



Sujets

Pourquoi recueillir des statistiques?

Qu'est-ce que l'Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques et Les Statistiques des bibliothèques publiques de l'Ontario

Quelles statistiques devrait-on recueillir?

Que veulent dire: mesures de données brutes et taux de roulement

La cueillette des statistiques

L'analyse des statistiques

Que veulent dire: la moyenne
Que veulent dire: l'expression per capita

Les statistiques comme outil de gestion

Les statistiques et l'analyse des besoins de la communauté

Les statistiques comme outil de promotion

Ressources



Les statistiques sont des données numériques concernant une catégorie de faits (classements, dénombrements, inventaires chiffrés, recensements).

La statistique est l'ensemble des méthodes permettant d'analyser l'information contenue dans diverses données chiffrées.

POURQUOI RECUEILLIR DES STATISTIQUES?

Les conseils de bibliothèques et leurs bibliothécaires s'intéressent de plus en plus aux méthodes qualitatives et quantitatives qui peuvent les aider à évaluer leurs services. Aujourd'hui, les bibliothèques font face à une concurrence acharnée pour obtenir des fonds qui se font de plus en plus rare. C'est pour cette raison qu'elles doivent pouvoir justifier l'importance des services de bibliothèque aux élus municipaux car c'est eux qui ont le contrôle sur les deniers publics. De plus en plus, les organismes de financement exigent des faits et des chiffres concrets qui leur prouvent la valeur sans équivoque des différents programmes dans leur communauté. Par conséquent, les bibliothèques sont obligées de recueillir et d'utiliser des statistiques pour appuyer leurs demandes de fonds.

En plus de mesurer le rendement, les statistiques servent à beaucoup d'autres choses. Par exemple, les statistiques aident à :

- **Justifier l'augmentation des ressources**
On s'est toujours servi des statistiques de prêts pour démontrer à son Conseil municipal que la bibliothèque est bien fréquentée et utilisée. Les statistiques peuvent aider à justifier une augmentation du budget annuel ou une demande de financement pour un projet spécial.
- **Développer la collection**
Si on veut savoir où dépenser pour améliorer la collection, on doit connaître combien de documents sont empruntés dans les différents domaines de la collection. Prenons, par exemple, la collection de livres pour enfants. Si on connaît le pourcentage d'albums, de romans de lecture facile, de documentaires qui sont empruntés, on pourra mieux déterminer le pourcentage du budget d'achat de livres qui devrait être attribué pour améliorer ces domaines.
- **Planifier**
On utilise des statistiques pour faire une analyse des besoins de la communauté laquelle fait partie du processus de planification stratégique de la bibliothèque.



- **Promouvoir les services**
On peut utiliser les statistiques pour faire valoir les services de la bibliothèque auprès de la communauté en publiant des statistiques clés dans un rapport annuel ou un communiqué de presse.
- **Fixer les heures d'ouverture et les heures de travail**
Des statistiques d'achalandage au comptoir de prêts aident à fixer les horaires de travail afin d'accommoder les usagers et maximiser l'emploi du temps des employés.

Dans le texte qui suit, les auteurs résument les raisons pour faire la cueillette des statistiques:

Qu'importe la grandeur de votre bibliothèque, il est essentiel de tenir des dossiers d'une façon professionnelle. Le seul fait que vous tenez compte des activités de votre bibliothèque aidera à son développement. Si vous êtes bien renseignée sur l'opinion de vos usagers vis-à-vis votre service, vous serez en mesure de leur offrir un meilleur service. Si la première règle du jeu est d'être plaisante et positive avec vos usagers, la deuxième est la tenue de dossiers et de statistiques qui contribueront à l'amélioration de tous les services de la bibliothèque.

Une bibliothécaire qui tient des statistiques à propos des activités de sa bibliothèque est au courant du progrès qu'accomplit sa bibliothèque. Quand ces statistiques sont interprétées du point de vue "relations publiques", elles deviennent des mesures de rendement. Ces mesures de rendement aident à tracer un modèle de l'utilisation de la bibliothèque et des besoins des usagers. Ce modèle devient, à son tour, un outil important de planification pour la bibliothécaire et son Conseil d'administration.¹

Les statistiques requises

L'obligation de rendre compte nécessite parfois la cueillette de certaines données statistiques. Un bon exemple de ceci est l'information requise par *L'Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques*. La *Loi sur les bibliothèques publiques, Lois refondues de l'Ontario de 1990, chapitre P.44* (article 29.2) exige qu'un rapport financier annuel ainsi que d'autres rapports soient soumis au Ministère. Tous les conseils de bibliothèques, les municipalités contractantes et les bibliothèques des Premières nations doivent remplir le questionnaire de l'*Enquête annuelle* s'ils veulent avoir droit à la subvention de fonctionnement du gouvernement provincial.

¹Tiré, traduit et adapté de Anne Gervasi et Betty Kay Seibt. *Handbook for Small, Rural, and Emerging Public Libraries*. Phoenix: Oryx Press, 1988, page 109.



Qu'est-ce que l'*Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques* et les *Statistiques sur les bibliothèques publiques de l'Ontario*?

La province de l'Ontario publie des statistiques sur les bibliothèques publiques depuis 1883. Les statistiques de base qu'on recueille encore aujourd'hui paraissaient dans ces premiers rapports. Par exemple, le rapport de 1883 contenait des données sur le nombre de volumes, de périodiques et de journaux acquis ainsi que le total des prêts. Le rapport de 1910 indiquait les subventions régies par la Loi, les subventions municipales, le total des recettes, les dépenses salariales, les dépenses totales, les volumes acquis et le total des prêts.

Depuis ce temps-là, le gouvernement provincial continue de recueillir des données statistiques à propos des activités des bibliothèques publiques de l'Ontario. Puisque le ministère des Affaires Civiques, de la Culture et des Loisirs distribue des subventions de fonctionnement aux bibliothèques, il utilise ces statistiques pour se renseigner sur les services qu'il finance. C'est pourquoi le Ministère exige que chaque conseil de bibliothèque de l'Ontario lui soumette deux exemplaires dûment remplis de l'*Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques*.

Les données recueillies sont utilisées pour la préparation et la publication annuelle du document intitulé *Statistiques sur les bibliothèques publiques de l'Ontario*. Ce document est publié sur papier et sur disquette. Certaines sections de ce document sont aussi disponibles sur l'Internet.

