

EXEMPLE 1

MANDAT DU COMITÉ AD HOC DE PLANIFICATION

**CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE LA
BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE DE TRILLIUM
ARRÊTÉ MUNICIPAL
MANDAT DU COMITÉ DE PLANIFICATION**

(ad hoc)

Ce **comité ad hoc de planification** a été établi par la résolution 93-13 du conseil d'administration de la bibliothèque, à sa réunion du 24 août, 1993. La création de ce comité répond directement à une demande pour une évaluation des besoins de la communauté de Trillium. L'article 20 (a) de la *Loi sur les bibliothèques publiques, L.R.O. 1990, chapitre P.44* exige spécifiquement que le conseil d'administration de bibliothèque tienne compte des besoins de la communauté et s'assure que les services offerts par la bibliothèque combleront les besoins exclusifs de la communauté.

But

Le comité de planification a pour but d'entreprendre une étude d'évaluation des besoins de la communauté dans les deux ans qui suivent. Cette évaluation des besoins servira de base pour la planification à long terme et l'élaboration du budget. Les données obtenues par cette évaluation des besoins pourront fournir de base critique sur laquelle les décisions prochaines qui devront être prises en ce qui a trait aux services de bibliothèque de la Ville de Trillium seront basées.

Ressources

Le comité a l'appui de tous les membres du conseil d'administration ainsi que du personnel de la bibliothèque de Trillium. La directrice générale, étant membre du comité, agira comme administratrice du projet et s'assurera que les données nécessaires soient recueillies et analysées. Elle pourra dédier à cette fonction jusqu'à 20 pourcent de ses heures de travail.

Membres du comité

Deux représentants du conseil d'administration, l'un d'eux nommé à la présidence du comité, deux membres du personnel de la bibliothèque, y compris la directrice générale, ainsi qu'au moins deux membres du grand public.

Tâches spécifiques

1. Préparer une ébauche des termes du mandat de l'étude sur l'évaluation des besoins et la présenter au conseil d'administration de la bibliothèque aux fins de discussion et de révision à la réunion du 26 novembre, 1993.
2. Adopter un stratégie pour convaincre les membres du conseil municipal et le public d'appuyer ce projet d'évaluation des besoins de la communauté.

Approuvé 93-40

EXEMPLE 2

DONNÉES DU SONDAGE

Dimension de l'échantillonnage*

Il faudra décider du degré de confiance que vous voulez avoir dans les résultats obtenus; ceci dépendra du nombre total d'échantillons prélevés.

Le schéma 6 indique les dimensions minimums de l'échantillonnage nécessaire pour représenter le groupe cible, en entier, à un degré de confiance de 1 pourcent, 5 pourcent et 10 pourcent respectivement. Ce tableau présume que les réponses recueillies par cet échantillonnage sont exactes dans les limites du 5 pourcent.

Note de l'éditeur: L'appendice A de *Assessing Your Community for Library Planning* est réimprimé dans ce *Guide*. Vous retrouverez ce texte deux pages plus loin dans ce *Guide*.

La question de l'échantillonnage est traitée plus loin, à l'annexe A.

Définitions pour le schéma 6:

Population: le nombre total de personnes en général pour qui ces données sont nécessaires.

Niveau de confiance: le nombre de réponses nécessaires pour s'assurer que les données obtenues représenteront véritablement la population globale, dans les limites de probabilité de 1 pourcent, 5 pourcent et 10 pourcent.

Variation des résultats de l'échantillonnage: la supposition que les résultats obtenus seront exacts dans les limites du 5 pourcent.

* L'information qui paraît dans l'exemple 2 provient des pages 20-21 et de l'annexe A de *Assessing Your Community for Library Planning*, publié par le ministère de la Culture et des Communications de l'Ontario, 1987.

