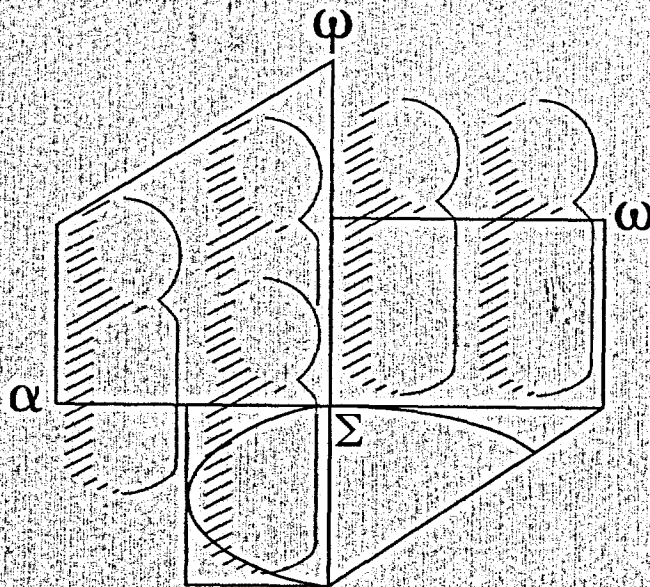


doc
CA1
EA
97P66
FRE

CREATEC+

recherche - marketing

Rapport préliminaire
ÉVALUATION DU SITE WEB
INFOEXPORT



2001-11-03
Dept. of Foreign Affairs
Min. des Affaires étrangères

NOV 30 2001

Return to Departmental Library
Retourner à la bibliothèque du Ministère

Rapport préliminaire
**ÉVALUATION DU SITE WEB
INFOEXPORT**

Présenté au
*Ministère des Affaires étrangères et
du Commerce international*

Septembre 1997

LES ÉTUDES DE MARCHÉ CRÉATEC +
206, Avenue des Pins Est - Montréal (Québec) H2W 1P1
(514) 844-1127

625-28909

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| INTRODUCTION | 1 |
| 1. OBJECTIFS | 2 |
| 2. MÉTHODOLOGIE | 3 |
| 2.1 Approche | 3 |
| 2.2 Clientèle cible et critères de sélection | 3 |
| 2.3 Recrutement | 4 |
| 2.4 Personnel et animation | 4 |
| 3. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS | 5 |
| 4. RÉSULTATS DÉTAILLÉS | 13 |
| 4.1 Utilisation d'Internet en tant qu'outil d'information | 14 |
| 4.2 Évaluation du site InfoExport | 16 |
| 4.3 Diffusion du site auprès d'exportateurs | 21 |
| ANNEXE 1 - QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT | |
| ANNEXE 2 - GUIDE DE DISCUSSION | |
| ANNEXE 3 - QUESTIONNAIRES INDIVIDUELS | |
| ANNEXE 4 - RÉSULTATS AUX QUESTIONNAIRES INDIVIDUELS | |

INTRODUCTION

- Le présent rapport de recherche qualitative présente les résultats obtenus lors de deux groupes de discussion menée auprès des exportateurs expérimentés (*i.e. depuis plus de deux ans*), débutants (*i.e. depuis moins de deux ans*) et potentiels (*i.e. qui ont l'intention d'exporter au cours des deux prochaines années*). Cette étude visait à évaluer le site *Web InfoExport* et ce, en termes d'accessibilité, de facilité d'utilisation et de pertinence du contenu.
- Rappelons que la discussion de groupe n'est pas une méthode de sondage probabiliste basée sur la loi des grands nombres et que ses résultats ne peuvent par conséquent être généralisés à une population ou être qualifiés de représentatifs.

1. OBJECTIFS

- **Connaître** le type d'utilisation d'Internet en tant qu'outil d'information pour les exportateurs débutants et potentiels;
- **Mesurer** la connaissance et **identifier** les perceptions relatives à InfoExport (avant l'exposition au site);
- **Déterminer** l'évaluation du site InfoExport (suite à l'exposition) en fonction de divers aspects :
 - visuel (*attrayant, etc.*);
 - fonctionnel (*facile à naviguer, compréhension, questions soulevées, etc.*);
 - contenu (*pertinence de l'information, compréhension, questions soulevées, etc.*);
 - adéquation aux besoins des exportateurs.
- **Établir** certaines pistes d'amélioration du site.

2. MÉTHODOLOGIE

2.1 Approche

- Compte tenu de la nature des objectifs, la technique de recherche utilisée a été celle du **focus groupe**. Celle-ci consiste à réunir une dizaine de participants, choisis selon des critères pertinents, et d'animer une discussion informelle sur les sujets précis qui nous intéressent.
- Par sa nature, la recherche qualitative touche les aspects plus affectifs du comportement des consommateurs.

2.2 Clientèle cible et critères de sélection

- Au total, 2 discussions de groupe ont été réalisées à Montréal (*1 groupe auprès de francophones et 1 groupe auprès d'anglophones*) dans des locaux spécialement aménagés à cet effet (i.e. une salle équipée de plusieurs lignes Internet) :
- Dans chaque groupe, les participants ont été sélectionnés comme suit :
 - Groupe francophone : Exportateurs débutants (1/2) et potentiels (1/2) :
 - Les exportateurs débutants exportent depuis 2 ans ou moins tandis que les exportateurs potentiels ont l'intention d'exporter au cours des 2 prochaines années.
 - Groupe anglophone : Exportateurs expérimentés :
 - Les exportateurs expérimentés exportent depuis plus de 2 ans.
 - Cadres en charge du commerce international (*exportations*).
 - Une bonne représentation des divers secteurs industriels a été assurée.

- Utilisateurs d'Internet à la maison ou au travail (*régulièrement ou occasionnellement*).
- Au total, 14 participants ont pris part aux discussions de groupe.

2.3 Recrutement

- Le recrutement des participants a été fait sous l'entière responsabilité de CRÉATEC +. Les participants ont été recrutés au hasard à partir d'une liste fournie par le client.
- Pour leur participation, chaque participant a reçu un cachet d'un montant de 100\$.

2.4 Personnel et animation

- Le groupe auprès des francophones a été animé par Monsieur François Houde tandis que le groupe auprès des anglophones a été animé par Monsieur Paul Geoffrion.
- Le présent rapport a été rédigé par Monsieur François Houde.
- Les discussions ont été réalisées le 3 septembre 1997, à 18h00 (*francophone*) et 20h00 (*anglophone*). Elles ont été filmées sur bande vidéo.

3. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

EN BREF

- Le site actuel InfoExport a été apprécié par l'ensemble des participants. Les points forts du site sont les suivants :
 - Information complète relative aux programmes et agences du gouvernement canadien;
 - Quelques bons rapports sectoriels et renseignements sur les marchés;
 - Très bonne information générale sur le processus d'exportation.

Toutefois, quelques améliorations peuvent être mises de l'avant afin d'optimiser la consultation.

CONSTATS STRATÉGIQUES

- Pour les nouveaux utilisateurs d'Internet, ainsi que lors des premières visites à un site, les aspects de présentation du site sont apparus davantage importants que pour les navigateurs expérimentés. De plus, lors de premières visites, le résumé de l'information générale contenue dans le site est essentiel afin de se familiariser avec celui-ci. Après s'être familiarisé avec un site et son contenu, la priorité s'oriente vers une navigation rapide afin d'obtenir l'information détaillée et spécifique voulue. L'information contenue dans le site prend alors plus d'importance et devient un élément central de la consultation régulière du site.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

RECOMMANDATIONS OPÉRATIONNELLES

Objectif : adoption du site

- Afin d'augmenter le taux d'adoption du site suite à la première visite, les exportateurs recommandent :
 - d'améliorer la présentation graphique des premières pages;
 - de présenter une meilleure synthèse de l'ensemble de l'information qu'il contient.

