

# Du général au spécifique : présentation des besoins des utilisateurs à l'université de Teesside

*(From the general to the specific:  
a summary of user needs at the University of Teesside)*

par Ian Butchart

*Director of library, Learning and information services, Teesside*

et Barbara McGuinness

*Senior Lecturer, school of Human Studies, Teesside*

## Contexte

*« Ce sont les gens qui comptent : comment s'assurer qu'ils usent au mieux de leurs capacités, et qu'ils travaillent ensemble pour un même objectif ? De toutes les ressources de l'information, ce sont les personnes qui sont les plus importantes, car ce sont les seules qui pensent, elles ont également des sentiments. Sauf à respecter ces sentiments, il y a peu de chance qu'elles travaillent ensemble de façon constructive. Après tout, les premières ressources d'information qui ont existé de tout temps, ce sont les hommes !<sup>3</sup> »*

*« Les techniques de management sont les méthodes systématiques et analytiques utilisées par les décideurs pour aider à la prise de décision, à une meilleure efficacité, et surtout à maîtriser les deux activités clés : élaboration et contrôle de projets<sup>4</sup>. »*

Ces deux citations fournissent un cadre à cette intervention qui explore l'expérience d'une Bibliothèque et des Services d'information d'université (L&IS), dans un projet d'évaluation du taux de satisfaction de ses utilisateurs : étudiants et enseignants-chercheurs. Comment résoudre le

souhait des décideurs d'obtenir à la fois de bons indicateurs de mesure en respectant les objectifs du plan prévisionnel de l'université d'une part, et le souhait de l'étudiant de trouver tel ouvrage particulier disponible tel vendredi d'autre part. Dans *Du général au spécifique* les deux auteurs (l'un bibliothécaire, l'autre enseignant) livrent leur expérience, à savoir comment résoudre ces questions même s'ils sont conscients de l'impossibilité d'y répondre totalement. Cette intervention est proposée dans l'esprit d'un séminaire comme une base de discussion pour mieux cerner les problèmes en espérant que les participants possèdent déjà les réponses !

## Le cadre : le général

L'université de Teesside se positionne pour devenir « l'université des chances » et dans ce cadre elle s'est fixée comme but d'être reconnue comme l'une des meilleures universités nouvelles du Royaume-Uni. Les progrès dans ce sens seront comparés au plan prévisionnel 1994/1995-1998/1999 qui élabore la politique de l'université comme « la poursuite de l'excellence par l'élargissement des chances. » Cette politique met Teesside en pointe en ce qui concerne l'ouverture de l'université à un plus grand nombre.

3. *Practical information policies: How to manage information flow in organisations* / E. Orna – Gower, 1990.

4. *A handbook of management techniques* / M. Armstrang – Kogan Page, 1986.

L'université s'implique dans un système d'éducation universitaire différent qui se traduit par une plus grande ouverture à ceux qui ont les capacités et les motivations pour bénéficier d'un enseignement supérieur quel que soit leur milieu social, ethnique ou économique.

Dans la région de Teesside, l'université est la principale institution susceptible d'assurer un enseignement supérieur et s'intéresse tout particulièrement au développement culturel, social et économique de la communauté. Elle se positionne pour le changement en contribuant à la régénérescence de la région et la promotion de l'internationalisme. Elle accueille 10 230 étudiants dont 7 510 à temps complet et 2 720 à temps partiel. En 1993/1994, sur un budget total en millions de livres de 38,422, 0,578 provenaient de contrats et subventions de recherche<sup>5</sup>.

## Le spécifique

Le groupe d'utilisateurs choisi pour cette étude, BA (*Honors*) Politics (étudiants et enseignants du département de sciences politiques) fait partie de l'école des Sciences Humaines qui recense 3 039 étudiants en 1994/1995, dont 2 192 à plein temps et 847 à temps partiel. L'école couvre les domaines des arts, sciences sociales, sciences de la santé et comprend des « *honors degree* » simples en anglais, histoire, politique, sociologie, criminologie, gestion, politique sociale, radiographie, physiothérapie, psychologie et sport. Le département de sciences politiques comprend 11 enseignants et 400 étudiants et on y prépare trois licences, sciences politiques, management, et affaires publiques et sociales. Environ 40 étudiants préparent une licence de sciences politiques chaque année.

