discutés lors des réunions du conseil d'administration. La BDAA a consciemment adopté une approche plus graphique à la conception du site. On croit que la priorité accordée à la conception graphique convient mieux à la majorité des utilisateurs de la BDAA. On reconnaît toutefois que les chercheurs expérimentés et les personnes pour qui la recherche en bibliothèque leur est familière, peuvent préférer un site où les ressources sont cataloguées selon un système d'archivage ou de bibliothèque.

Les opinions diffèrent également quant au contrôle de qualité et aux normes relativement à l'information liée au site Web de la BDAA. Encore une fois, ces points de vue ont été discutés et examinés par le CA.

Sur l'ensemble, toutefois, on s'accorde à dire que le site Web de la BDAA donne accès à une vaste (et croissante) liste d'information et de documents pertinents. L'ampleur et la profondeur du site combinées à un accès à l'échelle mondiale et à sa capacité de guichet unique sont perçues comme les aspects les plus positifs du site.

3,3,2 Représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux

Au total, 10 représentants du gouvernement provincial et trois représentants du gouvernement fédéral ont été interviewés. Les représentants du gouvernement provincial étaient des gestionnaires ou des consultants oeuvrant au sein des ministères responsables des programmes d'alphabétisation. La plupart d'entre eux utilisent plus ou moins fréquemment la BDAA comme source d'information. Les représentants du gouvernement fédéral ont joué différents rôles relativement à la BDAA - un représentait le SNA comme source de financement, un autre agissait à titre de partenaire dans la promotion de la BDAA auprès d'un secteur précis et un troisième agissait à titre d'utilisateur des services de soutien pour les sites Web.

Sur l'ensemble, la BDAA est perçue de manière positive avec seulement une ou deux exceptions. Les efforts du directeur général dans la promotion de la BDAA sont reconnus et appréciés par tous.

En général, les répondants clés ont mentionné que la BDAA était un organisme avec lequel il était facile de faire affaire. Le personnel de la BDAA est, selon eux, bien informé et apprécie l'approche adoptée par le directeur général. Seulement un répondant clé n'a pas trouvé le site Web de la BDAA particulièrement utile.

Il faut mentionner que la grande majorité des répondants clés partage le même point de vue sur des aspects précis dans les services offerts par la BDAA. D'autres opinions ont toutefois été formulées sur la plupart des sujets et sont elles aussi présentées dans ce sommaire. Des suggestions ont été apportées par un ou deux répondants clés. Ces suggestions sont également présentes dans ce document.

Attentes face à la BDAA

La majorité des répondants clés voit la BDAA comme un service de «guichet unique» pour de l'information, des ressources et un réseau de qualité et à jour pour tous les secteurs de la communauté d'alphabétisation - intervenants, chercheurs et gouvernements. La plupart des répondants trouve nécessaire qu'un organisme national offre ce service. Bien que l'évaluation varie pour certains aspects du service, la majorité des répondants trouve qu'en général la BDAA répond à ces besoins. Seulement un répondant clé ne croit pas qu'il y a un besoin pour cet organisme alors qu'un autre considère que le gouvernement, comme groupe cible, n'est pas bien desservi par les composantes actuelles de la BDAA. Des améliorations sur des aspects précis dans les ressources et les services offerts par la BDAA ont été suggérées par la plupart des répondants.

Profil de la BDAA

La grande majorité des répondants considère que l'objectif et le profil de la BDAA sont bien établis dans la communauté de l'alphabétisation. Nombre d'entre eux croient que son rôle dans la création et l'hébergement de sites Web est moins bien connu des utilisateurs communautaires potentiels. Plusieurs croient que sa visibilité a diminué quelque peu avec le changement vers un bulletin électronique.

Un des répondants clés a mentionné que le profil et la portée de la BDAA sont trop limités par rapport aux besoins auxquels l'organisation pourrait répondre. Il a souligné que la BDAA doit être le site Web de choix pour les gens qui travaillent en alphabétisation dans une diversité de secteurs et pas seulement pour les personnes dans le domaine de l'alphabétisation. Ce participant a suggéré que la BDAA ait un profil de site vedette en ce qui a trait à la réputation internationale que possède le Canada en matière d'alphabétisation. On croit que l'élargissement de la portée et des ressources de la BDAA nécessiterait des sources de financement plus soutenues et diversifiées.

D'autre part, un autre participant croit que l'organisme est trop diversifié dans ses services et doit revenir aux principes fondamentaux de desservir les intervenants en alphabétisation. Cela démontre la diversité dans les opinions exprimées par les

répondants clés. Il est pratiquement impossible que tous les répondants soient totalement en accord sur la pertinence de toutes les composantes dans l'approche adoptée par la BDAA dans la prestation de programmes et de services. Le fait que la grande majorité des répondants clés croit que la BDAA fait un bon travail appuie la position que la BDAA fait un très bon travail pour déterminer les besoins en matière d'information et de services et pour satisfaire à ces divers besoins.

Bien qu'il soit connu dans le secteur de l'alphabétisation, plusieurs participants ont souligné que le nom BDAA n'est pas descriptif de ce que fait l'organisation. Un participant a mentionné qu'il s'agit d'un portail et non d'une base de données. Un changement de nom a été suggéré. Le Conseil d'administration de la BDAA a également discuté la question, reconnaissant que, bien que la BDAA soit généralement bien connue par la communauté d'alphabétisation, le nom ne décrit pas exactement ce que fait l'organisme. Aucune décision n'a encore été prise à ce sujet.

Les besoins de la communauté d'alphabétisation

Les besoins le plus souvent mentionnés par les intervenants étaient la facilité d'accès à des ressources pédagogiques de bonne qualité, à des programmes et des approches utiles, à de l'information à jour sur les projets approuvés par les gouvernements fédéral et provinciaux et aux produits générés dans le cadre de ces projets ainsi qu'à des services de soutien pour le Web.

Les points de vue des répondants clés sur la capacité de la BDAA à répondre à ces besoins étaient généralement variés, mais positifs.

Ressources et services

Créer une communauté – La majorité des répondants clés considère que les services offerts par la BDAA à cet égard sont utiles. Certains répondants, toutefois, n'étaient pas au courant du service. Des entretiens ou un tableau d'affichage en direct seraient, selon plusieurs, plus efficaces que l'approche de Listserv actuellement utilisée par la BDAA. Une personne a mentionné le besoin d'intégrer ou de connecter les diverses approches provinciales de conférences en direct déjà en place.

Un des participants qui croit fermement que la BDAA aide à créer une communauté a mentionné un appel fait récemment par une personne d'une autre province après qu'elle ait vu l'information sur le programme d'alphabétisation postée sur le site de la BDAA - un contact qui ne se serait probablement pas fait aussi facilement sans la présence de ce site.

Les répondants clés considèrent le bulletin comme un outil pour favoriser les liens entre les gens, mais quelques participants ont souligné le problème que présente l'actualité et l'exhaustivité de l'information publiée dans le bulletin.

Offrir de l'information sur ce qui se passe – Bien qu'il soit considéré comme un service utile (principale raison de lire les bulletins d'information selon plusieurs), certains répondants ont questionné l'actualité et l'exhaustivité de l'information présentée. Plusieurs ont mentionné que la BDAA doit avoir accès à de meilleures ressources pour chercher et offrir de manière proactive cette information plutôt que de compter sur un réseau de personnes-ressources pour tenir l'information à jour. Selon quelques participants, le processus actuel ou les attentes à l'endroit des personnes-ressources ne sont pas formulés, ce qui pourrait avoir des conséquences sur les résultats.

Bulletin – La majorité des répondants clés croit que cet outil est utile pour établir des liens dans la communauté d'alphabétisation et pour informer les gens sur ce qui se passe. Il s'agit d'un outil de marketing pour la BDAA. Le nombre de lecteurs a, selon eux, diminué depuis que le bulletin n'est offert qu'en version électronique - la majorité des répondants a souligné qu'ils lisaient moins souvent le bulletin maintenant qu'il n'est offert qu'en version électronique. Lors de la parution des numéros, on a suggéré d'envoyer un avis par courriel avec un lien au bulletin et de mettre le numéro bien en évidence sur la page d'accueil du site de la BDAA. Un participant a questionné la pertinence du bulletin puisqu'on retrouve sur le site Web la catégorie « Quoi de neuf ». Un autre participant a souligné que les perspectives provinciales et territoriales ne sont plus présentées dans le bulletin – trop grande priorité au niveau communautaire.

Information sur les projets – Ce secteur est considéré comme un élément d'information important qui répond aux besoins de nombreux utilisateurs. Nombre des participants ont mentionné que les divers utilisateurs de la BDAA doivent avoir accès à de l'information à jour et facile à comprendre sur les divers projets parrainés par le SNA, les produits qui résultent de ces projets ainsi que sur les projets approuvés par les gouvernements provinciaux. Ce n'est pas, au dire de certains, ce qui se fait à l'heure actuelle, en raison de la manière dont sont décrits les projets du SNA et au fait qu'il n'y a aucun processus permettant aux promoteurs de projets de présenter leurs produits une fois que les projets parrainés par le SNA sont terminés. (Le représentant du SNA a mentionné que l'on travaille à la composante « états des projets ».)

Ressources (Collection d'alphabétisation, Documents à texte entier, Histoire de la semaine, Bases de données en direct) – L'évaluation de ces ressources était généralement bonne. La majorité des répondants désire que cet aspect de la BDAA soit

amélioré en ayant un plus grand nombre de ressources, mais tous sont conscients que la BDAA aura besoin de plus de ressources pour atteindre cet objectif. Certains répondants ont mentionné que la logique utilisée pour le catalogage des ressources n'est pas claire ou utile pour effectuer des recherches. D'autres répondants ont souligné que la BDAA améliore constamment son outil de recherche et y apportera prochainement des améliorations importantes.

Organiser d'autres ressources sur Internet au moyen de liens – Ce service est considéré comme un service utile. Afin de faciliter l'utilisation des liens, on a suggéré que les liens aux ressources, par exemple, les données sur l'alphabétisation du SNA, de l'EIAA et de Statistique Canada ainsi que les pages de recherche sur le site de l'OCDA, soient plus évidents. Un répondant a suggéré de faire un plan expliquant qui fait quel type de recherche, par exemple, tous les éditeurs dans une liste – cela permettrait aux chercheurs de comprendre plus rapidement comment est organisé ce secteur de l'alphabétisation. Pour faciliter l'accès à l'information, une autre suggestion a été de créer un lien aux sites d'alphabétisation du gouvernement provincial.

Base de données sur les programmes d'alphabétisation – La majorité des participants croit qu'il s'agit d'un concept utile pour les intervenants, les bailleurs de fonds et les chercheurs. Le défi sera de s'assurer que ce service est complet et à jour. Un participant a souligné que NIFL aux États-Unis avait consacré plus de ressources à leur base de données.

Pour améliorer l'efficacité de cet outil, on a suggéré qu'il y ait plus d'information de contexte sur les programmes (détails sur les politiques et programmes d'alphabétisation provinciaux qui subventionnent chaque programme, si les programmes utilisent un programme d'études particulier); et qu'il y ait un générateur de demandes ou de rapports.

Conception de sites Web – La majorité des participants croit que ce service est très utile. Ils ont cité des exemples d'organismes de leur région qui ont profité de ce service soit pour donner un meilleur profil à leur organisation dans la communauté ou simplement pour stimuler la confiance de l'organisation en ayant un site du domaine public. Au Québec, une autre organisation offre ce service. Les participants étaient nombreux à penser que ce service n'est pas aussi bien connu par la communauté d'alphabétisation qu'il pourrait l'être. On a mentionné, par exemple, le nombre d'organismes qui font des demandes de subvention pour la conception d'un site Web, demandeurs à qui l'on suggère de s'adresser à la BDAA. Seulement un répondant clé a questionné la pertinence d'utiliser les ressources de la BDAA pour ce service. Il se demandait si ce service était réellement dirigé vers ceux qui ne pouvaient se l'offrir.

Les suggestions de promotion comprenaient un meilleur profil du service sur la page d'accueil de la BDAA (bouton faisant un lien avec le service), plus de marketing direct et de marketing par le biais des sites auxquels la BDAA offre du soutien (en reconnaissant sur le site que la BDAA a contribué à la conception et au maintien du site).

Les suggestions comprenaient, entre autres, offrir des sites Web avec des outils de gestion de contenu pour libérer le personnel de certaines de ces responsabilités et donner à l'organisation le contrôle des mises à jour.

Composantes générales du site Web - La majorité des répondants trouve le site facile à utiliser et à naviguer. Quelques répondants croient cependant, qu'une reconception en profondeur du site en faciliterait l'utilisation. Les suggestions pour l'amélioration du site étaient les suivantes :

- plus grande facilité de recherche de l'information - meilleures disposition et capacité de recherche;
- rationalisation de certaines sections – par exemple, « Quoi de neuf » qui comprend plusieurs sous-sections;
- catalogue des ressources – cataloguer les ressources selon le système utilisé dans les bibliothèques et améliorer l'information relativement aux titres/sommaires/descriptions;
- disposition plus attrayante;
- clarifier les types d'organismes d'alphabétisation;
- satisfaire aux normes fédérales de bilinguisme en communication - l'information postée sur le site de la BDAA n'est pas traduite, elle n'est postée que dans la langue dans laquelle l'information est présentée. On retrouve donc une quantité plus importante d'information en anglais qu'en français, ce qui oblige les utilisateurs bilingues à faire deux recherches pour trouver de l'information complète. Il faut mentionner que la traduction de tous les documents nécessiterait un besoin en ressources important. La BDAA mettra bientôt en place un nouveau moteur de recherche qui permettra de trouver dans une même recherche des documents anglais et français.

Service 1 (800) - La majorité des répondants clés ne connaît pas ce service. Certains ont mentionné que ce service pourrait être utile pour les organismes qui n'ont pas accès à Internet.

Principales forces et suggestions

Les répondants clés ont souligné les points suivants comme principales forces de la BDAA :

- Un conseil d'administration et un directeur général solides - le conseil d'administration offre d'excellents conseils et le directeur général est efficace à obtenir des résultats. Ils cherchent à former des partenariats, ce qu'ils accomplissent avec succès, pour élargir la portée de la BDAA dans la communauté d'alphabétisation et dans des secteurs connexes;
- Le site contient des ressources et des liens importants – la BDAA adopte une approche globale à l'alphabétisation;
- La BDAA est bien connue et visible dans la communauté;
- Les services de conception de sites Web;
- L'expertise du personnel.

Suggestions

- nécessité de repositionner le site comme portail;
- trop étendu et diffus dans certains de ses services (par exemple, les services de site Web) – devrait mettre davantage l'accent sur l'alphabétisation;
- marketing et promotion – ce secteur dépend énormément des efforts du directeur général, qui sont utiles, mais cette approche a toutefois ses limites;
- pas suffisamment de recherche active d'information pour alimenter le site et le tenir à jour – dépend trop des autres pour la collecte de l'information plutôt que de demander au personnel d'effectuer cette tâche;

- pas suffisamment de contrôle de la qualité de l'information sur le site – contrôle par les pairs ou clause de non-responsabilité sur le contenu;
- le manque de financement pluriannuel des divers bailleurs de fonds limite la capacité d'étendre les produits;
- réorganisation du site pour faciliter la navigation.
- élaboration d'une stratégie pour élargir l'auditoire (p. ex. petites communautés et communautés éloignées), les secteurs (p. ex. la santé, la justice) et les sous-spécialités en alphabétisation (collèges, universités) que la BDAA veut desservir. Cela permettra d'offrir le service nécessaire pour relier l'alphabétisation aux enjeux des autres secteurs et élargir les sources de financement;
- consultation auprès des spécialistes en communication sur les façons de commercialiser le site;
- consultation auprès des spécialistes en communication sur la disposition du site et sur la logique dans l'organisation du matériel;
- trouver des manières de rendre le site bilingue;
- encourager une participation active des provinces et des territoires, peut-être par le biais d'une table ronde;
- chercher du financement des provinces, peut-être par des cotisations.

3,3,3 Personnel de la BDAA

Le personnel de la BDAA a été interviewé pour connaître leurs opinions sur :

- l'environnement de travail à la BDAA;
- le salaire et les avantages sociaux;
- la gestion;

- l'efficacité de la BDAA; et
- les préoccupations.

Au total, des entrevues confidentielles ont été effectuées avec huit employés.

Tous les employés se sont dits satisfaits ou très satisfaits de leur emploi à la BDAA. À la question ce qu'ils aiment le plus de ce milieu de travail, les employés ont indiqué :

- une atmosphère amicale et familiale où tous se connaissent et se respectent;
- un environnement de travail informel – plus semblable à une maison qu'à un bureau;
- un travail varié, stimulant, intéressant et utile;
- un certain niveau de flexibilité quant aux heures de travail; et
- un certain niveau d'indépendance.

À la question ce qu'ils aiment le moins de ce milieu de travail, les employés ont indiqué :

- une lourde charge de travail;
- un salaire peu élevé;
- l'incertitude quant à la sécurité d'emploi en raison du niveau d'incertitude concernant le financement annuel;
- le stationnement; et
- le manque de fonds pour faire tout ce qui doit être fait.

Tous les employés qui ont participé aux entrevues trouvent que la BDAA offre de bons avantages sociaux. La majorité des répondants croit toutefois que le salaire est de 10 à 50 % inférieur au salaire qu'on leur offrirait ailleurs. On comprend que la BDAA est un organisme à but non lucratif et on s'attend à ce que le salaire soit quelque peu inférieur

au taux courant. La conservation du personnel est bonne puisque tous les employés interviewés travaillent à la BDAA depuis plus de trois ans et certains depuis 1995.

À la question s'ils examineraient la possibilité de partir de la BDAA, seulement la moitié des répondants a répondu qu'ils y penseraient. Les raisons qu'ils ont données étaient principalement d'ordre financier ou pour faire avancer leur carrière.

L'administration de la BDAA, en la personne du directeur général, semble être aimée par tous les membres du personnel. Ils croient que la gestion se fait de façon efficace, professionnelle, ouverte et avec compassion.

Aux questions touchant leur environnement de travail physique (l'espace, les ordinateurs, le mobilier de bureau, etc), tous les répondants trouvent leur équipement informatique plus qu'adéquat. La BDAA fait, selon eux, un effort pour rester à jour sur le plan de la technologie. Les huit employés interviewés trouvent l'aménagement de bureaux adéquat, quoiqu'ils sont à la limite quant au nombre d'employés. Toutefois, le mobilier de bureau n'est pas, selon certains, de la meilleure qualité et les extrêmes de température dans certaines parties de la Maison Scovil peuvent être désagréables par moments.

Nombre d'inquiétudes ont été soulevées relativement au financement de la BDAA et au départ possible du directeur général d'ici deux ou trois ans. Les employés se disent préoccupés, quoiqu'à un degré moindre, des contraintes de temps et d'argent pour la formation.

Tous les membres du personnel sont fiers de leur travail et de ce qu'ils ont accompli. Ils considèrent que la BDAA est une organisation très efficace.

3,4 Enquêtes téléphoniques

GGI a conçu une base de sondage d'environ 2 300 utilisateurs potentiels de la BDAA. Puisque la couverture par province était une préoccupation pour la base de sondage, des objectifs ont été établis pour assurer une représentation de toutes les provinces et de tous les territoires et pour que cette répartition de la population soit reflétée dans les résultats.

Les utilisateurs potentiels de la BDAA ont été prélevés au hasard au sein du plan d'échantillonnage. Avant d'être exclue de l'enquête, chaque personne choisie a été appelée au moins cinq fois (à des heures et à des jours différents).

Un total de 97 personnes a répondu au questionnaire à l'intention des utilisateurs de la BDAA et 99 personnes ont répondu au questionnaire des non utilisateurs.

Dans les provinces autres que le Québec, approximativement 70 % du groupe cible de la BDAA sont des utilisateurs, tandis qu'au Québec, seulement 31 % sont des utilisateurs. Cette différence pourrait être attribuée à l'existence d'un autre site en français sur l'alphabétisation. De plus, au moment de l'enquête on ne pouvait accéder au site de la BDAA par son acronyme français. On a souligné que le site de la BDAA serait plus facilement accessible si on pouvait y avoir accès par www.nald.ca et par www.bdaa.ca. Depuis, la BDAA s'est également enregistrée sous le nom de domaine www.bdaa.ca.

