1986
8

D[illegible]ERIEUR DE BIBLIOTHECAIRE

MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

JACQUES DELON

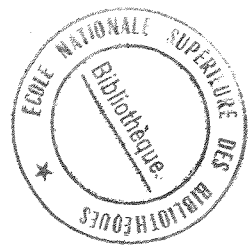
EVALUATION DE L'EFFICACITE D'UNE BIBLIOTHEQUE D'ETUDE : LE TEST DE SARACEVIC APPLIQUE A LA BIBLIOTHEQUE EMILE-BERTAUX

ANNEE : 1986 22 **ème PROMOTION**

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES BIBLIOTHEQUES
17-21, Boulevard du 11 Novembre 1918 - 69100 VILLEURBANNE

DIPLOME SUPERIEUR DE BIBLIOTHECAIRES

MEMOIRE DE FIN D'ETUDES



EVALUATION DE L'EFFICACITE D'UNE BIBLIOTHEQUE D'ETUDE :

LE TEST DE SARACEVIC APPLIQUE A LA BIBLIOTHEQUE EMILE BERTAUX

JACQUES DELON

DIRECTEUR DE MÉMOIRE :
MONSIEUR HENRI COMTE

1986
8

ANNÉE 1986 22ÈME PROMOTION

E.N.S.B.
ECOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DES BIBLIOTHÈQUES
17-21, BOULEVARD DU 11 NOVEMBRE 1918
69100 VILLEURBANNE

22925

DELON (Jacques). - Evaluation de l'efficacité d'une bibliothèque d'étude : le test de Saracevic appliqué à la Bibliothèque Emile-Bertaux : mémoire/présenté par Jacques Delon. - Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Bibliothèques, 1986. - 40 f. ; 30 cm.

Efficacité, Bibliothèque.
Bibliothèque d'étude, Evaluation.

A partir du modèle de Saracevic, préenquête, enquête, résultats et commentaire de l'évaluation d'efficacité d'une bibliothèque d'étude.

P L A N

	PAGES
INTRODUCTION : OBJECTIFS D'UN TRAVAIL SUR L'EFFICACITE ET SITUATION DU MODELE SARACEVIC DANS LES METHODES D'EVALUATION	2
1. ELABORATION DE L'ENQUETE	6
1.1 La préenquête	6
1.2 Le questionnaire	8
1.3 L'observation	10
2. ANALYSE DES RESULTATS	12
2.1 Méthode d'analyse	12
2.2 Résultats : Tableauxde compilation des données	17
et de distribution quotidienne des	18
requêtes	19
Calcul des variables	20
Arbre des résultats	21
Mesures de performance et leur inter-valle de confiance	22
Tableau récapitulatif des performances	25
2.3 Commentaire des résultats	26
CONCLUSION : LES ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUETE	30
BIBLIOGRAPHIE	32
ANNEXES	

INTRODUCTION

L'évaluation de bibliothèque s'arrête trop souvent à des considérations plus ou moins lumineuses sur les chiffres : le nombre de volumes, de prêts, de lecteurs inscrits à la bibliothèques et des personnes y travaillant. Ailleurs la mesure des activités de la bibliothèque est simplement donnée par le nombre de volumes détenus. En règle générale on s'en tient aux bilans annuels qui donnent aux accroissements une place de choix.

Il est vrai que la littérature française dans le domaine est bien faible malgré les *"principes directeurs pour l'évaluation des systèmes d'information publiés par l'UNISIST"* (1) en 1978 et malgré qu'André Cossette nous ait introduit les études majeures sur l'évaluation de l'efficacité des bibliothèques Outre-Atlantique (2). A notre connaissance, le Colloque sur l'évaluation des services des bibliothèques universitaires (3) n'a été suivi sur le terrain d'aucun travail d'évaluation d'efficacité (4).

Notre travail propose l'application de la technique d'évaluation d'efficacité de Saracevic.

Il veut résolument rapporter une expérience dans le domaine ; c'est la raison pour laquelle, après une brève mise en situation

---

(1) UNISIST. Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information. Réd. par F.W. LANCASTER, p. 15.
(2) COSSETTE, André. L'Evaluation del'efficacité de la bibliothèque : analyse des études majeures. In : Documentation et bibliothèques, vol. 24, n° 3 (1978).
(3) AUPELF. Colloque sur l'évaluation des services des bibliothèques universitaires, Nice, 29 nov.-2 déc. 1982. AUPELF, 1982.
(4) excepté le travail plus vaste de contrôle de gestion fait à l'Université de Technologie de Compiègne. Voir bibliographie à VEZIER, Liliane.

théorique et méthodologique nous rendons compte des différentes phases de l'élaboration de l'enquête pour, dans une deuxième partie, analyser les résultats et enfin les discuter.

Le modèle de Saracevic dans les techniques d'évaluation

Saracevic s'inscrit dans une analyse de système. La bibliothèque d'étude y est vue comme *"un ensemble de parties (objets, processus, hommes) 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"* (1).

Le but de l'analyse est d'effectuer la recherche systématique des interactions significatives se produisant entre les différentes composantes d'un système, de mesurer sa qualité globale et d'analyser la contribution de chacune des composantes à l'efficacité de l'organisation entière.

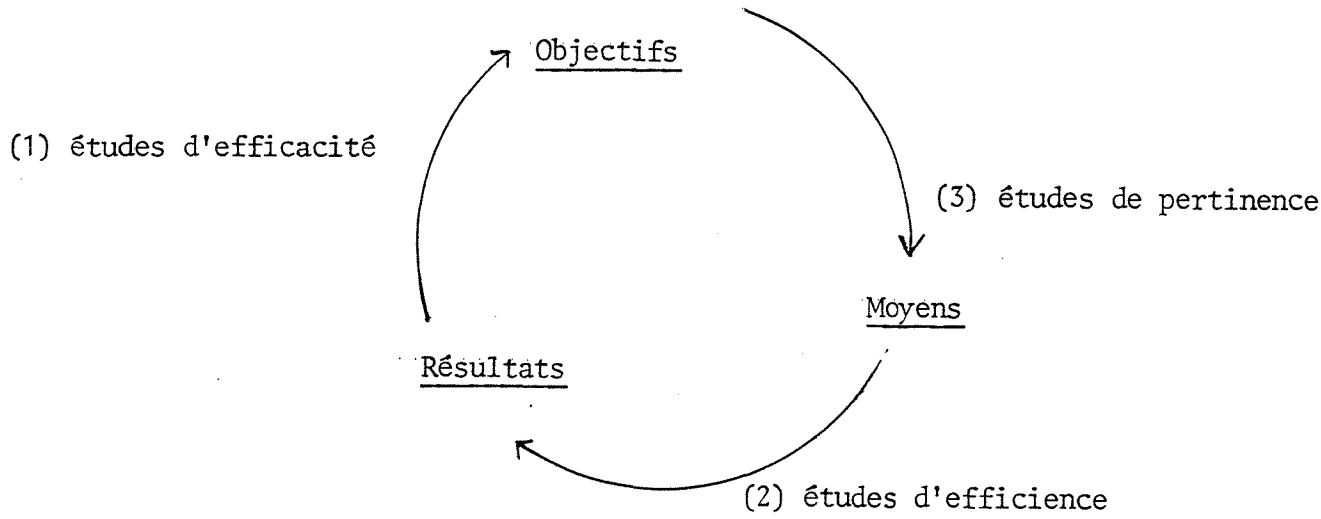
Dans ce système, il s'agit d'évaluer et de contrôler la qualité des produits et des services offerts à la clientèle.

