

L'analyse des besoins des usagers, formation organisée par l'ASTED, le 11 mars 2013

Bibliographie

AÏM, Roger, *Indicateurs et tableaux de bord*, La Plaine Saint-Denis, AFNOR, coll. « 100 questions pour comprendre et agir », 2011, 136 p.

ALONZO, Valérie et Pierre-Yves RENARD (dir.), *Évaluer la bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, coll. « Bibliothèques », 2012, 186 p.

BARLOW, Janelle et Claus MØLLER, *A Complaint Is a Gift*, 2^e éd., San Francisco, Berret-Koehler Publishers, 2008, 283 p.

BOUTU, Olivier et Laurent LÉVÊQUE, *Miniguide des indicateurs et tableaux de bord*, La Plaine Saint-Denis, AFNOR, coll. « À savoir », 2003, 55 p.

D'AUTEUIL, Chantal, *Modernisation de la gestion publique – Guide sur les indicateurs*, Québec, Secrétariat du Conseil du trésor, Sous-secretariat à la modernisation de la gestion publique, Direction de la modernisation et des agences, 2003, 45 p.

DUDDEN, Rosalind F., *Using Benchmarking, Needs Assessment, Quality Improvement, Outcome Measurement, and Library Standards*, New York, Neal-Schuman Publishers, coll. « How-To-Do-It Manual for Librarians », n^o 159, 2007, 464 p.

DURRANCE, Joan C., Karen E. FISHER et Marian BOUCH HINTON, *How Libraries and Librarians Help – A Guide to Identifying User-Centered Outcomes*, Chicago, ALA Editions, 2005, 183 p.

EVANS, Christophe (dir.), *Mener l'enquête – Guide des études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, coll. « La boîte à outils », n^o 22, 2011, 159 p.

HERNON, Peter et Ellen ALTMAN, *Assessing Service Quality – Satisfying the Expectations of Library Customers*, 2^e éd., Chicago, ALA Editions, 2010, 206 p.

INDUSTRIE CANADA, *La gestion des plaintes des consommateurs – Un guide à l'intention des entreprises canadiennes*, Ottawa, Industrie Canada, 2002, 47 p.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, *Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques*, 2^e éd., Genève, ISO 11620, 2008, 91 p.

JAULENT, Patrick et Marie-Agnès QUARÈS, *Pilotez vos performances*, 2^e éd., La Plaine Saint-Denis, AFNOR, coll. « Indicateurs & tableaux de bord », 2008, 153 p.

KCENIG, Marie-Hélène (dir.), *Connaître ses publics – Savoir pour agir*, Villeurbanne, Institut de formation des bibliothécaires, coll. « La boîte à outils », n° 8, 1998, 152 p.

Les citoyens d'abord 6, Institut des services axés sur les citoyens, 2012, 167 p.

Perceptions of Libraries, 2010 – Context and Community, Dublin (Ohio), OCLC, 2011, 108 p.

RÉSEAU D'ÉCHANGE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES, *Les meilleures pratiques pour traiter les plaintes*, Centre d'expertise des grands organismes, 2001, 45 p.