3,4,1 Enquête auprès des utilisateurs de la BDAA

Les résultats détaillés de l'enquête auprès des utilisateurs de la BDAA sont présentés à l'Annexe A. Les points essentiels sont présentés ci-dessous.

Utilisation de l'Internet comme moyen d'accès aux ressources d'alphabétisation

- À la question, quels moyens ils préféreraient pour obtenir de l'information et des ressources en alphabétisation, la majorité des répondants (59,4 %) a indiqué que l'Internet était le moyen qu'ils préféreraient. Parmi les autres répondants, 17,7 % ont indiqué préférer obtenir l'information par la poste alors que 11,5 % préfèrent obtenir l'information et les ressources en alphabétisation par un contact personnel.
- On a demandé aux utilisateurs qui ont indiqué ne pas privilégier l'Internet pour la recherche d'information en alphabétisation les raisons pour lesquelles ils préféreraient d'autres moyens. Près de 31 % de ces répondants ont indiqué que d'autres moyens étaient plus efficaces, 28 % ont souligné que d'autres moyens étaient plus pratiques et 77 % ont indiqué « raison autre ».
- La majorité des répondants qui a indiqué des raisons autres que celles mentionnées ci-dessous trouvait que la recherche Internet nécessitait trop de temps et que d'autres moyens étaient plus efficaces. Plusieurs répondants ont également mentionné qu'ils préféreraient avoir l'information par contact personnel. Certaines de

ces personnes ont mentionné que ce moyen de recueillir de l'information était plus efficace et fiable, alors que d'autres préfèrent simplement l'interaction que cela permet.

- En moyenne, les utilisateurs ont utilisé l'Internet pour avoir accès à de l'information sur l'alphabétisation environ 23 fois au cours des deux derniers mois et 144 fois durant la dernière année.

Connaissance, pertinence et utilisation des services offerts par la BDAA

- La majorité des utilisateurs (près de 25 %) a appris l'existence de la BDAA par l'entremise de collègues au sein de leur organisation. Un autre 40,2 % a appris son existence par une publication ou un rapport sur l'alphabétisation, par une présentation donnée par la BDAA, ou par d'autres sources (principalement par d'autres organisations). Approximativement 10 % des utilisateurs ont entendu parler de la BDAA par ses brochures et son matériel promotionnel.
- Au cours des deux derniers mois, les utilisateurs ont accédé au site Web de la BDAA en moyenne 6 fois et 31 fois au cours de la dernière année. En réalité, les utilisateurs ont pu avoir accédé au site plus souvent sans en avoir été conscients. Ils peuvent avoir effectué une recherche Internet et avoir trouvé de l'information sur le site de la BDAA sans pour autant savoir qu'ils avaient visité ce site. De plus, les utilisateurs peuvent avoir accédé à d'autres sites Web que la BDAA héberge ou a créés pour d'autres organisations. Les résultats publiés déterminent le nombre de fois que les utilisateurs ont visité **intentionnellement** le site Web de la BDAA.
- On a demandé aux répondants d'indiquer leur niveau de connaissance sur divers services/informations/ressources offerts sur le site de la BDAA. S'ils étaient au courant du service/information/ressource, on leur demandait d'en évaluer l'utilité sur une échelle de 1 à 5 ; 1 signifiant pas du tout utile et 5 très utile. Seulement 32 % des utilisateurs connaissaient bien le service « Participation aux groupes de discussion » offert par la BDAA. La majorité des répondants qui connaissaient bien ce service ne le trouvaient pas particulièrement utile.

Le service que les répondants connaissaient le mieux est le service d'information sur l'alphabétisation offert aux organismes d'alphabétisation (81,4 %). Ce service a obtenu l'évaluation moyenne la plus élevée (3,97). Les ressources pour la recherche ont obtenu une évaluation moyenne équivalente (3,97), mais les répondants étaient moins nombreux à bien connaître la disponibilité de ces

ressources (69,1 %). Tous les autres services/ressources/information offerts par la BDAA ont obtenu une évaluation moyenne supérieure à 3,00 et des niveaux de connaissance variés.

- En utilisant une échelle de 1 à 5 où 1 signifie pauvre et 5 excellent, on a demandé aux utilisateurs d'évaluer les différents aspects du site Web de la BDAA. Tous les aspects du site ont reçu une note élevée; de 3,98 pour la facilité de navigation à 4,22 pour le contenu.
- Seulement 36,1 % des répondants ont indiqué que certains types de services/ressources/information qui seraient utiles ne sont pas offerts sur le site de la BDAA. À la question quels autres types d'information devraient être offerts par la BDAA, les réponses étaient variées. La réponse qui revenait le plus souvent était « plus d'information sur le financement et les sources de financement ». Le fait que près des deux tiers des répondants croient qu'il n'y a pas d'autres types de services/ressources/information que la BDAA devrait offrir est significatif.
- À la question s'ils accèdent à l'information sur l'alphabétisation par l'entremise des autres sites Web en plus du site de la BDAA, approximativement 90 % des répondants ont répondu par l'affirmative alors que 10 % ont indiqué non.
- On a demandé aux utilisateurs d'indiquer dans quelle mesure ils connaissaient les types de services/ressources/information offerts par la BDAA et d'en évaluer l'utilité sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie pas du tout utile et 5 très utile. Approximativement 59 % des répondants connaissaient les services de conception/hébergement des sites Web et 58 % connaissaient le bulletin électronique de la BDAA. Cependant, seulement 39,2 % des utilisateurs connaissent l'existence du service d'information 1 (800) offert par l'organisme.
- En général, les répondants qui connaissaient l'existence de ces trois services trouvaient ces services utiles.
- On a demandé aux utilisateurs d'évaluer sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie totalement en désaccord et 5 totalement d'accord, dans quelle mesure ils sont d'accord ou non avec certains énoncés. Les résultats présentés ci-dessous indiquent que la majorité des répondants sont d'accord avec les énoncés sur la BDAA. Cela signifie qu'en général les personnes qui ont utilisé les services offerts par la BDAA croient que la BDAA répond à son mandat.

Évaluation en accord avec les énoncés sur la BDAA	
Énoncés	Évaluation moyenne (1-5)
«La Base de données en alphabétisation des adultes inc. aide à créer des communautés nationales et régionales en alphabétisation.»	3,88
«La Base de données en alphabétisation des adultes inc. aide les organismes d’alphabétisation de l’ensemble du pays à sentir qu’ils font partie de ces communautés.»	3,73
«La Base de données en alphabétisation des adultes inc. profite à tous les organismes d’alphabétisation en leur offrant une facilité d’accès à des services, des ressources et de l’information importante en alphabétisation.»	4,15

Accès Internet

- Pratiquement tous les répondants (99 %) ont indiqué que leur organisme était équipé d’une connexion Internet.
- La moitié des utilisateurs qui a participé à l’évaluation a souligné avoir une connexion Internet à haute vitesse.
- Un peu plus de 70 % des répondants ont souligné que leur organisation possédait un site Web.

Données démographiques

- Approximativement la moitié des utilisateurs qui ont participé à l’évaluation (53 %) représentaient des organismes d’alphabétisation. De plus, 27 % des répondants représentaient des organisations/associations à but non lucratif (autre qu’en alphabétisation). Les employés du gouvernement comptaient pour 9 % des utilisateurs qui ont participé à l’évaluation.
- L’âge moyen des utilisateurs participant à l’enquête était de 45,5 ans et 75 % étaient des diplômés universitaires. Seulement 8,3 % des répondants avaient un diplôme d’études secondaire ou moins.
- La majorité des utilisateurs de la BDAA sont des femmes (85,3 %), alors que moins de 15 % sont des hommes.

3,4,2 *Enquête auprès des non utilisateurs*

Les résultats détaillés de l'enquête auprès des non utilisateurs de la BDAA sont présentés à l'Annexe A. Les points essentiels sont présentés ci-dessous.

Pertinence des services offerts par la BDAA

- Après avoir reçu une courte description de la BDAA et des services offerts, la grande majorité des non utilisateurs (85,7 %) croyait que la BDAA pourrait leur être utile. Les non utilisateurs représentent un potentiel d'expansion important pour les services offerts par la BDAA.
- Les répondants ont reçu une liste des types d'informations/ressources/services offerts par la BDAA et ont été invités à évaluer sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie pas du tout utile et 5 très utile, l'utilité de chacun de ces services. L'utilisation des ressources en salle de classe a reçu la meilleure évaluation suivie de très près de l'information sur les programmes d'alphabétisation. L'information relativement aux programmes de financement en alphabétisation, les ressources en développement personnel et l'information sur la BDAA ont également reçu une bonne évaluation.
- On a demandé aux répondants d'indiquer sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie complètement en désaccord et 5 complètement d'accord, s'ils sont d'accord ou non avec les énoncés identifiant certains des besoins que la BDAA doit satisfaire. Le tableau qui suit présente la moyenne des évaluations en accord avec ces énoncés. Une évaluation moyenne supérieure à 3 signifie que la majorité des non utilisateurs est d'accord avec l'énoncé. Les résultats indiquent que la majorité des non utilisateurs est d'accord avec les trois énoncés.

Évaluation des énoncés sur la BDAA

Énoncés	Évaluation moyenne (1-5)
« Il y a un besoin d'une présence nationale en direct qui sert de source commune pour l'information, les ressources et les services en alphabétisation pour toutes les régions du pays. »	4,12
« Les organismes d'alphabétisation profiteraient de faire partie d'une communauté d'alphabétisation. »	4,19
« Une présence nationale en direct aidera à réunir les organismes d'alphabétisation de l'ensemble du pays en une communauté d'appui en alphabétisation. »	3,95

Raisons pour ne pas utiliser la BDAA

- La raison que les non utilisateurs (42,4 %) évoquent le plus souvent pour expliquer pourquoi ils n'utilisent pas le site Web de la BDAA est qu'ils ne sont tout simplement pas au courant de l'existence de l'organisme. Plusieurs répondants (35 %) ont offert d'autres raisons pour expliquer leur non utilisation. Les contraintes de temps est une autre des principales raisons pourquoi les répondants n'utilisent pas le site de la BDAA. D'autres répondants (7) ont mentionné utiliser d'autres sources pour accéder à l'information sur l'alphabétisation. Quatre répondants ont indiqué qu'Alpha Plus était leur principale source d'information.
- La majorité des non utilisateurs (67,3 %) a suggéré des améliorations pour que la BDAA puisse rendre son information/services/ressources plus accessible ou plus utile.
- Les non utilisateurs étaient majoritaires à indiquer leur désir que la BDAA fasse une plus grande promotion des services de conception et d'hébergement de sites Web. Plusieurs ont souligné leur désir de recevoir par courrier de l'information sur la BDAA.

Utilisation de l'internet pour l'accès aux ressources d'alphabétisation

- Près de la moitié des non utilisateurs participant à l'enquête (47,4 %) a indiqué que l'Internet était le moyen qu'ils privilégiaient pour obtenir de la documentation sur l'alphabétisation. Un autre 32 % a mentionné préférer obtenir cette information par la poste alors que 14,4 % ont dit préférer l'obtenir en personne.
- On a demandé aux 51 répondants qui ne préfèrent pas l'Internet comme moyen d'obtenir de l'information en alphabétisation d'en indiquer la raison. La majorité de ces répondants (76,5 %) a indiqué une raison autre que celles comprises dans la liste.
- Une analyse des réponses « Autre » démontre que les contraintes de temps étaient la principale raison pourquoi l'Internet n'était pas l'outil préféré. Certains autres répondants (9) ont déclaré ne pas avoir accès à Internet ou y avoir un accès limité. D'autres préféraient un contact personnel pour l'échange d'information. Quelques répondants ont également souligné leur difficulté à lire à partir d'un écran d'ordinateur et préfèrent donc un document papier ou un contact personnel.

- Un autre 31,4 % trouvait que les autres moyens d'avoir accès à l'information étaient plus pratiques.
- La grande majorité des non utilisateurs (72 %) a utilisé Internet pour obtenir des ressources/informations/services en alphabétisation.
- Les non utilisateurs qui ont utilisé l'Internet pour obtenir de l'information sur l'alphabétisation l'ont utilisé en moyenne 17 fois au cours des deux derniers mois et 64 fois au cours de la dernière année.
- Approximativement 88 % des non utilisateurs ont indiqué qu'ils utiliseraient la BDAA puisqu'ils connaissent maintenant son existence et qu'ils ont une idée générale des services qu'elle offre.

Accès Internet

- La grande majorité des non utilisateurs participant à l'enquête (91,9 %) a indiqué que leur organisation était équipée d'une connexion Internet.
- Approximativement la moitié des répondants (47 %) a indiqué avoir une connexion Internet haute vitesse.
- Un autre 53 % des répondants a indiqué que leur organisme avait un site Web.

Données démographiques

- Approximativement 42 % des non utilisateurs participant à l'enquête ont indiqué qu'ils représentent des organismes d'alphabétisation. Parmi les autres répondants, 23,7 % représentaient des établissements d'enseignement et 22,7 % des organismes/associations à but non lucratif.
- La majorité des répondants était des diplômés universitaires (66,7 %) alors que seulement 8,1 % avaient un diplôme d'études secondaires ou moins. L'âge moyen des non utilisateurs participant à l'enquête était de 48,2.
- La majorité des non utilisateurs participant à l'enquête était des femmes (80,6 %).

3,5 Enquête sur Internet

Pour connaître les impressions des utilisateurs de la BDAA relativement au site Web, une enquête en ligne a été effectuée de décembre 2001 à février 2002. Cette enquête visait à obtenir les impressions des utilisateurs immédiatement après leur visite. Une page Web éclair apparaissait à des utilisateurs choisis au hasard qui accédaient à certaines pages du site de la BDAA. Les utilisateurs étaient invités à indiquer s'ils désiraient participer ou non. Les personnes qui ont répondu par l'affirmative devaient répondre au questionnaire une fois leur visite du site terminée.

Si l'utilisateur de la BDAA acceptait de participer à l'enquête, un deuxième cadre restait ouvert au bas des pages Web qu'il avait visitées. Ce cadre contenait un bouton portant l'inscription « Répondre à l'enquête maintenant » que l'utilisateur pouvait cliquer pour répondre à l'enquête une fois sa visite terminée.

Au total, 103 questionnaires ont été remplis. Avec 103 questionnaires remplis, nous pouvons être certains à 90 % que les estimations de l'enquête offrent une marge d'erreur de " 8,1 % des chiffres réels. Les résultats détaillés de l'enquête sont présentés à l'Annexe B.

Voici un sommaire des points essentiels.

Degré de satisfaction

- Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer leur degré de satisfaction globale par rapport au site Web de la BDAA, seulement 1 % a exprimé une insatisfaction. Parmi les autres répondants, 4 % ne pouvaient évaluer leur degré de satisfaction ou d'insatisfaction et 8,1 % n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits. **La grande majorité des répondants était soit satisfaite ou très satisfaite du site Web de la BDAA.**
- Le degré de satisfaction des utilisateurs a été examiné plus en profondeur au moyen d'une série de questions évaluant le degré de satisfaction par rapport aux composantes du site. Le degré de satisfaction globale est généralement plus élevé que le degré de satisfaction par rapport aux aspects individuels du site. En ce qui concerne le site Web de la BDAA, le degré de satisfaction total semble être plus élevé que la somme de ses composantes.
- Seulement 1 % des répondants participant à l'enquête a exprimé un certain degré d'insatisfaction par rapport à l'aspect visuel et à la présentation du site de la BDAA.

La grande majorité des répondants était soit satisfaite ou très satisfaite de cet aspect du site.

- À la question « qu'est-ce qu'ils pensent de l'organisation du site Web de la BDAA », 10 % avaient exprimé une insatisfaction, 10 % n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits, 79 % avaient dit être satisfaits et 1 % ne savait pas.
- Nombre de répondants (81 %) avaient dit être très satisfaits de l'utilité de l'information postée sur le site Web de la BDAA alors que 6 % étaient insatisfaits et 5 % n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits.
- Seulement 3 % des répondants étaient insatisfaits relativement à la facilité de comprendre l'information postée sur le site alors que 86,1 % étaient satisfaits.
- À la question « qu'est-ce qu'ils pensent de la vitesse de téléchargement sur le site », 81,4 % avaient dit être satisfaits et 4,9 % étaient insatisfaits.
- Près de 12 % des répondants avaient indiqué leur insatisfaction relativement au processus de navigation sur le site Web de la BDAA alors que 75,2 % étaient satisfaits.
- La grande majorité des répondants (85,1 %) était satisfaite de la facilité à trouver le site Web de la BDAA et seulement 5 % étaient insatisfaits.

Utilisation de la BDAA

- À la question s'ils avaient trouvé ou non l'information désirée sur le site Web de la BDAA, 60,8 % des répondants avait indiqué avoir trouvé ce qu'ils cherchaient tandis que 15,7 % ne pouvaient trouver l'information désirée et 13,7 % ne faisaient que fureter.
- Les répondants cherchaient une grande variété d'information et de services sur le site Web de la BDAA, notamment : ressources pour la recherche (48,5 %); ressources pour utilisation en salle de classe (39,8 %); information sur les programmes d'alphabétisation (37,9 %); information sur les organismes d'alphabétisation (31,1 %) et statistiques sur l'alphabétisation (22,3 %). La plupart des répondants cherchaient plus d'un type d'information ou de service.

- Approximativement 76,8 % des répondants trouvaient que le site Web de la BDAA répondait totalement ou en partie à leurs besoins. Seulement 13,1 % trouvaient que le site Web de la BDAA ne répondait pas à leurs besoins.
- Fait digne de remarque, bien que 13,1 % des répondants trouvaient que le site Web de la BDAA ne répondait pas à leurs besoins, seulement 3,1 % ont indiqué qu'ils ne recommanderaient pas ce site à d'autres. Une majorité écrasante de 96,7 % des répondants recommanderait le site de la BDAA.
- À la question s'ils utilisaient ou non la fonction de recherche offerte sur le site Web de la BDAA, 60 % ont indiqué l'avoir utilisée.
- La grande majorité des répondants (74,5 %) qui a utilisé le moteur de recherche de la BDAA l'a trouvé facile ou très facile à utiliser alors que 8,5 % l'ont trouvé difficile à utiliser.
- À la question s'ils utilisaient fréquemment le site de la BDAA, 34 % des répondants ont répondu que c'était leur première fois, 45 % ont dit l'utiliser au moins une fois par mois et 21 % l'utilisent seulement de 3 à 4 fois par année.
- Lorsqu'on leur a demandé si le site Web de la BDAA les a aidés ou non à sentir qu'ils font partie d'une plus grande communauté d'alphabétisation, 70 % ont répondu que le site les a aidés, au moins en partie.

Améliorations suggérées

Les répondants étaient invités à indiquer quels secteurs du site devraient être améliorés. Parmi les répondants, 27,2 % avaient indiqué qu'aucun changement n'était nécessaire, 10,7 % ne savaient pas si des changements étaient nécessaires et 60,1 % pensaient que certains changements étaient nécessaires.

Suggestions des secteurs à améliorer

Secteurs	Fréquence	Pourcentage
Aspect visuel et présentation du site	4	3,9
Organisation du site	12	11,7
Utilité de l'information sur le site	8	7,8
Utilité des ressources sur le site	8	7,8

Montant d'information sur le site	13	12,6
Montant de ressources sur le site	12	11,7
Facilité de comprendre l'information sur le site	3	2,9
Vitesse de téléchargement du site	2	1,9
Facilité de navigation sur le site	11	10,7
Aucune amélioration nécessaire	28	27,2
Ne sait pas	11	10,7
Autre	12	11,7

Connaissance de l'existence de la BDAA

Comme le démontre le tableau suivant, les répondants ont appris l'existence du site Web de la BDAA par l'entremise d'une variété de sources. Parmi les 10 répondants qui ont indiqué « Autre », 4 répondants ont entendu parler du site lors d'une présentation faite par la BDAA.

Moyens par lesquels les utilisateurs ont appris l'existence du site Web de la BDAA

	Fréquence	Pourcentage
Moteur de recherche Internet	26	26,5
Lien d'un autre site	16	16,3
Site mentionné par un ami/collègue/collègue de travail	28	28,6
Matériel/publicité promotionnel	14	14,3
Autre	10	10,2
Ne sait pas	4	4,1
Total	98	100,0

Données démographiques

- On a demandé aux répondants de s'inscrire dans une catégorie qui décrit ce qu'ils font. Plusieurs se sont inscrits dans plusieurs catégories. Les catégories les plus souvent mentionnées étaient : intervenant en alphabétisation (45.6%), chercheur (42.7%), gestionnaire/administrateur (28.2%) et bénévole (21.4%).

