



L'analyse des besoins des usagers Les indicateurs de performance

Danielle Chagnon

Directrice de la référence et du prêt

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec 



Objectifs

- Découvrir l'importance des indicateurs dans la connaissance des usagers et des usages
- Connaître les caractéristiques d'un bon indicateur
- Connaître les principaux indicateurs relatifs aux usagers et aux usages

Définitions

- « Information choisie, associée à un critère, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis » (AFNOR FD X 50-171)
- Signalement d'un résultat par une représentation visuelle
- Mesure de l'activité, de l'utilisation
- Données qui permettent de connaître les publics et les usages



Pourquoi mesurer?

- Améliorer les produits et les services
- Évaluer la performance de la bibliothèque
- Évaluer un processus, une activité ou les caractéristiques d'un produit ou d'un service
- Rendre des comptes

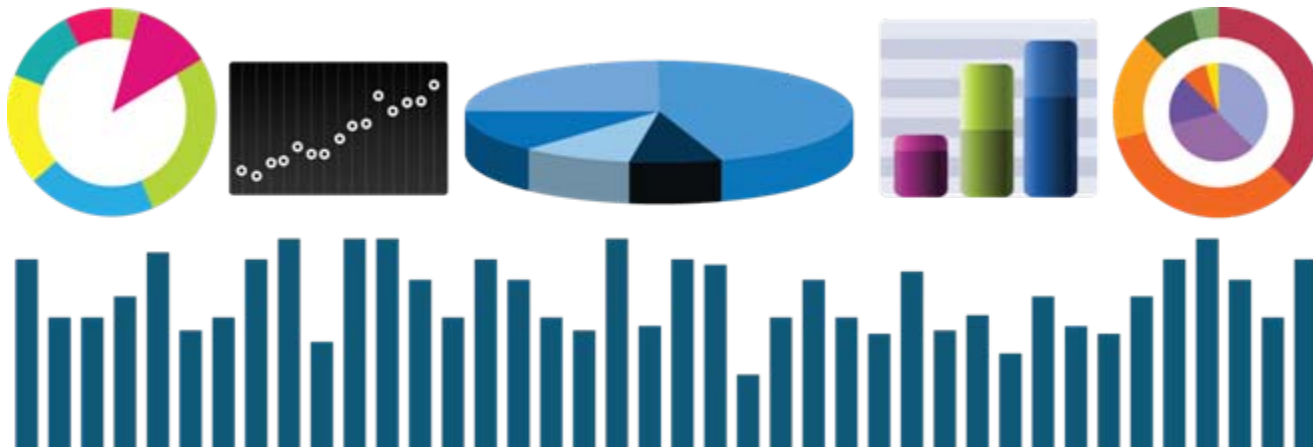
Pourquoi mesurer?

- Obligations financières, juridiques et contractuelles
- « Connaître les objectifs pour savoir quoi mesurer, plutôt que de mesurer ce qui est mesurable avant de savoir à quoi on va pouvoir le relier » (Boutou, Lévêque, 2003)

Types d'indicateurs

Quantitatif

- Numériques : données brutes, ratios, pourcentages, moyennes, indices
- Symboliques : couleur, pointeur, courbe, histogramme, jauge, baromètre, signal



Types d'indicateurs

Qualitatif

- Non numériques
- Reflètent des opinions, des perceptions, des attitudes, des comportements

Caractéristiques d'un bon indicateur

Pertinence

- Correspond à une préoccupation, à un objectif, à une attente, à un engagement

Validité

- Mesure réellement ce qu'il doit mesurer

Caractéristiques d'un bon indicateur

Faisabilité

- Facile à obtenir et à actualiser
- Temps raisonnable pour le produire
- Coûts raisonnables
- Équipements ou applications requis

