

Canada. Comité des systèmes unifiés de bibliothèque. Groupe de travail sur la mesure de la performance. *Mesure de la performance dans les bibliothèques fédérales : un guide. Performance Measurement in Federal Libraries: a Handbook.* Ottawa, Bibliothèque nationale du Canada, 1980. 119, 103 p. (Collection de publications. Publications series. Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral)

Gaétan Drolet

Volume 27, Number 2, June 1981

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1053824ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1053824ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

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

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this review

Drolet, G. (1981). Review of [Canada. Comité des systèmes unifiés de bibliothèque. Groupe de travail sur la mesure de la performance. *Mesure de la performance dans les bibliothèques fédérales : un guide. Performance Measurement in Federal Libraries: a Handbook.* Ottawa, Bibliothèque nationale du Canada, 1980. 119, 103 p. (Collection de publications. Publications series. Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral)]. *Documentation et bibliothèques*, 27(2), 84–86. <https://doi.org/10.7202/1053824ar>

conjoint (recherche préparée et effectuée par les deux ensemble). Les résultats montrent que « la configuration typique d'une recherche, dans les centres de service canadiens est une *préparation* conjointe de la recherche (avec 48,3% des scores) et une *recherche déléguée* (avec 52,4% des scores). En d'autres termes, selon la pratique courante, l'usager et le médiateur de recherche préparent la recherche ensemble, puis le médiateur effectue la recherche seul » (p. 27). Pour la préparation de la recherche, 40,2% des répondants ont favorisé le mode délégué et 11,5% le mode direct; pour effectuer la recherche au terminal, 37,7% ont favorisé le mode conjoint et 9,9% le mode direct (tableau 25, p. 111). Le mode direct, c'est-à-dire sans l'intervention d'un intermédiaire, est donc loin derrière les deux autres modes et pour la préparation de la recherche et pour la recherche au terminal comme telle, et cela indépendamment du type de centre de service (gouvernemental, universitaire ou autres).

Un autre point très intéressant qui ressort de cette enquête est qu'une majorité significative des médiateurs de recherche, soit 60,3%, sont des « spécialistes de la référence ». 31,8% sont des non-spécialistes et 7% sont spécialisés spécifiquement en recherche documentaire automatisée (p. 32 et 33). Seulement 39 centres de service sur 380 (environ 10%) n'utilisent pas de médiateurs de recherche (p. 31), ce qui confirme les données sur le mode direct que nous venons d'examiner. On peut donc en conclure que les bibliothécaires et les spécialistes de la documentation ont su prendre leur place entre le chercheur et les systèmes de repérage automatisé, au moins dans les deux-tiers des cas, et que dans de rares occasions l'usager effectue lui-même ses recherches sans l'intervention d'un médiateur expérimenté.

L'enquête se termine par une analyse du degré de participation et d'autonomie des médiateurs de recherche, avant, pendant et après la recherche au terminal. Le médiateur est le plus autonome pendant la recherche (à 84,2%), la participation de l'usager étant alors à son plus faible degré (p. 41). Pour les activités de préparation de la recherche, le médiateur est encore autonome à 68% (p. 39). Sa participation descend brusquement à 45,6% pour les activités d'examen, d'évaluation et de localisation et d'obtention des documents signalés (p. 42). Ces résultats constituent un point de départ pour une recherche actuelle de l'auteur, qui se propose d'identifier les caractéristiques qui « concourent à discriminer et à prédire le mode de recherche idéal, (délégué, direct, conjoint) c'est-à-dire le mode où la plupart des mesures de performance, telles que la pertinence de la recherche, l'efficacité du chercheur, le coût-efficacité et la satisfaction de l'usager, seraient optimisées » (p. 47). Nous attendons avec beaucoup d'intérêt les résultats de cette autre recherche.