Recommandations tactiques :

- Revoir les couleurs ainsi que le graphisme des premiers menus;
- Mettre plus d'icônes et les rendre plus visuellement révélateurs;
- Ajouter un index détaillé des sujets afin de dénicher l'information spécifique recherchée;
- Utiliser différentes couleurs pour les différentes sections du site.

Objectif : fidélisation des visiteurs

- Dans le but d'assurer un taux de fidélité optimal ainsi qu'afin d'augmenter la fréquence des visites au site, les exportateurs recommandent :
 - d'insérer plus d'information détaillée à l'égard de divers secteurs industriels.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

- d'ajouter plus d'information sur les marchés des pays cibles;
- d'ajouter plus d'information à l'égard de l'aspect culturel des pays cibles.

Recommandations tactiques :

- Augmenter le nombre de liens avec les sites de gouvernements étrangers et de grandes entreprises exportatrices.
- S'assurer de la couverture des aspects suivants :
 - l'environnement légal;
 - l'évolution et les fluctuations du taux de change;
 - les restrictions à l'importation et à l'exportation;
 - la structure commerciale d'une industrie en particulier;
 - la liste des pays exportateurs pour différents biens et services;
 - l'information sur l'environnement social et culturel i.e. sur la façon dont les gens font des affaires.
 - un calendrier spécifiant les jours de fêtes;
 - une carte routière du pays localisant les principales villes et la distance les séparant;
 - une description du climat du pays à différents moments de l'année.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

UTILISATION D'INTERNET

- Pour débiter, on a demandé aux exportateurs d'identifier leurs besoins d'information préalablement à la décision d'exporter leurs produits ou services. Les informations les plus utiles pour tous les exportateurs sont relatives à l'identification des clients potentiels, aux compétiteurs ainsi que l'information reliée aux marchés (i.e. la qualification de différents marchés, la localisation des marchés potentiels, l'ampleur de la demande ainsi que les canaux de distribution). Une majorité des exportateurs utilisent l'Internet afin de dénicher quelques-uns de ces renseignements. Les sites Internet les plus connus et les plus utilisés sont *Strategis* et les *sites Internet des compétiteurs*. Les autres sites visités sont "*Export Development Corporation*", "*World Bank*", "*CanadExport*" et le site de la "*CIA*". **Aucun exportateur n'avait entendu parler du site InfoExport avant les groupes de discussion.** Il semblait y avoir confusion entre CanadExport et InfoExport.
- Par la suite, les exportateurs ont été interrogés sur les caractéristiques d'un bon site. Ces caractéristiques sont principalement reliées à la vitesse de la navigation (*pas de perte de temps*), les liens possibles à d'autres sites ainsi que la mise à jour de l'information que contient le site. Pour les nouveaux utilisateurs de l'Internet et lors des premières visites à un site, les aspects de présentation du site (*i.e. l'attrait visuel, le design, les icones, les graphiques*) sont davantage importants. S'ils visitent un site pour la première fois, les exportateurs recherchent une information générale brève. Après s'être familiarisés avec un site et son contenu, la priorité s'oriente ensuite vers une navigation rapide afin d'obtenir l'information détaillée et spécifique voulue.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

ÉVALUATION DU SITE INFOEXPORT

- À ce stade de la discussion, les participants ont été invités à naviguer individuellement sur le site pour une période de 35 minutes. Suite à cette période de navigation, les exportateurs ont été interrogés à l'égard de trois aspects du site : l'interactivité, le contenu informatif ainsi que la présentation. De façon générale, le site a plu assez ou beaucoup aux exportateurs. Tous les participants ont mentionné qu'ils retourneraient visiter le site suite à la rencontre pour trois raisons principales : 1) pour trouver de l'information relative aux programmes et agences du gouvernement canadien; 2) pour valider l'information qu'ils possèdent déjà en vue de conquérir de nouveaux marchés; 3) pour trouver de l'information générale sur le processus d'exportation ainsi que sur un pays spécifique.

INTERACTIVITÉ

- À l'égard de l'interactivité du site, la majorité des participants ont apprécié la vitesse de la navigation ainsi que la facilité à dénicher l'information voulue. Aucun commentaire majeur n'a été mentionné à l'égard de cet aspect du site. Toutefois, bien que les menus de départ soient clairs, suite à une certaine période de navigation, quelques exportateurs ont mentionné que les menus n'étaient pas assez précis afin d'atteindre l'information détaillée. Ainsi, les exportateurs expérimentés recommandent d'intégrer un index alphabétique détaillé des sujets traités. Un seul exportateur a affirmé que le site se consultait plus lentement que d'autres sources d'information pour un de ses besoins spécifiques.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

LE CONTENU INFORMATIF

- À l'égard du contenu informatif, les exportateurs ont affirmé que le site était très utile pour l'exportateur débutant; il donne accès à une bonne information de base sur "comment exporter" et une bonne description de plusieurs programmes gouvernementaux. La majorité des participants avouent avoir trouvé plus d'information que ce à quoi ils s'attendaient. Pour ailleurs, la principale faiblesse du site porte sur le manque d'information détaillée sur leurs produits ou services spécifiques (*par exemple, l'information sur des acheteurs potentiels et une liste de distributeurs*). Dans cette perspective, les exportateurs des deux groupes aimeraient voir augmenter le nombre de liens Internet avec les banques de données d'autres gouvernements ainsi que d'importantes compagnies exportatrices canadiennes et étrangères. Les exportateurs plus expérimentés aimeraient obtenir davantage de renseignements au niveau des pays potentiels en termes d'environnement légal, d'évolution du taux de change, des restrictions à l'importation et à l'exportation, de la structure commerciale d'une industrie, de listes des pays exportateurs pour divers biens et services et de l'information sur l'environnement social et culturel (*i.e. sur la façon dont les gens font des affaires*). Des renseignements plus détaillés sur les pays ont été demandés, tels qu'un calendrier spécifiant les jours de fêtes, une carte routière des pays localisant les principales villes et la distance les séparant et une description du climat des pays à différents moments de l'année. Notons d'autre part que les exportateurs ont soulevé le fait qu'un traitement trop "vendeur" de l'information pourrait affecter la crédibilité du contenu du site (*par exemple, la description du voyage en Asie d'équipe Canada*).

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

LA PRÉSENTATION

- Les exportateurs débutants et novices ont aimé la présentation du site. Les exportateurs ayant peu d'expérience sur l'Internet ont demandé plus d'icônes et de les faire visuellement plus révélateurs. Quelques exportateurs expérimentés ont, quant à eux, mentionné que la présentation était plutôt "conservatrice". Ils suggèrent l'utilisation de différentes couleurs pour les différentes sections du site afin d'orienter leur navigation. Ils ont toutefois apprécié les changements de couleur des aspects du menu principal qui ont déjà été consultés.

DIFFUSION DU SITE

- Finalement, les exportateurs expérimentés ont été interrogés afin d'identifier le meilleur mode de diffusion du site auprès des exportateurs. Les banquiers ont été ciblés comme les meilleurs intermédiaires. Les agents des douanes canadiennes ainsi que les journaux d'affaires ont aussi été mentionnés.

4. RÉSULTATS DÉTAILLÉS

4.1 UTILISATION D'INTERNET EN TANT QU'OUTIL D'INFORMATION

Il est important de noter qu'il y a peu de différences entre les groupes et que celles-ci sont surtout dans les détails. Lorsque les différences sont plus marquées (entre anglophones et francophones, par exemple), cela sera indiqué à l'endroit opportun. Mais dans l'ensemble, les résultats sont assez homogènes.