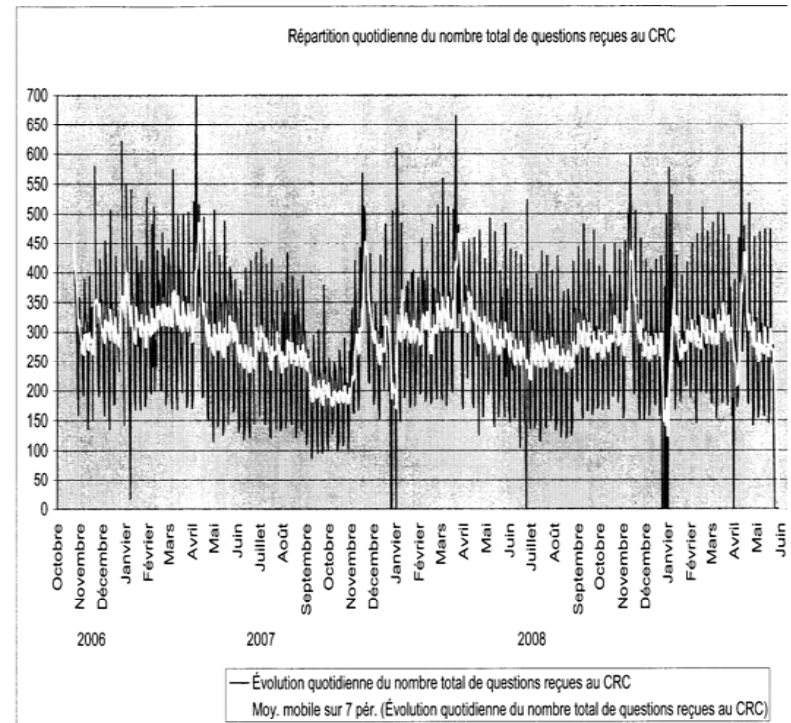
Caractéristiques d'un bon indicateur

Convivialité

- Simple, clair, facile à comprendre
- Interprétation est la même pour tous

Fiabilité

- Doit produire le même résultat de façon constante lorsque soumis aux mêmes circonstances



Caractéristiques d'un bon indicateur

Comparabilité

- Indicateur standardisé
- Variables, méthodes de calcul, fréquence de calcul correspondant à des normes
- Ajoute de la crédibilité à l'indicateur
- Permet le balisage (*benchmarking*)

Principaux indicateurs relatifs aux usages et aux usagers (ISO 2789)

- Nombre d'usagers inscrits
- Nombre de nouveaux abonnés
- Nombre d'emprunteurs actifs
- Nombre d'usagers actifs

Principaux indicateurs relatifs aux usages et aux usagers (ISO 2789)

- Prêts
- Renouvellements
- Prêts sur place
- Consultation sur place
- Réservations
- Demandes d'information
- Reproduction de documents

Principaux indicateurs relatifs aux usages et aux usagers (ISO 2789)

- Prêt entre bibliothèques
- Fourniture de documents
- Activités, expositions
- Fréquentation (entrées)
- Formation des usagers
- Utilisation des équipements (postes informatiques, numériseurs, postes d'écoute, de visionnement, salles de travail)

Principaux indicateurs relatifs aux usages et aux usagers (en ligne)

- Nombre de visites
- Temps moyen d'une visite
- Nombre moyen de pages vues
- Nombre d'articles téléchargés
- Pourcentage de nouvelles visites

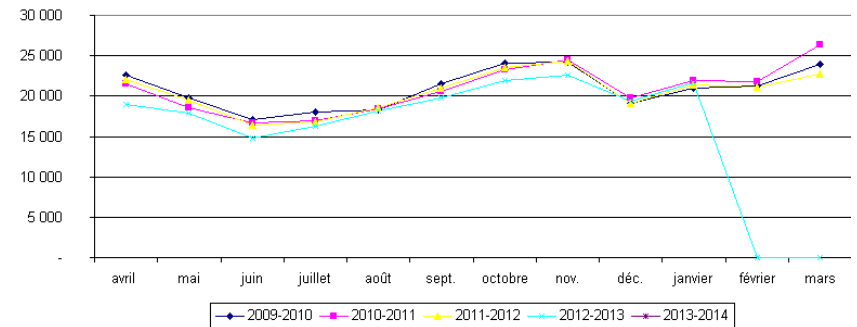
Fiche indicateur

- Identification de l'indicateur
- Définition (standardisée ou non)
- Collecte des données
- Source des données
- Méthode de collecte
- Validation des données
- Calcul des données
- Utilisation

