

Evaluation des services rendus par la bibliothèque Pierre et Marie Curie (Paris VI).

par Jean-Pierre CASSEYRE
et Catherine GAILLARD

La Loi sur l'enseignement supérieur du 26 janvier 1984 a mis en place un comité national d'évaluation des universités chargé de procéder à une évaluation de leurs réalisations et de proposer des mesures propres à améliorer le fonctionnement des établissements.

Dans la perspective d'une visite d'un membre du Comité National d'évaluation à l'université Pierre et Marie Curie et par voie de conséquence à la Bibliothèque Universitaire Médicale, le Président de l'Université et le Président du Conseil de la Bibliothèque avaient donné leur aval en juillet 1986 à la diffusion d'un questionnaire élaboré par l'ensemble du personnel scientifique et technique de la bibliothèque.

Dans un souci de clarté, deux questionnaires: le premier s'adressant aux étudiants des 1^{er}, 2^e cycles et aux

paramédicaux, le second aux enseignants, aux chercheurs, aux praticiens hospitaliers, et à titre libéral, ont été distribués en octobre 1986 et remplis durant la période novembre 1986 - janvier 87 dans les neuf implantations de la BU.

Les questionnaires exploités sont au nombre de 95 pour les 1^{er} et 2^e cycles et de 67 pour le 3^e cycle et la recherche. La synthèse des réponses en a été faite à la direction de la bibliothèque. Il est bien entendu qu'ils ne concernent que les utilisateurs réguliers ou occasionnels des bibliothèques médicales de Paris VI et ils ne permettent pas de connaître l'opinion des étudiants et des chercheurs ne fréquentant pas ces organismes documentaires.

1^{er} et 2^e cycles.

Que la fréquentation de la bibliothèque soit régulière (dans 2/3 des cas) ou ponctuelle (1/3), les étudiants travaillent pratiquement autant avec leurs

propres documents qu'avec ceux de la bibliothèque. Pour des raisons facilement explicables (exigüité et non adaptation des locaux), peu d'étudiants y viennent pour travailler en groupe; 70 % des personnes interrogées estiment y trouver un nombre de places suffisant mais une moitié seulement des conditions de tranquillité propices au travail.

Ils jugent les horaires et les jours d'ouverture corrects; certains cependant souhaiteraient une ouverture plus tardive le soir et quelquefois une ouverture le samedi matin.

En ce qui concerne la reprographie, si l'utilisation des photocopieurs est l'affaire de tous, l'utilisation sinon la connaissance des lecteurs et lecteurs-reproducteurs de microformes reste encore trop occasionnelle, malgré l'installation de ce type d'appareil dans toutes les sections de la BU. En dépit de la percée de l'audio-visuel dans la

pédagogie médicale, l'intérêt pour les diapositives et les films demeure faible et celui manifesté pour les disques et cassettes superficiel.

La même tendance se manifeste pour l'emploi d'outils informatiques tels que le minitel, l'EAO et les micro-ordinateurs. Il est vrai que dans ces domaines les étudiants des 1^{er} et 2^e cycles ne sont peut-être pas aussi sensibilisés que les enseignants et chercheurs.

Peu persuadés (15 % seulement le souhaitent) de l'intérêt d'une visite de la BU en début d'année universitaire, les étudiants se montrent bien plus demandeurs d'un guide du lecteur (40 %) et de listes de nouvelles acquisitions (50 %). Il est à noter que ces deux produits sont proposés par la majorité des sections de Paris VI; 30 % d'entre eux seulement estiment être bien informés des services de la BU.

La qualité du fonds d'ouvrages français et étrangers dans les différentes implantations semble correspondre aux vœux des utilisateurs; par contre ils les jugent quantitativement trop insuffisants. Cette opinion se trouve renforcée quand il s'agit des périodiques français et davantage des périodiques étrangers; il faut noter que les 1^{er} et 2^e cycles sont plutôt utilisateurs de documentation de langue française.

Comme on pouvait le prévoir, ce sont essentiellement les dictionnaires et accessoirement les encyclopédies qui sont les instruments de références les plus consultés; 25 % des étudiants consultent les bibliographies.

Les fichiers auteurs et surtout matières sont régulièrement utilisés tandis que, logiquement d'ailleurs, les fichiers de dépouillement de périodiques (certains étudiants réclament des fichiers de titres de périodiques), de congrès et de thèses ne le sont que très occasionnellement. Les fichiers des questions d'internat constituent les outils de travail privilégiés des DCEM; certains d'entre eux demandent en outre des fichiers de conférences d'internat. En dernier lieu, quelques utilisateurs souhaiteraient des fichiers informatisés.

Dans l'ensemble, les fichiers existants semblent répondre à leurs besoins.