L'évaluation de l'efficacité consiste à déterminer le degré de réalisation des objectifs poursuivis par la bibliothèque. Il s'agit, dans ce cas, d'analyser les résultats du 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"* (2).

---

(1) COSSETTE, André, "Evaluation de l'efficacité de la bibliothèque : cadre théorique et méthodologique" in : Documentation et Bibliothèque, p. 74.
(2) COSSETTE, André, idem.

L'illustration suivante (1) situe l'adéquation résultats obtenus-objectifs dans les études d'évaluation de gestion.



A l'intérieur des études d'efficacité, on a distingué (2) la macroévaluation de la microévaluation. La première tente de renseigner sur *"le fonctionnement d'un service mais pas sur la manière de l'améliorer."* La seconde, au contraire, *"est un diagnostic analytique. Il s'agit de déterminer pourquoi le système fonctionne à son niveau de rendement actuel et ce qui peut être fait pour améliorer ce niveau dans l'avenir."*

A titre d'exemple pour un même cas, la macroévaluation nous donnera un taux de satisfaction de 61 % alors que la microévaluation recherchera la cause des 39 % d'échecs. Elle analysera les caractéristiques des demandes qui n'ont pu être satisfaites et recherchera des moyens pour réduire ces échecs dans l'avenir.

---

(1) H. COMTE, Cours de gestion, ENSB 1985-86.
(2) UNISIST. Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information. Réd. par F.W. LANCASTER, p. 15.

S'inscrivent dans cette microévaluation le test de Morse et celui de Saracevic. Le premier étudie la circulation des documents en mesurant l'adéquation du contenu de la collection et de la demande des lecteurs. Dans le second, celui que nous allons développer, la mesure des différentes frustrations du lecteur permet d'analyser les défaillances de la bibliothèque (1).

---

(1) Le modèle est décrit dans Fédération CEGEPS : Groupe de travail sur l'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège ... pp. 77-144 ; pp. Annexes 1-6.

1. ELABORATION DE L'ENQUETE

"L'analyse diagnostique de l'efficacité de la bibliothèque collégiale (1) à satisfaire les requêtes documentaires connues et exprimées par la clientèle exige l'emploi d'une méthode de mesure. Cette méthode recueille les données relatives aux besoins en documentation exprimés par les usagers et des données sur les causes des requêtes insatisfaites" (2). A ces deux opérations correspondent deux étapes successives : le questionnaire et l'observation des insatisfactions. A ces deux étapes nous ajouterons une étape préliminaire :

1.1. La préenquête

Toute enquête sur le terrain risque d'être victime de nuisances dues au non-respect des conditions ci-dessous :

1. L'adaptation de l'enquête à son milieu.
2. L'adaptation du questionnaire au public.
3. L'information du public sur l'enquête.

La pré-enquête était donc destinée à vérifier ces conditions. Nous avons rendu trois visites pour prendre contact avec le bibliothécaire et la vacataire (3), pour prendre connaissance des collections, des fichiers bibliographiques, de prêt et de cartes (l'usager laisse sa carte à son entrée dans la bibliothèque).

---

(1) L'enquête de SARACEVIC porte sur des collèges canadiens.
(2) SARACEVIC, p. 77.
(3) dont nous avons constaté l'intérêt et la pleine collaboration à notre projet.

La bibliothèque Emile-Bertaux se situant géographiquement à côté des salles de cours, la plupart des usagers s'y rendent avant ou après leurs cours ce qui donne à l'observateur une image de va-et-vient où les transactions se font rapidement. Bien souvent les bulletins de prêt sont remplis sur le bureau même du bibliothécaire. Le questionnaire (1) que Saracevic donnait à ses observateurs me paraissait devoir freiner ce mouvement et gêner les gens pressés : nous l'avons simplifié (2). Son remplissage nécessitait en fin de compte moins de temps que celui de la fiche de prêt ; nous l'évaluions à une quarantaine de secondes et nous en servions d'argument auprès des usagers peu coopératifs. Grâce à cette formule, nous évitions le risque de voir la clientèle bouder ou éviter un questionnaire leur demandant trop de temps à être consulté et rempli.

Une affichette (3) informant de l'enquête et de ses objectifs se trouvait collée sur le bureau de transaction (celui du bibliothécaire) entre le paquet de fiches de demande de prêt et le paquet de formulaires d'enquête.

Le passage devant le bureau du bibliothécaire étant l'itinéraire obligé d'entrée et de sortie des usagers nous avons résolu de l'occuper (4) et de ce fait avons rempli aussi les fonctions d'accueil (réception et restitution des cartes, contrôle des sacs) et de prêt (contrôle et rangement des fiches de prêt). Outre, l'autorité qu'elle nous conférait, cette position stratégique nous permettait : l'information orale, directe (et rapide) à ceux qui semblaient hésiter, et systématiquement le contrôle de la fiche de questionnaire ainsi que la demande orale de satisfaction. Nous entendons par ces termes qu'il nous fallait savoir s'il y avait eu recherche documentaire et si celle-ci avait été satisfaite ou non. Nous évitions en cela des silences dans la collecte des données.

---

(1) Voir annexe 1
(2) Voir annexe 2 et commentaire infra.
(3) Voir annexe 3
(4) Preuve, s'il en était besoin, de la collaboration du responsable de la bibliothèque.

Souvent le dialogue s'établissait donc et se poursuivait par une recherche dans les fichiers bibliographiques, de prêt, de récolement. De nombreuses réactions d'intérêt des usagers à notre activité nous permettent d'affirmer qu'ils voyaient une importance qui valorisait leur instrument de travail et par là même leur travail. Ne fût-ce que pour cela notre intervention était utile.
De plus, nous nous sommes aperçus que la recherche de documents dans une situation d'accès libre passe peu, dans un premier temps du moins, par les fichiers pour se faire dans les rayons. Le classement de la bibliothèque Emile-Bertaux (1) permet un assez rapide repérage géographique des domaines. De fait les étudiants rapportent qu'ils se dirigent directement vers les rayons-domaines qui les intéressent, étant sûrs d'y trouver un document à leur convenance.

Il s'agit là d'un cas particulier de "browsing" que nous avons lié à un besoin documentaire latent et dont la satisfaction ou la non satisfaction devait être prise en compte.