Présentation des indicateurs

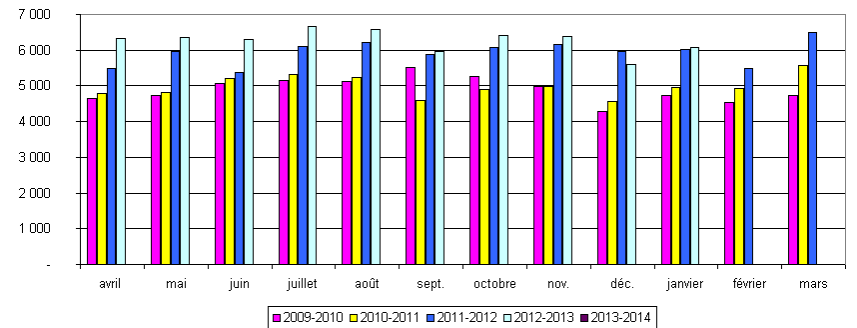
Courbes

Documentaires



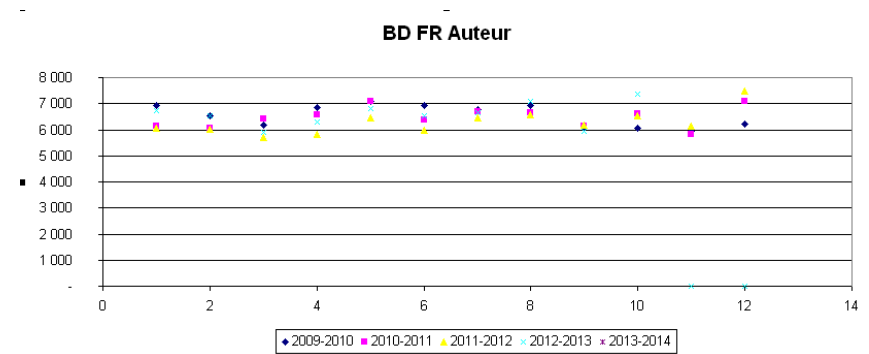
Histogramme

Mangas

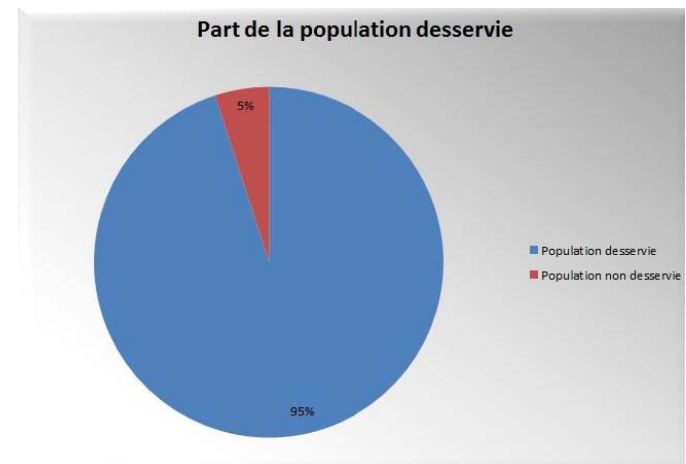


Présentation des indicateurs

Nuages de points



Secteurs (tarte, camembert)



Tableaux de bord

Utilité

- Ensemble d'indicateurs agrégés
- Outil de suivi, d'évaluation, de prévision et d'aide à la décision
- Outil de communication

