

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE
DES BIBLIOTHÉCAIRES

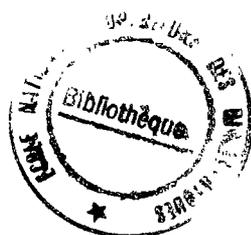
ANNÉE UNIVERSITAIRE
1988-89

option : Direction de projets culturels

PROJET DE RECHERCHE D.S.B.

thème :

Évaluation des services de la Bibliothèque de l'I.U.T. 1-Lyon 1



1989
DSB
35

Sous la direction de :
Monsieur Henri COMTE

présenté par :
MANOUAN M. Catherine

Responsable à l'E.N.S.B. :
Monsieur Réjean SAVARD

SOMMAIRE

Avant-propos	2
Justification du choix du sujet et du lieu de stage	3
Présentation du lieu de stage	4
Problématique	6
Méthodologie et plan d'étude	8
Plan	10
Conclusion	12
Bibliographie	13

AVANT - PROPOS

"Il est indispensable que le bibliothécaire soit à même d'évaluer le service rendu aux usagers. Pour lui-même, afin de contrôler périodiquement si le travail fourni est en rapport avec les exigences du public et avec les moyens dont dispose la bibliothèque. Il lui faut donc connaître l'impact du service sur le public global afin de limiter ou d'étendre les actions publicitaires d'information, et de programmer des activités s'inscrivant dans la politique d'action culturelle locale.

L'évaluation du service rendu est un moyen de contrôle sur la gestion, le travail, le public des usagers pour une période donnée, et un outil qui permet de prévoir des activités futures et de prospecter de nouveaux publics. L'évaluation permet également à l'administration dont relève la bibliothèque, de contrôler l'emploi des sommes figurant au budget par rapport aux résultats statistiques portant sur la fréquentation de la bibliothèque..."

RICHTER Brigitte, *Précis de bibliothéconomie.*

JUSTIFICATION DU CHOIX DU SUJET ET DU LIEU DE STAGE

Le choix d'un tel sujet : "Évaluation des services de la bibliothèque de l'I.U.T.-Lyon 1", répond à une double motivation :

- Motivation personnelle et professionnelle,
- volonté de mettre en pratique un enseignement reçu par une approche marketing.

La motivation personnelle et professionnelle tient au fait que nous sommes stagiaire de l'Institut Catholique de l'Afrique de l'Ouest (I.C.A.O., Abidjan). Une fois terminée notre formation à l'E.N.S.B., nous devons diriger la bibliothèque dudit Institut dont le fonds documentaire est d'environ 15000 ouvrages et 300 titres de périodiques vivants. La bibliothèque, spécialisée en théologie, est en voie d'une informatisation prochaine. Il nous fallait donc trouver un lieu de stage qui soit dans un contexte semblable.

Notre choix s'est ainsi porté sur la bibliothèque de l'I.U.T.-Lyon 1 qui sera informatisée très prochainement. Certes, la bibliothèque de l'I.U.T. n'est pas spécialisée en théologie mais elle demeure avant tout bibliothèque d'institut et bibliothèque spécialisée.

Notre deuxième motivation s'exprime dans la volonté de mettre en pratique un enseignement reçu, c'est-à-dire l'approche marketing, ceci dans le sens où le client est roi et donc, il faut lui servir ce dont il a besoin, dans la mesure du possible, au moment voulu et non lui offrir, lui imposer un produit qu'il risque de ne pas apprécier.

PRÉSENTATION DU LIEU DE STAGE

Comme dans tout enseignement supérieur qui veut donner une bonne formation à ses étudiants, l'Institut Universitaire de Technologie Lyon 1 a intégré, dans ses structures, depuis sa création, une bibliothèque.