Enfin, la pré-enquête a permis de rôder l'observation des résultats par l'enquêteur, de le familiariser avec la technique de codage du plan d'observation.

En conclusion, nous pesons toute l'importance de cette pré-enquête pour l'enquête définitive. Adaptation et information sont les grandes valeurs de cette étape préliminaire. C'est une partie constitutive du test.

1.2. Le questionnaire (2).

Le questionnaire est la feuille à remplir pour chaque requête documentaire. Il a pour but d'identifier cette requête et de déterminer si elle est satisfaite ou non.

---

(1) Voir annexe 4.
(2) Voir annexe 2.

Les requêtes entrent dans l'une des cinq catégories suivantes :

S : requêtes satisfaites

D_a : requêtes insatisfaites en raison du fait que les volumes n'ont pas été sélectionnés ou mis à la disposition de la clientèle

D_c : requêtes insatisfaites en raison du fait que les volumes sont déjà empruntés par d'autres lecteurs

D_B[1] : requêtes insatisfaites à cause du dysfonctionnement de la bibliothèque (volumes mal placés, perdus, etc.)

D_u : requêtes insatisfaites en raison des erreurs des usagers.

---

(1) A l'exception du "L" que nous avons changé en "B" nous reproduisons la symbolique de SARACEVIC pour sa grande lisibilité : S : Satisfaction, D : Dysfonctionnement, a : acquisition, c : circulation, B : Bibliothèque, u : usagers.

Les raisons de lisibilité et de temps citées plus haut nous ont fait adopter un formulaire simplifié. Nous avons enlevé du modèle la dizaine de lignes expliquant point par point le remplissage. Nous nous sommes réservés le soin d'une éventuelle explication orale : *"Vous êtes au courant de l'enquête ? ... regardez l'affichette... c'est facile : pour chaque document recherché vous mettez l'auteur, le titre, la cote et vous cochez". "Tout ce que vous recherchez m'intéresse que vous le trouviez ou non".*

Nous avons agrandi le cadre à remplir : l'usager voyait plus vite de quoi il s'agissait, n'était pas embarrassé par des espaces trop petits : lisibilité, rapidité et facilité sont donc les trois qualités de ce formulaire.

1.3. Observation

Cette dernière étape sur le terrain consiste à classer les réponses du questionnaire. Saracevic nous propose un cadre de codage (1) que nous avons partiellement adapté (2) :

A_3 : a été supprimé en raison du traitement immédiat du livre reçu à la bibliothèque ;

B_4 : volume sur chariot a été remplacé par volume à la photo : les usagers replacent eux-mêmes leurs livres sur les rayons. L'institut a coutume de tirer sur diapositives les illustrations devant servir à des exposés ;

B_6 : à ce code sont placés les mémoires de maîtrise de l'institut. Ils ne se trouvent pas dans les rayons mais un fantôme de papier cartonné plus rigide les signale. Il faut aller les demander au bibliothécaire. Leur consultation se fait exclusivement lors de la présence de celui-ci (3 jours par semaine) ;

---

(1) Voir annexe 5.
(2) Voir annexe 6.

B_7 : la fiche temporairement retirée du fichier n'est pas une pratique de cette bibliothèque. Nous avons mis à ce code l'erreur au fichier ;

B_8 : ce code signifie l'erreur de signalisation de cote sur l'ouvrage.

D'autre part, nous avons pratiqué l'observation dès que possible après remise des questionnaires et au plus tard en fin de demi-journée d'ouverture ; là encore la collaboration des deux personnes travaillant régulièrement à la bibliothèque nous a été précieuse.

Enfin, nous avons suivi les "directives à l'intention des observateurs" données par le modèle et destinées à éviter les erreurs systématiques. De nouveau, nous avons adapté à la situation les différentes étapes :

Etape 1 : vérification au fichier des auteurs et des titres indiqués par l'usager.
- Vérification de la cote et du nombre d'exemplaires.

Etape 2 : - Vérification au bureau de prêt des fichiers :
. emprunteurs
. reliure, réparations
. photo
. commande

Etape 3 : - Examen des volumes sur les rayons.

Etape 4 : - Recherche sur les tables de lecture.

2. ANALYSE DES RESULTATS

2.1. Méthode d'analyse

Voyons maintenant le cadre d'analyse dans lequel nous inscrivons les résultats.

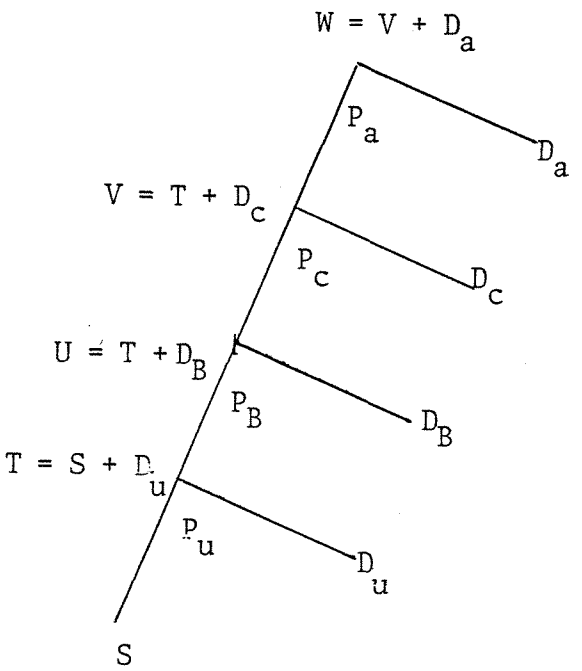


FIGURE N°1 : DIAGRAMME EN ARBRE ILLUSTRANT L'ORDRE DANS LEQUEL PEUVENT SE PRESENTER LES REQUETES DOCUMENTAIRES (SARACEVIC)

La somme des données de chaque catégorie peut-être transposée dans un diagramme en arbre qui indique l'ordre dans lequel peuvent se produire les différents résultats d'une requête documentaire.

Dans ce diagramme les nouveaux symboles résultant du traitement des données et servant à calculer la performance des autre paramètres qui affectent la disponibilité des volumes requis par la clientèle ; ce sont :

T : somme des volumes placés à leur endroit approprié sur les rayons et qui étaient donc susceptibles d'être repérés par les usagers ;

U : somme des volumes à l'intérieur de la bibliothèque (acquis et non empruntés) ;

V : somme des volumes disponibles (acquis et traités) et qui étaient donc susceptibles d'être en circulation ;

W : somme totale des requêtes.

La mesure de performance (1) des quatre variables qui affectent la satisfaction de l'usager se calcule comme suit :

$P_u = S/T$

$P_B = T/U$

$P_c = U/V$

$P_a = V/W$

P_u = mesure de performance de l'usager,

P_B = mesure de performance du fonctionnement de la bibliothèque,

P_c = mesure de performance de la politique de circulation (incluant l'utilisation des volumes à l'intérieur de la bibliothèque),

---

(1) Mesure qui peut permettre la véritable comparaison avec d'autres bibliothèques du même type.