Les besoins d'information

- Pour débiter, les exportateurs ont été invités à identifier de façon spontanée leurs besoins d'information relatifs à la décision d'exporter ou non leurs produits ou services. Indifféremment du type d'exportateurs, l'information relative à **l'identification des clients potentiels, l'information à l'égard des compétiteurs ainsi que l'information sur les marchés** sont les principales informations nécessaires à l'exportation de leurs produits ou services. Par information sur les marchés, les exportateurs entendent la qualification des marchés, la localisation des marchés, l'ampleur de la demande pour le produit ou service, la concurrence présente sur le marché potentiel ainsi que l'identification des réseaux de distribution. En plus de ces renseignements, quelques-uns ont mentionné la nécessité d'obtenir la liste des foires commerciales associées à leurs produits ou services.

Les sources d'information

- La participation à des **foires commerciales** permet aux différents exportateurs d'obtenir les renseignements voulus à l'égard de l'identification des clients potentiels. L'Internet est une source d'information généralement utilisée par les exportateurs afin d'obtenir l'information désirée au niveau de leurs concurrents par l'intermédiaire de leurs **sites Web**.

Ceux-ci utilisent l'Internet afin d'obtenir certaines **informations de nature générale** sur leurs marchés. Le site destiné aux exportateurs le plus connu est *Strategis*. Les autres sites mentionnés sont *Export Development Corporation*, la *Banque Mondiale*, *CanadExport* et la *CIA*.

- Parmi les exportateurs présents aux groupes de discussion, **aucun ne connaissait le site InfoExport**.

- Plusieurs institutions gouvernementales sont aussi mises à contribution pour l'information orientée vers les marchés. Ainsi, les exportateurs ont identifié le Ministère des affaires internationales, Industrie Canada ainsi que les ambassades et consulats canadiens comme source d'information dans le secteur. La consultation de magazines et de journaux spécialisés a aussi été mentionnée comme une source de renseignements sur les marchés utilisés par les exportateurs.
- Pour une information davantage spécialisée, quelques exportateurs expérimentés préfèrent l'utilisation de contacts directs ou consultent une personne contact du pays potentiel et impliquée dans leur industrie. Au préalable, la consultation des sites Internet locaux est aussi mise à contribution par certains d'entre eux.

Les caractéristiques d'un bon site Internet

- Par la suite, les exportateurs se sont prononcés de façon spontanée sur les caractéristiques d'un bon site Internet. Trois caractéristiques principales se sont démarquées dans le cadre des deux groupes, soit : la vitesse de navigation à l'intérieur du site, les interfaces (*ou liens*) avec d'autres sites Internet ainsi que la mise à jour de l'information. D'autres caractéristiques ont aussi été mentionnées par les exportateurs :
 - Avoir un outil de recherche;
 - Pas d'information superficielle;
 - S'assurer de ne pas se perdre dans le site;
 - Bonne présentation graphique.
- Pour les nouveaux utilisateurs d'Internet ainsi que pour les premières visites à un site, les aspects de présentation du site (*i.e. l'attrait visuel, le design, les icônes, les graphiques*) sont apparus davantage importants que pour les navigateurs expérimentés. De plus, lors de ces premières visites, le résumé de l'information générale contenu dans le site est essentiel afin de se familiariser avec celui-ci. Après s'être familiarisé avec un site et son contenu, la priorité s'oriente désormais vers une navigation rapide afin d'obtenir l'information détaillée et spécifique voulue. L'information contenue dans le site prend alors plus d'importance et devient un élément central de la consultation régulière du site.

4.2 ÉVALUATION DU SITE INFOEXPORT

- À ce stade de la discussion, les participants ont été invités à naviguer individuellement sur le site pour une période de 35 minutes. Ils ont été invités à s'attarder tant au contenu qu'à la forme. Un représentant du ministère était présent dans la salle pour assister, au besoin, les participants. Lors de cette période, les principales questions posées portaient sur des aspects de navigation et non pas de contenu. Suite à cette période de navigation, un questionnaire individuel écrit a été complété par les participants. Les résultats de cet exercice sont présentés à l'annexe 4.
- Par la suite, les exportateurs ont été questionnés sur trois différents aspects du site :
 - l'interactivité;
 - le contenu informatif;
 - la présentation.
- Les participants étaient parfaitement conscients du fait que leurs commentaires pourraient être non pertinents ou incomplets puisque la période de navigation était limitée et qu'ils n'avaient pas eu le temps d'explorer complètement le site.
- De façon générale, le site a plu assez ou beaucoup aux participants. D'ailleurs tous les participants ont mentionné qu'ils retourneraient visiter le site suite à la rencontre. Les exportateurs ont ainsi mentionné qu'ils le fréquenteraient pour trois raisons principales :
 - pour trouver de l'information relative aux programmes et agences du gouvernement canadien;
 - pour valider l'information qu'ils possèdent déjà en vu de conquérir de nouveaux marchés;
 - et pour trouver de l'information générale sur le processus d'exportation ainsi que sur des pays spécifiques.

Interactivité

- Suite à la navigation à l'intérieur du site, les participants ont été invités à mentionner spontanément leurs premières impressions à l'égard de celui-ci. Certains de leurs commentaires portaient particulièrement sur l'interactivité du site. Par la suite, les exportateurs ont été invités à discuter plus particulièrement de cet aspect du site. Par interactivité, on sous-entend le niveau de facilité de compréhension de la navigation ainsi que la facilité et la rapidité pour trouver l'information désirée.
- Dans l'ensemble, les participants ont apprécié la vitesse de la navigation ainsi que la facilité à dénicher l'information voulue. Aucune critique majeure n'a été mentionnée à l'égard de cet aspect du site. Toutefois, bien que les menus de départs soient clairs, suite à une certaine période de navigation, quelques exportateurs ont mentionné que les menus n'étaient pas assez précis afin d'atteindre l'information détaillée et qu'ils se seraient égarés. Ainsi, les participants recommandent d'intégrer un utilitaire permettant de retourner à la première page du site instantanément ainsi qu'un utilitaire pour retrouver le chemin de la sortie. De plus, les exportateurs expérimentés du second groupe ont recommandé d'ajouter un index alphabétique détaillé des sujets traités dans le site.
- Il est à noter qu'un seul exportateur a affirmé que le site se consultait lentement tel un livre et que d'autres sources d'information étaient plus rapides pour certains de ses besoins bien spécifiques? De plus, ce dernier affirme que la fonction de recherche était trop générale. InfoExport ne possède pas de fonction de recherche. Quelques participants ont donc confondu le site du ministère et InfoExport.

Le contenu informatif

- Suite à la navigation sur le site, les exportateurs ont été invités à se prononcer de façon spontanée sur le site dans son ensemble et se sont ainsi attardés sur quelques aspects du contenu informatif. Par la suite, ceux-ci ont été spécifiquement interrogés sur ces aspects. Nos questions relatives au contenu informatif portaient sur :
 - la clientèle visée;
 - la clarté de l'information;
 - la crédibilité de l'information;
 - l'utilité ainsi que la pertinence de l'information.