Situé au 43 boulevard du 11 novembre 1918 — 69222 Villeurbanne (entrée principale au 26, avenue Einstein), l'I.U.T. 1 a pour objectif de former, en deux ans, des cadres moyens possédant non seulement une formation technologique solide mais aussi une culture de base, à la fois scientifique et générale. L'accès au Diplôme Universitaire de Technologie (D.U.T.) est ainsi offert aux :

- titulaires du baccalauréat,
- étudiants issus du premier cycle d'enseignement supérieur (DEUG), sous la forme d'un enseignement en un an, organisé en "année post premier cycle",
- personnes déjà engagées dans la vie active, par la voie de la promotion.

Prévue pour quatre départements, la bibliothèque de l'I.U.T. s'ouvre dans les années 1970, avec cinq départements :

- G.E.A. (Gestion des Entreprises et des Administrations),
- Biologie appliquée,
- Chimie,
- Génie civil,
- informatique.

A l'intérieur de ces départements, d'autres formations vont s'y ajouter : Administrateurs de bases de données -Réseaux (ABDR), Gestion hospitalière, Gestion des entreprises industrielles, ...

Du fait de sa dépendance de l'Institut, la bibliothèque se doit de suivre sa politique. Elle offre ses services à cinq départements ayant des objectifs, des besoins, des structures différents qui s'articulent autour de 1500 étudiants et 300 enseignants environ, vacataires compris.

Fonctionnement.

Le personnel se compose essentiellement de deux personnes à temps plein et de T.U.C. (Travailleurs d'Utilité Collective), à raison de quatre heures par jour, chaque fois que cela est possible.

Fermée tous les premiers lundis du mois, le samedi et pendant les congés scolaires, la bibliothèque est ouverte :

- le lundi de 13 h à 18 h
- les mardi et mercredi de 10 h à 18 h
- les jeudi et vendredi de 10 h à 16 h.

Les prêts faits pour une semaine sont doublés de prêts spéciaux concernant les revues et documents spécifiques, du vendredi 12 h au lundi 13h-14 h.

Le fonds documentaire se compose d'environ 15000 ouvrages et 200 titres de périodiques vivants. A cela, il faut y ajouter les quotidiens.

Les statistiques faites par la bibliothécaire (Mme SIMIAN), rendent compte d'environ 5000 prêts par an, y compris les revues.

Les acquisitions de la bibliothèque s'effectuent sur demande des enseignants, pour chaque département, après accord du Chef de département. Des propositions d'achat sont également émises par la bibliothécaire pour ce qui concerne les ouvrages d'information générale et de vulgarisation. Après accord du responsable du budget, les commandes sont envoyées, par la bibliothèque, auprès de ses fournisseurs : Flammarion et Decitre (à Lyon), Lavoisier (Paris) pour les ouvrages et à Europériodique pour les revues. Ces commandes sont faites de manière ponctuelle, suivant les besoins des départements.

Dans le souci de mieux gérer son temps et son travail, de mieux servir ses usagers, un projet d'informatisation de la bibliothèque de l'I.U.T., en collaboration avec la bibliothèque interuniversitaire, a été soumis au Directeur de l'I.U.T., Monsieur Gelly, qui a donné son accord.

Dans cette perspective, il s'avère nécessaire de faire le point avant une importante étape qu'est celle de l'automatisation : évaluer les services face aux clientèles.

PROBLÉMATIQUE

La notion de besoin en information est une notion largement répandue, plus particulièrement dans les organismes concernés par l'information et la documentation.

Ainsi, l'information est une denrée précieuse, indispensable au bon fonctionnement de tout organisme en expansion. Chaque administration, chaque entreprise, chaque institut doit avoir son centre de documentation ou sa bibliothèque dont le rôle est de recueillir, acquérir, répertorier, conserver et mettre en circulation l'information nécessaire à la vie de l'organisme.

Tout service d'information a donc pour fonction principale de servir d'interface entre une population particulière d'utilisateurs et l'univers des sources d'information, sous forme imprimée ou autre. Il faudra donc veiller à ce que tout document dont un membre de la communauté d'utilisateurs a besoin, soit mis à sa disposition, dans toute la mesure du possible, au moment où il en a besoin. Il faut porter les documents ou les données à la connaissance des usagers ou à son attention à partir de recherches documentaires sur sa demande, pour répondre aux besoins des usagers qui ont des problèmes à résoudre ou des décisions à prendre.

