

Indicateurs de performance et méthodes de calcul

Le personnel des bibliothèques peut consulter dans StatBib des indicateurs de performance pour évaluer l'utilisation des ressources et des services qu'elles offrent.

Généralement reconnus dans le milieu documentaire, les indicateurs de performance peuvent être utilisés pour démontrer l'efficacité et les retombées bénéfiques de la bibliothèque dans son milieu et servir de base de comparaison valable pour les bibliothèques implantées dans des contextes similaires. Les indicateurs peuvent également servir à effectuer des comparaisons au cours du temps pour la même bibliothèque.

Les 27 indicateurs de performance de StatBib sont regroupés en quatre catégories :

1. ressources, accès et infrastructure : indicateurs mesurant la disponibilité des ressources et des services de la bibliothèque;
2. utilisation : indicateurs mesurant l'utilisation des ressources et des services de la bibliothèque;
3. efficacité : indicateurs mesurant le rapport entre les résultats obtenus et les ressources utilisées;
4. potentialités et développement : indicateurs mesurant les apports des bibliothèques en services émergents et les ressources associées.

À noter que StatBib présente une sélection d'indicateurs de performance. Il ne couvre pas toutes les mesures et techniques d'évaluation possibles.

1. Ressources, accès et infrastructure

Documents par habitant

Le nombre total d'unités matérielles comprend tous les documents de la bibliothèque sauf les bases de données, les publications en série électroniques et les documents numériques.

Méthode de calcul : Nombre total d'unités matérielles / Population desservie¹

Livres par habitant

Comprend les livres imprimés et les livres numériques.

Méthode de calcul : (Nombre de livres imprimés (exemplaires) + Nombre de livre numériques (exemplaires)) / Population desservie

1. Population desservie

- Bibliothèques publiques autonomes : la population desservie par une municipalité correspond au résultat de l'addition du nombre d'habitants de la municipalité qui offre le service et du nombre d'habitants de la (des) municipalité(s) desservie(s) par un protocole d'entente. La source pour la population : Institut de la statistique du Québec (ISQ), fournisseur officiel du gouvernement en matière de statistiques.
- Centre régional des services aux bibliothèques publiques (CRSBP) : la population desservie par un CRSBP correspond au résultat de l'addition du nombre d'habitants des municipalités de moins de 5000 habitants desservies par un protocole d'entente entre la municipalité et le CRSBP de leur territoire pour offrir le service de bibliothèque publique.

Postes de travail par habitant

Postes de travail informatique appartenant à la bibliothèque, connectés au réseau ou non.

Méthode de calcul : Postes de travail en accès public / Population desservie

Taux de rafraîchissement

Pour les livres imprimés et les documents audiovisuels.

Méthode de calcul : (Nombre de documents acquis / Nombre de documents dans le fond) X 100

Pourcentage des dépenses d'acquisition

Évaluation de la part des dépenses d'acquisition pour les documents imprimés, audiovisuels et électroniques dans le montant total des dépenses de fonctionnement pour une période donnée.

Méthode de calcul : (Dépenses totales d'acquisition/ Dépenses totales de fonctionnement) X 100

Employés ETC par 1000 habitants

Le nombre total d'heures d'employés à temps partiel rémunérées doit être converti en nombre de personnes rémunérées équivalent à temps complet.

Méthode de calcul : (Nombre total de personnes rémunérées ETC / Population desservie) X 1000

Pourcentage de dépenses pour le personnel

Les dépenses pour le personnel couvrent les indemnités et les autres rémunérations du personnel ainsi que toutes les charges sociales et les dépenses pour la formation du personnel sans inclure les coûts salariaux du personnel en formation.

Méthode de calcul : (Dépenses totales pour le personnel (salaire et rémunération + formation du personnel) / (Dépenses totales pour le personnel + dépenses totales d'acquisitions + dépenses totales pour les locaux + dépenses totales pour l'informatique + dépenses totales d'animation + dépenses totales diverses)) X 100

Bibliothécaires ETC par 10 000 habitants

Le nombre total d'heures de bibliothécaires à temps partiel rémunérées doit être converti en nombre de bibliothécaires équivalent à temps complet.

Méthode de calcul : (Nombre total de bibliothécaires rémunérés ETC / Population desservie) X 10 000

Moyenne d'heures d'ouverture par semaine

Les heures d'ouverture par semaine de tous les points de service sont comptées.

Méthode de calcul : (Heures d'ouverture par semaine des bibliothèques centrales + nombre d'heures d'ouverture par semaine des bibliothèques annexes ou succursales) / (Nombre de bibliothèques centrales + nombre de bibliothèques annexes ou succursales)

Surface par 1000 habitants

La surface totale de la bibliothèque comprend la superficie de la bibliothèque centrale et des succursales.

Méthode de calcul : (Surface totale des locaux en m² / Population desservie) X1000

Pourcentage d'atteinte de la norme

Pourcentage de la surface totale des locaux de la bibliothèque en fonction de la surface calculée à l'aide de ratios fournis par le ministère de la Culture et des Communications. En 2012 les ratios ont été modifiés et sont maintenant équivalents au niveau de base recommandé dans les lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec.

Méthode de calcul : (Surface totale des locaux en m² / (Population desservie X ratio)) X 100

2. Utilisation

Pourcentage d'usagers inscrits

Les usagers (personnes physiques ou morales) sont ceux dont l'abonnement était valide à la fin de l'année de référence.

