

L'utilisateur d'abord

The User First

El usuario tiene preferencia

Nicole Perron

Volume 34, numéro 3, juillet–septembre 1988

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1052484ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1052484ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Perron, N. (1988). L'utilisateur d'abord. *Documentation et bibliothèques*, 34(3), 87–91. <https://doi.org/10.7202/1052484ar>

Résumé de l'article

Lors du prochain congrès de l'ASTED, dont le thème sera « L'utilisateur d'abord », plusieurs aspects des relations entre les usagers et le milieu documentaire seront abordés. L'auteur décrit le contenu des journées thématiques : la connaissance des « clientèles », l'adaptation des services offerts aux usagers et l'intégration au milieu.

L'utilisateur d'abord

Nicole Perron

Lors du prochain congrès de l'ASTED, dont le thème sera «L'utilisateur d'abord», plusieurs aspects des relations entre les usagers et le milieu documentaire seront abordés. L'auteur décrit le contenu des journées thématiques: la connaissance des «clientèles», l'adaptation des services offerts aux usagers et l'intégration au milieu.

The User First

At the 1988 ASTED conference, delegates will explore several facets of the user-library professional relationship within the theme «The User First». The author describes the content of the three principal workshops: knowledge about the user, adaptation of services to the user's needs and participation in the community.

El usuario tiene preferencia

Durante el próximo congreso de la ASTED, cuyo tema será «El usuario tiene preferencia», se tratarán diversos aspectos de la relación entre el usuario y el centro de información. Este artículo describe el contenido temático de cada día concentrándose en tres aspectos esenciales: la importancia de conocer al usuario, la necesidad de adaptar los servicios ofrecidos a los usuarios y la familiarización del usuario con el centro de información.

Au cours des dernières années, l'automatisation des bibliothèques et le développement des nouvelles technologies ont beaucoup préoccupé les différents milieux de la documentation. L'aventure technologique devait finalement nous permettre d'épargner bien du temps et de pouvoir ainsi accomplir des tâches plus importantes au profit des usagers. Au bout du compte, l'achat, l'évaluation, l'implantation et l'entretien du matériel ont accaparé beaucoup d'énergie au détriment peut-être de l'aspect humain. De plus, les restrictions budgétaires et la gestion de la décroissance jetaient une ombre sur plusieurs projets.

Cette année, à l'occasion de son congrès annuel, l'ASTED a jugé bon de délaisser les aspects technologiques et économiques de notre profession pour revenir à l'élément central de nos interventions: les usagers. Sous le thème «L'utilisateur d'abord», toute une gamme d'activités seront présentées sous la forme d'un congrès-colloque: congrès parce que les activités de l'association (travail des comités, assemblée générale, etc.) seront tenues comme à l'accoutumée; colloque parce qu'un aspect particulier des relations entre les usagers et le milieu documentaire seront abordés au cours de trois journées thématiques.

Ces trois journées, conçues de façon indépendante, permettront de développer des outils pour mieux connaître nos «clientèles», d'adapter nos services à leurs attentes et à leurs exigences et de trouver des moyens pour favoriser leur participation et accroître notre présence dans le milieu.

À l'écoute des usagers

La première journée du congrès sera consacrée à des activités de formation et de réflexion destinées à améliorer notre connaissance des usagers.

L'importance d'une bonne connaissance des usagers n'est plus à démontrer. Au-delà du portrait démographique traditionnel, l'étude des attitudes des usagers, de leurs besoins, de leurs préférences, de leur façon de faire est essentielle dans la conception des services documentaires. En théorie du moins. Mais qu'en est-il vraiment dans la réalité? Si la littérature spécialisée déborde de résultats d'enquêtes de toutes sortes, dans la pratique quotidienne, où en sommes-nous?

