

Réflexions

VOUS AVEZ LA COMMUNICATION

ENQUÊTE AU CENTRE MULTIDISCIPLINAIRE DE CRÉTEIL

LA BIBLIOTHÈQUE de l'Université Paris XII Val-de-Marne, et plus précisément la section multidisciplinaire de Créteil était partie prenante, au printemps 1988, de l'enquête de fréquentation¹ sur les dix bibliothèques universitaires ou bibliothèques interuniversitaires de Paris possédant des fonds en lettres et sciences humaines, enquête réalisée par la Junior entreprise de l'Université Paris X.

Le choc des résultats

Cette opération avait un double but :

- d'un point de vue global, elle devait offrir une « photographie » d'un ensemble significatif de bibliothèques parisiennes, avec notamment le souci de mesurer les flux d'étudiants entre BU et BIU,
- sur le plan local, elle allait nous fournir un certain nombre d'indicateurs qui manquaient à nos statistiques traditionnelles (fréquentation réelle de la section par les utilisateurs du libre accès, avec une répartition fine par cycle et par discipline), mesurer le taux de satisfaction des usagers face aux différents services et, enfin, par le jeu d'une dernière question ouverte, recenser critiques et suggestions émises librement.

Sur l'ensemble de ces questions, le choc des résultats fut, à dire vrai, à la hauteur de nos craintes. Certes, l'équipe des conservateurs, renouvelée aux trois quarts depuis moins d'un an, avait identifié de manière empirique un certain nombre de dysfonctionnements dans l'usage que les étudiants faisaient des bibliothèques. L'enquête mettait en évidence l'ignorance quasi totale, par ces étudiants, de la plupart des services que nous étions censés leur offrir. Plus grave encore, il semblait exister de façon perverse un rapport inversé entre l'investissement financier et humain consacré à un certain nombre

d'activités de la BU et l'utilisation qui en était faite ; autrement dit, les services qui requéraient le plus de temps du personnel le plus qualifié (interrogation de banques de données, prêt entre bibliothèques (PEB), etc.) étaient ceux qui, dans l'enquête, faisaient les scores de notoriété les plus faibles : 5 % pour la recherche documentaire informatisée et le PEB, 30 % seulement pour les périodiques.

La réflexion conduite à la suite de cette première enquête aboutit à la décision de poursuivre les actions d'évaluation, mais avec un certain nombre d'infléchissements :

- étendre l'enquête aux autres sections, afin de disposer d'indicateurs homogènes pour l'ensemble de la BU,
- tenter d'analyser le comportement des enseignants, totalement absents de l'enquête précédente,
- dégager des lignes d'action en matière de communication et de marketing des services de la BU.

L'efficacité du travail accompli par la Junior entreprise de Paris X avait largement confirmé l'intérêt de sous-traiter ce type d'étude à des étudiants compétents. De bonnes relations avec le département Techniques de commercialisation (TC) de l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Créteil ont permis de monter rapidement un projet avec les ressources de l'université.

L'enquête fut donc confiée à un groupe de neuf étudiants en dernière année de TC, dans le cadre d'un « mémoire-projet » qui se déroula de septembre 1988 à avril 1989. Malgré leur nombre, et à notre regret, les étudiants renoncèrent assez vite à mener l'étude prévue dans les trois bibliothèques de l'université, et il fut donc décidé de se limiter, comme en mars 1988, au seul Centre multidisciplinaire de Créteil (CMC), les deux autres sections devant faire l'objet de travaux confiés à des promotions ultérieures.

Après quelques séances de définition et de recadrage des objectifs, le projet s'articula autour de deux axes principaux : analyser la perception actuelle de la BU par les étudiants et les enseignants, et d'après les résultats obtenus définir une politique de communication appropriée.

Sur le plan méthodologique, plusieurs outils furent retenus par le groupe d'étudiants : la technique de l'entretien individuel fut privi-

1. Cf., dans ce même numéro, l'article de Geneviève SAFAVI et Daniel RENOULT, *Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire : bilan de trois enquêtes.*

La méthode employée a privilégié les indicateurs qualitatifs

légée comme instrument d'analyse du comportement du public ; le questionnaire fut également utilisé, mais soit en amont, afin de bâtir un échantillon pertinent pour les entretiens enseignants, soit en aval pour préciser certains thèmes résultant de l'analyse des entretiens dans le cas des étudiants ; une « étude de concurrence » fut réalisée auprès de trois bibliothèques, Paris XI Orsay, Paris X Nanterre et la Bibliothèque publique d'information (BPI), dans le but d'étudier les différents moyens de communication de ces établissements ; enfin, des recherches d'informations diverses furent opérées, prises de contacts avec des prestataires de service, demandes de devis, conseils de professionnels, etc.

