

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.