- Au sujet de la clientèle visée, les participants aux deux groupes ont affirmé spontanément que le site était très utile pour l'exportateur débutant. Quelques exportateurs francophones ont même avoué y avoir trouvé plus d'information que ce à quoi ils s'attendaient. L'ensemble des participants ont mentionné y retrouver une **description complète de plusieurs programmes et pamphlets gouvernementaux ainsi qu'une bonne information de base sur les marchés**. Toutefois, un participant du premier groupe a questionné la mise à jour de l'information puisque le nom de son entreprise n'apparaissait pas parmi les exportateurs dans le "Win Export", alors qu'il s'y était inscrit il y a plusieurs mois. De plus, un autre participant du même groupe affirme ne pas avoir trouvé de référence au programme "Renaissance Europe de l'Est".
- Les exportateurs y ont découvert une bonne source d'information à l'égard des **processus d'exportation**. Un exportateur expérimenté y a découvert une liste de vérification des activités à accomplir afin d'assister à une foire commerciale.
- Quelques participants ont aussi été agréablement surpris par la présence de **rapports à l'égard d'une industrie pour certains pays**.
- La **principale critique à l'égard du site porte sur le manque d'information détaillée sur certains produits ou services spécifiques**. Les exportateurs auraient aimé y dénicher plus d'information sur des acheteurs potentiels ainsi qu'à l'égard de distributeurs étrangers. Ainsi, selon les participants, l'information du site serait présente en largeur (*i.e. un grand nombre de sujets traités*) mais moins en profondeur (*i.e. le niveau de détail limité de l'information*). Ceci s'avère la principale raison justifiant une baisse d'intérêt envers le site.
- Les exportateurs du premier groupe mentionnent un manque d'information provenant directement des pays visés, celle-ci ne provenait que des consulats canadiens de ces pays. Dans cette perspective, les exportateurs des deux groupes aimeraient voir augmenter le nombre de liens Internet avec des banques de données d'autres gouvernements ainsi que d'importantes entreprises exportatrices canadiennes et étrangères. Ces liens seraient effectués via leurs sites Internet respectifs. Sur ce dernier sujet, un participant du premier groupe a présumé de l'absence de lien avec le site du gouvernement du Québec, bien qu'un autre participant lui ait affirmé l'avoir trouvé.

On suggère aussi d'incorporer au site une liste d'experts à consulter pour certains points précis relatifs à l'exportation, tel le transport. De plus, on a demandé de ne pas traduire les acronymes des associations de pays étrangers puisque cette traduction pourrait nuire à la recherche d'information.

- Les exportateurs plus expérimentés aimeraient obtenir davantage de renseignements au niveau des pays potentiels pour l'exportation de leurs produits ou services. Ainsi, cette information pourrait par exemple porter sur les aspects suivants :
 - l'environnement légal;
 - l'évolution et les fluctuations du taux de change;
 - les restrictions à l'importation et à l'exportation;
 - la structure commerciale d'une industrie en particulier;
 - la liste des pays exportateurs pour différents biens et services;
 - l'information sur l'environnement social et culturel i.e. sur la façon dont les gens font des affaires.
- De plus, une liste de renseignements plus détaillée sur les pays a aussi été proposée. Celle-ci pourrait être composée des informations suivantes :
 - un calendrier spécifiant les jours de fêtes;
 - une carte routière du pays localisant les principales villes et la distance les séparant;
 - une description du climat du pays à différents moments de l'année.
- Les participants ont aussi été invités à se prononcer à l'égard de la pertinence du contenu informatif du site. Les exportateurs des deux groupes ont soulevé le fait qu'un traitement trop "vendeur" ou justifiant le travail des agences gouvernementales vient affecter ou pourrait affecter la crédibilité du contenu informatif du site. L'exemple mentionné est la description du voyage d'Équipe Canada en Asie le printemps dernier.

La présentation

- L'aspect visuel du site a été plus apprécié par les exportateurs francophones que par les exportateurs anglophones. Ainsi, les participants au premier groupe ont apprécié la présentation du site. Aucun commentaire négatif n'a été recensé sur le design graphique.

Toutefois, les opinions étaient davantage partagées chez les participants anglophones. Plusieurs exportateurs expérimentés du second groupe ont apprécié cet aspect du site. Mais quelques participants ont mentionné que la présentation était plutôt "conservatrice", "d'une froideur gouvernementale" et ressemblait à un "billet de banque". L'utilisation de plus de quatre couleurs a été proposée afin de rendre le site moins terne.

- Les exportateurs expérimentés ont ainsi suggéré l'utilisation de couleurs différentes pour chaque section du site InfoExport. Ceci leur permettrait d'orienter leur navigation à l'intérieur de celui-ci.
- Les participants anglophones ont tout de même soulevé qu'ils appréciaient le changement de couleurs des sections déjà consultées. Ainsi, sur la première page du site, la couleur des sections déjà visitées pâlisait.

4.3 DIFFUSION DU SITE AUPRÈS D'EXPORTATEURS

- o Seuls les exportateurs expérimentés du second groupe de discussion ont été en mesure d'aborder la diffusion du site auprès d'exportateurs. Celui-ci s'est limité à l'interrogation des participants à l'égard de la meilleure façon de faire connaître la disponibilité du site InfoExport auprès des exportateurs.

- o Les exportateurs anglophones ont spontanément mentionné que le meilleur mode de diffusion du site était sans contredit les banquiers, ces derniers ayant accès à l'ensemble des entreprises exportatrices. Par la suite, d'autres moyens de communication ont été proposés par les participants : les agents des douanes canadiennes ainsi que les magazines et les journaux d'affaires.

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT

CRÉATEC +
Recherche Marketing
206, Avenue des Pins Est
Montréal, Québec
H2W 1P1

Projet : 576-008

Août 1997

QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT

Bonjour, pourrais-je parler à _____ ?

S'il n'y a personne de ce nom, demandez à parler à la personne qui, dans l'entreprise, est responsable des ventes à l'étranger (exportation).

Bonjour. Mon nom est _____ des Études de marché CRÉATEC +. Nous avons été mandaté par le Ministère responsable du Commerce international du Canada pour consulter des cadres tels que vous qui sont en charge des ventes à l'étranger.

**Bien vérifier que vous êtes en contact avec la bonne
personne responsable du commerce international**

Dans le cadre de cette consultation, CRÉATEC + organise des groupes de discussion avec des entreprises qui exportent ou qui sont sur le point d'exporter. Le but de ces rencontres est d'obtenir vos points de vue sur les informations que vous pouvez obtenir sur les marchés étrangers de votre industrie.

La durée de ces rencontres est de 1h30 à 2h00 et un montant de 100\$ vous sera remis pour votre participation. Pourrons-nous compter sur votre présence?

- OUI ()
- NON ()

J'aurais besoin de quelques informations sur votre entreprise :

Q1 Combien y a-t-il d'employés dans votre entreprise?

_____ (SI AUCUN EMPLOYÉ, TERMINER)

Q2 Votre entreprise exporte-t-elle déjà ou est-elle sur le point d'exporter? Avez-vous entamé le processus nécessaire pour commencer à exporter?

- EXPORTE DÉJÀ () Depuis combien de temps exportez-vous?

- PRÊTE À EXPORTER .. ()

TERMINER SI AUCUN OUI

Q3 Quand comptez-vous commencer vos exportations?

INSCRIRE : _____ (SI PLUS DE 2 ANS, TERMINER)

Q4 Utilisez-vous l'Internet à la maison ou au bureau?

- RÉGULIÈREMENT ()
 - OCCASIONNELLEMENT .. ()
 - RAREMENT ()
 - JAMAIS ()
- TERMINER

Q5 Dans quel secteur d'activités opère votre entreprise?

INSCRIRE : _____

Q6 Avez-vous déjà participé à une discussion de groupe auparavant dans une maison de recherche?

- OUI, IL Y A MOINS D'UN AN .. () TERMINER
- OUI, IL Y A PLUS D'UN AN ... ()
- NON ()

Q7 Quel était le sujet?

