

***Méthodes et techniques  
d'évaluation des services  
d'archives\****  
*Des pistes à développer pour les  
documents historiques*

Lucie Pagé

Les bibliothèques et les services d'archives oeuvrent dans le domaine de l'information et conservent la mémoire collective de la ou des communautés qu'ils desservent. Ces deux types d'institution ont une politique d'acquisition et des structures qui peuvent se répartir en deux catégories: les services techniques et les services de référence. Ils doivent faire face à des problèmes de conservation communs, tel l'acidité du support papier. Les deux ont pour objectif de faciliter la diffusion et le repérage de l'information. Enfin, leur environnement est marqué par la rareté des ressources financières disponibles, par une compétition accrue pour obtenir ces ressources et par des changements technologiques importants<sup>1</sup>.

Les différences se situent principalement aux plans de la nature de l'information et des méthodes d'évaluation et d'organisation. Dans une bibliothèque, le livre est l'unité autonome et complète en soi. Il est produit en de multiples exemplaires dans le but d'instruire ou de divertir. L'évaluation se fait au niveau de la pièce, le livre, dont l'organisation est faite en vertu d'un cadre de classification pré-établi. Par contre, les archives sont des documents uniques créés à des fins administratives, juridiques ou financières par une personne physique ou morale dans le cadre de ses activités. Il existe un lien organique entre les documents et le fonds d'archives comprend l'ensemble des documents d'une personne physique ou morale. Le principe de provenance aux 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> degrés préside à l'évaluation et à l'organisation des archives<sup>2</sup>.

Depuis 1968, l'évaluation des bibliothèques a fait l'objet de très nombreuses études et l'évaluation des services d'archives commence à susciter l'intérêt des administrateurs et des archivistes. En 1979, le rapport Bari recommandait,

---

\* Les recherches sur le sujet ont été effectuées dans le cadre du programme de maîtrise en bibliothéconomie et en sciences de l'information à l'Université de Montréal. Une première exploration a donné lieu à une publication dans *Réflexions archivistiques* (n° 3, avril 1991). L'auteure remercie Carol Couture, professeur d'archivistique à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal, Yolande Grisé, directrice du Centre de recherche en civilisation canadienne-française de l'Université d'Ottawa, et France Beauregard, adjointe aux publications au CRCCF, pour leur apport critique et leurs encouragements.

entre autres, l'élaboration de principes directeurs pour l'évaluation des services d'archives<sup>3</sup>. De plus, une étude du RAMP, réalisée par James B. Rhoads en 1981, suggérait aux archivistes de puiser dans l'étude de F. W. Lancaster, *Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information*, pour trouver des idées, notamment des techniques à utiliser pour évaluer leurs services<sup>4</sup>.

Nous nous proposons d'explorer cette suggestion, afin de voir dans quelle mesure le cadre théorique et les méthodes développées par les bibliothécaires pour l'évaluation des bibliothèques peuvent servir de base à l'élaboration d'un cadre théorique et de méthodes pour évaluer les services d'archives. Dans cet article, notre démarche se limite presque exclusivement aux documents historiques; les volets documents actifs et semi-actifs feront l'objet d'une réflexion ultérieure. Après une brève revue de la littérature sur l'évaluation des services d'archives et la présentation de quelques définitions et concepts, nous tenterons de cerner le cadre général d'une évaluation. Par la suite, nous nous pencherons sur l'évaluation des intrants, les ressources, et sur celle des extrants, les services, et terminerons avec l'étude des rapports coût/efficacité et coût/bénéfices.

## LA REVUE DE LA LITTÉRATURE

Outre quelques paragraphes du rapport Bari et de l'étude du RAMP, qui soulignent l'importance de l'élaboration de méthodes d'évaluation pour les services d'archives, très peu d'études ont été consacrées à ce sujet.

Entre 1982 et 1989, la Society of American Archivists (SAA) a publié quatre articles<sup>5</sup>, un guide d'auto-évaluation<sup>6</sup> et un manuel<sup>7</sup> sur l'évaluation des services d'archives. Cette association, par l'entremise de son groupe de travail, Task Force on Institutional Evaluation, offre à ses membres un programme d'évaluation institutionnelle en trois volets: la cueillette de statistiques et de données simples sur le service, l'auto-évaluation et l'évaluation du service par des experts externes. Dans ce contexte, le guide d'auto-évaluation a pour but d'aider les gestionnaires dans la rédaction du rapport préalable à la visite des experts. Il se divise en quatre grandes parties qui regroupent plusieurs blocs de questions. La première partie porte sur le mandat, les objectifs, et les ressources financières, humaines et matérielles du service d'archives; la deuxième, sur la politique et les contrats d'acquisitions des fonds d'archives; la troisième, sur les conditions et les méthodes de conservation des documents, et la quatrième, sur le classement et la description des documents ainsi que sur les services aux usagers et à la communauté. En 1989, la SAA publiait *Archives Assessment and Planning Workbook* dont l'objectif premier est *to help you organize information about your repository, systematically evaluate it, and develop plans to improve*<sup>8</sup>. Le manuel comprend des listes de contrôle qui reprennent, avec plus de détails, les thèmes étudiés dans le guide d'auto-évaluation, et fournit, en annexe, les données du recensement des services d'archives américains effectué en 1985.

De plus, il y a le guide d'auto-évaluation des services d'archives de l'État de New York<sup>9</sup> qui reprend les travaux de la SAA et le manuel de la Association of British Columbia Archivists<sup>10</sup> où sont incluses, en fin de chapitres, des listes de questions similaires à celles qui se trouvent dans le guide d'auto-évaluation de la SAA.

De septembre 1983 à avril 1985, les Archives nationales du Canada ont évalué leurs services de référence et leurs services au public afin de déterminer si les objectifs de ces services étaient réalisables, s'ils étaient atteints et, le cas échéant, quels étaient les moyens à mettre en oeuvre pour les atteindre<sup>11</sup>. À cette fin, les Archives nationales du Canada ont eu recours à diverses techniques: questionnaires, entrevues téléphoniques, entrevues en personne, observation de chercheurs, exercices de simulation<sup>12</sup>. Le rapport, qui a été publié en 1985, livre les résultats de l'évaluation, mais ne décrit que très brièvement son cadre méthodologique. De plus, il est à noter que ce type d'évaluation requiert des ressources financières et humaines importantes qui, conséquemment, en limitent l'application.

À l'exception de l'étude des Archives nationales du Canada, les ouvrages sur l'évaluation des services d'archives mettent l'accent sur l'évaluation des intrants, les ressources, et négligent les extrants, les services. Ils passent presque totalement sous silence les relations entre les services et les usagers et celles entre les services et la communauté. Ces ouvrages ne permettent pas, par exemple, de savoir dans quelle mesure un service d'archives répond aux besoins de ses usagers. C'est surtout du côté des extrants que l'apport des méthodes d'évaluation des bibliothèques à l'évaluation des services d'archives sera utile. Toutefois, avant d'entreprendre l'étude de l'évaluation des intrants et des extrants, nous tenterons de définir les concepts pertinents à l'évaluation d'un service d'archives et d'en cerner le cadre général.

### QUELQUES DÉFINITIONS ET CONCEPTS

Nous entendons par l'expression service d'archives, tout service qui acquiert, évalue et organise (*a priori* ou *a posteriori*), conserve et diffuse des archives, les archives étant définies comme:

L'ensemble des documents, quelles que soient leur date ou leur nature, réunis (élaborés ou reçus) par une personne physique ou morale (publique ou privée) pour les besoins de son existence et l'exercice de ses tâches, conservés d'abord pour servir de preuve et pour ses besoins administratifs, conservés ensuite pour leur valeur d'information générale<sup>13</sup>.

Les documents historiques sont des documents qui n'ont plus d'utilité prévisible pour la personne ou l'organisation qui les a créés ou accumulés mais qui doivent être conservés en raison de leur valeur secondaire ou scientifique<sup>14</sup>.

Les intrants comprennent le statut légal, le mandat, les ressources financières, humaines et matérielles d'un service d'archives. La définition des extrants est cependant plus complexe. F. W. Lancaster souligne leur caractère moins tangible par rapport aux intrants<sup>15</sup> et Richard H. Orr dénombre pour les bibliothèques six grandes catégories de services:

- fournir un document spécifique dont la description est connue (*document service*);
- fournir une liste de documents sur un sujet (*citation service*);
- fournir une réponse à une question factuelle (*answer service*);

- guider, instruire et fournir des services éducatifs (*instruction service*);
- fournir des espaces et des équipements (*facilities services*);
- fournir des services auxiliaires, par exemple, la rédaction, la traduction, etc. (*adjunct services*)<sup>16</sup>.

Certains archivistes limitent les extraits d'un service d'archives à ses activités de référence<sup>17</sup>. La référence consiste à informer les chercheurs sur la nature des documents conservés dans le service selon le ou les thèmes choisis, sur les conditions de leur communication, sur les instruments de recherche permettant de les identifier et sur les moyens d'en obtenir communication et/ou reproduction<sup>18</sup>. D'autres experts donnent au terme extraits un sens plus large. Roy C. Turnbaugh inclut parmi les extraits le calendrier de conservation, car les activités d'un service d'archives font partie d'un continuum<sup>19</sup>.