Jerry Bull

Bibliothèque des sciences humaines et sociales
Université de Montréal

Canada. Comité des systèmes unifiés de bibliothèque. Groupe de travail sur la mesure de la performance. Mesure de la performance dans les bibliothèques fédérales: un guide. Performance Measurement in Federal Libraries: a Handbook. Ottawa, Bibliothèque nationale du Canada, 1980. 119, 103 p. (Collection de publications. Publications series. Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral)

En 1977, un groupe non officiel de bibliothécaires fédéraux se réunit afin d'étudier les techniques de mesure de la performance¹ dans les bibliothèques. Quelques mois plus tard, l'initiative de départ est sanctionnée par la création d'un Groupe de travail sur la mesure de performance. Pour la durée de son mandat, le groupe de travail est rattaché au Comité des systèmes unifiés de bibliothèque du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral. La publication du présent guide rejoint l'un des points du mandat qui prévoyait l'élaboration et la publication de « modèles, lignes directrices, principes généraux, pratiques et autres outils susceptibles d'aider les bibliothécaires à appliquer les techniques de mesure de la performance » (p. iv).

Rédigé à l'intention des gestionnaires des bibliothèques fédérales afin de les aider dans l'application des techniques de mesure de la performance, ce guide présente une synthèse et une interprétation de la notion de mesure de la performance que l'on voudrait compatibles avec les activités des bibliothèques.

Cependant le guide est tellement imprégné de l'expertise du Conseil du Trésor en matière de performance que les parties du texte traitant de la mesure de la performance appliquée aux bibliothèques, à l'exception du chapitre 6, sont réduites au minimum. À titre de contrôleur du gouvernement fédéral, le Conseil du Trésor veille à l'application de la mesure de la performance au sein de l'administration fédérale et à l'expansion de systèmes d'évaluation dans les services de bibliothèques.

Au début de leur introduction, les auteurs mettent le lecteur au défi de « lire ce guide du début à la fin ». Lecture aride s'il en est une! Même si ce manuel ne possède pas toutes les caractéristiques d'un ouvrage de référence (caractère de permanence, consultation rapide, index détaillé, etc.), nous proposons quand même d'y voir un aide-mémoire présentant des directives pour l'application de la mesure de la performance.

Une bonne moitié du document expose les multiples aspects de la mesure de la performance. La synthèse est réussie. À l'intérieur des chapitres 1 à 5, les notions générales viennent en premier,

1. La mesure de la performance telle que définie par les auteurs du présent rapport est « un instrument de gestion qui permet à l'administrateur d'obtenir les données statistiques concrètes nécessaires sur la performance pour faire une évaluation significative de la performance (sic) d'une organisation » (p. 4). Le système de mesure de la performance abordé dans le présent guide vise donc à mesurer la performance de l'organisation et non de l'individu.

suivies d'une explication des techniques et méthodes, de l'interprétation et de l'utilisation des données.

Le chapitre premier précise la notion de mesure de la performance, trace sa progression dans la Fonction publique et aborde son introduction dans les bibliothèques fédérales. Le chapitre 2 porte sur la mesure de l'efficacité. Le groupe de travail s'y attarde très peu, préférant orienter le lecteur vers les publications du Conseil du Trésor même si ces études ne sont pas toujours appliquées et applicables aux services documentaires fédéraux. Le chapitre 3 souligne les tentatives faites pour quantifier l'efficacité des bibliothèques et conclut qu'une « mesure composite unique du service, capable de fournir un tableau vraiment exact et significatif de la performance d'une bibliothèque, n'a pas encore été mise au point » (p. 41). Le chapitre 4 introduit les techniques de mesure de la performance dans les activités d'une bibliothèque. À cette fin, le gestionnaire doit choisir une période de base (par exemple, une année représentative), identifier les biens et les services produits, c'est-à-dire les indicateurs statistiques qui donneront une image exacte de la performance de la bibliothèque. Le chapitre 5 aborde l'interprétation, l'analyse et l'utilisation des données sur la mesure de la performance (analyse des variations de la performance, présentation des rapports statistiques normalisés, ajustement périodique du système de mesure de la performance).

Le chapitre 6 résume, étape par étape, le cheminement à suivre pour la mise en application d'un système de mesure de la performance dans un centre documentaire. Les chapitres 7 et 8, succincts et fonctionnels, permettent au lecteur de poursuivre sa démarche documentaire. Le chapitre 7 signale en première partie les publications du Conseil du Trésor traitant du principe et de la technique de la performance alors que la seconde partie analyse 24 documents tirés de la documentation en bibliothéconomie. L'examen de la documentation publiée depuis les années soixante amène le groupe de travail à affirmer que « la mesure et l'évaluation de la performance des bibliothèques sont à l'état embryonnaire » (p. 85).