Vous pouvez visiter la page d'accueil du site SBOS sur l'Internet pour consulter les *Statistiques*. Depuis le début de 1996, deux versions de ces données sont disponibles: "Sommaire et comparaisons des données" et "Sommaire selon l'envergure et le type". Jusqu'à présent, il n'est pas encore possible d'obtenir, sur l'Internet, des renseignements pour une bibliothèque en particulier. L'adresse Internet de la page d'accueil *SOLScope* du SBOS est:

<http://www.sols.on.ca>

Il y a deux façon de rejoindre les *Statistiques*, une fois que vous êtes à la page d'accueil.

À partir de la page d'accueil *SOLScope*, cliquez sur les rubriques suivantes pour naviguer de page en page:

"Professional Information".

"Libraries and Community Information Branch, Ontario Ministry of Citizenship, Culture and Recreation"

"Version française"

"Nouvelles et publications" où vous retrouverez l'en-tête "Statistiques". Cliquez ensuite sur "*Statistiques de 1994 sur les bibliothèques publiques de l'Ontario - Sommaire et comparaisons des données*" ou "*Statistiques de 1994 sur les bibliothèques publiques de l'Ontario - Sommaire selon l'envergure et le type*"

Où vous pouvez taper l'adresse suivante qui vous amènera directement à la page "Nouvelles et publications". C'est l'adresse Internet qui vous mènera directement aux statistiques.

<http://www.sols.on.ca/lcib/français/pubs.html>



La page échantillon suivante est reproduite directement de l'écran et vous donne un aperçu de ce que vous verrez une fois rendu à destination.

En compilant les statistiques recueillies dans l'*Enquête annuelle* le Ministère fournit aux bibliothèques des mesures comparatives utiles. Les bibliothèques publiques peuvent s'en servir pour comparer leur rendement et leurs ressources avec celui des autres bibliothèques publiques de la province.

Le questionnaire n'est pas difficile à compléter mais il peut prendre beaucoup de temps à remplir. Des directives et définitions sont incluses avec le questionnaire - au dernier compte, à peu près 16 pages de renseignements. Il est très important de bien comprendre les définitions afin que toutes celles qui remplissent le questionnaire comptent les mêmes données, de la même façon. Il ne faut pas oublier que la **valeur** de ce rapport statistique dépend de l'**exactitude** des données soumises. Comme dans toute cueillette de statistiques, il est presque impossible d'éliminer toutes les erreurs, mais il faut s'assurer d'être le plus exact possible.

L'*Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques* est composé de 12 sections:

- A. Identification
- B. Renseignements d'ordre général
- C. Avoirs
- D. Prêts
- E. Demandes de référence
- F. Utilisation de la bibliothèque
- G. Installations de la bibliothèque
- H. Heures normales d'ouverture de la bibliothèque
- I. Personnel de la bibliothèque
- J. Finances
- K. Déclarations des opérations d'immobilisations
- L. Attestation

Plusieurs sections du questionnaire se rapportent aux fonctions administratives de la bibliothèque. Vous pouvez compléter ces sections, incluant les sections A, E, G, H, et I, sans avoir recours à une cueillette de données ou à un formulaire spécial. Les sections J et K peuvent être complétées en utilisant des données parvenant des dossiers financiers de la bibliothèque. Par contre, les autres sections nécessitent plus de travail. Il vous faudra recueillir des statistiques afin de pouvoir les compléter. Nous traiterons de la cueillette des statistiques plus loin dans ce *Guide*.

L'*Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques* est distribuée à tous les conseils de bibliothèques de l'Ontario. Les municipalités contractantes doivent aussi compléter ce questionnaire. Le formulaire doit être retourné au Ministère, au plus tard, le 31 mars de chaque année. Les bibliothèques des Premières nations doivent faire parvenir leurs questionnaires avant le 31 mai de chaque année. Si vous avez des difficultés à obtenir le questionnaire ou si vous avez besoin d'aide ou de conseils en ce qui a trait à l'enquête, veuillez appeler au Service des bibliothèques de l'Ontario de votre région.





Il y a deux **genres** de statistiques que l'on devrait recueillir:

- des renseignements à propos de la communauté (par exemple, la répartition de la communauté selon l'éducation, l'emploi et la population)
- des renseignements à propos de la bibliothèque (par exemple, comment sont utilisés les services, qui sont les usagers et combien coûtent ces services)

La communauté des bibliothèques a tendance à s'éloigner des normes **quantitatives** internationales, nationales et provinciales. La mode est plutôt vers l'analyse des besoins locaux. Des normes quantitatives nationales ne sont pas toujours appropriées au niveau local de la communauté. Afin de pouvoir planifier avec justesse, les bibliothèques ont besoin d'information au sujet de leur communauté et de leurs services à la clientèle. On met donc l'accent sur la cueillette de statistiques provenant donc de plusieurs sources.

Sources de données

Pour obtenir ce genre d'information, il y a deux **sources** primaires de données:

- des données compilées par d'autres sources d'information
- des données recueillies par la bibliothèque

Les données compilées par d'autres sources d'information

Plusieurs organismes recueillent beaucoup de renseignements utiles. Dans l'étude intitulée *L'évaluation des besoins et la planification stratégique à l'intention des bibliothèques publiques de l'Ontario du nord*¹ on mentionne qu':

“Il existe maintes sources d'information, et le secret de la collecte de données consiste à ne pas tenter de réinventer la roue. Il se peut que d'autres aient récemment recueilli à d'autres fins de nombreuses données pertinentes, Il faut se renseigner et ne pas tenir pour acquis qu'on doit partir à zéro.” (page 3-2)

¹ *L'évaluation des besoins et la planification stratégique à l'intention des bibliothèques publiques de l'Ontario du nord; un manuel*. Sudbury: Service des bibliothèques de l'Ontario-Nord, 1994.

QUELLES STATISTIQUES DEVRAIT-ON RECUEILLIR?

Les mesures quantitatives sont des données qui concernent la quantité et les valeurs numériques, qui sont mesurables. Prenons comme exemples la grosseur de la collection, son taux d'accroissement actuel et les dépenses qu'elle occasionne.

Les mesures qualitatives consistent à évaluer la qualité d'une collection, à la comparer à des listes standard déjà établies ou avec les fonds documentaires d'autres bibliothèques.