- L'organisation à laquelle le plus grand nombre d'utilisateurs était affilié était une école publique, un collège ou une université (35,9 %). Ce nombre était suivi de près par les organismes à but non lucratif (34 %) et les organismes communautaires d'alphabétisation (33 %). De plus, 20,4 % des utilisateurs participant à l'enquête ont mentionné qu'ils travaillent au sein d'organismes nationaux/provinciaux d'alphabétisation.
- Les résultats indiquent que la majorité des utilisateurs participant à l'enquête (66 %) étaient des femmes.
- L'anglais est la langue préférée par 91 % des répondants, alors que seulement 5 % des répondants préfèrent utiliser le français. Parmi les cinq répondants qui ont répondu, préférer utiliser la langue française, deux ont refusé d'indiquer leur province de résidence, un habitait au Québec, un autre en Ontario et le cinquième habitait un pays autre que le Canada.
- La majorité des utilisateurs qui ont participé à l'enquête étaient âgés d'au moins 40 ans (52,5 %) alors que 42,6 % étaient âgés de 18 ans ou plus, mais de moins de 40 ans. Seulement 1 % était âgé de moins de 18 ans.
- Seulement 6 % des répondants possédaient un diplôme d'études secondaires ou moins alors que la majorité (69,3 %) était des diplômés universitaires.

Lieu de résidence

On a demandé aux répondants d'identifier leur province ou territoire ou, s'ils ne vivent pas au Canada, d'indiquer s'ils habitent aux E.-U. ou dans un autre pays.

- Il est intéressant de noter le faible nombre de répondants du Québec (3,1 %). Des répondants clés ont offert une explication possible en suggérant que la communauté d'alphabétisation du Québec ne fasse pas la promotion du site de la BDAA et qu'il existe au Québec un site alternatif utilisé par la communauté d'alphabétisation du Québec.

Les résultats des enquêtes téléphoniques démontrent également que le Québec compte beaucoup plus de non utilisateurs que dans toute autre région du pays.

- Approximativement 18,4 % des répondants vivent à l'extérieur du Canada, principalement aux E.-U (14.3 %).

3,6 Comité d'experts

Quatre personnes, choisies pour leur expertise en alphabétisation ou sur les services accessibles par Internet, ont examiné de façon indépendante le site de la BDAA et ont procédé à une évaluation à partir des questions présentées.

Un des évaluateurs, un utilisateur fréquent des ressources Internet, mais non un expert en alphabétisation, a donné une très bonne évaluation pour tous les aspects du site. Il n'a utilisé que le site français et a trouvé le contenu comparable à la version anglaise. Il a également souligné que la qualité du français utilisé sur le site était bonne.

Les trois autres évaluateurs ont apporté des commentaires plus approfondis et des évaluations variées pour chaque aspect du site.

Tous les membres du comité d'experts pensent beaucoup de bien du site Web de la BDAA et la majorité d'entre eux a commencé leur évaluation en disant des commentaires positifs sur le site.

Répond aux besoins de la communauté d'alphabétisation

Trois des évaluateurs considèrent que le site de la BDAA répond bien aux besoins de la communauté d'alphabétisation. Un des évaluateurs croit que le site contient beaucoup d'information pertinente, mais que la présentation peut en limiter l'accessibilité. Il a suggéré que la BDAA identifie mieux les sous-groupes de gens ciblés dans la communauté d'alphabétisation. Cela permettrait d'offrir des sections qui répondent spécifiquement aux besoins et préoccupations des étudiants, des intervenants, des chercheurs, des décideurs et des bénévoles ou bénévoles potentiels.

Les quatre consultants ont accordé une cote élevée à la pertinence de l'information; trois des consultants ont coté comme très bonne la présentation du matériel. Voici quelques points qu'ils ont appréciés :

- le site est attrayant;
- l'aspect et les ressources multimédias en format audio sont bons;
- l'information est mise à jour régulièrement ; le site semble être un site assez fréquenté;

- l'Histoire de la semaine est un élément puissant qui rend l'alphabétisation réelle pour nombre de gens.

Un évaluateur a suggéré une réorganisation du site et une moins grande dépendance des icônes. La navigation sur le site pour l'accès aux ressources se ferait plus facilement. Un autre membre du comité d'experts a suggéré de rendre plus complètes les listes des organismes provinciaux.

Un des évaluateurs a mentionné que lors de sa première visite sur le site, il y a de cela plusieurs années, il s'attendait à trouver une « base de données principale ». La diversité des types de ressources l'a rendu quelque peu perplexe. L'organisation du contenu ne dessert pas bien, selon lui, ce contenu.

Comment la BDAA se compare-t-elle aux autres sites

Des comparaisons ont été faites avec deux autres sites :

Site national LINC

Un des évaluateurs a mentionné que le site national LINC répartit les ressources en groupes facilitant la recherche des ressources. Les groupes comprennent enseignant/formateur, étudiant/apprenant, gestionnaire/administrateur, subventions/financement.

D'autres secteurs de comparaison comprennent :

L'indexation du contenu de chaque page rend la recherche du document comme tel peu pratique - par exemple, quand vous cherchez le «Manuel de description des niveaux », la recherche vous présente 300 résultats. Trouver le fichier PDF est difficile. La BDAA est consciente de ce problème et a développé un nouveau moteur de recherche pour le résoudre. Le nouveau moteur de recherche devrait être mis en place dans les prochains mois.

Dans la page d'accueil, les différences que comportent les sections Collection d'alphabétisation de la BDAA, Documents à texte entier, Catalogue des ressources et Liens aux ressources Internet devraient être mieux définies.

Site du National Institute for Literacy (NIFL)

Selon un des évaluateurs, le site du NIFL situé aux É.-U. est mieux proportionné que celui de la BDAA et semble être, par conséquent, plus facile à utiliser. Les menus sur le site du NIFL sont bien organisés et l'information, bien qu'elle ne soit pas aussi complète que sur le site de la BDAA, est bien organisée et facile d'accès.

Améliorations possibles

Trois des quatre évaluateurs ont suggéré les améliorations suivantes :

Contenu

Tous les évaluateurs trouvent que le site de la BDAA est riche en contenu, mais que des changements peuvent être apportés à l'organisation de ce contenu. Un des membres du comité a mentionné que l'information serait mieux communiquée au public si le contenu était condensé et organisé selon un système d'importance quelconque. Un autre membre a mentionné que la population ciblée n'est pas assez bien définie – cela pourrait être amélioré en intitulant chaque section du titre approprié; intervenants, décideurs, chercheurs et apprenants.

Un des évaluateurs a également suggéré, dans un même ordre d'idée, de mettre en place une infrastructure plus serrée, ce qui permettrait de regrouper les différentes catégories de ressources dans un endroit central (une base de données) auquel l'utilisateur aurait accès grâce à plusieurs paramètres de recherche (incluant le type de document, les dates, la langue, etc). Il a reconnu que ce serait un processus laborieux, mais qu'à long terme le site serait plus efficace. Comme nous l'avons mentionné plus tôt, la BDAA aborde en partie cette question en apportant des changements à son moteur de recherche.

Apparence

Selon un des évaluateurs, les icônes sur la page d'accueil pourraient être avec texte. Le fait d'avoir à la fois des icônes et du texte rend le site plus « encombré ».

Une autre suggestion était d'avoir un nombre plus restreint de catégories et une page d'accueil simplifiée. On a soulevé la question d'accessibilité pour les personnes avec des handicaps. Il pourrait être nécessaire de simplifier certaines composantes (par exemple, le graphique animé de la BDAA).

On a mentionné que les courtes descriptions des documents et des sections du site Web sont rédigées dans un style clair. L'espace central dans la page d'accueil pourrait être mieux utilisé en enlevant le graphique animé de la BDAA.

Navigation

Les suggestions comprennent :

En utilisant des menus déroulants, certaines informations contenues dans les boutons et les icônes pourraient être organisées sous des groupes accessibles davantage par intuition. Par exemple, en cliquant le bouton « Personnes-ressources en alphabétisation » dans le menu latéral, l'utilisateur se rend à la page des personnes-ressources par province.

Les bulletins d'information pourraient également être organisés dans un sous-menu intitulé « Province ». Les utilisateurs y auraient accès à partir de la même option.

Un menu intitulé « Publications » qui regrouperait les bulletins, les rapports et toutes les publications connexes pourrait être utile. Cela éviterait d'avoir des boutons séparés pour les bulletins d'information et les documents à texte entier.

La section « Ask an Expert » semble ne pas être à sa place dans le menu latéral. Le contenu de ce service semble mieux convenir aux sections « Collection d'alphabétisation de la BDAA » ou « Catalogue des ressources ». La section « Ask an Expert » semble contenir une section qui n'est plus publiée, « Ask Dr. Ann ». « Ask an Expert » devrait probablement être hébergé dans une partie différente du site. On devrait y accorder une importance moindre qu'à d'autres secteurs.

La section « Histoire de la semaine » cadrerait mieux dans la section « Quoi de neuf ». L'animation au centre de la page d'accueil, qui semble être le logo de la BDAA, pourrait être placée dans le coin supérieur gauche de la page d'accueil.

Les menus à la gauche et les menus/icônes au bas de la page d'accueil semblent être liés au contenu alors que les menus/icônes au haut de la page semblent être liés à la navigation. Un des évaluateurs a suggéré que les menus liés au contenu soient réduits et occupent une section de la page seulement, que les icônes de navigation soient situés au haut de la page et que les icônes « Recherche » et « Livre d'or » soient situés au bas de la page.

Un membre du comité a souligné le défi que présente la construction d'un système de navigation stable sur un site aussi élaboré où le contenu et les composantes sont en

constante évolution. Quoiqu'il pourrait être examiné pour des fins de cohérence et de précision, le système de navigation est, selon lui, excellent. La page <http://www.BDAA.ca/BDAA-nb/english/innosucc/facilit/Computer/Title.htm> a été présentée comme exemple. On peut lire sur le bouton « Facilitator's Forum ». S'il s'agit d'un lien d'intérêt connexe, cela devrait être indiqué clairement et l'utilisateur devrait s'attendre à ce que les liens connexes soient situés au même endroit dans tous les documents.

Les évaluateurs ont été unanimes à souligner l'excellent travail que fait la BDAA pour le secteur de l'alphabétisation au Canada, aux É.-U. et dans les autres pays. Ils étaient reconnaissants d'avoir pu offrir leurs commentaires.

3,8 Analyse du fichier journal

En utilisant le logiciel « Web Trends », la BDAA fait une analyse régulière de ses fichiers journaux du serveur Web. Cela lui permet de suivre les statistiques d'utilisation. Après sa première année sur le Web, la BDAA comptait une moyenne mensuelle de 14 237 séances de l'utilisateur et de 59 856 pages visionnées ou « demandes d'accès ». Comme nous le démontre le tableau qui suit, ces chiffres ont continué à augmenter au fil des ans.

Statistiques d'utilisation mensuelle moyenne par année - BDAA

Année	Séances de l'utilisateur	Pages vues
1997	14 237	59 856
1998	29 454	143 693
1999	57 756	336 045
2000	83 802	585 599
2001	151 447	948 564

Ces données démontrent une croissance importante dans l'utilisation du site de 1997 à 2001. On s'attend à ce que l'utilisation continue à être à la hausse, quoiqu'à un taux beaucoup moins fulgurant que par le passé. Un taux de croissance plus lent est simplement un facteur du succès que connaît la BDAA. La BDAA a déjà rejoint un

pourcentage important de son public cible. Le site connaîtra encore un taux de croissance important, mais les statistiques d'utilisation ne doubleront probablement pas chaque année comme ce fut le cas dans les débuts de la BDAA.

Une autre statistique d'utilisation importante est la durée moyenne d'une visite sur le site de la BDAA qui est passée de 9 minutes et 27 secondes en 1997 à 19 minutes et 29 secondes en 2000-2001. En octobre 2001, la durée moyenne d'une visite avait augmenté à 23 minutes.

Cela démontre non seulement une augmentation dans le nombre de visiteurs, mais également que les utilisateurs passent plus de temps à explorer le site de la BDAA.

Le nombre de documents à texte entier (documents PDF) téléchargés a lui aussi augmenté de façon significative. Par exemple, en 2000, 100 520 documents à texte entier ont été téléchargés alors qu'en 2001, le nombre de documents PDF téléchargés était passé à 513 026.

La croissance dans le nombre de documents à texte entier téléchargés est en fonction d'une utilisation accrue et d'une hausse dans les ressources documentaires à texte entier postées sur le site de la BDAA. Cette croissance indique également une demande élevée et croissante de la communauté d'alphabétisation pour des documents à texte entier pertinents.

4,0 CONCLUSIONS DE L'ÉVALUATION

Cette partie du rapport porte principalement sur la conversion des données expérimentales en conclusion de l'évaluation. GGI a analysé les données recueillies à partir des entrevues, des enquêtes et des documents pour ensuite développer les conclusions clés présentées dans les pages qui suivent.

4,1 Gestion

La BDAA adopte une solide approche de gestion. Les membres du conseil d'administration ont été choisis en fonction de leur expertise en alphabétisation et offrent des conseils avisés. La direction de la BDAA, en collaboration avec un directeur général qui possède des aptitudes en relations humaines, des compétences organisationnelles, des aptitudes de partenariat et de gestion, a contribué à mettre en place une organisation ciblée et bien gérée.

La gestion financière est solide. Des pratiques de gestion financière prudente sont en place et le Conseil d'administration ainsi que le directeur général sont bien informés quant à la gestion financière de la BDAA.

La planification de la relève pour le poste du directeur général est le principal enjeu auquel est confrontée la BDAA sur le point de vue de gestion. Le directeur général actuellement en poste est perçu comme l'une des forces de l'organisation. Il est bien connu et respecté par la communauté d'alphabétisation et sera difficile à remplacer. Le Conseil d'administration de la BDAA reconnaît ce défi et travaille avec le directeur général pour mettre en place une stratégie de planification de la relève.

4,2 Financement

Le financement de la BDAA provient principalement du Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA) avec des montants moins importants de contributions non financières octroyées par la province du Nouveau-Brunswick et par leurs organismes parrains. La BDAA fait en sorte que les dépenses correspondent aux fonds qui sont disponibles chaque année. Le niveau de financement a donc des répercussions directes sur la capacité de la BDAA d'offrir des services d'année en année.

Sur le plan du financement, les deux enjeux les plus importants auxquels est confrontée la BDAA sont :

- Le caractère transitoire du financement – la BDAA doit faire des demandes de financement annuelles auprès du SNA. Cela occasionne un certain niveau d'incertitude chez le personnel et restreint la planification à long terme.
- Le niveau de financement - la plus grande dépense encourue chaque année par la BDAA est les salaires. Avec le temps, la dépense salariale deviendra de plus en plus importante puisque le personnel reçoit des augmentations régulières de traitement à leur échelle de salaire. Les échelles de salaire devront éventuellement être augmentées pour prévenir un effritement des salaires en raison de l'inflation. Il est nécessaire de reconnaître ces facteurs dans le niveau de financement accordé par le SNA.

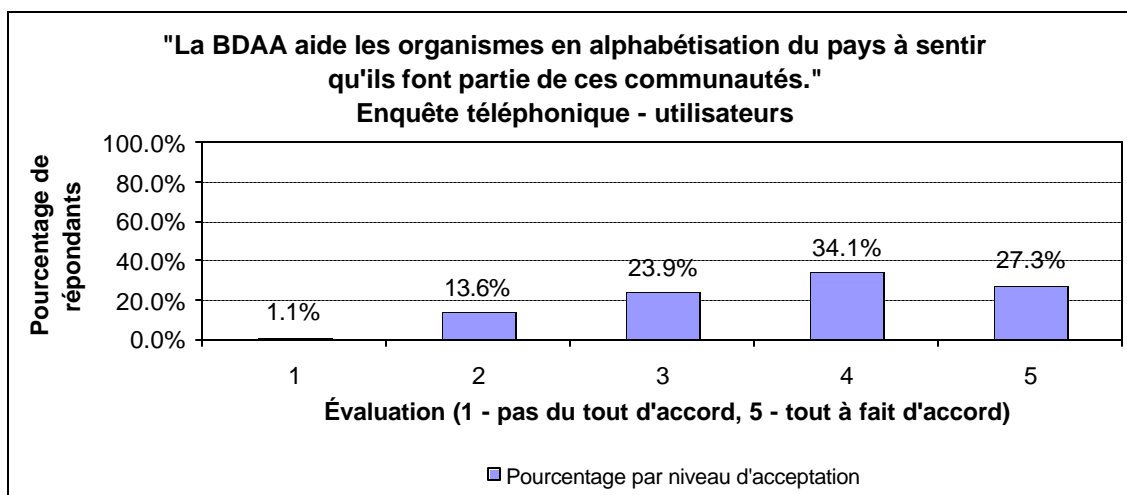
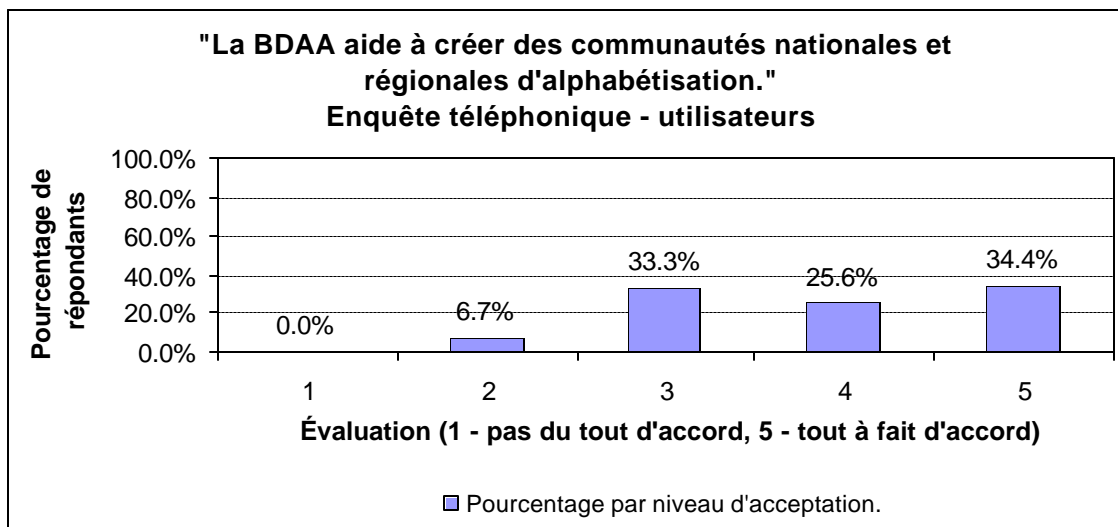
Les ressources représentent un facteur limitatif important pour permettre à la BDAA de devenir le principal portail en alphabétisation; un financement soutenu et suffisant est nécessaire pour mettre en place et maintenir la capacité. Une stratégie à plusieurs volets sera nécessaire relativement au parrainage et au financement. La BDAA a d'ailleurs déjà commencé à travailler à la création d'une Fondation et au renforcement des capacités pour réunir des fonds de sources privées et publiques.

