

La place de l'utilisateur dans les bibliothèques de santé : évaluation des besoins et comité de bibliothèque

The user in a health sciences library: the assessment of needs and the library committee

El lugar del usuario en las bibliotecas de la salud: evaluación de las necesidades y comité de biblioteca

Nicole Saint-Pierre

Volume 41, numéro 2, avril-juin 1995

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1033299ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1033299ar>

[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 ce document

Saint-Pierre, N. (1995). La place de l'utilisateur dans les bibliothèques de santé : évaluation des besoins et comité de bibliothèque. *Documentation et bibliothèques*, 41(2), 103–105. <https://doi.org/10.7202/1033299ar>

Résumé de l'article

Comment connaître et diffuser le degré de satisfaction de nos utilisateurs auprès des décideurs ? Faut-il être un communicateur hors pair pour rejoindre nos usagers et parer au couperet budgétaire ? Cela nous semble essentiel ! Non seulement nous devons communiquer l'information nécessaire à nos utilisateurs, mais nous devons aussi les placer en situation de conseillers pour les impliquer davantage dans le processus décisionnel. L'auteure propose un comité consultatif comme moyen pour mieux connaître les besoins et la satisfaction des usagers. Quant à l'utilisation des services, elle est proportionnelle à la diffusion qui en est faite. D'où l'importance du rôle de communicateur que doit développer le responsable de la bibliothèque.

La place de l'utilisateur dans les bibliothèques de santé : évaluation des besoins et comité de bibliothèque

Nicole Saint-Pierre

Centre Hospitalier Saint-Joseph de La Tuque.

Comment connaître et diffuser le degré de satisfaction de nos utilisateurs auprès des décideurs? Faut-il être un communicateur hors pair pour rejoindre nos usagers et parer au couperet budgétaire? Cela nous semble essentiel! Non seulement nous devons communiquer l'information nécessaire à nos utilisateurs, mais nous devons aussi les placer en situation de conseillers pour les impliquer davantage dans le processus décisionnel. L'auteure propose un comité consultatif comme moyen pour mieux connaître les besoins et la satisfaction des usagers. Quant à l'utilisation des services, elle est proportionnelle à la diffusion qui en est faite. D'où l'importance du rôle de communicateur que doit développer le responsable de la bibliothèque.

The user in a health sciences library: the assessment of needs and the library committee

How does one determine the degree satisfaction of our users and transmit that information to the top management? Must one be a top-rate communicator to reach the users and avoid budget cuts? We believe it essential that we supply the information to our users and involve them in the decision-making process. The author suggests the creation of an advisory committee as a means to better know the needs of the users and to evaluate their satisfaction. The use of library services is proportionnal to the degree of promotion. The library manager's role in promoting the library and its services is therefore crucial.

El lugar del usuario en las bibliotecas de la salud: evaluación de las necesidades y comité de biblioteca

¿Como conocer y hacer conocer el grado de satisfacción de nuestros usuarios ante los administradores? ¿Es necesario ser un comunicador extraordinario para nuestra clientela y evitar los cortes presupuestarios? Eso nos parece esencial. No sólo debemos comunicar la información necesaria a nuestros usuarios, sino debemos también considerarlos como consejeros para implicarlos más en el proceso de decisión. El autor propone un comité consultativo como medio para conocer mejor las necesidades y la satisfacción de los usuarios. En cuanto a la utilización de los servicios, es proporcional a la difusión de lo que se ha hecho. De ahí la importancia del papel de comunicador que debe desarrollar el responsable de la biblioteca.

