

L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque : cadre théorique et méthodologique

André Cossette

Volume 24, Number 2, June 1978

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1055173ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1055173ar>

[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

Cossette, A. (1978). L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque : cadre théorique et méthodologique. *Documentation et bibliothèques*, 24(2), 71–84. <https://doi.org/10.7202/1055173ar>

Article abstract

The author proposes a theoretical and methodological framework for studies of the evaluation of the effectiveness of libraries. Systems analysis, the main principles of which are explained, constitutes the most common approach used in studies of this kind in information sciences. This is followed by a definition of the nature of microevaluation which rests upon indicators of effectiveness to make a rigorous autoevaluation of the results, of the quality of the products and of the documentary services offered by a library. This is followed by a critical analysis of the philosophies of the "library college" and of media centers which do not identify the teaching library to a documentary system.

L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque : cadre théorique et méthodologique

André Cossette

Bibliothèque
Collège de Trois-Rivières

L'auteur propose un cadre théorique et méthodologique aux études d'évaluation de l'efficacité des bibliothèques. L'analyse de systèmes, dont les principes sont exposés, constitue l'approche la plus fréquemment retenue dans les études de ce genre en sciences de l'information. Suit la définition de la nature de la microévaluation qui fait appel à des indicateurs d'efficacité pour effectuer une auto-évaluation rigoureuse des résultats, de la qualité des produits et des services documentaires réalisés par une bibliothèque. Vient enfin une analyse critique des philosophies du «collège-bibliothèque» et des «media center», qui n'identifient pas la bibliothèque d'enseignement à un système documentaire.

The author proposes a theoretical and methodological framework for studies of the evaluation of the effectiveness of libraries. Systems analysis, the main principles of which are explained, constitutes the most common approach used in studies of this kind in information sciences. This is followed by a definition of the nature of microevaluation which rests upon indicators of effectiveness to make a rigorous autoevaluation of the results, of the quality of the products and of the documentary services offered by a library. This is followed by a critical analysis of the philosophies of the "library college" and of media centers which do not identify the teaching library to a documentary system.

El autor propone un cuadro teórico y metodológico para evaluar el rendimiento de las bibliotecas. El análisis de los sistemas, cuyos principios están expuestos, constituye el método más frecuentemente utilizado en los estudios de este tipo en las ciencias de la información. Luego define la naturaleza de la «microevaluación» que utiliza criterios de eficiencia para obtener una autoevaluación rigurosa de los resultados obtenidos, de la calidad de los productos y de los servicios de documentación producidos por una biblioteca. Finalmente viene un análisis crítico de los principios filosóficos del «colegiobiblioteca» y de los «mediacenters» que concluye con la exclusión de la biblioteca didáctica de los sistemas de documentación.

Une des priorités actuelles des dirigeants d'organisations consiste à évaluer et à contrôler la qualité des produits et des services offerts à leur clientèle. Dans le secteur de l'éducation notamment, l'évaluation des diverses composantes du système éducatif constitue une préoccupation majeure. Aussi les bibliothécaires et les autres professionnels de la documentation ne sont-ils pas demeurés à l'écart de ce phénomène universel d'évaluation. Depuis une quinzaine d'années, un nombre considérable d'études théoriques et de recherches empiriques portant sur l'évaluation des bibliothèques et des centres de documentation

(Information retrieval systems) ont été réalisées, faisant de ce sous-domaine des sciences de l'information l'un des plus développés.

De Prospo¹ souligne que les bibliothèques sont, de toutes les institutions du secteur public, les plus avancées dans le domaine de l'évaluation et de la mesure, et que ces dernières auraient avantage à s'inspirer des modèles établis par les spécialistes des sciences

1. Ernest R. De Prospo, «The use of community analysis in the measurement process», *Library Trends*, vol. 24, no. 3 (January 1970), 562.

ces de la documentation pour contrôler la qualité de leurs services. Le récent volume de Lancaster², qui analyse un bon nombre de projets d'évaluation entrepris dans les bibliothèques jusqu'en 1974, contient une bibliographie considérable qui témoigne de l'abondance et de la variété des études de mesure d'efficacité réalisées en bibliothéconomie.

Un projet d'évaluation présuppose une vision de la nature de la bibliothèque analysée ainsi que de la procédure à utiliser. Comme toute vision de la réalité implique l'utilisation d'une grille de lecture, il faut que toute étude d'évaluation repose sur une pensée théorique plus ou moins systématique. Avant d'évaluer un service documentaire, les évaluateurs doivent adopter un cadre de référence et le rendre explicite. L'objet de cet article est justement de proposer un tel schéma en présentant un ensemble logique de concepts fondamentaux et de principes méthodologiques qui pourront servir de fondements théoriques aux futures études d'évaluation d'efficacité des centres documentaires québécois. Nous croyons que l'élaboration d'un cadre théorique et méthodologique significatif constitue un pré-requis indispensable à l'application de modèles particuliers d'évaluation.

Pourquoi évaluer

Avant d'entreprendre un projet d'évaluation, les bibliothécaires doivent être convaincus de la nécessité et de l'importance d'une telle entreprise. Aussi, est-il logique de se demander d'abord pour quelles raisons les professionnels des sciences de la documentation doivent évaluer les bibliothèques.

La première raison tient au fait que le contrôle de la qualité constituant l'une des quatre fonctions majeures (planification, organisation, direction et contrôle) d'une saine gestion, les bibliothécaires, qui occupent presque tous à des degrés divers des postes de nature administrative, ont la responsabilité professionnelle d'évaluer la qualité des services offerts au public.

Pour vérifier si la bibliothèque atteint ses objectifs ou, en d'autres termes, pour s'assurer qu'elle répond adéquatement aux besoins de

la clientèle, le bibliothécaire doit recueillir une information pertinente et objective sur la qualité des services fournis. Un projet d'évaluation vise justement à donner à l'administrateur l'information systématique dont il a besoin pour porter un jugement objectif sur la qualité des services et prendre une décision rationnelle.

Quand le personnel d'une bibliothèque possède une connaissance adéquate de la situation, il est alors en mesure de prendre des décisions judicieuses afin d'apporter les correctifs qui amélioreront la qualité des services. La finalité de tout projet d'évaluation n'est donc pas de contrôler en vue de récompenser ou de punir, mais bien d'améliorer le rendement d'un service documentaire. Évaluer pour évoluer : tel devrait être l'objectif fondamental de tout projet d'évaluation des bibliothèques.

Dans cette perspective, une étude d'évaluation devient un outil de gestion qui permet au personnel d'une bibliothèque particulière de déterminer dans quelle mesure celle-ci répond aux exigences des usagers et d'identifier les faiblesses et les lacunes des services offerts en vue d'apporter les améliorations qui s'imposent.