Identifier les types d'usagers, leurs différents niveaux, les problèmes qu'ils rencontrent dans

l'utilisation des systèmes documentaires n'est pas une mince affaire. Disposons-nous des connaissances nécessaires pour mener des enquêtes rigoureuses ou encore pour négocier avec des enquêteurs professionnels de façon à obtenir un produit satisfaisant? Comment s'y retrouver dans toutes les méthodes que nous pouvons utiliser? Ce sera du moins l'occasion de nous familiariser avec certaines d'entre elles telles que les sondages et les analyses de besoins.

Pour analyser la «clientèle», évaluer ses besoins et son degré de satisfaction envers les services offerts, les méthodes les plus populaires comprennent souvent des questionnaires. Les résultats des enquêtes ne sont pourtant pas toujours des plus éclairants. Les usagers des services documentaires forment rarement un bloc homogène, ils sont souvent très diversifiés. Ce qui correspond aux désirs de l'un, déplaira à l'autre. Les raisons qui attirent certains peuvent être les mêmes qui en éloignent d'autres. La situation se complique du fait que nous travaillons désormais dans une société multi-ethnique. Autant de nouveaux besoins, de nouvelles attitudes dont il faudra tenir compte dans la conception des services et des systèmes.

Certaines personnes croient que nous n'arriverons jamais connaître vraiment les besoins et les attentes. Elles doutent que les gens puissent exprimer leurs besoins réels ou, pis encore, qu'ils ne savent pas ce qu'ils veulent. S'il y a des besoins qu'il faut satisfaire, il y en a encore plus qu'il faut susciter.

Des auteurs, tels que H.S. White¹, nous mettent en garde contre les questionnaires d'évaluation des besoins ou de satisfaction distribués aux usagers. Les réponses de ces derniers seraient conditionnées par ce qu'ils pensent qu'ils devraient dire ou ce qu'il est raisonnable de dire. Ils se reprochent de ne pas trouver ce dont ils ont besoin en jugeant leurs demandes trop «ésotériques». Demander aux usagers ce qu'ils veulent ne serait plus qu'un exercice de «régurgitation». Nous leur demandons des réponses que nous avons déjà préparées. En fin de compte, ces enquêtes, parce qu'elles sont la plupart du temps encourageantes, ne font en quelque sorte que valider nos services. En nous montrant comment nous faisons du bon travail, elles viennent combler un manque d'appréciation de la part de nos gestionnaires et masquent notre insécurité. Ces enquêtes pourraient même nous desservir. Si les usagers s'adaptent aux services

que nous leur offrons et les apprécient sans réserve, la réduction des crédits et des services sera acceptée et la situation restera en l'état ou se détériorera. Voilà un constat bien dur. Bien entendu, nous ne devons pas renoncer à poursuivre nos recherches à cause des difficultés rencontrées dans la détermination des besoins des usagers. Par contre, cela peut nous prévenir contre nos propres attitudes et influencer notre pratique.

Si les questionnaires ne nous renseignent pas suffisamment, nous pouvons compléter l'étude des usagers en établissant les résultats des recherches utilisant des méthodes nouvelles ou, encore, tenter nos propres expériences. Par exemple, pour étudier le comportement des usagers, les méthodes d'observation (observation en milieu naturel, observation non-participante...) semblent de plus en plus populaires. Les théories de la psychologie cognitive sont également mises à profit. En tentant de comprendre une situation du point de vue de la personne concernée, en cherchant à connaître clairement les processus mentaux, les schémas de recherche propre à l'utilisateur, on pourra concevoir des outils, des systèmes, des guides mieux adaptés. Dans la vie de tous les jours, cela peut se traduire par une utilisation plus intensive des techniques d'observation et d'entrevue.

Au service des usagers

Lors de la deuxième journée du congrès, les participants aux divers ateliers tenteront d'une façon ou d'une autre de répondre à la question suivante: les services documentaires seraient-ils des obstacles à l'accès à l'information? Ils se pencheront sur différents points tels les services et systèmes documentaires, l'architecture et l'aménagement des bibliothèques, la protection des collections, les usagers et l'informatique, etc.