Pour les besoins de cette étude, les extraits désignent l'ensemble des services offerts à la communauté, usagers actuels et potentiels, par un service d'archives. Parmi ces services figurent le calendrier de conservation, les instruments de recherche, les services de référence et les services éducatifs.

Le but ultime des documents historiques est leur mise en valeur, leur diffusion, car sans les usagers les documents et l'information qu'ils contiennent n'ont qu'une "énergie potentielle", laquelle est libérée par l'interaction dynamique des hommes<sup>20</sup>. Selon Hugh Taylor, cette interaction peut se situer sur trois plans: interaction avec le support; interaction avec la configuration et la forme des symboles; interaction avec l'information (le contenu)<sup>21</sup>.

Les bibliothécaires et les archivistes donnent diverses significations au mot usager. Certains ont une approche maximaliste dérivée du marketing; ils incluent parmi les usagers toutes les personnes qu'une bibliothèque ou qu'un service d'archives tente de servir<sup>22</sup>. D'autres ont une approche minimaliste; ils entendent par usagers les personnes qui ont une carte de membre, celles qui visitent la bibliothèque ou le service d'archives, celles qui empruntent un ou plusieurs documents à la bibliothèque, celles qui consultent sur place un ou plusieurs documents de la bibliothèque ou du service d'archives<sup>23</sup>. Entre ces deux approches, il y a cependant une zone grise: ce sont les personnes qui ne fréquentent pas un service d'archives mais qui bénéficient indirectement de la consultation des documents<sup>24</sup>. Citons, à titre d'exemple, une personne qui visionne un documentaire réalisé à partir de documents d'archives.

Dans cet article, nous emploierons l'expression usager actuel pour désigner les personnes qui visitent ou consultent (en personne, par téléphone ou par écrit) un service d'archives à la recherche de documents ou d'information, et l'expression usager potentiel, pour signifier les personnes qui pourraient utiliser le service d'archives si elles le reconnaissaient comme source d'information<sup>25</sup>.

Parmi les usagers actuels des services d'archives, nous avons, entre autres, les créateurs de documents, les administrateurs, les chercheurs professionnels (*scholars*) et amateurs, les généalogistes, les avocats, les journalistes, les écrivains, les réalisateurs<sup>26</sup>. Bon nombre d'archivistes admettent avoir une connaissance limitée des usagers actuels de leur service et reconnaissent qu'une étude des usagers actuels et potentiels leur serait fort utile. Comme le souligne James

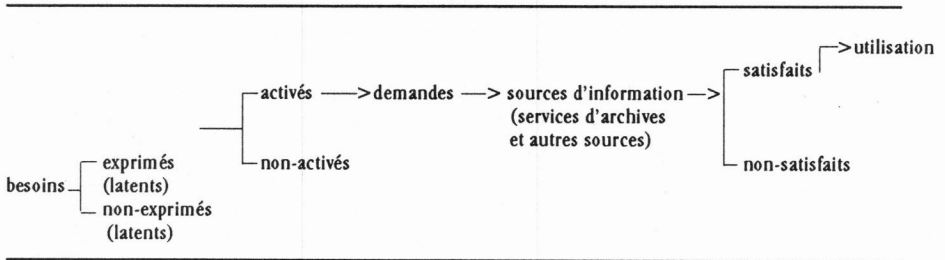


Lambert, les usagers actuels appartiennent à des types de plus en plus variés au point que nous assistons à un éclatement de l'utilisation des archives<sup>27</sup>.

Les bibliothécaires définissent l'utilisation comme étant le matériel utilisé par un usager et l'utilité comme les bénéfices de l'utilisation d'une bibliothèque<sup>28</sup>. Selon William L. Joyce, l'utilité première des archives est culturelle au sens anthropologique du terme: *to indicate the totality of symbols and signs — the way of life — that gives meaning and substance to human life and enables it to be transmitted to subsequent generations*<sup>29</sup>. Les bénéfices de l'utilisation des archives peuvent être intangibles ou tangibles, par exemple: faire avancer les connaissances; assurer une meilleure compréhension de l'humanité; orienter le futur; instruire; divertir; protéger les droits et les privilèges des individus; solutionner des problèmes pratiques<sup>30</sup>.

Pour l'évaluation d'une bibliothèque comme pour l'évaluation d'un service d'archives, il importe de comprendre les comportements des usagers actuels et potentiels en matière documentaire et d'information, entre autres, les concepts de besoin d'information, de transfert de l'information et de satisfaction des besoins d'information. Le besoin d'information est vital, tout comme le besoin de boire et de se nourrir. L'information réduit l'insécurité. Il existe plusieurs niveaux de besoins d'information et une hiérarchie dans ces niveaux selon la conscientisation qu'un individu a de ses besoins. Un besoin peut être soit exprimé ou non exprimé. Le besoin exprimé peut demeurer latent, tout comme il peut être activé et conduire à la formulation d'une demande<sup>31</sup>. Richard H. Orr<sup>32</sup> a traduit, sous forme de tableau, le concept de besoin d'information. Nous avons simplifié et adapté ce tableau pour les services d'archives.

**Tableau 1**  
**Besoin d'information**



Dans son étude sur les chercheurs en histoire des femmes, Dianne L. Beattie a fait les distinctions qui s'imposent entre besoins (*needs*), désirs (*wants*), demandes (*demands*) et utilisations (*uses*): «*use [...] can be partial indicator of demand, demand of want, and want of need*»<sup>33</sup>.

Le transfert de l'information comprend quatre éléments essentiels: l'individu en quête de documents ou d'information; l'expression de son besoin; les sources d'information; la ou les solutions de ce besoin. Brenda Dervin a identifié six obstacles au transfert de l'information: la difficulté d'un individu à reconnaître ses besoins d'information; la barrière d'ordre intellectuel ou psychologique entre

l'individu et la ou les solutions du besoin; la capacité des sources d'information de satisfaire les besoins de manière acceptable et dans des délais suffisants; l'inaccessibilité apparente ou réelle de l'information ou de la source d'information; l'incapacité, en terme de qualité et de fiabilité, de l'information à combler le besoin<sup>34</sup>.

Le besoin d'information et le transfert de l'information sont complexes et, dans ce contexte, le concept de satisfaction des besoins d'information doit être utilisé avec prudence<sup>35</sup>. Une demande peut être satisfaite ou non satisfaite. Toutefois, seulement une portion des besoins peut se traduire par une demande. Il ne faut pas conclure trop rapidement à la satisfaction des besoins d'information. En effet, la satisfaction des besoins d'information d'un individu comprend la satisfaction de ses besoins non exprimés, la satisfaction de ses besoins exprimés non activés et la satisfaction de ses besoins exprimés activés pour lesquels la ou les sources d'information accessibles lui ont fourni une ou des informations fiables et de qualité, de manière acceptable et dans des délais suffisamment courts.

L'efficacité se définit comme le degré de réalisation des objectifs d'une organisation; elle mesure les extrants. L'efficience calcule ce qu'il en coûte en ressources pour atteindre ces objectifs<sup>36</sup>. L'évaluation des extrants présuppose l'existence d'objectifs tangibles, opérationnels et mesurables. Ces objectifs déterminent les critères et les indicateurs employés pour l'évaluation des extrants.

Richard H. Orr évalue les extrants en fonction des critères de qualité et de valeur: la qualité est la capacité de satisfaire les besoins des usagers actuels et potentiels; la valeur correspond aux bénéfices dérivés de l'utilisation de la bibliothèque<sup>37</sup>. À ces deux critères, Paul Conway ajoute l'intégrité, soit la capacité d'un service d'archives à protéger les documents (contenant et contenu)<sup>38</sup>.

Les critères ne sont cependant pas des unités de mesure. Pour évaluer les services, il faut avoir recours à des indicateurs d'efficacité ou de performance. L'indicateur est «une donnée numérique obtenue au moyen d'une analyse, d'une lecture rigoureuse des résultats, des produits et des services [...] réalisés par un système»<sup>39</sup>. Les indicateurs doivent être: pertinents, «*relevant to the problem we are trying to solve*»; informatifs, «*helpful in indicating sources of difficulty and potential solutions to problems*»; valides, «*does it measure what it is suppose to measure*»; fiables, «*can we estimate the size of errors to be expected*»; comparables dans le temps ou par rapport à un autre service; pratiques, en termes de coût, de temps pour l'utilisateur et l'employé d'un service, et d'entraves aux activités quotidiennes<sup>40</sup>.

## LE CADRE GÉNÉRAL DE L'ÉVALUATION D'UN SERVICE D'ARCHIVES

Dans toute évaluation, il importe de connaître «*who initiated the idea of having an evaluation*», «*for what purpose*» et «*who expects what*»<sup>41</sup>. Les raisons et les attentes varient grandement selon les acteurs: l'administrateur de l'institution de qui relève le service d'archives, le gestionnaire, le personnel, les usagers du service. Trop souvent, les évaluations des services documentaires ont lieu en période de crise, afin de retarder ou de justifier une décision déjà prise par un administrateur (par exemple, une coupure budgétaire), afin de répondre aux exigences d'organismes subventionnaires, afin de s'autogratiser ou afin de camoufler des difficultés<sup>42</sup>. Les services d'archives n'échappent pas à ces situations.

