

**Zeitschrift:** Nachrichten VSB/SVD = Nouvelles ABS/ASD = Notizie ABS/ASD

**Herausgeber:** Vereinigung Schweizerischer Bibliothekare; Schweizerische Vereinigung für Dokumentation

**Band:** 59 (1983)

**Heft:** 3

**Artikel:** Colloque sur l'évaluation des services des bibliothèques universitaires

**Autor:** Gorin, Michel

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-771388>

#### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 23.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Colloque sur l'évaluation des services des bibliothèques universitaires

Par *Michel Gorin*, Service de coordination des bibliothèques de l'Université de Genève

*Le sujet proposé aux cent cinquante bibliothécaires de nationalités diverses qui avaient fait le déplacement de Nice s'imposait de lui-même, puisque la quasi générale austérité budgétaire actuelle a pour conséquence une utilisation toujours plus rationnelle des ressources financières des bibliothèques, qui doivent alors être en mesure d'évaluer leurs services, de manière à tirer le meilleur parti des crédits mis à leur disposition par les pouvoirs publics.*

*Das vorgeschlagene Thema bot sich den nach Nizza gekommenen 150 Bibliothekaren verschiedener Nationalitäten von selber an. Denn die gegenwärtige allgemeine Finanzknappheit hat heute einen immer rationelleren Gebrauch der den Bibliotheken verfügbaren Finanzen zur Folge. Sie müssen deshalb imstande sein, ihre Dienstleistungen zu bemessen, damit sie den größten Nutzen aus den finanziellen Mitteln ziehen können, die ihnen von der öffentlichen Hand zur Verfügung gestellt werden.*

Du 28 novembre au 2 décembre 1982 s'est déroulé à Nice le colloque sus-mentionné, organisé par l'Association des universités partiellement ou entièrement de langue française (AUPELF). Une association qui, comme son nom l'indique, «a pour vocation de rassembler les institutions d'enseignement supérieur dont le français est la langue ou l'une des langues d'enseignement». C'est ainsi que l'on trouve parmi ses membres les universités de Fribourg, Genève, Lausanne et Neuchâtel, de même que l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne.

En premier lieu, et sur la base du rapport de synthèse publié à l'issue du colloque, je me propose de relever ici, «sans ambages», les points marquants de cette rencontre francophone. Ensuite, après un survol des propositions d'action envisagées et envisageables dans un avenir pas trop lointain, j'en viendrai aux conclusions générales qui peuvent être tirées de cette réunion scientifique.

Actuellement, les professionnels de la bibliothéconomie admettent généralement qu'il convient essentiellement d'évaluer la capacité d'une

bibliothèque à satisfaire les demandes diverses et variées de ses utilisateurs; conséquemment, l'évaluation ne doit plus exclusivement s'exprimer par la mesure quantitative des ressources documentaires mises à disposition ou par la mesure qualitative des activités du personnel: l'évaluation devient dès lors un réel outil de gestion.

Durant le colloque, l'approche normative en elle-même a été étudiée, et l'on est parvenu à la conclusion que les normes sont un outil précieux pour l'évaluation, lorsqu'elles sont élaborées par des professionnels et qu'elles engagent une adhésion, ce qui n'est pas toujours le cas si une autorité les impose de l'extérieur. En ce qui concerne l'approche qualitative, celle-ci fut étudiée sur le seul exemple des collections de périodiques, dont il faut, en période d'économie budgétaire, rechercher une utilisation intensive en les rendant les plus pertinentes possible. Malheureusement, les quelques méthodes présentées aboutissaient à un résultat négatif, puisqu'elles conduisaient surtout à des désabonnements.