Une autre raison qui devrait inciter les bibliothécaires à évaluer d'une manière systématique les services documentaires est le caractère limité des ressources financières. Devant l'augmentation croissante des coûts des services publics et la rareté des ressources budgétaires disponibles, toutes les institutions publiques - y compris les institutions d'enseignement et les bibliothèques - devront désormais rendre des comptes aux contribuables et à leurs représentants. Les bibliothécaires devront justifier les budgets alloués aux services documentaires en termes de résultats à atteindre et démontrer que les produits et services réalisés grâce à ces budgets correspondent effectivement aux résultats attendus (objectifs fixés). Les bibliothèques du Québec et d'ailleurs vivront de plus en plus dans ce contexte. Leurs responsables devront prouver l'efficacité des activités bibliothéconomiques et démontrer, à l'aide d'études rigoureuses, la qualité des services documentaires offerts au public.

Niveaux d'évaluation

Il existe trois niveaux distincts d'évaluation

2. F.W. Lancaster, *The Measurement and Evaluation of Library Services*, Washington, D.C., Information Resources Press, 1977, 395 p.

d'un service documentaire : l'évaluation de son efficacité, l'évaluation du rapport coût-efficacité et l'évaluation de sa valeur.

L'évaluation de l'efficacité consiste à déterminer le degré de réalisation des objectifs poursuivis par une bibliothèque. Il s'agit, dans ce cas, d'analyser les résultats d'un système documentaire pour vérifier leur adéquation aux objectifs fixés (résultats attendus). Un projet d'évaluation de l'efficacité a pour but de contrôler la qualité des résultats d'une bibliothèque et de vérifier dans quelle mesure les produits et services documentaires obtenus satisfont effectivement les besoins de la clientèle.

L'évaluation du coût-efficacité vise à calculer ce qu'il en coûte en ressources à une bibliothèque pour atteindre ses objectifs. Un service documentaire est « *efficient* » quand il atteint ses objectifs au coût le plus bas possible. Un indicateur valable dans ce domaine est le calcul du coût unitaire de chaque volume prêté ou de chaque référence bibliographique pertinente fournie.

L'évaluation de la valeur ou du coût-bénéfices consiste à déterminer les conséquences de l'efficacité d'une bibliothèque, à préciser son impact sur le comportement de ses usagers. La valeur d'un centre documentaire équivaut à sa contribution à la réalisation des objectifs généraux de l'organisation dont il relève. Par exemple, la valeur d'une bibliothèque scolaire ou universitaire correspond à sa contribution à la réalisation des objectifs pédagogiques généraux de l'institution d'enseignement qu'elle dessert. La valeur d'un centre documentaire multimédia doit être établie d'une manière objective par la mesure de ses effets réels sur les résultats de l'apprentissage.

Pour déterminer la valeur d'une bibliothèque, on ne doit pas uniquement se baser sur des facteurs économiques, mais prendre en considération des bénéfices intangibles, la rentabilité éducative ou culturelle par exemple. Inutile de préciser qu'une étude d'évaluation de la valeur d'une bibliothèque est une entreprise extrêmement complexe. Il n'existe d'ailleurs présentement aucun modèle permettant de déterminer d'une manière objective la valeur ou les bénéfices d'un centre documentaire.

Cadre conceptuel de l'évaluation de l'efficacité

Nous nous limiterons à discuter de l'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque, puisque nous croyons qu'il est prioritaire pour la profession de prouver la qualité des services documentaires offerts au public. Comme nous l'avons souligné plus haut, l'évaluation de l'efficacité consiste à déterminer le degré de réalisation des objectifs poursuivis par une bibliothèque. Puisque, dans le cadre d'une planification valable, les objectifs doivent traduire les besoins de l'environnement (clientèle) en résultats significatifs à atteindre, on peut en déduire que l'évaluation de l'efficacité d'une bibliothèque consiste à vérifier dans quelle mesure celle-ci satisfait les exigences de ses usagers.

Pour être valable, une étude d'évaluation de l'efficacité d'une bibliothèque doit être axée sur les besoins de l'utilisateur (*user-oriented*); elle doit donc considérer celle-ci dans sa relation avec son milieu. Il existe présentement un consensus chez les spécialistes de l'évaluation selon lequel un authentique projet d'évaluation doit viser l'utilisateur et utiliser les exigences de la clientèle comme critères pour porter un jugement sur la qualité des services offerts.

Macroévaluation et microévaluation

Lancaster³ établit une importante distinction entre deux types d'évaluation de l'efficacité d'une bibliothèque : la macroévaluation et la microévaluation. La macroévaluation vise à déterminer le degré de réalisation des objectifs poursuivis par un service documentaire. Elle ne révèle que le niveau de rendement réalisé, sans préciser pourquoi de tels résultats ont été atteints, ni indiquer ce qui pourrait être fait pour améliorer ce rendement dans l'avenir.

Par ailleurs, la microévaluation est une étude beaucoup plus approfondie de l'efficacité d'un centre documentaire. Elle analyse le niveau de rendement réalisé et identifie les facteurs qui l'affectent. La microévaluation est, en fait, un outil diagnostique qui fait appel à des modèles analytiques pour distinguer les rendements élevés des médiocres, pour découvrir

3. *Ibid.*, 2.

les principaux facteurs qui les affectent d'une manière positive ou négative et pour identifier avec précision les lacunes des services offerts ainsi que les causes de ces déficiences.

En identifiant de façon précise les facteurs majeurs qui diminuent l'efficacité d'une bibliothèque particulière, une microévaluation fournit l'information objective nécessaire au bibliothécaire pour remédier aux lacunes actuelles et améliorer les résultats futurs. Comme un projet d'évaluation a justement pour finalité ultime d'améliorer la qualité des services, on doit conclure que la microévaluation constitue, de fait, la seule véritable étude d'évaluation de l'efficacité d'une bibliothèque.

Mesures de la qualité des services

Pour établir un diagnostic valable des résultats atteints par une bibliothèque particulière, une microévaluation nécessite une analyse objective de son rendement. Une étude de ce genre vise à mesurer les résultats d'un service documentaire afin de déterminer jusqu'à quel point les objectifs ont été atteints. Pour vérifier s'il y a adéquation entre la qualité des services et les objectifs, une condition est requise : les objectifs de la bibliothèque doivent être opérationnels et mesurables.

Malheureusement, peu de responsables de systèmes documentaires établissent actuellement des objectifs de service en termes opérationnels, ce qui rend impossible l'évaluation du rendement en fonction du degré de réalisation des objectifs poursuivis. Les bibliothécaires doivent donc, après avoir élaboré les buts (philosophie) de leur service, traduire ces buts en objectifs opérationnels et mesurables. Par la suite, l'efficacité de la bibliothèque, c'est-à-dire le degré de réalisation de ses objectifs, peut être démontrée par l'emploi de mesures de la qualité.

La mesure des résultats d'une bibliothèque implique l'utilisation de méthodes quantitatives. Les techniques statistiques assurent une analyse objective de la qualité des services offerts par une bibliothèque. Sans garantie statistique, une étude d'évaluation se réduit à un discours d'opinion et perd toute valeur scientifique. Une analyse méthodique des résultats d'un service documentaire exige des modèles et des instruments valables de mesure. L'emploi de modè-

les analytiques en bibliothéconomie rendra possible la gestion scientifique des bibliothèques.