P_a = mesure de performance de la politique de choix des mono-graphies et du service des acquisitions (incluant le traitement des volumes dans les services techniques).

Le niveau de satisfaction (indication importante pour la bibliothèque d'étude) est calculé de la manière suivante :

$$P_S = P_u \times P_B \times P_c \times P_a$$

ou :

$$P_S = S/W$$

Saracevic souligne ici la sujétion des mesures à des erreurs de nature systématique ou de nature statistique.

Réalisant nous-mêmes le questionnaire et d'observation avec rigueur et vérification, nous pensons avoir évité les déformations systématiques.

En ce qui concerne les erreurs de nature statistique issues d'un échantillon d'une semaine de requêtes documentaires et non de toute une année universitaire, Saracevic utilise la théorie des probabilités. Le calcul de l'écart type qu'il préconise, autrement appelé marge de variation ou erreur statistique, se fait au moyen de la formule :

$$\sigma = \sqrt{\frac{P\ (1-P)}{N}}$$

où σ = écart type,
P = probabilité de réalisation de l'événement,
$1-P$ = probabilité de non réalisation de l'événement,
N = nombre de cas auxquels s'applique la probabilité.

Ce calcul de l'écart type nous donne une idée de la courbe théorique pour une infinité de tirages ; précisément, de la dispersion des valeurs sur cette courbe théorique.

Dans l'exemple qui nous occupe nous avons (nous anticipons pour plus de clarté) 61 % de requêtes satisfaites sur un total de 189 requêtes. Ce qui nous donne :

$$\sigma = \sqrt{\frac{P(1-P)}{N}}$$

$$\sigma = \sqrt{\frac{.61(.39)}{189}} = 0,035$$

c'est-à-dire un écart type de 3,5 %.

Mais cela ne dit pas dans quelles limites varie la proportion sur la population totale. Il nous faut, pour être plus clair, un intervalle de confiance (ϕ). Il existe pour ce calcul des tables de confiance des pourcentages (1) où nous trouvons, en ordonnée, des effectifs d'échantillon et, en abscisse, les intervalles correspondant. Ces tables sont élaborées sur des bases d'erreur prédéterminées (1 %, 5 %, 10 %).

Pour la démonstration, arrondissons notre échantillon à 200 avec 60 % de requêtes satisfaites. Avec un risque de 5 % (c'est-à-dire moins de 5 % de chances de se tromper) on peut affirmer que la proportion de demandes satisfaites sur l'ensemble des usagers sera comprise entre :

$$. 53 < \phi < .67$$

Vérifions en employant la formule du calcul de limite de confiance :

$$\phi = P \pm 1,96 \sqrt{\frac{P\ (1-P)}{N}}$$

(1) Voir annexe 7. Ce sont là des tables toutes faites et d'un usage immédiat.

où P = notre pourcentage,

1,96 : la valeur qui correspond sur la courbe de la loi normale réduite à un seuil de 5 %,

N = effectif de l'échantillon ; ici le nombre total des requêtes.

$$\phi = .61 \pm 1,96 \sqrt{\frac{.61\ (.39)}{189}}$$

$$.54 < \phi < .68$$

Ce qui peut se lire ainsi : 95 % des pourcentages de satisfaction se trouveront entre 54 et 68 (1).

Pour conclure cette approche méthodologique, notons l'intérêt de calcul de l'intervalle de confiance. Le bibliothécaire n'a pas de formation statistique ; la statistique n'est pas son domaine mais il doit en utiliser certains instruments pour la bonne marche de sa bibliothèque. Le calcul de l'écart type nous oblige à imaginer une courbe théorique dont les pans pourraient varier à droite et à gauche de la médiane de la valeur de cet écart. Le calcul de l'intervalle de confiance nous permet de raisonner en minimisant le risque.

---

(1) Remarquons au passage que nous nous trouvons très près de l'intervalle observé à l'aide de la table avec des chiffres arrondis.

2.2. Résultats

Précisons tout d'abord le profil de la bibliothèque Emile Bertaux.

. Etat de la collection : 20 000 volumes

. Fréquentation (1) : 10 à 20 étudiants le matin,
20 à 70 étudiants l'après-midi,

. Clientèle :

étudiants d'histoire de l'art	710
étudiants de Lyon II (2)	18 496
chercheurs et chargés de cours	7
professeurs	4

(1) Variation de fréquentation soumises au calendrier des examens propres au milieu universitaire.
(2) Tous les étudiants inscrits à l'université ont le droit d'emprunter dans cette bibliothèque ; néanmoins ce nombre reste minime.

	17.03.1986	18.03.1986	19.03.1986	20.03.1986	21.03.1986
S	30	19	23	21	24
D_a 1	1	1	1	1	
2					
D_c 1	1	1	5		4
2					
D_B 1	1		3	1	3
2		4	1	2	4
3				1	
4					
5					
6					2
7		1	2		
8	1		1		
D_u 1	7	1	9	2	
2	1	1		1	4
3					
4	1			1	
5	1		1		
TOTAL	44	28	46	30	41

TABLEAU DE DISTRIBUTION QUOTIDIENNE DES REQUETES

TOTAUX

117	S = 117
4	$D_{æ}$ = 4
11	D_{c} = 11
8	D_{B} = 27
11	
1	
2	
3	
2	
19	D_{u} = 30
7	
2	
2	

D = 72

W = 189

TABLEAU DE COMPILATION DES DONNEES

Calcul des variables :

→ T = somme des volumes placés à leur endroit approprié sur les rayons et qui étaient donc susceptibles d'être repérés par les usagers ;

$T = S + D_u$

$T = 117 + 30$

$T = 147$

→ U = somme des volumes à l'intérieur de la bibliothèque (acquis et non empruntés

$U = T + D_B$

$U = 147 + 27$

$U = 174$

→ V = somme des volumes disponibles (acquis et traités) et qui étaient donc susceptibles d'être en circulation