Les patients comme usagers

Les nouvelles normes édictées par le Conseil canadien d'agrément des établissements de Santé sont maintenant en vigueur et appellent à une plus grande ouverture de nos centres documentaires en santé. Ainsi, le nombre de nos utilisateurs s'élargit et inclut maintenant non seulement l'utilisateur de l'établissement mais aussi sa famille. Ce concept permettant aux usagers de l'établissement de consulter le centre de documentation est nouveau dans le secteur et amène les services documentaires à faire des changements importants dans leurs collections et dans leurs services. D'ailleurs, la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec place l'utilisateur au coeur des activités des centres de santé. Cette même loi responsabilise le citoyen, l'incite à

s'autodiscipliner et à s'informer pour une meilleure santé physique et mentale. La santé épouse une connotation de bien-être général où l'éducation à des principes de vie saine est valorisée. Lorsque survient la maladie ou que des questions se posent dans les familles, le besoin créant le service, voilà que se pointent de nouveaux visages à nos centres documentaires. Quels sont les besoins de nos usagers? Comment les analyser pour être efficace dans la planification des services et le contrôle des activités? Comment répondre aux mandats des directions et développer adéquatement nos collections et nos services? Si on passe en revue la documentation, on constate que peu de recherches ont été faites sur le sujet. Puis, un moyen envisagé est de structurer un comité consultatif représentatif du milieu.

L'état des recherches

Dans un article de 1991, R.M. Dougherty fait la remarque suivante: «Libraries should gauge their quality not in terms of size but in terms of how successful library users are in obtaining the information they want and whether librarians can obtain and deliver documents and information in a timely manner». L'information disponible dans les centres de documentation de santé est souvent trop technique et spécialisée pour le public en général. Aussi, un premier exercice est d'identifier les ouvrages «populaires» ou les publications de vulgarisation écrites pour un public sans formation spécialisée. Dans une seconde étape on peut établir une collaboration avec la bibliothèque publique pour produire une bibliographie du matériel pertinent pour les besoins des usagers et

consommateurs d'information sur la santé.

Pour sa part, Janet M. Coggan relate l'expérience du Patient Health Information Delivery System (PHIDS) qui a développé une collection de dépliants et de publications sur les soins en santé, les maladies et leur traitement (Coggan 1993). Le PHIDS, fondé en 1992, distribue sa documentation sur la santé dans les bibliothèques publiques et médicales. Chaque centre documentaire dispose d'un présentoir sur les ressources pour l'éducation à la santé où sont offerts les dépliants sur les thèmes suivants: personne âgée, sida, alcoolologie, arthrite, cancer, mort, diabète, diète et nutrition, problèmes alimentaires, épilepsie, problèmes cardiaques, pression artérielle, sclérose en plaque, obstétrique et gynécologie, ostéoporose, pédiatrie, pharmacologie et information médicamenteuse, problèmes pulmonaires, asthme, maladies transmises sexuellement, stress, tabac, et la santé en général. Bien sûr, un budget spécial est nécessaire pour la publication des dépliants selon le projet de Janet M. Coggan. «*Two weeks after the submission, the director of the Volunteer Auxiliary approved an allocation of 1 500 \$US for patient education and consumer health materials*».

Accessibilité

Ces documents sont versés dans la collection générale sous les rubriques: «popular works», «popular medicine», «general works for laypersons», at the Health Science Center Library and those in «consumer health» at the Public Library (Coggan 1993). En conclusion, Janet Coggan spécifie que ce projet de collaboration entre une bibliothèque publique et une bibliothèque de santé de niveau universitaire en Floride est profitable pour les patients du centre hospitalier et pour leur famille. Ainsi, rendre accessible une collection pour les usagers est réalisable selon une stratégie de communication à développer et un soutien favorable du milieu. Quant à Rebecca R. Martin, elle propose une approche nouvelle qu'elle intitule «Library and Health Information Services for patients» (Martin 1983). La notion de patient-usager est donc présente depuis plus de dix ans chez nos voisins américains.

Définir les besoins documentaires

Une des particularités des centres de documentation en santé est qu'ils doivent refléter la mission parfois spécialisée de l'établissement et, en même temps, répondre aux besoins spécifiques de leurs utilisateurs. Aussi, disparaît la notion d'usagers principaux et secondaires, puisque les normes des bibliothèques de santé canadiennes placent nos différentes catégories d'usagers sur un pied d'égalité. L'information étant un droit, elle doit être accessible à tous. La responsabilité du personnel de la référence est donc de satisfaire les différents utilisateurs. Mais faut-il, par exemple, aller jusqu'à traduire des textes pour un usager? La question m'a été posée par une collègue perplexe qui n'est pas traductrice. Nous pouvons à tout le moins suggérer d'autres textes en français qui sont plus accessibles ou adaptés et qui n'exigent pas une formation spécialisée.