PRÉCISEZ: _____

(SI COMMERCE INTERNATIONAL OU AFFAIRES ÉTRANGÈRES,
TERMINER)

| | | |
|-------------|---------|--------|
| NOM : | | |
| TITRE : | | |
| COMPAGNIE : | | |
| GROUPE : | HEURE : | JOUR : |

PROJET : 576-008

| | 3 AOÛT 1997 | |
|--|-------------|---------|
| | 18H00 | 20H00 |
| <ul style="list-style-type: none">• Francophones• Anglophones | 10 — | — 10 |
| <ul style="list-style-type: none">• Exportateurs potentiels (ont l'intention d'exporter au cours des 2 prochaines années) et débutants (exportent depuis 2 ans et moins) | 10 | — |
| <ul style="list-style-type: none">• Exportateurs expérimentés (exportent depuis plus de 2 ans) | — | 10 |
| <ul style="list-style-type: none">• Cadres en charge du commerce international | 10 | 10 |
| <ul style="list-style-type: none">• Utilisateurs d'Internet à la maison ou au travail (assez ou très souvent) | 10 | 10 |

ANNEXE 2

GUIDE DE DISCUSSION

Projet : 576-008
Août 1997
Version 3

FINAL

GUIDE DE DISCUSSION

Évaluation du site Web InfoExport
* www.dfait-maeci.gc.ca *

| | |
|--|--|
| CLIENT : Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international M. Nat Stone | <u>DATE, HEURES ET LOCALISATION</u> MONTREAL 3 septembre 1997 Centre de formation Microcode |
| ANIMATEURS / ANALYSTES : • Paul Geoffrion (<i>animation en anglais</i>) • François Houde (<i>animation en français</i>) | 1000 St-Antoine ouest Suite 201 Tél.: (514) 954-0704 (18h00 : francophones; exportateurs potentiels et débutants) (20h00 : anglophones; exportateurs expérimentés) |
| NOMBRE DE GROUPES: N = 2 | |

1. INTRODUCTION (10 minutes)

Cette première partie de l'entretien consiste à établir un climat de confiance entre les participants et l'animateur. C'est à ce moment que les consignes sont exposées et les objectifs de la discussion précisés.

CONSIGNES

- ◆ Bienvenue
- ◆ Rôle animateur / caméra
 - Mentionner la présence d'un représentant du client qui leur sera présenté à la fin de la discussion
- ◆ Confidentialité
- ◆ Rôle des participants / règles du jeu
- ◆ Durée : 2h00
- ◆ Sujet : Évaluation du site Web InfoExport

TOUR DE TABLE

- ◆ Prénom
- ◆ Occupation / description de leur entreprise
- ◆ Actuellement votre entreprise exporte-t-elle ou a-t-elle l'intention d'exporter?
Si exportation : Depuis combien d'années? Où? (*Pays / régions*)
- ◆ Êtes-vous un utilisateur d'Internet? (*Types d'utilisation*)

2. RÉCHAUFFEMENT (10 minutes)

- ◆ Tout d'abord, quelles sont les informations les plus importantes que vous avez besoin de connaître lorsque vous décidez d'exporter vos produits / services à l'extérieur du Canada?

Sonder :

- les besoins spécifiques pour les exportateurs potentiels (*i.e. les non-exportateurs*) et débutants (groupe francophone)
 - les besoins spécifiques pour les exportateurs expérimentés (groupe anglophone)
- ◆ Maintenant que nous avons décrit vos principaux besoins d'information, pourriez-vous me dire comment vous obtenez (*ou pourriez obtenir*) ces informations? À quelles sources vous référez-vous?
 - ◆ Que pensez-vous d'Internet comme source d'information pour une entreprise qui exporte ou qui a l'intention d'exporter? (*Sonder*) Quels sont les avantages et inconvénients liés à l'utilisation d'Internet comme outil d'information pour les exportateurs?
 - À votre connaissance, quels sites s'adressent aux exportateurs?
 - Quels sites avez-vous consulté? Qu'en pensez-vous?
 - *Si non mentionné* : Connaissez-vous InfoExport? L'avez-vous déjà consulté? (*Ne pas recueillir les commentaires sur le site avant la navigation*)
 - Quelles sont les caractéristiques d'un "bon" site pour un exportateur?

3. NAVIGATION (40 minutes)

- ◆ Les participants seront invités à naviguer individuellement sur le site au cours d'une période de 35 minutes (navigateur : Netscape 3.1). Ils seront invités à s'attarder tant au contenu qu'à la forme. Un représentant du ministère sera présent dans la salle pour assister, au besoin, les participants.
 - 20 premières minutes : navigation non structurée
 - 15 dernières minutes : navigation semi-structurée où l'animateur demande de ne pas sortir du site / de s'assurer de couvrir les principales sections.
- ◆ Administration du questionnaire individuel (5 minutes)

4. ÉVALUATION DU SITE InfoExport (50 minutes)

- ◆ Dans l'ensemble, quelles sont vos premières impressions du site InfoExport?
- ◆ (Tour de table) Description de leur navigation :
 - Qu'avez-vous consulté en premier lieu? Et après?
 - Avez-vous rencontré des problèmes? Lesquels?
- ◆ Qu'est-ce qui vous a plu? Déplu? (Lister sur flip chart)

L'interactivité

- ◆ Quels sont les principaux avantages et inconvénients que vous voyez dans l'utilisation de ce site?

Sonder :
 - facilité/difficulté de compréhension de la navigation
 - facilité/difficulté de trouver l'information désirée

Contenu informatif

◆ Clarté / Crédibilité

- Est-ce que l'information est facile à comprendre? Simple? Crédible?

◆ Complet

- Est-ce que l'information est complète?
 - Quel genre d'information aimeriez-vous y retrouver? Si vous aviez à désigner un seul type d'information pertinente mais manquante, quelle serait cette information?
 - Y a-t-il de l'information superflue? Laquelle?
- Le niveau de détail est-il suffisant ou insuffisant? Si insuffisant : pouvez-vous me donner des exemples?

◆ Utilité / Pertinence

- Considérez-vous que l'information que communique le site InfoExport est pertinente? Utile? Adaptées à vos besoins? (*Sonder*) Est-elle intéressante d'un point de vue opérationnel?
 - Contient-il les informations que vous avez besoin de connaître pour exporter, soit celles que vous avez mentionnées au début de la séance? Lesquelles?
- Si vous aviez à désigner un seul type d'information particulièrement utile, quelle serait cette information?
- Est-ce que cela peut vous aider à décider où exporter vos produits / services? Contient-il des informations utiles sur comment approcher un nouveau marché? Vous considérez-vous mieux équiper pour sonder et développer de nouveaux marchés avec cette information?

◆ **Exclusivité**

- À votre avis, est-ce que InfoExport présente de l'information que l'on peut retrouver facilement ailleurs ou bien pensez-vous qu'il contient des informations importantes que l'on ne retrouve pas toujours facilement ailleurs?
- Est-ce que la possibilité de retrouver toute cette information sur un même site constitue une valeur ajoutée?
- Dans quelle mesure InfoExport est comparable ou différent à d'autres sites qui s'adressent aux exportateurs? (*Sonder*)

◆ **Clientèle**

- À votre avis, à qui s'adresse ce site? Croyez-vous qu'il s'adresse à des exportateurs expérimentés ou bien débutants? À des compagnies qui n'ont encore que l'intention d'exporter?
- Personnellement, le consulteriez-vous? Le recommanderiez-vous à des collègues? Comment s'organiserait la consultation du site au sein de votre entreprise?