## Les stratégies didactiques de l'université

Le travail de L&IS est censé refléter la politique de l'université et ses divers documents descriptifs d'une stratégie. Le document clé pour L&IS s'appelle *Stratégie d'enseignement, d'étude et d'évaluation* ; il veut être à la fois efficace tant du point de vue de l'enseignement que de

celui des ressources et fournit un cadre précis de travail tout en encourageant le travail en équipe pour la mise en place des programmes. Au cœur de l'expérience de l'apprentissage se trouve l'étudiant autonome. Les étudiants au fur et à mesure qu'ils avancent dans leurs études sont tenus à toujours plus de responsabilité dans leur étude personnelle. Les programmes de base qui sont très encadrés, laissent la place progressivement à des méthodes didactiques d'autonomie d'apprentissage. Les modules de la phase 1, proposent des ressources pour l'apprentissage et la maîtrise des outils de communication. À la phase 3, les étudiants montrent leurs capacités à organiser et à maîtriser le travail individuel et en équipe grâce aux projets de recherches et de dissertations qui leur sont demandés.

## Bibliothèque et services d'informations (L&IS)

Ce nouveau service comprend la bibliothèque universitaire, les services des médias et les services informatiques. Ses activités principales sont :

1. acquisitions, organisation et communication des livres, revues et autres supports ;
2. réseau de campus ; installation, maintenance et fourniture d'information ;
3. développement de la politique des technologies d'information. Ceci comprend également la formation du personnel ;
4. l'équipement des laboratoires informatiques en accès libre ;
5. la production de documentation pour l'apprentissage et l'enseignement.

En 1997, la L&IS doit déménager dans un nouveau bâtiment de 6 800 m<sup>2</sup>, d'un coût de 11 millions de livres.

## Politique nationale

Aucune université ne peut ignorer les facteurs d'ordre national, qui influencent le système d'enseignement supérieur au Royaume-Uni. Depuis quelques années, parmi ces facteurs on trouve l'ouverture de l'enseignement supérieur à un plus grand nombre, le mouvement de qualité, le développement des chartes d'étudiants, les nouvelles technologies et bien sûr les

restrictions de crédits. Ceci a été systématisé par le Conseil de financement de l'Enseignement supérieur (Higher Education funding Council) qui invite à proposer des plans stratégiques accompagnés de prévisions financières. Cette année, ils englobent les bibliothèques, c'est-à-dire l'exploitation des systèmes d'information pour l'enseignement et l'apprentissage, la recherche et l'administration. Le conseil demande aux institutions de montrer jusqu'à quel point elles ont su développer des stratégies d'information intégrées et comment elles les insèrent dans les autres aspects du plan. Heureusement pour les bibliothécaires de Grande-Bretagne, les conseils de financement ont bien accepté les recommandations du *Follett Report*<sup>6</sup>. Dans le contexte de cette intervention nous soulignons l'avis du *Follett Report* selon lequel le développement cohérent des indicateurs de qualité dans les bibliothèques devrait passer par la consultation des différents groupes concernés. Un rapport sur ce point vient de sortir *The Effective Academic Library: A framework for evaluating the performance of UK Academic Libraries*<sup>7</sup>. Un rapport final est en cours de publication, d'où nous en avons tiré notre définition : « La satisfaction de l'utilisateur est un indicateur de la qualité des services de la bibliothèque du point de vue de l'étudiant, de l'enseignant, du chercheur... dans la mesure où ces critères sont des critères de qualité, ils posent bien des problèmes à celui qui en fait l'évaluation ou rassemble les informations. »

## La satisfaction de l'utilisateur à Teesside

Dans son projet de 1994/1995 le L&IS était déterminé « à faire un recensement des besoins en ressources d'apprentissage des étudiants et des enseignants, et à en identifier les besoins clés. » Après définition de ses objectifs, la bibliothèque a obtenu un budget permettant à la société Priority Search Limited<sup>8</sup> d'élaborer des

6. Joint funding Councils Libraries Review Group: Report HEFCE, 1993.

7. Joint Funding Council's AD-HOC Group on Performance Indicators for Libraries. *The Effective Academic Library*. – HEFCE, 1995.

8. University of Teesside, Library & information Services. Survey of students and academic staff: February/March 1995. Priority Search Ltd., 1995.

