

Groupe de travail sur l'évaluation des bibliothèques de collèges. *L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège : une approche systémique*. Montréal, Fédération des Cégeps, 1978. 211/37/35 p.

Monique Potin

Volume 26, numéro 1, mars 1980

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1054267ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1054267ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce compte rendu

Potin, M. (1980). Compte rendu de [Groupe de travail sur l'évaluation des bibliothèques de collèges. *L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège : une approche systémique*. Montréal, Fédération des Cégeps, 1978. 211/37/35 p.] *Documentation et bibliothèques*, 26(1), 49–51.
<https://doi.org/10.7202/1054267ar>

comptes rendus

Groupe de travail sur l'évaluation des bibliothèques de collèges. **L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège: une approche systémique.** Montréal, Fédération des Cégeps, 1978. 211/37/35 p.

Le rapport intitulé *L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège: une approche systémique* présente les résultats d'un projet de recherche mené par un comité de la Commission des directeurs de bibliothèques de collèges; la recherche fut subventionnée par le ministère de l'Éducation et la Fédération des Cégeps et fut alimentée en ressources humaines par le milieu des bibliothèques de cégeps¹.

Le document se détache de la production québécoise courante en introduisant des aspects innovateurs:

- une réflexion d'ordre philosophique (d'après une approche systémique) sur la bibliothèque décrit les valeurs sous-jacentes au choix de la méthodologie et de l'objet d'évaluation (chapitre I);
- une revue des modèles existants d'évaluation de l'efficacité des bibliothèques explicite le choix de deux de ces modèles par le groupe d'étude (chapitre II);
- la recherche menée par le groupe est rapportée en vue de constituer un guide pratique d'application des modèles de Saracevic et de Morse (chapitre III à la fin).

Les auteurs définissent la problématique de leur recherche à partir de six critères de base:

- 1) évaluation scientifique;
 - 2) mesure objective de l'efficacité ou de la valeur réelle au moyen d'indicateurs;
 - 3) microévaluation (analyse diagnostique);
 - 4) mesure d'un aspect significatif de la performance de la bibliothèque de collège;
 - 5) rejet de modèles sophistiqués;
 - 6) coût raisonnable et facilité d'application.
- Ces six critères, énumérés en page 66, auraient eu leur place dès le début du texte, car ils illustrent les limites et les partis pris qui émaillent le texte.

La problématique retenue est l'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège à satisfaire les requêtes documentaires connues et exprimées par la clientèle. Cette problématique est réduite de plusieurs façons:

- les demandes sont limitées à celles de monographies;
- les demandes sont réduites à celles par auteur ou par titre;
- l'utilisateur recherche le document sans aide;
- la demande prend forme avec l'utilisation du fichier de la bibliothèque;
- le document doit être obtenu immédiatement;
- seule la population actuellement cliente est prise en compte (et en fait elle est réduite aux étudiants).

La nécessité de mener d'autres études d'évaluation portant sur tous les aspects délaissés constitue d'ailleurs la conclusion du rapport (p. 192). Même si la capacité de satisfaire immédiatement les demandes de monographies par auteur ou par titre cons-

¹ Étaient membres du comité: Michel Robert, président; André Cossette, agent de recherche; Micheline Belleau, Colette Caron, Lise Lemire, J.M. Bernard Léveillé, Lise Wilson.

titue pour beaucoup de bibliothécaires un aspect significatif de la performance de la bibliothèque de collège (critère 4), cette dimension n'est qu'une des fonctions (simplifiée en plus) que remplit une bibliothèque.

Les critères 5 et 6 veulent éviter l'écueil que plusieurs reprochent aux modèles utilisés en recherche opérationnelle: compilation et coût excessif. La rédaction de guides pratiques d'utilisation des modèles de Saracevic et de Morse est sans doute l'apport le plus important de cette recherche. À la lecture, malgré quelques imperfections, ces guides sont des réussites et incitent à l'application.

