

ANNEXE B : ANALYSE D'UNE COMMUNAUTÉ ET ÉVALUATION DE SES BESOINS

La « diversité culturelle » ou « multiculturalisme » fait référence à la coexistence et à l'interaction harmonieuses de différentes cultures, où « la culture doit être considérée comme l'ensemble des traits distinctifs, matériels, intellectuels et affectifs d'une société ou d'un groupe social ; elle englobe, outre l'art et la littérature, les modes de vie, les façons de vivre ensemble, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances ».

— *Manifeste IFLA/UNESCO pour une bibliothèque multiculturelle*

Pour chacune des cultures desservies ou potentiellement desservies par ma bibliothèque :

- Quels sont les services ou ressources documentaires actuellement accessibles ?
- Quels sont les services ou ressources documentaires potentiels que nous pourrions rendre accessibles ?

QUESTION	CULTURES	SERVICES	RESSOURCES DOCUMENTAIRES
Quelles sont les différentes cultures qui bénéficient <u>actuellement</u> des services de ma bibliothèque ?			
Quelles sont les différentes cultures présentes dans la communauté qui <u>pourraient</u> bénéficier des services de ma bibliothèque ?			
Quels services ou quelles ressources documentaires pourraient rendre ma bibliothèque accessible à ces cultures ? Dans quelle langue ?			

ANNEXE B : ANALYSE D'UNE COMMUNAUTÉ ET ÉVALUATION DE SES BESOINS

Cette liste de vérification facultative peut être utilisée pour compiler des informations plus détaillées sur les communautés culturelles et leurs besoins en matière de services. Elle est adaptée de *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques* :

<https://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>

Définitions

Analyse de la communauté : processus d'identification des caractéristiques de la communauté des utilisateurs (utilisateurs et non-utilisateurs), de l'environnement dans lequel ils vivent, et évaluation de leurs besoins en matière de services de bibliothèque et d'information.

Évaluation des besoins : processus consistant à étudier les informations requises et utilisées par la communauté, ainsi que leur disponibilité (pour les utilisateurs et les non-utilisateurs).

Objectifs

- Apprendre ce que la communauté (utilisateurs et non-utilisateurs) pense de la bibliothèque et de ses services.
- Identifier les lacunes qui peuvent exister entre les services actuellement proposés et les besoins de la communauté, et comment ces lacunes sont éventuellement comblées par d'autres services.
- Fournir les informations nécessaires pour planifier efficacement les services, à court et à long terme, qui répondront aux besoins de la communauté.

ANALYSE DE LA COMMUNAUTÉ		ÉVALUATION DES BESOINS	
Données et informations à recueillir sur la communauté		Données et informations à réunir sur les utilisateurs et non-utilisateurs	
Types de données à collecter <input type="checkbox"/> Primaires : d'individus, groupes sociaux ou « leaders » / personnes influentes localement. <input type="checkbox"/> Secondaires : données collectées par des institutions publiques ou privées, par des associations locales, études sociologiques, enquêtes marketing, sondages locaux....		Types de données à collecter : <input type="checkbox"/> Primaires : d'individus, groupes sociaux ou « leaders » / personnes influentes localement. <input type="checkbox"/> Secondaires : évaluations des besoins de communautés similaires et comparables, études sur les dimensions culturelles et comportementales du processus de recherche d'informations de groupes d'utilisateurs spécifiques.	
	Données démographiques et socio-économiques		Dimensions culturelles et comportementales du processus de recherche d'informations
	Caractéristiques de l'environnement communautaire dans la « zone de chalandise » de la bibliothèque		Besoins en termes d'information : types, niveaux de complexité, formats, langues, objectifs, etc.
	Environnement informationnel de la communauté		Environnement informationnel des utilisateurs