$V = U + D_c$

$V = 174 + 11$

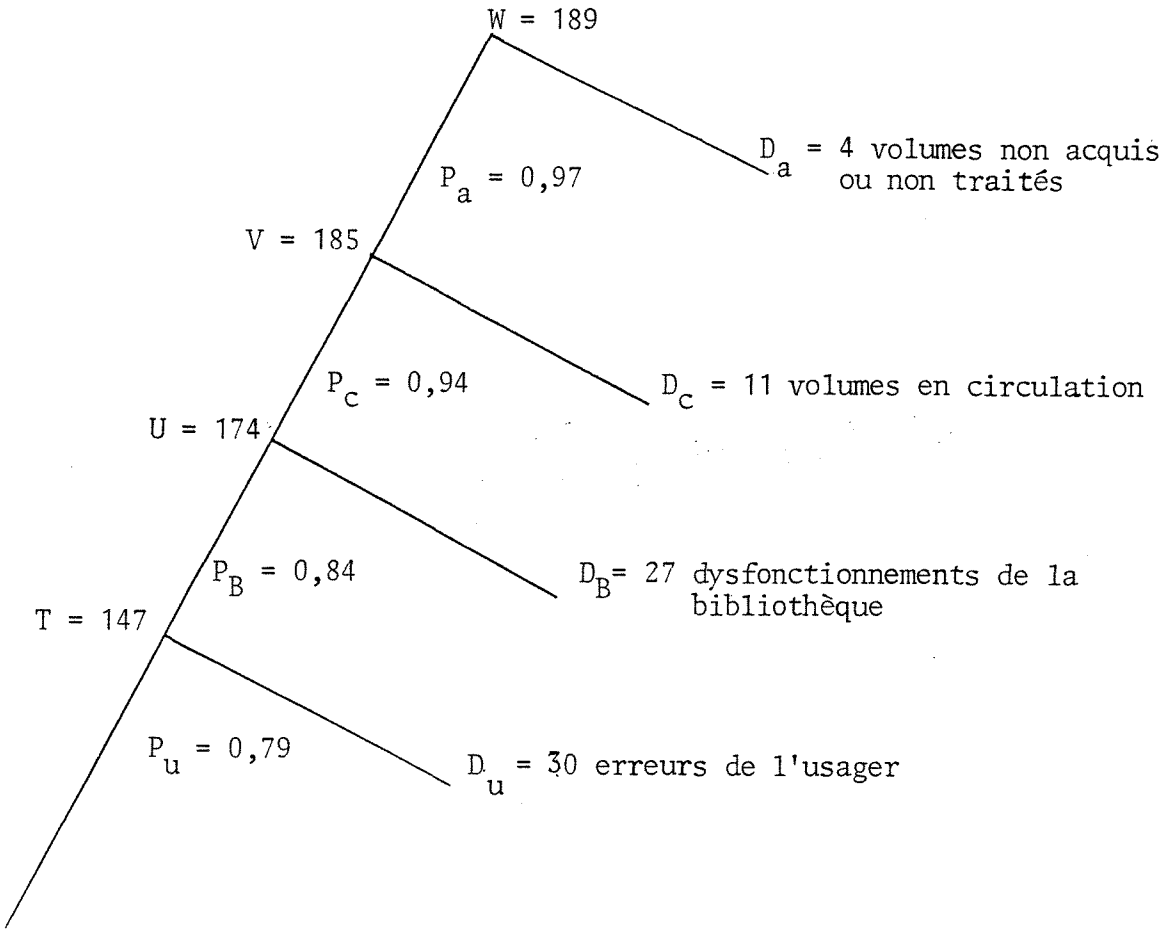
$V = 185$

→ W = somme totale des requêtes

$W = V + D_a$

$W = 185 + 4$

$W = 189$



RESULTATS OBTENUS

Mesures de performance

→ - P_u = mesure de performance de l'usager

$P_u = S/T$

$P_u = \frac{117}{147}$

$P_u = 0,79$

Nos usagers ont réussi dans 79 % des cas leurs recherches documentaires.

Calcul de l'intervalle de confiance ϕ de P_u :

$$\phi \text{ de } P_u = .79 \pm 1,96 \sqrt{\frac{.79\ (1-.79)}{147}}$$

$$.72 < \phi\ P_u < .85$$

La performance de l'usager se situera entre 72 % et 85 % de réussite.

→ - P_B = mesure de performance du fonctionnement de la bibliothèque

$P_B = T/U$

$P_B = \frac{147}{174}$

$P_B = 0,84$

Le fonctionnement de la bibliothèque est adéquat dans une mesure de 84 %.

Calcul de l'intervalle de confiance ϕ de P_B :

$$\phi \text{ de } P_B = .84 \pm 1,96 \sqrt{\frac{.84\ (1-.84)}{174}}$$

$$.78 < \phi\ P_B < .89$$

La performance du fonctionnement de la bibliothèque se situera entre 78 % et 89 %.

→ - P_c = mesure de performance de la politique de circulation

$P_c = U/V$

$P_c = \frac{174}{185}$

$P_c = 0,94$

La politique de circulation est adéquate à 95 %.
Calcul de l'intervalle de confiance ϕ de P_c :

$$\phi \text{ de } P_c = .94 \pm 1,96 \sqrt{\frac{.94\ (1-.94)}{185}}$$

$$.90 < \phi\ P_c < .97$$

La performance de la politique de circulation oscillera entre 90 % et 97 %.

→ - P_a = mesure de performance du service des acquisitions.

$P_a = V/W$

$P_a = \frac{185}{198}$

$P_a = 0,97$

La politique de choix des documents répond aux besoins dans une mesure de 97 %.
Calcul de l'intervalle de confiance ϕ de P_a

$$\phi \text{ de } P_a = .97 \pm 1,96 \sqrt{\frac{.97\ (1-97}{189}}$$

$$.94 < \phi \text{ de } P_a < 99$$

La performance du choix des acquisitions se trouvera entre 94 % et 99 %.

→ - Niveau de satisfaction

P_S = niveau de satisfaction

$P_S = S/W$

$P_S = \frac{117}{189}$

$P_S = 0,61$

La bibliothèque satisfait les requêtes documentaires dans une proportion de 61 %.

Calcul de l'intervalle de confiance ϕ de P_S.

$$\phi \text{ de } P_S = .61 \pm 1,96 \sqrt{\frac{.61\ (1-.61)}{189}}$$

$$.54 < \phi \text{ de } P_S < .68$$

La bibliothèque satisfera les requêtes documentaires dans une proportion allant de 54 % à 68 %.

		Mesures de performance	Intervalle de Confiance
Choix, acquisition et traitement	$P_a = V/W$	97 %	$94 < \phi P_a < 99$
Politique de circulation	$P_c = U/V$	94 %	$90 < \phi P_c < 97$
Fonctionnement de la bibliothèque	$P_B = T/U$	84 %	$78 < \phi P_B < 89$
Usager	$P_u = S/T$	79 %	$72 < \phi P_u < 85$
Niveau de satisfaction	$P_s = S/W$	61 %	$54 < \phi P_s < 68$

TABLEAU RECAPITULATIF DES MESURES DE PERFORMANCE

2.3. Commentaire des résultats

Nous discutons dans cette partie des principales circonstances qui ont amené les niveaux de performance considérés. Ces commentaires seraient incomplets sans diverses propositions d'actions destinées à améliorer ces mêmes performances dans l'avenir.