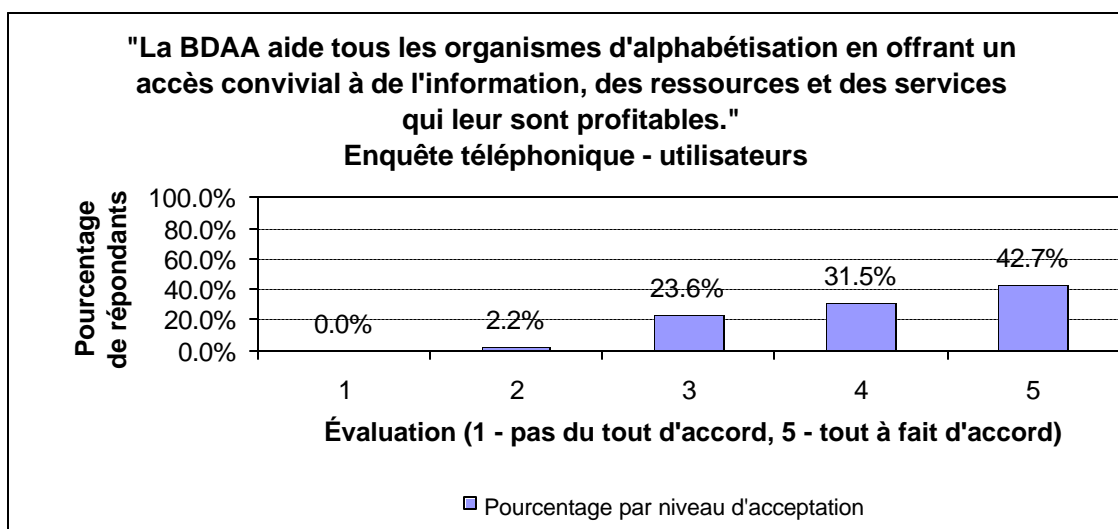
4,3 Prestation de services

Dans la prestation de services, la BDAA cherche principalement à :

- aider la création de communautés nationales et régionales d'alphabétisation;
- aider les organismes d'alphabétisation du pays à sentir qu'ils font partie de ces communautés;
- aider tous les organismes d'alphabétisation en offrant un accès convivial et universel à de l'information, des ressources et des services en alphabétisation qui sauront leur être profitables;

L'enquête téléphonique auprès des utilisateurs de la BDAA a été utilisée pour évaluer le progrès qu'a fait la BDAA pour répondre à ces objectifs. Les graphiques ci-dessous présentent les réponses des utilisateurs de la BDAA pour chacune des questions.





À la lumière de ces résultats, il est clair que la BDAA répond aux objectifs visés dans la prestation de services.

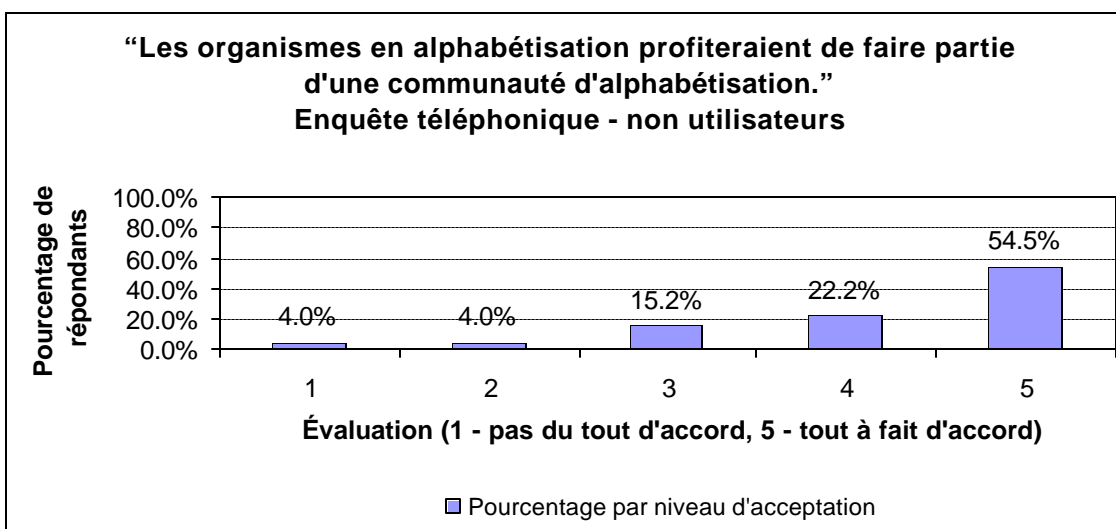
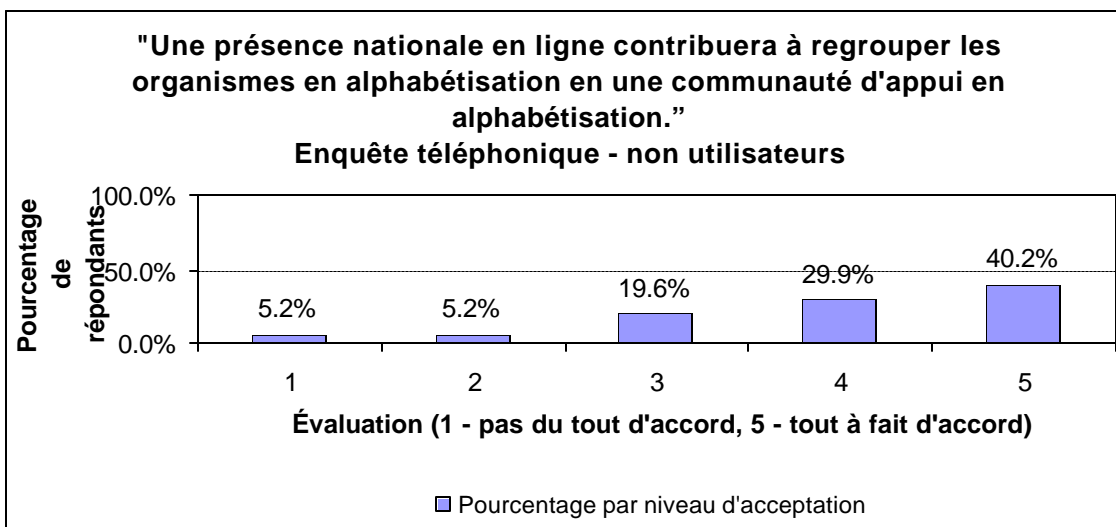
Pour déterminer si les utilisateurs potentiels de la BDAA qui n'ont pas encore utilisé le site croient que ces objectifs répondent à leurs besoins dans ce secteur, on a demandé aux non utilisateurs s'ils sont d'accord ou non avec les énoncés suivants :

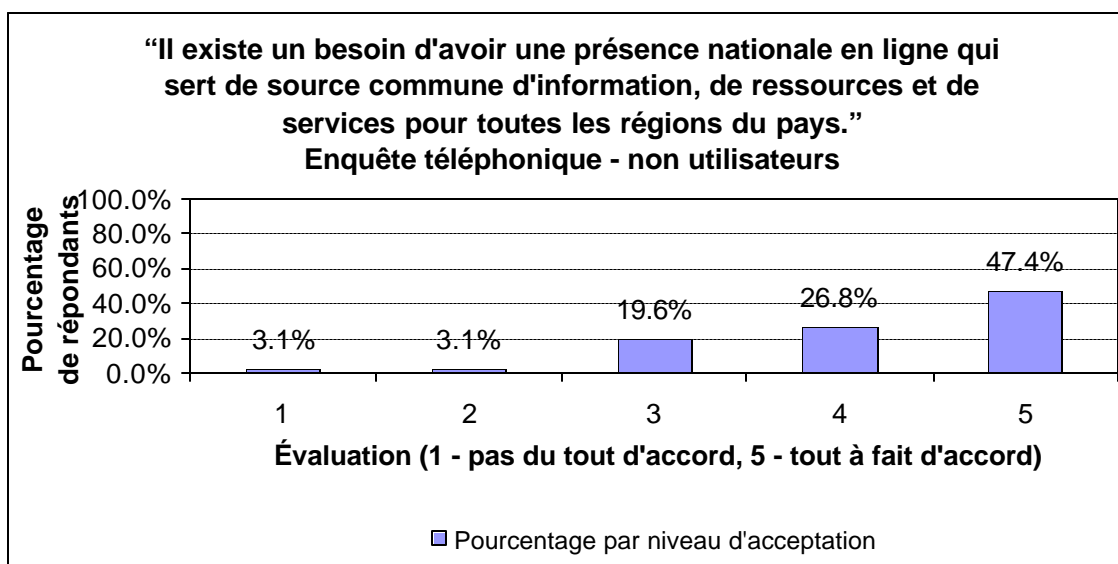
« Une présence nationale en ligne contribuera à regrouper les organismes en alphabétisation du pays en une communauté d'appui en alphabétisation. »

« Faire partie d'une communauté d'alphabétisation serait profitable pour les organismes en alphabétisation ».

« Il existe un besoin d'avoir une présence nationale en ligne qui sert de source commune d'information, de ressources et de services pour toutes les régions du pays. »

La réaction des non utilisateurs à ces énoncés valide la priorité que la BDAA accordera à la prestation de services puisque, comme le démontrent les graphiques qui suivent, la majorité des répondants est d'accord avec ces énoncés.





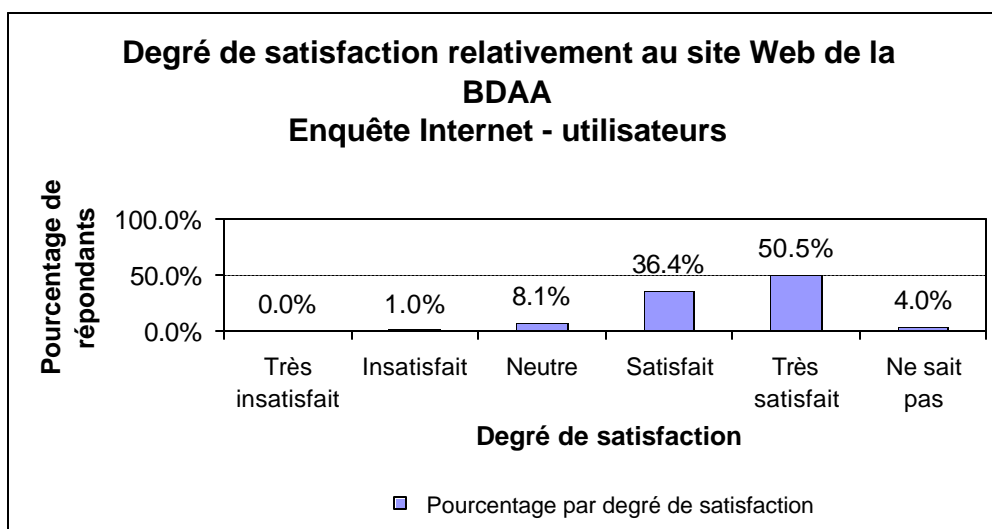
Sur l'ensemble, les résultats de l'enquête valident les objectifs que s'est fixée la BDAA en matière de prestation de services et confirment que les utilisateurs considèrent que la BDAA répond à ces objectifs.

4,3,1 Site Web de la BDAA

Le site Web de la BDAA est un portail national à l'information, aux ressources et aux services en alphabétisation offerts sur le Web. Le site Web est, lui-même, le principal véhicule de prestation de services de la BDAA. La grande majorité des répondants clés croit que le site de la BDAA est, dans l'ensemble, utile et éducatif. Ils croient également que la BDAA a fait un bon travail dans la conception et le maintien d'un site Web qui est utile et pertinent pour la communauté d'alphabétisation du Canada.

Bien qu'ils aient offert, à notre demande, des suggestions pour l'amélioration du site, tous les membres du comité d'experts trouvent que le site Web de la BDAA est bien conçu et tenu à jour et qu'il donne accès à une gamme importante d'informations utiles. Les résultats de l'enquête Internet auprès des utilisateurs de la BDAA et de l'enquête téléphonique auprès des utilisateurs et des non utilisateurs de la BDAA confirment le message que le site de la BDAA est utile et pertinent.

Le graphique qui suit présente le niveau de satisfaction des utilisateurs une fois leur visite du site terminée. Comme nous pouvons le constater, les degrés de satisfaction globale sont élevés.

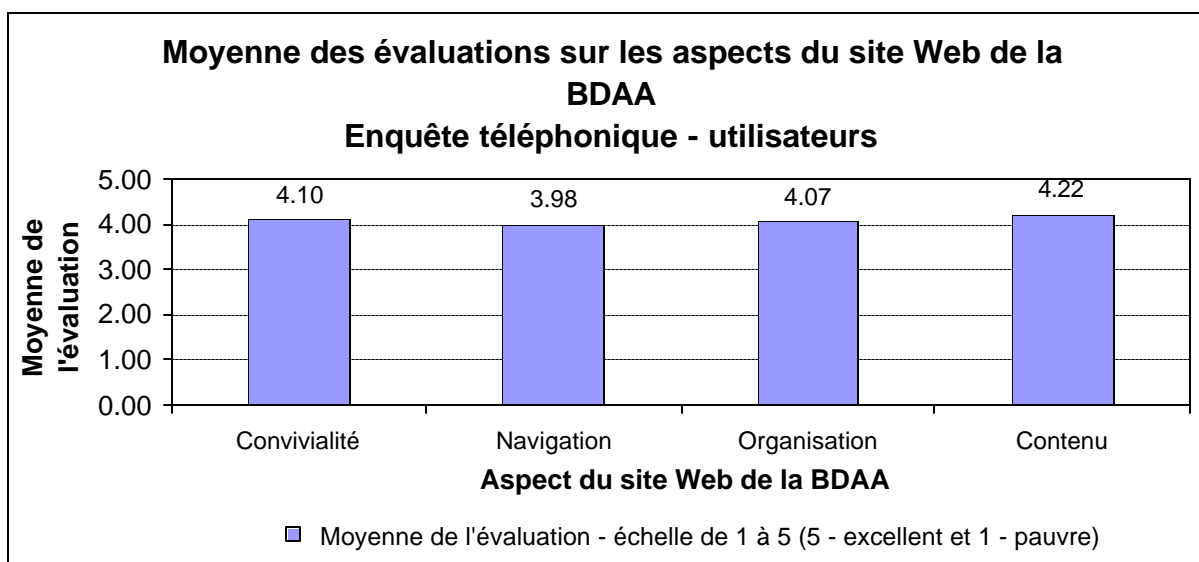


Les participants à l'enquête ont également évalué chaque aspect du site. Les secteurs couverts (présentés en fonction du degré de satisfaction, du plus élevé au plus bas) comprennent :

1. Apparence visuelle;
2. Facilité de compréhension de l'information;
3. Vitesse de téléchargement;
4. Facilité à trouver le site Web de la BDAA;
5. Utilité de l'information;
6. Organisation du site; et
7. Navigation.

L'évaluation était bonne pour tous les secteurs, y compris l'organisation et la navigation. Seulement 10 % des utilisateurs se sont dits insatisfaits de l'organisation du site et seulement 11,9 % sont insatisfaits de la navigation sur le site.

Lors de l'enquête téléphonique auprès des utilisateurs de la BDAA, les répondants étaient également invités à évaluer certains aspects de ce site Web. Quoique l'évaluation ait été bonne pour tous les aspects du site, l'organisation et la navigation ont encore une fois été les composantes qui ont reçu la moins bonne évaluation.



Certains répondants clés et membres du comité d'experts ont suggéré de modifier l'organisation du site Web de la BDAA et le processus de navigation. Ces éléments devraient être, selon eux, davantage basés sur du texte et catalogués par thèmes comme dans une bibliothèque. L'approche pour l'organisation du site et le processus de navigation a été un sujet discuté par le Conseil d'administration de la BDAA. La BDAA a choisi l'approche actuelle pour l'organisation et la navigation du site en fonction du principe selon lequel cette approche répond mieux aux besoins de leurs utilisateurs.

Les résultats de l'enquête téléphonique menée auprès des utilisateurs de la BDAA démontrent que seulement 2,2 % des utilisateurs sont insatisfaits de l'organisation du site et de la facilité d'y naviguer. Moins de 12 % des répondants à l'enquête Internet ont apporté une réponse similaire pour ces deux aspects. On peut interpréter ces résultats de deux manières :

- La grande majorité des utilisateurs est satisfaite de l'organisation du site et du processus de navigation ce qui justifie l'organisation actuelle du site et le processus de navigation utilisé; ou
- L'organisation du site Web de la BDAA et le processus de navigation sont les deux aspects du site pour lesquels les utilisateurs étaient le moins satisfaits.

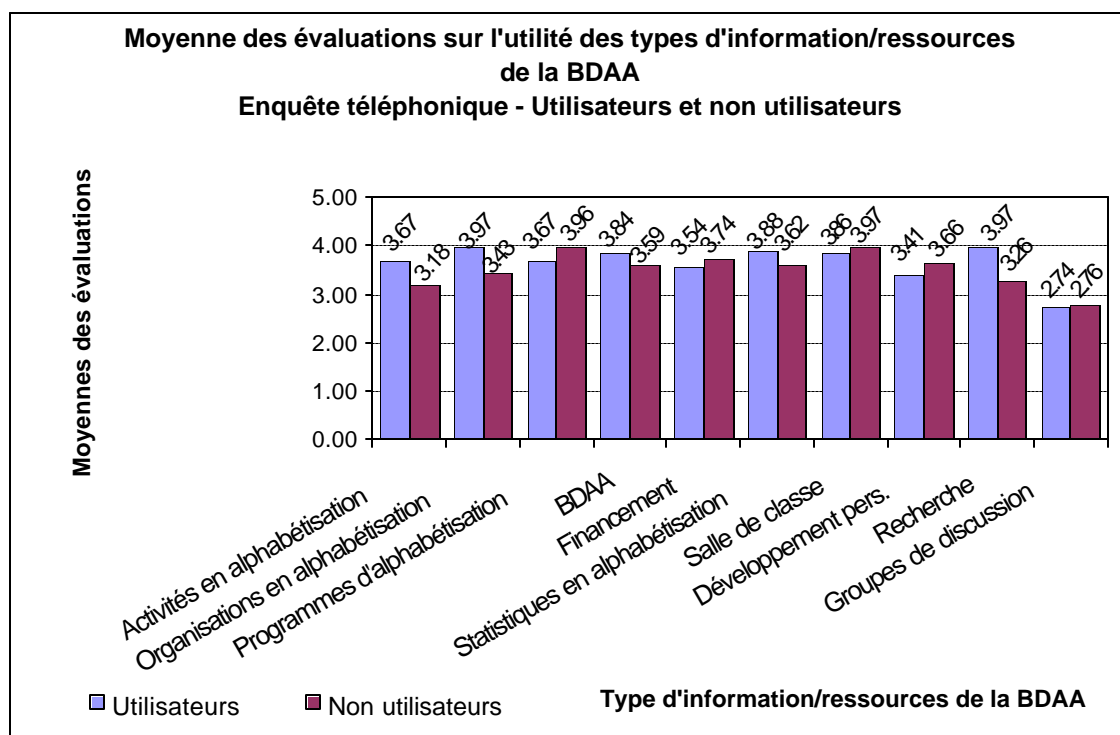
Les données ne sont pas suffisantes pour affirmer avec certitude laquelle de ces interprétations représente le mieux le sentiment des utilisateurs sur les aspects de la navigation et de l'organisation. Il peut y avoir, en réalité, deux groupes d'utilisateurs : ceux qui connaissent bien la recherche en bibliothèque et qui préfèrent que le site de la

BDAA ressemble davantage au fonctionnement des réseaux de bibliothèques; et ceux qui préfèrent l'organisation actuelle du site de la BDAA et le processus de navigation. En ce moment, nous ne savons pas si le fait d'apporter des changements à l'organisation du site et au processus de navigation

- satisferait les utilisateurs insatisfaits, mais entraînerait une insatisfaction chez les utilisateurs qui se sont dits satisfaits de la navigation et de l'organisation actuels; ou
- augmenterait le niveau de satisfaction à la fois chez les répondants qui se sont dits insatisfaits avec la navigation et l'organisation actuels et chez les utilisateurs qui se sont dits satisfaits relativement à ces deux aspects.

Apporter des changements importants à l'organisation du site et au processus de navigation sera dispendieux. Avant d'entreprendre de telles démarches, il faudra effectuer une recherche plus poussée pour s'assurer que de tels changements seront bien reçus par la grande majorité des utilisateurs.

Les utilisateurs du site Web de la BDAA trouvent généralement utile la gamme d'information/ressources/services offerte sur le site Web de la BDAA. Les groupes de discussion ont toutefois fait exception. Les utilisateurs ne considèrent pas particulièrement utiles les groupes de discussion. Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer l'utilité des divers types d'information/ressources/services, les non utilisateurs croyaient eux aussi que les groupes de discussion ne seraient pas particulièrement utiles.



À l'exception des groupes de discussion, la majorité de l'information/ressources offerte sur le site Web de la BDAA est considérée comme un service utile.

L'enquête Internet révèle que 76,8 % des utilisateurs trouvent que le site Web de la BDAA répond à certains ou à tous les besoins des utilisateurs, que 10,1 % ne savent pas si le site répond ou non à leurs besoins et que seulement 13,1 % trouvent que le site ne répond pas à leurs besoins. Près de 97 % des utilisateurs du site Web de la BDAA recommanderaient le site à d'autres.