Ce survol documentaire est loin d'être conforme à la réalité. Dans ses deux articles² sur l'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque, André Cossette insiste sur l'abondance et la variété des études de performance réalisées en bibliothèque.

Bien que les auteurs du guide ne citent aucun document en langue française, la contribution de l'ASTED à l'avancement de l'étude de la mesure de la performance est à souligner : outre les articles de Cossette déjà cités, rappelons que le Congrès 1978 avait pour thème *S'évaluer : Pourquoi ? Comment ?* et que le numéro I de la collection « À propos » porte le titre *Évaluation de l'efficacité de la bibliothèque*.

Le chapitre 8 fournit les coordonnées de trois organismes fédéraux offrant des services sur la mesure de la performance. Deux d'entre eux, le Bureau de liaison des bibliothèques fédérales et le

Conseil du Trésor, desservent une clientèle essentiellement fédérale alors que le Centre de documentation sur les bibliothèques de la Bibliothèque nationale du Canada est au service de l'ensemble des bibliothèques québécoises et canadiennes³.

Un glossaire et deux appendices complètent ce guide. L'appendice A fournit la liste hiérarchique des services et activités de la bibliothèque fédérale type. Cette ventilation des services et des activités est irréaliste. En effet, cette nomenclature sera utilisable si chaque bibliothèque fédérale adapte cette liste à ses intérêts particuliers. L'appendice B présente trop sommairement et sans les comparer « les résultats d'une enquête menée sur les activités de mesure de la performance effectuées dans les bibliothèques fédérales » (p. v). Au delà de ces quelques pages, il serait intéressant de connaître les effets de ces programmes. Ajoutons que l'enquête a été menée auprès de dix bibliothèques fédérales déjà engagées dans de telles opérations. Faut-il en conclure que les autres bibliothèques fédérales (la majorité) sont totalement absentes de la mesure de la performance ?

Même avec une table des matières fonctionnelle, la présence d'un index aurait maximisé l'utilisation d'un tel instrument. Malgré quelques tableaux épars dans le rapport, des graphiques auraient ajouté à la compréhension souvent aride du texte. Le style de la version française nous rappelle constamment que nous sommes en présence d'une traduction quasi simultanée (*Activités*, p. 3). Cette difficulté s'ajoute à la consultation du rapport dont le vocabulaire est déjà hermétique.

Les citations et les notes sont présentées pêle-mêle, en bas de page, dans un seul ordre numérique. Le lecteur doit donc procéder page par page pour se faire une idée précise de l'ampleur des sources consultées. L'absence de regroupement des références bibliographiques apparaissant au bas des pages en une liste des sources consultées témoigne de la rapidité avec laquelle le rapport a été publié. Les nombreuses coquilles décelées auraient pu être éliminées avec un minimum de révision (p. v, « bibliothèque », p. vi, « util », p. 11, « constatev », p. 31, « la bien », p. 32, « cew », p. 63, « bibliothèque »).

Dans le corps du texte, les trop nombreuses subdivisions (exemples : 2.2.2.2 d. 1, 2.2.2.2 d. 2 et 2.2.2.2 e. 1, 2.2.2.2 e. 2), en plus de nuire à la lisibilité du texte, laissent des marges de plus de trois pouces. Les pages 20 à 25 où l'on retrouve un tel fractionnement du texte seront sûrement très mal accueillies par le Comité d'élimination de la paperasserie gouvernementale. L'élimination de

2. André Cossette, « L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque : cadre théorique et méthodologique », *Documentation et bibliothèques*, vol. 24, no 2 (juin 1978), 71-84.

—, « Évaluation de l'efficacité de la bibliothèque : analyse des études majeures », *Documentation et bibliothèques*, vol. 24, no 3 (septembre 1978), 115-128.

3. Un article récent dans les *Nouvelles* de la Bibliothèque nationale du Canada, vol. 12, no 10 (novembre 1980) fournira au lecteur une description des possibilités de ce centre de documentation au service des bibliothèques.

subdivisions très détaillées aurait permis de réduire le texte de plusieurs pages.