L'évaluation est un outil de gestion qui permet de réunir les informations nécessaires pour résoudre un problème ou prendre une décision éclairée. Elle sera formative ou récapitulative. L'évaluation formative a lieu lorsqu'une activité est en cours et l'évaluation récapitulative, lorsque l'activité est terminée<sup>43</sup>. La majorité des articles et des études que nous avons consultés sur l'évaluation des bibliothèques favorise l'évaluation formative. L'évaluation est une activité régulière et non une opération ponctuelle. Conséquemment, la cueillette des informations doit être assez simple et ne nécessiter qu'un minimum de ressources.

À l'instar des bibliothèques, nous pouvons parler de macroévaluation ou de microévaluation. Alors que la macroévaluation mesure la performance d'un service dans son ensemble, la microévaluation mesure la performance de chaque composante du service<sup>44</sup>. La microévaluation permet de mesurer l'efficacité, le degré de réalisation des objectifs poursuivis par un service<sup>45</sup>. Un service d'archives ne peut être évalué en fonction de critères spécifiques externes et inflexibles, mais en fonction des objectifs qu'il s'est fixés.

L'évaluation d'un service d'archives peut être qualitative ou quantitative, comparative ou autistique. La méthode comparative consiste à comparer les résultats de l'évaluation d'un service à ceux d'un service semblable. La méthode autistique consiste en une étude d'un service sans référence à d'autres services; elle permet de mesurer si les objectifs d'un service sont atteints ou de voir s'il y a des progrès par rapport à une situation antérieure. Pour évaluer les bibliothèques universitaires, Jean-Pierre Clavel suggère l'application simultanée des deux méthodes, car la méthode comparative permet éventuellement d'apporter une correction à l'évaluation autistique<sup>46</sup>.

En plus de déterminer le quand, le pourquoi, la portée de l'évaluation, les critères et les indicateurs, il faut déterminer qui fera l'évaluation. Celle-ci peut être faite par des administrateurs de l'institution dont relève le service d'archives, des gestionnaires, des employés et des usagers du service, des consultants externes. Un comité d'évaluation peut regrouper des personnes uniquement de l'intérieur ou uniquement de l'extérieur, ou peut être mixte. Quelle qu'en soit sa composition, ce comité doit relever de l'unité hiérarchique qui a l'autorité de prendre les décisions<sup>47</sup>. Par exemple, si l'évaluation a pour objectif de redéfinir le mandat du service d'archives, le comité devra se rapporter aux instances administratives supérieures qui gouvernent le service d'archives.

Les étapes de l'évaluation et le calendrier des activités qui s'y rattachent doivent être déterminés au préalable et être communiqués à toutes les personnes qui seront touchées de près ou de loin par l'évaluation. Il est très important que le personnel du service évalué connaisse la finalité et toutes les étapes de l'évaluation afin d'assurer leur coopération et de réduire au minimum les tensions que cette opération peut engendrer.

## L'ÉVALUATION DES INTRANTS

Les intrants représentent la capacité potentielle de production d'un service d'archives<sup>48</sup>. Pour évaluer les intrants, les bibliothécaires ont très souvent utilisé des normes minimales, tout particulièrement dans l'évaluation des bibliothèques publiques<sup>49</sup> et universitaires<sup>50</sup>. Dans son guide d'auto-évaluation et son manuel<sup>51</sup>, la Society of American Archivists s'est largement inspirée de cette méthodologie en

plus d'appliquer simultanément la méthode comparative et autistique. À l'aide des listes de contrôle et des données du recensement de 1985 contenues dans le manuel, un gestionnaire peut voir dans quelle mesure son service d'archives répond aux normes minimales et peut comparer son service à des services d'archives similaires<sup>52</sup>. Lors du recensement, les services d'archives américains ont été divisés en huit catégories: archives fédérales, d'État (*state archives*), locales, universitaires et collégiales, institutionnelles avec ou sans but lucratif, religieuses, thématiques et archives situées à l'intérieur d'un musée. De plus, les feuilles de route qui accompagnent les listes de contrôle permettent au gestionnaire d'identifier les points forts, les points à améliorer, les actions à entreprendre, la personne responsable de ces actions et les échéances à respecter.

Le manuel de la SAA est très utile aux archivistes pour évaluer les intrants de leur service d'archives et pour normaliser la cueillette des statistiques de base<sup>53</sup>, tels le nombre d'employés et de bénévoles, le volume de documents et leur composition (archives institutionnelles et non institutionnelles), le nombre d'utilisateurs actuels, le nombre de demandes de référence faites en personne, par téléphone et par courrier.

Voici un bref aperçu des listes de contrôle concernant les intrants dont le manuel fait état. Les deux premières listes portent sur le statut et le mandat; ceux-ci doivent être clairement définis dans un document écrit (loi, règlement ou résolution)<sup>54</sup>. La troisième liste, qui porte sur les ressources financières, permet de déterminer si le service d'archives participe à la planification budgétaire de l'institution dont il relève, s'il contrôle les sommes qui lui sont octroyées et s'il détient l'autorité nécessaire pour les dépenser<sup>55</sup>. La liste de contrôle sur les ressources humaines traite de la formation, de l'expérience, de la rémunération, des avantages sociaux, des politiques d'embauche et de mise à pied, et de l'éthique professionnelle<sup>56</sup>. Deux listes sont consacrées aux ressources matérielles: les espaces pour le personnel du service et les usagers, les équipements (photocopieur, lecteur de microformes, ordinateur, etc.), les magasins d'archives et les conditions de conservation (température et humidité relative contrôlées, alarme, entretien, plan d'urgence, etc.)<sup>57</sup>.

Tout comme pour l'évaluation des bibliothèques, le seul examen des intrants au moyen des normes minimales et de la cueillette des statistiques de base est insuffisant pour évaluer en profondeur et de façon significative un service d'archives. Nous devons également évaluer les extrants.

## L'ÉVALUATION DES EXTRANTS

Dans le cas de l'évaluation des extrants, les bibliothécaires ont recours à de nombreux indicateurs d'efficacité: le nombre *per capita* d'inscriptions et d'utilisations sur place, le nombre de participants aux activités éducatives ou autres *per capita*, la disponibilité des documents, l'accessibilité des documents et de la bibliothèque, le volume et l'étendue de la collection, le temps de réponse, l'utilisation de l'espace, l'analyse des prêts, l'étude des questions de référence, le taux de réponses aux questions factuelles, le taux de rappel et de précision pour les demandes d'information, le taux de satisfaction des usagers actuels, les perceptions des usagers potentiels, les étapes et les stratégies de recherche, le degré d'effort en temps, la durée d'exposition aux documents, pour ne nommer que

ceux-ci<sup>58</sup>. Ces indicateurs sont complémentaires; on ne saurait évaluer les extrants en n'employant qu'un seul d'entre eux. Les objectifs d'une bibliothèque ou d'un service d'archives commanderont le choix des indicateurs pour l'évaluation des extrants.

En 1988-1989, Thomas Childers et Nancy A. Van House ont consulté les administrateurs, le personnel, les membres du conseil d'administration, les usagers actuels et les bénévoles de bibliothèques publiques ainsi que des personnalités locales et des leaders communautaires pour connaître l'importance qu'ils accordent aux divers indicateurs d'efficacité. Parmi les soixante et un indicateurs identifiés, six indicateurs ont recueilli le plus grand nombre de voix au sein des différents groupes, soit la commodité des heures d'ouverture, le volume et l'étendue de couverture de la collection, la serviabilité du personnel, la variété des services et la qualité de la collection<sup>59</sup>. Il serait fort intéressant de mener une telle étude pour les services d'archives.

### Les statistiques

Lors du recensement des services d'archives américains en 1985, Paul Conway a constaté que seulement un tiers des services tenait des statistiques sur les usagers actuels<sup>60</sup>. William J. Mayer dénonçait en 1986 le manque de rigueur et d'uniformité dans la cueillette des statistiques au sein des services d'archives<sup>61</sup>. Tel était le constat en dépit des recommandations publiées en 1982 par la Society of American Archivists. Elle incitait les services d'archives à recueillir des statistiques sur:

- les usagers actuels: le nombre d'usagers actuels par jour<sup>62</sup>; le nombre de demandes téléphoniques et écrites; le nombre d'usagers actuels par année<sup>63</sup>;
- les documents consultés: le nombre de boîtes, d'articles, de photographies, de bobines de microfilms, etc.;
- les reproductions fournies aux usagers actuels: le nombre de photocopies, de bobines de microfilms, d'épreuves photographiques<sup>64</sup>.

En plus de ces statistiques, il est utile pour les services d'archives de recueillir la date, le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le sujet ou le domaine de recherche de l'usager actuel, ainsi que des renseignements sur la façon dont l'usager a eu connaissance du service, et enfin le nom de l'employé qui a servi l'usager<sup>65</sup>. Les statistiques et les données complémentaires permettent, par exemple:

- de dégager les grandes catégories d'usagers actuels et les champs ou sujets de recherche;
- d'étudier la fréquence avec laquelle certains usagers font appel au service d'archives;
- de déterminer les périodes de pointe afin de planifier l'utilisation des espaces réservés à la consultation et d'accroître le personnel de référence durant ces périodes<sup>66</sup>.

À l'exemple des bibliothèques publiques américaines, un service d'archives, peut, en outre, établir des ratios par rapport à la communauté qu'il entend

servir: *per capita*, le nombre d'usagers actuels, le nombre de demandes de documents et d'information *per capita* et le nombre de participants aux programmes éducatifs<sup>67</sup>. Toutefois, à l'exception des services d'archives qui ont une clientèle captive, il est difficile d'évaluer avec précision le nombre de personnes de la communauté qu'un service d'archives entend servir.