4,3,2 Conception et hébergement de sites Web et de bases de données

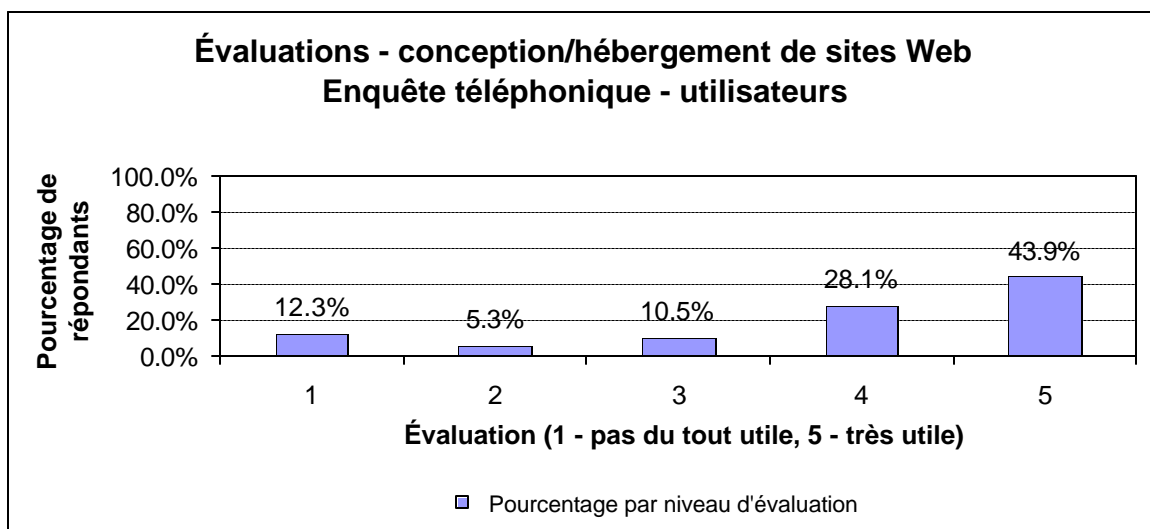
La BDAA offre des services de conception ou d'hébergement de bases de données et de sites Web pour environ 160 organismes à travers le pays. Alors que certaines organisations créent leur propre site Web ou bases de données et ne nécessitent de la BDAA que des services d'hébergement, d'autres organismes ont besoin des deux types de services.

Les services de conception et d'hébergement de sites Web et de bases de données sont offerts gratuitement aux organismes en alphabétisation. Des services similaires peuvent être offerts aux autres organisations moyennant des frais.

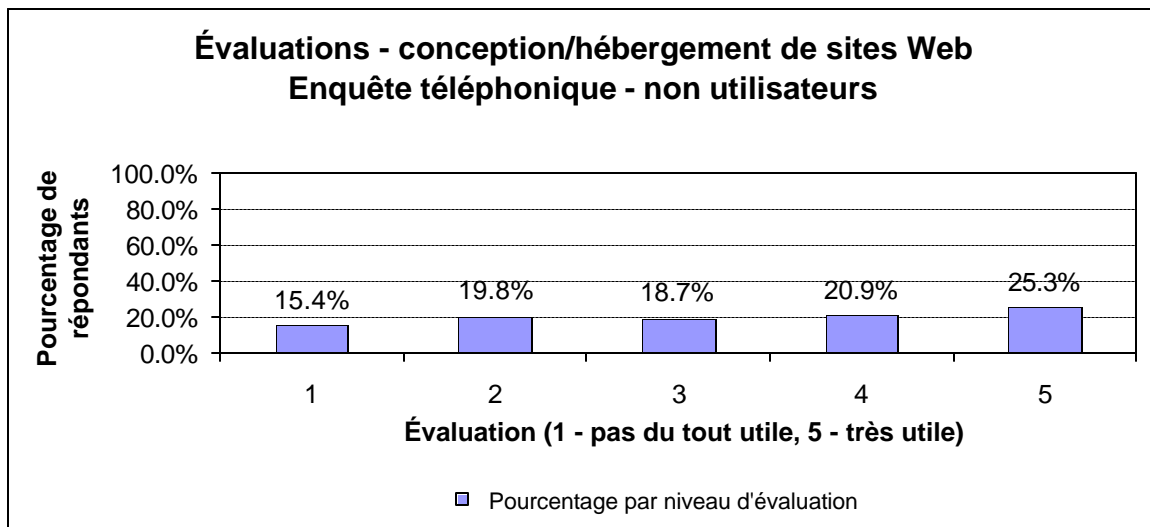
Aider d'autres organismes en alphabétisation à avoir une présence en ligne vise à :

- créer une communauté électronique en alphabétisation; et
- élargir la portée de l'information et des ressources en alphabétisation disponibles sur Internet.

Les répondants clés considèrent que les services de conception et d'hébergement de sites Web et de bases de données sont des services utiles et que la BDAA fait un bon travail dans ce secteur. Toutefois, seulement 58,8 % des utilisateurs de la BDAA connaissent bien ces services. Comme le démontre le graphique qui suit, la grande majorité de ces répondants considère que ces services sont utiles.



Parmi les non utilisateurs de la BDAA, un nombre moins élevé de répondants considère utiles les services de conception et d'hébergement de sites Web et de bases de données. Toutefois, ceux qui croient en la nécessité d'offrir de tels services sont plus nombreux que ceux qui considèrent ce service peu utile. Le graphique qui suit permet de voir plus en détail l'évaluation faite par les non utilisateurs.



Pour améliorer sa capacité d'offrir des services de conception et d'hébergement de sites Web, la BDAA tente de développer au sein des organismes la capacité d'administrer et de mettre à jour à distance leur propre site Web hébergé sur les serveurs de la BDAA.

Les résultats de l'enquête sur les services de conception et d'hébergement de sites Web sont :

- la création et l'hébergement de sites Web sont des services utiles qui devraient être maintenus;
- la BDAA fait un bon travail dans ce secteur;
- charger des frais aux organismes en alphabétisation est un moyen efficace de générer un revenu pour appuyer la BDAA dans la prestation de ce genre de service, pourvu qu'il n'affecte en rien les autres services offerts par la BDAA; et
- la nécessité d'augmenter les efforts de marketing dans ce secteur pour sensibiliser les utilisateurs à ce type de service qu'offre la BDAA.

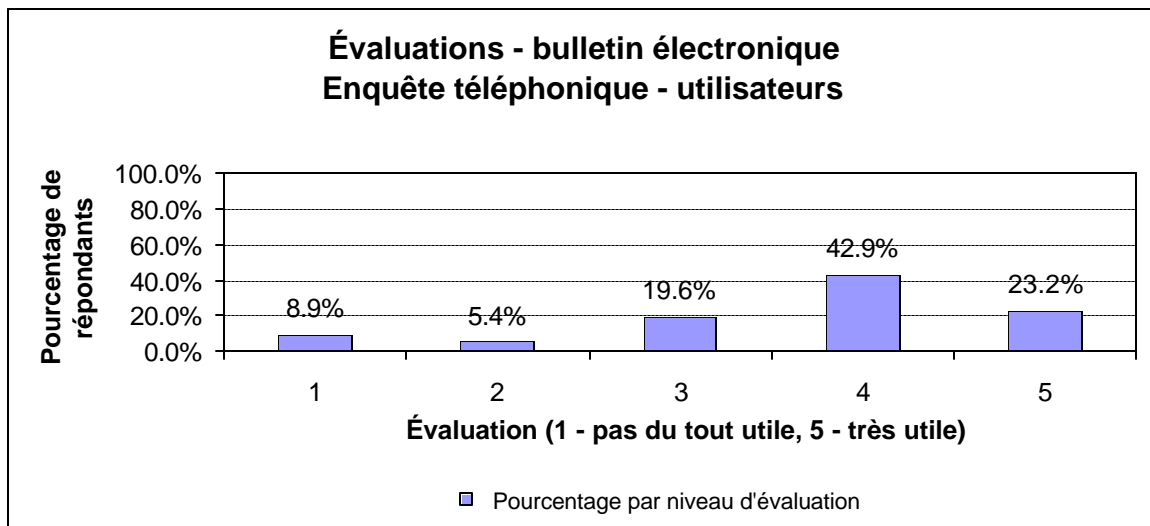
4,3,3 Bulletin de la BDAA

La BDAA publie son bulletin d'information « Réseaux » en format électronique. Jusqu'à tout récemment, une copie papier de ce bulletin était également distribuée, mais par souci d'économie, la BDAA a décidé de ne publier qu'une version électronique.

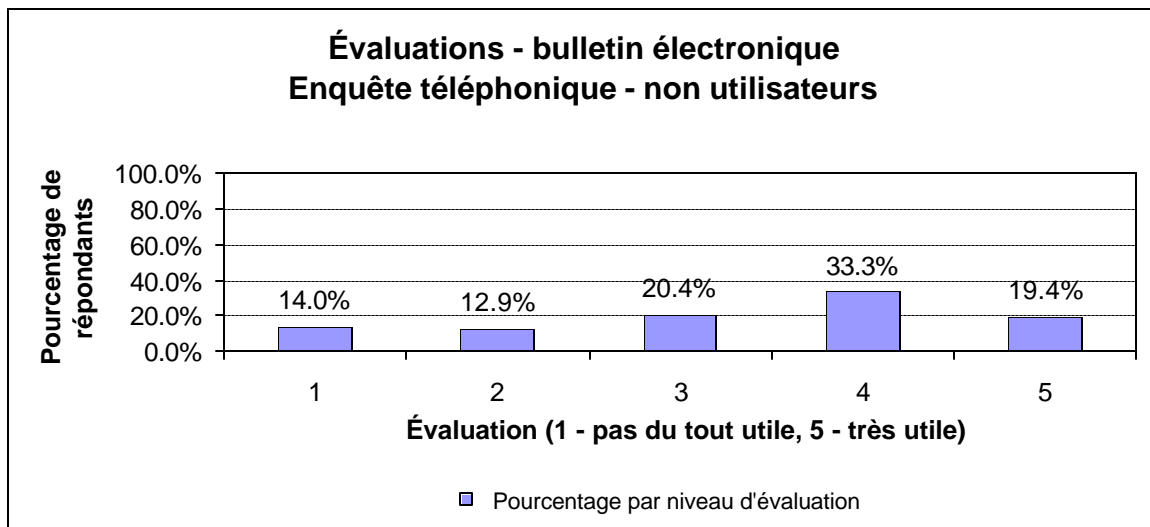
Les répondants clés et les utilisateurs de la BDAA qui ont participé à l'enquête téléphonique soulignent que la majorité des gens qui lit le bulletin de la BDAA préfère un bulletin sur copie papier. Les principales raisons mentionnées pour expliquer cette préférence sont :

- qu'ils savent qu'un nouveau numéro a été publié parce qu'ils le reçoivent, ils n'ont pas à aller voir sur Internet;
- qu'ils ont la possibilité de conserver le bulletin imprimé pour en faire lecture à un autre moment ou encore de le passer à une autre personne lorsqu'ils ont fini de le lire; et
- que le bulletin en copie papier est disponible à ceux qui n'ont pas accès à Internet.

Approximativement 57,7 % des utilisateurs de la BDAA connaissent le bulletin électronique que publie l'organisme. Comme le démontre le graphique qui suit, la majorité de ces répondants trouve utile le bulletin électronique.



La majorité des répondants qui n'a jamais utilisé les services de la BDAA croit elle aussi qu'un bulletin électronique serait utile. Sur le plan de son utilité, les utilisateurs de la BDAA qui connaissaient déjà le bulletin avaient tendance à lui donner une meilleure évaluation. Le graphique qui suit présente un sommaire de la perception des non-utilisateurs relativement à l'utilité d'un bulletin électronique.

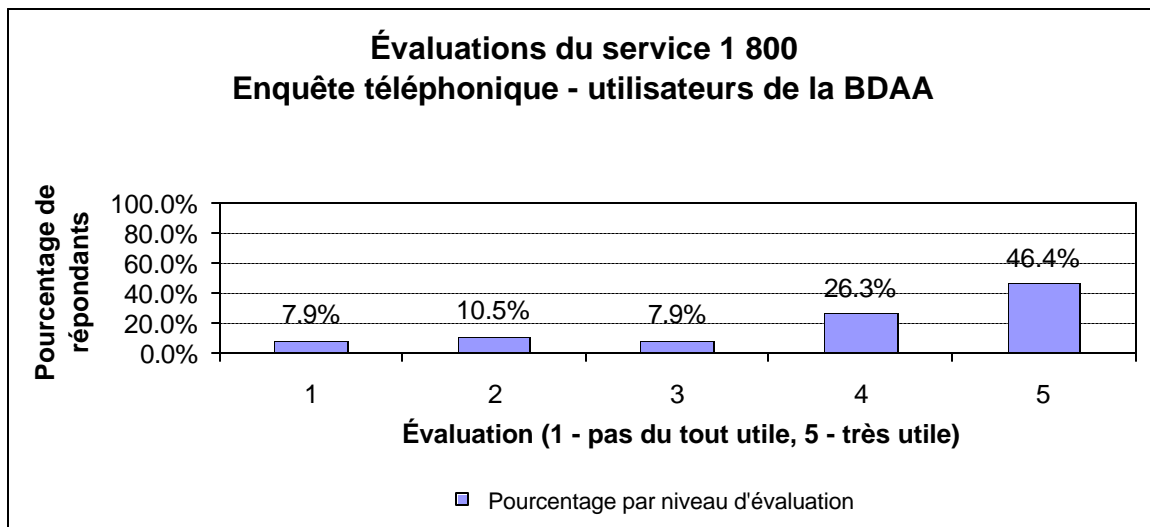


Le bulletin électronique de la BDAA est un outil utile à la communauté d'alphabétisation. Il est toutefois nécessaire d'apporter des changements à la méthode de distribution. Plusieurs lecteurs du bulletin oublient qu'un nouveau numéro a été publié et ne vont donc pas le lire.

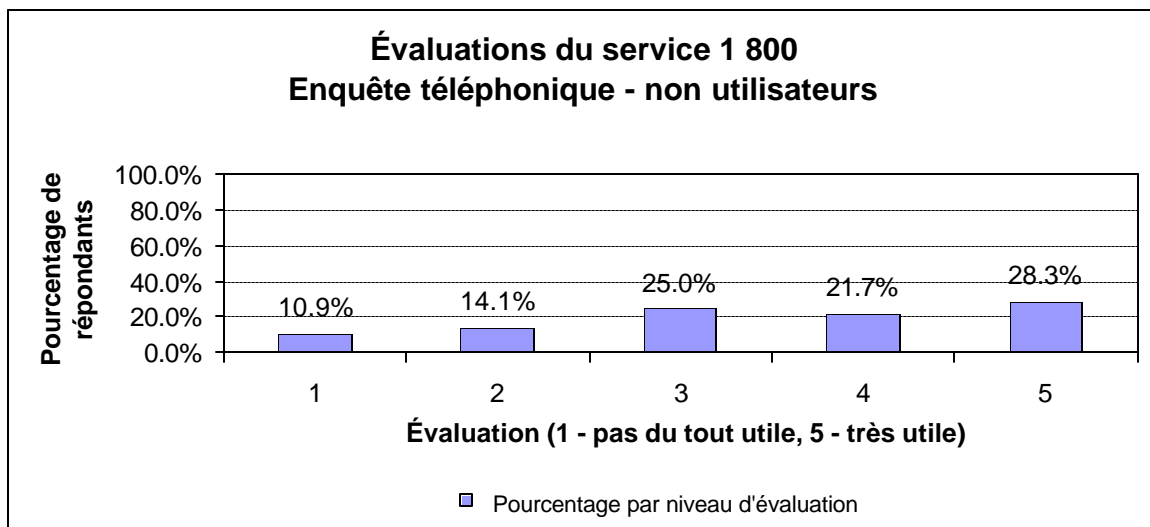
On pourrait résoudre ce problème en envoyant aux lecteurs du bulletin de la BDAA un rappel par courrier électronique pour les aviser de la sortie d'un nouveau numéro ou leur envoyer une copie en document PDF. Ce serait une solution peu dispendieuse comparativement à un retour à une distribution traditionnelle du bulletin.

4,3,4 Service 1 (800) de la BDAA

Nombre de répondants clés et d'utilisateurs de la BDAA connaissent l'existence du service 1 (800). Parmi les 97 utilisateurs qui ont participé à l'enquête, seulement 38 répondants ne connaissent pas le service. Cependant, la majorité des 38 répondants qui connaît ce service a mentionné, comme le démontre le graphique qui suit, que ce service est très utile.



Dans le cadre de l'enquête auprès des non utilisateurs, on a demandé aux participants qui n'avaient jamais utilisé les services de la BDAA d'évaluer l'utilité pour la BDAA d'avoir un service 1 (800). Seulement 25 % des répondants ont mentionné que ce genre de service ne serait pas très utile. Le graphique qui suit démontre l'évaluation faite par les répondants sur l'utilité du service 1 (800).



- Bien qu'il ne soit pas aussi connu qu'il pourrait l'être, le service 1 (800) de la BDAA est un service utile, particulièrement pour ceux sans connexion Internet. Le prix minime pour maintenir ce service le rend efficace sur le plan qualité prix. Les coûts associés au maintien de ce service sont : le coût lié aux frais d'appels interurbains et le coût du personnel affecté à ce service après les heures

normales de travail pour répondre aux besoins des résidents de l'Ouest canadien.

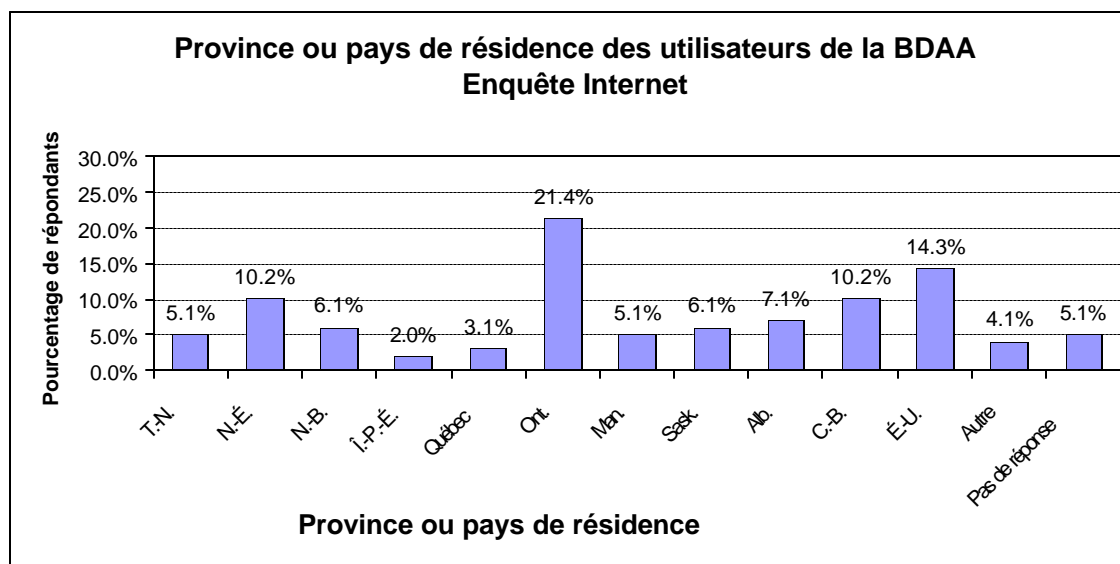
Le service 1 (800) de la BDAA est un service utile qui devrait être maintenu.

4,4 Marketing et promotion

La BDAA est bien connue et respectée par la communauté d'alphabétisation. Depuis 1996, elle a fait un excellent travail pour se faire connaître et a augmenté grandement le nombre d'utilisateurs qui visite le site ainsi que la durée des visites de ces utilisateurs.

Les résultats de l'enquête téléphonique indiquent, pour toutes les provinces sauf pour le Québec, un taux d'utilisation combiné d'approximativement 70 % par le groupe ciblé par la BDAA. Au Québec, ce chiffre est moindre (approximativement 31 %). Les résultats de l'enquête Internet indiquent eux aussi que les utilisateurs du Québec comptent pour un pourcentage du total beaucoup plus petit qu'anticipé étant donné sa population. On s'attendrait normalement que le pourcentage d'utilisateurs du Québec soit plus élevé que le pourcentage de la C.-B. et plus minime que celui de l'Ontario.

Le graphique qui suit présente le pourcentage des utilisateurs du site Web de la BDAA par région géographique.