EXEMPLE 2

DONNÉES DU SONDAGE (suite)

Schéma 6

Calcul des dimensions minimums requises pour l'échantillonnage

Population desservie	Degré de confiance		
	1%	5%	10%
10	10	10	9
25	25	24	20
50	50	44	33
100	99	80	50
200	196	133	67
300	291	171	75
400	385	200	80
500	476	222	83
600	566	240	86
700	654	255	88
800	741	267	89
900	826	277	90
1,000	909	286	91
2,000	1,667	333	91
3,000	2,308	353	96
4,000	2,857	364	96
5,000	3,333	370	96
6,000	3,750	375	96
7,000	4,118	378	96
8,000	4,444	381	96
9,000	4,737	383	96
10,000	5,000	384	96
20,000	6,667	384	96
30,000	7,500	384	96
40,000	8,000	384	96
50,000	8,333	384	96
60,000	8,571	384	96
70,000	8,750	384	96
80,000	8,888	384	96
90,000	9,000	384	96
100,000	9,091	384	96
200,000	9,524	384	96
300,000	9,604	384	96
400,000	9,604	384	96
500,000	9,604	384	96

EXEMPLE 2

DONNÉES DU SONDAGE (suite)

ANNEXE A: SONDAGE / QUESTIONNAIRES (Pages 27 - 28 de *Assessing Your Community for Library Planning*)

Lorsque vous planifiez un sondage/questionnaire, il est important que l'échantillonnage soit d'un genre et d'une dimension convenables. Si votre échantillonnage est trop restreint vous risquez qu'on porte atteinte à vos résultats parce qu'ils ne sont pas assez représentatifs de la population, et encore plus si votre éventail de réponses à une question est trop étendue. Par contre, si votre échantillonnage est trop étendu vous perdez votre temps à recueillir des données inutiles. En outre, si votre échantillonnage consiste en un groupe cible dont les caractéristiques sont sensiblement différentes de celles de la population en général, encore une fois, on peut vous accuser de rapporter des statistiques qui ne sont pas représentatives.

Autant que possible, assurez-vous que les personnes qui se classent dans les catégories des services spécialisés aient l'occasion de répondre au sondage. Si ce n'est pas possible, assurez-vous que leurs besoins soient évalués par l'entremise d'entrevues, de groupes d'intérêts ou de réunions publiques.

LES RÉSULTATS DE L'ÉCHANTILLONNAGE

Une des premières choses à déterminer est l'ampleur de l'intervalle de variation que vous pouvez tolérer dans votre échantillonnage. Pouvez-vous tolérer un résultat qui vous informe dans les limites de plus ou moins 10 pourcent? Ou avez-vous un besoin plus spécifique qui fait que vos données doivent être exactes dans les limites de plus ou moins 5 pourcent? Vos besoins sont-ils si exigeants, qu'ils requièrent des résultats exacts dans les limites de plus ou moins 1 pourcent. Dans la plupart des cas, un intervalle de plus ou moins 5 pourcent est la norme acceptable.

Exemple

Si vous posez une question à cinq personnes, la moyenne des réponses que vous obtiendrez représentera avec moins de précision le point de vue de personne en particulier que si vous posez la même question à 20 personnes et en calculez la moyenne. C'est à dire que l'impact de la réponse de personne sera beaucoup plus grand dans un échantillonnage de 5 qu'il le sera dans un échantillonnage de 20.

LA REPRÉSENTATIVITÉ DE LA POPULATION EN GÉNÉRAL

Il vous faudra décider à quel degré les résultats du sondage doivent représenter la communauté. Est-il nécessaire que vous soyez exact à 100 pourcent? Si c'est le cas, il vous faudra questionner tout le monde, ce qui sera une tâche formidable dans une communauté de 500,000 habitants. Pourriez-vous vous contenter d'un échantillonnage qui ne représenterait que 95 pourcent de la population en général? Dans la plupart des cas, 95 pourcent est une norme acceptable.

EXEMPLE 2

DONNÉES DU SONDAGE (suite)

Exemple:

Si vous demandez l'opinion de 10 personnes dans une population de 10,000, la moyenne de leurs réponses sera beaucoup moins représentative de la population totale que si vous utilisez la moyenne des réponses de 100 personnes.

Une fois que vous aurez bien réfléchi à tous ces facteurs, vous pourrez calculer la dimension de l'échantillonnage dont vous aurez besoin en utilisant une formule mathématique assez complexe. Le schéma six du manuel indique la dimension de l'échantillonnage requise pour atteindre différents degrés de confiance dans les données prélevées, afin d'obtenir une représentativité de 95 pourcent de la population.