Analyse de systèmes

L'analyse de systèmes constitue actuellement un outil privilégié par les administrateurs pour mesurer le rendement de leur organisation. En sciences de l'information également, la plupart des modèles d'évaluation de l'efficacité des bibliothèques ou des centres de documentation sont basés sur les techniques de l'analyse systémique. Avant d'examiner l'approche systémique en bibliothéconomie, nous tenterons de dégager la nature de l'analyse de systèmes.

Un système est un ensemble de parties (objets, hommes, processus) liées entre elles par un réseau organique, visant à réaliser un but commun ultime par l'intermédiaire de fonctions spécialisées. Ces fonctions spécialisées sont assurées par des services fonctionnels (sous-systèmes) de l'organisation. Chaque service fonctionnel ou sous-système a donc une mission spécifique à remplir, une fonction particulière à exécuter.

L'analyse de systèmes a pour but d'effectuer une recherche systématique des interactions significatives se produisant entre les diverses composantes d'un système. Elle part du principe que dans un système organisé la modification d'une des composantes affecte l'efficacité de toutes les autres composantes et a, par conséquent, des effets sur le rendement global de l'organisation. L'approche systémique mesure la qualité globale du système et analyse la contribution de chacune des composantes à l'efficacité de l'organisation entière.

L'analyse systémique utilise des modèles mathématiques intégrant les éléments (variables) majeurs de l'organisation pour mesurer leurs effets combinés sur l'efficacité globale du système. Pour effectuer une analyse de ce genre, il faut soumettre à une quantification adéquate les principales variables du sous-système ou du système examiné. Une analyse systémique fait toujours apparaître des données objectives — que d'autres chercheurs pourraient reproduire — et permet de prédire l'efficacité du système étudié.

Indicateurs de la qualité des services

Avec l'analyse systémique, la qualité d'un service ou d'un système n'est pas déterminée par les impressions du responsable au sujet des résultats atteints, ni par les opinions subjectives de la clientèle, mais par des indicateurs de qualité. Un indicateur de qualité est une donnée quantifiable obtenue au moyen d'une observation et d'une analyse systématique des résultats, des produits et services (output) réalisés par un système. Cette donnée quantifiable indique dans quelle mesure les résultats obtenus correspondent effectivement aux objectifs (résultats attendus) et satisfont, par le fait même, les besoins du milieu.

L'indicateur de qualité est un signe permettant de reconnaître la qualité des produits et services (résultats) réalisés par un système; il s'identifie également à un indicateur d'efficacité puisqu'il montre où l'on en est dans la réalisation d'un objectif opérationnel.

Les indicateurs de qualité sont des indicateurs de résultats (output) et non des indicateurs de ressources (input). En effet, la mesure des ressources n'est pas significative de l'efficacité d'un système. Les ressources matérielles, budgétaires et humaines (input) d'un système n'expriment que des capacités de production de résultats, et non les résultats, les produits et services (output) effectivement réalisés. Pour évaluer l'efficacité d'un service, l'approche systémique se sert d'indicateurs pour mesurer les résultats atteints et vérifier leur adéquation aux objectifs fixés (résultats attendus). On peut constater que les objectifs opérationnels et les indicateurs de résultats constituent les éléments fondamentaux de l'analyse de systèmes.

Comme le souligne fort pertinemment Paul-Emile Gingras⁴, la plupart des activités de planification, d'analyse et d'évaluation se servent aujourd'hui d'indicateurs. Actuellement, la crédibilité d'un évaluateur ne se fonde plus sur des opinions ou des perceptions subjectives, mais sur des évidences objectives tirées d'indicateurs. Les administrateurs qui utilisent

la technique de la gestion par objectifs emploient fréquemment des indicateurs de qualité pour comparer les résultats atteints aux objectifs fixés. De même, le responsable d'un service, s'il se base sur l'analyse de systèmes pour établir sa planification, se sert, en maintes occasions, de la technique de la gestion par objectifs pour obtenir des ressources financières adéquates, en les justifiant par des objectifs opérationnels à atteindre, des produits et services (résultats) à réaliser.

Analyse de systèmes dans les bibliothèques

Les principes de l'analyse de systèmes que nous venons d'esquisser rapidement s'appliquent, bien sûr, à la bibliothèque qui constitue, de toute évidence, un système organisé. Pour évaluer l'efficacité d'une bibliothèque, il faut utiliser des indicateurs de qualité pour effectuer une lecture rigoureuse et systématique des résultats, des produits et services documentaires (output) réalisés, afin de vérifier si les résultats obtenus correspondent aux objectifs documentaires préalablement fixés en termes opérationnels. Les indicateurs de résultats d'une bibliothèque permettent de reconnaître la qualité des services offerts et de déterminer jusqu'à quel degré ceux-ci satisfont les multiples besoins des usagers. Comme les modèles d'évaluation de l'efficacité des services documentaires sont presque tous basés sur les techniques relativement complexes de l'analyse de systèmes, nous allons exposer les principes théoriques de cette approche retenue dans la plupart des études d'évaluation des bibliothèques.

Orr⁵ a su exprimer mieux que quiconque les implications de l'analyse de systèmes appliquée à la bibliothèque. L'approche systémique en bibliothéconomie est essentiellement axée sur les besoins des usagers, puisqu'elle vise à mesurer l'efficacité de la bibliothèque au moyen de critères basés sur les exigences de la clientèle. Or, pour l'utilisateur, une bibliothèque est une boîte noire (black box). Ce qui se déroule à l'intérieur de la boîte, les opérations qui y sont exécutées, les méthodes utilisées pour les exécuter, ne l'intéressent

4. Paul-Emile Gingras, *Le concept d'indicateur appliqué à l'éducation*, Montréal, CADRE, 1977, p. 65 (L'analyse institutionnelle, 6).

5. R.H. Orr et al., «Development of methodologic tools for planning and managing library services. I. Project goals and methods», *Bulletin of the Medical Library Association*, vol. 56, no. 3 (July 1968), 237

pas. Il est uniquement préoccupé par les résultats, les produits et les services documentaires (output) que la bibliothèque lui offre.

C'est pourquoi l'analyse de systèmes ne mesure que les *résultats* des opérations exécutées dans une bibliothèque. Peu importe que les opérations soient exécutées par des humains ou des machines, l'efficacité d'une bibliothèque doit être évaluée au niveau des résultats atteints, par une analyse rigoureuse et systématique des produits et services documentaires offerts aux usagers.

Doit-on en conclure que l'analyse de systèmes se désintéresse des ressources et des opérations effectuées dans les services techniques (input)? Nullement. Comme la chaîne documentaire est formée d'une suite logique d'activités, les opérations exécutées dans les services techniques (input) ont des effets sur la qualité des produits et services documentaires (output) réalisés. Dans un système documentaire complexe, telle une bibliothèque, il existe des relations de causalité entre les politiques et les opérations des services techniques et les résultats obtenus, entre l'«input» et l'«output».

L'évaluation directe des politiques ou des opérations des services techniques n'est pas significative, puisqu'elle n'est pas axée sur les besoins des usagers et ne permet pas de déterminer dans quelle mesure celles-ci satisfont les besoins de la clientèle. C'est pourquoi seule une microévaluation des produits et services documentaires permet de mesurer les répercussions des politiques et des opérations des services techniques sur la qualité des résultats atteints par une bibliothèque. Les faibles performances d'un centre documentaire sont causées principalement par les déficiences des politiques ou des opérations à l'intérieur des services techniques. Seule une évaluation diagnostique des résultats médiocres atteints par une bibliothèque particulière permet d'identifier les causes de ses faiblesses et de détecter les lacunes existant dans les services techniques.