Comportements étudiants

Pour administrer les entretiens à un échantillon significatif d'étudiants, les différentes filières présentes sur le CMC furent réparties en six groupes : lettres, sciences, administration et échanges (AES ; administration économique et sociale), langues étrangères appliquées au commerce extérieur (LEA), IUT secondaire, IUT tertiaire, avec une séparation entre 1^{ers} cycles et 2^e/3^e cycles pour les quatre premiers. Dans chacun de ces dix groupes, dix étudiants furent interrogés à l'aide d'un guide d'entretien unique (cf. annexe).

Après dépouillement et analyse des enregistrements effectués, l'ensemble des données et des observations recueillies fut rassemblé autour d'un certain nombre de grands thèmes :

- l'appréciation générale sur les bibliothèques : les exigences face à une BU dans l'absolu,
- les bibliothèques réellement fréquentées et les raisons des différents choix,
- la fréquentation de la BU de Paris XII ; services connus, utilisés ; appréciation par rapport à ces services.

Pour une large part, les informations issues des entretiens ont recoupé celles de l'enquête de

fréquentation de l'année précédente, notamment en ce qui concerne la fréquentation des autres bibliothèques ou la connaissance des services de la BU. Cependant, la méthode employée a eu pour effet de privilégier les indicateurs qualitatifs et de donner un éclairage supplémentaire à l'étude des comportements.

La bibliothèque idéale, pour les étudiants interrogés, est avant tout un lieu de travail. Elle doit être calme, comporter beaucoup de livres, bien entendu, mais aussi des services adaptés : fichier informatisé, photocopieurs, service minitel, vidéothèque... Au-delà de ces vœux très généraux, deux exigences majeures reviennent tout au long des différents thèmes abordés lors des entretiens : la qualité de l'accueil et de l'aide apportée à la recherche de documents d'une part, la facilité de l'accès aux livres, qui passe par un bon agencement du libre accès et une classification simple et compréhensible d'autre part.

Recherche des documents

À propos de la fréquentation des autres bibliothèques par exemple (essentiellement les bibliothèques municipales et la BPI), il apparaît que la variété et l'importance des fonds documentaires sont aux yeux des étudiants relati-

vement secondaires par rapport à la facilité de recherche (clarté du classement, signalisation, personnel compétent et disponible) et aux conditions de travail (proximité, accueil agréable, horaires larges). Une autre série de commentaires est liée à l'organisation de la BU en libre accès : la plupart des étudiants n'utilisent pas les fichiers — que l'un d'eux qualifie de « décourageants » — et vont directement chercher les livres sur les rayons.

Cependant le libre accès, cher aux professionnels, n'est pas toujours perçu de façon totalement positive par ces lecteurs méconnaissant leur chance². Il aggrave le sentiment d'isolement et de difficulté face à la recherche de document (« *On est obligé de se prendre en charge* »), il révèle cruellement le vieillissement et les lacunes éventuels des fonds. Mais, surtout, les commentaires mettent en lumière le divorce total entre les principes de classement des bibliothécaires (en CDU, hélas !) et les pratiques de recherche des lecteurs ; ceci est particulièrement vrai pour les filières

2. Dans la région parisienne, moins d'un tiers des bibliothèques universitaires sont entièrement ou partiellement en libre accès.

La bibliothèque de l'Université Paris Val-de-Marne en quelques chiffres

Au sein d'une université jeune (1969), de taille moyenne (17 000 étudiants à la rentrée 1989), pluridisciplinaire et géographiquement éclatée, la BU comprend trois sections distinctes :

— la section multidisciplinaire de Créteil, qui a fait l'objet des enquêtes rapportées dans cet article, dessert sept Unités de formation et de recherche (UFR) et près de 8 900 étudiants. Elle possède environ 60 000 volumes et 750 périodiques, presque tous en libre accès, dans 3 700 m². L'effectif est de 14 personnes, dont un

conservateur et trois bibliothécaires adjoints ;

— la section Droit, Sciences économiques et Gestion de Saint-Maur : 5 500 étudiants pour 1 784 m², 25 000 livres, 450 périodiques ; 10 personnes, dont un conservateur et deux bibliothécaires adjoints ;

— la section Médecine du CHU Henri-Mondor : 2 700 étudiants, 1 585 m², 25 000 livres, 520 périodiques ; 11 personnes, dont un conservateur et trois bibliothécaires adjoints.

récentes telles que l'AES ou les LEA qui font beaucoup plus appel que les filières classiques à une interdisciplinarité des enseignements.