L'efficacité d'un service de documentation repose sur la connaissance des besoins de ses utilisateurs et de leur comportement face à l'information. En connaissant les besoins des utilisateurs, il peut aller au-devant de leurs demandes et fournir un service réel et adapté.

La situation particulière de la bibliothèque de l'I.U.T. 1, à savoir l'automatisation prochaine, devra tenir compte de ces facteurs pour adapter ses services. Si les bibliothèques d'I.U.T. adoptent des méthodes modernes de gestion, c'est pour être plus efficaces, c'est-à-dire satisfaire au premier des commandements de la bibliothéconomie, à savoir que "les bibliothèques sont faites pour les utilisateurs". Il faut pour cela avoir une gestion souple, non contraignante, non normalisée. Les bibliothèques d'I.U.T. doivent rester très proches des usagers, à l'écoute de leurs besoins, en un mot continuer à vivre en symbiose avec leur milieu.

Fréquentation n'étant pas toujours synonyme de satisfaction, comment connaître son public ? Si nous écartons la méthode traditionnelle du contact personnel, un autre moyen reste, l'enquête. L'enquête peut jouer le rôle de révélateur qui motivera le public, l'aidera à exprimer ses besoins qui, très souvent, sont latents.

MÉTHODOLOGIE ET PLAN D'ÉTUDE

Pour une telle étude, notre première démarche a été de procéder à une recherche bibliographique sur le thème.

D'abord une recherche manuelle qui nous a permis d'avoir de nombreuses références sur des études d'évaluation concernant les bibliothèques et centres de documentation d'une manière générale.

Ensuite une recherche automatisée en utilisant les mots clés suivants : besoins, utilisateurs, centres de documentation, bibliothèques spécialisées, bibliothèques de recherche.

Nous avons pu avoir trente-huit références aussi pertinentes les unes que les autres. Malheureusement, l'insuffisance de temps ne nous a pas permis de les consulter, chose qui se fera plus tard.

La deuxième étape de notre travail a consisté à rechercher des méthodologies d'enquête, notamment l'enquête par questionnaire, ceci à partir d'ouvrages de base et d'études d'évaluation dans lesquelles étaient donnés des exemples de questionnaires.

Nous avons élaboré un questionnaire que nous avons pré-testé auprès de trente usagers (enseignants et étudiants), à l'intérieur et à l'extérieur de la bibliothèque. Cette pré-enquête nous a permis de vérifier si nous avons posé les bonnes questions et de la bonne manière.

Le questionnaire remodelé intéressera un échantillon de cinq cents personnes, échantillon déterminé au prorata du nombre d'étudiants par département et par année, et d'enseignants par département, ceci pour toucher l'ensemble de la population de l'I.U.T., fréquentant ou non la bibliothèque et en tenant compte du taux de non réponse.

Le questionnaire sera distribué pour une partie à la bibliothèque et pour une autre, en groupe de travail de vingt-cinq à trente personnes, en ayant soin de ne pas avoir les mêmes éléments.

Les objectifs visés par ce questionnaire s'articulent autour :

- de l'appréciation des services documentaires offerts ;
- de l'analyse du taux de fréquentation de la bibliothèque ;
- du rôle attribué à la bibliothèque dans la formation : connaître les opinions des usagers vis-à-vis de la bibliothèque, connaître leurs doléances sur l'organisation interne de la bibliothèque, connaître l'avis des utilisateurs face à de nouveaux produits documentaires (informatisation).

Notre dernière étape consistera au dépouillement et à l'analyse du questionnaire afin d'établir un diagnostic de la situation, pour comprendre le comportement et les attitudes des usagers et tenter de dégager les problèmes méritant une attention particulière. Nous achèverons notre étude par des suggestions qui, nous l'espérons, permettront d'améliorer le service rendu.