Ces résultats soulignent la nécessité pour la BDAA d'effectuer de la recherche pour déterminer les raisons pour lesquelles les utilisateurs du Québec n'utilisent pas leur site Web et d'élaborer une stratégie pour rejoindre ces utilisateurs potentiels. La création de

partenariats stratégiques avec des organismes en alphabétisation du Québec pourrait contribuer à augmenter le nombre d'utilisateurs.

La BDAA doit poursuivre ses efforts de marketing et de promotion. Après avoir connu l'existence de la BDAA et des services, information et ressources qu'elle offre, près de 88 % des non utilisateurs rejoints par téléphone ont indiqué qu'ils utiliseraient la BDAA.

4,5 Données démographiques des utilisateurs et des non utilisateurs

Les résultats de l'évaluation sur le plan des données démographiques des utilisateurs de la BDAA comparativement aux non utilisateurs peuvent être résumés comme suit :

- Les représentants des établissements d'enseignement (collège et université) sont moins nombreux à utiliser les services de la BDAA que les représentants des autres types d'organisations. Bien que la raison de cette différence ne soit pas claire, l'écart est assez important.
- Bien que la grande majorité des utilisateurs et des non utilisateurs appartient à des organismes ayant des connexions Internet, les utilisateurs sont plus susceptibles d'appartenir à une organisation avec une connexion Internet.
- Approximativement 50 % des utilisateurs et 47,3 % des non utilisateurs appartiennent à des organisations ayant un accès Internet haute vitesse.
- La majorité des utilisateurs et des non utilisateurs appartient à des organismes avec des sites Web. Cela sera probablement davantage le cas des utilisateurs que des non utilisateurs.
- Les utilisateurs ont tendance à avoir un niveau d'instruction légèrement plus élevé que les non utilisateurs. Approximativement 75 % des utilisateurs sont des diplômés universitaires comparativement à 66,7 % chez les non utilisateurs.
- Un plus faible pourcentage de résidents du Québec que des autres provinces et territoires utilisent le site Web de la BDAA.

- Les utilisateurs et les non utilisateurs sont majoritairement des femmes (85,3 % et 66 % respectivement). Cependant, les femmes sont un peu plus susceptibles d'être des utilisatrices de la BDAA que les hommes.
- L'âge moyen des utilisateurs et des non utilisateurs de la BDAA est de 45,5 et 48,2 ans respectivement. Les utilisateurs sont généralement plus jeunes que les non utilisateurs.

Dans l'ensemble, les données démographiques décrivent que pour la population cible de la BDAA, à l'exception de la province de résidence et du pourcentage de personnes représentant les établissements d'enseignement, les groupes d'utilisateurs et de non utilisateurs sont relativement semblables.

5,0 CONCLUSION

L'évaluation a permis de conclure que les principaux aspects stratégiques de la BDAA, ses ressources, ses services et la gestion de ceux-ci, sont solides. Lorsque des changements ou des améliorations ont été suggérés, ils étaient généralement secondaires (p. ex., aspects et apparence du site). Dans la plupart des cas, la BDAA était déjà sensible aux modifications à apporter et avait déjà commencé à y travailler ou avait décidé, à la suite de délibérations, de ne pas poursuivre cette direction.

La BDAA a une solide approche de gestion. Les membres du conseil d'administration ont été choisis en fonction de leur expertise en alphabétisation et offrent des conseils avisés. La direction de la BDAA, en collaboration avec un directeur général qui possède des aptitudes en relations humaines, des compétences organisationnelles, des aptitudes de partenariat et de gestion, a contribué à mettre en place une organisation ciblée et bien gérée.

Bien qu'au fil des ans, la BDAA a évolué de manière à mieux répondre aux besoins des utilisateurs, sa préoccupation centrale demeure toujours la réalisation de deux objectifs :

- que les intervenants de la communauté d'alphabétisation aient accès par le biais de sa bibliothèque électronique à l'information et aux ressources en alphabétisation; et
- renforcer la capacité et développer un sentiment de communauté chez les organismes en alphabétisation par la conception et l'hébergement de sites Web et par l'accès à l'information.

La priorité accordée à ces objectifs aide la BDAA à comprendre les besoins de ses groupes d'utilisateurs en :

- communiquant continuellement avec les utilisateurs par divers moyens;
- adoptant une approche d'amélioration continue qui repose sur les commentaires des utilisateurs et en restant à jour sur les avancements dans le secteur de la technologie;
- faisant une promotion continue de la BDAA ainsi que de l'information et des services offerts;

- faisant le point, au moins une fois par année, sur les buts visés et sur leur mise en exécution; et
- créant des partenariats avec les autres organismes en alphabétisation.

Ces efforts ont permis à la BDAA de développer une image de marque au sein de ses divers groupes d'utilisateurs et d'être respectée à la fois pour les services qu'elle offre et pour la façon dont ces services sont offerts.

Le personnel de la BDAA est reconnu par les utilisateurs comme des personnes bien informées et serviables. Bien que l'organisme se voit confronté à faire concurrence au secteur privé pour du personnel qualifié, elle a réussi à attirer un personnel qualifié en offrant un milieu de travail stimulant, accueillant et positif.

La BDAA utilise à bon escient ces outils pour améliorer la fonctionnalité du site, mais fait preuve de prudence dans les changements à apporter à l'organisation du site, reconnaissant les compétences limitées en informatique de ses utilisateurs.

Les trois principaux enjeux auxquels l'organisation doit faire face sont :

- le financement - les ressources représentent un facteur limitatif important pour permettre à la BDAA de devenir le principal portail en alphabétisation; un financement soutenu et suffisant est nécessaire pour mettre en place et maintenir la capacité. Une stratégie à plusieurs volets sera nécessaire relativement au parrainage et au financement. La BDAA a déjà commencé à travailler à la création d'une Fondation et au renforcement des capacités pour réunir des fonds de sources privées et publiques.
- la planification de la relève pour le poste du directeur général - le directeur général actuellement en poste est perçu comme l'une des forces de l'organisation. Il est bien connu et respecté par la communauté d'alphabétisation et sera difficile à remplacer. Le Conseil d'administration de la BDAA reconnaît ce défi et travaille avec le directeur général pour mettre en place une stratégie de planification de la relève.
- rejoindre les utilisateurs du Québec - l'enquête Internet démontre que 3 % seulement des utilisateurs du site Web de la BDAA proviennent du Québec. Le nombre d'utilisateurs de cette province est de beaucoup inférieur à celui des

autres provinces canadiennes à l'exception de l'Î.-P.-É. (2 %). L'Ontario, par exemple, est la province où résident plus de 21 % des utilisateurs du site Web de la BDAA. Il est nécessaire d'élaborer une stratégie pour rejoindre la communauté d'alphabétisation du Québec. Il faudra probablement s'associer à quelques partenaires stratégiques.

Plusieurs des autres questions soulevées dans le cadre de l'évaluation relativement à l'actualisation de la fonctionnalité sont soit peu importantes ou ont déjà été examinées ou mises en oeuvre.

Parmi les améliorations proposées, la suggestion la plus importante portait sur la conception du site et le processus de navigation. Une minorité des répondants clés et des utilisateurs qui ont participé à l'enquête a mentionné que la facilité de naviguer sur le site pourrait être améliorée. Ce sujet a été discuté par le conseil d'administration - « Ce site doit-il ou non fonctionner davantage comme fonctionne une bibliothèque ? »

Les conclusions des enquêtes par Internet et par téléphone indiquent que l'approche actuelle pour naviguer sur le site de la BDAA et l'organisation du site est bien acceptée par les utilisateurs. Le degré de satisfaction relativement au processus de navigation et à la conception pourrait possiblement diminuer si des changements étaient apportés.

Les coûts pour apporter des changements importants au processus de navigation et à l'organisation du site seraient élevés. Aucun changement ne devrait être entrepris sans nouvelle recherche pour assurer que les changements seront bien reçus par la grande majorité des utilisateurs.

Dans l'ensemble, la BDAA fait un excellent travail pour offrir de l'information, des ressources et des services qui profitent à la communauté d'alphabétisation. Elle est hautement appréciée et reconnue par cette communauté.

ANNEXE A : RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE L'ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

Enquêtes téléphoniques auprès des utilisateurs et des non utilisateurs de la BDAA

GGI a conçu une base de sondage d'environ 2 300 utilisateurs potentiels de la BDAA. Puisque la couverture par province était une préoccupation pour la base de sondage, des objectifs ont été établis pour assurer une représentation de toutes les provinces et de tous les territoires et pour que cette répartition de la population soit reflétée dans les résultats.

Les utilisateurs potentiels de la BDAA ont été prélevés au hasard au sein du plan d'échantillonnage. Avant d'être exclue de l'enquête, chaque personne choisie a été appelée au moins cinq fois (à des heures et à des jours différents).

Un total de 97 personnes a répondu au questionnaire à l'intention des utilisateurs de la BDAA et 99 personnes ont répondu au questionnaire des non utilisateurs.

Dans les provinces autres que le Québec, approximativement 70 % du groupe cible de la BDAA sont des utilisateurs, tandis qu'au Québec, seulement 31 % sont des utilisateurs. Cette différence pourrait être attribuée à l'existence d'un autre site en français sur l'alphabétisation. De plus, au moment de l'enquête on ne pouvait accéder au site de la BDAA par son acronyme français. On a souligné que le site de la BDAA serait plus facilement accessible si on pouvait y avoir accès par www.nald.ca et par www.bdaa.ca. Depuis, la BDAA s'est également enregistrée sous le nom de domaine www.bdaa.ca.

Enquête auprès des utilisateurs de la BDAA

La majorité des utilisateurs (près de 25 %) avait appris l'existence de la BDAA par l'entremise de collègues au sein de leur organisation. Un autre 40,2 % avait appris son existence par une publication ou un rapport sur l'alphabétisation, par une présentation donnée par la BDAA, ou par d'autres sources (principalement par d'autres organisations). Approximativement 10 % des utilisateurs avaient entendu parler de la BDAA par ses brochures et son matériel promotionnel.

Moyens par lesquels les utilisateurs avaient appris l'existence de la BDAA

Source	Fréquence	Pourcentage
Collègue de notre organisation	24	24,7
Recommandé par quelqu'un à l'extérieur de l'organisation	3	3,1
Publication du gouvernement	2	2,1
Publication ou rapport sur l'alphabétisation	13	13,4
Recherche Internet	6	6,2
Présentation faite par la BDAA (Charles Ramsey)	13	13,4
Événement/congrès sur l'alphabétisation	11	11,3
Brochure ou matériel promotionnel de la BDAA	10	10,3
Autre	13	13,4
Ne se souvient pas	9	9,3
Pas de réponse	0	0,0
Total (N=97)	104⁵	107,2⁶

À la question quels moyens ils préféraient pour obtenir de l'information et des ressources en alphabétisation, la majorité des répondants (59,4 %) a indiqué que l'Internet était le moyen qu'ils préféraient. Parmi les autres répondants, 17,7 % ont indiqué préférer obtenir l'information par la poste alors que 11,5 % préfèrent obtenir l'information et les ressources en alphabétisation par un contact personnel.

⁵ Le total est supérieur au nombre total de répondants (97) puisque certains répondants ont indiqué plus d'une source.

⁶ Le total est supérieur à 100 % puisque certains répondants ont indiqué plus d'une source.

Moyens privilégiés pour obtenir de l'information et des ressources en alphabétisation

	Fréquence	Pourcentage
Téléphone	4	4,2
Courrier	17	17,7
Internet	57	59,4
Contact personnel	11	11,5
Autre	6	6,3
Aucun	1	1,0
Total	96	100,0

On a demandé aux 39 utilisateurs qui ne privilégiaient pas l'Internet pour la recherche d'informations en alphabétisation les raisons pour lesquelles ils préféraient les autres moyens. Près de 77 % ont indiqué une raison autre que celles mentionnées ci-dessous.

La majorité des répondants qui a indiqué des raisons autres que celles mentionnées ci-dessous trouvait que la recherche Internet nécessitait trop de temps et que d'autres moyens étaient plus efficaces. Plusieurs répondants ont également mentionné qu'ils préféraient avoir l'information par contact personnel. Certaines de ces personnes ont mentionné que ce moyen de recueillir l'information était plus efficace et fiable, alors que d'autres préfèrent simplement l'interaction que cela permet.

Approximativement 31 % croient que d'autres moyens étaient plus efficaces, alors que 28,2 % trouvaient que d'autres moyens étaient plus pratiques.

Raisons pour lesquelles on ne préfère pas l'Internet

	Fréquence	Pourcentage
D'autres moyens sont plus pratiques	11	11,3
D'autres moyens sont plus efficaces	12	12,4
N'a jamais pensé à utiliser l'Internet à cette fin	0	0,0
N'aime pas l'Internet	2	2,1
L'information nécessaire n'existe pas sur Internet	0	0,0
Ne fait pas souvent de recherche sur l'alphabétisation	1	1,0
Autre raison	30	30,9
Aucune raison	0	0,0
Total	56⁷	57,7⁸

⁷ Le total est supérieur au nombre total de répondants (39) puisque certains ont identifié plus d'une raison.

En moyenne, les utilisateurs ont utilisé l'Internet pour avoir accès à de l'information sur l'alphabétisation environ 23 fois au cours des deux derniers mois et 144 fois durant l'an la dernière année.

Utilisation de l'Internet pour de l'information sur l'alphabétisation

Période de référence	Fréquence moyenne
Au cours des deux derniers mois	23,2
Au cours de la dernière année	144,4

Au cours des deux derniers mois, les utilisateurs ont accédé au site Web de la BDAA en moyenne 6 fois et 31 fois au cours de la dernière année. En réalité, les utilisateurs ont pu avoir accédé au site plus souvent sans en avoir été conscients. Ils peuvent avoir effectué une recherche Internet et avoir trouvé de l'information sur le site de la BDAA sans pour autant savoir qu'ils avaient visité ce site. De plus, les utilisateurs peuvent avoir accédé à d'autres sites Web que la BDAA héberge ou a créés pour d'autres organisations. Les résultats présentés dans le tableau qui suit brosse un portrait plus exact du nombre de fois que les utilisateurs ont visité **intentionnellement** le site Web de la BDAA.

Utilisation de l'Internet pour accéder au site Web de la BDAA

Période de référence	Fréquence moyenne
Au cours des deux dernières années	5,6
Au cours de la dernière année	30,8

On a demandé aux répondants d'indiquer leur niveau de connaissance sur divers services/informations/ressources offerts sur le site de la BDAA. S'ils étaient au courant du service/information/ressource, on leur demandait d'évaluer leur utilité sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifiait pas du tout utile et 5 très utile. Une évaluation moyenne de plus de 3 indique que la majorité des utilisateurs qui connaissent le service/information/ressource le trouve utile.

Les résultats sont présentés en détail dans le tableau qui suit. Il est important de mentionner que seulement 32 % des utilisateurs connaissent bien le service « Participation aux groupes de discussion » offert par la BDAA et que la plupart de ceux qui le connaissent bien ne le trouvent pas particulièrement utile.

⁸ Le total est supérieur à 100 % puisque certains répondants ont identifié plus d'une raison.

Le service que les répondants connaissent le mieux est le service d'information sur l'alphabétisation offert aux organismes d'alphabétisation (81,4 %). Ce service a obtenu l'évaluation moyenne la plus élevée (3,97). Les ressources pour la recherche ont obtenu une évaluation moyenne équivalente (3,97), mais les répondants étaient moins nombreux à bien connaître la disponibilité de ces ressources (69,1 %). Tous les autres services/ressources/information offerts par la BDAA ont obtenu une évaluation moyenne supérieure à 3,00 et des niveaux de connaissance variés.

Évaluation des services/ressources/information offerts par la BDAA et % de personnes qui les connaissent bien

Types de services/ressources/information	Connaissent bien (%)	Évaluation moy. (1-5)
Information - activités d'alphabétisation spécifiques	68,0	3,67
Information - organismes d'alphabétisation	81,4	3,97
Information - programmes d'alphabétisation	72,2	3,67
Information – BDAA	79,4	3,84
Information - programmes de financement en alphabétisation	49,5	3,54
Statistiques sur l'alphabétisation	68,0	3,88
Ressources - utilisation en salle de classe	67,0	3,86
Ressources – développement personnel	45,4	3,41
Ressources – recherche	69,1	3,97
Participation aux groupes de discussion	32,0	2,74

Des détails additionnels sur la distribution statistique relativement à l'évaluation de l'utilité pour tous les types de services/ressources/information sont présentés à ci-dessous.

Évaluation de l'information sur des activités d'alphabétisation spécifiques

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	5	7,6
2	3	4,5
3	19	28,8
4	21	31,8
5 - Très utile	18	27,3
Total	66	100,0

Évaluation de l'information sur les organismes en alphabétisation

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	1	1,3
2	7	8,9
3	15	19,0
4	26	32,9
5 - Très utile	30	38,0
Total	79	100,0

Évaluation de l'information sur les programmes d'alphabétisation

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	5	7,1
2	3	4,3
3	21	30,0
4	22	31,4
5 - Très utile	19	27,1
Total	70	100,0

Évaluation de l'information sur la BDAA

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	5	6,5
2	7	9,1
3	11	14,3
4	26	33,8
5 - Très utile	28	36,4
Total	77	100,0

Évaluation de l'information sur les programmes de financement en alphabétisation

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	4	8,3
2	3	6,3
3	16	33,3
4	13	27,1
5 - Très utile	12	25,0
Total	48	100,0

Évaluation des statistiques sur l'alphabétisation

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	3	4,5
2	5	7,6
3	13	19,7
4	21	31,8
5 - Très utile	24	36,4
Total	66	100,0

Évaluation des ressources pour utilisation en salle de classe

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	5	7,7
2	3	4,6
3	10	15,4
4	25	38,5
5 - Très utile	22	33,8
Total	65	100,0

Évaluation des ressources sur le développement personnel

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	3	6,8
2	6	13,6
3	13	29,5
4	14	31,8
5 - Très utile	8	18,2
Total	44	100,0

Évaluation des ressources pour la recherche

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	2	3,0
2	2	3,0
3	16	23,9
4	23	34,3
5 - Très utile	24	35,8
Total	67	100,0

Évaluation de la participation aux groupes de discussion

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	6	19,4
2	9	29,0
3	7	22,6
4	5	16,1
5 - Très utile	4	12,9
Total	31	100,0

En utilisant une échelle de 1 à 5 où 1 signifie pauvre et 5 excellent, on a demandé aux utilisateurs d'évaluer les différents aspects du site Web de la BDAA. Pour faciliter la comparaison, les évaluations moyennes ont été calculées et sont présentées dans le tableau qui suit. Tous les aspects du site Web de la BDAA ont reçu une bonne évaluation. Le contenu a obtenu la meilleure évaluation alors que la facilité de navigation a reçu l'évaluation la plus basse.

Évaluations du site Web de la BDAA

Aspects du site Web de la BDAA	Évaluation moyenne (1-5)
Convivialité du site	4,10
Facilité de navigation	3,98
Organisation du site	4,07
Contenu du site	4,22

Les réponses à cette même question sont présentées plus en détail ci-dessous avec la distribution statistique pour chaque aspect du site Web de la BDAA.

Évaluation de la convivialité du site

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pauvre	1	1,1
2	1	1,1
3	16	17,8
4	42	46,7
5 - Excellent	30	33,3
Total	90	100,0

Évaluation de la facilité de navigation

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – pauvre	1	1,1
2	1	1,1
3	23	25,3
4	36	39,6
5 – excellent	30	33,0
Total	91	100,0

Évaluation de l'organisation du site

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – pauvre	0	0,0
2	2	2,2
3	16	17,8
4	46	51,1
5 – excellent	26	28,9
Total	90	100,0

Évaluation du contenu du site

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – pauvre	0	0,0
2	2	2,2
3	13	14,1
4	40	43,5
5 – excellent	37	40,2
Total	92	100,0

Seulement 36,1 % des répondants ont indiqué que certains types de services/ressources/information qui seraient utiles ne sont pas offerts sur le site de la BDAA. À la question quels autres types d'information devraient être offerts par la BDAA, les réponses étaient variées. La réponse qui revenait le plus souvent était « plus d'information sur le financement et les sources de financement ». Le fait que près des deux tiers des répondants croient qu'il n'y a pas d'autres types de services/ressources/information que la BDAA devrait offrir est significatif.