Au sujet de *l'évaluation des services d'information documentaire*, il convient d'évaluer le catalogue et le catalogage vus sous l'angle de leur emploi par les utilisateurs. Il est essentiel d'évaluer l'utilité des catalogues sur fiches ou sur microfiches et, en corollaire, l'importance de la signalisation des collections en libre-accès, car c'est le document que désire l'usager, et non la fiche, si parfaite soit-elle. En matière d'information et de formation, il est indispensable que soit évaluée la pertinence des services de renseignements et les aptitudes du personnel chargé de l'information, de manière à réduire le risque de voir repartir les utilisateurs ou d'en faire des assistés! . . . C'est ainsi que la formation des usagers devrait toujours être spécifique, adapté à chaque bibliothèque et à chaque public.

Les bibliothécaires attendent beaucoup de l'informatique pour le prêt, le prêt interbibliothèque et la communication des documents, de même que pour l'évaluation de ces services particuliers, mais il faut savoir que l'automatisation est une évolution de la bibliothéconomie encore lointaine pour les bibliothèques universitaires des pays du Sud. Un système de prêt plus flexible est souhaité, mais sa réalisation devra attendre l'informatique pour être véritablement efficace, alors que le prêt interbibliothèque, s'il est reconnu bien fonctionner au Nord, reste le point faible des bibliothèques du Sud, en raison de difficultés de tous ordres: localisation, paiement, coût de transport, etc.

En ce qui concerne l'accès aux bases de données, il a devancé l'accès au document lui-même: ainsi, il faudra dès maintenant évaluer la four-

niture des documents, les délais de livraison etc. De même, la pertinence d'une base de données devrait également être évaluée, de manière à ce que son choix soit parfaitement adapté au type de bibliothèque universitaire pour laquelle elle est prévue.

*L'évaluation des services techniques et scientifiques* de l'acquisition à la mise à disposition des documents, quant à elle, peut donner lieu à plusieurs approches selon les pays: méthode coût/efficacité, méthode temps/efficacité, méthode coût/temps/efficacité. Lorsqu'il s'agit d'évaluer le temps séparant la réception du document de sa mise à disposition, cela par des opérations directement sous le contrôle du gestionnaire d'une bibliothèque, ce type d'activité devient comparable d'une bibliothèque à l'autre. Deux méthodes sont possibles: les ratios établis à partir des activités enregistrées pendant toute une année, ou bien le pointage sur des périodes aléatoires. Mais le moment passé depuis la réception d'une proposition d'achat jusqu'à l'arrivée des documents commandés comprend des étapes incontrôlables qui impliqueraient plutôt une évaluation de la performance des fournisseurs! . . .

*Les méthodes d'évaluation* utilisées pour les opérations effectuées dans les services techniques peuvent tout aussi bien être appliquées avec des moyens traditionnels (fiches de circulation rédigées par les employés à chaque étape franchie) qu'avec des moyens plus sophistiqués apportés par l'ordinateur. Dans le premier cas, il s'agit d'une opération lourde, fréquemment mal accueillie par le personnel qui la perçoit comme un contrôle, alors qu'un système informatisé permet, au contraire, une transparence parfaite et sans problème. Dans tous les cas, la différence très grande qui peut exister entre les environnements a fait souhaiter des études à échelle plus réduite et en milieux comparables.

Au chapitre de *l'évaluation des locaux et de leur aménagement*, celle-là présente diverses difficultés, dont les principales sont la détermination des objectifs et la pauvreté de la littérature bibliothéconomique sur le sujet. Quant au mode d'accès aux documents, il s'organise selon deux modèles: bibliothèque centrale encyclopédique et bibliothèque spécialisée pour chaque département. Il est nécessaire d'évaluer chacun des modèles en fonction de critères tenant compte des besoins des utilisateurs et du coût du système (rapport coût/efficacité). Il est évident qu'en période d'économie budgétaire, il faut absolument éviter les doubles emplois inutiles et rechercher une utilisation intensive de la documentation.

En dernier lieu, la nécessité *d'évaluer les coûts* comparés de la reliure, des achats de documents et des emprunts a été reconnue durant ce colloque. Il convient de trier entre fonds actifs et fonds morts pour relier à bon escient, et cette optique aboutit fréquemment à relier en priorité les collections de périodiques.