Le guide d'application du modèle de Saracevic contient une explication limpide de l'écart-type, technique qui constitue, avec les directives et les vérifications, un garant de l'objectivité scientifique. Cependant l'objectivité gagnerait si était ajoutée une feuille de directives à l'intention du bibliotechnicien chargé du contact avec l'utilisateur au fichier. De même, les éventuels candidats à l'application seraient heureux de connaître plus exactement les coûts qu'implique une telle opération (en temps et en argent). La faiblesse majeure du guide est la partie "analyse et interprétation", pourtant jugée "l'étape centrale de l'évaluation". Les facteurs y sont confondus avec les critères d'évaluation des variables. L'application du modèle de Saracevic à cinq collèges du Québec aboutit à des résultats qui ne peuvent être interprétés qu'en fonction d'une grille de référence. Que veut dire un taux global de satisfaction de 40% à 60% (fourchette dans laquelle se classent presque toutes les bibliothèques d'ici ou d'ailleurs)? Que veut-on dire par l'affirmation que le prêt est la cause majeure d'insatisfaction en ce qui touche la variable "politique de circulation"? La manière dont les différents collèges interprètent et solutionnent "l'absence de volumes inconnue de la bibliothèque" (première cause de la variable "dysfonctionnement de la bibliothèque") est révélatrice: les systèmes anti-vol et l'usage de la réserve font l'objet d'une discussion contradictoire et enrichissante, mais cependant peu éclairante pour un gestionnaire. Par ailleurs, on peut regretter que le groupe n'ait pas retenu les résultats connus de l'application du modèle

à d'autres bibliothèques, américaines et britanniques. Ces études ont démontré par exemple que le vol et le vandalisme sont les causes majeures de l'insatisfaction reliée au dysfonctionnement de la bibliothèque, et que les usagers ont des problèmes d'utilisation et de compréhension du catalogue et du système de classement sur les rayons. Une évaluation sert à vérifier l'écart entre deux situations: présente et modifiée, présente et passée, présente et idéale, ici et ailleurs, entre deux situations modifiées possibles. L'évaluation introduit, dès sa conception, la notion de changement, qu'il soit déjà introduit, ou qu'il soit envisagé. Pour satisfaire au critère 3 (faire une microévaluation), le guide pratique et la recherche sur le modèle de Saracevic devraient présenter une démarche plus axée sur des objectifs de changement et ce, dès la conception. Cette recherche aboutit donc essentiellement à une description (c'est-à-dire à une macroévaluation) de la situation des bibliothèques impliquées. Pour constituer une microévaluation, il aurait fallu fournir dès le début les critères d'évaluation en fonction desquels apprécier les résultats.

Le modèle de Morse répond mieux au critère 3 (microévaluation) puisque son objet est de simuler la création d'un dépôt (pour les volumes semi-actifs) et l'achat d'exemplaires en double. Le critère de décision, pour l'achat d'exemplaires en double, est explicité dans le guide pratique (p. 19). Pour la création d'un dépôt, on décrit simplement les changements apportés par cette innovation; mais comment apprécier le fait que 5% des requêtes seront insatisfaites parce que les usagers ne "s'adapteront" pas à cette innovation? Que 10% des requêtes auront exigé un effort supplémentaire de la part de l'utilisateur? L'interprétation variera grandement suivant que c'est l'utilisateur ou l'administrateur qui la fera.