5. 1 £ = 8 F.

questionnaires pour étudiants et enseignants. Grâce à des contacts avec Leicester University et Kingston University, nous savions que le travail et la méthodologie de Priority Search étaient de qualité. Le but du questionnaire était d'établir les besoins prioritaires de nos utilisateurs et leur taux de satisfaction des services actuels. Les paramètres de l'enquête furent élaborés par un groupe de travail pilote composé du personnel d'encadrement de la L&IS. L'université et le comité des étudiants, le Pro-Vice Chancellor et le médiateur étudiant y participèrent dès le début en validant le choix du consultant et la méthode générale. Ce ne fut pas un simple exercice, chacun reconnut la valeur de cette méthode qui allait être désormais retenue pour toutes les prochaines études, notamment après le déménagement dans le nouveau bâtiment pour connaître la satisfaction des usagers.

Des étudiants furent consultés à travers une série d'interviews conduites dans toutes les écoles et sur tous les sites de l'université. Des enseignants eurent à répondre à de courts questionnaires. Le but de l'exercice de consultation, qui ne comprenait pas le personnel de la bibliothèque, était de trouver réponse à la question ouverte suivante : « À votre avis, comment pouvons-nous améliorer nos services maintenant que la bibliothèque, les services des médias et le service informatique sont restructurés en un seul service L&IS ? »

Les réponses furent enregistrées et organisées autour de thèmes clés concernant la L&IS. L'enquête comportait une section où l'on demandait aux utilisateurs de cocher les cinq services les plus importants à leur avis et également de cocher les services qui leur étaient inconnus. Le noyau de l'enquête comportait aussi un paragraphe de comparaisons. Les étudiants et enseignants furent ensuite conduits à établir une liste des priorités qui permit d'établir un agenda précis des besoins.

On procéda selon deux méthodes. Des personnels de la L&IS furent formés aux entretiens avec les étudiants selon un cadre permettant d'interroger un échantillon représentatif. Un questionnaire fut posté aux enseignants également échantillonnés. En tout 472 étudiants et 144 enseignants ont répondu. Ces chiffres correspondent à 4,6 % de la population étudiante et 40,1 % des enseignants.

L'analyse et la saisie de données ont été faites par Priority Search. L'analyse des résultats a établi ensuite une liste de priorités. Le projet « L&IS » a été conduit par Paul Mayes, directeur des Services d'information universitaire.

### **Analyse : le programme des étudiants et enseignants**

- Assurer la disponibilité d'un nombre suffisant de textes de base ;
- empêcher les gens de voler ou cacher les livres ;
- s'assurer que les livres sont vraiment sur les étagères quand le système informatique l'indique ;
- un bâtiment plus important pour la L&IS ;
- une gamme plus importante de revues ;
- amélioration du système pour trouver les revues dont ils ont besoin ;
- plus de photocopieurs - plus fiables ;
- diminuer les queues d'attentes ;
- le site principal de la bibliothèque est inadapté, il faut l'améliorer ;
- améliorer la rapidité du PEB ;
- construire des petites salles pour le travail personnel ;
- améliorer le système de réservation qui ne marche pas bien.

Il ne faut pas croire que ce programme soit homogène. En affinant l'analyse nous percevons des différences en ce qui concerne les points suivants.

#### *Les priorités générales*

Pour les étudiants, la priorité numéro un est la disponibilité d'un nombre suffisant de textes tandis que cela n'arrive qu'à la huitième place pour les enseignants. La priorité numéro un des enseignants concerne la gamme de titres de revues disponibles. Nous avons été soulagés de retrouver notre projet de 11 millions de livres pour un nouveau bâtiment en quatrième place.

#### *Les opinions divergentes*

L'opinion des étudiants quant à l'environnement de travail de la bibliothèque était favorable tandis que l'opinion des enseignants sur ce point était négative. C'est

avec plaisir que nous avons constaté que le personnel de la L&IS était bien perçu pour son efficacité et son accueil par les deux groupes.

#### *Les services inconnus*

Le pourcentage de personnes ne connaissant pas nos services audiovisuel et informatique était élevé. Nous avons l'intention de lancer une campagne pour les faire connaître lors de notre prochain plan.