A / Mesure de performance de l'usager : 79 %

La non obtention du volume a deux raisons principales :

. L'usager inscrit une mauvaise cote : $\frac{19 \text{ erreurs}}{30}$

. Le volume est bien rangé sur les rayons mais il n'a pas été vu $\frac{7}{30}$

Remarquons le très fort taux d'erreur de cote. Les lecteurs ne tiennent que très peu compte des astérisques déterminant le format des livres récents et leur place en rayon. Le tableau d'information (Cf. Annexe 4) ainsi que le guide sommaire des bibliothèques pour les étudiants de l'institut d'histoire de l'art de l'Université Lyon II se révèlent donc peu efficaces. L'étudiant a du mal à assimiler la valeur de cette sur-cote de format. (Ce classement de format s'apparente plus à un classement de magasin qu'à celui d'une salle d'accès libre). N'identifiant bien souvent que les lettres et le chiffre de la cote, l'étudiant est surpris de trouver sur des étagères et travées différentes jusqu'à 3 ouvrages dissemblables pour les mêmes lettres et chiffres.

En dehors d'une (encore) meilleure information (1) toujours possible le reclassement des ouvrages nous semble très profitable : il permettrait de faire disparaître la quasi totalité des erreurs de l'usager. Il suffirait pour cela d'éliminer l'astérisque et d'affecter, après les lettres, une numération continue. Cela demanderait une augmentation linéaire des rayonnages mais permettrait ainsi une meilleure signalisation.

(1) Plan de la bibliothèque et explication de la composition des cotes sur un panneau au-dessus des fichiers à l'entrée. Intervention directe du bibliothécaire auprès des élèves (conférence)...

B / Mesure de performance de la bibliothèque : 84 %

La disparition semble être la raison majeure du dysfonctionnement de la bibliothèque :

$$\frac{\text{19 ouvrages disparus}}{\text{27 erreurs dues à un dysfonctionnement de la bibliothèque}}$$

En termes généraux les disparitions sont dues soit à des mauvaises remises en place, soit à des vols.
Dans le premier cas, on demande à tous les emprunteurs de remettre en place les livres qu'ils rapportent ; l'emprunteur le fait plus ou moins bien. Cependant ce système, instauré par manque de personnel, serait satisfaisant si les emprunteurs :

- avaient tous reçu une bonne information sur l'agencement de la bibliothèque ;

- pouvaient facilement retrouver les cotes.

Nous retombons ici dans le problème soulevé précédemment (voir supra "performance de l'usager") et dû à une cote difficile à suivre. Une partie des ouvrages disparus dont l'absence est inconnue de la bibliothèque est à imputer à ce phénomène.

Dans le deuxième cas, le bibliothécaire a imposé depuis 3 ans la vérification des sacs à la sortie de la bibliothèque. Outre les problèmes psychologiques que cela pose (suspicion, rapports très froids avec la clientèle), il est difficile de vérifier systématiquement lorsque l'on est soi-même en train de faire autre chose et sans la constante bonne volonté des usagers. Ce dernier point est le lot de toutes les petites structures documentaires qui ne peuvent ni s'équiper d'un système antivol ni réserver une personne au seul bureau des sorties. Pour les ouvrages dont la disparition est connue de la bibliothèque, la politique de rachat est en défaut. Un même titre fait l'objet de sept requêtes insatisfaites.

C / Mesure de performance de la politique de circulation : 94 %

Malgré un usage relativement important de la bibliothèque (126,5 prêts par semaine), la performance de la politique de circulation est élevée. Ceci peut être attribuée :

- au fonds important de la bibliothèque : 20 000 volumes pour moins de mille usagers ;

- à la courte durée du prêt : 7 jours. 15 jours il y a 3 ans
  10 jours il y a 2 ans

D / Performance de la politique d'acquisition : 97 %

Cette mesure de performance de 97 % s'explique par la bonne coordination de la bibliothèque et des enseignements. De plus, comme on peut le remarquer en comparant le cadre de codage de Saracevic et notre adaptation, nous avons supprimé le dysfonctionnement dû au traitement de l'ouvrage nouvellement acquis ; quand il y a demande cette opération se fait immédiatement.

Cependant, il faut observer qu'en grande majorité le public est pré-orienté bibliographiquement pour chaque cours ; les étudiants reçoivent une bibliographie puisée dans la bibliothèque (1), les travaux d'exposé sont orientés sur le même fonds.

C'est là, pensons-nous, que réside la différence entre bibliothèque d'étude et bibliothèque d'institut spécialisé : le fonds de cette dernière étant déterminé par les enseignements qui y sont dispensés et n'a pas pour vocation première l'exhaustivité dans son domaine.

---

(1) Certains professeurs indiquent même la cote des ouvrages.

E / Niveau de satisfaction : 61 %

La bibliothèque satisfait les besoins documentaires dans une proportion de 61 %.

Nous disons besoins documentaires et non pas restrictivement requêtes documentaires car la mission de la bibliothèque ne doit pas être réduite à la seule satisfaction des requêtes, exprimées par les demandes de prêt, mais à celle des besoins. Cette considération issue de l'observation du milieu (Cf supra "pré-enquête") explique partiellement un niveau de satisfaction plus haut que ceux relevés par Saracevic (1).

A notre avis, le reclassement des ouvrages après la suppression de la surcote par astérisque, un contrôle plus strict des sacs des usagers à la sortie et une meilleure politique de rachat permettraient sans aucun doute une augmentation très sensible du niveau de satisfaction. Un autre test un an après l'application de ces mesures nous en démontrerait la pertinence.

---

(1) 35,1 % pour le collège de Maisonneuve. Il explique le faible taux par les nombreux prêts de la bibliothèque et le manque d'exemplaires supplémentaires pour les ouvrages les plus demandés. Il faut y ajouter la longueur du prêt : 3 semaines.

C O N C L U S I O N

Le modèle proposé a été adapté : successivement d'accès réservé à accès direct, d'utilisation obligatoire du fichier à utilisation du fichier et/ou recherche directe en rayon. Il ne faut pas prendre tous les utilisateurs des bibliothèques d'étude pour des chercheurs ayant une idée très précise de ce qu'ils recherchent et qui donc iront directement en rayon chercher un ouvrage qu'ils savent y être ou bien consulteront le fichier à un auteur ou un sujet précis. L'utilisateur moyen après avoir identifié les régions de la bibliothèque qui l'intéressent va y "brouter" (1) une documentation aléatoire, va voir ce qui s'y trouve pour le consulter tout de suite.

Il est intéressant de noter le comportement particulier des usagers de cette bibliothèque bien fournie (2). Ils la connaissent bien, se dirigent directement vers les rayons qui les intéressent, posent quantités de questions bibliographiques au bibliothécaire, y viennent pour un grand nombre aussi souvent qu'en salle de cours.

Dans ces conditions la bibliothèque ne peut que s'affirmer comme leur lieu et instrument privilégiés de travail pourvu qu'elle sache s'évaluer et notamment adapter les outils à son propre système. A partir du moment où l'enquêteur arrive à analyser le flux de la bibliothèque sans l'altérer (par manque de souplesse) il sera lui-même efficace. Demander de vive voix à tous les usagers qui cherchent directement en rayon s'ils ont trouvé ce qu'ils voulaient a été la garantie de bonnes mesures de performance et le gage de notre propre efficacité.