PLAN

Ce plan n'est que provisoire, des aménagements seront apportés par la suite.

I - Présentation du système documentaire

Cette présentation a pour objectif de nous donner une idée des potentialités du système documentaire pour permettre une appréciation objective des facteurs qui limitent son action et qui affectent les utilisateurs et leur travail.

- 1 - Les Missions
- 2 - Les moyens financiers
- 3 - Le fonds documentaire
- 4 - Le personnel
- 5 - L'organisation interne
- 6 - Les services offerts aux utilisateurs
- 7 - Les utilisateurs

II - La méthodologie

- 1 - La pré-enquête
- 2 - Problématique du sujet
- 3 - L'enquête

III - Analyse et interprétation des résultats

- 1 - Sources d'information des utilisateurs
- 2 - Rapports étudiants/système documentaire
- 3 - Rapports enseignants/système documentaire

Conclusion

CONCLUSION

A ce stade de notre travail qui a surtout consisté en une recherche bibliographique et à la mise sur pied d'un questionnaire, nous ne pouvons qu'exprimer une satisfaction.

Les résultats de la pré-enquête nous permettrons donc de remodeler notre questionnaire, outil de base qui nous aidera à mener à terme notre étude. Bien entendu, un diagnostic de l'existant précèdera le dépouillement du questionnaire qui, comme nous le savons, est un travail fastidieux. Seul un taux important de réponses pertinentes, nous l'espérons, nous permettra de tirer les conclusions définitives.

BIBLIOGRAPHIE

Nous avons adopté un classement alphabétique auteur-titre pour la présentation de notre bibliographie.

- 1 — COSSETTE, André. — *Evaluation de l'efficacité de la bibliothèque : analyse des études majeures.*
in Documentation et bibliothèques, septembre 1978, pp. 115-128.
L'auteur effectue une analyse critique des principales études de performance ayant pour but de mesurer l'efficacité d'une bibliothèque qui doit répondre aux requêtes documentaires exprimées.
- 2 — D'ELIA, Georges et WALSH, Sandra. — *Content, pas content ? La satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques ?*
in Bulletin des bibliothèques de France, 1984, t. 29, N° 1, pp. 16-25
L'article présente un exemple de l'application de méthodes quantitatives à la réception de la bibliothèque par son public.
- 3 — DIOP, Amadou. — *Attitudes of information users in the Sahel*
in Information development, 1988, vol. 4, n° 1, pp. 21-27.
Analyse du comportement des utilisateurs de la "Documentation Unit of the Pan African Institute of Development" (PAID) de la région du Sahel depuis 1982.
- 4 — DUCASSE, Roland. — *L'Évaluation de la demande*
in Bulletin des bibliothèques de France, 1988, t. 33, n° 4, pp. 14-16.
- 5 — FATCHERIC, J.-P., — *Survey of users of a medium-sized technical library*
in Special library, 1975, vol. 66, n° 5-6, pp. 245-251.
Une évaluation des services de bibliothèque par les utilisateurs a été effectuée à l'aide d'un questionnaire, proposé à trente-deux utilisateurs potentiels de la bibliothèque de Bristol Laboratory. L'enquête a déterminé deux groupes parmi les utilisateurs dont les attitudes à l'égard de la bibliothèque diffèrent.
- 6 — GAUTSCHI, D. et NORTON, R. — *User survey of an international library : expectations and evaluations*
in Aslib proceedings, 1985, vol. 37, n° 4, pp. 195-206.
Une évaluation des services de la bibliothèque de l'INSEAD (Institut Européen d'Administration des Affaires) a été entreprise à partir d'une étude des utilisateurs en vue de définir une meilleure politique.

Le contexte international de cette bibliothèque est souligné. L'espace, les conditions de travail, l'accès aux documents, les systèmes de contrôle et la structure générale de la bibliothèque apparaissent comme des facteurs allant à l'encontre d'une bonne utilisation du fonds, freinant les opérations et s'opposant au développement de la bibliothèque.