Au cours des dernières décennies, le rôle des bibliothèques a finalement peu changé. Elles cherchent toujours à fournir aux usagers l'information dont ils ont besoin pour leurs études et leurs recherches, à leur offrir des collections de choix répondant à leurs besoins culturels et de divertissement. Pourtant, durant les mêmes années, d'énormes changements sont survenus dans la quantité et la nature de l'information disponible. Pour la diffuser, les systèmes de stockage et de repérage se sont multipliés. La taille des bâtiments, la quantité de volumes,

1. Herbert S. White, «The use and misuse of library user studies», *Library Journal*, vol. 110, no. 20 (December 1985), 70-71

l'aménagement des lieux et la consultation des outils bibliographiques rebutent plusieurs utilisateurs ou non-usagers. Ajoutons à cela les contraintes organisationnelles telles que les horaires et la réglementation dont certains ne perçoivent que l'aspect répressif. De la sorte, les bibliothèques deviennent des établissements impopulaires.

Les résultats d'une recherche de type naturaliste² décrivent l'état d'esprit des étudiants universitaires américains face à l'utilisation de leur bibliothèque. On a développé une théorie: l'angoisse de la bibliothèque (*Library anxiety*). La plupart des étudiants (75-85%) décrivent leur rapport à la bibliothèque en termes de peur, d'angoisse voire de phobie. Ils s'y sentent perdus et confus: Où sont les choses? Comment commencer? Que faire? La peur et la confusion lors de leur première recherche les empêcheraient d'aborder le problème de façon logique et efficace. L'angoisse face à la bibliothèque se caractérise par trois éléments: le sentiment d'être seul incompetent, la conviction que ce manque de compétence est une honte et doit rester caché et celle que poser une question révélera son ignorance. Les étudiants américains seraient-ils les seuls à souffrir de cette angoisse? Qui d'entre nous ne connaît pas un ami, un membre de sa famille qui ressent la même crainte devant l'utilisation de la bibliothèque municipale ou du centre de documentation de son lieu de travail? L'avènement des catalogues automatisés et d'autres outils informatiques achèvera-t-il de terroriser complètement ce type d'utilisateurs (ou de non-usagers)?

Pourtant, dans le but de faciliter la consultation, les bibliothèques offrent toute une gamme de services qu'elles croient adaptés aux besoins de leurs usagers compte tenu des contraintes de leur environnement. Comment mieux assister ses lecteurs ou en conquérir de nouveaux? Plusieurs propositions de solutions passent par le rôle des spécialistes de l'information mais nous sommes encore loin du consensus.

Certaines personnes³ croient possible une meilleure assistance de l'utilisateur par l'information et la formation: meilleure orientation du lecteur, meilleure publicité des moyens dont disposent la bibliothèque, bref, adoption d'une attitude de tutorat. L'idéal serait d'accompagner l'utilisateur de la formulation de la demande jusqu'à l'obtention

d'une réponse. Chaque milieu documentaire devrait développer des principes d'accueil de sorte que tout nouvel inscrit serait pris en main dès son arrivée et instruit de toutes les explications nécessaires. L'atteinte de cet idéal étant assez difficile, on cherchera des solutions de remplacement: accueil matériel, aménagement par centres d'intérêts, visualisation des rayons, liste de nouveautés, bibliographies spécialisées, etc.

À l'opposé de cette approche, d'autres auteurs⁴ considèrent que l'objectif de formation des usagers autonomes est dépassé. Il faut abandonner cette idée et en arriver à ce que les spécialistes de l'information consacrent leurs connaissances documentaires à fournir l'information désirée. En axant ses efforts vers la formation, le personnel gaspille son énergie et le temps des usagers. Bien sûr, lorsque le service requis est simple et fréquemment utilisé, cela va de soi que l'utilisateur se serve lui-même. Pour les tâches plus complexes et la recherche d'informations sur un sujet donné, l'assistance totale du spécialiste serait requise.