Il faut noter qu'au fur et à mesure que la population s'accroît, la dimension requise de l'échantillonnage diminue proportionnellement à la population. Ce phénomène permet une représentativité statistiquement exacte pour des grosses populations dont on tire des échantillonnages relativement petits. Par exemple, un échantillonnage de 400 personnes donne un résultat, exact dans les limites de plus ou moins 5 pourcent, lequel représente la population cible 95 pourcent du temps, pour les très grosses populations.

LA QUALITÉ DE L'ÉCHANTILLONNAGE

Lorsque vous prélevez un échantillonnage, assurez-vous que la population ciblée vous donne une représentativité quantitative suffisante et que la portée de vos résultats est suffisamment étendue. Vous devrez donc choisir un échantillonnage au hasard. Dans ce cas, il est probable que votre échantillonnage reflète mieux les caractéristiques de la population en général. Vous devriez aussi incorporer des questions qui vous permettront de vérifier si, oui ou non, vous avez réussi à bien identifier le groupe cible.

Exemple:

Si votre sondage est, en majeure partie, complété par des jeunes adultes, il ne sera pas représentatif d'une population qui se compose d'un pourcentage moindre de jeunes adultes que le nombre de leurs réponses au sondage représentent. En faisant un sondage, les facteurs les plus communs à surveiller sont: l'âge, le sexe, le niveau d'éducation, le statut de propriétaire ou de locataire, l'état civil, le nombre d'enfants vivants à la maison (et leurs âges). Le genre de questions que vous poserez dépendra de ces facteurs. Ces facteurs influenceront aussi l'impact que les décisions prises à la suite des résultats de ce sondage auront sur la population.

EXEMPLE 2

DONNÉES DU SONDAGE (suite)

ATTENTION AU BIAIS!

Il peut y avoir un “biais” quand l’échantillonnage que vous choisissez ne représente pas véritablement les caractéristiques des personnes que vous sondez. Ceci peut fausser sérieusement les résultats de votre sondage, et par conséquent les conclusions, que vous tirez de ces données, ayant rapport à la planification. Vous trouverez-ci-dessous les différents genres de “biais” et les “pièges” à éviter.

Le biais d’un manque de réponses

Un biais existe quand les personnes qui acceptent de répondre au sondage ne représentent pas réellement la population en général. Par exemple, si vous envoyez un questionnaire par la poste et que seulement les lecteurs avides qui s’intéressent déjà à la bibliothèque y répondent, ceci biaisera le sondage parce que vous n’aurez pas obtenu de donnée sur les personnes qui n’utilisent pas la bibliothèque. Une meilleure approche, pour éviter ce piège, serait de faire un sondage téléphonique où la plupart des personnes appelées vous donneront des réponses, qu’elles soient des usagers de la bibliothèque ou pas.

Le prélèvement biaisé

Votre façon de choisir les personnes qui répondront au sondage peut occasionner un autre type de biais. Dans l’exemple mentionné plus haut, seuls les domiciles qui ont un téléphone sont admissibles au sondage. S’il y a plusieurs domiciles dans la communauté qui n’ont pas de téléphone votre sondage sera clairement biaisé (il ne tiendra probablement pas compte des groupes à faible revenu dans la communauté). L’exemple classique de ce genre de biais raconte l’histoire du jeune homme qui doit faire des entrevues avec “l’homme de la rue”, mais qui dans les faits questionne seulement les jolies filles. Vous devrez concevoir un sondage qui minimisera ce genre de biais.

La réponse biaisée

Ceci se produit quand la personne sondée ne donne pas la “vraie” réponse à la question posée. Par exemple, des questions indiscrettes ou menaçantes (à propos de l’âge ou du revenu) peuvent occasionner une réponse biaisée et incorrecte. Ce genre de biais résulte aussi de questions vagues et ambiguës. Par exemple, la question “ Quelle est la longueur de votre résidence dans la communauté de Trillium?” peut donner lieu à une réponse de “25 mètres” quand ce que vous voulez vraiment savoir est depuis combien de temps cette personne réside dans la communauté. Pour minimiser la réponse biaisée, assurez-vous de bien mettre votre sondage à l’essai avant de le présenter officiellement.