Les mesures quantitatives font plus l'usage de statistiques que les mesures qualitatives.



Voici des exemples de statistiques qui pourraient être mises à votre disponibilité:

- les plans directeurs du Service des loisirs ou de celui des activités culturelles de la communauté ou dans le cas de certaines communautés des Premières nations, une analyse des besoins de toute la communauté
- des données démographiques par rapport à la fluctuation de la population, la répartition selon le groupe d'âge, le type de ménage, la répartition ethnique et le niveau d'éducation. Ces données sont disponibles des différents paliers gouvernementaux: fédéral, provincial, municipal ou du conseil de bande. Par exemple, Statistiques Canada produit un grand nombre de publications qui utilisent les données du Recensement du Canada. Une de ces publications intitulée *Profils* donnent des renseignements sur les caractéristiques de la population et des logements selon les divisions et subdivisions du recensement.
- des renseignements sur la croissance démographique et l'aménagement des terrains sont disponibles du service d'aménagement de la municipalité ou du comté, du bureau de développement économique ou de la Chambre de commerce.
- des données statistiques à propos de groupes ayant des besoins particuliers seront disponibles au bureau de santé ou au bureau des services sociaux régionaux.
- des prévisions en ce qui a trait aux inscriptions scolaires sont des renseignements disponibles chez les conseils scolaires locaux.

Vous trouverez des renseignements à propos des autres bibliothèques publiques de l'Ontario dans la publication intitulée *Les statistiques des bibliothèques publiques de l'Ontario*. Les données qui paraissent dans cette publication ont été recueillies par chaque bibliothèque locale qui a répondu au questionnaire de l'*Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques de l'Ontario* et qui l'a soumis au ministère des Affaires Civiques, de la Culture et des Loisirs. Nous en avons déjà parlé au début de ce *Guide*.

Les données recueillies par la bibliothèque

Certaines informations, tels que les dossiers financiers et les dossiers du personnel sont requis par la loi. En plus, pour satisfaire aux exigences du Ministère lorsque vous soumettez le questionnaire de l'*Enquête annuelle*, vous devez recueillir certaines statistiques d'une façon systématique et routinière. Les renseignements que vous êtes requis de tenir sont les avoirs de la bibliothèque, le nombre de prêts et de demandes de référence ainsi que l'utilisation de la bibliothèque.



Vous devez aussi recueillir d'autres renseignements qui ne sont pas disponibles ailleurs. Par exemple, l'*Enquête annuelle* vous demande le nombre total de volumes et de titres dans votre collection. À moins d'avoir fait un inventaire, vous aurez de la difficulté à vous conformer à ces exigences. Par contre, ce sont des données utiles qui, une fois encore, réparties par domaines et par supports vous donnent des renseignements indispensables pour développer de votre collection.

Que veulent dire:

Mesures de données brutes et taux de roulement

La cueillette et l'utilisation des statistiques dans les bibliothèques est un domaine vaste et complexe. Quand on parle de statistiques de bibliothèques on utilise fréquemment deux expressions — **mesures de données brutes** et **taux de roulement** ou **de rotation des stocks**. (En anglais on dit: input measures and output measures)

F. W. Lancaster¹ décrit les données brutes et le roulement ou la rotation des stocks de la façon suivante. Les bibliothèques achètent et entreposent des documents (des stocks) qui sont organisés d'une certaine façon pour être présentés aux usagers. Ce processus est composé de "données brutes" (par ex. choix des documents, achat, réception des stocks et catalogage) et de "roulement ou de rotation des stocks" (par ex. le fichier ou la base de données, la disposition des documents sur les étagères, les services de référence et le prêt).

Un des meilleurs livres de référence à ce sujet s'intitule: *Output Measures for Public Libraries*². Malheureusement, il n'est pas disponible en français. Dans cet ouvrage, les auteurs expliquent le raisonnement et le processus de la cueillette et de la présentation de statistiques, surtout aux conseils de bibliothèques. Ils décrivent le **taux de roulement** ou **de rotation des stocks** comme étant les données qui peuvent être utilisées comme des indicateurs. Qu'est-ce que la bibliothèque apporte à la communauté plutôt que ce qu'elle en reçoit ? Cette information est souvent appelée une **mesure de rendement** parce qu'on s'en sert pour évaluer le fonctionnement de la bibliothèque. En d'autres mots, les bibliothèques n'existent pas seulement pour acheter des livres ou pour s'acquitter des tâches au comptoir de prêt. Les bibliothèques doivent aussi promouvoir la lecture et le bon usage de la collection.

Dans *Output Measures for Public Libraries* les auteurs expliquent comment on pourrait mesurer les cinq principaux services d'une bibliothèque. On mesure ces services de la façon suivante.

L'usage de la bibliothèque

- *Visites annuelles per capita* - La moyenne de visites effectuées par une personne durant une année, dans le territoire desservi
- *Inscriptions par rapport au pourcentage de la population* - La proportion entre le nombre de personnes du territoire desservi qui sont membres de la bibliothèque et le nombre total de personnes dans le territoire desservi

Documents utilisés

- *Prêt per capita*
- *Utilisation des documents sur place, per capita*
- *Taux de rotation* - mesure calculant la fréquence d'utilisation de la collection, c'est-à-dire la moyenne des prêts annuels pour chaque document de la collection



Accès aux documents

- *Taux de demandes remplies de titres* - La proportion entre le nombre exact de titres recherchés et le nombre exact de titres trouvés par l'utilisateur durant une visite
- *Taux de demandes remplies de sujets et d'auteurs* - La proportion de recherches par sujet ou par auteur qui ont été trouvées par l'utilisateur durant une visite
- *Taux "de personnes qui bouquinent"* - La proportion des usagers qui fouillent dans les livres, qui ne cherchent rien en particulier mais qui trouvent quand même des renseignements utiles
- *Livraison des documents* - mesure le délai entre la demande de l'utilisateur et la réception du document demandé; ceci inclut les prêts entre bibliothèques et les réservations

Services de référence

- *Transactions de référence per capita*
- *Taux d'achèvement des transactions* - ce que les employés estiment être la proportion des questions de référence demandées qui ont été répondues et complétées durant la même journée

Programmation

- *Assistance au programme per capita*

Dans le document intitulé *Output Measures for Public Library Service to Children: A Manual of Standardized Procedures*³ vous trouverez un bon exemple de la façon d'utiliser le taux de rotation comme une mesure de rendement du service de bibliothèque. Le taux de rotation est un chiffre qui mesure l'activité d'une collection (telle que le prêt de vidéos ou d'albums pour enfants) pour une durée de temps spécifique. Pour calculer ce chiffre, on divise le nombre de prêts par le nombre de volumes dans la collection visée. Ceci indique, en moyenne, le nombre de fois que chaque document est emprunté ou "fait une rotation" durant une période de temps spécifiée.