#### *Les programmes différents*

Le logiciel utilisé nous permet de comparer les programmes des différents sous-groupes, professionnels, handicapés, ou encore par âge. Certaines demandes ont été communes à tous les étudiants, d'autres particulières à tel ou tel groupe. L'Institut d'informatique et de mathématiques a demandé un plus grand nombre d'ordinateurs ainsi que des accès à Internet et des *E-mail* pour les étudiants et enseignants. Ces demandes ne figuraient nulle part ailleurs.

#### *Différences d'opinions*

Le logiciel comprend un tableur. Cela nous aide à comprendre les différences dans les priorités pour toute la population étudiante. Dans ce tableau chaque point représente une personne. Ceux qui se sont retrouvés proches sur le graphique avaient des priorités similaires, et les deux extrêmes étaient sur chaque côté. Ces graphiques nous démontrent que si nous ne nous attaquons qu'aux priorités de la liste générale nous ne répondrons que partiellement aux besoins exprimés. Les deux extrêmes du graphique expriment les idées suivantes : le groupe à gauche du graphique « plus d'espace pour pouvoir travailler en groupes » et encore « la bibliothèque centrale n'est pas confortable, il faut l'améliorer. » Le groupe à droite du graphique souhaite « plus de postes de travail en informatique et la fourniture d'un service de matériels d'apprentissage ».

Nous continuons à étudier et à analyser ces différences lisibles dans les données résultant des enquêtes. Cependant, les demandes d'un groupe d'utilisateurs spécifique permettent d'illustrer quelques points particuliers.

## **Les vues d'un groupe spécifique d'utilisateurs**

Les points qui suivent sont tirés de l'enquête menée auprès des étudiants et des enseignants au département des sciences politiques. L'enquête a porté sur un nombre restreint de personnes donc les résultats ont une valeur limitée. On y trouve également des commentaires tirés de mon expérience personnelle. Néanmoins je crois qu'ils reflètent les perceptions et les besoins réels des étudiants et des enseignants dans mon domaine.

### **Nombre suffisant de textes de base**

Dans l'enquête générale cette demande se trouvait en tête, il en va de même pour les étudiants de sciences politiques et ce que m'a appris ma propre expérience. L'augmentation du nombre d'étudiants, et la baisse du nombre de bourses font que la charge financière qui pèse sur les étudiants s'est élevée, en conséquence ils achètent moins de livres et dépendent de plus en plus de la bibliothèque pour des lectures de base. Il est peu probable que ceci se modifie dans un avenir proche. Au contraire, la situation devrait même s'aggraver sachant qu'une augmentation du nombre d'étudiants est prévue encore après 1997 et que les bourses vont sans doute continuer à baisser. La crise du marché du travail augmente la difficulté de trouver un travail à temps partiel ou pendant les congés.

### **Services efficaces**

Aussi bien les étudiants que les enseignants se soucient de l'efficacité des services de la bibliothèque. Ils se plaignent régulièrement d'être obligés de faire la queue à l'accueil, d'être obligés d'attendre trop longtemps des livres ou revues qui ne se trouvent pas en accès direct, des ouvrages réservés pendant des semaines et des mois, de ne pas trouver sur les étagères des livres censés y être d'après le système informatique. L'augmentation du nombre des utilisateurs accroît les demandes auprès du personnel. 1/ Sont souhaités : la mise à disposition plus

rapide des nouvelles entrées, des services plus rapides de recherche en magasin. 2/ Ou encore : délais plus courts pour la réparation des photocopieurs, demande d'augmentation des horaires pour améliorer le service général, un système plus efficace pour les réservations et les rappels.

### **Diversification des services**

L'introduction de méthodes d'enseignement plus variées a entraîné des besoins diversifiés de services dans les bibliothèques. Bien que loin sur la liste des priorités, celle-ci revient régulièrement : pour les travaux en groupe il faut des espaces où les étudiants peuvent collaborer. Un nombre non négligeable d'étudiants se plaint de ne pas trouver d'endroits silencieux où étudier. Il est étonnant que cette plainte ne figure pas de façon plus claire dans l'enquête générale. Il existe sans doute une différence entre ceux qui suivent des études plus traditionnelles où une partie importante du travail nécessite des lectures et des exercices individuels, et ceux qui suivent des études plutôt professionnelles et préparent des travaux en équipe ou en groupe. Il se peut que les services proposés à Teesside soient si médiocres que les étudiants s'attendent à être mal installés ou à devoir chercher un autre lieu pour étudier.