- 7 — JAVEAU, Claude. — *L'Enquête par questionnaire : manuel à l'usage du praticien* / Claude Javeau. — 2e éd. — Bruxelles : ed. de l'Institut de sociologie de l'Université Libre de Bruxelles, cop. 1971. — VIII — 261 p. ; 24 cm.
L'auteur présente dans un langage simple et clair les différentes étapes de l'enquête par questionnaire : de la définition de l'objet de l'enquête à la rédaction du rapport.
- 8 — JONES, W. G. — *A Time-series samples approach for measuring use in a small library.*
in Special library, 1973, vol. 64, n° 7, pp. 280-284.
Description d'une méthode d'évaluation de l'utilisation d'une bibliothèque par ses lecteurs. L'expérience a été réalisée à la bibliothèque de l'Institut for social research de l'Université du Michigan.
- 9 — LOUBAT, Hélène. — *L'Ingénieur et l'information : compte rendu d'enquête auprès d'utilisateurs.*
in Documentaliste, janvier-février 1985, vol. 22, n° 1, pp. 12-15.
Dans ce compte rendu d'enquête est présenté un questionnaire qui permet de comprendre le comportement de l'utilisateur face à l'information.
- 10 — MALLÉN, Marie-Christine. — *Une Méthode pour l'étude des besoins des utilisateurs : l'enquête par questionnaire.*
in Documentaliste, décembre 1974, vol. 11, n° 4, pp. 166-170.
- 11 — MALLÉN, Marie-Christine et PITRAT, Charlotte-Marie. — *La Recherche des besoins et l'analyse des attitudes des utilisateurs.*
in Documentaliste, juillet-août 1976, vol. 13, n° 4, pp. 142-150.
- 12 — RAMBHUJUN, Nardeosingh. — *Le Marketing des bibliothèques universitaires. Une étude de cas : les usagers de la bibliothèque universitaire de Bordeaux, section droit et sciences économiques.*
in Bulletin des bibliothèques de France, 1984, t. 29, n° 1, pp. 4-15.
Cette étude est une évaluation de l'impact du service rendu par une bibliothèque universitaire à partir d'une enquête auprès des usagers. Elle cherche à établir un diagnostic de la situation pour comprendre le comportement et les attitudes des usagers et tenter de dégager les problèmes méritant une attention particulière. En un mot, comment améliorer le service rendu ?
- 13 — RENOULT, Daniel et SAFAVI, Geneviève. — *Le Public de la bibliothèque universitaire de Paris X-Nanterre en 1986-1987 : une enquête d'évaluation.*
in Bulletin de l'ABF, n° 136, pp. 29-37.
- 14 — ROCHARD, M.-F. — *Quelle bibliothèque pour la recherche ? Enquête auprès des chercheurs scientifiques de l'Université Claude-Bernard, Lyon 1.*
in Bulletin des bibliothèques de France, 1984, vol. 29, n° 1, pp. 26-31.
L'article donne les résultats d'une enquête menée en 1983 afin de connaître les besoins des chercheurs en documentation et leur appréciation sur le rôle de la bibliothèque universitaire, notamment par rapport à la documentation existant sur place dans les laboratoires.

- 15 — SAIDE, Jean. — *Les indicateurs de gestion.*
in Bulletin d'information de l'ABE, 1er trimestre 1987, n° 134, pp. 5-8.
Efficacité des outils de gestion dans les petites bibliothèques comme celles des I.U.T. permettant une réelle auto-évaluation.
- 16 — SAVARD, Réjean. — *Étude de milieu et stratégies de promotion des services documentaires.*
in Documentation et bibliothèques, juillet-septembre 1986, pp. 77-81.
- 17 — UNISIST. — *Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information / Rédigé pour l'UNESCO sous contrat par F.W. Lancaster.* — Paris : UNESCO, 1978. — 180 p. ; 30 cm.
Suggestion de critères et méthodes d'évaluation d'une partie ou d'un ensemble des activités d'un organisme documentaire quel qu'il soit.