Par exemple, s'il y a 500 albums pour enfants dans la collection et que le nombre total de prêts pour les albums est de 2 500 par année, le taux de rotation pour les albums sera de 5 prêts par album (par ex. 2 500 divisé par 500). Pour pouvoir calculer le taux de rotation, il faut connaître le nombre de volumes (de copies) dans chaque section de la collection ainsi que le nombre total de prêts. La plupart des systèmes de gestion de bibliothèque automatisés devraient pouvoir fournir ces chiffres, s'ils sont bien administrés.

Un taux de rotation élevé indique que la collection est très bien utilisée. Les domaines de la collection qui ont un haut taux de rotation sont souvent de bons candidats pour recevoir une plus grande allocation du budget d'achat de livres que les sections les moins bien utilisées. Les livres pour enfants ont généralement un plus haut taux de rotation que d'autres sections de la collection. Ce chiffre devient donc un bon outil pour justifier l'achat de documents pour enfants.

¹ F. W. Lancaster. *The Measurement and Evaluation of Library Services*. New York: Information Resources Press, 1977.

² Nancy Van House, Mary Jo Lynch, Charles R. McClure, Douglas L. Zweizig et Eleanor Jo Rodger. *Output Measures for Public Libraries*, 2^e édition. Préparé pour le Public Library Development Program de l'American Library Association, 1987.

³ Virginia A. Walter. *Output Measures for Public Library Service to Children: A Manual of Standardized Procedures*. Préparé pour le Public Library Development Program de l'American Library Association, 1992.



Certaines statistiques seront particulières à votre bibliothèque. Si vous avez besoin de telles données, pour quelque raison que ce soit, vous devrez les recueillir vous-même.

Il existe plusieurs méthodes pour recueillir ce genre de données, y compris:

- des formulaires de statistiques
- un compte à bâtonnets
- un échantillonnage aléatoire
- des sondages et questionnaires

Les formulaires de statistiques

Plusieurs genres de formulaires peuvent être utilisés pour recueillir des données statistiques. Par exemple, il serait bon d'établir un formulaire et des procédures journalières, hebdomadaires et mensuelles pour la compilation de données à propos des avoirs et des prêts. Vous en aurez besoin à la fin de l'année pour compléter les sections C et D de l'*Enquête annuelle*. Ailleurs dans les *Guides*, vous trouverez des renseignements sur la compilation de statistiques ainsi que des formulaires pour vous aider à mesurer les différents services de la bibliothèque. Vous retrouverez, dans le *Guide* intitulé *Développement et gestion des collections 5: Le prêt*, les renseignements nécessaires pour compléter la section D (les prêts) de l'*Enquête annuelle*. Les statistiques nécessaires pour remplir la section C (les avoirs) sont traités dans le *Guide* intitulé *Développement et gestion des collections 2: Choix, acquisitions et élagage*.

Si vous planifiez d'avance, vous sauvez du temps. Par exemple, consultez le questionnaire de l'*Enquête annuelle*. Est-ce que vous compilez actuellement des catégories de données qui ne sont pas exigées par l'*Enquête annuelle*? Avez-vous vraiment besoin de tenir ces chiffres? Pourquoi alors ne pas éliminer les catégories qui ne sont pas nécessaires pour remplir le questionnaire. Pour compiler les statistiques exigées, préparez un formulaire de statistiques journalier et un autre mensuel qui seraient compatibles avec le questionnaire et qui vous faciliteraient la tâche lors que viendra le temps de compiler les totaux annuels exigés par l'*Enquête annuelle*.



L'échantillonnage aléatoire

Les sections E et F de l'*Enquête annuelle* concernent les demandes de référence et l'utilisation de la bibliothèque. Pour compiler ces données, il faut utiliser d'autres méthodes statistiques. Plusieurs bibliothèques tiennent continuellement des statistiques sur les activités des services de référence en utilisant un compte à bâtonnets. Cette approche est décrite dans le *Guide* intitulé *Services 1: Services de référence et de l'information*. L'*Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques* n'utilise pas cette méthode. Elle requiert de l'information qui peut être recueillie pendant une semaine type au cours de l'automne. Cette méthode s'appelle un échantillonnage aléatoire.

L'échantillonnage aléatoire est une méthode facile pour compiler des statistiques qui prendraient trop de temps à recueillir si vous deviez faire cela continuellement. On utilise un échantillonnage aléatoire pour recueillir des données sur le nombre de personnes entrant dans la bibliothèque ou sur l'usage sur place de certains documents. Cette méthode est gouvernée par le principe qu'une "semaine type" représente soit une période de temps, une action ou une personne "type" qui en effet représente l'ensemble de ce que l'on veut mesurer. Il est donc suffisant d'obtenir des données selon un échantillonnage "type" ou aléatoire et de les multiplier pour peindre un portrait de l'ensemble.

Les sondages et les questionnaires

Lorsqu'on fait une étude des besoins de la communauté, on peut consulter et obtenir beaucoup de données qui existent déjà ailleurs. Par exemple, un examen des demandes de référence qui n'ont pu être répondues pourrait révéler certaines lacunes dans la collection en plus de vous aider à remédier à cette situation. Cette méthode de compilation utilise des **données induites**. On n'a pas à questionner les usagers pour obtenir ces renseignements. Cette méthode n'est toutefois pas très précise — il serait plus prudent d'utiliser des mesures **réactionnelles** ou **interactives**. C'est à dire des mesures telles que des questionnaires ou des sondages qu'on peut analyser avant de tirer des conclusions.

