

# Évaluation de l'efficacité de la bibliothèque

Madeleine Dumais

Volume 32, numéro 1-2, janvier–juin 1986

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1052713ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1052713ar>

[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 cet article

Dumais, M. (1986). Évaluation de l'efficacité de la bibliothèque. *Documentation et bibliothèques*, 32(1-2), 51–52. <https://doi.org/10.7202/1052713ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1986

Cet document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

**é**rudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

<https://www.erudit.org/fr/>

# Évaluation de l'efficacité de la bibliothèque

La méthode d'évaluation proposée ci-dessous est une adaptation de la méthode SARACEVIC présentée par le groupe de travail sur l'évaluation des bibliothèques de collège<sup>1</sup>.

La bibliothèque médicale de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus, à Québec, a une clientèle restreinte et une petite collection très spécialisée. Pendant trois ans, nous nous sommes heurtés à l'impossibilité de compiler, dans un délai acceptable, les données répondant aux exigences d'un système d'évaluation déjà établi.

Nous avons trouvé la solution en modifiant quatre points de la méthode SARACEVIC: 1) l'enquête engloberait toute la collection au lieu de se limiter aux volumes; 2) le personnel compléterait le questionnaire plutôt que d'en laisser le soin à l'utilisateur; 3) l'enquête se poursuivrait le temps requis pour l'obtention des données significatives; et, 4) le total des documents requis et utilisés par l'utilisateur remplacerait la somme des volumes de la bibliothèque.

L'efficacité est définie comme étant la capacité de communiquer aux utilisateurs de la bibliothèque les documents dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. Elle peut se mesurer. Il suffit de connaître la demande totale, c'est-à-dire le nombre de documents demandés, qu'ils soient disponibles ou non, et d'effectuer un rapport avec d'autres variables. Cette méthode permet d'établir la qualité du service.

## Description

La méthode proposée se base sur l'étude des causes d'insatisfaction des usagers qui ne peuvent trouver dans l'immédiat les livres et les périodiques dont ils ont besoin et ce, en tenant compte de l'ensemble des divers documents utilisés au cours d'une période donnée.

Elle est facile d'application, n'entrave pas les opérations régulières, est peu coûteuse et elle est objective. Cependant, elle exige une préparation minutieuse et un effort constant durant son exécution. Elle peut être faussée par un personnel ne suivant pas les consignes établies ou le choix d'une période non représentative.

## Buts et objectifs

Cette évaluation est menée dans le but de mesurer les performances atteintes par les usagers, le fonctionnement de la bibliothèque, les politiques de choix et de circulation ainsi que le niveau de satisfaction des usagers.

Elle a pour objectif d'identifier le niveau de performance atteint par la bibliothèque lorsqu'elle satisfait les demandes de monographies ou de périodiques recherchés par les usagers, que ceux-ci utilisent ou non les divers catalogues à leur disposition. Elle mesure aussi la performance des diverses variables qui affectent l'efficacité de la bibliothèque.

## Procédure à suivre

Les principes de base à respecter sont les suivants: maintien du fonctionnement habituel, application intégrale des normes établies, promptitude du personnel à compléter les questionnaires, enregistrement régulier des statistiques utiles. Chaque employé engagé dans l'enquête doit savoir exactement ce qui doit être enregistré, comment et pourquoi il doit suivre cette procédure.

*1. Identification des unités de mesure.* Les éléments requis pour mesurer le niveau de performance de la bibliothèque sont les suivants: l'identification des documents non trouvés; les démarches effectuées par les usagers; la raison de chaque insatisfaction et le nombre total de documents utilisés pendant l'enquête.

*2. Spécification des critères d'évaluation.* Afin d'éviter tout malentendu, il faut fixer le délai à l'intérieur duquel le questionnaire doit être complété, déterminer le moment où le personnel peut intervenir auprès des usagers et établir l'ordre de priorité pour le choix de la cause d'insatisfaction.

*3. Identification des variables influençant la performance.* Les politiques de choix, d'acquisition et de circulation, le fonctionnement de la bibliothèque, de même que le comportement de l'utilisateur influencent la performance et doivent être mesurés.

1. Colette Caron et Lise Wilson, «L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège: une approche systémique», *Documentation et bibliothèques*, vol. 24, no 3 (septembre 1978), 137-140.

4. *Préparation de l'évaluation.* Dans les dix jours précédant l'évaluation, il faut réviser le questionnaire de base, remémorer les procédures à suivre, informer le personnel concerné, préparer un tableau pour la compilation et faire imprimer les questionnaires. Un pré-test de deux jours peut être très utile lors de la première évaluation.

5. *Recherche des causes d'insatisfaction.* Le personnel poursuit son travail habituel et doit respecter la consigne établie quant au moment d'intervention auprès de l'utilisateur. Il remplit, sans délai, un questionnaire pour chaque titre ou partie de titre demandé ou non trouvé par l'utilisateur et note la cause d'insatisfaction.

6. *Compilation et codification.* La compilation peut être quotidienne ou globale. On doit y retrouver les causes d'insatisfaction réparties selon les catégories suggérées et le nombre total de documents utilisés pour le prêt, la photocopie, le prêt interbibliothèques et la consultation sur place. Il est possible de profiter de cette évaluation pour compiler des données utiles à la planification annuelle et permettant de savoir qui utilise quoi et en quelle quantité. La codification, trop technique pour être citée intégralement, est effectuée lors de cette étape.

7. *Analyse des résultats.* Les résultats sont compilés et analysés en utilisant la méthode

SARACEVIC<sup>2</sup> et s'effectuent dans l'ordre suivant: on calcule d'abord les variables influençant la performance, puis la mesure de performance et enfin le niveau de satisfaction. Le calcul de la marge d'erreur s'obtient en utilisant la formule de Bernoulli.

8. *Rédaction du rapport d'évaluation.* Le rapport remis au chef hiérarchique ou joint au rapport annuel doit contenir une brève description de la méthode utilisée, les étapes de réalisation des diverses procédures, le calcul des variables et des mesures de performance, la discussion des résultats et des recommandations en vue d'améliorer la performance.

### Conclusion

Toutes les petites bibliothèques devront bientôt s'évaluer pour répondre aux normes d'accréditation ou justifier les budgets qui leur sont accordés. Pourquoi ne pas profiter de cet outil de gestion pour faire le point sur la qualité des services, motiver le personnel, et même justifier certaines revendications?...

**Madeleine Dumais**  
Bibliothèque médicale  
Hôpital de l'Enfant-Jésus  
Québec

2. 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 · I · B · R · A · I · R · I · E

**MICHEL FORTIN** INC.

**CEC**

LITTÉRATURE GÉNÉRALE, QUÉBÉCOISE, FRANÇAISE,  
LIVRES ET DICTIONNAIRES ESPAGNOLS  
REVUES ET JOURNAUX

3714, RUE ST-DENIS, MONTRÉAL, TÉL. : (514) 849-5719