Parmi la variété des études théoriques et des recherches empiriques portant sur l'évaluation des bibliothèques et des centres documentaires, ce guide constitue un apport original. Malgré ses lacunes, il servira de cadre de référence aux gestionnaires de bibliothèques soucieux de s'engager dans des études de mesure de la performance, à condition que la nature de la bibliothèque analysée soit respectée. L'étudiant en bibliothéconomie y trouvera un modèle pratique pour ses cours sur l'administration des bibliothèques.

L'utilisateur de ce guide devra constamment garder à l'esprit que cet instrument est basé sur l'utilisation de statistiques traditionnelles, lesquelles représentent une facette de la performance d'une bibliothèque. Pour faire la preuve de nos activités et démontrer la qualité des services documentaires offerts au public, nous devons dépasser cette vision chiffrée de nos bibliothèques. Dans un éditorial récent, Richard De Gennaro rappelait l'urgence de la situation aux spécialistes de l'information documentaire avides de statistiques : « It is time to put quality and user satisfaction ahead of big numbers as the goal and guiding concept of library management.⁴ »

Gaétan Drolet
Bibliothèque
Université Laval
Québec

Faurie, Albertine. La pédagogie de la documentation dans le contexte de l'audio-visuel et des mass-média. Paris, Le Centurion, 1980. 251 p. (Collection: Paidoguides)

Le titre de l'ouvrage de Madame Faurie est engageant et prometteur. Les mass média sont devenus des instruments importants et privilégiés de formation et d'information. Une démarche pédagogique doit en intégrer les contenus. La documentation assure la permanence du message des mass média et permet cette exploitation pédagogique.

L'ouvrage se présente en dix chapitres. Dans les quatre premiers chapitres l'auteur tente de cerner la nature des documents et de la documentation. Elle en propose des définitions et plusieurs typologies en retenant entre autres le support comme principe classificatoire. Elle aborde sommairement le langage des documents et la nécessité d'en maîtriser les codes linguistiques de même que culturels. Assez curieusement, deux chapitres (3 et 8) portent le même titre (« Les documents et leurs langages ») mais n'ont pas le même contenu. L'auteur traite ensuite de la recherche documentaire elle-même. Dans un premier temps, elle précise les objectifs du travail sur documents et dégage la nuance capitale en ce qui concerne la pédagogie de la documentation : s'agit-il d'acquérir des connaissances ou des capacités, des savoir-faire ? Ce chapitre sur les objectifs du travail documentaire est probablement le plus intéressant. L'auteur aborde après cela la recherche et l'élaboration des documents et décrit diverses façons de présenter le résultat des recherches sur documents en recourant à des moyens traditionnels (exposé écrit ou oral) et modernes (télévision, cinéma, etc.). L'organisation d'un centre de documentation (ou pour être plus précis, dans le contexte québécois, d'un centre multi-média ou des média) est ensuite discutée sommairement : choix des appareils, aménagement des locaux, constitution du fonds documentaire et classement des documents. Madame Faurie est animatrice depuis plus de vingt ans d'un mouvement pédagogique intégrant tous les moyens d'expression appelé Langage Total. Cet ouvrage est le fruit d'expériences menées dans le cadre de l'Institut du Langage Total. Une bibliographie des publications de l'Institut figure en annexe.

L'ouvrage de Madame Faurie s'adresse à des professeurs et à des documentalistes ou bibliothécaires de l'enseignement secondaire. Aussi serait-il injustifié de lui faire grief de ne pas soumettre au lecteur une analyse théorique poussée. L'auteur prend soin d'ailleurs de préciser qu'elle propose un ouvrage d'abord pratique : « Cette pédagogie s'élabore peu à peu et nous nous proposons ici non pas d'en faire un exposé systématique... » (p. 9) Nonobstant cette précaution, l'ouvrage est décevant à plusieurs égards. En voici les principales raisons.

La première lacune est l'absence de chapitre 0 ! L'auteur pose comme postulat que les mass média sont une source très importante d'informations. Il

4. Richard De Gennaro, « Library statistics and user satisfaction : no significant correlation », *Journal of Academic Librarianship*, vol. 6, no. 2 (May 1980), 95.