L'apparente complexité de la classification de la NLM - toute classification posant par définition des problèmes à des non-initiés - est ressentie par la moitié des personnes interrogées comme un obstacle à son emploi et par là même à l'utilisation optimale des fonds documentaires. Malgré cela, les étudiants paraissent s'en accommoder mais réclament parfois un mode de signalisation plus précis et plus détaillé. 95 % des étudiants empruntent à

domicile les documents de la bibliothèque; parmi ceux-ci, les 2/3 le font de manière très régulière; en conséquence si les fonds mis à leur disposition leur semblent suffisants en titres, ils déplorent le manque d'exemplaires multiples pour un même titre (malgré la présence moyenne de 5 exemplaires pour un même titre).

La durée du prêt (8 ou 15 jours) est jugée convenable sauf pour une minorité d'utilisateurs qui souhaiteraient la voir prolongée à trois semaines.

Les sanctions pour retards et pertes sont unanimement acceptées.

La mise en place d'un MOBI-PRET a été perçue très favorablement par les utilisateurs de la section où il a été implanté, l'accélération des transactions se révélant à leurs yeux le résultat le plus tangible.

L'interdiction d'emprunter les publications périodiques n'est pas ressentie spécialement comme un handicap dans la mesure où sont mises à disposition des lecteurs des photocopieuses en nombre suffisant, fournissant des copies de bonne qualité et le moins onéreuses possible.

Le souhait d'un prêt de fin de semaine pour ce type de document est évoqué par certains.

En dernier lieu, le prêt entre bibliothèques est très mal connu et par voie de conséquence quasiment inutilisé.

3^e cycle, enseignement, recherche.

Le libellé des questions proposées aux 3^e cycle et aux chercheurs était différent de celui proposé aux 1^{er} et 2^e cycles.

A l'écrasante majorité de 98 %, la documentation est pour eux non seulement utile mais indispensable pour mener à bien leurs travaux.

Cette affirmation est corroborée par le temps passé à s'informer dans le cadre des bibliothèques: 70 % d'entre eux y consacrent plus de deux heures par semaine.

Ils fréquentent très régulièrement les bibliothèques (80 %). Ceux qui ne le font que ponctuellement ou rarement invoquent à égalité des raisons d'éloignement géographique ou de documentation accessible dans d'autres organismes tels les laboratoires pharmaceutiques.

Leur principale source d'information reste les publications périodiques (25 % en langue française, 75 % en langue étrangère avec une nette prépondérance pour la langue anglaise). Pour les monographies, le pourcentage est légèrement différent: 40 % pour les ouvrages de langue française et 60 % pour les ouvrages de langue étrangère. Dans une moindre mesure, les personnes interrogées disent consulter dans l'ordre, les bibliographies (Index

Medicus, Current Contents), les actes de congrès et en dernier lieu les thèses. En ce qui concerne l'utilisation d'un matériel de reprographie et audiovisuel, c'est sans surprise que la photocopie arrive largement en tête par rapport aux lecteurs et lecteurs-reproducteurs de microformes. Il faut cependant noter que ce matériel semble de plus en plus connu et employé. Il en est de même des supports audiovisuels. Les diapositives et les films semblent plus appréciés que les cassettes et les disques. Le matériel informatique: minitels, micro-ordinateurs, est très présent dans les préoccupations des chercheurs, principalement les micros.

Contrairement aux étudiants des 1^{er} et 2^e cycles, les enseignants et chercheurs utilisent largement le prêt entre bibliothèques. L'aide à la localisation des périodiques est jugée satisfaisante par les 2/3 des utilisateurs. La tarification actuelle des photocopies d'articles est jugée trop onéreuse par la majorité. Une formule forfaitaire correspondrait mieux dans 75 % des cas. Le délai d'obtention des articles est estimé satisfaisant par 95 % des utilisateurs. Le fait que la messagerie électronique en soit la cause ne semble être perçu que par un très petit nombre.

La télécopie semble retenir l'attention d'une majorité. Les tarifs actuellement en vigueur font cependant hésiter d'éventuels utilisateurs.

60 % des personnes interrogées préfèrent une aide bibliographique ponctuelle à une initiation ou une formation plus élaborée.

La recherche documentaire informatisée est considérée à part égale comme intéressante ou capitale aux yeux des chercheurs. Contrairement à la tarification des photocopies d'articles, le choix entre un mode de paiement à la minute (ce qui se pratique actuellement à la bibliothèque) ou forfaitaire s'équilibre parfaitement.

Une diffusion régulière de sommaires est souhaitée (75 %) tandis que celle de profils l'est dans une moindre mesure (60 %).

75 % des utilisateurs s'estiment correctement informés des services proposés par la bibliothèque. Cependant ils souhaiteraient dans l'absolu, le développement plus large d'une documentation audio-visuelle et la couverture documentaire plus précise de spécialités médicales; plus prosaïquement le prêt, même court d'ouvrages étrangers; davantage d'abonnements aux publications périodiques françaises et étrangères, une tarification moins élevée de l'interrogation de banques de données.