Les indicateurs de qualité employés en sciences de l'information pour mesurer les résultats atteints par une bibliothèque et renseigner sur la qualité des services qu'elle offre, sont des indicateurs axés sur les besoins de l'utilisateur (user-oriented indicators). Ces indica-

teurs permettent de juger de la qualité des services documentaires en termes quantitatifs. L'approche systémique en bibliothéconomie est résolument scientifique, puisqu'elle vise à quantifier des produits et services documentaires, c'est-à-dire à exprimer leur qualité par des quantités en utilisant des unités mathématiques.

Principes méthodologiques

L'approche systémique d'une étude d'évaluation de l'efficacité d'une bibliothèque consiste à utiliser des modèles scientifiquement valides pour effectuer une mesure objective et rigoureuse de ses résultats (output), ainsi que des variables majeures qui affectent d'une manière significative son rendement. Un projet d'évaluation de ce genre nécessite un cadre conceptuel valide et une méthodologie rigoureuse. Bien que la méthodologie, qui détermine comment s'effectuera la mesure, soit importante, le cadre conceptuel demeure l'élément primordial, puisqu'il précise ce qui sera mesuré et pourquoi.

Le cadre conceptuel définit les variables pertinentes au projet d'évaluation et précise les relations existant entre elles. En plus d'établir la problématique, le cadre conceptuel précise les objectifs de l'étude d'évaluation ainsi que l'approche retenue, en l'occurrence l'analyse de systèmes.

Orr⁶ recommande que la méthode de mesure puisse fournir des données valides et objectives. La méthode choisie doit être peu coûteuse et facile d'application pour ne pas entraver sérieusement les opérations régulières de la bibliothèque. Elle devrait en outre être applicable dans n'importe quel genre de bibliothèques. Finalement, la méthode sélectionnée devrait être appliquée par le personnel même de la bibliothèque évaluée plutôt que par des «experts» de l'extérieur, et devrait permettre de mesurer les effets de changements effectués dans les politiques ou les opérations sur la qualité des services.

Cependant la caractéristique essentielle d'une méthodologie adéquate est qu'elle soit rigoureuse. Un souci de rigueur dans l'échantillonnage, qui doit être représentatif de l'univers de la clientèle desservie, devrait être une

6. *Ibid.*, 236.

des préoccupations majeures des responsables du projet d'évaluation.

Une méthodologie rigoureuse assurera la validité des résultats de l'étude. Un projet d'évaluation qui remplit strictement toutes les exigences de validité et de sûreté pourra soutenir un examen critique selon les critères de la recherche scientifique et obtiendra, par conséquent, l'assentiment des usagers, des administrateurs ainsi que des autres membres de la profession.

En revanche, un projet d'évaluation qui comporte de nombreuses déficiences méthodologiques jettera le doute sur la validité des résultats obtenus. Les auteurs d'une étude d'évaluation doivent fournir des précisions méthodologiques indispensables à ceux qui veulent procéder à une analyse critique de la procédure utilisée.

Fort heureusement, les bibliothécaires et les documentalistes ont pris conscience de la nécessité de la rigueur méthodologique dans l'étude de l'efficacité des bibliothèques et des centres de documentation. De nos jours, les auteurs de recherches empiriques portant sur l'évaluation de l'efficacité des systèmes documentaires se soucient de contrôler les principales variables en cause afin de mesurer leurs effets réels sur la qualité du service étudié.

Swanson⁷ a précisé les composantes essentielles d'une méthodologie valide appliquée à l'étude d'évaluation de l'efficacité d'un système documentaire :

1. Identification du système documentaire étudié, de ses composantes, de leurs caractéristiques et des objectifs de l'évaluation.

Cette première étape consiste à identifier les éléments de la bibliothèque qui seront mesurés.

2. Spécification des critères d'évaluation, des mesures de qualité ainsi que des unités de mesure.

Il s'agit, ici, de préciser de quelle manière seront mesurés les éléments retenus dans

l'étude, d'identifier les standards auxquels seront comparés les résultats (indicateurs) de la mesure et d'explicitier les présupposés qui sous-tendent la procédure utilisée.

3. Identification des variables qui influencent le rendement du système.

Ces variables sont les politiques et les opérations des services techniques (input), ainsi que des éléments des services publics (output) et de l'interaction se produisant entre l'utilisateur et le système documentaire.

4. Construction d'un modèle d'évaluation qui permet la mesure de l'efficacité du système en fonction des relations existant entre les variables en cause.

Les variables intégrées dans le modèle analytique doivent être soumises à une conceptualisation et une quantification adéquates.

5. Comparaison entre le rendement (résultats de la mesure) et le critère d'évaluation, et identification des variables qui produisent les meilleurs résultats ainsi que de celles qui sont responsables des résultats médiocres; énoncé d'une conclusion et formulation de recommandations.

Cette dernière étape consiste à analyser et à interpréter les résultats de l'étude, à déterminer les raisons des succès ou des échecs dans des secteurs spécifiques et à proposer, à la lueur des résultats de l'évaluation, des modifications au système visant à améliorer sa qualité future.

Pour éviter toute confusion chez les lecteurs, les responsables d'un projet d'évaluation doivent prendre soin de définir dans des termes compréhensibles aux autres spécialistes des sciences de la documentation les concepts employés dans l'étude. Saracevic⁸ souligne le fait qu'il existe présentement une certaine ambiguïté dans l'utilisation des concepts relatifs aux mesures et aux critères de qualité. Il fait la distinction entre une mesure (ex. : le temps), une unité de mesure (ex. : une

7 Rowena Weiss Swanson, « Design and evaluation of information systems », in Carlos A. Cuadra (ed.), *Annual Review of Information Science and Technology*, vol. 10, Washington, D.C., American Society for Information Science, 1975, p. 25.

8 Tefko Saracevic, « Relevance: a review of the literature and a framework for thinking on the notion in information science », in Melvin J. Voigt and Michael H. Harris (eds.), *Advances in Librarianship*, vol. 6, New York, Academic Press, 1976, p. 91.

heure), un instrument de mesure (ex.: une montre) et l'indicateur d'efficacité (ex.: le temps pris pour exécuter une opération: 6 heures). Un critère d'efficacité s'identifie à un standard (ex.: un temps maximum de cinq heures). Un modèle d'évaluation est un ensemble de relations logiques, formalisées et explicites entre les variables affectant le rendement du système documentaire étudié.

