Document generated on 10/12/2024 2:51 a.m.

Documentation et bibliothèques

L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège : une approche systémique

Colette Caron and Lise Wilson

Volume 24, Number 3, September 1978

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1055165ar
DOI: https://doi.org/10.7202/1055165ar

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

Caron, C. & Wilson, L. (1978). L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège : une approche systémique. *Documentation et bibliothèques*, *24*(3), 137–140. https://doi.org/10.7202/1055165ar

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/

chronique de la recherche

L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège: une approche systémique

Un groupe de travail [1], mandaté par la Commission des directeurs de bibliothèques de la Fédération des Cégeps, étudie depuis maintenant deux ans le problème de l'évaluation de l'efficacité des bibliothèques de collège. Il s'est donné comme première tâche la formulation d'un guide d'évaluation[2] dans lequel seront élaborées des méthodologies s'inspirant de l'analyse institutionnelle. Ce guide suggérera aux bibliothécaires de collège les démarches et la procédure à suivre pour une évaluation rigoureuse et scientifique de certains aspects de leur service documentaire.

Devant l'abondance d'études de performance en bibliothéconomie, le comité a dû établir les critères qui l'ont guidé dans le choix d'une problématique pertinente. Il fut ainsi amené à préciser six critères, lesquels furent confrontés à la situation existante :

— évaluation scientifique
— mesure objective de l'efficacité au moyen d'indicateurs
— microévaluation (analyse diagnostique)
— mesure d'un aspect significatif de la performance de la bibliothèque de collège
— rejet des modèles compliqués
— coût raisonnable et facilité d'application

Après une analyse poussée, le comité a finalement opté pour une problématique qui tient compte des besoins formulés par la clientèle. A nouveau, divers modèles s'étayant sur ce cadre d'analyse retenaient son attention. Un même souci (s'inspirant des six critères mentionnés précédemment) a présidé au choix d'un modèle analytique. Parce qu'il se révèle un test de mesure adéquat, on a choisi le modèle de Saracevic[3]; celui-ci évalue l'efficacité de la bibliothèque de collège à répondre aux requêtes documentaires connues par auteurs ou par titres et exprimées par la clientèle.

Le modèle de Saracevic mesure d'abord la performance de quatre variables fondamentales, soit la politique du choix des monographies incluant les acquisitions et le traitement dans les services techniques, la politique de circulation, le fonctionnement de la bibliothèque et le comportement de l'usager. Ces quatre aspects, soumis à

1. Les membres de ce groupe de travail sont Michel Robert, président, André Cossette, agent de recherche, Micheline Belleau, Colette Caron, Lise Lemire, Jean-M. Bernard Léveillé et Lise Wilson.

2. Le rapport final du comité et le guide seront publiés sous peu.

3. Tefko Saracevic et al. «Causes and dynamics of user frustration in an academic library», *College and Research Libraries*, vol. 38, no. 1 (January 1977), 7-18.

l'analyse mathématique, mettent en évidence un niveau global de performance qui révèle à quel degré la bibliothèque satisfait les requêtes documentaires de ses usagers. A la lumière de ces résultats, le bibliothécaire est donc en mesure de circonscrire les lacunes de son système documentaire et, en se basant sur ces données, il est susceptible de reformuler plus justement ses politiques en vue d'éluder les déficiences qui ont entraîné l'insatisfaction des usagers.

L'instrument choisi a été vérifié empiriquement et confronté à la réalité dans les cinq collèges représentés au comité. Ce sont les résultats de ces applications aux collèges de Maisonneuve, de Shawinigan, de Trois-Rivières, Jean-de-Brébeuf et Saint-Jean-sur-Richelieu que nous exposerons brièvement.

Ainsi, l'analyse diagnostique ou la microévaluation de l'efficacité de la bibliothèque à satisfaire les requêtes documentaires exprimées par la clientèle exige un modèle d'évaluation muni d'une méthode de mesure capable de recueillir les données relatives aux besoins en documentation exprimés par les usagers et d'identifier les causes des requêtes insatisfaites.

Pour obtenir ces deux types de renseignements, deux instruments de cueillette des données composent le modèle de Saracevic.

— un questionnaire : cueillette de renseignements lors de la recherche de l'usager aux fichiers auteurs ou titres ;
— un plan systématique d'observation : instrument servant à découvrir les causes immédiates de frustration.

A partir des données recueillies, on mesure la performance des principaux facteurs qui causent la satisfaction ou l'insatisfaction des usagers et, par le fait même, la performance globale de la bibliothèque. Les mesures obtenues lors de l'application de ce modèle d'évaluation sont les suivantes :

P_a : mesure de performance de la politique de choix des monographies et du service des acquisitions (incluant le traitement des volumes dans les services techniques) ;
P_c : mesure de performance de la politique de circulation incluant l'utilisation des volumes à l'intérieur de la bibliothèque ;
P_l : mesure de performance du fonctionnement de la bibliothèque ;
P_u : mesure de performance de l'usager ;
P_s : niveau de satisfaction.