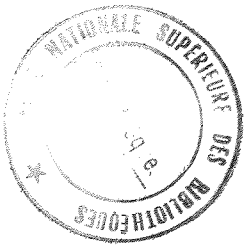
---

(1) "browsing" (de to browse : brouter) est le terme anglais généralement employé pour caractériser ce comportement.
(2) comportement typique dans les bibliothèques d'institut riches en fonds.

L'outil privilégié d'aide à la décision

A l'heure où l'on projette de réaménager les locaux de l'Institut d'Histoire de l'Art de Lyon II, l'impact d'une telle enquête est à souligner. Cette microévaluation permettra en effet de déterminer par priorités les modifications à apporter à l'instrument de travail privilégié de l'Institut : quelques dizaines de mètres linéaires de rayonnages suffiraient à classer les livres dans un ordre continu (en en supprimant la surcote par astérisque et l'usage de l'escabeau) dans lequel les domaines apparaîtraient plus clairement et par lequel l'information au lecteur serait plus facile. Si toutefois cette priorité n'était pas réalisable (en cas d'impossibilité de financer l'opération par exemple) d'autres mesures pourraient être appliquées dans l'attente de celle-là : meilleure information, contrôle plus strict, rachat ...

Si les mesures préconisées par nous-même étaient appliquées ce sont pas six requêtes mais huit requêtes sur dix qui seraient satisfaites apportant ainsi à ce bel instrument documentaire - auquel on semble vouloir donner des moyens d'exister - une force et une efficacité enviables.



B I B L I O G R A P H I E

AUPELF. Colloque sur l'évaluation des services des bibliothèques universitaires, Nice, 29 nov.-2 déc. 1982. AUPELF, 1982.

COMTE, Henri. Cours de management. ENSB 1985-1986.

COMTE, Henri. Les bibliothèques publiques en France. Villeurbanne : Les Presses de l'Ecole Nationale Supérieure des Bibliothèques, 1977. 444 p. ISBN 2-901119-03-4.

COSSETTE, André. L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque. In : Médiathèque publique, vol. 12, n° 48 (1978), pp. 27-38. ISSN 0024-0117.

COSSETTE, André. L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque : cadre théorique et méthodologique. In : Documentation et bibliothèques, vol. 24, n° 2 (1978), pp. 71-84.

COSSETTE, André. L'évaluation de l'efficacité des bibliothèques : analyse des études majeures. In : Documentation et bibliothèques, vol. 24, n° 3 (1978), pp. 115-128.

DUPRAT, Denis. La demande en documentation : cas de la section en droit et sciences économiques de la bibliothèque interuniversitaire de Bordeaux : contribution à la connaissance des besoins des usagers des premier et deuxième cycles universitaires. Université de Bordeaux I. Faculté des Sciences Economiques, UER Institut régional de gestion. 79 f. Mém. DEA : Gestion des Organisations : Bordeaux I : 1979.

Fédération CEGEPS : Groupe de travail sur l'évaluation des bibliothèques de collège. L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège : une approche systémique. Montréal : Fédération des CEGEPS, oct. 1978, 211 p., 35 p. annexes.

REBAT, Marie-Thérèse. Le contrôle de gestion en bibliothèque d'université ou essai sur les méthodes d'évaluation pour une B.U. Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Bibliothèques, 1984, 68 f.

UNISIST. Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information. Réd. par F.W. LANCASTER. Paris : UNESCO, 1978. 180 p. PG 1/78/WS 18.

VEZIER, Liliane, HEAU, Sylviane. Le contrôle de gestion à la bibliothèque de l'Université de Technologie de Compiègne : rapport à Monsieur le directeur des bibliothèques, des musées et de l'information scientifique et technique. Université de Technologie de Compiègne. 1984, 77 p.

ANNEXE 1

Questionnaire

Bibliothèque du Collège de _____

Ce questionnaire s'adresse à tous ceux qui se servent du catalogue (fichier).

1. Si vous ne trouvez pas la fiche, indiquez un X dans la case FICHE NON TROUVEE et remettez votre feuille à la personne qui vous l'a distribuée.
2. Si vous trouvez la fiche auteur ou la fiche titre, inscrivez la cote.
3. Si vous trouvez le volume sur les rayons, placez un X dans la case VOLUME TROUVE.
4. Si vous ne trouvez pas le volume sur les rayons, placez un X dans la case VOLUME NON TROUVE.
5. UTILISEZ UNE FEUILLE DIFFERENTE POUR CHACUN DES VOLUMES DESIRES.
6. Dès que vous avez rempli votre questionnaire, remettez-le à la personne qui vous l'a distribué.

AUTEUR		
TITRE		
FICHE NON TROUVEE	☐	→ Remettre votre questionnaire
FICHE TROUVEE	☐	COTE:
VOLUME TROUVE	☐	
VOLUME NON TROUVE	☐	

A L'USAGE DE LA BIBLIOTHEQUE SEULEMENT	S	D_A	D_C	D_L	D_U

QUESTIONNAIRE

ANNEXE 2

AUTEUR

TITRE

☐ FICHE NON TROUVÉE ⟶ Remettez le questionnaire

☐ FICHE TROUVÉE ⟶ COTE : .....

☐ VOLUME TROUVÉ

☐ VOLUME NON TROUVÉ

Cadre réservé à la bibliothèque

S	D_A	D_C	D_L	D_U

ENQUETE sur l'efficacité de la bibliothèque à satisfaire vos besoins documentaires.

Nous demandons aux usagers de remplir un questionnaire pour chaque volume cherché.

ANNEXE 4

Classement de la bibliothèque (tel qu'il est affiché)

La cote se compose d'un ou deux astériques
d'une lettre marginale
d'une ou plusieurs lettres minuscules
d'un nombre

Astérisque * livre de - de 25 cm de haut classé dans les rayons supérieurs

** livre de + de 25 cm de haut classé plus bas

sans livre du fonds ancien soit son rayon supérieur, soit plus bas.

1. Salle du fond :

. Périodiques cote PER + initiale du titre + n° d'entrée
. Généralités internationales
cote A + syllabe initiale du genre + n° d'entrée
. Catalogue musées cote B + initiale ville musée + n° d'entrée

2. Salle du milieu

FRANCE Thèmes G + syllabe initiale du genre + n° d'entrée
Villes H + lettres ou 3 premières lettres du nom + n° d'entrée
Artistes I + lettres initiales du nom de l'artiste + n° d'entrée

3. Salle du fond

Angleterre et Etats-Unis
- Thèmes D + syllabe initiale du genre + n° d'entrée
- Villes E + lettre initiale ou premières lettres du nom + n° d'entrée
- Artistes F + lettres initiales du nom de l'artiste + n° d'entrée

... / ...