L'approche systémique en bibliothéconomie vise à exprimer la qualité des services d'une bibliothèque au moyen de méthodes quantitatives. Pour réaliser ce programme fort complexe, il faut prendre soin d'établir clairement les relations existant entre les données quantitatives recueillies et la qualité des services. Comme le souligne Daniel⁹, tout le monde peut être d'accord avec le résultat d'une mesure, mais la signification à donner à cette mesure en termes de qualité de service peut faire l'objet de vives discussions. Une donnée quantifiable n'a aucune signification par elle-même, ne donne aucun renseignement direct sur la qualité des produits et services documentaires. Elle doit donc être interprétée au moyen de critères explicites. Avant d'effectuer des mesures de qualité, il faut expliciter les critères qui vont dégager la signification des mesures et préciser quelles données quantitatives correspondent à une qualité supérieure de service.

Critique des autres types d'évaluation

Une microévaluation consiste en une analyse objective des résultats, des produits et des services documentaires réalisés par une bibliothèque particulière pour vérifier leur adéquation aux objectifs poursuivis (résultats attendus). Ce type d'évaluation mesure les résultats atteints par un système documentaire et identifie les facteurs qui les affectent. La microévaluation est un outil de diagnostic qui utilise l'approche systémique pour évaluer quantitativement la qualité de produits et de services au moyen de mesures d'efficacité.

En tant qu'analyse diagnostique, la microévaluation constitue le type d'évaluation le plus valable pour identifier les déficiences d'une bibliothèque et pour améliorer son rendement

dans l'avenir. Il existe d'autres types d'évaluation que nous examinerons brièvement.

Evaluation par les normes et les statistiques traditionnelles

Les normes de bibliothèques sont essentiellement des règles quantitatives définissant les ressources minimales en documentation, en personnel et en facilités physiques nécessaires au fonctionnement d'une bibliothèque. Le principal désavantage de l'utilisation de normes pour évaluer l'efficacité d'un service documentaire réside dans le fait que les normes ne sont pas axées sur les besoins des usagers, mais sont centrées principalement sur les ressources (input), plutôt que sur les résultats, les produits et les services (output) réalisés.

Les propositions générales qui servent actuellement de normes aux bibliothèques ne sont d'ailleurs pas de véritables normes puisque, contrairement aux normes existantes — par exemple en génie — elles ne sont pas le résultat de recherches scientifiques et ne mesurent pas des éléments directement reliés aux objectifs (résultats visés) des centres documentaires. Comme le fait remarquer Lancaster¹⁰, les normes actuelles sont trop vagues et imprécises pour permettre une évaluation significative des services d'une bibliothèque.

Les statistiques¹¹ traditionnelles compilées par les bibliothèques ne constituent pas, non plus, un moyen adéquat pour évaluer l'efficacité d'un service documentaire parce que, tout comme les normes, elles considèrent presque exclusivement les ressources (input) plutôt que les résultats (output). Ainsi, les statistiques de bibliothèque traitent principalement du budget, du nombre de documents dans la collection, du nombre de volumes ajoutés annuellement, du nombre d'employés, etc. Elles mesurent, par conséquent, les ressources qui n'expriment que la capacité potentielle d'une bibliothèque à assurer une certaine qualité de service, mais qui n'évaluent pas directement la qualité du service actuellement offert aux usagers.

9. Evelyn H. Daniel, «Performance measures for school librarians. complexities and potential», in *Ibid.*, 5.

10. F.W. Lancaster, *The Measurement and Evaluation...*, p. 296.

11. Evelyn H. Daniel, «Performance measures for...», 18.

Evaluation subjective au moyen d'un questionnaire

Une évaluation subjective de la qualité des services offerts par une bibliothèque particulière consiste à demander aux usagers, par l'intermédiaire d'un questionnaire ou d'une entrevue, leur degré de satisfaction vis-à-vis des produits et services documentaires mis à leur disposition. Cette procédure d'évaluation purement subjective est peu valable, puisqu'elle se limite à découvrir comment les usagers perçoivent la qualité des services. Comme le fait remarquer Kantor¹², une enquête d'opinion procède à l'analyse des perceptions de la clientèle à l'endroit du service fourni, au lieu d'effectuer une analyse objective du service lui-même.

Une enquête d'opinion n'est pas très utile pour diagnostiquer les faiblesses des produits et des services documentaires fournis par une bibliothèque particulière. Les usagers ne sont pas toujours capables de découvrir les lacunes existant dans les services offerts, encore moins d'identifier leurs causes (ex.: erreurs des indexeurs). Une procédure subjective comme le questionnaire peut être valable pour identifier les attitudes ou les perceptions des usagers d'une bibliothèque, mais demeure beaucoup trop superficielle pour établir un diagnostic valide de l'efficacité d'un centre documentaire et pour conduire à des améliorations significatives.

L'enquête d'opinion portant sur l'utilisation (user survey) ou la non-utilisation (non user survey) de la bibliothèque ne doit pas être confondue avec une étude d'évaluation. Ce genre d'enquête, fort répandu présentement, se base sur un questionnaire pour connaître les caractéristiques des usagers ou des non-usagers et pour leur demander les motifs de leur utilisation ou de leur non-utilisation du centre documentaire. Dans le secteur de l'éducation principalement, l'objectif de ce type de recherche consiste à identifier les perceptions et les attitudes des enseignants ou des étudiants à l'égard de la bibliothèque.

Une tentation guette cependant les auteurs de ces enquêtes d'opinion: celle de les identifier à des études d'évaluation. En demandant aux professeurs qui enseignent une discipline spécifique et utilisent une situation d'apprentissage particulière les motifs qui les incitent à ne pas faire utiliser la bibliothèque par leurs étudiants, n'est-il pas tentant de porter un jugement sur la « valeur » du centre documentaire et de conclure que celui-ci n'a pas de rôle à jouer dans la réalisation des objectifs d'apprentissage dans le cas de telle ou telle discipline ou de telle ou telle méthode pédagogique ?

Pour éviter que ces inférences se produisent, il faut immédiatement préciser que les professeurs qui ne font pas utiliser la bibliothèque n'émettent qu'une opinion subjective quant à l'effet nul sur les résultats de l'apprentissage qu'entraînerait la consultation de ressources documentaires par leurs étudiants. Les réponses des enseignants ne sont alors qu'une image de leurs opinions et ne doivent pas être identifiées à ce qui est objectivement vrai. Or, la valeur d'une bibliothèque d'enseignement doit être déterminée, non pas subjectivement, mais d'une manière objective, en mesurant ses effets réels (et non pas perçus ou imaginés) sur la réalisation des objectifs d'apprentissage.

Evaluation au moyen d'un inventaire

L'inventaire (checklist) est une procédure d'évaluation de l'efficacité d'une bibliothèque qui a été principalement utilisée dans le domaine de la bibliothéconomie scolaire, bien que Orr¹³ ait construit un inventaire détaillé des services offerts aux usagers d'une bibliothèque médicale permettant d'évaluer les politiques établies dans chacun des services. L'inventaire le plus fréquemment employé pour évaluer les programmes d'une bibliothèque scolaire est le « checklist » élaboré par Mary Gaver¹⁴. Cet instrument d'évaluation permet de mesurer la quantité de services mis à la disposition de la clientèle d'une bibliothèque scolaire.

12. B.P. Kantor, « The library as an information utility in the university context: evolution and measurement of service », *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 27, no. 2 (March-April 1976), 104.