A l'issue des différents ateliers qui comptaient ce colloque sur l'évaluation des services des bibliothèques universitaires, de fort nombreuses propositions d'action furent présentées par les participants, et je citerai ici celles qui me paraissent les plus intéressantes, en commençant par un besoin unanimement ressenti par tous les professionnels de la bibliothéconomie présents à Nice, à savoir *la nécessité d'un enseignement des techniques d'évaluation* dans les filières de formation. Au chapitre des recherches à mener, mentionnons quelques-unes des propositions qui ont été faites:

- évaluation du temps moyen de traitement avant la mise à disposition d'un document, et étude des niveaux de traitement en fonction des besoins particuliers des usagers
- étude sur l'utilisation des ressources documentaires dans une bibliothèque ou un réseau donnés
- recherche sur le coût du stockage des documents
- évaluation du libre-accès
- étude sur le coût des transactions par prêt interbibliothèque, etc.

Enfin, des propositions furent également faites dans le but d'une meilleure connaissance des expériences en cours ou déjà réalisées et dans le but d'élaborer des outils de travail (inventaire et typologie des normes utilisables sur les plans international, national et local, établissement d'une grille de statistiques pour obtenir des statistiques comparables etc.).

A l'issue de ce colloque, force nous a été de constater que les bibliothécaires francophones, bien que reconnaissant la nécessité absolue de l'évaluation, n'en font pas moins preuve d'une inexpérience quasi générale des techniques propres à cette évaluation. Cette situation paradoxale s'explique certainement par le fait que la conception de la bibliothèque comme un organisme qu'il convient de gérer à la manière d'une entreprise est relativement récente. A cela s'ajoute encore le fait que la transposition des techniques de la gestion économique dans le domaine de la culture et de la recherche documentaire n'est pas sans poser quelques problèmes, en raison de la dissemblance des contextes.

Pourtant, s'il me semble que ce colloque n'a été qu'une demi-réussite, puisque les participants ne sont pas parvenus à dégager les lignes directrices tangibles d'une politique cohérente d'évaluation, il aura malgré tout permis de jeter certaines bases qui seront utiles pour réaliser dans un avenir pas trop lointain un ensemble de méthodes d'évaluation qui soient applicables aux bibliothèques universitaires; de plus, il aura été une occasion unique de faire connaissance et de nouer des liens parfois amicaux entre bibliothécaires francophones.

Je terminerai en disant que j'ai été très frappé de constater que ce colloque réunissant des bibliothécaires de tous les pays francophones a malheureusement révélé avec une grande acuité le fossé Nord-Sud. On peut dès lors se demander si une rencontre telle que celle de Nice est susceptible d'apporter quelque chose aux pays dits en voie de développement. Il m'a au contraire semblé qu'elle n'a fait que creuser encore l'écart existant entre leurs bibliothèques et les nôtres, car nos difficultés sont à des niveaux totalement différents qui ne se rejoignent que très rarement. Dès lors, comment remédier à ce problème? Il s'agit là d'une grave question, car si l'on imagine organiser deux colloques distincts, ne serons-nous alors pas accusés de vouloir tenir les pays en voie de développement à l'écart? . . .

---

### Meine Meinung - Tribune libre

---

## Zum Bundesgerichtsentscheid in Sachen Urheberrechtsgesetz

Da haben wir die Bescherung. Am 21. Dezember 1982 fällte das Bundesgericht ein einstimmiges Urteil in Sachen Urheberrecht, Fotokopieren und die Folgen.

Angeklagt in diesem Musterprozeß waren die schweizerischen PTT-Betriebe, die in ihrer Presseschau «PTT-intern» einen Zeitungsartikel aus der «Neuen Zürcher Zeitung» ohne Einwilligung der Pro Litteris nachgedruckt hatten.