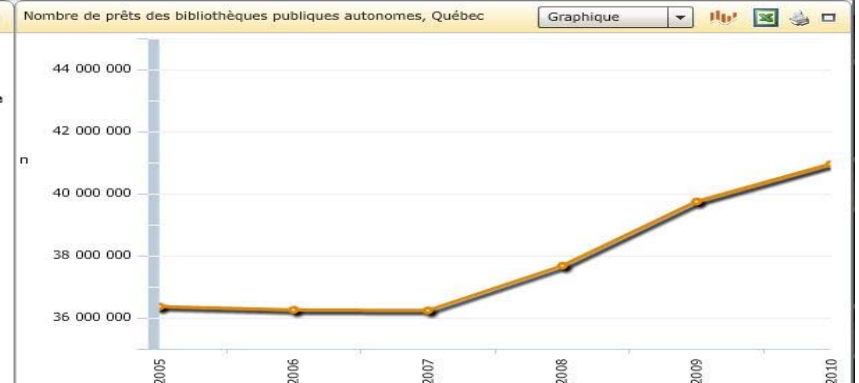
Tableaux de bord

Culture et communications > Bibliothèques



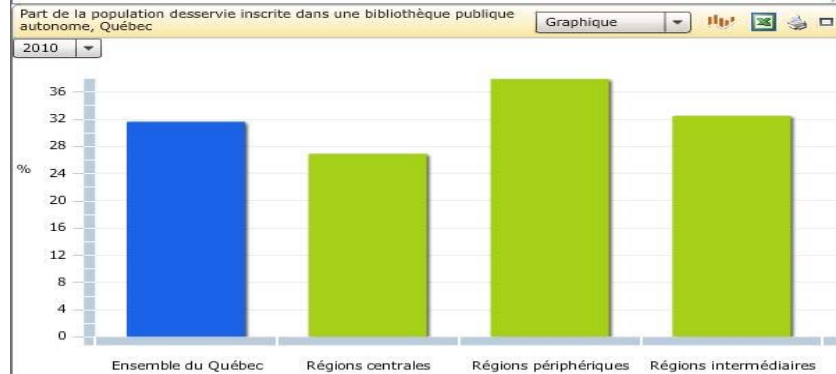
Source(s) : Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF), Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ), Réseau-Biblio.

Mise à jour : 4 avril 2012



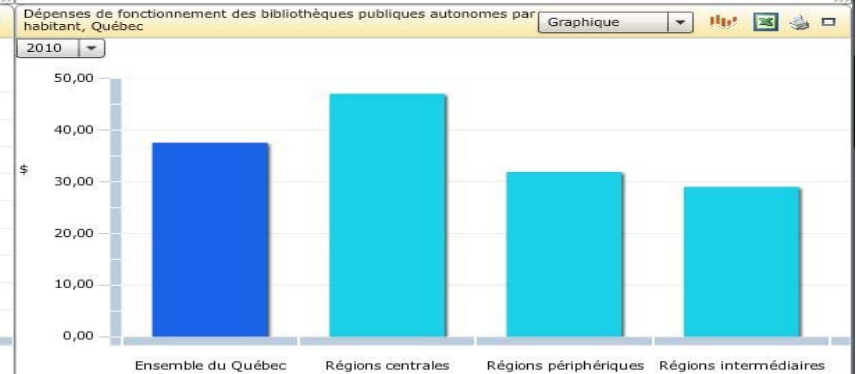
Source(s) : Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF), Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ).

Mise à jour : 26 septembre 2012



Source(s) : Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF), Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ).

Mise à jour : 26 septembre 2012



Source(s) : Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF), Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ).

Mise à jour : 26 septembre 2012

Étude de cas : délai d'appel pour les documents réservés

- **Élément déclencheur** : nombre de plaintes et commentaires sur le délai entre le moment où le document est réservé et l'appel de la bibliothèque
- **Objectif** : réduire à 3 jours le délai d'appel
- **Démarche** : révision des processus de travail
- **Résultats** : délai d'appel réduit de 15 à 5 jours

Région de Montréal : 514 873-1100
Sans frais, d'ailleurs au Québec : 1 800 363-9028

GRANDE BIBLIOTHÈQUE

475, boulevard De Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 5C4

CENTRE DE CONSERVATION

2275, rue Holt
Montréal (Québec) H2G 3H1

CENTRES D'ARCHIVES

Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec

27, rue du Terminus Ouest
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2P3

Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

- **Point de service de Gaspé**
80, boulevard de Gaspé
Gaspé (Québec) G4X 1A9

Côte-Nord

700, boulevard Laure, bureau 190
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1

Estrie

225, rue Frontenac, bureau 401
Sherbrooke (Québec) J1H 1K1

Mauricie et Centre-du-Québec

225, rue des Forges, bureau 208
Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7

Montréal

535, avenue Viger Est
Montréal (Québec) H2L 2P3

Outaouais

855, boulevard de la Gappe
Gatineau (Québec) J8T 8H9

Québec

Pavillon Louis-Jacques-Casault
Campus de l'Université Laval
1055, avenue du Séminaire
Québec (Québec) G1V 4N1

Saguenay-Lac-Saint-Jean

930, rue Jacques-Cartier Est, bureau C-103
Saguenay (Québec) G7H 7K9