Les statistiques sont des indicateurs du volume d'activités, mais ils ne nous renseignent nullement sur la qualité des services et le niveau de satisfaction des usagers actuels.

### **L'étude des bordereaux de demande de documents**

L'étude des bordereaux de demande de documents est une adaptation de l'étude du prêt et de l'utilisation des collections sur place<sup>68</sup>. Un bordereau de demande de documents comprend généralement les renseignements suivants: la date, le nom de l'usager actuel, le sujet de la recherche, le ou les documents demandés. La description des documents peut se situer au niveau du fonds, de la boîte, de l'article ou de la pièce. L'étude des bordereaux peut générer, pour une période plus ou moins longue, une grande variété de données, soit par catégorie d'usagers actuels, par sujet, par date des documents, par type et format de documents, par la dernière date de réquisition d'un document. Cette étude permet:

- d'identifier des catégories d'usagers;
- de connaître les domaines d'intérêt et les champs d'étude des usagers;
- de dégager des modèles d'utilisation de documents d'archives pour des sujets précis et de comparer ces modèles;
- d'apporter des modifications à la politique d'acquisition du service et au calendrier de conservation;
- d'identifier les documents d'archives qui sont plus largement utilisés; le gestionnaire peut alors décider de microfilmer ces documents pour leur assurer une meilleure protection;
- d'identifier les documents d'archives qui sont sous-utilisés; le gestionnaire peut alors relocaliser ces documents dans des espaces d'entreposage plus éloignés et moins coûteux.

À la bibliothèque Hillman de l'Université de Pittsburg, une étude des prêts sur une période de sept ans a permis de démontrer que: 20 % des documents de la collection répondent à 80 % des demandes des usagers; 51,6 % seulement des documents ont été prêtés durant la période retenue; 40 % seulement des documents acquis durant une période de six ans ont été prêtés<sup>69</sup>. Cette étude a suscité de nombreuses réactions dans les milieux universitaires. Toutefois, des études subséquentes dans d'autres bibliothèques universitaires ont permis de nuancer les conclusions de l'étude de Pittsburg et de mettre en évidence les limites de l'étude du prêt pour mesurer l'utilisation de la collection. Il en résulte que, dans les bibliothèques universitaires ou de recherche, une large proportion de prêts repose sur une petite partie de la collection. Il serait intéressant de voir quel serait le ratio dans les services d'archives.



L'étude des bordereaux n'est qu'un indicateur de l'utilisation des documents d'archives. Il ne nous renseigne pas sur le motif de la demande des documents, sur le type d'utilisation, sur les bénéfices de l'utilisation, sur la durée réelle de consultation et sur les besoins latents des usagers actuels et potentiels<sup>70</sup>. En outre, l'étude des prêts et de l'utilisation des collections sur place a pour prémisses que «*past use is a good indicator of present use and therefore, present use may be a good predictor of future use*»<sup>71</sup>. Il nous faut voir aussi si cette prémisses s'applique à l'étude des bordereaux, au moment où l'on observe l'éclatement de l'utilisation des archives.

En complément de l'étude des bordereaux de demande de documents, les services d'archives peuvent également avoir recours à l'étude des citations<sup>72</sup> et à celle des références. Dans l'étude des citations, on compte le nombre de fois qu'un document est cité dans un corpus documentaire déterminé; dans l'étude des références, le document n'est compté qu'une seule fois, indépendamment du nombre de fois qu'il apparaît dans le corpus. La distinction entre ces deux types d'études, comme le souligne Diane L. Beattie, n'est cependant pas toujours clairement exposée dans la littérature sur le sujet<sup>73</sup>. L'étude des citations effectuée par Clark A. Elliott dans 15 périodiques en histoire des sciences<sup>74</sup>, l'étude des références menée par Jacqueline Goggin dans 85 livres sur l'histoire des femmes et l'histoire des noirs<sup>75</sup> et l'étude des références entreprise par Dianne L. Beattie dans les publications des membres du Canadian Committee on Women's History de la Société historique du Canada<sup>76</sup> font oeuvre pionnière dans l'étude de l'utilisation des documents d'archives. Toutefois, ce type d'étude se limite à une seule catégorie d'usagers actuels des services d'archives: ceux qui publient les résultats de leurs recherches.

### L'étude de la disponibilité des documents

Les services d'archives, tout comme les bibliothèques, doivent répondre au plus grand nombre possible de demandes de documents exprimées activées par les usagers. Pour évaluer la capacité d'un service à répondre convenablement aux requêtes, le service doit calculer le nombre de documents communiqués aux usagers actuels par rapport au nombre total de documents demandés, ainsi que le temps de communication de chaque document<sup>77</sup>. Les bibliothèques ont mis au point deux méthodes permettant d'évaluer cette aptitude.

En 1968, au Institute for the Advancement of Medical Communications de la Bibliothèque nationale de médecine des États-Unis, Richard H. Orr et son équipe<sup>78</sup> mettaient au point un test de communication des documents (*document delivery test*) à partir d'un échantillon de 300 références bibliographiques, afin d'évaluer la capacité de la bibliothèque à satisfaire les demandes de documents de ses usagers et le temps nécessaire pour fournir chaque document. Les 300 références bibliographiques avaient été choisies au hasard parmi les citations inscrites dans les plus récentes publications du personnel médical de l'Institut. Ce test a été administré par la suite dans 92 bibliothèques américaines de médecine. Les bibliothécaires simulaient le comportement des usagers. Ils vérifiaient si la bibliothèque possédait les 300 documents et si les documents étaient disponibles, puis mesuraient le temps de communication de chaque document. Pour cet exercice de simulation, Orr avait identifié et codé au préalable cinq états de

disponibilité, qui correspondaient à cinq vitesses possibles de communication: 1) moins de dix minutes; 2) de dix minutes à deux heures; 3) de deux heures à une journée; 4) d'un jour à une semaine; 5) plus d'une semaine. D'autres chercheurs, tel Ernest R. DeProspero, ont repris la méthode élaborée par Orr. Ils ont démontré, toujours à partir d'un échantillon de 300 références bibliographiques, qu'il y a 57 % des chances qu'une bibliothèque possède les documents et que ces documents soient immédiatement disponibles<sup>79</sup>.

Cette première méthode a été très critiquée. L'échantillon de Orr était biaisé, puisque les citations apparaissant dans les publications rédigées par les usagers de l'Institut étaient largement déterminées par les documents de la collection de la bibliothèque de l'Institut<sup>80</sup>. Cette méthode peut être appliquée à un service d'archives en autant que l'échantillon des documents d'archives est représentatif des besoins documentaires des usagers actuels du service. L'emploi d'un échantillon mesure la capacité potentielle d'un service à communiquer des documents. En raison des limites de l'emploi de l'échantillon, nous préférons l'utilisation de la seconde méthode, l'étude des demandes des usagers actuels, qui est moins complexe et qui mesure la capacité réelle de communication d'un service d'archives.

Durant une période déterminée, le personnel du service d'archives note le ou les documents demandés (on peut également utiliser les bordereaux de demandes), le résultat de la recherche et le temps de communication de chacun des documents. On calcule ensuite le taux de réussite et on analyse les raisons des échecs<sup>81</sup>. Les bibliothèques publiques<sup>82</sup> ont un taux de réussite de 72 % et les bibliothèques universitaires<sup>83</sup> de 40 à 60 %. Pour un service d'archives, les sources d'échec sont variées:

- le service d'archives n'a pas acquis les documents demandés;
- les documents n'ont pas été organisés, traités et décrits;
- l'état de conservation des documents ne permet pas leur communicabilité;
- les documents sont sujets à des restrictions à la communicabilité (restrictions établies par les donateurs ou prescrites par les différentes lois qui ont une incidence sur la communicabilité des archives);
- l'utilisateur n'a pas trouvé le document et/ou la cote de localisation dans les instruments de recherche;
- l'utilisateur a mal noté la cote de localisation;
- le document a été mal rangé;
- le personnel du service ne trouve pas le document;
- une autre usager consulte le document.

Cette méthode repose sur les demandes effectives des usagers actuels et permet d'identifier les raisons des échecs. Cependant elle ne mesure pas les besoins d'information des usagers actuels, qui ne s'expriment pas en terme de documents. De plus, elle ne permet pas d'identifier les besoins latents des usagers actuels et les besoins des usagers potentiels<sup>84</sup>.

## La durée d'exposition des usagers actuels aux documents

Tout comme les bibliothèques, les services d'archives doivent tenter de maximiser les contacts entre les documents et les usagers actuels et potentiels, dans des limites acceptables pour la conservation des documents. Morris Hamburg et ses collègues ont tenté en 1974 de quantifier le temps d'exposition des usagers actuels aux documents et le nombre de documents consultés par usager. Les usagers tiennent un journal et y notent le temps dévolu à la consultation de chaque document. L'une des difficultés de cette méthode est qu'elle repose sur le bon vouloir, l'honnêteté et la persévérance des usagers<sup>85</sup>. Dans le cas des services d'archives, comme les documents sont consultés sur place, le personnel peut observer les usagers et noter la durée de consultation d'un document. Cependant, même si la durée d'exposition peut être un bon indicateur de la valeur d'un document, elle ne nous renseigne pas sur la façon et la raison de l'utilisation du document<sup>86</sup>.