Ces remarques, décrivant la faiblesse des guides pratiques en ce qui concerne l'interprétation des résultats, nous amènent à la méthodologie et à la philosophie prônées par cette recherche. Sur le plan méthodologie, la préoccupation dominante du groupe a été l'objectivité scientifique. Ces deux termes reviennent comme un

leitmotiv tout au long de l'étude; ils sont associés aux termes: méthodes quantitatives, vérité, réalité, mesure, statistiques, indicateurs, modèles d'analyse, mathématiques. Ces termes sont aussi en antinomie avec: usagers, opinions, mesure qualitative, subjectivité. Effectivement, certaines erreurs peuvent être limitées par l'emploi de techniques statistiques comme celles des probabilités: pour avoir une certaine valeur scientifique, une recherche se doit d'utiliser ces méthodes. Cependant, les notions absolues d'objectivité et de "réalité vraie" sont battues en brèche par les scientifiques de tous bords. L'épistémologie contemporaine a fait sienne l'affirmation de Gaston Bachelard selon laquelle la réalité n'est qu'une image, une représentation que chacun construit, et qui varie donc avec chacun. Marmoz rappelle aussi la subjectivité intrinsèque à toute recherche, à tout modèle d'analyse et à toute mesure. Néanmoins, le texte sur l'évaluation des bibliothèques de collègues est louable pour son souci d'utiliser toutes les méthodes scientifiques reconnues, son souci de les expliquer et de les diffuser, même s'il a un peu trop tendance à les ériger en lois absolues et infaillibles.

Sur le plan philosophique, la conception de la bibliothèque vue comme un système fonctionnant au sein d'un système plus général émerge du chapitre I. Là aussi, le rapport innove sur la scène québécoise et se situe dans le courant actuel (très à la mode, pourrions-nous dire méchamment) des approches systémiques. Comme toute innovation, ce texte suscite toute une série de questions et de critiques (pour notre part, nous en avons écrit quarante pages) et c'est ce qui fait sans doute sa plus grande valeur. Nous limiterons notre apport au débat à une seule question (écrite sous plusieurs formes). Peut-on imaginer la bibliothèque comme un système par rapport auquel l'utilisateur est à l'extérieur? L'exclusion des usagers à la conception, la préparation, l'analyse et l'interprétation de l'évaluation est-elle justifiée? L'utilisateur n'est-il qu'un élément qui entre et qui sort, qui s'adapte, qui est formé, qui est corrigé comme n'importe quel autre ingrédient? Pour découvrir la richesse des interactions réciproques et des types de changements dynamiques que l'on rencon-

tre dans une vision systémique de la réalité, nous référerons le lecteur à l'ouvrage-clé de Le Moigne.

En conclusion, cette recherche constitue un apport majeur à la bibliothéconomie québécoise et internationale: les praticiens y trouveront des guides pratiques pour appliquer deux modèles d'évaluation et les chercheurs y trouveront matière à réflexion et motivation à agir. Ce rapport présente les imperfections de toute activité/réflexion à ses balbutiements, mais nous aimerions quand même pouvoir nous mettre souvent sous la dent des pages aussi stimulantes et appétissantes!

Références

- Gaston Bachelard, *Le nouvel esprit scientifique*, Paris, PUF, 1966, 1934 p.
 Michaël Bommer, "Operations research in libraries: a critical assessment", *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 26, no. 3, (May-June 1975), 137 - 139.
 J.L. Le Moigne, *La théorie du système général: théorie de la modélisation*, Paris, PUF, 1977, 258 p.
 L. Marmoz, "La recherche et l'intervention", *Les sciences de l'éducation*, no 4 (1978), 43 - 64.
 Claire Noël, "Fournir rapidement le document demandé", *Cegepropos*, no 65 (mai 1979), 34 - 35.
 Rowena Weiss Swanson, "Performing evaluation studies in information sciences", *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 6, no. 3 (May - June 1975), 140 - 156.

Monique Potin

Service pédagogique
 Université de Montréal

*Bibliothèque nationale du Québec. **Bibliographie de bibliographies québécoises**, compilée par le Centre bibliographique, sous la direction d'Henri-Bernard Boivin. Montréal, Ministère des Affaires culturelles, 1979. 2 vol.*

Au début de l'année 1979, la Bibliothèque nationale du Québec a fait paraître un nouveau répertoire intitulé *Bibliographie de bibliographies québécoises*. Ce répertoire en deux tomes a été compilé par le