13. R.H. Orr et al., « Development of methodologic tools for planning and managing library services. III: Standardized inventories of library services », *Bulletin of the Medical Library Association*, vol. 56 (1968), 380-403.

14. Mary V. Gaver, *Services of Secondary School Media Centers. Evaluation and Development*, Chicago, American Library Association, 1971, 131 p.

L'inventaire comme méthode d'évaluation a été l'objet de sérieuses critiques de la part de Daniel¹⁵. Celui-ci souligne que le « checklist » manque de rigueur et constitue souvent une procédure triviale d'évaluation puisque l'inventaire tient uniquement compte de la variété et de la quantité des services offerts aux usagers sans se préoccuper ni de l'ampleur, ni de la qualité de ces services.

La popularité des « checklists » s'explique par le fait qu'ils sont faciles à élaborer et à appliquer. Les modèles analytiques utilisés en microévaluation sont plus difficiles à construire et à rendre opérationnels, mais permettent, en retour, une évaluation beaucoup plus approfondie de l'efficacité d'une bibliothèque. Alors que l'inventaire ne révèle que la quantité des services offerts aux usagers, la microévaluation détermine la qualité des services au moyen de techniques statistiques et de méthodes quantitatives de mesure.

Nos collègues¹⁶ en audiovisuel des cégeps ont élaboré, récemment, un instrument d'auto-évaluation de leur service. Cet instrument est, en fait, un inventaire des activités reliées aux grandes fonctions du secteur audiovisuel. Il permet au responsable d'un service audiovisuel de comparer les politiques concernant les tâches de différentes natures exécutées dans son service aux politiques qui existeraient dans un secteur défini de façon idéale par les auteurs de l'instrument d'évaluation.

Certains bibliothécaires pourraient songer à l'élaboration d'un inventaire du même genre pour évaluer leur bibliothèque. Malheureusement, ce type d'instrument ne nous semble pas très adéquat pour juger de l'efficacité d'un service documentaire. En effet, contrairement aux inventaires (checklists) réalisés en bibliothéconomie scolaire, axés sur les besoins de l'utilisateur et prenant en considération les politiques existant dans les services (output) offerts à la clientèle, ce type d'instrument se préoc-

cupe presque exclusivement de l'évaluation des politiques concernant les activités et les opérations (input) du service évalué.

De plus, un service idéal est un concept dépourvu de sens. Comme Orr¹⁷ l'a démontré, un service idéal ne constitue pas un cadre de référence significatif. Un service documentaire qui ne ferait face à aucune contrainte budgétaire, de main-d'oeuvre ou d'espace, pourrait facilement atteindre la perfection; mais une telle situation idéale n'a jamais existé et n'existera probablement jamais. C'est pourquoi un cadre de référence beaucoup plus significatif pour évaluer une bibliothèque est le critère de « service optimal ». Un service est « optimal » quand il atteint un niveau d'efficacité maximum, compte tenu de toutes les contraintes (budgétaires et autres) auxquelles il est confronté.

Définition de la bibliothèque

Tout projet d'évaluation présuppose une conception de la nature et des objectifs d'une bibliothèque. Pour notre part, nous considérons la bibliothèque comme un système documentaire qui effectue la collecte, l'organisation, la recherche et la diffusion de l'information enregistrée dans le but de communiquer le savoir à ses usagers. Un tel système poursuit des objectifs proprement documentaires qui s'identifient aux besoins prioritaires d'information de la clientèle desservie.

Toute bibliothèque offre deux aspects distincts: un aspect passif ou réactif visant à satisfaire les demandes en information; et un aspect actif ou dynamique visant à promouvoir et à amplifier l'utilisation des ressources documentaires.

Présentement, les bibliothécaires mettent davantage l'accent sur l'aspect dynamique plutôt que passif de leur service. Plusieurs théoriciens appartenant au domaine de la bibliothéconomie scolaire, « collégiale » et universitaire ont élaboré de nouvelles philosophies (« collège-bibliothèque » et « centre de ressources didactiques ») axées essentiellement sur une interaction dynamique entre la bibliothèque et le milieu pédagogique.

15. Evelyn H. Daniel, « Performance measures for... », 19-23.

16. Marc Lebel et al., *Instruments d'auto-évaluation, audiovisuel: secteur des cégeps*. (?) Québec, 1977, 58 p. (Nous ne sommes pas sûr que le titre retenu pour identifier ce volume corresponde au titre exact choisi par les auteurs; les éléments bibliographiques figurant sur la page de titre sont placés dans un tel désordre que nous avons dû deviner un titre significatif).

17. R.H. Orr et al., « Development of methodologic... III. Standardized inventories... », 393.

Bien qu'à l'origine ces nouvelles conceptions aient joué un rôle positif en attirant l'attention de tous sur l'importante et indispensable contribution - autrefois méconnue ou ignorée - de la bibliothèque d'enseignement à la réalisation des objectifs pédagogiques, une analyse critique de leurs thèses fondamentales s'impose présentement. Ces philosophies, qui n'étaient pas exemptes, au départ, d'ambiguïtés, se sont transformées, par l'intermédiaire d'exégètes ne s'embarrassant pas de nuances, en théories non plus seulement discutables, mais erronées dans leurs positions les plus extrêmes.

Ces deux philosophies actuellement à la mode soutiennent comme principe de base que la bibliothèque est le coeur de l'école, du collège ou de l'université. Or ce principe nous paraît inadmissible. Ce n'est pas la bibliothèque (un service fonctionnel parmi d'autres) qui constitue le coeur d'une institution d'enseignement, mais bien les principaux agents de l'éducation, en l'occurrence les professeurs et les étudiants. Nous partageons entièrement l'opinion du grand bibliothécaire américain Robert S. Taylor¹⁸ qui soutient qu'un tel principe ne représente qu'une platitude métaphorique (metaphoric platitude). À côté de l'étudiant en situation d'apprentissage, l'agent le plus important d'une institution d'enseignement est l'enseignant.¹⁹

Les commentaires de Taylor sur la formule du collège-bibliothèque méritent également d'être soulignés :

«One recent and growing idea, the library college, through bold and challenging, is not the answer at this time (...) It represents a basically naïve and early - too early - attempt to solve a very large and complicated problem. It is a rhetorical rather than empirical approach.»²⁰

Un des idéologues contemporains du mouvement du collège-bibliothèque, E. Youngblood²¹, soutient vigoureusement dans une

entrevue accordée au journal officiel de son mouvement que l'application de la formule de collège-bibliothèque implique la disparition des distinctions existant actuellement entre les rôles du bibliothécaire, du professeur, du spécialiste en audiovisuel et de l'administrateur. Nous espérons que cette position excessive réduira l'enthousiasme de certains professionnels québécois des sciences de la documentation qui soutiennent que la théorie du collège-bibliothèque n'implique pas un changement du rôle du bibliothécaire et ne met pas, par conséquent, en danger, dans un avenir rapproché, l'existence même de la fonction documentaire remplie par les bibliothécaires oeuvrant dans les institutions d'enseignement.