L'organisation actuelle des bibliothèques oblige souvent l'utilisateur à courir d'une section à l'autre (section des sciences humaines, de littérature, des publications gouvernementales, etc.), à reformuler sa demande devant différentes personnes, à réapprendre les instructions que chacun lui fournit. Le personnel devrait non seulement fournir l'information mais également utiliser ses connaissances pour rendre l'organisation administrative de la bibliothèque invisible à l'utilisateur.

L'aménagement des bibliothèques met rarement en évidence les services offerts et les personnes qui peuvent les offrir. L'utilisateur n'a qu'une vague idée de ce que font ou peuvent faire les différents employés. On suggère alors une meilleure identification du personnel, de la spécialité de chacun, de même que celle des aires de travail et des bureaux.

On reprend souvent l'idée qu'un accès accru à l'information réside dans l'établissement d'une philosophie de service orientée vers l'utilisateur. Cette philosophie devrait être totalement appuyée par les gestionnaires et intégrée dans le modèle organisationnel. Selon C. A. Alloway⁵, elle serait le préalable d'un service courtois. L'amélioration de la qualité de vie au travail serait un facteur

2. Constance A. Mellon, «Library anxiety: A grounded theory and its development», *College and Research Libraries*, vol. 47, no. 2 (1986), 160-167

3. «Qu'y a-t-il pour votre service?», *Bulletin des bibliothèques de France*, vol. 31, no 4 (1986), 336-350.

4. Constance Miller and James Rettig, «Reference Obsolescence», *RQ*, vol. 25, no. 1 (Fall 1985), 52-58.

5. Catherine Suyak Alloway, «The courteous librarian: helping public service employees to keep smiling», *Reference Librarian*, vol. 16 (Winter 1987), 283-296.

déterminant. Par exemple, on suggère des groupes de travail multi-fonctionnels ou encore l'élimination de facteurs négatifs tels que les longues périodes de contact avec le public, le travail répétitif, le manque de supervision, de support, de rétroaction, etc. Tout devrait être conçu en fonction des usagers et non de l'organisation: l'aménagement, les systèmes, les pratiques et les principes de fonctionnement. Tout devrait refléter l'idée que le système est là pour répondre aux besoins des lecteurs. Nous avons trop tendance à concevoir des systèmes basés sur nos propres normes et nos pratiques culturelles. Comment intégrer celles des usagers tout en cherchant à les améliorer?

Il est difficile d'être exhaustif dans la description de tout ce qui pourrait se faire ou devrait se faire pour offrir un accès complet à l'information. De plus, chacun a son idée du sujet en fonction du milieu où il oeuvre, de l'état d'esprit qui l'anime et des contraintes de l'environnement. Les activités du congrès permettront justement de mieux connaître ce qui se fait ailleurs et de faire partager ses propres expériences.

Avec l'usager

La dernière journée sera dédiée à deux thèmes quasi complémentaires: Comment mieux s'intégrer au milieu? Comment accroître la participation des usagers? Les congressistes y trouveront des moyens d'atteindre en quelque sorte l'objectif ultime de la relation usager-milieu documentaire: devenir des sources mutuelles de services et de support.

L'orientation marketing semble une approche privilégiée pour qui souhaite une meilleure intégration au milieu. Souvent discutée, est-elle réellement bien comprise? Ce sera l'occasion de se familiariser avec tout le processus: de la détermination des besoins par une étude approfondie du milieu jusqu'à l'évaluation des services et programmes y menant.

S'il est important de bien connaître son milieu, ne négligeons pas la contrepartie: se faire connaître dans son milieu. Comment obtenir toutes les ressources nécessaires à l'atteinte de ses objectifs? Pour éviter de tomber dans l'oubli, pour se distinguer de tous les autres solliciteurs de fonds, les différents milieux documentaires désirent améliorer leur image et accroître leur présence. Un des moyens: des relations publiques

bien planifiées. En général, les relations publiques font partie des responsabilités des gestionnaires, mais elles commencent au comptoir du prêt, à l'accueil des usagers. Tous les intervenants sont responsables de l'image projetée par leur milieu. Au-delà de ce contact avec les utilisateurs, comment intervenir de façon efficace?