Les résultats obtenus dans les cinq bibliothèques sont illustrés dans le tableau ci-dessous.

Les données présentées, pour être éloquentes, devraient être accompagnées des analyses qui, faute d'espace, n'ont pu être insérées ici. Vous les retrouverez toutefois dans le rapport final.

Le niveau de satisfaction (P_s) obtenu dans ces bibliothèques se compare aux niveaux déterminés par des études antérieures effectuées aux Etats-Unis ; ces études avaient démontré qu'un niveau de

Indicateurs de performance obtenus en mars 1978 dans cinq bibliothèques de collège du Québec à la suite d'une étude sur leur efficacité à satisfaire les requêtes documentaires connues et exprimées par leurs usagers.

	MAISONNEUVE	SHAWINIGAN	TROIS-RIVIÈRES	SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU	JEAN-DE-BRÉBEUF
P_a	87.5% ± 1.4%	80% ± 1.8%	84% ± 1.6%	95.6% ± 0.9%	98.1% ± 0.6%
P_c	68.1% ± 2.2%	82% ± 1.8%	81% ± 1.9%	81.6% ± 1.8%	85% ± 1.7%
P_l	79.1% ± 2.3%	93% ± 1.4%	77% ± 2.3%	91.4% ± 1.4%	99.5% ± 0.4%
P_u	74.5% ± 2.8%	78% ± 1.4%	81% ± 2.4%	87.1% ± 1.8%	....
P_s	35.1% ± 2.1%	48% ± 2.2%	42% ± 2.3%	62.2% ± 2.2%	82.9% ± 1.8%

satisfaction oscillant entre 40% et 60% est très fréquent dans les bibliothèques de collège et d'université. Or, le caractère particulier de ce modèle réside dans le fait que chaque bibliothèque peut améliorer les quatre paramètres (P_a, P_c, P_l, P_u) qui affectent d'une manière significative la performance globale de la bibliothèque en établissant de nouvelles politiques visant à améliorer individuellement chaque facteur.

Ainsi la performance du service des acquisitions (P_a) de chacune des bibliothèques analysées pourra être accrue par l'élaboration de nouvelles politiques de choix, par une meilleure concertation entre les différents agents pédagogiques (professeurs, directeurs de programmes, etc.), par la célérité des agents de choix à se procurer les documents et par la diligence des services techniques à les traiter.

La performance du service de prêt (P_c) peut être améliorée par une diminution de la durée des prêts et par une augmentation du nombre des volumes mis en réserve, ce qui aura pour effet d'augmenter l'accessibilité aux volumes.

La performance du fonctionnement de la bibliothèque (P_l) sera corrigée en apportant une attention particulière à la signalisation au catalogue et aux rayons, au rangement quotidien des volumes, à l'établissement d'un inventaire annuel régulier et même en implantant un système anti-vol, puisque la disparition des volumes se révèle être une cause majeure de frustration chez les usagers.

Finalement, la performance des usagers (P_u) semble également déficiente puisque plusieurs volumes, bien que disponibles, n'ont pu être repérés à cause d'erreurs provenant des usagers. Même dans ces conditions, les gestionnaires de bibliothèques peuvent améliorer la performance de l'usager en créant des programmes adéquats d'initiation à la bibliothèque. De plus, des visites guidées de la bibliothèque renseigneraient les usagers sur la topographie des lieux et favoriseraient une utilisation maximale des différents services qui leur sont offerts.

En somme, en travaillant à améliorer chaque variable, les bibliothèques sont assurées d'atteindre, dans un avenir prochain, une meilleure performance globale et, ainsi, de satisfaire davantage les requêtes documentaires exprimées par la clientèle.

En plus du cadre d'analyse de Saracevic, il a paru essentiel au comité de retenir un autre modèle qui étudie la bibliothèque selon une perspective différente car il procède à une analyse statistique rigoureuse de la circulation des volumes. En faisant intervenir deux techniques de la recherche opérationnelle, soit les chaînes de Markov et la théorie des files d'attente, le modèle de Philip Morse[4] facilite la prise de décision quant à l'achat d'exemplaires supplémentaires. De plus, par la prédiction du comportement moyen des volumes d'une discipline donnée, le modèle s'avère utile pour un élagage scientifique de la collection.