◆ **Évaluation spécifique des principales destinations** (*Si le temps le permet : navigation de l'animateur pour chaque destination / projection sur écran afin que les participants puissent suivre et commenter*)

- Destinations :
 - 1) Préparer votre plan d'exportation
 - Succès en 10 étapes
 - Études de marché
 - Autres sources d'info. comm.
 - 2) Élaborer une stratégie d'entrée
 - Programmes de formation et d'orientation
 - Sources de financement

- 3) Mettre en oeuvre votre stratégie
 - Services des délégués commerciaux
 - Info. Comm. et rends. sur les marchés
 - Services financiers et gestion des risques
- 4) Priorité du Canada en matière de commerce international

- Sonder pour chaque destination :
 - Réactions spontanées
 - Valeur perçue de l'information
 - Pertinence / adéquation à leurs besoins
- Préférences ordonnées des destinations

Présentation

- ◆ Que pensez-vous de la présentation du site?

- Sonder :
- l'attrait visuel
 - les icônes

5. CONCLUSION / PISTES D'AMÉLIORATION (10 minutes)

- ◆ Diriez-vous qu'il s'agit là d'une initiative utile de la part du Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international?
- ◆ Dans l'ensemble, quelle est la chose la plus positive que vous diriez à propos de ce site? La plus négative?
- ◆ Quelle serait la façon la plus efficace pour rejoindre votre compagnie ou des compagnies telles que la vôtre, de façon à leur faire connaître la disponibilité de ce type d'information?

- ◆ Finalement, qu'est-ce qui pourrait être amélioré ou changé?

Sonder :

- la présentation (*le look*)
- le contenu informatif
- l'interactivité (*la facilité et la compréhension de la navigation / l'opportunité de "feed back"*)

- ◆ Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions?

REMERCIER ET TERMINER

Project : 576-008
August 1997
Revision 2

FINAL VERSION

FOCUS GROUP INTERVIEW GUIDE

Assessment of the InfoExport Web Site
* www.dfait-maeci.gc.ca *

| | |
|---|---|
| CLIENT : Department of Foreign Affairs and International Trade Mr. Nat Stone | <u>DATE, TIME AND LOCATION</u> MONTREAL September 3, 1997 Centre de formation Microcode 1000 St-Antoine West Suite 201 Tel.: (514) 954-0704 <i>(6:00 pm : Francophones; novice and potential exporters)</i> <i>(8:00 pm : Anglocophones; experienced exporters)</i> |
| MODERATORS / ANALYSTS : • Paul Geoffrion (<i>English</i>) • François Houde (<i>French</i>) | |
| NUMBER OF GROUPS: N = 2 | |

1. INTRODUCTION (10 minutes)

This initial stage of the discussion is to establish a level of confidence and a rapport between the moderator and the participants. The persons being interviewed are informed of the purpose of the discussion and what is expected of them.

GUIDELINES

- ◆ Words of welcome
- ◆ Role of moderator and filming device
 - Mention the presence of a client representative who will be presented at the end of the session
- ◆ Confidentiality
- ◆ Role of participants / game rules
- ◆ Duration: 2 hours
- ◆ Subject: Evaluation of the InfoExport Web site

GO-AROUND

- ◆ First name
- ◆ Occupation / description of participants' business
- ◆ Is your business currently exporting or does it intend to be exporting?
If it exports: How many years has it been exporting? Where to? (*Countries / Areas*)
- ◆ Are you a current user of the Internet? (*Types of usage*)

2. WARM-UP (10 minutes)

- ◆ First of all, what information do you need to have before deciding to export products / services abroad?

Probe:

- > specific needs of potential (*i.e. those who are not currently exporting*) and novice exporters (French group only)
 - > specific needs of experienced exporters (English group only)
- ◆ Now that we have described your basic information needs, could you tell me how you go about (or would go about) finding such information? What sources do you use?
- ◆ What do you think of the Internet as a source of information for an export business or one that would seek to export? (*Probe*) What benefits and drawbacks do you see in using the Internet as an information tool for exporters?
- > To your knowledge, what sites are geared towards exporting businesses?
 - > What sites have you consulted? What did you think of these?
 - > *If no mention is made:* Do you know about InfoExport? Have you ever consulted this site? (*Do not record comments on the site until the site has been viewed*)
 - > What features does a "good" site aimed at exporters have to offer?

3. WEB SURFING (40 minutes)

- ◆ Participants will be invited to browse the site individually over a period of 35 minutes (browser: Netscape 3.1). They will be asked to survey both content and design. A representative from the Department will be there to help participants as needed.
 - first 20 minutes: unstructured browsing
 - last 15 minutes : partly structured browsing where the moderator asks participants to stay within the site, to cover the main sections.
- ◆ Administer individual questionnaire (5 minutes)

4. ASSESSMENT OF THE InfoExport SITE (50 minutes)

- ◆ Overall, what are your first impressions of the InfoExport Web site?
- ◆ (Go-around) Description of their browsing experience:
 - What have you consulted first? After that?
 - Did you encounter any problems? Which ones?
- ◆ What did you like? Dislike? (List on flip chart)

Interactivity

- ◆ What main benefits and drawbacks do you see in using this site?

- Probe:
- how easy/difficult it is to understand how to browse
 - how easy/difficult it is to find the desired information

Information content

◆ Clarity / Credibility

- Is the information easy to understand? Simple? Credible?

◆ Comprehensiveness

- Was the information complete?
 - What kinds of information would you like to see covered? If you had to mention one type of information that is relevant but missing from the site, what would it be?
 - Is there superfluous information? What is it?
- Is the level of detail sufficient or insufficient? If it is insufficient: could you give me some examples?

◆ Usefulness / Relevance

- Do you consider that the information provided on the InfoExport site is pertinent? Useful? Adapted to your needs? (*Probe*) Is it interesting from an operational standpoint?
 - Does it contain the information you need to know in order to be exporting, such as the information you mentioned earlier in the meeting? What information?
- If you had to mention one type of particularly useful information, what would it be?
- Can this help you decide where to export your products / services? Does it contain useful information on how to approach a new market? Would you consider yourself better equipped to explore and develop new markets with this information?

◆ **Exclusivity**

- In your opinion, does InfoExport offer information that can be found easily somewhere else, or do you think it contains important information that can not easily be found somewhere else?
- Is an opportunity of finding all this information on a single site a value-added feature?
- To what extent is InfoExport comparable to, or different from, other sites aimed at exporters? (*Probe*)

◆ **Client base**

- In your opinion, to whom is this site aimed at? Do you think it is designed with the experienced exporter or novice exporter in mind? Is it aimed at companies that so far only intend to export?
- Personally, would you consult this site? Would you recommend it to your colleagues? How would you organize the consultation of the site in your company?

◆ **Specific assessment of the main destinations** (*If enough time is available: the moderator browses through each destination / screen projection so that participants can follow and comment*)

- Destinations:
 - 1) Preparing Your Export Plan
 - 10 Steps to Export Success
 - Market Reports
 - Other Market Info. Sources
 - 2) Developing a Market Entry Strategy
 - Orientation and Education Programs
 - Financing
 - 3) Implementing Your Strategy
 - Trade Commissioner Service
 - Market Information and Intelligence
 - Financing and Risk Assessment

4) Canada's Trade Development Agenda

- > Probe for each destination:
 - Spontaneous responses
 - Perceived value of the information
 - Pertinence / suitability to their needs

- > Rated preferences for destinations

Design

- ◆ What do you think of the site's layout?

- Probe:
- visual appeal
 - icons

5. CONCLUSION / SUGGESTED IMPROVEMENTS (10 minutes)

- ◆ Would you say this is a useful initiative on the part of the Department of Foreign Affairs and International Trade?

- ◆ Overall, what would be the most positive thing you would have to say about this site? The most negative one?

- ◆ What would be the most efficient way to reach your company or companies such as yours to let them know that this type of information is available?

