

Cette annexe veut clarifier quelques questions que le responsable de l'interprétation se pose en rapport avec l'évaluation du plan d'interprétation: la nature de l'évaluation, pourquoi la faire, quoi évaluer et quand réaliser cette évaluation.

Nature de l'évaluation:

De façon générale, l'évaluation mesure la valeur d'une activité, un programme ou un plan à partir d'informations pour permettre au gestionnaire d'en arriver à une prise de décisions. Les résultats obtenus sont de quatre ordres différents:

- 1- garder l'élément (activité, programme, plan)
- 2- l'améliorer
- 3- changer son contenu
- 4- arrêter son fonctionnement.

Pourquoi l'évaluer?

Le responsable de l'interprétation doit tendre à avoir un service performant, c'est à dire efficient et efficace. Le P.I étant à la base de l'offre du service d'interprétation dans un site, il se doit d'être évalué tant dans son ensemble que dans chacune de ses composantes. Une telle évaluation doit nous permettre de rester continuellement avant-gardistes, de répondre aux attentes des visiteurs, de vérifier le degré d'atteinte des objectifs et éventuellement chercher à comprendre pourquoi certains ne sont pas atteints. Cette étape nous permettra alors d'apporter les correctifs nécessaires à l'ensemble du plan ou à une section en particulier de celui-ci tant en termes d'efficience que d'efficacité.

Quoi évaluer?

L'évaluation d'un P.I consiste alors à jauger le contenu de chacune des composantes du document: potentiel d'interprétation, unité d'interprétation, thématique, clientèle, buts et objectifs de l'interprétation, axes et moyens de communication et plan d'action. La référence au schéma du processus de réalisation d'un P.I s'avère utile puisqu'il illustre la place de l'évaluation et les éléments à évaluer.

Le rédacteur a aussi à mesurer ou anticiper la performance, c'est à dire l'efficience et l'efficacité de chacune des activités offertes aux visiteurs.

Il a aussi à mesurer ou anticiper la performance de l'ensemble de la programmation d'interprétation.

Quand évaluer?

Il aura en plus à faire une évaluation durant la phase d'implantation du programme une fois que le programme sera en application.

Il est souhaitable que rédacteur utilise des normes mises en place (les objectifs qu'il s'est fixés) et les ressources disponibles pour réaliser son évaluation.

Puisque les notions d'efficacité et d'efficience ont été abordées à quelques reprises dans cette annexe et méritent une attention particulière, nous allons les définir sommairement et les illustrer d'un exemple.

Efficacité et efficience

- l'efficacité des opérations est définie comme étant la mesure dans laquelle les opérations réalisent leur objectif et leur but. Elle se traduit surtout en termes d'*extrants* et veut dire "faire ce qui doit être fait". Elle se mesure aux degrés de réalisation des résultats recherchés.

- l'efficience des opérations correspond alors au rapport des *extrants sur les intrants* correspondants; elle tient compte des moyens utilisés. Elle se traduit surtout en terme d'intrant et veut dire "bien faire". Elle se mesure par le rendement obtenu des intrants engagés dans l'action .

Exemple 1:

l'objectif est d'atteindre 50% des visiteurs du site par des programmes d'interprétation

la réalité veut que les programmes n'aient atteint que 20% des visiteurs

l'efficacité du programme est donc à questionner puisque l'on ne réalise pas l'objectif énoncé.

Exemple 2:

l'extrant étant que j'atteins 12 visiteurs en moyenne pour une activité accompagnée

l'intrant étant que l'interprète nécessite 4 heures pour dispenser cette activité

l'efficience mérite d'être questionnée puisque l'interprète en réalité ne rejoint que 3 visiteurs à l'heure.