Allemagne Europe de l'Est Scandinavie

. Thèmes J + syllabe initiale du genre + n° d'entrée
. Villes K + lettre initiale ou premières lettres du nom + n° d'entrée
. Artistes L + lettres initiales du nom de l'artiste + n° d'entrée

Espagne

. Thèmes M + syllabe initiale du genre + n° d'entrée
. Villes N + lettre initiale ou premières lettres du nom + n° d'entrée
. Artistes O + lettres initiales du nom de l'artiste + n° d'entrée

Italie

. Thèmes P + syllabe initiale du genre + n° d'entrée
. Villes Q + Lettre initiale ou premières lettres du nom + n° d'entrée
. Artistes R + lettres initiales du nom de l'artiste + n° d'entrée

Pays-Bas Flandres

. Thèmes S + syllabe initiale du genre + n° d'entrée
. Villes T + lettre initiale ou premières lettres du nom + n° d'entrée
. Artistes U + lettres initiales du nom de l'artiste + n° d'entrée

Collections

Art musulman V et W
Art romain C
Art chinois X
Cinéma Y

ANNEXE 5

Cadre de codage

I. Requête satisfaite ..... 1 sous S

II. Requête insatisfaite:

A. Volume non acquis ou non traité:
1. Volume non commandé ..... 1 sous D
2. Volume commandé mais non reçu ..... 2 sous D_a^a
3. Volume reçu mais en traitement dans les services techniques (non disponible) ..... 3 sous D_a

B. Volume en circulation ou consulté sur place:
1. Volume en circulation ..... 1 sous D_c
2. Volume placé au comptoir de prêt parce qu'il a été réservé par un autre lecteur ..... 2 sous D_c
3. Volume consulté sur place ..... 3 sous D_c

C. Volume non obtenu en raison du dysfonctionnement de la bibliothèque:
1. Volume disparu dont l'absence est connue de la bibliothèque ..... 1 sous D_L
2. Volume disparu dont l'absence n'est pas connue de la bibliothèque ..... 2 sous D_L
3. Volume mal placé sur les rayons ..... 3 sous D_L
4. Volume placé sur un chariot ..... 4 sous D_L
5. Volume à la reliure ou à la réparation ..... 5 sous D_L
6. Volume placé ailleurs (dans une section spéciale non identifiée par un symbole sur la fiche) ..... 6 sous D_L
7. Fiche retirée temporairement du fichier ..... 7 sous D_L
8. Erreur au fichier ..... 8 sous D_L

D. Volume non obtenu en raison d'une erreur de l'usager:
1. Cote inexacte ..... 1 sous D_u
2. Volume bien rangé sur les rayons ..... 2 sous D_u
3. Volume en réserve (l'usager a cherché dans la collection générale) ..... 3 sous D_u
4. Volume placé ailleurs (dans une section spéciale identifiée par un symbole sur la fiche) ..... 4 sous D_u
5. Fiche bien placée au fichier (l'usager ne l'a pas trouvée) ..... 5 sous D_u

A - CADRE DE CODAGE

I. Requête satisfaite — 1 sous S

II. Requête insatisfaite

a. Volume non acquis ou non traité
1. Volume non commandé — 1 sous D_a
2. Volume commandé mais non reçu — 2 sous D_a

c. Volume en circulation ou consulté sur place
1. Volume en circulation — 1 sous D_c
2. Volume placé au comptoir de prêt parce qu'il a été réservé par un autre lecteur — 2 sous D_c
3. Volume consulté sur place — 3 sous D_c

B. Volume non obtenu en raison du dysfonctionnement de la bibliothèque
1. Volume disparu dont l'absence est connue de la bibliothèque — 1 sous D_B
2. Volume disparu dont l'absence n'est pas connue de la bibliothèque — 2 sous D_B
3. Volume mal placé sur les rayons — 3 sous D_B
4. Volume à la photo — 4 sous D_B
5. Volume à la reliure ou à la réparation — 5 sous D_B
6. Volume placé ailleurs (dans une section spéciale non identifiée par un symbole sur la fiche) Mémoires de maîtrise, numéros anciens périodiques — 6 sous D_B
7. Erreur au fichier — 7 sous D_B
8. Erreur de signalisation de cote (mauvais équipement de livre) — 8 sous D_B

u. Volume non obtenu en raison d'une erreur de l'usager
1. Cote inexacte — 1 sous D_u
2. Volume bien rangé sur les rayons — 2 sous D_u
3. Volume en réserve (l'usager a cherché dans la collection générale) — 3 sous D_u
4. Volume placé ailleurs (dans une section spéciale identifiée par un symbole sur la fiche) — 4 sous D_u
5. Fiche bien placée au fichier (l'usager ne l'a pas trouvée) — 5 sous D_u

ANNEXE 7

INTERVALLE DE CONFIANCE D'UN POURCENTAGE (risque 5 %)

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE LA SANTE PUBLIQUE Bibliothèque

Effectif de l'échantillon	POURCENTAGE OBSERVE									
	5 %	10 %	15 %	20 %	25 %	30 %	35 %	40 %	45 %	50 %
10		0-45	1-50	3-56	5-60	7-65	9-70	12-74	15-78	19-81
20	0-25	1-32	3-38	6-44	9-49	12-54	15-59	19-64	23-68	27-73
30	0-20	2-27	5-33	8-39	11-44	15-49	19-54	23-59	27-64	31-69
40	1-17	3-24	6-30	9-36	13-41	17-47	21-52	25-57	29-62	34-66
50	1-15	3-22	6-28	10-34	14-39	18-45	22-50	26-55	31-60	36-64
60	1-14	4-21	7-27	11-32	15-38	19-43	23-48	28-53	32-58	37-63
70	1-13	4-20	8-26	11-31	15-37	20-42	24-47	28-52	33-57	38-62
80	1-12	4-19	8-25	12-30	16-36	20-41	25-46	29-52	34-57	39-61
90	2-12	5-18	8-24	12-30	16-35	21-41	25-46	30-51	34-56	39-61
100	2-11	5-18	9-24	13-29	17-35	21-40	26-45	30-50	35-55	40-60
150	2-10	6-16	10-22	14-27	18-33	23-38	27-43	32-48	37-53	42-58
200	2-9	6-15	10-21	15-26	19-32	24-37	28-42	33-47	38-52	43-57
500	3-7	8-13	12-18	17-24	21-29	26-34	31-39	36-44	41-49	46-54
1 000	4-7	8-12	13-17	18-23	22-28	27-33	32-38	37-43	42-48	47-53
2 000	4-6	9-11	13-17	18-22	23-27	28-32	33-37	38-42	43-47	48-52

Exemple : sur 100 sujets, on a observé 10 cas positifs, soit p_o = 10 %. La table indique que le pourcentage théorique est compris dans l'intervalle 5 % - 18 % (au risque 5 %). Quand le pourcentage observé dépasse 50 %, il suffit de travailler sur le pourcentage complémentaire.

Les intervalles qui correspondent à des résultats impossibles (par exemple 15 % de cas positifs sur 10 cas) ne figurent que pour permettre des interpolations entre les lignes ou les colonnes.

9523252