L'intérêt de disposer d'une bibliothèque elle aussi totalement multidisciplinaire échappe largement aux utilisateurs. « *Les livres sont mal rangés* », puisque leur classement ne se superpose pas à l'organisation de la filière d'étude concernée. Ce thème se retrouvera, sous une forme un peu différente, dans les entretiens enseignants.

De façon générale, et liée, à l'évidence, à l'organisation pédagogique des différentes filières, les étudiants des disciplines « traditionnelles » — sciences, lettres et sciences humaines — recourent beaucoup plus largement aux collections de la bibliothèque pour compléter les enseignements reçus, à la différence de ceux des filières professionnalisées, qui travaillent essentiellement sur les notes prises en cours et les documents distribués par les enseignants.

Les auteurs du mémoire avaient décidé de compléter l'analyse des

L'analyse des attitudes des enseignants représentait une terra incognita

entretiens étudiants par un questionnaire écrit posé en amphi à 254 étudiants de première année d'AES. À notre demande, une question fut rajoutée pour tenter de mesurer, au moins partiellement, ce dernier fait :

— 45 % des étudiants ont déclaré ne jamais faire de recherche de documents pour approfondir leurs cours,

— 55 % ont affirmé en faire ; la moitié y consacrant moins de 25 % de son temps, l'autre moitié entre 25 et 50 %.

Attitude des enseignants

Si l'étude du comportement des étudiants faisait l'objet, dans le travail relaté ici, d'un affinage et d'un éclairage supplémentaires par rapport à des données déjà connues, l'analyse des attitudes des enseignants face à la bibliothèque et à la recherche d'infor-

mations en général représentait pour nous une *terra incognita*. Comme pour les étudiants, un guide d'entretien fut mis au point et testé, puis les entretiens furent réalisés auprès d'un échantillon représentatif de 24 enseignants, quatre par UFR, enfin une synthèse mit en forme les différents thèmes dégagés.

Un premier clivage important apparaît lors de l'analyse des entretiens enseignants et a déterminé chez les auteurs du mémoire une séparation un peu abrupte entre « enseignants-chercheurs » et « non-chercheurs ». En effet, l'attitude des enseignants face à l'information varie de façon importante selon qu'ils envisagent le besoin de documents pour leur activité d'enseignement ou pour leurs travaux de recherche.

Pour la documentation de niveau recherche, le fait que la section soit multidisciplinaire semble un

obstacle insurmontable à beaucoup d'entre eux. La recherche ne peut s'appuyer que sur des bibliothèques spécialisées, quelle que soit la discipline du chercheur ; la crainte de se disperser, de perdre du temps avant d'obtenir l'information désirée apparaît très fortement. Ainsi que le résumait les enquêteurs, « *le manque de spécialisation fait peur* ». Comme pour les étudiants, toutefois, on retrouve sur cette question le clivage entre filières professionnalisées, où cette attitude est générale, et filières classiques, dont les représentants sont plus partagés. Certains enseignants de lettres et surtout de sciences utilisent la bibliothèque de façon importante, aussi bien pour le fonds documentaire, en particulier les périodiques, que pour un certain nombre de services, interrogations de banques de données et prêt entre bibliothèques principalement.

Pour la documentation à but pédagogique, cette fois, l'utilisation des ressources de la bibliothèque apparaît franchement exceptionnelle. Dans leurs réponses, les enseignants revendiquent une autonomie très forte dans le domaine documentaire : « *Je vais dans les librairies, je dépouille les publicités que je reçois...* », « *Je n'ai besoin de rien, j'ai tout ce qu'il me faut chez moi. Quand je vois sur mon bureau les piles de revues auxquelles je me suis abonnée, je n'ai pas de temps à perdre dans une bibliothèque !* ». La BU sert éventuellement à découvrir les nouveautés, mais ensuite l'enseignant préfère acheter livres et revues plutôt que de les emprunter.

