Document generated on 07/13/2025 4:12 a.m.

Documentation et bibliothèques

S'évaluer : pourquoi ? comment ?

Jacques Ménard

Volume 24, Number 3, September 1978

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1055161ar
DOI: https://doi.org/10.7202/1055161ar

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 article

Ménard, J. (1978). S'évaluer : pourquoi ? comment ? *Documentation et bibliothèques*, *24*(3), 101–104. https://doi.org/10.7202/1055161ar

Article abstract

The president of Asted explains the theme of the next annual conference of the Association, to be held in the Fall of 1978. The importance of the evaluation of libraries or documentary services has been renderred necessary by administrative and financial considerations. To arrive at realistic results, evaluation must combine both the quantitative and the qualitative approach. In fact, the process of evaluation forces the institutions to give themselves concrete objectives which are realistic and which can be measured.

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1978

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

S'évaluer: pourquoi? comment?

Jacques Ménard
Président de l'ASTED

Le président de l'ASTED explicite le thème retenu par l'Association pour son congrès de l'automne 1978. L'importance de l'évaluation des bibliothèques et des services documentaires a surtout été imposée par des préoccupations d'ordre administratif et financier. Pour atteindre en ce domaine des résultats valables, l'évaluation doit combiner approche quantitative et approche qualitative. En fait, l'évaluation force les institutions à se donner des objectifs concrets, vérifiables et réalisables.

The president of Asted explains the theme of the next annual conference of the Association, to be held in the Fall of 1978. The importance of the evaluation of libraries or documentary services has been renderred necessary by administrative and financial considerations. To arrive at realistic results, evaluation must combine both the quantitative and the qualitative approach. In fact, the process of evaluation forces the institutions to give themselves concrete objectives which are realistic and which can be measured.

El presidente de la ASTED explica el tema elegido por la asociación para su congreso que tendrá lugar en el otoño del 1978. La importancia de la evaluación de las bibliotecas y de los servicios de documentación ha sido impuesta sobre todo por preocupaciones administrativas y financieras. Para conseguir resultados válidos, la evaluación debe ser cuantitativa y cualitativa al mismo tiempo. En verdad, la evaluación obliga las instituciones a definir objetivos concretos, verificables y realizables.

Le thème retenu pour le prochain congrès de l'ASTED est ainsi formulé: *s'évaluer: pourquoi? comment?* Proposé par le Comité du plan à la suite d'un sondage effectué auprès des membres de l'Association, le thème de l'auto-évaluation exprime actuellement une des préoccupations majeures de celle-ci et retiendra vraisemblablement encore son attention au cours des prochaines années.

En manifestant ainsi, par la voie du sondage, leur préoccupation dominante, les membres de l'ASTED rejoignaient, consciemment ou non, le diagnostic de plusieurs spécialistes qui ont plaidé, au cours des dernières années, en faveur de la mise au point de méthodes beaucoup plus convaincantes d'évaluation des bibliothèques et des services documen-

taires.[1] Cette convergence des préoccupations doit sans doute être considérée comme un signe des temps et, à ce titre, mérite de faire l'objet d'une exégèse attentive.

On peut d'abord supposer qu'une telle convergence résulte de la prise de conscience de certains facteurs généraux qui affectent le fonctionnement d'à peu près toutes les bibliothèques et tous les services documentaires. Il est certain que, dans la plupart des cas, ce sont les préoccupations d'ordre administratif et économique qui ont déclenché la réflexion sur l'évaluation des bibliothèques et des services documentaires. On peut certes regretter que l'étude de cette question s'en soit trouvée entachée d'un certain pessimisme et ait souvent été accueillie avec méfiance, dans la mesure où elle semblait constituer une menace pour des situations acquises. Ajoutons d'ailleurs que, parmi les spécialistes de la bibliothéconomie, de telles études ont souvent été amorcées à la suite de pressions venues de l'extérieur et ont donc été conçues comme des moyens de faire pièce à des évaluations externes parfois sommaires et souvent négatives. N'oublions pas que la plupart des bibliothèques qui nous sont familières vivent littéralement de subventions et représentent rarement une priorité absolue pour les bailleurs de fonds. La moindre variation d'opinion ou d'évaluation de leur part, justifiée ou non, se traduit presque infailliblement par une variation correspondante des ressources affectées aux bibliothèques et aux services documentaires.