## L'accessibilité aux documents et l'utilisation des instruments de recherche

Certains archivistes, tels Elsie T. Freeman<sup>87</sup>, William L. Joyce<sup>88</sup> et Mary Jo Pugh<sup>89</sup>, critiquent les instruments de recherche réalisés par les services d'archives. Les instruments de recherche sont souvent difficiles d'accès pour les usagers, tant physiquement qu'intellectuellement<sup>90</sup>; ceux-ci ont de la difficulté à les localiser et ne les comprennent pas. Les descriptions ne sont pas normalisées et sont trop largement axées sur la structure et la fonction du document. Elles n'offrent pas de points d'accès multiples. L'accès sujet est sous-développé, ce qui oblige les usagers à se reporter à l'accès auteur ou à l'accès titre, et à devoir avoir recours à la mémoire des archivistes. Pour préparer des instruments de recherche adéquats, Mary Jo Pugh recommande de faire preuve de rigueur et d'imagination. De plus, les instruments de recherche doivent être faciles d'accès et adaptés aux besoins des usagers actuels et potentiels, entre autres, aux besoins des généalogistes<sup>91</sup>.

Les bibliothécaires ont développé des techniques afin d'étudier l'accessibilité aux documents et l'utilisation du catalogue. L'accessibilité se définit comme l'effort que doit faire un usager pour avoir accès au document ou à l'information désirés; elle se mesure en temps<sup>92</sup>. Le personnel de la bibliothèque interroge les usagers à l'entrée et à la sortie de la bibliothèque, leur demande de tenir un journal, les observe ou simule leur comportement. Ces techniques présentent toutes des difficultés:

- les entrevues, initiale et finale, dépendent de la coopération des usagers;
- la tenue d'un journal exige un haut degré de collaboration des usagers: ils doivent prendre le temps de noter les diverses étapes, et ce, avec honnêteté;
- l'observation des usagers, en plus de nécessiter leur coopération, ne doit pas les gêner dans leurs recherches ni les intimider;
- la simulation des comportements par le personnel ne reflète que partiellement l'effort et les difficultés des usagers<sup>93</sup>.

De plus, elles nous renseignent uniquement sur les usagers actuels du catalogue.

En dépit de ces limites, les services d'archives peuvent avoir recours à ces techniques pour évaluer l'accessibilité aux documents et étudier l'utilisation qui est faite des instruments de recherche. Ces techniques leur permettent:

- de connaître les usagers actuels des instruments de recherche;
- de dégager les étapes de l'utilisation des instruments de recherche;
- de mesurer le degré d'effort des usagers en temps;
- de déterminer le taux de réussite;
- de soulever les problèmes liés à l'utilisation des instruments de recherche.

Les usagers actuels ont recours aux instruments de recherche à deux fins: trouver un document qu'ils connaissent déjà et trouver des documents sur un sujet<sup>94</sup>. Le degré de réussite dépend de la formation, de l'habileté et de l'expérience de l'usager, ainsi que de la qualité des instruments de recherche. Dans les bibliothèques universitaires, le catalogue a un taux de réussite de 80 % pour le repérage de documents déjà connus. Les instruments de recherche des services d'archives permettent-ils de repérer un document avec un taux de réussite similaire?

Dans le cas de la recherche de documents sur un sujet, les services d'archives peuvent mesurer le degré de réussite des instruments de recherche en employant le taux de rappel et le taux de précision. Le taux de rappel est le nombre de documents pertinents repérés sur le nombre total de documents pertinents dans le système, multiplié par 100; il mesure la capacité du système à repérer les références pertinentes<sup>95</sup>. Par exemple, si un usager désire connaître tous les fonds conservés par un service d'archives dans un domaine spécifique, admettant que le service en possède dix et que l'archiviste de référence remette à l'usager une liste de six fonds, le taux de rappel sera de 6 sur 10 multiplié par 100, soit 60 %. Le taux de précision mesure le nombre de documents pertinents repérés par rapport au nombre total de documents repérés<sup>96</sup>. Par exemple, si un archiviste remet à un usager une liste de 10 fonds sur un sujet, mais que seulement 7 d'entre eux sont pertinents, le taux de précision sera alors de 7 sur 10 multiplié par 100, soit 70 %. Les taux de rappel et de précision sont largement tributaires de la formulation de la requête de l'usager, de la stratégie de recherche employée, de la qualité et de la cohérence de l'indexation et du degré de spécificité des descripteurs<sup>97</sup>. De plus, l'une des difficultés de l'emploi de ces taux est de définir la pertinence d'un document par rapport à l'usager ou à l'archiviste. Pour certains usagers, tels les administrateurs, les journalistes et les chercheurs pigistes, le taux de précision, un temps de réponse court et un degré d'effort minimum sont des facteurs des plus importants. Toutefois, certains chercheurs professionnels et les étudiants à la maîtrise et au doctorat exigent un taux de rappel élevé.

### **L'évaluation des services de référence**

Les services de référence des bibliothèques et des services d'archives reçoivent principalement trois types de requêtes: des questions de localisation; des questions factuelles; des demandes d'identification de documents sur un sujet précis. Pour une question factuelle, l'usager actuel reçoit ou ne reçoit pas une réponse complète et correcte. L'efficacité du service d'archives peut alors se mesurer en fonction du pourcentage de questions auxquelles les archivistes es-

saient de répondre, du pourcentage de questions pour lesquelles une réponse est fournie et du pourcentage de réponses qui sont complètes et correctes<sup>98</sup>. Afin d'obtenir de tels pourcentages, les services d'archives peuvent avoir recours à l'observation du personnel de référence en présence d'usagers actuels (par observation sur place ou par l'emploi d'une caméra vidéo<sup>99</sup>) ou à des exercices de simulation (sur place ou par téléphone). Dans les exercices de simulation, le personnel du service d'archives reçoit une liste de questions représentatives de celles qui sont normalement traitées par le service et doit y répondre. Le gestionnaire, qui supervise le personnel, connaît déjà les réponses. Celui-ci peut informer ou non le personnel de la tenue de l'exercice (méthode inquisitive ou non inquisitive)<sup>100</sup>. Les exercices ont démontré que, lorsque le personnel sait qu'il est observé ou évalué, il fait preuve de plus d'effort et de persévérance. Au terme de ces expériences, le gestionnaire calcule le pourcentage des réponses correctes sur le nombre total de questions et le temps de réponse. Lors d'exercices de simulation, le taux de réussite se situe entre 50 et 60 % dans les bibliothèques universitaires<sup>101</sup>. Charles A. Bunges a étudié les taux de réussite dans trente-six bibliothèques publiques: les usagers fixaient le taux de succès à 61,74 % et les bibliothécaires, à 72,53 %<sup>102</sup>. Quel est le taux de succès dans les services d'archives?

Outre le taux de réussite, il importe de connaître les facteurs qui peuvent avoir un impact sur celui-ci, par exemple: la qualité et le volume des documents; la qualité et la localisation des ouvrages de référence et des instruments de recherche; l'habileté et l'expérience des usagers à formuler des questions claires et précises; la disponibilité du personnel de référence; son expérience, ses connaissances et sa capacité à communiquer avec les usagers; le temps et l'effort déployés pour répondre à la question<sup>103</sup>. Tous ces facteurs sont présents dans les services d'archives.

Pour l'identification de la documentation sur un sujet déterminé, le service d'archives peut avoir recours au taux de rappel et au taux de précision.

### **Les enquêtes et le degré de satisfaction des usagers**

Les enquêtes peuvent servir à identifier les usagers actuels et potentiels et à déterminer si les extrants d'un service d'archives ou d'une bibliothèque répondent aux besoins d'information exprimés par les usagers actuels. Elles peuvent porter sur un service spécifique ou un ensemble de services (extrants). L'élaboration des instruments (questionnaires, interviews), la validation et l'administration d'une enquête sont complexes au même titre que la compilation et l'analyse des résultats. Ces opérations permettent:

- de communiquer directement avec les usagers actuels et potentiels;
- de connaître les différentes catégories d'usagers (données démographiques, attitudes et perceptions);
- d'identifier le niveau et le type de matériel et de services requis pour répondre aux besoins des usagers actuels et potentiels;
- de connaître les nouveaux centres d'intérêt des usagers actuels et potentiels;
- d'identifier les forces et les faiblesses des services telles que perçues par les usagers actuels;

- d'améliorer les relations avec les usagers actuels et potentiels et de les renseigner sur les fonds d'archives et les services offerts par le service d'archives.

Parmi les désavantages des enquêtes, mentionnons :

- la passivité, l'incohérence, le manque de coopération et les attentes excessives (en rapport avec les intrants du service d'archives) de certains usagers actuels et potentiels;
- l'incompréhension qui peut parfois fausser l'interprétation des résultats vu que les enquêtes reposent sur l'opinion et les perceptions des usagers<sup>104</sup>.