Cette indifférence affichée pour une utilisation personnelle de la bibliothèque chez une majorité d'enseignants est cependant compensée par un intérêt très fort manifesté pour la BU comme outil de travail pour leurs étudiants, ce que confirme par ailleurs l'importance du volume des suggestions d'achat. A vrai dire, l'attitude des enseignants envers la BU n'est pas totalement dénuée d'ambiguïté ; ils affirment ne pas l'utiliser pour leurs besoins personnels, cependant 48 % d'entre eux sont inscrits au prêt à domicile, et dans les nombreuses suggestions recueillies au cours des entretiens, certaines relèvent bien d'une utilisation personnelle : fichier informatisé directement accessible depuis les salles des professeurs, pièce à leur disposition dans la bibliothèque elle-même. Les de-

mandes répétées d'information cachent mal une méconnaissance réelle de l'organisation et des services de la BU qui ne s'avoue pas facilement comme telle.

Une de nos surprises a été de mesurer l'impact favorable que les actions de modernisation de la bibliothèque, engagées depuis deux ans, avaient sur le jugement des enseignants. L'informatisation de la gestion, qui a débuté par le service du prêt, apparaît comme la clé du développement, souhaité et soutenu, des bibliothèques.

L'objectif final était d'identifier les besoins des usagers en matière d'information et de communication

Les applications documentaires de l'informatique, en particulier l'interrogation des banques de données, sont par contre moins connues, et citées par moins de 40 % des enseignants interrogés. Il semble que l'on retrouve, là encore, une certaine appréhension des enseignants devant une technique dont ils n'ont pas l'entière maîtrise, mêlée à un souci de ne pas passer à côté d'une source d'information dont ils pressentent l'importance et le développement.

Exigences et attentes différentes

L'objectif final de l'étude était, rappelons-le, d'identifier les besoins des usagers en matière d'information et de communication et d'apporter des propositions de réponses concrètes et appropriées.

Comme on pouvait le présumer, l'analyse des entretiens a fait apparaître des exigences et des attentes différentes selon les deux groupes interrogés. Les étudiants ont besoin d'une information immédiatement opérationnelle, leur permettant d'utiliser les ressources de la bibliothèque de la façon la plus efficace. Leurs préférences se portent sur les affiches, un guide du lecteur ou une brochure d'information, un journal de la BU ; à l'intérieur du bâtiment, ils souhaitent un plan, une signalisation

claire et détaillée, et un personnel disponible pour les aider dans leurs recherches. De façon un peu surprenante, les visites guidées et les conférences en amphithéâtre ont justement pour but de les rendre plus autonomes, recueillent beaucoup moins nettement leurs faveurs.

Les enseignants, de leur côté, se posent plutôt en prescripteurs de la bibliothèque à leurs étudiants. Ce rôle de médiateurs les conduit donc à être informés sur les fonds documentaires correspondant à leur discipline, et à faire des

suggestions d'achat. Cependant, s'ils sont prêts, dans leur majorité, à un contact personnel avec les bibliothécaires, ils entendent bien que l'information en provenance de la BU soit sélectionnée au préalable, de manière à ne recevoir que ce qui les concerne directement : liste des nouvelles acquisitions ou catalogue des périodiques, triés par discipline. Enfin, ils déplorent avec une belle unanimité l'ignorance de leurs étudiants en matière de documentation et de bibliographie et, à l'inverse de ceux-ci, appuient très fortement pour que soient poursuivies et développées visites guidées et conférences...

Programme d'actions

Dans les propositions d'action qu'ils nous ont faites, les auteurs du projet ont établi une distinction opportune entre court terme, et moyen ou long terme. Cependant ils ont appuyé cette répartition sur des critères de coût, ne prenant en compte que les obstacles budgétaires à la mise en œuvre de certains projets. Nous avons été, bien malgré nous, contraints de réviser le classement opéré, les contraintes liées au manque de personnel étant aujourd'hui pour nous bien plus graves que les problèmes financiers.

Un certain nombre de recommandations ont ainsi été mises en

œuvre dès la rentrée de septembre 1989 :

— des supports d'information générale pour tous les lecteurs, distribués au moment des inscriptions ; ces guides à la présentation extérieure très soignée rassemblent sous forme de fiches la présentation de tous les services de chaque bibliothèque,

— la systématisation des visites guidées ou des conférences d'initiation à l'utilisation des bibliothèques,

— la sonorisation de la section du CMC, permettant de diffuser un certain nombre d'informations, ou encore des messages de silence dans les moments d'affluence excessive...