EXEMPLE 3

ÉNONCÉ DE MISSION

Bibliothèque publique de Trillium

Énoncé de mission

La mission de la Bibliothèque publique de Trillium est de fournir à chaque personne des sources d'information et d'expériences pertinentes qui l'aideront à faire face aux changements, aux choix et aux décisions de leurs la vies.

Nous croyons que notre bibliothèque doit combler les besoins culturels, éducatifs, récréatifs et d'information de notre communauté. Nous tentons de faire ceci en facilitant l'accès à une collection bien organisée de documents imprimés et de non-livres.

Nous facilitons l'accès à une information courante ainsi qu'aux idées, pensées, et opinions du passé. La bibliothèque est un lieu d'apprentissage pour la vie.

Nous reconnaissons la nécessité de coopérer avec d'autres bibliothèques regroupées en réseaux, aujourd'hui et dans l'avenir, afin de partager nos ressources dans le but de fournir le meilleur service possible à nos usagers.

Nous avons aussi l'intention de travailler avec acharnement pour faire connaître à la communauté les ressources de notre bibliothèque et les nombreux services qu'elle peut offrir.

EXEMPLE 4

LE PROCESSUS DE SÉLECTION DES RÔLES

Les rôles du service à la clientèle

En préparant ce plan à long terme, le conseil d'administration de la bibliothèque a discuté des huit rôles qui composent l'éventail des services à la clientèle, tels que décrits dans *Planning and Role Setting for Public Libraries*. Ces rôles conceptuels de service à la clientèle ont été développés pour aider dans la planification et l'établissement de priorités. Ce ne sont pas des définitions utilisées dans un véritable plan de service de cette bibliothèque ou d'une autre bibliothèque publique. Un bref résumé de ces rôles apparaît dans l'illustration 1. Une description plus détaillée de chaque rôle de ce service se retrouve dans l'annexe C.

(Note de l'éditeur: L'illustration 1 et l'annexe C du rapport de la Bibliothèque publique de Newcastle ne sont pas inclus ici. Les renseignements de l'illustration 1 se retrouvent à la page 14 de ce *Guide*).

Les membres du conseil d'administration de la bibliothèque ont délibéré sur chacun de ces huit rôles et ont utilisé le système de notation ébauché dans le guide de planification pour choisir et donner un ordre de priorité approprié aux rôles pour la Bibliothèque publique de Newcastle. Durant ce processus, le conseil d'administration de la bibliothèque, était conscient qu'il était absolument nécessaire de choisir des domaines à développer et d'identifier des domaines à laisser en friche.

Même une grosse bibliothèque bien financée ne pourrait accomplir tous ces huit rôles avec un certain degré d'excellence. Les très grandes lacunes financières de la Bibliothèque de Newcastle, telles que soulignées dans la section précédente, exigent que la bibliothèque se concentre sur les ressources qu'elle a déjà. Un service de qualité exceptionnel, dans quelque domaine que ce soit, nécessite l'identification de ses aspects du service qui devront avoir la priorité.

Le conseil d'administration de la bibliothèque a donc choisi quatre les rôles qui auront la priorité en ce qui concerne les efforts et l'affectation des ressources de la bibliothèque pour les cinq prochains années. En ordre de priorité, ces rôles sont:

- Un centre d'information communautaire
- Un centre de documentation populaire
- Une bibliothèque de référence
- Un centre d'études indépendantes

* Les renseignements dans l'exemple 4 proviennent des pages 8 à 15 et 17 de *Building the Network: a Plan for the Newcastle Public Library, 1992-1996*. Ville de Bowmanville: Conseil d'administration de la Bibliothèque de la Ville de Newcastle, 1992.

EXEMPLE 4

LE PROCESSUS DE SÉLECTION DES RÔLES (suite)

Deux rôles additionnels ont été choisis et attribués une priorité secondaire. Ceux-ci seront maintenus mais rehaussés seulement si l'occasion ou les ressources le permettent au cours des prochains cinq ans. En ordre d'importance, ces rôles sont:

- Un centre d'apprentissage des enfants d'âge préscolaire
- Un centre de soutien à l'enseignement

Finalement, deux rôles possibles ont été rejetés comme étant peu appropriés à la Bibliothèque de Newcastle durant cette phase quinquennal de son développement. Les ressources présentement attribuées à ces rôles seront réacheminées ailleurs si possible et aucune nouvelle initiative ou affectation de ressources sera entreprise. Ces rôles sont:

- Un centre d'activités communautaires
- Un centre de recherche

Exposé de la mission et des rôles choisis

De plus en plus, les citoyens reconnaissent qu'ils ont besoin d'information pour les aider à affronter et à prendre les décisions quotidiennes relatives à leur travail et à leur vie privée. La bibliothèque facilite un rapprochement efficace entre ses usagers et les ressources d'expression, d'expérience, d'inspiration et de connaissances qui pourraient combler leurs besoins individuels.