QUESTIONNAIRE BIBLIOTHEQUE DE L'I.U.T.1

I-Dans quel departement êtes-vous?

- 1-Biologie appliquee 2-Chimie 3-Génie-civil
 4-G.E.A. 5-Informatique

II-En quelle année êtes-vous inscrits?

- 1-1ere année 2-2ème année

3-Autre.Spécifier-----

III-De quel sexe êtes-vous?

- 1-feminin 2-Masculin

IV-Est-ce que vous allez souvent à la bibliothèque(marquez la réponse qui correspond le mieux)

- 1-Jamais
 2-1 à 2 fois par mois
 3-1 à 2 fois par semaine
 4-Plusieurs fois par semaine

V-Pourquoi allez-vous à la bibliothèque(plusieurs réponses possible)

- 1-Obtenir un renseignement
 2-Consulter des documents
 3-Emprunter des documents
 4-Approfondir les notions vues en cours
 5-Préparer vos TP ou TD
 6-Vous distraire
 7-Autre.Spécifier-----

VI-La bibliothèque joue-t-elle un rôle important dans vos études?

- 1-Pas du tout important
 2-Peu important
 3-Plus ou moins important
 4-Important
 5-Très important

VII-Vous choisissez vos documents à l'aide?

- 1-En regardant sur les rayons
- 2-Des conseils de vos camarades
- 3-Des bibliographies rencontrées en fin d'articles ou d'ouvrages
- 4-Des bibliographies fournies par vos enseignants
- 5-Autre. Spécifier -----

VIII-En général êtes-vous satisfait du choix des documents traitant de votre discipline?

- 1-Pas du tout satisfait
- 2-Peu satisfait
- 3-Plus ou moins satisfait
- 4-Satisfait
- 5-Très satisfait

IX-En général, trouvez-vous à la bibliothèque?

- 1-Aucun document
- 2-Très peu de documents
- 3-Seulement une partie
- 4-Tous les documents

X-Pensez-vous qu'une visite d'initiation à la bibliothèque en début d'année est?

- 1-Inutile 4-Utile
- 2-Peu utile 3-Plus ou moins utile 5-Très utile

XI-Est-ce que vous êtes intéressés à être mis au courant des dernières acquisitions de la bibliothèque?

- 1-Pas du tout intéressés
- 2-Peu intéressés
- 3-Plus ou moins intéressé
- 4-Intéressé
- 5-Très intéressé

XII-Etes-vous satisfait des horaires de la bibliothèque

1-Non 2-Oui

Si non quels horaires proposez-vous?-----

XIII-Trouvez-vous facile?(entourer votre choix

1=pas du tout ; 2=très peu ; 3=peu ; 4=moyennement ; 5=beaucoup)

-la consultation des fichiers	5	4	3	2	1
-le repérage des documents sur les rayons	5	4	3	2	1

XIV-Vous arrive-t-il de recourir au personnel de la bibliothèque?

1-Jamais

4-Souvent

2-Rarement

3-Parfois

5-Très souvent

XV-Trouvez-vous le personnel de la bibliothèque?

1-Pas du tout efficace

2-Peu efficace

3-Plus ou moins efficace

4-Efficace

5-Très efficace

XVI-Selon vous l'automatisation du catalogue sur fiches de votre bibliothèque est-elle?

1-Très peu nécessaire

2-Peu nécessaire

3-Plus ou moins nécessaire

4-Nécessaire

5-Très nécessaire

XVII-Selon vous l'automatisation du prêt dans votre bibliothèque est-elle?

1-Très peu nécessaire

2-Peu nécessaire

3-Plus ou moins nécessaire

4-Nécessaire

5-Très nécessaire

XVIII-Essavez d'énumérer les points sur lesquels la bibliothèque présente des insuffisances:

<u>Points forts</u>	<u>Points faibles</u>
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----

XIX-Que proposeriez-vous pour améliorer son fonctionnement?

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



9660508