Les sondages et les questionnaires peuvent être utilisés pour obtenir des données statistiques. On en fait un usage considérable pour des analyses des besoins de la communauté lors de la planification. Quand on fait une analyse de besoins, on demande aux personnes questionnées d'indiquer leurs préférences en classant ou en évaluant leurs choix de réponses selon une liste préétablie. Pour être efficace, ce genre d'information doit ensuite être analysé.



L'échantillonnage est un facteur important à considérer quand on fait des sondages. Le nombre de personnes questionnées ou le nombre de sondages imprimés et distribués détermine la dimension de l'échantillonnage. Plus l'échantillonnage est étendu, plus les résultats sont acceptables et méritent d'avoir un niveau de confiance élevé. La population ciblée et la quantité de sondages utilisées deviennent **l'échantillonnage** — la dimension de l'échantillonnage influence la portée des résultats. La façon dont on se prend pour choisir le groupe cible et les questions qu'on pose dans le sondage deviennent la **méthode d'échantillonnage** — un échantillonnage aléatoire est une de ces méthodes.

L'échantillonnage et l'utilisation de sondages et de questionnaires sont décrits de façon plus détaillée dans plusieurs ouvrages dont un est intitulé *Enjoying Research? A 'How-to' Manual on Needs Assessment* rédigé par Diane Abbey-Livingston et David S. Abbey, 1982. Cet ouvrage a été distribué aux bibliothèques publiques de l'Ontario et est disponible à votre Service des bibliothèques. Vous trouverez aussi des renseignements sur la qualité de l'échantillonnage dans le *Guide à l'intention des petites bibliothèques: Administration 5: Planification du service de bibliothèque*.

Si vous voulez que vos comparaisons soient pertinentes utilisez des statistiques qui ont été compilées selon les mêmes méthodes. Vos consultant(e)s des Services de bibliothèques pourront vous aider à mettre ces méthodes à exécution.

Des chiffres ne sont que des chiffres jusqu'à ce qu'ils soient analysés et remaniés afin de représenter des mesures plus significatives. Par exemple, les données que vous fournissez au ministère des Affaires Civiques, de la Culture et des Loisirs par l'entremise de l'*Enquête sur les bibliothèques publiques* ne sont qu'un résumé des activités de votre bibliothèque durant l'année précédente — jusqu'à ce que ces données soient combinées avec les données sommaires des autres bibliothèques et ensuite publiées dans *Les statistiques des bibliothèques publiques de l'Ontario*.

**COMMENT
ANALYSER DES
STATISTIQUES**



Rappelez-vous que les statistiques, contrairement aux gens, ne mentent pas. Les chercheurs doivent faire attention de bien vérifier toutes leurs données statistiques. Ils ne doivent pas ajuster leurs chiffres ou les manipuler pour les "faire arriver" afin de "prouver" des conclusions préétablies.¹

Que veut dire: la moyenne (average)

- La **médiane** est la valeur centrale d'un ensemble de données, généralement différente de la moyenne, séparant une population en deux parties égales.
- La **moyenne** est le nombre qu'on obtient en divisant la somme de toutes les réponses par le nombre de réponses obtenues. On parle ici d'une moyenne arithmétique, c'est-à-dire la note correspondant à la moitié des points qu'on peut obtenir (par ex. 5 sur 10, 10 sur 20). En anglais on dit plutôt "mean" pour la distinguer de l'"average". En français, il n'y a qu'un mot pour décrire ce concept "la moyenne".

L'exemple suivant calcule le nombre quotidien de prêts sur une période d'un mois:

Mardi	Mercredi	Jeudi	Samedi
69	43	72	101
72	51	79	120
75	40	86	122
50	58	96	150

Le **total** de documents prêtés durant le mois est de 1 284
 La **médiane** est 75
 La **moyenne** est 80 documents

Évidemment la valeur utilisée pour illustrer "la moyenne" (average) peut varier selon qu'on utilise la médiane ou la moyenne.

Que veut dire: l'expression per capita

Per capita est une expression latine qui veut dire " par tête ". Donc le terme statistique représente la valeur de chaque personne.

Supposons que le total annuel des prêts est de 15 408 (12 mois x 1 284) et que la population de la communauté est de 2, 123; donc le total des prêts **per capita** sera 7.3 (15 408 divisé par 2 123)

¹ Tiré, traduit et adapté de Dean Tudor, *Finding answers: The essential guide to gathering information in Canada*. Toronto: McClelland and Stewart, 1993.



La représentation graphique des statistiques

Pour bien comprendre les statistiques, il est souvent utile de les représenter dans un tableau ou un graphique. Une représentation graphique du résultat de vos données sera beaucoup plus efficace surtout si vous avez à faire une présentation.

Il existe plusieurs genres de représentation graphique tels que les graphiques à rectangles, les camemberts ou schémas à secteurs et les diagrammes à dispersion. Un **camembert** (pie chart) représente des données sous forme de secteurs dans un diagramme circulaire. Si les résultats d'une question étaient divisés 50-50, chaque résultat serait représenté par la moitié du camembert. Dans un **diagramme à dispersion** chaque point représente deux valeurs pour une même personne. Par exemple, l'âge et le niveau d'activité de chaque personne dans un groupe peuvent être tracés sur un graphique. Les diagrammes à dispersion sont utilisés pour établir un rapport entre deux ensembles de résultats.

Grâce à l'avènement des programmes d'applications pour ordinateurs, il n'est plus nécessaire de créer ces graphiques à la main. Par exemple, en utilisant le *chartwizard* qui se trouve dans le tableur EXCEL de Microsoft, l'utilisateur a le choix de créer un grand nombre de graphiques tels que des barres, des colonnes, des lignes, des secteurs et des diagrammes à dispersion XY — soit régulier ou même à trois dimensions. L'exemple suivant illustre comment les données statistiques de la page précédente sont inscrites au tableur. Il s'agit ensuite d'exécuter cinq étapes faciles dans *chartwizard* pour créer un graphique à barre ou un graphique à secteur.

Dans l'exemple qui suit, vous retrouverez les données de la page précédente inscrites dans un tableur. En utilisant cinq étapes, faciles à suivre, le *chartwizard* a créé un graphique à rectangles, un graphique à lignes et un diagramme à dispersion.

Ce genre de logiciel d'applications est déjà utilisé dans plusieurs bibliothèques. D'autres bibliothèques partagent l'usage de ces logiciels avec leurs conseils scolaires ou avec les bureaux de leurs municipalités.