La Bibliothèque "en réseau" de Newcastle sera organisée à l'interne et cherchera aussi à créer des liens avec d'autres institutions à l'intérieur ou à l'extérieur de la ville, de façon à pouvoir tirer le meilleur profit possible de toutes les ressources disponibles, afin de minimiser les doublages d'efforts à l'intérieur de la municipalité et de maximaliser l'accès à un éventail de sources d'information au-delà de ses propres collections. Dans la poursuite de ses rôles, la Bibliothèque de Newcastle identifiera des occasions ou un chevauchement des rôles et un investissement modique dans l'amélioration des services permettront d'offrir de meilleurs bénéfices aux usagers de la bibliothèque.

Le choix du **Centre d'information communautaire** comme première priorité peut sembler surprenant au premier coup d'oeil. Toutefois, le conseil de la bibliothèque est vraiment conscient des conséquences qu'aura une fluctuation de la population prévue pour la municipalité dans les prochains cinq à dix ans. Le nombre d'habitants augmentera rapidement et les nouveaux arrivés proviendront surtout d'un milieu urbain. Les méthodes traditionnelles pour obtenir des renseignements sur la communauté ne seront plus suffisantes face à ce changement accru des besoins de ses concitoyens. Demander conseil à votre voisin sur les garderies locales n'est pas très pratique ou utile si votre voisin vient

EXEMPLE 4

LE PROCESSUS DE SÉLECTION DES RÔLES (suite)

juste de déménager lui-même, il y a quelques semaines. La bibliothèque de Newcastle peut contribuer grandement au développement de la municipalité en agissant comme courtier ou maison de distribution d'information à propos des gens, des clubs, des organismes, des événements à venir et des ressources qui font de la ville de Newcastle la communauté des communautés.

La bibliothèque publique de Newcastle deviendra la "centrale" d'un réseau d'accès à l'information pour les habitants de la municipalité. En tant que Centre d'information communautaire, la bibliothèque créera et organisera des dossiers d'information internes. De plus, la bibliothèque s'attend que d'autres points d'accès du réseau d'information (organismes et agences) deviendront aussi des fournisseurs d'information. La bibliothèque, en tant que centrale et courtier du réseau, s'efforcera d'exploiter ses capacités de distribution et de livraison d'information afin de mieux servir la municipalité, en mettant toute information publique à la disposition du grand public et de tous les points d'accès du réseau.

Dans son rôle de **Centre de documentation populaire**, la Bibliothèque de Newcastle s'engage à fournir, aux détenteurs de cartes de bibliothèque, les ressources de la collection qu'ils désirent utiliser. Ceci veut dire une collection récente et populaire choisie pour son intérêt actuel plutôt que pour sa valeur à long terme. Ces documents populaires incluent les romans "best-sellers" que tout le monde s'attend de voir à la bibliothèque ainsi que des documents de non-fiction "en vogue" tels que des manuels de rédaction de curriculum vitae ou de bricolage.

Durant les dernières années, la Bibliothèque de Newcastle a commencé à offrir des services de référence de base. Le choix du rôle de **Bibliothèque de référence** appuie la décision du conseil d'administration de continuer ce service. La bibliothèque continuera cependant de chercher des moyens appropriés pour augmenter ses capacités de fournir aux habitants des renseignements opportuns, exacts et utiles.

Le choix du rôle de **Centre d'études indépendantes** reflète l'anticipation de la part des membres du conseil d'administration, que le développement de leurs connaissances personnelles continuera de prendre de l'importance dans la vie de plusieurs citoyens de Newcastle. Dans certains cas, les citoyens choisiront de suivre des études formelles. Dans d'autres cas, ceux qui voudront apprendre par eux-mêmes pourront créer leur propre "cours" avec l'aide du personnel de la bibliothèque; ils accepteront alors que leur seul examen sera de mettre en pratique leurs nouvelles connaissances selon la façon qu'ils choisiront de le faire, au travail ou dans leur vies privées.