Si vous avez vu le film *L'huile de Lorenzo (Lorenzo's oil)*, vous avez constaté que le besoin de connaissances est un élément dynamique dans l'apprentissage. Le besoin créant l'outil, voyons ce qu'est un service?

Qu'est-ce qu'un service?

Lors d'une allocution prononcée au Congrès de l'ASTED en 1988, Jean-Marc Alain définit ainsi la notion de service:

Un service est, par nature, immatériel: c'est parfois un acte posé, une mise à la disposition ou une performance. Un service s'avère de toute évidence plus abstrait qu'un simple produit. Il dira aussi: «*La qualité se gère. L'écoute du client apparaît fondamentale: l'esprit de service bien développé doit devenir une quasi-obsession et un facteur de grande motivation. Le souci de tout le personnel consiste donc à être plus que concerné par le client, il doit en faire sa cible privilégiée d'existence et de sa pratique quotidienne. Mais la réussite en ce domaine passe définitivement par la formulation et l'observance d'une philosophie de gestion tournée et centrée sur l'usager.* (Alain 1988)

Par exemple, dans un établissement à vocation psychiatrique régional possé-

dant une collection développée en psychiatrie, on doit aussi permettre l'accès à une information générale. Il faut au moins développer un service qui offre aux praticiens l'accès à des documents de base en médecine. C'est pourquoi un comité consultatif représente un atout pour le bibliothécaire. Un tel comité est le lieu privilégié où peuvent s'exprimer des besoins en documentation.

Le comité consultatif du centre documentaire

Selon le Conseil Canadien des établissements de santé, le comité consultatif est obligatoire. Malheureusement, il n'existe pas dans tous les établissements. S'il existe, il est inactif ou représente si peu la réalité du milieu que son inutilité est évidente. Mais comment réussir à former, puis animer un comité consultatif pour que les fruits récoltés soient enrichissants pour le centre documentaire. Comment ne pas tomber dans le piège du comité bidon? Mon travail m'a fourni l'occasion d'implanter un comité de bibliothèque dans deux établissements à vocation différente. Je réponds ici à l'invitation de collègues qui, lors de réunions et de congrès, ont exprimé le souhait de mieux connaître mon expérience. La voici.

Son rôle

Le comité consultatif a des pouvoirs limités et il ne peut soutenir les décisions prises par les divers professionnels de l'établissement. Cependant, il permet aux gestionnaires de mieux préparer leurs dossiers administratifs, de présenter des politiques plus globales et de s'assurer que les procédures seront bien acceptées. Le comité représente aussi une caution morale, car sa présence écarte les décisions arbitraires ou concoctées en secret. La consultation apparaît ici comme un appui à la prise de décision et le comité jouera un rôle important si les membres en sont conscients.

Le choix des membres

Soyons clairs: il faut s'entourer de gens compétents à l'esprit ouvert; ils sont nombreux dans nos directions. Renseignez-vous auprès de vos collègues. Il est important d'oeuvrer avec des gens qui ont à coeur les services documentaires et de

leur donner une voix commune. Vous serez étonné des volontés qui se manifestent au sein du comité. Tous veulent des services efficaces et les atouts sont dans les mains du responsable du centre de documentation, puisque ce dernier a la responsabilité de présenter un projet de comité consultatif à sa direction. Pour ce mandat, il approchera des membres potentiels, de préférence des utilisateurs réguliers des services documentaires.