Une bibliothèque d'enseignement constitue, de toute évidence, un centre de ressources didactiques, mais ce qui est inacceptable dans la philosophie des « media center », c'est l'interprétation qu'en donnent de nombreux théoriciens qui versent dans une vision pédagogique totalitaire. Ceux-ci considèrent les tâches pédagogiques comme les seules tâches réellement professionnelles exécutées dans une institution d'enseignement et cherchent, par conséquent, à rejeter les fonctions documentaires au profit de fonctions plus « prestigieuses ».

Prenons un exemple parmi des centaines de cas similaires. Leslie Gottardi²² affirme catégoriquement que le bibliothécaire scolaire n'est pas un bibliothécaire de référence, mais un professeur expert (master teacher) et que l'efficacité des programmes d'une bibliothèque — désignée sous le nom de centre d'apprentissage (learning center) — doit être évaluée sur la base de l'efficacité pédagogique (teaching effectiveness) de ces derniers.

Les présupposés de base des philosophies du « collège-bibliothèque » et du « centre de ressources didactiques » vu comme un « centre pédagogique » plutôt que comme un service documentaire devaient logiquement conduire à l'affirmation que l'efficacité d'une bibliothèque d'enseignement doit être évaluée à partir de critères pédagogiques. Si cette

18. Robert S. Taylor, *The Making of a Library. The Academic Library in Transition*, New York, Becker and Hayes, 1972, p. 36.

19. Robert M. Gagné, *Les principes fondamentaux de l'apprentissage. application à l'enseignement*. Trad. par R. Brien et R. Paquin, Montréal, HRW, 1976, p. 2.

20. Robert S. Taylor, *The Making of...*, p. 224.

21. L. Dimkopf, W. Wallingford and E. Youngblood, «What is this library-college business?» *Learning Today: an Educational Magazine of Library-College Thought*, vol. 9, nos. 3-4 (Summer-Fall 1976), 50.

22. Leslie P. Gottardi, «Instructional media center services», in Association for Educational Communications and Technology (AECT), *Planning and Operating Media Centers. Readings from Audiovisual Instruction*, 2, Washington, D.C., AECT, 1975, p. 8.

affirmation est vraie, cela signifie que tous les modèles d'évaluation construits par les spécialistes des sciences de la documentation sont non valides, que le volume de Lancaster sur l'évaluation des bibliothèques doit être laissé de côté parce qu'il ne fait mention que de critères documentaires et que, de même, cet article-ci doit être ignoré parce qu'on y analyse des modèles d'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque basés sur des mesures documentaires de rendement et non pédagogiques. On peut constater que ces visions pédagogiques de la bibliothèque d'enseignement nous entraînent fort loin quand on dégage les implications logiques de leurs postulats.

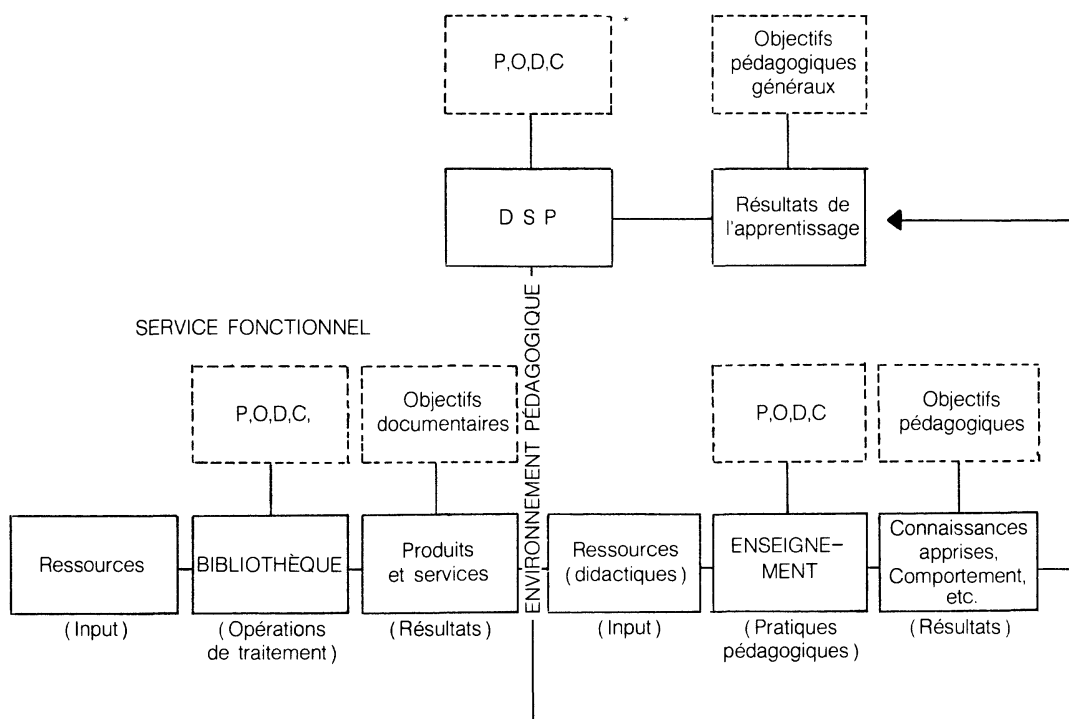
Il nous semble urgent de démystifier les thèses les plus extrêmes de certains théoriciens qui nient le droit à l'existence des professionnels des sciences de la documentation dans le secteur de l'enseignement. Cette démystification est devenue prioritaire pour la profession, puisque certains cadres et professionnels des institutions d'enseignement du

Québec ont épousé intégralement ces thèses et veulent convertir les bibliothécaires en experts pédagogiques qui auraient comme fonction « d'aider les professeurs individuellement, en groupe ou en département à préciser les objectifs et le contenu possible d'un cours, d'un plan d'études, d'un programme ».

La problématique consiste, à notre avis, à démontrer qu'une bibliothèque d'enseignement n'a pas besoin de se transformer pour remplir un rôle dynamique dans le milieu éducatif puisque, de par sa nature même de service documentaire, elle a déjà une interaction dynamique avec l'environnement pédagogique. Pour effectuer une telle démonstration, nous utiliserons l'approche de l'analyse de systèmes pour identifier les liens organiques existant entre la bibliothèque et le milieu pédagogique.

L'interaction dynamique existant entre la bibliothèque et le milieu éducatif est illustrée par le schéma qui suit.

Schéma illustrant, à partir d'une approche systémique, l'interaction dynamique existant entre la bibliothèque et les pratiques pédagogiques.



* Les symboles P.O,D,C correspondent aux fonctions majeures du management la planification, l'organisation, la direction et le contrôle.

Ce schéma permet de saisir l'intégration effective du service documentaire dans l'enseignement. Une bibliothèque scolaire ou académique est un service fonctionnel, un sous-système d'information enregistrée à l'intérieur d'une institution d'enseignement. Ce service fonctionnel exige des ressources humaines, financières et matérielles pour réaliser, au moyen de divers processus (méthodes et techniques des sciences de la documentation), des produits et des services documentaires (résultats) qui sont, par la suite, utilisés comme ressources (didactiques) dans le système « enseignement » et constituent la contribution spécifique et originale de la bibliothèque à la réalisation des objectifs pédagogiques.