Les responsables de bibliothèques et de services documentaires en sont aussi venus à se poser des questions d'ordre plus qualitatif au sujet de l'évaluation. La pertinence de certaines modalités de fonctionnement, l'à-propos de certaines procédures ou méthodes de travail, l'adéquation de certains services aux besoins réels ou aux désirs de la clientèle desservie et plusieurs autres questions du même genre ont forcé les responsables de bibliothèques et de services documentaires à établir ou à rétablir une équation acceptable entre les besoins réels ou les désirs des usagers, les services offerts, les ressources et l'organisation qui sous-tendent ces services. L'on comprendra aisément que l'évaluation ainsi pratiquée est autrement complexe que celle qui consiste à établir le coût de telle ou telle opération en bibliothèque, encore que cette dernière ne soit pas aussi simple qu'on l'imagine parfois.

Enfin, l'évaluation atteint son plus haut niveau de complexité, mais devient en revanche susceptible de produire ses meilleurs résultats, lorsqu'elle parvient à combiner approche quantitative et approche qualitative. En fait, lorsque des choix difficiles s'imposent, il importe de tenir compte aussi bien des facteurs quantitatifs que des facteurs qualitatifs. L'évaluation ne se pratique plus ici en faisant presque abstraction du contexte concret où se situent les réalités ou les fonctions évaluées. Au contraire, elle essaie de tenir compte de tous les facteurs qui concourent effectivement à la mise en oeuvre d'un projet, d'un service ou d'une fonction, en les pondérant les uns par rapport aux autres et en jaugeant l'ensemble par rapport à un ordre de priorité établi parmi les objectifs à atteindre.

Parler d'évaluation en termes généraux ne suffit donc pas. Il existe en

1. A titre d'exemples, on consultera F. W. Lancaster, *The Measurement and Evaluation of Library Services,* Washington, D.C., 1977 et F.W. Lancaster and C.W. Cleverdon (eds.), *Evaluation and Scientific Management of Libraries and Information Centres,* Leyden, 1977.

réalité plusieurs niveaux et plusieurs modes d'évaluation correspondants.[2] Avant de s'engager dans un essai d'évaluation et de chercher à mettre en oeuvre telle ou telle méthode, il est de la plus haute importance de préciser le niveau auquel on se situe ou le mode d'évaluation qui s'impose. Evaluer, c'est toujours répondre à une question non pas en simple expression des faits, mais en terme de mise en relation d'une situation de fait par rapport à un objectif visé. Etablir par voie de statistiques qu'une bibliothèque compte dix mille usagers inscrits n'a en soi aucun sens et ne fournit aucune indication valable sur la valeur de cette bibliothèque. Comme tel, ce nombre n'acquiert une signification positive ou négative dans un contexte d'évaluation que s'il est mis en rapport avec un objectif reconnu comme minimal, moyen ou maximal. En d'autres termes, le nombre de dix mille peut se situer en dessous du seuil reconnu comme minimal : la bibliothèque n'atteint pas l'objectif visé à cet égard ; elle méritera alors une cote négative. Mais à supposer que l'objectif visé était de sept mille cinq cents inscriptions, le nombre de dix mille sera, a priori, interprété comme un indice positif en faveur de la bibliothèque.