Lors d'une enquête, un service d'archives utilise le questionnaire, l'interview ou les deux. Le questionnaire, contrairement à l'interview, est moins coûteux et généralement standardisé. Les informations recueillies sont souvent de nature quantitative et le questionnaire peut être administré à un grand nombre d'usagers actuels ou potentiels. Par ailleurs, même si l'entrevue requiert une bonne connaissance des méthodes qui lui sont propres, elle permet généralement de recueillir un plus grand nombre d'informations, souvent qualitatives, et son taux de réponse est supérieur à celui du questionnaire. Quelle que soit la technique utilisée, le questionnaire ou l'entrevue, les étapes sont similaires. Il importe de :

- définir l'objectif de l'enquête;
- déterminer la ou les techniques: questionnaires, interviews ou les deux;
- déterminer les usagers cibles et la méthode d'échantillonnage;
- déterminer le moment propice et le calendrier des opérations;
- déterminer le type d'information désirée (les caractéristiques démographiques des usagers, leurs intérêts, leurs habitudes, leurs perceptions, leurs attentes, etc.);
- formuler les questions de façon à ce qu'elles soient claires, précises, compréhensibles pour les usagers, avec un choix de réponses assez large dans le cas du questionnaire;
- expérimenter les questions auprès d'un nombre restreint d'usagers et apporter les correctifs nécessaires;
- administrer le questionnaire ou faire les entrevues;
- compiler et analyser les résultats<sup>105</sup>.

À l'exception de l'enquête réalisée par les Archives nationales du Canada dans le cadre de l'évaluation de leurs services<sup>106</sup> et celle de Paul Conway dans les bibliothèques présidentielles américaines<sup>107</sup>, les différentes enquêtes réalisées jusqu'ici portent surtout sur les historiens, qui ne forment qu'un segment des usagers actuels des services d'archives. Parmi ces enquêtes, notons: celles de la Society of American Archivists en 1976 et 1979; l'étude de Michael Stevens menée auprès de 123 historiens des départements d'histoire des collèges et des universités du Wisconsin en 1977<sup>108</sup>; l'étude de Margaret Stieg effectuée auprès de 767 historiens en 1981 (taux de réponse de 50 %)<sup>109</sup>; l'étude de Diane L. Beattie entreprise auprès des membres du Canadian Committee on Women's History de la Société historique du Canada en 1985 (taux de réponse de 60 %)<sup>110</sup>. Les services



d'archives ont besoin d'étendre les enquêtes à l'ensemble des usagers actuels et potentiels, d'étudier le degré de satisfaction des usagers actuels et les attentes des usagers actuels et potentiels, mais aussi de connaître davantage le comment et le pourquoi de l'utilisation des services. Toutefois, avec l'emploi de questionnaires, le taux de réponse peut être faible, surtout avec les usagers potentiels. Afin de pallier cette difficulté dans les enquêtes faites auprès d'usagers potentiels, Ching-Chih Chen et Peter Hernon ont eu recours aux interviews téléphoniques<sup>111</sup>.

### **L'ÉVALUATION DES RAPPORTS COÛT/EFFICACITÉ ET COÛT/BÉNÉFICES**

L'évaluation des intrants et des extrants d'un service d'archives ne se fait pas en vase clos et ne saurait être dissociée de l'évaluation des rapports coût/efficacité et coût/bénéfices. L'évaluation du rapport coût/efficacité calcule l'efficacité, ce qu'il en coûte en ressources à un service pour satisfaire ses usagers<sup>112</sup>. Ce type d'évaluation permet de mieux répartir le budget disponible afin d'en maximiser le rendement. Pour l'évaluation d'un service d'archives, nous avons retenu, à titre d'exemples, trois domaines d'études: ce qu'il en coûte pour organiser, traiter et décrire un fonds d'archives; ce qu'il en coûte pour répondre à une demande de référence; ce qu'il en coûte pour conserver les archives.

Les bibliothécaires ont évalué qu'il en coûte entre 4,58 \$ et 13,21 \$ pour cataloguer un livre<sup>113</sup>. Les archivistes sont souvent réticents à évaluer le coût de l'organisation, du traitement et de la description d'un fonds et ils évoquent le plus souvent l'unicité du fonds d'archives. Toutefois, quelques études ont été amorcées dans ce domaine. Pour calculer le coût de l'organisation, du traitement et de la description d'un fonds d'archives, il est nécessaire de connaître le volume des documents traités (avant et après), le temps requis pour le faire et le salaire du personnel. Il importe, de plus, de faire la distinction entre le traitement des fonds institutionnels et celui des fonds non institutionnels, et entre les niveaux de description, soit la série, l'article ou la pièce. Selon W. J. Maher, le temps requis pour organiser et traiter un pied linéaire de documents est de 5,6 heures<sup>114</sup>. D'autre part, Karen Temple Lynch évalue à 20 heures l'organisation, le traitement et la description, au niveau de l'article, d'un pied linéaire de documents d'un fonds non institutionnel<sup>115</sup>. Une meilleure connaissance du coût de ces opérations permet au gestionnaire d'un service d'archives de mieux planifier le travail des archivistes.

Pour calculer le coût des services de référence, nous n'avons qu'à noter le temps qu'un archiviste consacre à répondre à une question. Le temps variera selon qu'il s'agisse de répondre à une question factuelle ou d'identifier la documentation sur un sujet déterminé, selon la facilité avec laquelle l'utilisateur exprime ses besoins et la facilité avec laquelle l'archiviste saisit la question de l'utilisateur, selon la qualité et la pertinence des instruments de recherche ainsi que selon les connaissances et l'habileté de l'archiviste à consulter les instruments de recherche. Sans tenter toutefois d'évaluer le coût des services, le rapport d'évaluation des services de référence et des services au public des Archives nationales du Canada souligne la très grande dépendance des chercheurs à l'endroit des archivistes. Ce type d'évaluation peut amener les archivistes à investir davantage de ressources dans la réalisation des instruments de recherche.

Un aspect avec lequel les archivistes se montrent plus familiers est la répartition optimale de l'espace de rangement des documents. Citons, à titre d'exemple, le rangement de documents historiques fréquemment consultés près de la salle de consultation, l'application du calendrier de conservation et la gestion des documents semi-actifs. Les documents semi-actifs sont conservés dans des locaux où les coûts d'entreposage sont beaucoup moindres; il importe de quantifier ces économies.

D'autre part, l'évaluation du rapport coût/bénéfices consiste à déterminer la valeur monétaire des services ou bénéfices rendus par un service donné. Certains de ces bénéfices sont tangibles, d'autres intangibles. Parmi les bénéfices tangibles, notons l'économie de coût, l'accroissement de productivité, l'amélioration de la prise de décisions et l'élimination du double emploi<sup>116</sup>. La protection des documents essentiels est l'un des domaines qui se prête bien à ce type d'évaluation. Le service d'archives peut comptabiliser les sommes engagées dans la protection des documents essentiels de l'institution, d'une part, et les pertes que pourrait entraîner la disparition de ces documents, d'autre part. Il en va de même de l'application du calendrier de conservation. Si l'institution conservait sans discernement tous les documents qu'elle produit, quels en seraient les coûts? Une saine gestion des documents permet d'économiser des sommes considérables en temps et en espace, qu'il est fort pertinent d'évaluer. De plus, elle permet de fournir à l'administrateur le renseignement ou le document désirés au moment requis, et ce, dans les plus brefs délais. Cependant, tout comme dans le cas des bibliothèques, il est très difficile pour un service d'archives d'attribuer une valeur monétaire à certains bénéfices intangibles, comme celui qui résulte de la conservation du patrimoine culturel et de la mémoire collective d'une société.

## CONCLUSION

Dans le cas de l'évaluation d'un service d'archives, les gestionnaires et les archivistes doivent avoir recours à de nombreuses méthodes et techniques. C'est à la lumière de la nature des documents d'archives, du mandat et des objectifs du service d'archives qu'ils les choisiront et, conséquemment, choisiront les critères et les indicateurs d'efficacité appropriés. Les méthodes et les techniques d'évaluation sont toutefois complémentaires et rompent la séquence normale des activités qu'elles tentent de saisir: elles ont un impact, une rétroaction sur les usagers actuels et potentiels d'un service d'archives. L'évaluation est bien souvent perçue comme une menace, tout autant par le personnel que par les usagers actuels d'un service d'archives.

En dépit de leurs limites, il est à espérer que les méthodes et les techniques d'évaluation dont nous avons fait l'examen procureront aux archivistes quelques outils afin qu'ils puissent évaluer leur service d'archives et ainsi l'améliorer pour répondre plus adéquatement aux besoins des usagers, et ce, en utilisant un minimum de ressources et en maximisant les bénéfices.

**Lucie Pagé**

L'auteure est responsable des Archives au Centre de recherche en civilisation canadienne-française de l'Université d'Ottawa.