Services/ressources/information utiles non offerts par le site de la BDAA

	Fréquence	Pourcentage
Oui	35	36,1
Non	62	63,9
Total	97	100,0

À la question s'ils accèdent à l'information sur l'alphabétisation par l'entremise des autres sites Web en plus du site de la BDAA, approximativement 90 % des répondants ont indiqué par l'affirmative alors que 10 % ont répondu non.

Visites à d'autres sites Web pour de l'information sur l'alphabétisation

	Fréquence	Pourcentage
Oui	85	90,4
Non	9	9,6
Total	94	100,0

On a demandé aux utilisateurs d'indiquer leur degré de familiarité avec les types de services/ressources/information offerts par la BDAA et d'en évaluer l'utilité sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie pas du tout utile et 5 très utile. Approximativement 59 % des répondants connaissent les services de conception/hébergement des sites Web, ainsi que le bulletin électronique de la BDAA. Cependant, seulement 39,2 % des utilisateurs connaissent l'existence du service d'information 1 (800) offert par l'organisme. Ces résultats sont présentés plus en détail dans le tableau ci-dessous.

Degré de familiarité avec les services de la BDAA et évaluation de ces services

Types de services/ressources/information	Sont familiers	Évaluation moyenne (1-5)
Conception/hébergement sites Web	58,8 %	3,86
Bulletin électronique de la BDAA	57,7 %	3,66
Service d'information 1 (800) de la BDAA	39,2 %	3,85

Les tableaux suivants présentent la distribution statistique des évaluations faites par les utilisateurs de la BDAA relativement à l'utilité des services autres que le site Web.

Évaluation de l'utilité des services de conception/hébergement de sites Web

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – pas du tout utile	7	12,3
2	3	5,3
3	6	10,5
4	16	28,1
5 – très utile	25	43,9
Total	57	100,0

Évaluation de l'utilité du bulletin électronique de la BDAA

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – pas du tout utile	5	8,9
2	3	5,4
3	11	19,6
4	24	42,9
5 – très utile	13	23,2
Total	56	100,0

Évaluation du service d'information de 1 (800) de la BDAA

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – pas du tout utile	3	7,9
2	4	10,5
3	3	7,9
4	10	26,3
5 – très utile	18	47,4
Total	38	100,0

On a demandé aux utilisateurs d'évaluer sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie totalement en désaccord et où 5 signifie totalement d'accord dans quelle mesure ils sont d'accord ou non avec les énoncés suivants. Les résultats présentés ci-dessous indiquent que la majorité des répondants sont d'accord avec les énoncés sur la BDAA. Cela signifie que les personnes qui ont utilisé la BDAA sont généralement d'accord que la BDAA répond à son mandat.

Évaluation en accord avec les énoncés sur la BDAA

Énoncés	Évaluation moyenne (1-5)
«La Base de données en alphabétisation des adultes inc. aide à créer des communautés nationales et régionales en alphabétisation.»	3,88
«La Base de données en alphabétisation des adultes inc. aide les organismes d'alphabétisation de l'ensemble du pays à sentir qu'ils font partie de ces communautés.»	3,73
«La Base de données en alphabétisation des adultes inc. profite à tous les organismes d'alphabétisation en leur offrant une facilité d'accès à des services, des ressources et de l'information importante en alphabétisation.»	4,15

La distribution statistique présentée dans les tableaux ci-dessous démontre d'une manière plus détaillée le niveau d'acceptation de ces énoncés.

« La Base de données en alphabétisation des adultes inc. aide à créer des communautés nationales et régionales d'alphabétisation »

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – tout à fait d'accord	0	0,0
2	6	6,7
3	30	33,3
4	23	25,6
5 – pas du tout d'accord	31	34,4
Total	90	100,0

« La Base de données en alphabétisation des adultes inc. aide les organismes en alphabétisation du pays à sentir qu'ils font partie de ces communautés »

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – tout à fait d'accord	1	1,1
2	12	13,6
3	21	23,9
4	30	34,1
5 – pas du tout d'accord	24	27,3
Total	88	100,0

« La Base de données en alphabétisation des adultes aide tous les organismes en alphabétisation en offrant un accès convivial et universel à de l'information, des ressources et des services qui leur sont profitables »

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – tout à fait d'accord	0	0,0
2	2	2,2
3	21	23,6
4	28	31,5
5 – pas du tout d'accord	38	42,7
Total	89	100,0

Approximativement la moitié des utilisateurs qui ont participé à l'évaluation (53 %) représentaient des organismes d'alphabétisation. De plus, 27 % des répondants représentaient des organisations/associations à but non lucratif (autre qu'en alphabétisation). Les employés du gouvernement comptaient pour 9 % des utilisateurs qui ont participé à l'évaluation. Cette information est présentée plus en détail dans le tableau ci-dessous.

Organismes représentés

	Fréquence	Pourcentage
Organismes en alphabétisation	48	53,3
Établissements d'enseignement (collège/université)	5	5,6
Organismes/associations à but non lucratif (autre qu'en alphabétisation)	24	26,7
Gouvernement	8	8,9
Secteur privé	1	1,1
Autre	4	4,4
Ne sait pas	0	0,0
Total	90	100,0

Pratiquement tous les répondants (99 %) ont indiqué que leur organisme était équipé d'une connexion Internet.

Organismes équipés d'une connexion Internet

	Fréquence	Pourcentage
Oui	96	99,0
Non	1	1,0
Total	97	100,0

La moitié des utilisateurs qui a participé à l'évaluation a souligné avoir une connexion Internet à haute vitesse.

Organismes équipés d'une connexion Internet à haute vitesse

	Fréquence	Pourcentage
Oui	48	50,0
Non	44	45,8
Ne sait pas	4	4,2
Total	96	100,0

Un peu plus de 70 % des répondants ont souligné que leur organisation possédait un site Web.

Organismes avec un site Web

	Fréquence	Pourcentage
Oui	69	71,1
Non	28	28,9
Ne sait pas	0	0,0
Total	97	100,0

L'âge moyen des utilisateurs participant à l'enquête était de 45,5 ans et 75 % étaient des diplômés universitaires. Seulement 8,3 % des répondants avaient un diplôme d'études secondaire ou moins.

Plus haut niveau d'études complété

	Fréquence	Pourcentage
N'a pas terminé la 12 ^e année	1	1,0
Diplôme d'études secondaires	7	7,3
Collège communautaire, CEGEP, école technique ou professionnelle	15	15,6
Études universitaires	1	1,0
Diplômé universitaire	72	75,0
Préfère ne pas répondre	0	0,0
Ne sait pas	0	0,0
Total	96	100,0

Le tableau qui suit présente un portrait des répondants par province/territoire. Ces résultats ne sont pas indicatifs de la population des utilisateurs de la BDAA puisque que l'échantillon a été divisé par province/territoire et que des efforts étaient nécessaires pour respecter les quotas établis pour chaque province/territoire.

Province/Territoire

	Fréquence	Pourcentage
Terre-Neuve	4	4,2
Nouvelle-Écosse	4	4,2
Î.-P.-É.	3	3,1
Nouveau-Brunswick	4	4,2
Québec	17	17,7
Ontario	33	34,4
Manitoba	3	3,1
Saskatchewan	4	4,2
Alberta	8	8,3
Colombie-Britannique	8	8,3
Yukon	3	3,1
T.-N.-O.	3	3,1
Nunavut	2	2,1
Total	96	100,0

La majorité des répondants (81,3 %) a indiqué que l'anglais est leur langue de préférence. Encore une fois, cela n'est peut-être pas représentatif de la population en général puisque l'échantillon qui a participé à l'évaluation était stratifié en fonction des provinces et des territoires et que des efforts étaient nécessaires pour respecter les quotas établis pour chaque province et territoire.

Langue		
	Fréquence	Pourcentage
Anglais	78	81,3
Français	16	16,7
Autre	2	2,1
Total	96	100,0

La majorité des utilisateurs de la BDAA sont des femmes (85,3 %), alors que moins de 15 % sont des hommes.

Genre		
	Fréquence	Pourcentage
Hommes	14	14,7
Femmes	81	85,3
Ne sait pas	0	0,0
Total	95	100,0

Enquête auprès des non utilisateurs

Après avoir reçu une courte description de la BDAA et des services offerts, la grande majorité des non utilisateurs (85,7 %) croyait que la BDAA pourrait leur être utile. Les non utilisateurs représentent un potentiel d'expansion important pour les services offerts par la BDAA.

Une organisation comme la BDAA serait utile

	Fréquence	Pourcentage
Oui	84	85,7
Non	5	5,1
Ne sait pas	9	9,2
Total	98	100,0

Les répondants ont reçu une liste des types d'information/ressources/services offerts par la BDAA et ont été invités à évaluer sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie pas du tout utile et 5 très utile, l'utilité de chacun de ces services.

Une moyenne de l'utilité des services a été calculée pour chaque type d'information/ressource/service et est présentée dans le tableau qui suit. Une évaluation moyenne supérieure à 3,0 indique que la majorité des répondants trouve ce service utile. Plus l'évaluation est élevée, plus le service est utile.

Évaluation de l'utilité de l'information/ressources/services de la BDAA

Type d'information/ressources/services	Évaluation moyenne (1-5)
Information – activités d'alphabétisation spécifiques	3,18
Information – organismes d'alphabétisation	3,43
Information - programmes d'alphabétisation	3,96
Information – BDAA	3,59
Information – programmes de financement en alphabétisation	3,74
Statistiques sur l'alphabétisation	3,62
Ressources – utilisation en salle de classe	3,97
Ressources – développement personnel	3,66
Ressources – recherche	3,26
Participation aux groupes de discussion	2,76
Bulletin électronique sur l'alphabétisation	3,31
Service d'information 1 (800) pour les organismes d'alphabétisation	3,42
Services gratuits pour la conception/hébergement de sites Web pour les organismes d'alphabétisation	3,14

Les distributions statistiques pour l'évaluation de l'utilité de ces divers d'information/ressource/service offerts par la BDAA sont présentées dans les tableaux qui suivent.

Utilité de l'information sur les activités d'alphabétisation spécifiques

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	12	12,8
2	20	21,3
3	22	23,4
4	19	20,2
5 – très utile	21	22,3
Total	94	100,0

Utilité de l'information sur les organismes en alphabétisation

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	9	9,5
2	12	12,6
3	27	28,4
4	23	24,2
5 – très utile	24	25,3
Total	95	100,0

Utilité de l'information sur les programmes d'alphabétisation

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – pas du tout utile	4	4,3
2	6	6,5
3	16	17,2
4	31	33,3
5 – très utile	36	38,7
Total	93	100,0

Utilité de l'information sur la BDAA

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	6	6,7
2	9	10,0
3	23	25,6
4	26	28,9
5 – très utile	26	28,9
Total	90	100,0

Utilité de l'information sur les programmes de financement en alphabétisation

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	12	12,8
2	8	8,5
3	16	17,0
4	14	14,9
5 – très utile	44	46,8
Total	94	100,0

Utilité des statistiques sur l'alphabétisation

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	6	6,6
2	9	9,9
3	23	25,3
4	25	27,5
5 – très utile	28	30,8
Total	91	100,0

Utilité des ressources pour utilisation en salle de classe

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	6	6,3
2	8	8,3
3	14	14,6
4	23	24,0
5 – très utile	45	46,9
Total	96	100,0

Utilité des ressources sur le développement personnel

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	4	4,3
2	15	16,1
3	17	18,3
4	30	32,3
5 – très utile	27	29,0
Total	93	100,0

Utilité des ressources pour la recherche

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	9	9,7
2	15	16,1
3	29	31,2
4	23	24,7
5 – très utile	17	18,3
Total	93	100,0

Utilité de la participation aux groupes de discussion

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	19	20,2
2	24	25,5
3	21	22,3
4	18	19,1
5 – très utile	12	12,8
Total	94	100,0

Utilité d'un bulletin électronique en alphabétisation

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	13	14,0
2	12	12,9
3	19	20,4
4	31	33,3
5 – très utile	18	19,4
Total	93	100,0

Utilité d'un service d'information 1 (800) pour les organismes en alphabétisation

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	10	10,9
2	13	14,1
3	23	25,0
4	20	21,7
5 – très utile	26	28,3
Total	92	100,0

Utilité des services de conception/hébergement de sites Web pour les organismes en alphabétisation

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 - pas du tout utile	14	15,4
2	18	19,8
3	17	18,7
4	19	20,9
5 – très utile	23	25,3
Total	91	100,0

La raison que les non utilisateurs (42,4 %) évoquent le plus souvent pour expliquer pourquoi ils n'utilisent pas le site Web de la BDAA est qu'ils ne sont tout simplement pas au courant de l'existence de l'organisme. Plusieurs répondants (35 %) ont offert d'autres raisons pour expliquer leur non utilisation. Les contraintes de temps est une autre des principales raisons pourquoi les répondants n'utilisent pas le site de la BDAA. D'autres répondants (7) ont mentionné utiliser d'autres sources pour accéder à

l'information sur l'alphabétisation. Quatre répondants ont indiqué qu'Alpha Plus était leur principale source d'information.

Raisons pour ne pas utiliser le site Web de la BDAA

Raison	Fréquence	Pourcentage
Ne connaît pas l'existence de la BDAA	42	42,4
N'utilise jamais ou utilise rarement l'Internet	4	4,0
N'a pas accès à l'Internet	6	6,1
N'a jamais pensé à utiliser la BDAA	3	3,0
Utilise d'autres sites Web, mais pas celui de la BDAA	9	9,1
Effectue rarement des recherches en l'alphabétisation	7	7,1
Autre	35	35,4
Ne sait pas/aucune réponse	2	2,0
Total	108⁹	109,1¹⁰

La majorité des non utilisateurs (67,3 %) a suggéré des améliorations pour que la BDAA puisse rendre son information/services/ressources plus accessible ou plus utile.

La BDAA peut-elle faire en sorte que l'information/ressources/services vous soit plus accessible ou plus utile?

	Fréquence	Pourcentage
Oui	64	67,3
Non	31	32,6
Total	95	100,0

La plupart des non utilisateurs a indiqué leur désir que la BDAA fasse une plus grande promotion des services de conception et d'hébergement de sites Web. Plusieurs ont souligné leur désir de recevoir par courrier l'information sur la BDAA.

Près de la moitié des non utilisateurs participant à l'enquête (47,4 %) a indiqué que l'Internet était le moyen qu'ils privilégiaient pour obtenir de la documentation sur l'alphabétisation. Un autre 32 % a mentionné préférer obtenir cette information par la poste alors que 14,4 % ont dit préférer l'obtenir en personne.

⁹ Certains répondants ont donné plus d'une raison. Il y avait 99 répondants au total.

¹⁰ Pourcentage total supérieur à 100 %, puisque certains répondants ont donné plus d'une raison.

Moyens que les répondants privilégient pour obtenir de la documentation sur l'alphabétisation

Moyens	Fréquence	Pourcentage
Téléphone	4	4,1
Courrier	31	32,0
Internet	46	47,4
En personne	14	14,4
Autre	2	2,1
Aucun	0	0,0
Total	97	100,0

On a demandé aux 51 répondants qui ne préfèrent pas l'Internet comme moyen d'obtenir de l'information en alphabétisation d'en indiquer la raison. La majorité de ces répondants (76,5 %) a indiqué une raison autre que celles comprises dans la liste.

Une analyse des réponses « Autre » démontre que les contraintes de temps étaient la principale raison pourquoi l'Internet n'était pas l'outil préféré. Certains autres répondants (9) ont déclaré ne pas avoir accès à Internet ou y avoir un accès limité. D'autres préféraient un contact personnel pour l'échange d'information. Quelques répondants ont également souligné leur difficulté à lire à partir d'un écran d'ordinateur et préfèrent donc un document papier ou un contact personnel.

Un autre 31,4 % trouvait que les autres moyens d'avoir accès à l'information étaient plus pratiques.

Raisons pour lesquelles on ne préfère pas l'Internet

Raisons	Fréquence	Pourcentage
D'autres moyens sont plus commodes	16	31,4
L'Internet n'est pas aussi efficace que les autres moyens	7	13,7
N'a jamais pensé à utiliser l'Internet à cette fin	1	2,0
N'aime pas l'Internet	6	11,8
L'information recherchée n'existe pas sur l'Internet	2	3,9
Effectue rarement des recherches sur l'alphabétisation	0	0,0
Autre	39	76,5
Aucune	0	0,0
Total	71	139,3

La grande majorité des non utilisateurs (72 %) a utilisé Internet pour obtenir des ressources/information/services en alphabétisation.

Utilisation de l'Internet pour obtenir des ressources/information/services en alphabétisation

	Fréquence	Pourcentage
Oui	71	72,4
Non	27	27,6
Total	98	100,0

Les non utilisateurs qui ont utilisé l'Internet pour obtenir de l'information sur l'alphabétisation l'ont utilisé en moyenne 17 fois au cours des deux derniers mois et 64 fois au cours de la dernière année.

Utilisation de l'Internet pour obtenir de l'information sur l'alphabétisation

Période de référence	Fréquence moyenne
Au cours des deux derniers mois	17,0
Au cours de la dernière année	64,0

Approximativement 88 % des non utilisateurs ont indiqué qu'ils utiliseraient la BDAA puisqu'ils connaissent maintenant son existence et qu'ils ont une idée générale des services qu'elle offre.

Utiliserait le site Web de la BDAA maintenant qu'ils connaissent son existence et sont au courant de ses services

	Fréquence	Pourcentage
Oui	86	87,8
Non	2	2,0
Ne sait pas	10	10,2
Total	98	100,0

On a demandé aux répondants d'indiquer sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie complètement en désaccord et 5 complètement d'accord, s'ils sont d'accord ou non avec les énoncés identifiant certains des besoins que la BDAA doit satisfaire. Le tableau qui suit présente les évaluations moyennes en accord avec ces énoncés. Une évaluation moyenne supérieure à 3 signifie que la majorité des non utilisateurs est

d'accord avec l'énoncé. Les résultats indiquent que la majorité des non utilisateurs est d'accord avec les trois énoncés.

Évaluation des énoncés sur la BDAA

Énoncés	Évaluation moyenne (1-5)
« Il y a un besoin d'une présence nationale en direct qui sert de source commune pour l'information, les ressources et les services en alphabétisation pour toutes les régions du pays. »	4,12
« Les organismes d'alphabétisation profiteraient de faire partie d'une communauté d'alphabétisation. »	4,19
« Une présence nationale en direct aidera à réunir les organismes d'alphabétisation de l'ensemble du pays en une communauté d'appui en alphabétisation. »	3,95

Les distributions statistiques du niveau d'accord ou de désaccord à l'endroit de ces énoncés sont présentées en détail dans les tableaux qui suivent.

« Il existe un besoin d'avoir une présence nationale en ligne qui sert de source commune d'information, de ressources et de services pour toutes les régions du pays »

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – pas du tout d'accord	3	3,1
2	3	3,1
3	19	19,6
4	26	26,8
5 – tout à fait d'accord	46	47,4
Total	97	100,0

« Faire partie d'une communauté d'alphabétisation serait profitable pour les organismes en alphabétisation »

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – pas du tout d'accord	4	4,0
2	4	4,0
3	15	15,2
4	22	22,2
5 – tout à fait d'accord	54	54,5
Total	99	100,0

« Une présence nationale en ligne contribuera à regrouper les organismes en alphabétisation du pays en une communauté d'appui en alphabétisation. »

Évaluation	Fréquence	Pourcentage
1 – pas du tout d'accord	5	5,2
2	5	5,2
3	19	19,6
4	29	29,9
5 – tout à fait d'accord	39	40,2
Total	97	100,0

Approximativement 42 % des non utilisateurs participant à l'enquête ont indiqué qu'ils représentent des organismes d'alphabétisation. Parmi les autres répondants, 23,7 % représentaient des établissements d'enseignement et 22,7 % des organismes/associations à but non lucratif. Des détails des résultats sont présentés au tableau qui suit.

Organismes représentés

	Fréquence	Pourcentage
Organismes d'alphabétisation	41	42,3
Établissements d'enseignement (collège/université)	23	23,7
Organismes/associations à but non lucratif (autre qu'en alphabétisation)	22	22,7
Gouvernement	5	5,2
Secteur privé	1	1,0
Autre	5	5,2
Ne sait pas	0	0,0
Total	97	100,0

La grande majorité des non utilisateurs participant à l'enquête (91,9 %) a indiqué que leur organisation était équipée d'une connexion Internet.