Pour les grandes comme les petites bibliothèques, il y a une règle générale à suivre lors de la cueillette de statistiques. Si vous n'avez pas l'intention de faire de planification ou si vous n'avez pas de besoins immédiats pour des statistiques, ne perdez pas votre temps à compter. Chaque année, les conseils de bibliothèques devraient prendre quelques minutes pour réviser leurs procédures de statistiques et devraient se poser les questions suivantes:

Que ferons-nous avec cette information?

Pourquoi avons-nous besoin de savoir ceci?

Comment utiliserons-nous ces chiffres et qui d'autre doit être tenu au courant?

L'évaluation des services de la bibliothèque est un outil de gestion qui sert à déterminer l'efficacité et la capacité de la bibliothèque à desservir adéquatement les besoins de ses usagers. L'évaluation de l'efficacité peut être **subjective**, utilisant des opinions recueillies par sondage, ou **objective**, utilisant des mesures quantitatives. Les gestionnaires de la bibliothèque peuvent compiler et analyser des données qui parviennent de différentes sources pour évaluer ses programmes et ses services.

LES STATISTIQUES COMME OUTIL DE GESTION

L'**évaluation de la rentabilité** des services de la bibliothèque est un autre outil de gestion — il s'agit d'évaluer l'efficacité du fonctionnement interne de la bibliothèque. Il est plus difficile de faire une **analyse coûts-bénéfices** des services de la bibliothèque — c'est-à-dire d'évaluer si les bénéfices qui en découlent justifient les dépenses engagées pour offrir le service. L'efficacité de la bibliothèque peut être mesurée avec des statistiques mais les bénéfices de ses services ne peuvent pas être mesurés objectivement. Ce **Guide** vise à examiner, en premier lieu, les mesures statistiques ou objectives.

On peut évaluer l'efficacité du service de la bibliothèque en recueillant des statistiques dans le milieu desservi. C'est un point de départ qui permettra de comparer les statistiques locales avec celles d'une autre bibliothèque. **Les statistiques des bibliothèques publiques de l'Ontario** fournissent des renseignements utiles pour les gestionnaires de bibliothèques. Un peu de recherche, une approche innovatrice et un examen judicieux du document peuvent faciliter la planification et l'ébauche de politiques pour la bibliothèque. Les statistiques contenues dans ce document peuvent:

- servir d'outil d'évaluation pour comparer la bibliothèque locale avec d'autres bibliothèques desservant une localité de même envergure.



- aider à peindre un tableau d'arrière-plan convaincant lors d'une présentation dans le but d'obtenir du financement du conseil municipal ou d'autres organismes intéressés
- aider à planifier le développement d'une collection particulière
- renseigner à propos de la répartition des employées, soit par usager soit par tâche, au comptoir de prêt ou au service de référence, par exemple
- renseigner sur les dépenses engagées pour différentes activités ou ressources

Les statistiques générales des *Statistiques des bibliothèques publiques de l'Ontario* sont organisées selon l'envergure (par ex. moins de 5,000 habitants, 5,000 à 10,000 habitants etc.) et le type (par ex. bibliothèques de comté). Le conseil ou le personnel de la bibliothèque peut alors dresser un profil des activités des bibliothèques semblables. Une petite bibliothèque rurale desservant une communauté de moins de 5 000 habitants ne doit pas être comparée à une bibliothèque urbaine desservant entre 30 000 à 50 000 habitants ou avec une bibliothèque de comté. On fait une comparaison entre bibliothèques pour illustrer les différents niveaux de service qu'on peut raisonnablement penser pouvoir atteindre. Par exemple, une bibliothèque peut se comparer avec d'autres par rapport au nombre de prêts ou de volumes par habitants ou par rapport au montant de soutien local par habitant ou par domicile.

Ce genre d'information peut aider le conseil d'administration à planifier une campagne publicitaire pour attirer les non-usagers ou ceux qui fréquentent rarement la bibliothèque. Une campagne publicitaire peut aussi faire valoir les richesses de la collection afin d'encourager les usagers à en tirer un plus grand profit. Une plus grande allocation de fauteuils ou d'isoloirs encouragera un meilleur usage sur place des documents. Si un conseil de bibliothèque voulait augmenter l'utilisation per capita, il pourrait examiner les statistiques sur les heures d'ouverture. Une bibliothèque de même envergure qui est ouverte plus d'heures par semaine compte-t-elle plus d'usagers? Si oui, quelles sont ses heures d'ouverture? Cette information se retrouve dans le *Répertoire des bibliothèques publiques de l'Ontario* - une source d'information générale qui peut, si elle est examinée d'un oeil innovateur, déceler d'autres genres d'information.

Les comptes financiers ne sont pas souvent considérés comme des statistiques — mais ils constituent une partie intégrante du profil des opérations pour le conseil de la bibliothèque. Le maintien de dossiers financiers est nécessaire pour répondre aux exigences budgétaires des conseils municipaux, de comtés ou de bandes. Des renseignements financiers sont aussi inclus dans le questionnaire de l'*Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques*.



Il sera plus facile pour le conseil et le personnel de prendre des décisions au sujet de la gestion de la bibliothèque, si les dossiers financiers et les statistiques sur les activités de la bibliothèque sont examinés ensemble. Par exemple, si une comparaison des *Statistiques des bibliothèques publiques* démontre que votre bibliothèque dépense plus que d'autres pour la préparation matérielle — il est peut-être temps de faire une petite enquête. Les autres bibliothèques sont-elles plus efficaces? La préparation matérielle est-elle incluse avec l'achat de leurs documents? Ont-elles bien calculer les coûts de leur préparation matérielle.

Une étude de cas¹

Un projet d'élagage à la Bibliothèque publique de Huntington Beach en Californie avait pour but de résoudre un problème de manque d'espace pour les nouveaux achats ainsi que de retirer du catalogue automatisé, les notices bibliographiques incorrectes. Cet exercice a aussi fourni à la bibliothèque des statistiques intéressantes au sujet de la collection et de son utilisation.