### **Les nouvelles technologies**

L'enquête générale montre des demandes de postes de travail en plus grand nombre et un accès au *E-mail* et à Internet pour tous, personnel et étudiants. Ceci n'est pas une demande prioritaire et se retrouve assez loin dans la liste des priorités des étudiants en sciences politiques. Ce qui peut s'expliquer par un manque de connaissance de la part des étudiants et même d'une partie du personnel. Par expérience je sais que certains des étudiants ne savent pas utiliser les CD-ROM : ils n'ont pas saisi l'opportunité des démonstrations et des sessions de formation. Il semble que les étudiants britanniques manquent de culture informatique

quand ils arrivent dans l'enseignement supérieur et il nous faudra en tenir compte pour y remédier en termes d'enseignement afin qu'ils tirent les bénéfices maxima des technologies disponibles. Les enseignants en sciences politiques souhaitent voir progresser les nouvelles technologies. Ils sont de toute façon plutôt de grands utilisateurs de la bibliothèque et commandent beaucoup de nouveaux matériels, ce qui reflète la nature dynamique des sciences politiques où tout devient rapidement caduc. La recherche active nécessite aussi l'usage d'Internet et World Wide Web par exemple, comme en témoigne sa récente implication dans l'organisation d'une conférence sur la maîtrise du cyberspace.

### **Formation à l'usage général de la bibliothèque**

Cette demande n'est pas identifiée comme une haute priorité. Pourtant mon expérience des étudiants tend à prouver qu'il s'agit d'un réel besoin, surtout quand les bibliothèques s'équipent de plus en plus de nouvelles technologies. Les pratiques de base en bibliothèque sont encore lacunaires chez les étudiants. J'en rencontre régulièrement qui ne savent pas utiliser la salle de références, ni trouver des articles de périodiques ou des publications officielles ou des tirés à part, ils ne savent pas non plus faire une recherche par mots-clé dans le système informatisé et ne se soucient pas d'utiliser les CD-ROM ou Internet. L'enquête montre une forte demande pour une plus large collection de revues et de périodiques, mais la plupart de ceux que nous avons sont sous-utilisés. Je crois qu'une meilleure utilisation des ressources que nous avons déjà serait une façon de diminuer la demande à la bibliothèque tout en l'exploitant au maximum.

Les usagers ne savent pas toujours ce dont ils ont besoin, néanmoins les enseignants ont certainement besoin de plus de revues.

### **Sécurité et vandalisme**

Le problème des disparitions d'ouvrages a été signalé dans l'enquête. La plupart du personnel est bien conscient des pro-

blèmes liés au vandalisme, à la fois par expérience personnelle ou celle que rapportent les étudiants. Les imprimés ou articles arrachés, déchirés et ceci n'arrête pas d'augmenter. Les étudiants eux-mêmes ont des devoirs et des biens volés dans la bibliothèque y compris des travaux corrigés, ce qui a créé des problèmes lors d'examens. Il y a donc bien un besoin d'une plus grande sécurité dans la bibliothèque.

### **Diversité de la population étudiante**

L'augmentation des effectifs fait que la population est plus diversifiée, elle comprend des étudiants plus âgés, un plus grand nombre d'étudiants à temps partiel, des étudiants de minorités ethniques, des étudiants avec des besoins spécifiques. Les étudiants à temps partiel, parce que chargés de famille, se trouvent souvent limités en temps pour utiliser la bibliothèque. Tous les problèmes évoqués plus haut, sont souvent plus aigus pour eux qui ont besoin de services plus souples. Avec l'augmentation d'étudiants de minorités ethniques, Teesside vient de créer un poste pour aider à un développement moins euro-centrique des programmes.

Le personnel de la bibliothèque doit répondre aux besoins spécifiques des étudiants ayant des problèmes auditifs, visuels ou moteurs. Il est demandé de créer un espace aménagé pour ces étudiants ainsi qu'un poste pour les aider. Sans ces aménagements, certains étudiants « ne pourront pas accéder à la bibliothèque et ne pourront pas faire les travaux demandés pour obtenir les diplômes. » L'accès matériel et, dans le cas de Teesside, l'accès même au bâtiment présentent des difficultés réelles.