Se faire connaître dans son milieu... pour mieux l'influencer! Quel que soit son lieu de travail, des décisions auxquelles on ne participe pas sont déterminantes pour la réalisation de ses propres objectifs. Pourquoi ne pas emprunter les techniques des démarcheurs ou «lobbyistes» pour influencer les décideurs en sa faveur? Une fois de plus, une bonne connaissance du milieu est indispensable. Où se prennent les décisions? Qui prend les décisions? Quand se prennent-elles? Tâchons d'ajouter à cela une présentation adéquate de ses demandes et une stratégie bien planifiée.

Pour les décisions à incidences régionales ou nationales, les interventions seront menées par les associations représentant les milieux concernés. Le travail au sein de ces associations est donc requis si l'on veut influencer les différents acteurs. D'ailleurs, selon une étude américaine⁶, les spécialistes de la documentation seraient généralement très actifs dans leur profession. Devraient-ils l'être également dans leur milieu? Et de quelle façon? Selon la même étude, les directeurs de bibliothèques participeraient activement aux activités culturelles de leur communauté mais seraient totalement inactifs politiquement. Non pas parce que des règlements les en empêchent, non pas parce qu'ils attribuent ce rôle aux membres des conseils d'administration. Tout simplement parce que la politique les laisse indifférent. Pourtant, certains jugent qu'une participation active à la vie de la communauté serait une condition nécessaire à l'obtention d'un poste de direction. Qu'en est-il au Québec? Les participants pourront en discuter et rencontrer des gens qui ont choisi de participer aux activités de la collectivité.

L'intégration au milieu, les relations publiques, les représentations politiques devraient préoccuper les milieux documentaires. Pourquoi ne pas y faire participer les usagers? Jusqu'où peut-on les associer? Par leur connaissance de la communauté, leur réseau de relations, les usagers membres de comités peuvent être d'un grand support quant au développement des objectifs, et quant aux relations publiques

6. Diane White, «Public library boards: an exploration of their viability in library governance», *Current Studies in Librarianship*, vol. 4, no. 1-2 (Spring/Fall 1980), 43-52.

(création d'une image positive de la bibliothèque, influence sur les leaders de la communauté, recherche de sources de financement, ...).

Le pouvoir des usagers est-il une réalité ou une utopie? On pourra toujours remettre en question la représentativité des usagers oeuvrant au sein des comités, leur connaissance de la profession, leur influence réelle dans la communauté. Ce ne sont pourtant pas des raisons pour éliminer toute participation éventuelle. Cherchons plutôt des moyens de les faire participer davantage, d'améliorer les mécanismes de participation, bref, d'en tirer profit et de leur en faire tirer profit.

C'est un rendez-vous

Les trois volets du congrès (mieux connaître, mieux servir et faire participer les usagers) concernent toutes les personnes oeuvrant dans le milieu documentaire. Quel que soit notre rôle dans la chaîne documentaire, le désir et la volonté de faciliter la vie de l'utilisateur doivent nous animer.

Même si pour certains, la bibliothèque peut être «un immense cauchemar», il faut essayer de la «transformer en un univers à la mesure de l'homme»⁷.

C'est donc un rendez-vous: du 26 au 29 octobre, à Montréal.

7 Umberto Eco, *De bibliotheca*, s.l., L'Échoppe, 1986, p. 15 et 30.



COLLOQUE ET 15^e CONGRÈS DE L'ASTED
26-29 OCTOBRE 1988

Thème: L'USAGER D'ABORD

HÔTEL HOLIDAY INN CROWNE PLAZA
420, RUE SHERBROOKE OUEST
MONTRÉAL