- Le personnel a constaté que 95.6 % des documents de la collection avaient été empruntés au moins une fois durant les trois dernières années.
- Plusieurs titres qui avaient été reliés ou qui n'avaient plus de jaquette illustrée n'étaient pas empruntés, même s'ils étaient populaires. Un exemplaire d'un titre qui était en bonne condition et qui avait une jaquette illustrée avait été emprunté 19 fois; un autre exemplaire du même titre sans jaquette et dont la reliure était endommagée n'avait pas été emprunté durant les 9 dernières années. La bibliothèque a donc décidé de ne pas cataloguer les documents sans jaquette illustrée et de ne pas prendre la peine de relier les livres, sauf les documents de référence et les ouvrages dont l'édition était épuisée.
- Une étiquette indiquant l'année d'édition fut apposée aux dos des nouveaux romans. Ces ouvrages ont été étalés sur des rayons intitulés "nouveaux livres". Après un an, ces ouvrages ont été intégrés à la collection générale. Pendant qu'ils étaient sur les étagères "nouveaux livres", ces titres ont été empruntés jusqu'à 25 fois; une fois remis dans la collection générale, ils n'ont plus jamais été empruntés. Ceci semble indiquer que les romans récents sont les plus populaires et que le fait de les étaler augmente le nombre de prêts.
- Le domaine le plus susceptible au vol était le domaine médecine/santé suivi de près par les manuels de réparations d'automobiles, de bateaux et de moteurs. La bibliothèque a convenu de porter une plus grande attention à cette section afin de remplacer les titres volés.

¹. Tiré, traduit et adapté de Ron Haydon, "If it circulates, keep it". *Library Journal*, June 1, 1987, pages 80-82.



LES STATISTIQUES ET L'ANALYSE DE BESOINS DE LA COMMUNAUTÉ

Chaque communauté est unique. Il est important de reconnaître les caractéristiques particulières de la communauté pour bien la desservir. Par exemple, si on connaît la composition ethnique de la communauté, on peut mieux planifier le développement de la collection. La bibliothèque doit pouvoir répondre aux attentes des différents groupes dans la communauté tels que les cols bleus, les mamans à la maison ou les spécialistes de la technologie de pointe.

Le processus de “l’analyse des besoins de la communauté” consiste à questionner la collectivité quant à ses besoins, ses attentes et/ou ses préférences. Il s’agit de monter une banque d’information sur les besoins de la communauté qui contient à la fois des données à propos de la collectivité et de la bibliothèque. Ces renseignements devraient tenir compte des changements dans la composition de la population, des changements à la structure de l’économie locale et d’autres facteurs qui pourraient influencer la croissance et le développement de la communauté. De plus, il faut peindre un tableau réel de l’état actuel des services de la bibliothèque. Par exemple,

- quels sont les services offerts par la bibliothèque?
- est-elle utilisée à sa juste valeur?
- qui l’utilise?
- combien coûte-t-elle?
- comment la bibliothèque se compare-t-elle à d’autres bibliothèques de même envergure?

Ces genres de renseignements sur la collectivité et l’économie sont disponibles dans le recensement, de la Chambre de commerce locale, du Bureau de santé régional, des conseils scolaires et chez les autres organismes sociaux. On peut aussi comparer les bibliothèques en consultant *Les statistiques des bibliothèques publiques de l’Ontario*, comme nous l’avons déjà mentionné.

Les résultats d’une analyse de besoins de la communauté devraient être utilisés pour réviser les objectifs de la bibliothèque, afin d’être capable ensuite de formuler des politiques et de planifier des programmes et des activités permettant d’atteindre ces objectifs.



Qu'est-ce qu'on fait avec tous ces chiffres?

- Si 64% de la population locale est à l'école ou travaille à l'extérieur de la communauté entre 9 heures et 15 heures, il serait peut-être bon d'examiner les heures d'ouverture de la bibliothèque. Devrait-on remanier l'horaire pour que la bibliothèque soit ouverte durant les heures qui conviennent le mieux à la majorité des gens?
- Le service d'infirmières à domicile indique que 36 personnes dans la communauté sont confinées à domicile parce qu'elles sont âgées ou handicapées. Est-ce une clientèle assez importante pour commencer à offrir un service de bibliothèque à domicile?
- Le Conseil scolaire projette une hausse d'inscriptions de 20 % au cours des 3 prochaines années. La bibliothèque devrait-elle planifier d'offrir des programmes préscolaires pour coïncider avec cette période de croissance de sa future clientèle?
- Le taux de chômage des décrocheurs est de 37 %; deux des employeurs locaux doivent effectuer des mises à pied ou faire face à une fermeture. La bibliothèque pourrait-elle collaborer avec d'autres organismes locaux et offrir un service d'information sur les programmes de formation ou de recyclage disponibles ou sur les services de counselling professionnel, l'alphabétisation ou les stratégies de recherche d'emplois?
- Un entrepreneur local planifie de construire cent nouvelles demeures dans la communauté. Serait-il temps de rencontrer cet entrepreneur et les agents d'immeubles locaux afin de leur suggérer de faire la promotion du service de bibliothèque comme un des atouts qui rehausse sensiblement "la qualité de la vie" dans la communauté.

L'utilisation des statistiques pour faire une analyse des besoins est décrite de façon plus détaillée dans le *Guide* intitulé *Administration 5: Planification du service de bibliothèque* ainsi que dans *L'évaluation des besoins et la planification stratégique à l'intention des bibliothèques publiques de l'Ontario du nord: un manuel*.



LES STATISTIQUES COMME OUTIL DE PROMOTION

Les statistiques peuvent être utilisées de plusieurs façons comme outil de promotion.

- pour des présentations formelles (par ex. la présentation du budget au conseil municipal)
- pour rehausser des rapports annuels
- pour faire du marketing (par ex. des communiqués de presse)

Pour assurer le succès des statistiques comme outil de promotion il faut adapter la présentation des statistiques à l'auditoire. En d'autres mots, différentes statistiques doivent être utilisées à différentes occasions. Par exemple, si vous parlez à un organisme de loisirs, le total annuel des prêts ne l'impressionnera pas. Vous feriez mieux de comparer la fréquentation de la bibliothèque à la fréquentation de l'aréna municipal. Si vous êtes invitée à un souper causerie des Optimistes, connaissant leur parrainage de la jeunesse, profitez-en pour vanter vos programmes et votre collection destinés aux enfants et aux adolescents.