Nous espérons avoir ébranlé quelque peu dans leur fondement même les philosophies qui n'identifient pas la bibliothèque d'enseignement à un système d'information enregistrée ou à un sous-système, selon le point de vue auquel on se place, poursuivant des objectifs spécifiquement documentaires. L'objet de la bibliothéconomie est justement l'information enregistrée, et la responsabilité professionnelle et sociale des bibliothécaires et autres spécialistes des sciences de la documentation consiste à obtenir une connaissance objective de plus en plus adéquate des phénomènes fort complexes relatifs à l'information enregistrée, de manière à optimiser les décisions au niveau de leur service fonctionnel (sous-système) et à améliorer ainsi la qualité des services documentaires fournis au public.

La philosophie du collège-bibliothèque ainsi que la philosophie du « centre de ressources didactiques » identifié à un « centre d'apprentissage » plutôt qu'à un « système d'information enregistrée » supposent la réduction de la bibliothéconomie aux sciences de l'éducation. Ce présupposé ne correspond pas à la réalité. La bibliothéconomie (science de l'information enregistrée) est essentiellement irréductible à la pédagogie (science des phénomènes liés à l'apprentissage).

Ces deux théories reposent également sur le postulat fondamental que la substitution d'objectifs pédagogiques aux objectifs documentaires de la bibliothèque et, conséquemment, le remplacement des fonctions de la chaîne documentaire par des tâches pédagogiques, permettront aux institutions d'ensei-

gnement d'être plus efficaces. Une telle hypothèse n'est basée sur aucune recherche scientifique qui aurait démontré sa validité empirique. En conséquence, il nous apparaît sage de mettre « entre parenthèses » ces théories purement spéculatives qui n'ont jamais passé le test de la validité empirique et ce, pour le plus grand bien des étudiants qui ne doivent pas faire les frais de « théories » dont la pertinence n'a pas été rigoureusement vérifiée. L'approche systémique, ou encore le simple « bon sens », nous incite d'ailleurs à inférer que des professionnels des sciences de la documentation seront toujours requis pour exécuter les opérations complexes de la chaîne documentaire, peu importe que la bibliothèque desserve un milieu éducatif, médical ou autre.

Plusieurs professeurs dynamiques des cégeps se servent de méthodes d'enseignement d'avant-garde intégrant au maximum les ressources documentaires de la bibliothèque aux activités d'apprentissage. Ces expériences nouvelles sont parfois désignées sous le nom d'application partielle de la philosophie du collège-bibliothèque. Mais la formule du collège-bibliothèque est-elle une méthode pédagogique? Nous ne le croyons pas. Cette formule consiste plutôt en une philosophie de l'éducation qui enlève aux professeurs leur responsabilité fondamentale de planificateurs des conditions d'apprentissage pour la confier à l'ensemble de la communauté collégiale.

Nous sommes très favorable aux méthodes pédagogiques employées par certains professeurs (malheureusement trop rares) qui font utiliser au maximum la bibliothèque par leurs étudiants, mais nous croyons que parler de méthode pédagogique du collège-bibliothèque dans de telles situations ne peut que semer la confusion dans les esprits. Il s'agit plutôt d'enseignement individualisé se servant de l'une ou l'autre des méthodes pédagogiques suivantes: le tutorat ou l'auto-enseignement. Les lecteurs désireux de se familiariser avec l'essentiel de ces deux méthodes liront avec profit l'ouvrage de R.-M. Gagné²³, l'un des rares spécialistes de l'apprentissage à avoir élaboré une théorie de l'enseignement.

L'analyse systémique de l'interaction existant entre la bibliothèque (système docu-

23. Robert M. Gagné, *Les principes fondamentaux...*, p. 116-119.

mentaire) et les pratiques pédagogiques (système d'enseignement) nous a permis de constater le rôle proprement documentaire des bibliothécaires oeuvrant dans le secteur éducatif. Ces derniers ont, bien sûr, leur mot à dire dans la détermination des objectifs pédagogiques généraux des institutions d'enseignement; mais les obliger à intervenir dans le champ pédagogique, à dépenser des énergies au détriment de leurs fonctions documentaires propres pour préciser les objectifs pédagogiques de cours spécifiques, c'est là une tâche qui dépasse nettement leurs responsabilités professionnelles.

Comme le souligne fort pertinemment Lancaster²⁴, l'assimilation d'un document par un usager, après que celui-ci lui a été transmis, dépasse la sphère d'influence de la bibliothèque: celle-ci existe essentiellement pour communiquer des documents aux usagers. La responsabilité des bibliothécaires consiste à s'assurer que l'usager a accès à des documents qui sont pertinents à ses besoins et compréhensibles pour lui (i.e. écrit dans un langage qu'il peut lire et à un niveau de spécialisation qu'il peut comprendre). La bibliothèque doit être évaluée uniquement sur sa capacité de communiquer aux usagers les documents dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. Ce que l'usager «fait» effectivement avec les documents est complètement en dehors du contrôle de la bibliothèque (et plusieurs usagers diraient que cela ne la regarde pas).

Conclusion

Dans un prochain article, nous procédons à l'analyse des modèles d'évaluation actuellement disponibles pour mesurer la capacité des bibliothèques d'atteindre leurs objectifs documentaires. La plupart de ces modèles sont basés sur l'approche de l'analyse de systèmes et visent à évaluer la performance d'une bibliothèque en regard des besoins documentaires des usagers. L'approche systématique a d'ailleurs été retenue par les membres du Comité²⁵ du *Guide d'auto-éva-*

luation des bibliothèques de collège créé par la Commission des directeurs de bibliothèque de la Fédération des cégeps. Le Comité a reçu une généreuse subvention de la Direction générale de l'enseignement collégial (DGEC) pour réaliser son projet de recherche. Nous sommes persuadé que les techniques de l'analyse de systèmes permettront au Comité d'élaborer un ou des modèles d'évaluation scientifiquement valides. Ces modèles pourront, par la suite, être utilisés par le personnel professionnel de chacune des bibliothèques de collège pour effectuer une microévaluation, une analyse diagnostique de la qualité des produits et des services documentaires offerts aux usagers, par l'intermédiaire d'indicateurs d'efficacité.

La microévaluation des produits et des services (output) réalisés par une bibliothèque de collège ou par une bibliothèque d'une autre catégorie s'identifie à une auto-évaluation scientifique de ses résultats. Elle rejoint, de ce fait, l'analyse institutionnelle²⁶ qui constitue une des priorités actuelles du secteur de l'enseignement des collèges. L'analyse institutionnelle vise, à partir d'une approche proprement locale, à effectuer une lecture rigoureuse et systématique de la vie d'une collège au moyen de modèles et d'instruments scientifiquement valides.

24. F.W. Lancaster, *The Measurement and Evaluation...*, p. 3.

25. Les membres du comité sont: Micheline Belleau, Colette Caron, André Cossette, Jean-Bernard Léveillé, Pierre Lucier (du CADRE), Claude Riendeau, Michel Robert (président), Claude Therrien (de la DGEC) et Lise Wilson.

26. Pierre Lucier, «Qu'est-ce que l'analyse institutionnelle?» *Prospectives*, vol. 12, no 4 (décembre 1976), 199-209.