## NOTES

1. George Bolotenko, «Professional Convergence: New Bindings, Old Pages», *Archivaria*, no. 27, (Winter 1988-1989), p. 134.
2. George Bolotenko, *op. cit.*, p. 134, 137. James Gregory Bradsher, *Managing Archives and Archival Institutions*, Chicago, University of Chicago Press, 1989, p. 7-9. Elio Lodolini, «The War of Independence of Archivists», *Archivaria*, no. 28, (Summer 1989), p. 38-41. David J. Klaassen, «The Provenance of Archives Under Library Administration: Organizational Structures and Organic Relationships», dans Lawrence J. McCrank (ed.), *Archives and Library Administration: Divergent Traditions and Common Concerns*, New York, Harworth Press, 1986, p. 37-38.
3. Le rapport Bari est connu sous le nom de *Rapport de la consultation en vue de l'élaboration d'un plan à long terme pour la préparation des principes directeurs des normes en matière de gestion des archives et des documents*, qui eut lieu à Bari en 1979. James B. Rhoads, *L'Applicabilité des principes directeurs de l'UNISIST et des normes internationales de l'ISO à l'administration des archives et à la gestion des documents: une étude du RAMP*, Paris, UNESCO, 1982, p. 8.
4. *Ibid.*, p. 5.
5. Society of American Archivists, Task Force on Institutional Evaluation, «Report of the Task Force on Institutional Evaluation», *Society of American Archivists Newsletter*, (January 1980), p. 7-14. Society of American Archivists, Task Force on Standard Reporting Practice, «Draft Recommendations for Reporting on Archives and Manuscript Collections», *Society of American Archivists Newsletter*, (July 1982), p. 11-13. Paul Conway, «Perspectives on Archival Resources: The 1985 Census of Archival Institutions», *The American Archivist*, vol. 50, no. 2, (Spring 1987), p. 174-191. Bill Joyce, «Understanding SAA's Principles of Institutional Evaluation», *Society of American Archivists Newsletter*, (May 1989), p. 10-11, (July 1989), p. 11, (November 1989), p. 12, 19.
6. Society of American Archivists, Task Force on Institutional Evaluation, *Evaluation of Archival Institutions: Services, Principles and Guide to Selfstudy*, Chicago, SAA, [1982], 44 p.
7. Paul H. McCarthy, *Archives Assessment and Planning Workbook*, Chicago, SAA, 1989, 89 p.
8. *Ibid.*, p. 5.
9. *Strengthening New York's Historical Records Programs: A Self-Study Guide. Draft*, (May 1987), 276 p.
10. Donald A. Baird et Laura M. Coles, *A Manual for Small Archives*. Vancouver, Association of British Columbia Archivists, 1988, 222 p.
11. Ina Berzins [et al.], *Research and Public Service Component Program Evaluation*, Ottawa, PAC, 1985, vol. 1, p. 1.
12. *Ibid.*, vol. 3, p. 8-9.
13. Carol Couture et Jean-Yves Rousseau, *Les Archives au XX<sup>e</sup> siècle. Une réponse aux besoins de l'administration et de la recherche*, Montréal, Université de Montréal, 1982, p. 7.
14. *Ibid.*, p. 21.
15. F. W. Lancaster, *If You Want to Evaluate Your Library...*, Champaign, University of Illinois, 1988, p. 3.
16. Richard H. Orr, «Progress in Documentation: Measuring the Goodness of Library Services: A General Framework for Considering Quantitative Measures», dans Donald W. King (ed.), *Key Papers in the Design and Evaluation of Information Systems*, White Plains, American Society for Information Science, 1978, p. 45-46.
17. William J. Maher, «The Use of User Studies», *The Midwestern Archivist*, vol. XI, no. 1, 1986, p. 15.
18. James Lambert, «Vers une politique de la référence à la Division des archives de l'Université Laval. Justification et projet de politique», *Archives*, vol. 21, n° 3, (hiver 1990), p. 17.
19. Roy C. Turnbaugh, «Archival Mission and User Studies», *The Midwestern Archivist*, vol. XI, no. 1, 1986, p. 28-29.
20. Hugh Taylor, *Les Services d'archives et la notion d'utilisateur: une étude RAMP*, Paris, UNESCO, 1984, p. 2.
21. *Idem.*
22. John Blagden, *Do We Really Need Libraries? An Assessment of Approaches to the Evaluation of the Performance of Libraries*, New York, K.G. Saur Clive Bingley, 1980, p. 25.
23. Douglas L. Zweizig, «Measuring Library Use», *Drexel Library Quarterly*, vol. 13, no. 3, (July 1977), p. 7. Dorothy E. Christiansen et al., «Guide to Collection Evaluation Through Use and User Studies», *Library Resources & Technical Services*, vol. 27, no. 4, (October/December 1983), p. 434. Paul Conway, «The Facts and Frameworks: An Approach to Studying the Users of Archives», *The American Archivist*, vol. 49, no. 3, (Fall 1986), p. 395.
24. Paul Conway, «The Facts and ...», p. 396.

25. Elizabeth Aversa, «Organizational Effectiveness in Libraries: A Review and Some Suggestions», *Drexel Library Quarterly*, vol. 17, no 2, (Spring 1981), p. 28.
26. Donald A. Baird et Laura M. Coles, *op. cit.*, p. 69. Laurence Dowler, «The Role of Use in Defining Archival Practice and Principles: A Research Agenda for the Availability and Use of Records», *The American Archivist*, vol. 51, no. 1/2, (Winter/Spring 1988), p. 76. Elsie T. Freeman, «In the Eye of the Beholder: Archives Administration from the User's Point of View», *The American Archivist*, vol. 47, no. 2, (Spring 1984), p. 115.
27. James Lambert, *op. cit.*, p. 20.
28. John Blagden, *op. cit.*, p. 27. Dorothy E. Christiansen et al., *op. cit.*, p. 434.
29. William L. Joyce, «Archivists and Research Use», *The American Archivist*, vol. 47, no. 2, Spring 1984, p. 125.
30. James Gregory Brasher, *op. cit.*, p. 9. Bruce W. Dearstyne, «What is the Use of Archives? A Challenge for the Profession», *The American Archivist*, vol. 50, no. 1, (Winter 1987), p. 77.
31. Réjean Savard, *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*, Paris, UNESCO, 1988, p. 34-35.
32. Richard H. Orr, *op. cit.*, p. 49.
33. Diane L. Beattie, «An Archival User Study: Researchers in the Field of Women's Study», *Archivaria*, no. 29, (Winter 1989-1990), p. 37.
34. Réjean Savard, *op. cit.*, p. 35-37.
35. *Ibid.*, p. 37.
36. Groupe de travail sur l'évaluation des bibliothécaires de collèges, *L'Évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège: une approche systématique*, s.d., s.éd., 1978, p. 61.
37. Geoffrey Ford, «Approaches to Performance Measurement: Some Observations on Principles and Practices», *British Journal of Academic Library*, vol. 4, no. 2, (1989), p. 76-77. Geoffrey Ford, «Performance Measurements: Principles and Practice», *IFLA Journal*, vol. 15, no. 1, (1989), p. 13. Stuart Hannabus, «Introduction to Performance Measures: Selected Teaching Examples», *Information and Library Manager*, vol. 7, no. 2, (September 1987), p. 31.
38. Paul Conway, «The Facts and ...», p. 398.
39. Groupe de travail sur l'évaluation des bibliothèques de collèges, *op. cit.*, p. 23-24.
40. Geoffrey Ford, «Approaches to ...», p. 76-77. Geoffrey Ford, «Performance Measurements ...», p. 12. Richard H. Orr, *op. cit.*, p. 53-55. Nancy A. Van House et al., *Output Measures for Public Libraries. A Manual of Standardized Procedures*, 2nd ed., Chicago, ALA, 1987, p. 7.
41. Carol H. Weiss, «Purposes of Evaluation», dans Charles R. McClure et Alan R. Samuels, *Strategies for Library Administration: Concepts and Approaches*, Littleton, Libraries Unlimited Inc., 1982, p. 241-242.
42. *Ibid.*, p. 239-241.
43. *Ibid.*, p. 245.
44. F. W. Lancaster, *The Measurement and Evaluation of Library Services*, Washington, Information Resources Press, 1977, p. 13-14.
45. Marcel Lajeunesse et Lise Wilson, «L'Évaluation des services au public dans les bibliothèques universitaires: approches méthodologiques», dans Jean-Pierre Clavel, *L'Évaluation des bibliothèques universitaires*, Montréal, AUPÉLF, 1984, p. 47.
46. Jean-Pierre Clavel, *op. cit.*, p. 12.
47. Carol H. Weiss, *op. cit.*, p. 247-251.
48. André Cossette, «L'Évaluation de l'efficacité de la bibliothèque: cadre théorique et méthodologique», *Documentation et bibliothèques*, vol. 24, n° 2, (juin 1978), p. 75, 78.
49. Charles R. McClure et al., «Output Measures: Myths, Realities and Prospects», *Public Libraries*, vol. 25, no. 2, (Summer 1986), p. 49-52. Charles R. McClure et al., *Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Procedures*, Chicago, ALA, 1987, 117 p. Nancy A. Van House et al., *Output Measures for Public...*, 99 p. Douglas L. Zweizig, «So Go Figure: Measuring Library Effectiveness», *Public Libraries*, vol. 26, no. 1, (Spring 1987), p. 21-24.
50. Jean-Pierre Clavel, *op. cit.*, p. 14-17. ULS University Library Standards Review Committee, «Standards for University Libraries: Evaluation of Performance», *College and Research Libraries News*, vol. 50, no 8, (September 1989), p. 679-791.
51. Society of American Archivists, Task Force on Institutional Evaluation, *Evaluation of Archival Institutions: Services, Principles and Guide to Selfstudy*, Chicago, SAA, [1982], 44 p. Paul H. McCarthy, *Archives Assessment and Planning Workbook*, Chicago, SAA, 1989, 89 p.
52. Le rapport du Groupe consultatif sur les archives canadiennes, *Les Archives canadiennes* (Ottawa, 1980), nous livre également des données de base qui peuvent servir de point de comparaison pour les services d'archives canadiens.
53. Paul H. McCarthy, *op. cit.*, p. 10-13.
54. *Ibid.*, p. 16-21.
55. *Ibid.*, p. 22-24.
56. *Ibid.*, p. 25-27.
57. *Ibid.*, p. 28-30, 35-39.