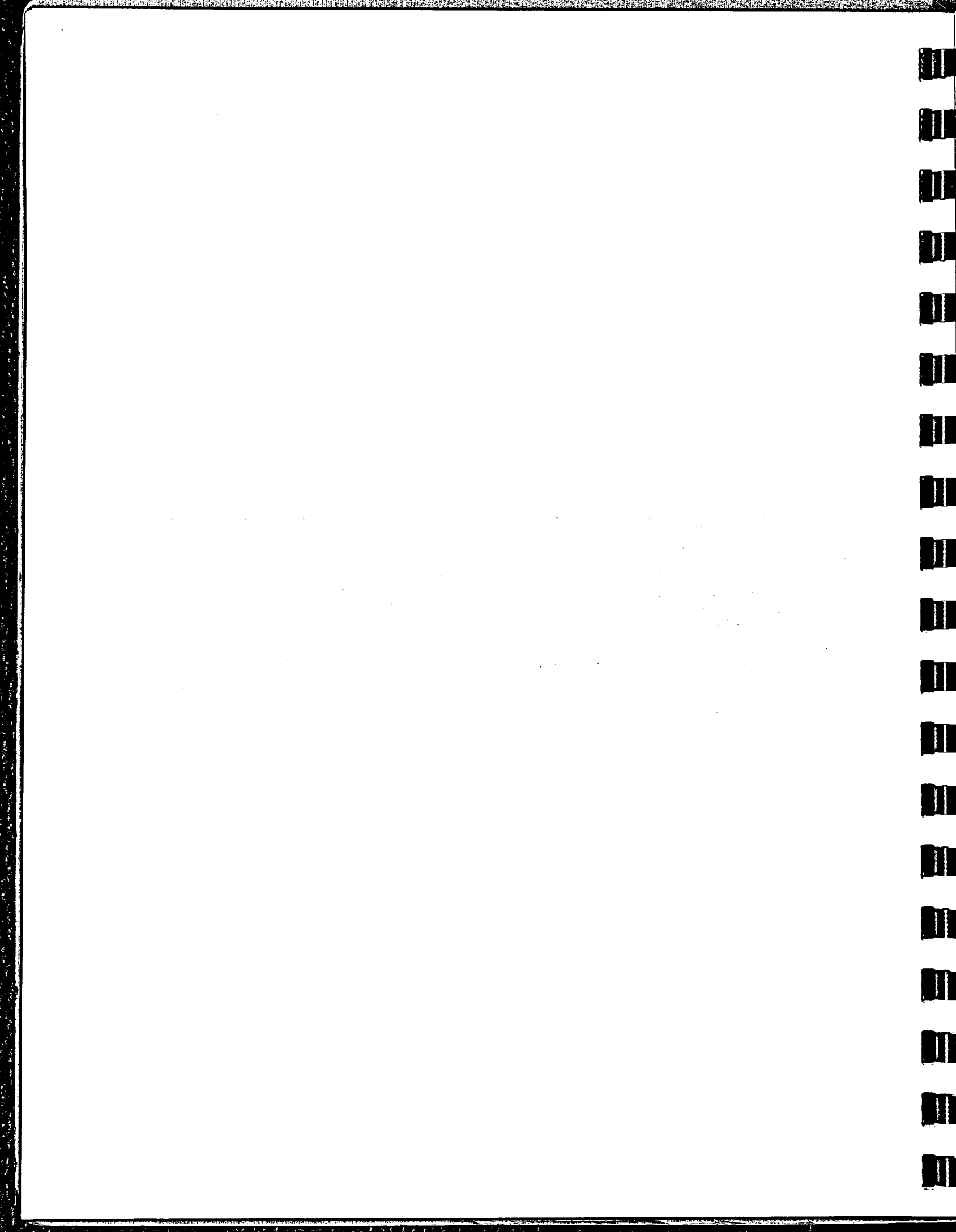
- ◆ Finally, what could be changed or improved?

Probe:

- presentation (*the look*)
- information content
- interactivity (*easy to use and understand the surfing process / feedback opportunity*)

- ◆ Do you have other comments or suggestions?

THANK AND TERMINATE



ANNEXE 3

QUESTIONNAIRES INDIVIDUELS

♦ Jusqu'à quel point le site InfoExport vous a plu ou déplu?

| Plu énormément | Plu beaucoup | Plu assez | Plu un peu | Déplu un peu | Déplu assez | Déplu beaucoup | Déplu énormément |
|----------------|--------------|-----------|------------|--------------|-------------|----------------|------------------|
| | | | | | | | |

♦ Cochez uniquement les programmes gouvernementaux que vous avez déjà utilisés.

| | |
|--|-----|
| • WIN Exports database / base de données WIN Exports | () |
| • Program for Export Market Development / Programme de développement des marchés d'exportation | () |
| • New Exporters to Border States / Nouveaux exportateurs aux États frontaliers | () |
| • New Exporters to Overseas / Nouveaux exportateurs sur les marchés étrangers | () |
| • New Exporters Training and Counselling Program / Programme de formation et d'orientation des nouveaux exportateurs | () |
| • Forum for International Trade Training / Forum pour la formation en commerce international | () |

♦ Cochez uniquement les infocentres que vous avez déjà contactés.

| | |
|--|-----|
| • Infocentre of the Department of Foreign Affairs and International Trade / Infocentre du Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international | () |
| • The International Trade Centre in Montreal / Le Centre de commerce international à Montréal | () |

♦ Avez-vous déjà lu le bulletin *CanadaExport* ?

- Oui ()
- Non ()

QUESTIONNAIRE

- ◆ Your company has been exporting for ___ years.

- ◆ To be useful for your company, would you say that the InfoExport site would need major changes, small changes, no change at all or do you not know how the site could be made useful. (Check one answer)

| | |
|---|--|
| • Major changes | |
| • Small changes | |
| • No change | |
| • Do not know how to make the site useful | |

- ◆ To what extent does each of the following statements apply to the InfoExport site?

| | <i>Not at all</i> | | | | | <i>Totally</i> | |
|---|-------------------|-----|-----|-----|-----|----------------|-----|
| | <i>1</i> | | | | | <i>7</i> | |
| 1. Well thought out, good design | () | () | () | () | () | () | () |
| 2. Easy to find the desired information | () | () | () | () | () | () | () |
| 3. Constitutes an interesting source of information | () | () | () | () | () | () | () |
| 4. I learned useful information | () | () | () | () | () | () | () |
| 5. Is aimed at novice exporters | () | () | () | () | () | () | () |
| 6. Is aimed at all exporters | () | () | () | () | () | () | () |
| 7. I would recommend it to a colleague | () | () | () | () | () | () | () |
| 8. I would consult it regularly | () | () | () | () | () | () | () |

◆ How much did you like or dislike the InfoExport site?

| Liked it enormously | Liked it a lot | Liked it somewhat | Liked it a little | Disliked it a little | Disliked it somewhat | Disliked it a lot | Disliked it enormously |
|---------------------|----------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------------------|-------------------|------------------------|
| | | | | | | | |

◆ Check only those programs that you have used in the past.