Cet exemple un peu simpliste illustre deux points : en premier lieu, l'évaluation ne doit pas être confondue avec l'ensemble des démarches qui visent à établir, même avec beaucoup de précision et de fiabilité, la situation de fait qui prévaut pour les divers services ou fonctions d'une bibliothèque ; ensuite l'évaluation n'est possible et ne commence effectivement que lorsqu'il existe un ou plusieurs objectifs suffisamment explicités en fonction desquels une situation de fait peut être mesurée de quelque manière. On ne pourra jamais assez insister sur ce dernier point : l'évaluation d'une bibliothèque ou d'un service documentaire suppose et commence par la détermination d'objectifs concrets et tangibles pour cette bibliothèque ou pour ces services documentaires. L'oubli de cette étape essentielle ou le traitement aléatoire qu'on lui accorde souvent aboutit presque inévitablement à des affirmations peu crédibles sur la valeur d'une bibliothèque, malgré l'accumulation des données statistiques ou des jugements « impressionnistes » qu'on peut faire valoir.

L'objectif concret représenté par le nombre de sept mille cinq cents inscriptions auquel on compare le nombre effectif d'usagers inscrits à un moment donné illustre assez bien l'opération fondamentale de l'évaluation. L'exemple est cependant trompeur en ce qu'il laisse croire qu'il est facile de préciser et d'exprimer les objectifs à poursuivre pour une bibliothèque ou un service documentaire.

Par générosité d'intention ou par paresse, il n'est pas rare qu'on se limite à exprimer des objectifs très généraux et ambitieux qui ont cependant le désavantage de ne pouvoir être circonscrits en termes concrets, vérifiables sinon toujours quantifiables, pouvant ainsi donner prise à une forme ou l'autre de mesure. D'ailleurs, le fait que les bibliothèques soient des organismes de service plutôt que des organismes de production est facilement invoqué pour justifier l'imprécision de la planification et, même, l'impossibilité de déterminer des objectifs généraux et particuliers suffisamment concrets pouvant servir de points de repère et de mesure. C'est à se demander parfois si l'on ne fuit pas du côté des questions et objectifs à long terme pour éviter d'affronter les questions et les objectifs à plus court terme qui, eux, possèdent la plupart du temps un caractère concret trop brutal.[3]

2. F. W. Lancaster, « The evaluation of library and information services », in F. W. Lancaster and C.W. Cleverdon (eds.), *Evaluation and Scientific Management...*, *p. 3-5.*
3. *Ibid.*, 5 et suivantes.

Il ressort donc clairement que les méthodes d'évaluation peuvent varier selon les niveaux d'évaluation recherchés, selon les objectifs retenus et selon les fonctions étudiées. Les ouvrages déjà cités font assez bien le point sur ces diverses méthodes et sur les résultats obtenus. Pour l'essentiel, ces méthodes ne diffèrent guère de celles qui ont déjà été éprouvées dans des secteurs d'activités analogues. La différence principale est peut-être que les responsables de bibliothèques sont venus assez tard à l'application de ces méthodes et que, en conséquence, les premiers résultats obtenus, tout en étant encourageants, sont encore assez souvent problématiques. Nous observons aussi que la recherche et l'application de la recherche en ce domaine sont beaucoup plus avancées dans d'autres milieux que dans le nôtre. Le thème retenu par l'ASTED pour son congrès de l'automne 1978 n'aurait-il comme effet que de nous inciter à nous mettre à jour sur la question de l'évaluation des bibliothèques et des services documentaires qu'il aurait largement permis d'atteindre l'objectif visé.

S'évaluer : pourquoi ? La publicité du congrès répondra : *s'évaluer pour évoluer.* Faire l'effort de s'évaluer, c'est d'abord et avant tout décider de ne plus se laisser ballotter à tout vent, sans direction ni orientation ; c'est aussi refuser de laisser le temps et la routine venir à bout de tous les problèmes, petits et grands. S'évaluer, c'est décider de prendre en main sa propre destinée, dans toute la mesure du possible, c'est se donner le moyen de déterminer son propre avenir, si l'on y croit.