Une présentation au conseil municipal

La *Trousse de présentation à l'intention des conseillers municipaux* tire profit de textes, de vidéos et d'autre matériel pour appuyer les activités promotionnelles de la bibliothèque. Dans cette trousse, les statistiques sont utilisées de plusieurs façons. Par exemple, une section mentionne des statistiques provinciales importantes tel que le fait que 99.92 % des Ontariens/Ontariennes ont accès à des services de bibliothèques publiques à partir de 1, 362 points de service à travers la province.

Le rapport annuel¹

Un rapport annuel est un compte rendu des activités de la bibliothèque durant l'année précédente. C'est un document administratif clé — un document qui fait part des changements apportés et qui rend compte du progrès de la bibliothèque durant la dernière année. La préparation d'un rapport annuel permet à la bibliothèque de faire connaître ses services au public et de projeter une image positive de la bibliothèque dans la communauté.

Un rapport annuel a le potentiel de rejoindre plusieurs auditoires tels que les preneurs de décisions, la communauté, les gens d'affaires, le personnel de la bibliothèque locale ainsi que celui des autres bibliothèques.

¹. Adapté de la *Trousse pour les petites bibliothèques #7: Les rapports annuels*. Une trousse préparée par le Service des petites bibliothèques, bibliothèques rurales et bibliothèques de comtés du Service des bibliothèques de l'Ontario-Sud, avril 1995.



Il y a deux étapes à suivre dans la préparation d'un rapport: la cueillette des données et la rédaction. La cueillette des données est une activité continue. Il s'agit de recueillir, au fur et à mesure, durant l'année, des statistiques, de l'information sur la programmation, des communiqués de presse ainsi que des notes sur les rénovations ou les changements au personnel et aux services. Il faut aussi avoir l'information budgétaire, à portée de main, surtout la proportion du budget qui a été dépensée sur le personnel et le matériel. Une fois tous ces documents recueillis, chacun devrait être évalué à sa juste valeur, en vue de son inclusion ou de son exclusion de la version finale du rapport annuel.

Le rapport pourrait présenter l'état financier de la bibliothèque de la façon suivante.

Bibliothèque publique de Trillium			
Votre bibliothèque a reçu:		Votre bibliothèque a dépensé:	
Part de la ville de Trillium:	51 500 \$	Salaires et rémunérations:	40 063 \$
Subvention de fonctionnement de la province:	6 964 \$	Dépenses administratives:	2 642 \$
Frais, amendes, ventes de livres élagués, etc:	<u>7 078 \$</u>	Documents pour la bibliothèque:	12 157 \$
		Dépenses de fonctionnement:	8 620 \$
		Dépenses d'immobilisations prélevées sur les recettes courantes:	<u>1 661 \$</u>
	65 542 \$		65 085 \$

Quoique l'aspect financier du rapport annuel soit important, il doit absolument contenir beaucoup plus que des chiffres. Le rapport annuel de la bibliothèque doit rendre compte des activités et des réussites de la dernière l'année. Pour être un bon outil de promotion, il devrait être un document intéressant à lire, en plus d'être informatif.

Comment utiliser les statistiques dans un rapport annuel

Les statistiques posent un certain défi quand on veut présenter de l'information d'une façon claire et bien organisée. Il n'y a rien de plus ennuyeux pour un lecteur qu'un tas de faits et de chiffres. Il est préférable de présenter ces chiffres dans un contexte qui permettra à l'utilisateur de bien comprendre ce qu'il reçoit pour son argent. Il faut se demander; "qu'est-ce que cette statistique représente pour les personnes que l'on veut desservir?" Ensuite, il faut publier la réponse et non pas la statistique.



Par exemple, au lieu de dire:

Nous avons ajouté 50 titres de référence

Dites plutôt -

Nous avons rehaussé notre collection de référence en achetant 50 nouveaux titres, ce qui nous permettra maintenant de répondre à vos questions plus rapidement et avec plus d'exactitude.

La mise en page et le style du rapport annuel peuvent rendre l'information statistique fort intéressante. Par exemple:

En 1996, comment avons-nous traité

63 910 emprunts?
2 878 demandes d'information?
2 974 nouveaux achats?

Un à la fois !

Une autre façon de présenter clairement de l'information est de décrire un programme ou une activité selon la moyenne statistique. Un profil de la moyenne n'est limité que par l'imagination de la personne qui l'esquisse. Ce profil pourrait inclure:

- la moyenne d'heures travaillées par les membres du personnel
- la moyenne des transactions de prêt
- la moyenne de questions répondues
- la somme des dépenses per capita
- la valeur monétaire du service offert
- la moyenne des inscriptions aux programmes offerts par la bibliothèque

Quand on recueille des statistiques pour le rapport annuel, il est bon de chercher des occasions où l'on pourrait présenter l'information d'une façon graphique. Si la présentation peut capter l'intérêt du lecteur, son impact sera beaucoup plus grand. Il faut pratiquer l'art de faire des comparaisons à l'aide de représentations graphiques telles que des camemberts ou des schémas à secteurs et/ou des graphiques à rectangles.



Bibliothèque publique de Trillium
Comparaison entre les documentaires et les romans

Dans cet exemple, on peut voir que les statistiques sont utilisées pour appuyer plusieurs points, comme:

- trop de documentaires **ou**
- pas assez de romans **ou**
- des documentaires périmés qui doivent être mis à jour

Dans chaque cas, le tableau illustre bien le point qu'on veut faire. De nos jours, les gens ont l'habitude de voir des tableaux et des graphiques dans les médias. Les bibliothèques devraient aussi s'en servir dans leurs rapports.

Collecting and Reporting Public Library Statistics: A How-to-do-it Manual. New York: Neal-Schuman, 1996.

RESSOURCES

Lancaster, F. W. *The Measurement and Evaluation of Library Services.* New York: Information Resources Press, 1977.

L'évaluation des besoins et la planification stratégique à l'intention des bibliothèques publiques de l'Ontario du nord; un manuel. Sudbury: Services des bibliothèques de l'Ontario du nord, 1994.

Van House, Nancy, Mary Jo Lynch, Charles R. McClure, Douglas L. Zweizig et Eleanor Jo Rodger. *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures.* 2^e édition. Préparé pour le Public Library Development Program de l'American Library Association, 1987.

Walter, Virginia A. *Output Measures for Public Library Service to Children: A Manual of Standardized Procedures.* Préparé pour le Public Library Development Program de l'American Library Association, 1992.