Méthode de calcul : (Nombre total d'usagers inscrits / Population desservie) X 100

Entrées physiques par habitant

Le nombre d'entrées physiques et virtuelles à la bibliothèque au cours d'une année.

Méthode de calcul : (Nombre annuel d'entrées physiques + nombre annuel de visites virtuelles) / Population desservie

Visites virtuelles par habitant

Le nombre de visites virtuelles comporte les visites externes sur le site Internet de la bibliothèque.

Méthode de calcul : Nombre annuel de visites virtuelles / Population desservie

Prêts par habitant

Les prêts regroupent tous les emprunts de documents par les usagers, les renouvellements, ainsi que les prêts enregistrés dans la bibliothèque (emprunts sur place), les prêts fournis par messagerie à des usagers distants et les prêts des livres en location. Les prêts entre bibliothèques ne sont pas inclus.

Méthode de calcul : Nombre annuel de prêts / Population desservie

Pourcentage des documents pour enfants dans les prêts

Indique la part des documents pour enfants dans le total de prêts aux usagers pendant une période donnée.

Méthode de calcul : (Total de prêts d'unités matérielles de documents pour enfants / Total de prêts d'unités matérielles aux usagers) X 100

Prêt entre bibliothèques – Documents empruntés par 1000 habitants

Les documents empruntés comptent les demandes de prêts envoyées à d'autres bibliothèques satisfaites (fonction emprunteur).

Méthode de calcul : (Nombre total de demandes de prêts envoyés à d'autres bibliothèques satisfaites (fonction emprunteur) / Population desservie) X 1000

Questions de référence par habitant

Les questions de références incluent toutes les demandes, qu'elles soient effectuées de vive voix, par téléphone, par courrier, par télécopie ou par voie électronique.

Méthode de calcul : Nombre total de demandes d'information / Population desservie

Accès à Internet par habitant

Les accès comprennent ceux sur place et à distance.

Méthode de calcul : Nombre total d'accès à Internet / Population desservie

Participation aux activités par habitant

Les activités sont à caractère littéraire, culturel ou éducatif planifiées, offertes et animées par la bibliothèque pour faire connaître ses services et ses collections, à l'intérieur ou à l'extérieur de ses locaux, y compris de façon virtuelle.

Méthode de calcul : Nombre total de participants aux activités à la bibliothèque / Population desservie

3. Efficience

Dépenses de fonctionnement par habitant

Les dépenses de fonctionnement comportent les dépenses consacrées au personnel ainsi qu'aux ressources utilisées et renouvelées régulièrement. Elles englobent les dépenses couvrant la

rémunération du personnel, les locations diverses, les acquisitions documentaires et les contrats de licence, la reliure, le réseau informatique (fonctionnement et maintenance), les télécommunications, la maintenance des bâtiments, la réparation ou le remplacement des mobiliers et des équipements, etc.

Méthode de calcul : Dépenses totales de fonctionnement / Population desservie

Dépenses d'acquisition par habitant

Les dépenses d'acquisition comptent les dépenses pour tous les documents entrés dans les collections de la bibliothèque, pour le public, par types de document. Les dépenses pour les livres et autres documents acquis pour un nouveau bâtiment ou une extension sont comptées dans les dépenses d'investissement

Méthode de calcul : Dépenses totales d'acquisition / Population desservie

Dépenses pour le personnel par habitant

Les dépenses pour le personnel comportent les dépenses pour les salaires, les indemnités et les autres rémunérations du personnel ainsi que toutes les charges sociales et les dépenses pour la formation du personnel sans inclure les coûts salariaux du personnel en formation.

Méthode de calcul : Dépenses totales pour le personnel (salaire et rémunération + formation du personnel) / Population desservie

Dépenses d'investissement par habitant

Les dépenses d'investissement sont les dépenses résultant de l'acquisition ou de l'augmentation d'immobilisations. Cela comprend les dépenses concernant les bâtiments, qu'il s'agisse de constructions nouvelles ou d'extensions, les documents, le mobilier et les équipements, les systèmes informatiques (logiciels et matériels), etc.

Méthode de calcul : Dépenses totales d'investissement / Population desservie

Coût par prêt

Le coût par prêt est le montant total des dépenses de fonctionnement au cours d'une année budgétaire divisé par le nombre total de prêts.

Méthode de calcul : Dépenses totales de fonctionnement / Total des prêts

Coût par entrée

Le coût par entrée est le montant total des dépenses de fonctionnement au cours d'une année budgétaire divisé par les entrées physiques ou et virtuelles à la bibliothèque.

Méthode de calcul : Dépenses totales de fonctionnement / Total des (entrées physiques + visites virtuelles)

4. Potentialités et développement

Pourcentage des dépenses d'acquisition consacrées aux ressources numériques

Évaluation de la part des dépenses d'acquisition pour les bases de données, les publications en série électroniques, les livres numériques et les autres documents numériques dans le montant total des dépenses d'acquisition pour une période donnée.

Méthode de calcul : (Dépenses totales pour les ressources numériques / Dépenses totales pour les documents) X 100

Sources de référence

Bibliothèque d'aujourd'hui – Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec, Montréal, Éditions Asted, 2011, 82 p.

BIX- The library index, German Library Association.

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION, *Norme internationale ISO 2789 : Statistiques internationales de bibliothèques*, Genève, ISO, 2013, 77 p.

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION, *Norme internationale ISO 11620 : Indicateurs de performance des bibliothèques*, Genève, ISO, 2014, 100 p.