— l'organisation d'une semaine « portes ouvertes », à l'intention des enseignants du centre de Créteil,

— le développement et la personnalisation des courriers aux enseignants.

D'autres actions sont liées à l'avancement du projet d'informatisation locale : information sur les acquisitions, diffusion de listes de périodiques ou de bibliographies sur profil. Le développement de la signalisation dépend de la mise en place d'une nouvelle classification pour le libre accès.

Certaines propositions, enfin, nous paraissent avec nos moyens actuels relever du rêve ou de l'utopie : agrandir la bibliothèque et l'ouvrir le soir jusqu'à 20 h, créer un journal de la BU, multiplier les commissions d'achat et éditer une plaquette trimestrielle d'informations pour les enseignants, « ouvrir » la bibliothèque sur les collectivités locales et les milieux économiques...

Cependant, autant qu'un programme d'actions plus ou moins opérationnelles, le groupe d'étudiants en marketing a su nous transmettre un certain nombre de connaissances élémentaires en matière de communication, que nous avons progressivement intégrées dans nos relations avec les enseignants :

— rencontrer, au moins une fois, les personnes concernées, les échanges de correspondance étant beaucoup plus efficaces lorsqu'ils suivent un premier contact personnel,

— personnaliser les courriers, même circulaires, en les envoyant au nom de l'enseignant,

— introduire une périodicité si possible régulière et une continuité formelle dans les informations distribuées, afin de conduire à la fameuse « fidélisation » bien connue des publicitaires.

Force est de constater que l'ensemble des moyens mis en œuvre, qui peuvent apparaître comme des recettes élémentaires, est doté d'une redoutable efficacité : entre 1987 et 1989, à la section du CMC, le nombre de lecteurs inscrits a quadruplé, pas-

sant de 1386 à 5423 ; le taux de professeurs inscrits a augmenté de son côté de 18 % à 48 %, et les réponses aux demandes de suggestion d'achats de 110 % ; le succès de la semaine « portes ouvertes » pour les enseignants a dépassé nos espérances, et... failli venir à bout de la résistance du personnel de la section.

Déjà, un nouveau projet faisant intervenir un autre groupe d'étudiants de TC se met en place, et va concerner de façon prioritaire les deux sections non étudiées lors des enquêtes précédentes. La dynamique de l'évaluation est désormais en place, et l'expertise du Comité national d'évaluation, qui doit se dérouler à l'Université Paris Val-de-Marne dans quelques semaines, se fera à la BU sur un terrain fertile.

Guide d'entretien étudiants

Objectif 1 : les attitudes générales à l'égard des bibliothèques

Consigne initiale : lorsque l'on prononce le mot bibliothèque, à quoi penses-tu ? Ça représente quoi pour toi ?

- les services imaginés
- les attentes au niveau des bibliothèques (conseils...)
- et la BU, qu'est-ce que ça représente ?
- tes attentes différent-elles des bibliothèques plus générales ?

Consigne initiale : « Dans quelle sorte de bibliothèque vas-tu ? »

- les bibliothèques dont l'interviewé est l'utilisateur ?
- les raisons du choix
- la bibliothèque la plus utilisée et pourquoi ?
- . qualité des ouvrages
- . quantité des ouvrages
- . facilité de rechercher de l'information
- . facilités pratiques (proximité...)
- . accueil et compétence du personnel
- . autres

Objectif 2 : les attitudes à l'égard de la BU de Créteil

Consigne initiale : « Et la BU de Créteil, peux-tu m'en parler ? »

- comment l'as-tu connue ?
- la fréquentes-tu ? Sinon, pourquoi ?
- y vas-tu régulièrement ?
- quelles sont les raisons qui te poussent à y aller ?
- comment l'utilises-tu ?

Objectif 3 : améliorations de la BU de Paris XII

Consigne initiale : « Que proposerais-tu pour améliorer la BU de Créteil ? »

Prendre la liste des différents services mis en place par la BU, dont l'étudiant n'a pas parlé, avant de poser des questions fermées sur chaque service.

- connaissance ou pas
- utilisation ou pas
- satisfaction ou pas

Liste des différents services :

- le prêt
- le prêt interbibliothèques
- la salle des périodiques
- la salle de documentation
- les salles de travail
- les fichiers tiroirs
- l'interrogation des banques de données
- la recherche informatique des revues disponibles
- le service des thèses et des mémoires

« Maintenant que tu connais ces services, penses-tu qu'ils puissent t'être utiles, et vas-tu les utiliser prochainement ? »