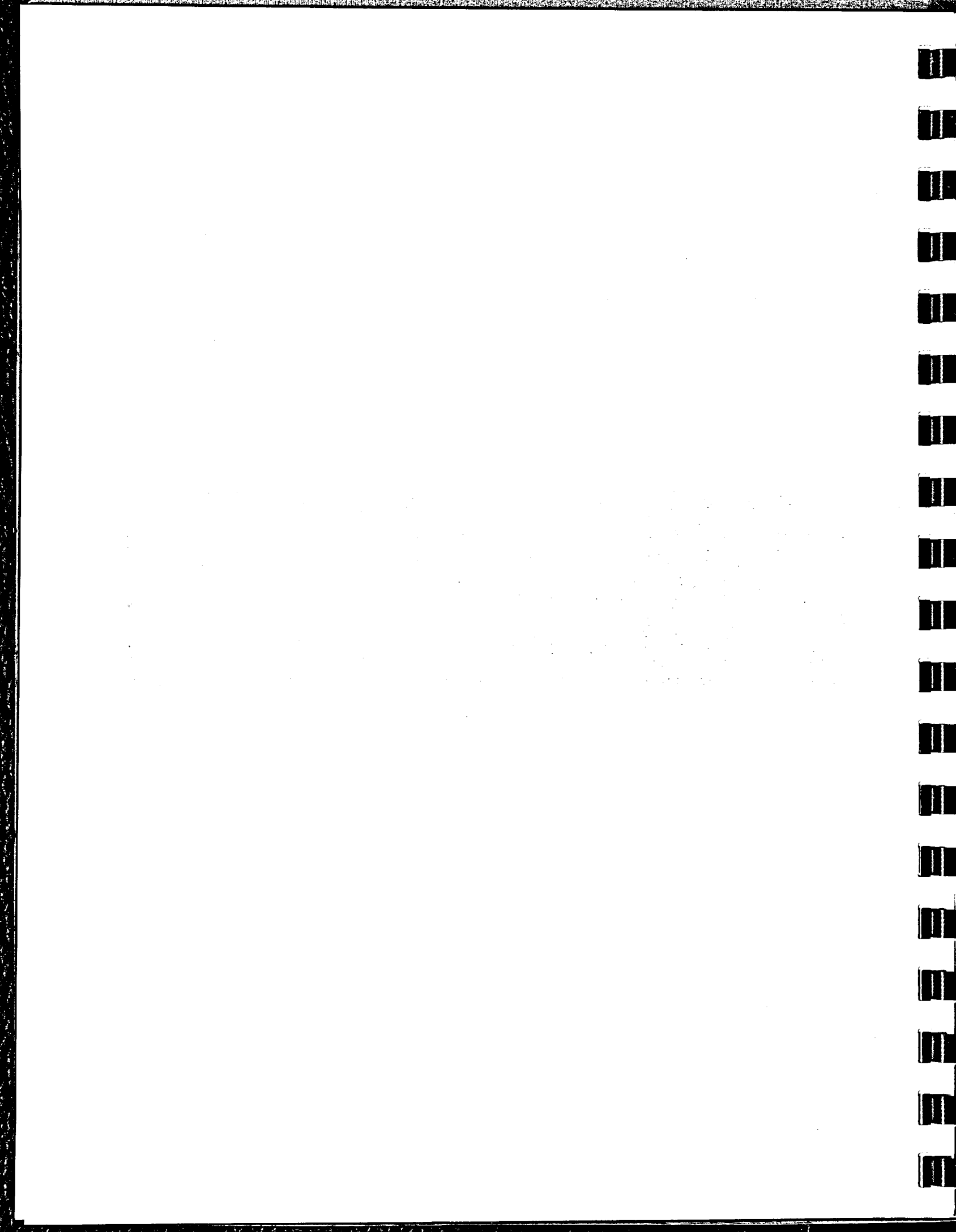
| | |
|--|-----|
| • WIN Exports database / base de données WIN Exports | () |
| • Program for Export Market Development / Programme de développement des marchés d'exportation | () |
| • New Exporters to Border States / Nouveaux exportateurs aux États frontaliers | () |
| • New Exporters to Overseas / Nouveaux exportateurs sur les marchés étrangers | () |
| • New Exporters Training and Counselling Program / Programme de formation et d'orientation des nouveaux exportateurs | () |
| • Forum for International Trade Training / Forum pour la formation en commerce international | () |

◆ Check only those infocentres that you have contacted in the past.

| | |
|--|-----|
| • Infocentre of the Department of Foreign Affairs and International Trade / Infocentre du Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international | () |
| • The International Trade Centre in Montreal / Le Centre de commerce international à Montréal | () |

◆ Have you ever read *the Newsletter Canada*?

- Yes ()
- No ()



ANNEXE 4

**RÉSULTATS AUX
QUESTIONNAIRES INDIVIDUELS**

TABEAU 1 **QUALIFICATION DE L'EXPÉRIENCE
EN EXPORTATION**
Total des réponses (N = 14)

| | |
|---------------------------|---|
| Exportateurs expérimentés | <ul style="list-style-type: none"> • De deux à quatre ans = 5 • Depuis plus de quatre ans = 4 |
| Exportateurs débutants | <ul style="list-style-type: none"> • Depuis moins d'un an = 2 • D'un à deux ans = 1 |
| Exportateurs potentiels | <ul style="list-style-type: none"> • D'ici moins d'un an = 0 • D'ici plus d'un an = 2 |

TABEAU 2 **IMPORTANCE PERÇUE DES
CHANGEMENTS AU SITE WEB**
Total des réponses (N = 14)

| | |
|---------------------------------------|---|
| • Changements importants | 2 |
| • Petits changements | 9 |
| • Aucun changement | 3 |
| • Ne sait pas comment le rendre utile | 0 |

TABLEAU 3

PERCEPTIONS ENVERS LE SITE WEB

Total des réponses (N = 14)

| Dans quelle mesure chaque énoncé s'applique-t-il au site InfoExport ? | Pas du tout | | | | Tout à fait | | | |
|---|-------------|---|---|---|-------------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. Bien pensé, bien fait (n=13) | 0 | 0 | 0 | 3 | 6 | 2 | 2 | |
| 2. Facile de retrouver l'information désirée | 0 | 2 | 0 | 3 | 4 | 4 | 1 | |
| 3. Représente une source d'information intéressante | 0 | 0 | 1 | 3 | 6 | 1 | 3 | |
| 4. M'a appris des informations utiles | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | |
| 5. S'adresse à des exportateurs débutants | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | |
| 6. S'adresse à tous les exportateurs | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | |
| 7. Je le conseillerais à un collègue | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | |
| 8. Je le consulterais à plusieurs reprises | 0 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | |

TABLEAU 4

APPRÉCIATION DU SITE InfoExport

Total des réponses (N = 14)

| Plu énormément | Plu beaucoup | Plu assez | Plu un peu | Déplu un peu | Déplu assez | Déplu beaucoup | Déplu énormément |
|----------------|--------------|-----------|------------|--------------|-------------|----------------|------------------|
| 0 | 4 | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |

TABLEAU 5 PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX UTILISÉS
Total des réponses (N = 14)

| | |
|--|---|
| • WIN Exports database / base de données WIN Exports | 7 |
| • Program for Export Market Development / Programme de développement des marchés d'exportation | 6 |
| • New Exporters to Border States / Nouveaux exportateurs aux États frontaliers | 0 |
| • New Exporters to Overseas / Nouveaux exportateurs sur les marchés étrangers | 2 |
| • New Exporters Training and Counselling Program / Programme de formation et d'orientation des nouveaux exportateurs | 0 |
| • Forum for International Trade Training / Forum pour la formation en commerce international | 1 |

TABLEAU 6 INFOCENTRES CONTACTÉS
Total des réponses (N = 14)

| | |
|--|---|
| • Infocentre of the Department of Foreign Affairs and International Trade / Infocentre du Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international | 7 |
| • The International Trade Centre in Montreal / Le Centre de commerce international à Montréal | 6 |

TABLEAU 7 LECTURE DU BULLETIN CANADAEXPORT
Total des réponses (N = 14)

| | |
|-------|---|
| • Oui | 9 |
| • Non | 5 |

LIBRARY E A/BIBLIOTHEQUE A E



3 5036 20097281 1

DOCS

CA1 EA 97P66 FRE

Evaluation du site web InfoExport

rapport preliminaire

62578909