La nomination des représentants

À l'étape suivante se situe la nomination des membres par la direction. Ajoutons qu'un des principaux critères qui doit nous guider pour ce choix est la représentativité des différentes directions de l'établissement. Également s'y ajoutent les représentants des conseils suivants: Conseil multidisciplinaire, Conseil des infirmiers et infirmières, Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, Conseil des employés de soutien, etc... Dernièrement, afin de se conformer aux normes canadiennes dont nous faisons mention au début, s'est ajouté un représentant du Comité des usagers pour les besoins de ces nouveaux utilisateurs

La fréquence des réunions

Une fois nommés, les membres profiteront d'une première réunion pour établir les règlements de leur comité. Le Comité consultatif se réunit au moins deux fois par année et aussi souvent que le requiert l'exercice de sa compétence. Dans le cadre d'une restructuration des services ou de planification budgétaire, ou lors de l'évaluation des services, on ajoutera des réunions selon les besoins.

Le mandat

Le Comité consultatif du centre de documentation a pour mandat d'assurer le bon fonctionnement du centre de documentation en préconisant les règlements nécessaires; d'évaluer annuellement la liste des publications disponibles au centre de documentation et de faire les recommandations appropriées quant à l'ordre de priorité des besoins documentaires; de collaborer à l'accessibilité du service offert aux usagers par des suggestions et une participation active.

Il doit en outre recommander les priorités quant au développement de la collection; formuler des recommandations quant à l'orientation du service de documentation, de façon à diversifier les différents types de services à offrir à toutes les catégories d'usagers; s'assurer que l'installation et l'équipement scientifique du centre de documentation sont suffisants pour répondre aux besoins relatifs aux activités professionnelles, éducatives et administratives; promouvoir des projets spécifiques en vue de maintenir une collection la plus complète possible et à jour.

L'évaluation des besoins des usagers

Cette évaluation exige une attention particulière car les besoins à évaluer sont variés et touchent différents aspects du service comme le démontre le questionnaire que j'utilise et que vous trouverez à la fin de cet article.

La Canadian Health Libraries Association en propose des modèles dans les normes qu'elle préconise pour les bibliothèques et services d'information dans les établissements de soin de santé.

Je vous suggère également de faire l'expérience de vous mettre dans la situation de l'usager. C'est un peu comme si vous entriez dans le centre de documentation pour la première fois. Et là, posez-vous toutes les questions qui vous viennent à l'esprit sur les heures d'ouverture, la durée des prêts, les services de recherche automatisée. Où est le poste de référence? Y-a-t-il quelqu'un pour vous orienter dans la collection? L'éclairage est-il suffisant dans les aires de travail? Faites une compilation de vos questions et définissez clairement les objectifs. Puis, comme vous connaissez votre public-cible, ajustez le ton et le niveau de détails. Prévoyez un calendrier efficace où vous aurez à répéter, à compléter, à renforcer et à vérifier la réception de votre message auprès de vos usagers.

Non seulement le questionnaire doit être bien fait pour obtenir la récolte souhaitée, mais il doit être aussi expédié au bon moment. Par exemple, il faut éviter les mois de février et mars où l'on prépare les budgets. Décembre et janvier semblent les deux mois les plus favorables et par

expérience ceux que je préfère pour l'enquête de satisfaction, puisque les résultats obtenus sont analysés rapidement et que l'on peut développer ou modifier un service avant le nouveau budget.

Conclusion

En guise de conclusion, ajoutons que le temps nécessaire à la création du comité consultatif au centre de documentation est largement récupéré. Car vous vivez des incertitudes que viendront rassurer les communications avec vos membres. Du moins, soyez assuré que la réflexion apporte davantage à l'équipe qui se concerta qu'à l'individu isolé dans ses questionnements.

L'auteur apprécierait que vous lui fassiez part de vos expériences passées ou éventuelles.

Sources consultées

- Alain, Jean-Marc. 1988. Un besoin prioritaire des usagers: le service. In *Actes du 15^e congrès tenu à Montréal du 26 au 29 octobre 1988, L'usager d'abord*. Montréal: ASTED, p. 29-30.
- Coggan, Janet M. 1993. Funding a patient education collection. *Medical Library Association Bulletin* 81 (4): 435-437.
- Dougherty, R.M. 1991. Research libraries must abandon the idea that «bigger is better». *Chronicle of Higher Education* 37 (40): A32.
- Martin, R.R. 1983. Library and health information services for patients. In *Hospital Library Management*. Chicago, Ill.: Medical Library Association, p. 334-365.