Cinq étapes distinctes caractérisent l'application du modèle de Morse. Il s'agit d'abord de recueillir les données pertinentes en constituant, pour ce faire, un échantillon stochastique représentatif de la population étudiée, en l'occurence une discipline ou, plus spécifiquement, la ou les classes qui lui correspondent dans le système de classification adopté par la bibliothèque. Puisque le modèle emprunté repose sur la loi des moyennes, il est dès lors adéquat de se limiter à un échantillon constitué au hasard en autant que l'on soit assuré qu'il est représentatif de la population entière. La deuxième étape consiste à analyser la circulation des volumes pour une année donnée. Quatre variables importantes sont mises en évidence dans le cadre de cette étape: la proportion de volumes actifs, la circulation moyenne de ces volumes, la proportion de volumes inactifs et la circulation moyenne de tous les volumes de la discipline à l'étude. La troisième étape nous amène à entreprendre l'étude de la circulation des volumes en fonction du temps, c'est-à-dire en fonction de la date de mise en circulation des ouvrages. Puis, à la quatrième étape, la résolution de certaines équations et les résultats ainsi

4. Philip Morse, «Measures of library effectiveness», *Library Quarterly*, vol. 42, no. 1 (January 1972), 15-30.

obtenus permettent d'apprécier la pertinence de l'achat d'exemplaires supplémentaires. Finalement, la cinquième étape consiste à examiner ce qu'il advient de la circulation des volumes d'une discipline donnée si l'intention de procéder à un élagage partiel des volumes de cette discipline est mise à exécution. Nous souhaitons reprendre certaines des étapes, évoquées précédemment, en indiquant à titre d'exemple les résultats obtenus à la bibliothèque du Collège de Maisonneuve.

L'étude de la circulation a porté sur la collection des volumes en psychologie; 325 documents constituaient l'échantillon. Nous avons établi, après examen de ces volumes, que 68.7% des nouveautés (soit les volumes disponibles sur les rayons depuis moins de deux ans) ont été empruntées une fois ou plus durant l'année scolaire 1977-1978 et ces volumes actifs ont circulé en moyenne 2.72 fois; 31.3% des nouveautés n'ont pas été empruntées durant l'année 1977-1978. L'ensemble des nouveautés en psychologie a circulé en moyenne 1.86 fois.

D'autre part, nous avons constaté que 61.7% des autres volumes (en excluant les nouveautés) ont été empruntés une fois ou plus durant l'année 1977-1978 et ceux-ci ont circulé en moyenne 2.65 fois; 38.3% des volumes n'ont pas été empruntés durant l'année et tous les volumes en psychologie ont circulé en moyenne 1.635 fois. Nous avons déterminé également que les plus vieux volumes circulent en moyenne .77 fois. De plus, en 1977-1978, les volumes en psychologie ont circulé .714 fois moins qu'en 1976-1977. L'analyse complétée, il s'est avéré que l'achat d'un exemplaire supplémentaire pour un document en psychologie n'est nécessaire que si l'ouvrage a été emprunté 13 fois ou plus au cours d'une même année académique.

En dernière analyse, le modèle de Morse nous laisse entrevoir la possibilité de retirer temporairement de la collection les volumes qui ont été inutilisés durant l'année en cours. A la bibliothèque du collège de Maisonneuve, 38.3% des volumes de psychologie ont été inactifs durant l'année 1977-1978. Morse suggère de retirer ces ouvrages de la collection active et de les ranger dans un dépôt en s'assurant toutefois que les usagers puissent encore y avoir accès. Cette mesure amène comme conséquence directe un accroissement notoire de la capacité potentielle d'emprunt des volumes qui demeurent sur les rayons. D'autres calculs indiquent que les volumes de psychologie circuleront en moyenne 1.93 fois l'an prochain, si la collection n'est pas modifiée. Or, si les volumes inactifs sont placés dans un dépôt (lequel reste malgré tout accessible aux utilisateurs) et si seuls les volumes actifs sont gardés en collection à rayons ouverts, alors ces volumes seront empruntés en moyenne 2.66 fois l'an prochain. Il appert sans conteste que la mise à l'écart des volumes inactifs entraînera une recrudescence de la circulation moyenne des volumes gardés en collection puisque le nombre moyen de prêts augmentera substantiellement (soit à peu près du tiers) si l'ensemble des volumes inactifs est retiré des rayons. Ainsi, seuls les ouvrages qui sont apparus pertinents demeurent sur les rayons et devraient connaître une plus grande utilisation.

Le champ d'investigation dans le domaine de l'évaluation s'ouvre donc sur d'immenses horizons. Faute de temps ou faute d'instruments méthodologiques adéquats, quelques aspects n'ont pu être élaborés par le comité. C'est le cas, entre autres, de deux problématiques que nous n'avons pas retenues, soit l'évaluation de la bibliothèque en regard des besoins non exprimés (demandes latentes) et l'évaluation en regard des exigences de la pédagogie. Malgré tout le travail accompli jusqu'à maintenant, beaucoup d'énergies seront encore requises pour mener à bien de telles entreprises en relation avec les besoins impératifs du milieu des collèges.

Colette Caron
Collège de Shawinigan

Lise Wilson
Collège de Maisonneuve
Montréal