58. John Blagden, *op. cit.*, p. 22. Ronald P. Powell, *The Relationship of Library User Studies to Performance Measures: A Review of the Literature*, Champaign, University of Illinois, 1988, p. 14-19.
59. Thomas Childers et Nancy A. Van House, «The Gail of Goodness: The Effective Public Library», *Library Journal*, vol. 114, no. 16, (October 1989), p. 44-49.
60. Paul Conway, «Perspective on Archival...», p. 187.
61. William J. Mayer, «The Use of...», p. 17-18.
62. La SAA définit le nombre d'utilisateurs actuels par jour comme étant «the sum of daily counts of users who spend all or part of any day in the repository. A user is counted only once on any day, and is reported again on each subsequent day in the repository».
63. Même si un utilisateur actuel consulte de nombreuses fois le service d'archives durant l'année, il n'est compté qu'une seule fois pour cette période.
64. Society of American Archivists, Task Force on Standard Reporting Practice, *op. cit.*, p. 12-13.
65. Donald A. Baird et Laura M. Coles, *op. cit.*, p. 167. William J. Maher, «The Use of...», p. 17-18. Elizabeth C. Stewart, «Archival Reference at a Technical University», dans Lucille Whale (ed.), *Reference Services in Archives*, New York, Haworth Press, 1986, p. 60. Anne Van Camp, «The Paper Chase: Reference Service in the Bank's Archives», dans Lucille Whale (ed.), *op. cit.*, p. 112.
66. Les étudiants fréquentent plus assidûment les services d'archives universitaires à la mi-session et les professeurs à l'inter-session et à l'été.
67. Charles R. McClure et al., *Planning and Role...*, p. 85-86. Nancy A. Van House et al., *Output Measures for Public...*, p. 37, 66, 71.
68. Blaine H. Hall, *Collection Assessment Manual for College and University Libraries*, Phoenix, Onyx Press, 1985, p. 63-65. Dorothy E. Christiansen et al., *op. cit.*, p. 435, 437-438.
69. F. W. Lancaster, *If You Want to Evaluate...*, p. 36-39.
70. Paul Mosher, «Quality and Library Collections: New Directions in Research and Practice in Collection Evaluation», *Advances in Librarianship*, vol. 14, (1984), p. 230-232.
71. F. W. Lancaster, *If You Want to Evaluate...*, p. 33.
72. Jean-Pierre Cressent, «Citations et évaluation des périodiques: principes, applications, perspectives», *Bulletin des bibliothèques de France*, vol. 32, n° 3, (1987), p. 236-294.
73. Dianne L. Beattie, *op. cit.*, p. 37-38.
74. Clark A. Elliot, «Citation Patterns and Documentation for the History of Science: Some Methodological Considerations», *The American Archivist*, vol. 44, no. 2, (Spring 1981), p. 143-150.
75. Jacqueline Goggin, «The Indirect Approach: A Study of Scholarly Users of Black and Women's Organizational Records in the Library of Congress Manuscript Division», *The Midwestern Archivist*, vol. 11, no. 1, (1986), p. 57-67.
76. Dianne L. Beattie, *op. cit.*, p. 33-50.
77. Abdelaziz Abid, «Évaluation des ressources documentaires», dans Jean-Pierre Clavel (éd.), *op. cit.*, p. 30.
78. André Cossette, «L'Évaluation de l'efficacité de la bibliothèque: analyse des études majeures», *Documentation et Bibliothèques*, vol. 24, n° 3, (septembre 1978), p. 116-117. F. W. Lancaster, *If You Want to Evaluate...*, p. 95.
79. F. W. Lancaster, *If You Want to Evaluate...*, p. 90.
80. André Cossette, *op. cit.*, p. 118.
81. Dorothy E. Christiansen et al., *op. cit.*, p. 436-437. Blaine H. Hall, *op. cit.*, p. 43-44.
82. Mary Jo Detweiler, «Availability of Materials in Public Libraries», dans American Library Association, Library Administration and Management Association, *Library Effectiveness. A State of the Art*, Chicago, ALA, 1980, p. 77.
83. Paul B. Kantor, *Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries*, Washington, Association of Research Library, 1984, p. 50.
84. Dorothy E. Christiansen et al., *op. cit.*, p. 437. F. W. Lancaster, *If You Want to Evaluate...*, p. 99-100.
85. John Blagden, *op. cit.*, p. 75. André Cossette, *op. cit.*, p. 119.
86. André Cossette, *op. cit.*, p. 119.
87. Elsie T. Freeman, *op. cit.*, p. 111-123.
88. William L. Joyce, *op. cit.*, p. 124-133.
89. Mary Jo Pugh, «The Illusion of Omniscience: Subject Access and the Reference Archivist», *The American Archivist*, vol. 45, no. 2, (Winter 1982), p. 33-44.
90. Elsie T. Freeman, *op. cit.*, p. 118.
91. Mary Jo Pugh, *op. cit.*, p. 35-36. Elsie T. Freeman, *op. cit.*, p. 119.
92. Paul B. Kantor, *op. cit.*, p. 3.
93. Madeleine Balcer, «L'Évaluation des services techniques: productivité et performance», dans Jean-Pierre Clavel (éd.), *op. cit.*, p. 114-117. Paul B. Kantor, *op. cit.*, p. 25-27. F. W. Lancaster, *If You Want to Evaluate...*, p. 82-87. F. W. Lancaster, *Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information*, Paris, UNESCO, 1978, p. 33-36. Ben-Ami Lipetz, «The Library Catalog: Evaluations and Use Studies», dans F. W. Lancaster et C. W. Cleverdon (ed.), *Evaluation and Scientific Management of Libraries and Information Centres*, Leyden, Noordhoff International Publishing, 1977, p. 13-25.

94. Tout comme le catalogue d'une bibliothèque. F. W. Lancaster, *If You Want to Evaluate...*, p. 85-87.
95. André Cossette, *op. cit.*, p. 123-123. Eileen E. Hitchingham, «Selecting Measures Applicable to Evaluation on On-line Literature Searching», *Drexel Library Quarterly*, vol. 13, no. 3, (July 1977), p. 59-60. Marcel Lajeunesse et Lise Wilson, *op. cit.*, p. 53.
96. *Idem.*
97. André Cossette, *op. cit.*, p. 126.
98. F. W. Lancaster, *Principes directeurs...*, p. 39-40.
99. Blaise Cronin, «Taking the Measure of Service», *ASLIB Proceedings*, vol. 34, no. 6/7, (June/July 1982), p. 284.
100. F. W. Lancaster, *If You Want to Evaluate...*, p. 110. F. W. Lancaster, «Achievements and Limitations of Quantitative Procedures», dans Ching-Chih Chen (ed.), *Quantitative Measurement and Dynamic Library Service*, London, Onyx Press, 1978, p. 27.
101. F. W. Lancaster, *If You Want to Evaluate...*, p. 110.
102. Charles A. Bunge, «Factors Related to Output Measures for Reference Services in Public Services: Data from Thirty Six Libraries», *Public Libraries*, vol. 29, (March/April 1990), p. 44.
103. Charles A. Bunge, *op. cit.*, p. 45. Geoffrey Ford, «Approaches...», p. 84. Geoffrey Ford, «Performance...», p. 16. F. W. Lancaster, *If You Need to Evaluate...*, p. 114, 117. Nancy A. Van House, «Output Measures in Libraries», *Library Trends*, vol. 38, no. 2, (Fall 1989), p. 273.
104. Dorothy E. Christiansen *et al.*, *op. cit.*, p. 435-436. Blaine H. Hall, *op. cit.*, p. 29-30. Nancy A. Van House *et al.*, *Output Measures for Public...*, p. 16-18.
105. Blaine H. Hall, *op. cit.*, p. 30-38.
106. Ina Berzinz *et al.*, *op. cit.*, 3 vol.
107. Paul Conway, «Research in Presidential Libraries: A User Study», *Midwestern Archivist*, vol. 11, no. 1, 1986, p. 35-56.
108. Diane L. Beattie, *op. cit.*, p. 36.
109. Margaret Stieg, «The Information of Needs of Historians», *College and Research Libraries*, vol. 42, (November 1981), p. 549-560.
110. Diane L. Beattie, *op. cit.*, p. 33-50.
111. Ching-Chih Chen et Peter Hernon, «Library Effectiveness in Meeting Information Consumers' Needs», dans American Library Association, Library Administration and Management Association, *op. cit.*, p. 49-52.
112. F. W. Lancaster, *Principes directeurs...*, p. 15, 68.
113. Terry Abraham *et al.*, «What Is Backlog Is Prologue: A Measurement of Archival Processing», *The American Archivist*, vol. 48, no. 1, (Winter 1985), p. 33.
114. William J. Maher, «Measurement and Analysis of Processing Costs in Academic Archives», *College and Research Libraries*, vol. 43, no. 1, (January 1982), p. 61.
115. Terry Abraham *et al.*, *op. cit.*, p. 44.
116. F. W. Lancaster, *Principes directeurs...*, p. 15, 73-74.



**RENE DOUVILLE**  
Conseiller en Eclairage

895 Boulevard Charest Ouest  
Quebec, Quebec  
GIN 2C9

Tor. Fax: 1-416-675-8875

1-418-522-8062  
1-800-387-3902

Mont. Fax: 1-514-374-1754