### **En résumé**

Les résultats de l'enquête sur les étudiants et enseignants en sciences politiques confirment largement les résultats de l'enquête générale. Dans les deux cas, on

observe une grande diversification des besoins au fur et à mesure que change le contexte de l'enseignement supérieur ; ce qui ne va pas sans poser des problèmes contradictoires. Par exemple, les chercheurs ont toujours des besoins différents des étudiants qui cherchent la documentation de base et, alors que les nouveaux supports se développent, les besoins en documentation imprimée vont peut-être diminuer, bien qu'on ne puisse rien affirmer de tel. Avec l'avancée des nouvelles technologies dans les bibliothèques, les nécessités de formation des utilisateurs augmentent. Comme nous l'avons vu dans les résultats qui précèdent, les besoins existent mais ne sont généralement pas identifiés par les étudiants. Certains enseignants sous-estiment aussi leurs propres besoins en formation, tout comme ils sous-estiment ceux de leurs étudiants.

### **En guise de conclusion**

Certains aspects de l'enquête nous préoccupent. Si on en reprend les termes et l'analyse des consultants, on constate que la priorité donnée aux services informatique et audiovisuel est relativement faible, et que l'on pourrait s'en tenir là, voire les diminuer pour augmenter plutôt la part des revues et livres : il nous semble que ce serait rétrograde. Un programme trop conservateur qui ne réfléchirait pas sur les nouveaux moyens d'éducation favoriserait le conservatisme des enseignants qui n'utilisent que ce qu'ils connaissent et qu'ils ont déjà emprunté. Mais l'éducation est un champ dynamique et il faut réfléchir aux moyens futurs d'accès et de dissémination de l'information. Autrement dit, les utilisateurs ne savent pas toujours ce dont ils ont besoin.

L'enquête a demandé une grande participation du personnel et nous craignons ne pas pouvoir la reconduire tous les ans. Il ne faut pas négliger le facteur de lassitude vis-à-vis des questionnaires de la part des utilisateurs et l'éventualité de ne pas réussir à satisfaire les priorités dégagées, faute de budget suffisant. Ce qui pourrait entraîner un refus de collaboration à l'avenir. Nous devons aussi assumer le problème politique de favoriser les

demandes de certains groupes minoritaires et de décevoir les demandes d'autres groupes majoritaires.

Néanmoins l'enquête a eu des effets positifs dans l'université que nous pouvons identifier comme suit :

- les besoins prioritaires sont inscrits à l'ordre du jour des commissions ;
- le budget livres a augmenté ;
- le rapport du HEQC (*Higher Education Quality Control*) sur l'université a félicité l'enquête ;
- le nombre de photocopieurs augmente ;
- le besoin de construire un nouveau bâtiment pour L&IS est reconnu ;
- la disposition de la banque d'accueil est modifiée pour réduire les files d'attente ;
- les plans de construction renforcent la place des rayonnages, veillent sur les installations pour les étudiants aux besoins spécifiques, veillent sur l'existence d'espaces pour le travail en silence et le travail en groupe, prévoient des espaces de silence et des petites salles de travail ;
- un nombre plus important d'étudiants bénéficie du module pilote de maîtrise des outils d'information ;
- le règlement pour les étudiants à temps partiel est revu ;
- notre façon d'inciter à l'utilisation des services informatique et audiovisuel est revue ;
- le rappel que les livres et revues se trouvent encore au cœur de tout dispositif de distribution de l'information ;
- est rappelé aussi que le développement et la formation du personnel sont décisifs si les étudiants veulent profiter des investissements de l'université dans les stratégies de l'information.

*Pour conclure*, la satisfaction des utilisateurs ne peut se réduire aux résultats d'enquêtes auprès de groupes homogènes en apparence. Il faut continuer la discussion individuellement avec les enseignants et les étudiants. L'expérience nous montre que les besoins des utilisateurs sont contradictoires. Après tout, la gestion est un art et non point une science, il existe toujours plus de sept variables à prendre en considération ! Pour citer Montaigne : « *Les jugements contradictoires ne m'offensent ou ne m'irritent ; ils éveillent mon attention et me fournissent un exercice* ».