Organismes équipés d'une connexion Internet

	Fréquence	Pourcentage
Oui	91	91,9
Non	8	8,1
Ne sait pas	0	0,0
Total	99	100,0

Approximativement la moitié des répondants (47 %) a indiqué avoir une connexion Internet haute vitesse.

Organismes équipés d'une connexion Internet haute vitesse

	Fréquence	Pourcentage
Oui	44	47,3
Non	39	41,9
Ne sait pas	10	10,8
Total	93	100,0

Un total de 53 % des répondants a indiqué que leur organisme avait un site Web.

Organismes possédant un site Web

	Fréquence	Pourcentage
Oui	52	53,1
Non	43	43,9
Ne sait pas	3	3,1
Total	98	100,0

La majorité des répondants était des diplômés universitaires (66,7 %) alors que seulement 8,1 % avaient un diplôme d'études secondaires ou moins. L'âge moyen des non utilisateurs participant à l'enquête était de 48,2.

Niveau d'instruction complété

	Fréquence	Pourcentage
N'a pas terminé les études secondaires	2	2,0
Diplôme d'études secondaires	6	6,1
Collège communautaire, CEGEP, école technique ou professionnelle	20	20,2
Études universitaires	5	5,1
Diplômé universitaire	66	66,7
Préfère ne pas répondre	0	0,0
Ne sait pas	0	0,0
Total	99	100,0

Bien que dans le tableau ci-dessous le nombre de répondants est indiqué par province et territoire, ces chiffres ne sont pas représentatifs de la population en général puisque l'échantillon qui a participé à l'évaluation était stratifié en fonction des provinces et des territoires et que des efforts étaient nécessaires pour respecter les quotas établis pour chaque province et territoire.

Province/Territoire	Fréquence	Pourcentage
Terre-Neuve	5	5,2
Nouvelle-Écosse	5	5,2
Î.-P.-É.	4	4,1
Nouveau-Brunswick	5	5,2
Québec	22	22,7
Ontario	28	28,9
Manitoba	3	3,1
Saskatchewan	4	4,1
Alberta	7	7,2
Colombie-Britannique	4	4,1
Yukon	3	3,1
T.-N.-O.	6	6,2
Nunavut	1	1,0
Total	97	100,0

Approximativement 69 % des répondants préfèrent parler anglais alors que 25,8 % préfèrent parler français. Encore une fois, ces chiffres ne sont pas représentatifs du groupe des non utilisateurs de la BDAA puisque l'échantillon qui a participé à l'évaluation était stratifié en fonction des provinces et des territoires et que des efforts étaient nécessaires pour respecter les quotas établis pour chaque province et territoire.

Langue	Fréquence	Pourcentage
Anglais	67	69,1
Français	25	25,8
Autre	5	5,2
Total	97	100,0

La majorité des non utilisateurs participant à l'enquête était des femmes (80,6 %).

Genre	Fréquence	Pourcentage
Hommes	19	19,4
Femmes	79	80,6
Ne sait pas	0	0,0
Total	98	100,0

ANNEXE B: RÉSULTATS DE L' ENQUÊTE INTERNET

Enquête Internet

Pour connaître les impressions des utilisateurs de la BDAA relativement au site Web, une enquête en ligne a été effectuée de décembre 2001 à février 2002. Cette enquête visait à obtenir les impressions des utilisateurs immédiatement après leur visite. Une page Web éclair apparaissait à des utilisateurs choisis au hasard qui accédaient à certaines pages du site de la BDAA. Les utilisateurs étaient invités à indiquer s'ils désiraient participer ou non. Les personnes qui ont répondu par l'affirmative devaient répondre au questionnaire une fois leur visite du site terminée.

Si l'utilisateur de la BDAA acceptait de participer à l'enquête, un deuxième cadre restait ouvert au bas des pages Web qu'il avait visitées. Ce cadre contenait un bouton portant l'inscription « Répondre à l'enquête maintenant » que l'utilisateur pouvait cliquer pour répondre à l'enquête une fois sa visite terminée.

Au total, 103 questionnaires ont été remplis. Avec 103 questionnaires remplis, nous pouvons être certains à 90 % que les estimations de l'enquête offrent une marge d'erreur de "8,1 % des chiffres réels.

Résultats de l'enquête

Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer leur degré de satisfaction globale par rapport au site Web de la BDAA, seulement 1 % a exprimé une insatisfaction. Parmi les autres répondants, 4 % ne connaissaient pas leur degré de satisfaction ou d'insatisfaction et 8,1 % n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits. **La grande majorité des répondants était soit satisfaite ou très satisfaite du site Web de la BDAA.**

Degré de satisfaction globale relativement au site Web de la BDAA

Degré de satisfaction	Fréquence	Pourcentage
Très insatisfait	0	0,0
Insatisfait	1	1,0
Neutre	8	8,1
Satisfait	36	36,4
Très satisfait	50	50,5
Ne sait pas	4	4,0
Total	99	100,0

Le degré de satisfaction des utilisateurs a été examiné plus en profondeur au moyen d'une série de questions évaluant le degré de satisfaction par rapport aux composantes

du site. Le degré de satisfaction globale est généralement plus élevé que le degré de satisfaction par rapport aux aspects individuels du site. En ce qui concerne le site Web de la BDAA, le degré de satisfaction totale semble être plus élevé que la somme de ses composantes.

Seulement 1 % des répondants participant à l'enquête a exprimé un certain degré d'insatisfaction par rapport à l'aspect visuel et à la présentation du site de la BDAA. La grande majorité des répondants était soit satisfaite ou très satisfaite de cet aspect du site.

Degré de satisfaction par rapport à l'aspect visuel et à la présentation du site Web de la BDAA

Degré de satisfaction	Fréquence	Pourcentage
Très insatisfait	1	1,0
Insatisfait	0	0,0
Neutre	8	7,8
Satisfait	53	52,0
Très satisfait	38	37,3
Ne sait pas	2	2,0
Total	102	100,0

À la question « qu'est-ce qu'ils pensent de l'organisation du site Web de la BDAA », 10 % avaient répondu être insatisfaits, 10 % n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits, 79 % s'étaient dits satisfaits et 1 % ne savait pas.

Degré de satisfaction par rapport à l'organisation du site Web de la BDAA

Degré de satisfaction	Fréquence	Pourcentage
Très insatisfait	1	1,0
Insatisfait	9	9,0
Neutre	10	10,0
Satisfait	43	43,0
Très satisfait	36	36,0
Ne sait pas	1	1,0
Total	100	100,0

Nombre de répondants (46 %) s'étaient dits très satisfaits de l'utilité de l'information postée sur le site Web de la BDAA alors que 6 % étaient insatisfaits et 5 % n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits.

Degré de satisfaction par rapport à l'utilité de l'information postée sur le site Web de la BDAA

Degré de satisfaction	Fréquence	Pourcentage
Très insatisfait	1	1,0
Insatisfait	5	5,0
Neutre	5	5,0
Satisfait	35	35,0
Très satisfait	46	46,0
Ne sait pas	8	8,0
Total	100	100,0

Seulement 3 % des répondants étaient insatisfaits par rapport à la facilité de comprendre l'information postée sur le site alors que 86,1 % étaient satisfaits.

Degré de satisfaction par rapport à la facilité de comprendre l'information postée sur le site Web de la BDAA

Degré de satisfaction	Fréquence	Pourcentage
Très insatisfait	0	0,0
Insatisfait	3	3,0
Neutre	6	5,9
Satisfait	42	41,6
Très satisfait	45	44,5
Ne sait pas	5	5,0
Total	101	100,0

À la question « qu'est-ce qu'ils pensent de la vitesse de téléchargement sur le site », 81,4 % se sont dits satisfaits et 4,9 % étaient insatisfaits.

Degré de satisfaction de la vitesse de téléchargement sur le Web de la BDAA

Degré de satisfaction	Fréquence	Pourcentage
Très insatisfait	1	1.0
Insatisfait	4	3.9
Neutre	4	3.9
Satisfait	43	42.2
Très satisfait	40	39.2
Ne sait pas	10	9.8
Total	102	100.0

Près de 12 % des répondants se sont dits insatisfaits de la navigation sur le site Web de la BDAA alors que 75,2 % étaient satisfaits.

Degré de satisfaction de la navigation sur le site Web de la BDAA

Degré de satisfaction	Fréquence	Pourcentage
Très insatisfait	0	0,0
Insatisfait	12	11,9
Neutre	5	5,0
Satisfait	38	37,6
Très satisfait	38	37,6
Ne sait pas	8	7,9
Total	101	100,0

La grande majorité des répondants (85,1 %) était satisfaite de la facilité à trouver le site Web de la BDAA et seulement 5 % étaient insatisfaits.

Degré de satisfaction par rapport à la facilité de trouver le site Web de la BDAA

Degré de satisfaction	Fréquence	Pourcentage
Très insatisfait	2	2,0
Insatisfait	3	3,0
Neutre	8	7,9
Satisfait	39	38,6
Très satisfait	47	46,5
Ne sait pas	2	2,0
Total	101	100,0

À la question s'ils avaient trouvé ou non l'information désirée sur le site Web de la BDAA, 60,8 % des répondants ont indiqué avoir trouvé ce qu'ils cherchaient tandis que 15,7 % ne pouvaient trouver l'information désirée et 13,7 % ne faisaient que fureter.

Nombre d'utilisateurs qui ont trouvé l'information désirée sur le site Web de la BDAA

	Fréquence	Pourcentage
Oui	62	60,8
Non	16	15,7
Ne faisait que fureter	14	13,7
Ne sait pas	10	9,8
Total	102	100,0

Les répondants cherchaient une grande variété d'information et de services sur le site Web de la BDAA. Le tableau qui suit présente le pourcentage des utilisateurs cherchant chaque type d'information ou de service. La majorité des répondants cherchait plus d'un type d'information ou de service.

Types d'information ou de services que cherchaient les utilisateurs du site Web de la BDAA

Information ou Service	Fréquence	Pourcentage
Information – activité d'alphabétisation spécifique	18	17,5
Information – organismes d'alphabétisation	32	31,1
Information - programmes d'alphabétisation	39	37,9
Information – BDAA	16	15,5
Information – programmes de financement en alphabétisation	16	15,5
Statistique sur l'alphabétisation	23	22,3
Ressources - utilisation en salle de classe	41	39,8
Ressources – développement personnel	19	18,4
Ressources – recherche	50	48,5
Participation aux groupes de discussion	4	3,9
Autre	15	14,6

Les répondants étaient invités à indiquer quels secteurs du site devraient être améliorés. Parmi les répondants, 27,2 % ont mentionné qu'aucun changement n'était nécessaire, 10,7 % ne savaient pas si des changements sont nécessaires et 60,1 % pensaient que certains changements étaient nécessaires.

Suggestions des secteurs à améliorer

Secteurs	Fréquence	Pourcentage
Aspect visuel et présentation du site	4	3,9
Organisation du site	12	11,7
Utilité de l'information sur le site	8	7,8
Utilité des ressources sur le site	8	7,8
Montant d'information sur le site	13	12,6
Montant de ressources sur le site	12	11,7
Facilité de comprendre l'information sur le site	3	2,9
Vitesse de téléchargement du site	2	1,9
Facilité de navigation sur le site	11	10,7
Aucune amélioration nécessaire	28	27,2
Ne sait pas	11	10,7
Autre	12	11,7

Il est important de mentionner que 76,8 % des répondants trouvaient que le site Web de la BDAA répondait totalement ou en partie à leurs besoins. Seulement 13,1 % trouvaient que le site Web de la BDAA ne répondait pas à leurs besoins.

Le site Web de la BDAA répond-il ou non aux besoins des utilisateurs

	Fréquence	Pourcentage
Oui, totalement	35	35,4
Oui, en partie	41	41,4
Non	13	13,1
Ne sait pas	10	10,1
Total	99	100,0

Fait digne de remarque, bien que 13,1 % des répondants trouvent que la BDAA ne répond pas à leurs besoins, seulement 3,1 % ont indiqué qu'ils ne recommanderaient pas ce site à d'autres. Une majorité écrasante de 96,7 % des répondants recommanderait le site de la BDAA.

Recommandation du site Web de la BDAA à d'autres

	Fréquence	Pourcentage
Oui	93	96,7
Non	3	3,1
Total	96	100,0

À la question s'ils utilisaient ou non la fonction de recherche offerte sur le site Web de la BDAA, 60 % ont indiqué avoir utilisé la fonction de recherche offerte sur le site Web de la BDAA.

Utilisation de la fonction de recherche offerte sur le site Web de la BDAA

	Fréquence	Pourcentage
Oui	60	60,0
Non	36	36,0
Ne sait pas	4	4,0
Total	100	100,0

La grande majorité des répondants (74,5 %) qui a utilisé le moteur de recherche de la BDAA l'a trouvé facile ou très facile à utiliser alors que 8,5 % l'ont trouvé difficile à utiliser.

Facilité d'utilisation du moteur de recherche

	Fréquence	Pourcentage
Très difficile	0	0,0
Difficile	5	8,5
Aucun	9	15,3
Facile	31	52,5
Très facile	13	22,0
Ne s'applique pas	0	0,0
Ne sait pas	1	1,7
Total	59	100,0

À la question s'ils utilisaient fréquemment le site de la BDAA, 34 % des répondants ont répondu que c'était leur première fois, 45 % ont dit l'utiliser au moins une fois par mois et 21 % l'utilisent seulement de 3 à 4 fois par année.

Fréquence d'utilisation du site Web de la BDAA

	Fréquence	Pourcentage
Première fois	34	34,0
Tous les jours	6	6,0
Chaque semaine	23	23,0
Une fois par mois	16	16,0
3 à 4 fois par an	21	21,0
Une fois par année	0	0,0
Total	100	100,0

Comme le démontre le tableau suivant, les répondants ont appris l'existence du site Web de la BDAA par l'entremise d'une variété de sources. Parmi les 10 répondants qui ont indiqué « Autre », 4 répondants ont entendu parler du site lors d'une présentation faite par la BDAA.

Moyens par lesquels les utilisateurs ont appris l'existence du site Web de la BDAA

	Fréquence	Pourcentage
Moteur de recherche Internet	26	26,5
Lien d'un autre site	16	16,3
Site mentionné par un ami/collègue/collègue de travail	28	28,6
Matériel/publicité promotionnel	14	14,3
Autre	10	10,2
Ne sait pas	4	4,1
Total	98	100,0

Lorsqu'on leur a demandé si le site Web de la BDAA les a aidés ou non à sentir qu'ils font partie d'une plus grande communauté d'alphabétisation, 70 % trouvaient qu'il le fait, du moins en partie.

Les utilisateurs sentent qu'ils font partie d'une plus grande communauté d'alphabétisation en raison du site Web de la BDAA

	Fréquence	Pourcentage
Oui, en grande partie	23	23,0
Oui, en partie	47	47,0
Pas vraiment	14	14,0
Ne s'applique pas/est indifférent	7	7,0
Ne sait pas	9	9,0
Total	100	100,0

On a demandé aux répondants de s'inscrire dans une catégorie qui décrit ce qu'ils font. Plusieurs se sont inscrits dans plusieurs catégories. Le tableau qui suit présente les groupes de répondants par catégorie.

Catégories auxquelles appartiennent les utilisateurs

Catégories	Fréquence	Pourcentage
Intervenant en alphabétisation	47	45,6
Gestionnaire/administrateur	29	28,2
Apprenant adulte	15	14,6
Jeune apprenant	1	1,0
Chercheur	44	42,7
Bénévole	22	21,4
Grand public	17	16,5

L'organisation à laquelle le plus grand nombre d'utilisateurs était affilié était une école publique, un collège ou une université (35,9 %). Ce nombre était suivi de près par les organismes à but non lucratif (34 %) et les organismes communautaires d'alphabétisation (33 %). De plus, 20,4 % des utilisateurs participant à l'enquête ont mentionné qu'ils travaillent au sein d'organismes nationaux/provinciaux d'alphabétisation.

Organismes au sein desquels travaillent ou apprennent les utilisateurs

Catégories	Fréquence	Pourcentage
Écoles publiques, collèges, ou universités	37	35,9
Organisme national/provincial d'alphabétisation	21	20,4
Organisme populaire d'alphabétisation	34	33,0
Organisation d'alphabétisation privée	5	4,9
Organisation syndicale	2	1,9
Gouvernement ou organisme gouvernemental	6	5,8
Organisme à but non lucratif	35	34,0
Autre organisme	7	6,8
Autre	12	11,7
Ne sait pas	3	2,9

Une analyse détaillée des données démographiques des répondants est présentée dans les tableaux suivants.

Les résultats indiquent que la majorité des utilisateurs participant à l'enquête (66 %) sont des femmes.

Genre

	Fréquence	Pourcentage
Homme	27	27,0
Femme	66	66,0
Préfère ne pas répondre	7	7,0
Total	100	100,0

L'anglais est la langue préférée par 91 % des répondants, alors que seulement 5 % des répondants préfèrent utiliser le français. Parmi les cinq répondants qui ont répondu préférer utiliser la langue française, deux ont refusé d'indiquer leur province de résidence, un habitait au Québec, un autre en Ontario et le cinquième habitait un pays autre que le Canada.

Langue		Fréquence	Pourcentage
Anglais	91	91,0	
Français	5	5,0	
Autre	1	1,0	
Préfère ne pas répondre	3	3,0	
Total	100	100,0	

La majorité des utilisateurs qui ont participé à l'enquête étaient âgés d'au moins 40 ans (52,5 %) alors que 42,6 % étaient âgés de 18 ans ou plus, mais de moins de 40 ans. Seulement 1 % était âgé de moins de 18 ans.

Groupe d'âge		Fréquence	Pourcentage
Moins de 18	1	1,0	
De 18 à 29	11	10,9	
De 30 à 39	32	31,7	
De 40 à 49	21	20,8	
De 50 à 59	27	26,7	
60 ou plus	5	5,0	
Préfère ne pas répondre	4	4,0	
Total	101	100,0	

Seulement 6 % des répondants possédaient un diplôme d'études secondaires ou moins alors que la majorité (69,3 %) étaient des diplômés universitaires.

Le plus haut niveau d'études terminé

Niveau d'éducation terminé	Fréquence	Pourcentage
Études primaires	1	1,0
Études secondaires	1	1,0
Diplôme universitaire	4	4,0
Collège communautaire, CEGEP, école technique ou professionnelle	5	5,0
Études universitaires	17	16,8
Diplômé universitaire	70	69,3
Préfère ne pas répondre	3	3,0
Total	101	100,0

On a demandé aux répondants d'identifier leur province ou territoire ou, s'ils ne vivent pas au Canada, d'indiquer s'ils habitent aux E.-U. ou dans un autre pays. Le tableau qui suit démontre la répartition des répondants par région géographique.

Il est intéressant de noter dans ce tableau le faible nombre de répondants du Québec. Cela peut expliquer pourquoi seulement 5 % des répondants ont indiqué le français comme leur langue de choix. Pour expliquer davantage cet écart, des répondants clés ont mentionné que la communauté d'alphabétisation du Québec ne fait pas la promotion du site de la BDAA et qu'il existe au Québec un site alternatif, utilisé par la communauté d'alphabétisation du Québec.

Les résultats des enquêtes téléphoniques démontrent également qu'il y a au Québec beaucoup plus de non utilisateurs que dans les autres régions du pays.

Fait intéressant, 18,4 % des répondants vivent à l'extérieur du Canada (principalement aux E.-U.)

Provinces ou pays où résident les répondants

	Nombre	Pourcentage
Terre-Neuve	5	5,1
Nouvelle-Écosse	10	10,2
Nouveau-Brunswick	6	6,1
Île-du-Prince-Édouard	2	2,0
Québec	3	3,1
Ontario	21	21,4
Manitoba	5	5,1
Saskatchewan	6	6,1
Alberta	7	7,1
Colombie-Britannique	10	10,2
Etats-Unis	14	14,3
Autres pays	4	4,1
Préfère ne pas répondre	5	5,1
Total	98	100,0

À la question sur la vitesse de leur connexion Internet, la majorité des répondants a indiqué posséder au minimum un modem de 56K.

Vitesse de connexion

Vitesse	Fréquence	Pourcentage
Modem 28,8K	4	4,0
Modem 33,6K	1	1,0
Modem de 56Ko	33	33,0
RNIS	7	7,0
Modem câble	15	15,0
Circuit T1, T3	7	7,0
Autre	5	5,0
Ne sait pas	28	28,0
Total	100	100,0