EXEMPLE 4

LE PROCESSUS DE SÉLECTION DES RÔLES (suite)

L'orientation principale guidant la bibliothèque dans l'interprétation de ce rôle de service à la clientèle c'est de promouvoir l'alphabétisation - l'outil de base, l'outil essentiel pour un apprentissage qui durera toute de la vie. En tenant compte des contraintes matérielles, la bibliothèque s'efforcera d'appuyer les activités d'alphabétisation dans le milieu familial. Durant le présent cycle de planification, la bibliothèque aura pour objectif le service aux enfants d'âge pré-scolaire et scolaire et non pas le service aux adultes. La bibliothèque a conscience qu'elle peut contribuer grandement envers le futur bien-être social et économique de la municipalité en s'efforçant d'assurer que chaque enfant puisse lire et que chaque enfant connaisse le pouvoir de la lecture.

Deux rôles, qui n'ont pas été choisis pour ce cycle de planification, nécessitent un commentaire. Le rôle de **Centre d'apprentissage des enfants d'âge pré-scolaire** est très exigeant; c'est un rôle qui met l'accent sur le service aux parents et aux autres organismes de l'extérieur dédiés aux enfants d'âge pré-scolaire. Même si la bibliothèque de Newcastle ne peut pas entreprendre un rôle si spécialisé, à ce temps-ci, elle s'attend bien de pourvoir directement aux besoins des enfants d'âge pré-scolaire à travers les autres rôles qu'elle a choisis de développer. Par exemple, la préparation à la lecture et le plaisir de lire sont des aspects de ce rôle qui sont inclus, par la bibliothèque, dans l'interprétation de son rôle de **Centre d'études indépendantes**. En tant qu'usagers de la bibliothèque, les enfants d'âge pré-scolaire sont simplement nos plus jeunes clients à poursuivre des études indépendantes.

La bibliothèque ne donnera pas suite au rôle de **Centre de soutien à l'enseignement**. La responsabilité pour le matériel de soutien du curriculum découle des conseils scolaires par l'intermédiaire des bibliothèques scolaires ou académiques dans le cas des études collégiales et universitaires. Les ressources très restreintes que la Bibliothèque de Newcastle consacre à ce plan quinquennal seront acheminées vers les rôles où la bibliothèque a la seule et entière responsabilité du service à la clientèle. Une exception à cette règle pourrait se faire seulement si une contribution de la Bibliothèque de Newcastle pouvait favoriser l'implantation, par un ou l'autre ou les deux conseils scolaires, des principes énoncés dans *Partners in Action: The Library Resource Centre in the School Curriculum*.¹

¹ Ontario. Ministère de l'Éducation. *Partners in Action: The Library Resource Centre in the School Curriculum*. (Toronto: Ministère de l'Éducation, 1982)

EXEMPLE 4

Tableau 1

LA PRIORITÉ DES RÔLES POUR LA BIBLIOTHÈQUE "RÉSEAU" DE NEWCASTLE

	Le réseau du système de bibliothèque	Point de service principal	Point de service de secteur	Point de service communautaire
Centre d'activités communautaires	x	x	x	X
Centre d'information communautaire	3 3	3 3	3	x
Centre de soutien à l'enseignement	x	x	x	X
Centre d'études indépendantes	3	3 3	3	3
Centre de documentation populaire	3 3	3	3 3	3 3
Centre d'apprentissage des enfants d'âge préscolaire	x	x	x	X
Bibliothèque de référence	3	3 3	3	3
Centre de recherche	X	X	X	X

3 3 = Priorité principale - Bénéficiera de la plus grande partie des efforts de l'organisation

3 = Priorité secondaire - Profitera d'une part limitée de l'effort de développement de l'organisation

x = Non-prioritaire - Sera maintenu, si possible, sans investir de ressources additionnelles; aucune nouvelle initiative sera entreprise

X = Aucune activité - aucune nouvelle initiative, les efforts en cours seront éliminés progressivement